

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS
USUARIAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO
Y LA ATENCIÓN RECIBIDA
EN EL CVO DE HUELVA

PLAN DE MEJORA DE LOS CENTROS DE
VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN 2014-2016

FEBRERO 2016

RESULTADOS GLOBALES

TASA DE RESPUESTA

El CVO de Huelva ha realizado 115 cuestionarios de satisfacción. A cada CVO se le pidió que cumplieran 116 cuestionarios, por lo que la tasa de respuesta es del 99,1%.

DATOS PERSONALES

La edad media de las personas usuarias es de 48,2 años (DE: 11,5).

Variable		N	%
P. entrevistada	P. usuaria	91	78,4
	Acompañante	24	20,7
Motivo ¹	Valoración	38	32,8
	Información ²	37	31,9
	Otros	40	34,5
Sexo	Hombre	60	51,7
	Mujer	55	47,4
Nivel estudios	Sin estudios	1	0,9
	E. primarios	35	30,2
	E Secundarios	53	45,7
	E universitario	26	22,4
	Otros	0	0,0
Situación laboral	Trabaja	31	26,7
	Paro	46	39,7
	Jubilación	12	10,3
	Tareas hogar	9	7,8
	Estudiante	0	0,0
	Discapacidad	8	6,9
	Otros	9	7,8

1 Motivo por el que acude o contacta con el CVO

2 Información, orientación y asesoramiento

SATISFACCIÓN GENERAL

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Satisfacción global	8,9	1,7	0	10	115

	Mejor N (%)	Igual N (%)	Peor N (%)
La atención recibida ha sido...	73 (63,5)	40 (34,8)	2 (1,7)

RECURSOS

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El CVO Cuenta con recursos adecuados y necesarios para dar respuesta a mi demanda	8,6	1,9	0	10	115

INFORMACIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Existen documentos informativos, fácilmente disponible, sobre el CVO y la discapacidad	5,5	3,3	0	10	113
He sido informada/o del tiempo que tardaría en recibir respuesta a mi demanda	8,5	2,3	0	10	94
He entendido claramente la información que me ha dado el personal del CVO	9,1	1,5	2	10	115
El personal del CVO me ha resuelto los problemas o dudas surgidos durante la prestación del servicio	9,0	1,7	0	10	114

ACCESIBILIDAD

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por teléfono	8,5	2,6	1	10	42
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por correo electrónico	8,7	1,8	4	10	18
El servicio de recordatorio de citas por SMS funciona bien	9,5	0,8	7	10	37
El horario del CVO es adecuado y facilita la atención	8,5	1,9	0	10	115
Ha sido fácil acceder al CVO	8,8	1,9	0	10	114
El centro está adaptado para atender a personas con cualquier discapacidad	8,9	1,7	0	10	112

PROFESIONALES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El personal del CVO ha sido amable	9,5	1,3	0	10	115
He podido expresar mi opinión a las/os diferentes profesionales que me han atendido	9,2	1,5	0	10	112
El personal del CVO ha demostrado conocer a fondo los asuntos que trata	9,2	1,5	0	10	115
Las/os profesionales del CVO han comprendido cuáles han sido mis necesidades concretas	8,9	1,8	0	10	115
El personal del CVO siempre está dispuesto a dar toda la información	9,0	1,6	0	10	114

ATENCIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Me han atendido a la hora que estaba citada/o	8,7	2,0	3	10	39
Cuando he tenido que ver a más de un/a profesional, he esperado poco tiempo en ser atendida/o entre uno/a y otro/a	9,0	1,7	0	10	108
Mi demanda se ha resuelto sin tener que venir innecesariamente	8,6	2,6	0	10	77
Las/os diferentes profesionales que me han atendido han estado bien coordinados/os	9,3	1,6	0	10	110
Durante todo el proceso se ha respetado mi intimidad y confidencialidad	9,6	1,1	0	10	114
He recibido una atención personalizada	9,5	1,3	0	10	114
El CVO ha dado una respuesta rápida a mi demanda/solicitud	7,8	2,9	0	10	101

INSTALACIONES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Las instalaciones del CVO son confortables y funcionales	8,7	1,6	0	10	112

COMENTARIOS

En el CVO de Huelva, 41 personas dejaron comentarios sobre el funcionamiento del CVO. Se muestran a continuación.

Aspectos a destacar

- Buen servicio.
- Buen funcionamiento del servicio de información.

Aspectos a mejorar

- Horario del centro, se debería abrir una tarde a la semana. (N=18)
- Que el horario de atención al público comenzara a las 8:15 ó 8:30. (N=3)
- Mucho tiempo de espera para ser citada la persona. (N=5)
- Pocos aparcamientos por la zona. (N=3)
- El centro debería estar mejor señalizado. (N=2)
- El ascensor es estrecho y no facilita el acceso a personas que se desplazan en silla de ruedas. (N=2)
- Tiempo excesivo para obtener la respuesta a la reclamación de grado de discapacidad.

Comentarios literales:

- *Necesita más iluminación para las personas que presentan déficit de visión.*
- *El centro no está adaptado para personas con discapacidad auditiva. No cuentan con profesionales que conozcan el lenguaje de signos.*
- *El cuarto de baño no está adaptado a personas con movilidad reducida.*
- *La puerta de entrada es muy pesada, es dificultosa para personas que vienen con dos muletas o en silla de ruedas.*
- *En la planta alta hace mucha calor.*
- *Que se mejore la operatividad de la oficina electrónica.*

- *El sistema de firma digital por internet no funciona.*
- *He tenido dificultad para utilizar la página web (obtener solicitud de tarjeta de discapacidad).*
- *Que se pudieran realizar mediante correo electrónico la presentación de solicitudes.*
- *Que hubiera más información del CVO en otros servicios (sanitarios, educativos).*
- *Que la persona que le atendió en un primer momento (vigilante de seguridad) sepa mejor los documentos a aportar para RGD y tiempo de espera para las citas. Referir sobre este comentario que la profesional que atendió a esta señora está sustituyendo las vacaciones del vigilante de seguridad habitual. Desde secretaría se le llamó para que aportara documentación que faltaban en la solicitud de RGD de su hijo y se le informó del tiempo de espera para la cita.*
- *Esta disconforme con el trato del personal que la atendió en la entrada del centro.*
- *El día que acudí al reonomiento no me sentí comprendida por la psicóloga que me atendió.*
- *Me hubiera gustado ser también atendida por un psicólogo.*
- *En los casos que el solicitante presente movilidad reducida todos sus asuntos relacionados con el RGD y tarjeta de aparcamiento, deberían resolverse en su centro de salud, y evitar de esta forma el desplazamiento de la persona. Hay que tener en cuenta que algunas personas viven alejadas de la capital.*