

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 277

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
REALIZADA A USUARIOS/AS (Y SUS
FAMILIARES) DEL CAID - 2016

Diciembre 2016



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA.....	2
1.1. Sexo	2
1.2. Edad.	3
1.3. Distrito.....	3
1.4. Relación.	4
1.5. Nacionalidad.	5
2. VALORACIÓN DEL CAID.....	6
2.1 Puntuaciones medias asignadas a los distintos aspectos	6
Apartado de Instalaciones	8
Apartado de Organización	8
Apartado de Profesionales	8
Apartado de Resto del personal	8
Apartado de Recursos.....	8
Apartado de Aspectos generales.....	9
Apartado de Satisfacción global	9
2.2. Comparativa con el año 2015.	10
2.3 Observaciones, quejas y sugerencias	12
2.4 Recomendación del servicio	14
3. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.....	15

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe corresponde a la encuesta realizada durante el año 2016 entre los usuarios y las usuarias del CAID (y sus familiares) con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los mismos con el servicio recibido.

El cuestionario recoge la valoración de los principales aspectos del servicio prestado a los/as usuarios/as, agrupando estos aspectos en diferentes apartados: Apartado de Instalaciones, apartado de Organización, apartado de Profesionales, apartado de Resto del personal, apartado de Recursos, apartado de Aspectos generales y apartado de Satisfacción global

También incluye un apartado de observaciones, quejas y sugerencias de mejora para el CAID y una pregunta para saber si los/as usuarios/as (y sus familiares) recomendarían el servicio a otra persona.

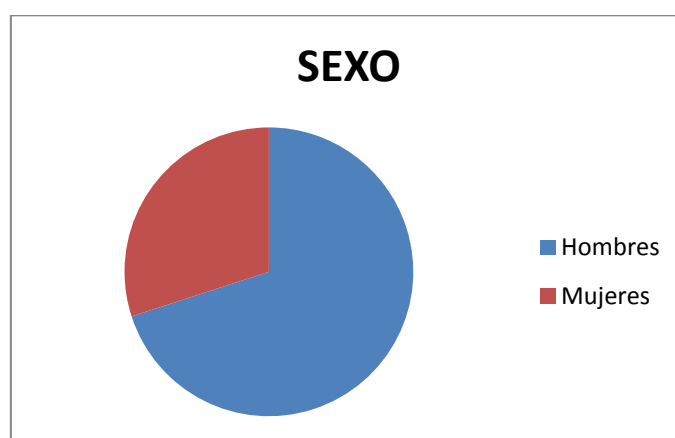
Se recogen asimismo preguntas de clasificación demográfica de los/as usuarios/as del CAID (y sus familiares), como el sexo, la edad, el distrito en el que viven y la nacionalidad de los/as mismos/as.

I. DATOS GENERALES

A lo largo del año 2016, se han recogido un total de 55 encuestas de satisfacción entre los/as usuarios/as del CAID y sus familiares. Los datos recogidos en estas encuestas, aunque no son representativos, arrojan la información que a continuación recogemos.

I.1. Sexo

La distribución por sexo de los/as usuarios/as (y sus familiares) es muy heterogénea ya que el porcentaje de mujeres (que representa un 30% de la muestra) es significativamente inferior que el de hombres (que supone un 70% del total).



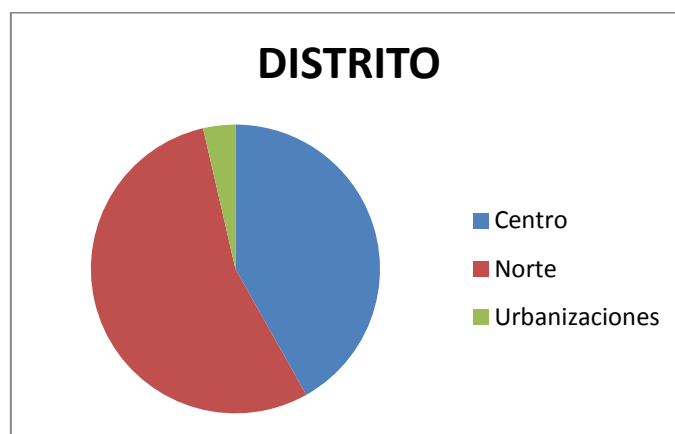
	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	15	30%
Hombres	35	70%
Ns/Nc	5	
Total	55	100%

1.2. Edad

En cuanto a la edad, se puede apreciar que la media de edad de los/as encuestados/as es de 39,56 años (con una desviación típica de 10,58 años). La persona más joven que contestó a la encuesta tenía 17 años y era un/a usuario/a, frente a la más mayor que tenía 67 años y era un familiar.

1.3. Distrito

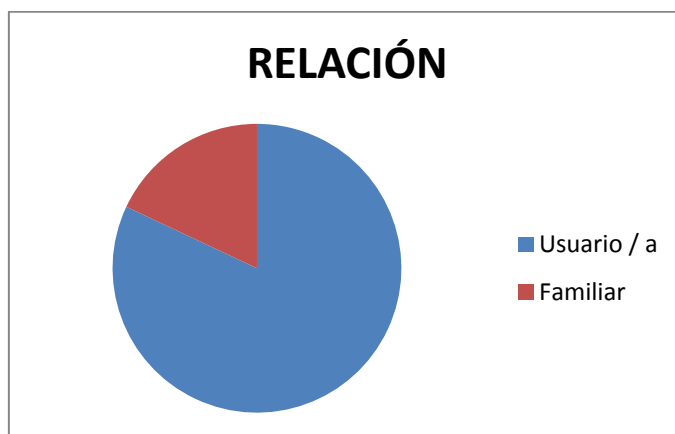
La distribución de los/as usuarios/as (y sus familiares) entre los distintos distritos en los que viven es también desigual, ya que un 41,8% vive en el distrito Centro, un 54,5% vive en el distrito Norte y un 3,6% vive en el distrito Urbanizaciones.



	Frecuencia	Porcentaje
Centro	23	41,8%
Norte	30	54,5%
Urbanizaciones	2	3,6%
Ns/Nc	0	
Total	55	100%

I.4. Relación

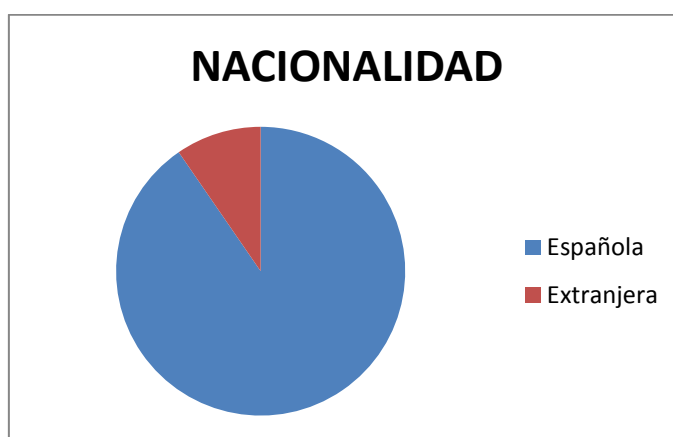
En lo que se refiere a la relación de las personas que contestan al cuestionario respecto al CAID, podemos comprobar que mayoritariamente son usuarios/as, que representan un 82% de las personas encuestadas, respecto al 18% que son familiares de personas que hacen uso de los servicios del CAID.



	Frecuencia	Porcentaje
Usuario	41	82%
Familiar	9	18%
Ns/Nc	5	
Total	55	100%

I.5. Nacionalidad

Cuando se pregunta a los/as encuestados/as por su nacionalidad, los datos también resultan dispares: un 90,4% son de nacionalidad española frente a un 9,6% que son de nacionalidad extranjera.



	Frecuencia	Porcentaje
Española	47	90,4%
Extranjera	5	9,6%
Ns/Nc	3	
Total	55	100%

2. VALORACIÓN DEL CAID

2.1 Puntuaciones medias asignadas a los distintos aspectos

Las puntuaciones medias asignadas a los distintos aspectos evaluados a través de la encuesta son las siguientes:

	Media 2016	Desv. Típica
INSTALACIONES	7.81	
Accesibilidad	8.09	2.05
Limpieza	8.16	1.92
Confort	7.84	2.23
Privacidad	7.16	2.65
ORGANIZACIÓN	7.83	
Horario	7.80	2.23
Facilidad para obtener cita	7.62	2.09
Tiempo transcurrido	8.07	1.83
PROFESIONALES	7.72	
Puntualidad	6.00	2.67
Tiempo de dedicación	7.58	2.38
Profesionalidad	8.31	1.91
Trato recibido	8.33	1.79

Capacidad de comprensión y escucha	8.02	2.24
Comunicación	8.11	2.15
RESTO DEL PERSONAL	7.98	1.95
RECURSOS	7.88	
Recursos materiales	7.93	1.69
Actividades y programas	7.83	1.91
ASPECTOS GENERALES	8.24	
Utilidad del servicio	8.60	1.70
Cumplimiento de expectativas	7.89	1.98
SATISFACCIÓN GLOBAL	8.09	

Como puede observarse en la tabla anterior, el grado de Satisfacción global con el CAID de Alcobendas es de 8,09 puntos.

El apartado (bloque de preguntas del cuestionario) que resulta mejor valorado, es el referente a los Aspectos generales del CAID, con 8,24 puntos en la escala 1-10. Por el contrario, el apartado menos valorado es el relativo a los Profesionales del CAID, con 7,72 puntos de media.

El apartado de Instalaciones recibe 7,81 puntos de media; el de Organización, 7,83 puntos; el apartado de Resto del personal obtiene 7,98 puntos de media; y el de Recursos, 7,88 puntos.

Los cinco aspectos concretos que resultan mejor valorados son, por orden descendente: la Utilidad del servicio del CAID (8,60 puntos), el Trato recibido (8,33 puntos), la Profesionalidad (8,31 puntos), la limpieza (8,16 puntos) y la Comunicación de los profesionales (8,11 puntos).

Los cinco aspectos menos valorados son por orden ascendente: la Puntualidad de los profesionales (6,00 puntos), la Privacidad de las instalaciones (7,16 puntos), el Tiempo de

dedicación de los profesionales (7,58 puntos), la Facilidad para obtener cita (7,62 puntos) y el Horario del servicio (7,80 puntos).

Apartado de Instalaciones.

El aspecto concreto que resulta mejor valorado de este bloque de preguntas es Limpieza, con 8,16 puntos. El aspecto que se valora con peor puntuación de este bloque de preguntas es Privacidad, con 7,16 puntos.

Apartado de Organización.

El aspecto concreto que resulta mejor valorado de este bloque de preguntas es Tiempo transcurrido, con 8,07 puntos. El aspecto que se valora con peor puntuación de este bloque de preguntas es Facilidad para obtener cita, con 7,62 puntos.

Apartado de Profesionales.

El aspecto concreto que resulta mejor valorado de este bloque de preguntas es Trato recibido, con 8,33 puntos. El aspecto que se valora con peor puntuación de este bloque de preguntas es Puntualidad, con 6,00 puntos.

Apartado de Resto del personal.

Este apartado sólo cuenta con una valoración, la realizada sobre el Resto de los profesionales del CAID, y obtiene la puntuación de 7,98 puntos.

Apartado de Recursos.

El aspecto concreto que resulta mejor valorado de este bloque de preguntas es Recursos materiales, con 7,93 puntos. El aspecto que se valora con peor puntuación de este bloque de preguntas es Actividades y programas, con 7,83 puntos.

Apartado de Aspectos generales.

El aspecto concreto que resulta mejor valorado de este bloque de preguntas (y de todos los aspectos valorados en la encuesta) es Utilidad del servicio, con 8,60 puntos. El aspecto que se valora con peor puntuación de este bloque de preguntas es Cumplimiento de expectativas, con 7,89 puntos.

Apartado de Satisfacción global.

Este apartado sólo cuenta con una valoración, la realizada sobre la Satisfacción global de los usuarios, las usuarias y los familiares de usuarios/as del CAID, obteniendo una puntuación de 8,09 puntos.

2.2. Comparativa con el año 2015

La evolución que han sufrido las puntuaciones otorgadas a cada apartado del año 2015 al año 2016 puede verse reflejada en el siguiente cuadro:

	Media 2015	Desv. Típica	Media 2016	Desv. Típica
INSTALACIONES	8.45			
Accesibilidad	8.82	1.90	8.09	2.05
Limpieza	8.63	1.89	8.16	1.92
Confort	8.37	2.16	7.84	2.23
Privacidad	8.00	2.53	7.16	2.65
ORGANIZACIÓN	8.13			
Horario	7.84	2.60	7.80	2.23
Facilidad para obtener cita	8.28	2.28	7.62	2.09
Tiempo transcurrido	8.28	2.08	8.07	1.83
PROFESIONALES	8.02			
Puntualidad	6.81	2.89	6.00	2.67
Tiempo de dedicación	7.71	2.72	7.58	2.38
Profesionalidad	8.60	2.14	8.31	1.91
Trato recibido	8.31	2.76	8.33	1.79
Capacidad de comprensión y escucha	8.34	2.80	8.02	2.24
Comunicación	8.40	2.53	8.11	2.15
RESTO DEL PERSONAL	9.08	1.90	7.98	1.95
RECURSOS	7.59			
Recursos materiales	7.56	2.56	7.93	1.69

Actividades y programas	7.63	2.43	7.83	1.91
ASPECTOS GENERALES	8.31			
Utilidad del servicio	8.51	2.39	8.60	1.70
Cumplimiento de expectativas	8.11	2.48	7.89	1.98
SATISFACCIÓN GLOBAL	8.06	2.63	8.09	

Es importante destacar que, mientras que la valoración de los recursos empleados y la satisfacción global han aumentado unas décimas, el resto de los aspectos valorados han bajado considerablemente sus puntuaciones respecto a las obtenidas en 2015, especialmente el apartado de Resto de personal del CAID, que ha bajado 1,10 puntos su media.

2.3 Observaciones, quejas y sugerencias

Hay un total de 11 respuestas a esta pregunta abierta incluida en el cuestionario de 10 personas distintas. Su casuística y porcentajes quedan reflejados en el siguiente gráfico:



	Frecuencia	Porcentaje
Agradecimientos	5	45,45%
Instalaciones	2	18,18%
Servicios	2	18,18%
Otras	2	18,18%
Ns/Nc	45	
Total	55	100%

El 45,45% de las Observaciones, quejas y sugerencias recibidas son de agradecimiento o felicitación por el servicio recibido en el CAID. El resto de las Observaciones, quejas y sugerencias se distribuyen en un porcentaje igualitario del 18,18% y aluden a aspectos relacionados con las instalaciones, los servicios y otros asuntos variados.

La distribución cualitativa de las Observaciones, quejas y sugerencias realizadas es la que se detalla a continuación:

Agradecimientos y felicitaciones: “Todas las personas con problemas de alcohol pueden venir aquí y se sanarán”; “Estoy encantado con todo y todos. Creo que hacen un trabajo muy profesional y humano”; “Todo bien 100/100”; “Es difícil sugerir cuando todo está fenomenal”; “No tengo sugerencias, como padres estamos muy agradecidos, por eso pongo 10 siempre, no encontramos nada negativo. Muchas gracias, muy agradecidos.”

Instalaciones: “Aumentar, por favor, las plazas de minusválidos ya que siempre están ocupadas.”; “Poca privacidad”

Servicios: “Cursos que ayuden a la inserción (riesgos laborales, carretilleros, etc)”; “Citas cortas con psicólogo”

Otras: “El cumplimiento de expectativas no depende del CAID, si no del usuario”; “Libertad”

2.4 Recomendación del servicio

En esta encuesta de satisfacción se ha incluido una pregunta para conocer la opinión de los usuarios y las usuarias y sus familiares sobre si aconsejarían o no a un familiar o amigo que acudiese al CAID de Alcobendas si tuviera una problemática similar a la suya. Para esta pregunta, los resultados han sido los que a continuación se detallan:



	Frecuencia	Porcentaje
Sí aconsejaría	53	96,4%
No aconsejaría	2	3,6%
Ns/Nc	0	
Total	55	100%

Con estos datos podemos concluir que el 96,4% de las personas encuestadas sí aconsejarían a un familiar o amigo que acudiese al CAID de Alcobendas si tuviera una problemática similar a la suya, mientras que el 3,6% de las personas encuestadas no aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese al CAID de Alcobendas si tuviera una problemática similar a la suya.

FICHA TÉCNICA

La ficha técnica de la encuesta realizada a los usuarios y familiares del CAID de Alcobendas es la siguiente:

Ámbito: Usuarios, usuarias y familiares de usuarios/as del CAID de Alcobendas en el año 2016.

Tamaño y distribución de la muestra: 55 personas que cumplimentaron el cuestionario de satisfacción.

Método de recogida de información: Cuestionarios distribuidos a los usuarios, usuarias y familiares de usuarios/as del CAID de Alcobendas en el año 2016.

Tratamiento de la información: Llevado a cabo íntegramente por la Subdirección de Planificación y Evaluación.

Fecha de recogida de datos: De enero a octubre de 2016.