

Observatorio de la ciudad

SDE nº 254

Resultados de la Encuesta de Satisfacción
realizada a usuarios/as (y sus familiares) del
CAID - 2015

Enero 2016



Área de Gobierno
Administración Municipal

Departamento
Planificación y Evaluación



ÍNDICE

1. VALORACIÓN DEL CAID.....	1
1.1 Puntuaciones medias asignadas a los distintos aspectos	1
Apartado de Instalaciones	3
Apartado de Organización	3
Apartado de Profesionales	3
Apartado de Resto del personal	3
Apartado de Recursos.....	3
Apartado de Aspectos generales.....	4
Apartado de Satisfacción global	4
1.2 Observaciones, quejas y sugerencias	4
1.3 Recomendación del servicio	6
2. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	7
3. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.....	8

1. VALORACIÓN DEL CAID

1.1 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	Desv. Típica
INSTALACIONES	8.45	
Accesibilidad	8.82	1.90
Limpieza	8.63	1.89
Confort	8.37	2.16
Privacidad	8.00	2.53
ORGANIZACIÓN	8.13	
Horario	7.84	2.60
Facilidad para obtener cita	8.28	2.28
Tiempo transcurrido	8.28	2.08
PROFESIONALES	8.02	
Puntualidad	6.81	2.89
Tiempo de dedicación	7.71	2.72
Profesionalidad	8.60	2.14
Trato recibido	8.31	2.76
Capacidad de comprensión y escucha	8.34	2.80
Comunicación	8.40	2.53
RESTO DEL PERSONAL DEL CAID	9.08	1.90

	Media	Desv. Típica
RECURSOS	7.59	
Recursos materiales	7.56	2.56
Actividades y programas	7.63	2.43
ASPECTOS GENERALES	8.31	
Utilidad del servicio	8.51	2.39
Cumplimiento de expectativas	8.11	2.48
SATISFACCIÓN GLOBAL	8.06	2.63

Como puede observarse en la tabla anterior, el grado de Satisfacción global con el CAID de Alcobendas es de 8,06 puntos.

El apartado (bloque de preguntas del cuestionario) que resulta mejor valorado, es el referente al Resto del personal del CAID, con 9,08 puntos en la escala 1-10. Por el contrario, el apartado menos valorado es el relativo a los Recursos del CAID, con 7,59 puntos de media.

Los cinco aspectos concretos que resultan mejor valorados son, por orden descendente: el Resto del personal del CAID (9,08 puntos), la Accesibilidad (8,82 puntos), la Limpieza (8,63 puntos), la Profesionalidad (8,60 puntos) y la Utilidad del servicio (8,51 puntos).

Los cinco aspectos menos valorados son por orden ascendente: la Puntualidad de los profesionales (6,81 puntos), los Recursos materiales (7,56 puntos), las Actividades (7,63 puntos), el Tiempo de dedicación de los profesionales (7,71 puntos) y el Horario del servicio (7,84 puntos).

Apartado de Instalaciones.

El aspecto concreto que resulta mejor valorado de este bloque de preguntas es Accesibilidad, con 8,82 puntos. El aspecto que se valora con peor puntuación de este bloque de preguntas es Privacidad, con 8 puntos.

Apartado de Organización.

Los aspectos concretos que resultan mejor valorados de este bloque de preguntas son Facilidad para obtener cita y Tiempo transcurrido, ambos con 8,28 puntos. El aspecto que se valora con peor puntuación de este bloque de preguntas es Horario, con 7,84 puntos.

Apartado de Profesionales.

El aspecto concreto que resulta mejor valorado de este bloque de preguntas es Profesionalidad, con 8,60 puntos. El aspecto que se valora con peor puntuación de este bloque de preguntas es Puntualidad, con 6,81 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 mejor puntuación de todo el cuestionario: 9,08 puntos.

Apartado de Recursos.

El aspecto concreto que resulta mejor valorado de este bloque de preguntas es Actividades, con 7,63 puntos. El aspecto que se valora con peor puntuación de este bloque de preguntas es Recursos, con 7,56 puntos.

Apartado de Aspectos generales.

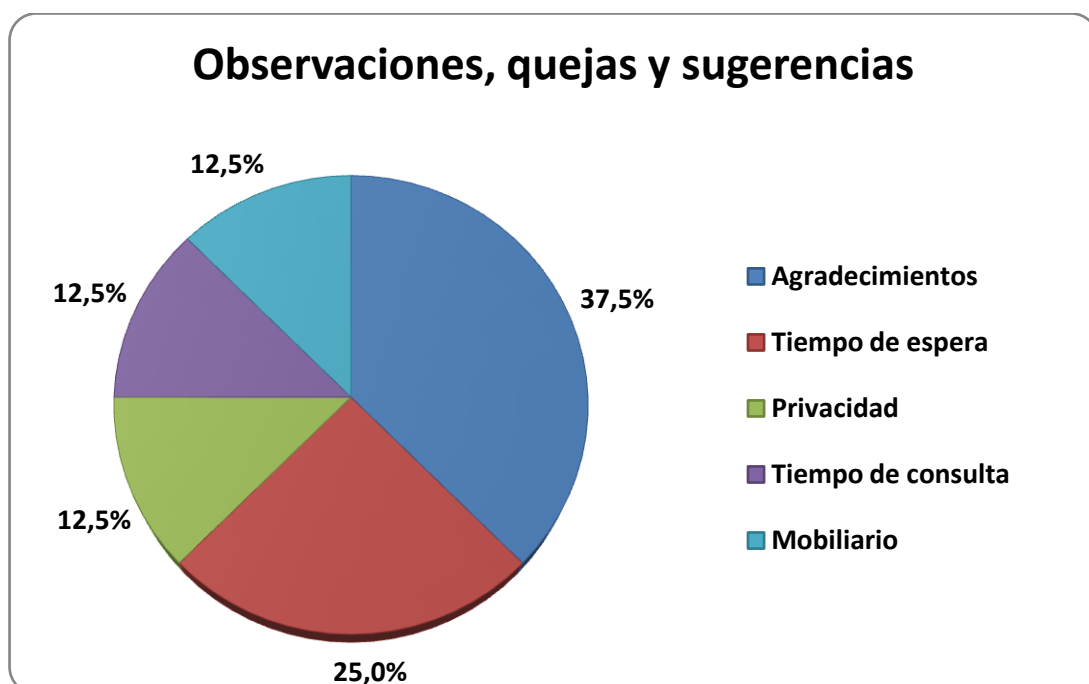
El aspecto concreto que resulta mejor valorado de este bloque de preguntas es Utilidad del servicio, con 8,51 puntos. El aspecto que se valora con peor puntuación de este bloque de preguntas es Cumplimiento de expectativas, con 8,11 puntos.

Apartado de Satisfacción global.

Este apartado sólo cuenta con una valoración, la realizada sobre la Satisfacción global de los usuarios, usuarias y familiares de usuarios/as del CAID, obteniendo una puntuación de 8,06 puntos.

1.2 Observaciones, quejas y sugerencias.

Hay un total de 8 respuestas a esa pregunta abierta incluida en el cuestionario. Su casuística y porcentajes quedan reflejados en el siguiente gráfico:



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

Agradecimientos - 3 observaciones:

“Los servicios prestados son satisfactorios a nivel profesional y a nivel humano”; “Sugerir que todo siga igual”; “Yo estoy muy conforme con todo el servicio que se me ha prestado y gracias a ustedes me encuentro a mi misma de nuevo”.

Tiempo de espera - 2 observaciones:

“Lo único, pero que tampoco es para tanto que a habido veces que he tenido que esperar mas de la cuenta (en ocasiones puntuales)”; “A la hora de dar metadonaestar 8:30 en puesto, que siempre empiezan 8:45, 8:50 y eso no es”.

Privacidad - 1 observación:

“En esta sala de espera me he encontrado con personal o trabajadores informáticos y de mantenimiento conocidos, que he sentido pudor al verlos y podía haberlo evitado si la sala fuera más privada”.

Tiempo de consulta - 1 observación:

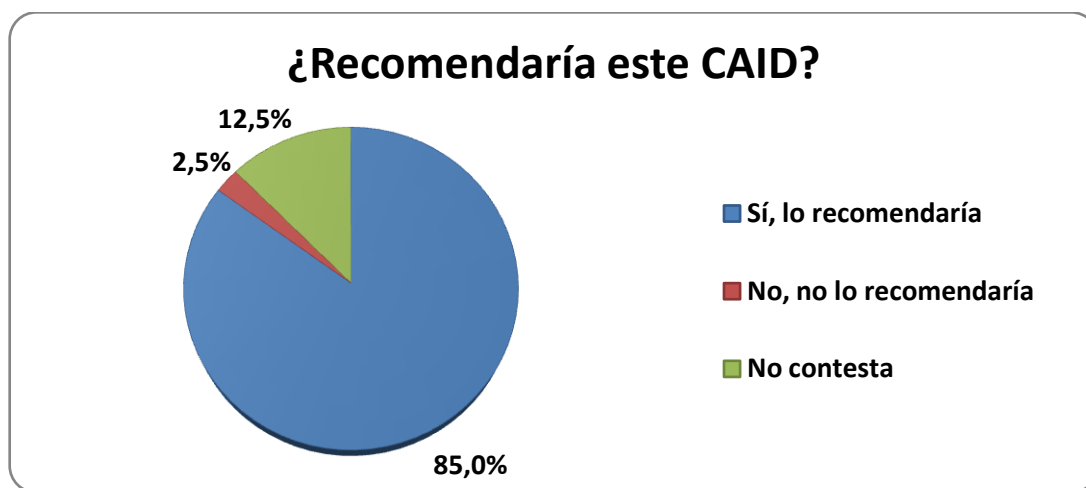
“Las consultas se hacen un poco cortas, porque cuando vienes, quieres contar tantas cosas que siempre queda algo”.

Mobiliario - 1 observación:

“Cambien las sillas de la zona de recepción”.

1.3 Recomendación del servicio.

En esta encuesta de satisfacción se ha incluido una pregunta para conocer la opinión de los usuarios y 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 siguientes:



La distribución cuantitativa de esta pregunta es la que se detalla a continuación:

Sí, lo recomendaría:

34 personas encuestadas (el 85%) sí aconsejarían a un familiar o amigo que acudiese al CAID de Alcobendas si tuviera una problemática similar a la suya.

No, no lo recomendaría:

1 persona encuestada (el 2,5%) no aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese al CAID de Alcobendas si tuviera una problemática similar a la suya.

No contesta:

5 personas encuestadas (el 12,5%) no han contestado a esta pregunta.

2. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Los datos generales de esta encuesta son los que se presentan en la tabla que viene a continuación:

	N=40	%
SEXO		
Hombres	35	87,5%
Mujeres	5	12,5%
EDAD		
Media y Desviación Típica	40,45 años	10,84 años
DISTRITO		
Centro	15	37,5%
Norte	18	45%
Urbanizaciones	4	10%
No contesta	3	7,5%
RELACIÓN		
Usuario/a	33	82,5%
Familiar de usuario/a	3	7,5%
No contesta	4	10%
NACIONALIDAD		
Española	39	97,5%
Extranjera	1	2,5%

3. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

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 2015.

Tamaño y distribución de la muestra: 40 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 2015.

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