

Presentación de resultados

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADO EN VIOLENCIA MACHISTA



A Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

B Resultados de la investigación

B.0. Primera aproximación al perfil de las usuarias y satisfacción con el servicio

B.1. El servicio de acogida inmediata

B.2. El proceso de valoración

B.3. La intervención

B.4. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias

B.5. Satisfacción global con el servicio de Atención Social especializada en Violencia Machista

C Cumplimiento de la carta de servicios

A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

› Objetivo Principal

Analizar la satisfacción y actualizar las expectativas de las mujeres usuarias del servicio de Atención Social especializado en Violencia Machista.

› Objetivos Específicos

- Indagar en la relación con el servicio de Violencia Machista.
- Medir la satisfacción de las mujeres usuarias con el servicio de Violencia Machista.
- Profundizar en la satisfacción pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
 - Servicio de acogida inmediata y traducción telefónica e intérprete.
 - Medio de recepción de la valoración y tiempo estimado.
 - El proceso de intervención.
 - El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicio.



A. Planteamiento metodológico

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica empleada



Entrevistas Presenciales con
modelo de cuestionario
estructurado (CAPI)

Detalle del planteamiento Metodológico



80 Entrevistas Presenciales a mujeres usuarias del servicio de Atención Social especializado en Violencia Machista lo que suponen un error muestral de $\pm 11,2\%$.

Las entrevistas han sido administradas por el personal del servicio de Atención Social especializado en Violencia Machista que mantiene contacto con las mujeres usuarias del servicio.

Universo de análisis



Mujeres usuarias del servicio de
Atención Social especializado
en Violencia Machista

Realización trabajo de campo



Durante los meses de
junio y julio de 2025

B. Resultados de la investigación

B.0. Primera aproximación al perfil de las usuarias y satisfacción con el servicio

B.1. El servicio de acogida inmediata

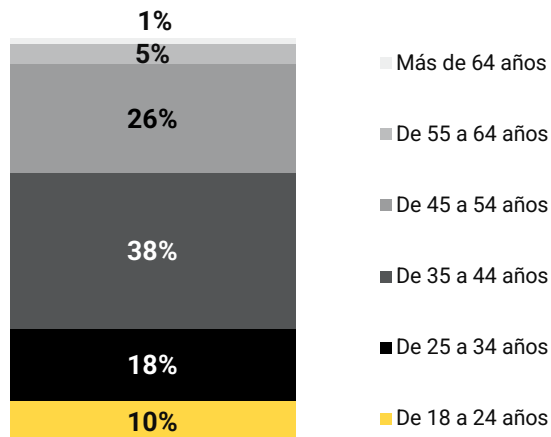
B.2. El proceso de valoración

B.3. La intervención

B.4. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias

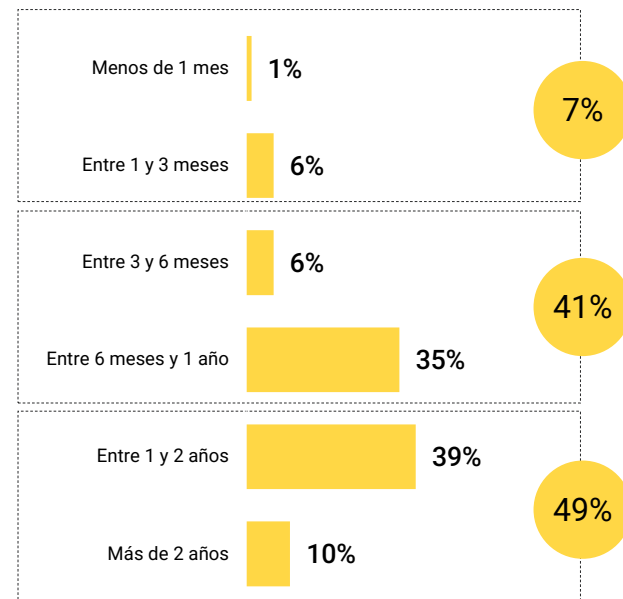
B.5. Satisfacción global con el servicio de Atención Social especializada en Violencia Machista

Relación de las personas entrevistadas con el servicio



(D2) - ¿Qué EDAD tienes?

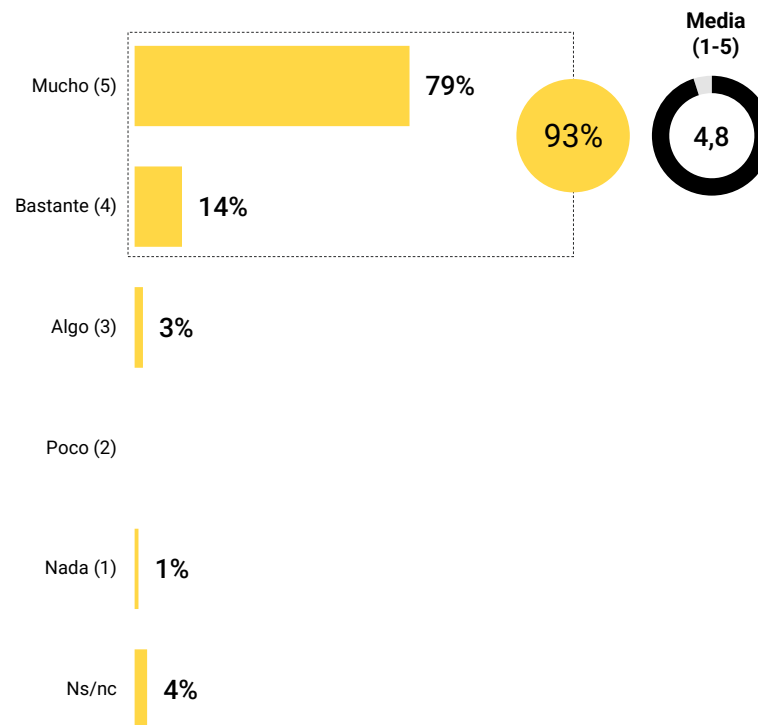
Base: Total de personas entrevistadas



(P01) - ¿CUÁNTO TIEMPO llevas usando este servicio?

Base: Total de personas entrevistadas

Satisfacción inicial con la atención del servicio de violencia machista



(P02) - ¿Estás SATISFECHA CON LA ATENCIÓN que te han dado en el servicio?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.0. Primera aproximación al perfil de las usuarias y satisfacción con el servicio

B.1. El servicio de acogida inmediata

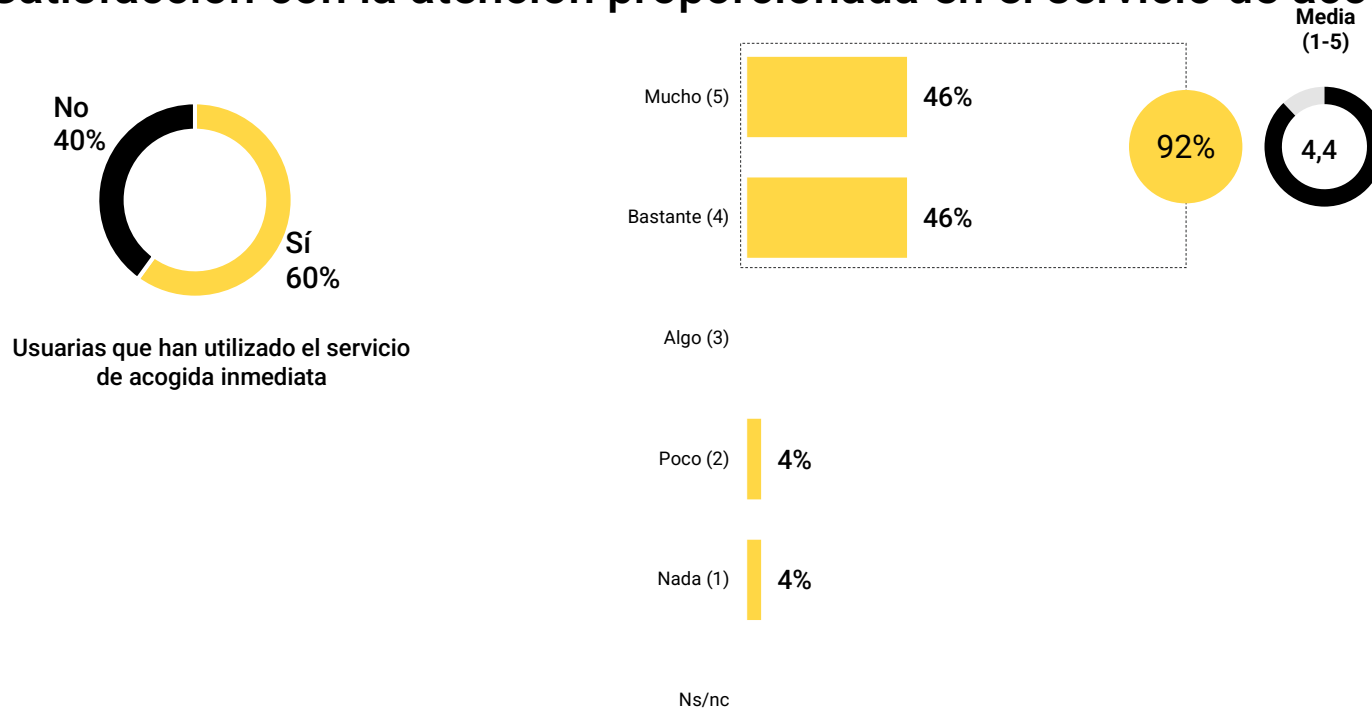
B.2. El proceso de valoración

B.3. La intervención

B.4. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias

B.5. Satisfacción global con el servicio de Atención Social especializada en Violencia Machista

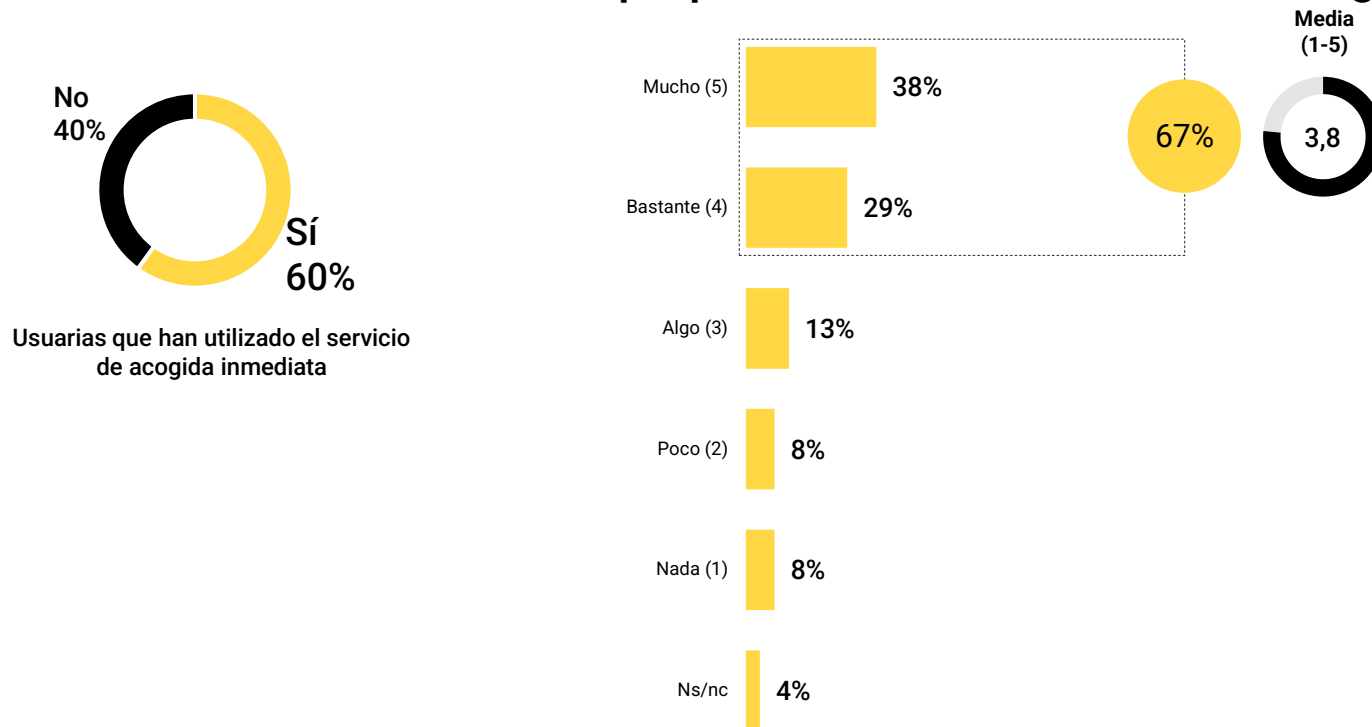
Satisfacción con la atención proporcionada en el servicio de acogida inmediata



(P4) - ¿Estás satisfecha con la ATENCIÓN que te han dado en el SERVICIO DE ACOGIDA INMEDIATA?

Base: Usuaris que han utilizado el servicio de acogida inmediata

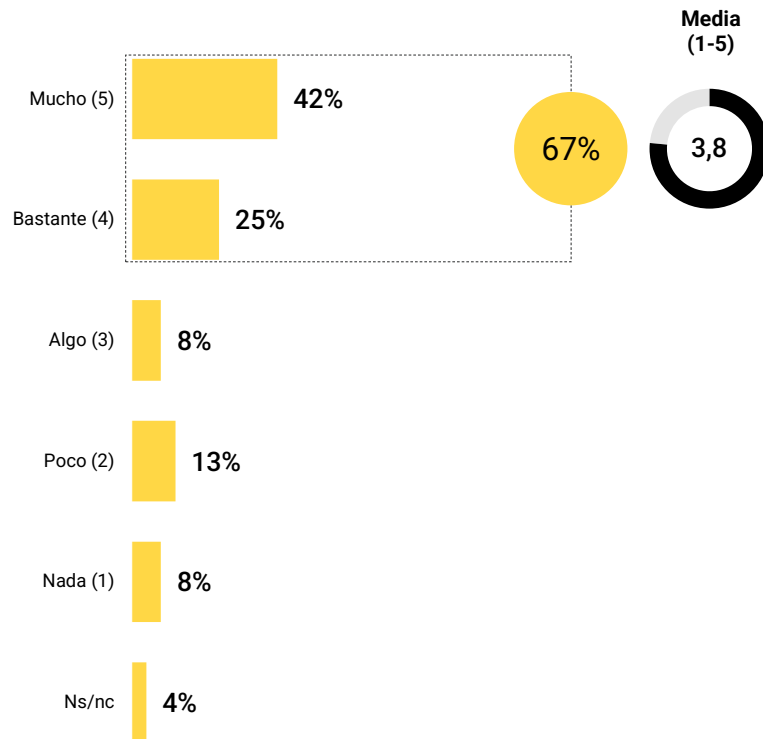
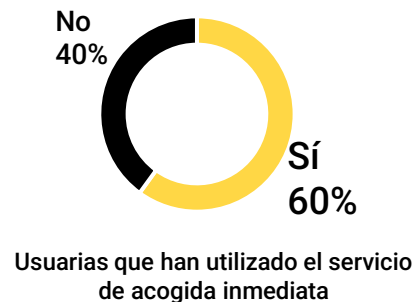
Valoración de la información proporcionada en el centro de acogida inmediata



(P7A) - Cuando te atienden en el centro de acogida inmediata, en la valoración inicial te dan información. ¿ESA INFORMACIÓN QUE TE DAN ES SUFICIENTE?

Base: Usuaris que han utilizado el servicio de acogida inmediata

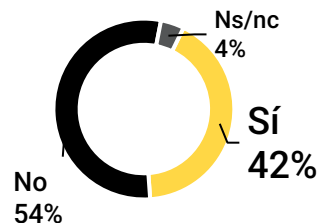
Valoración de la claridad de la información proporcionada en el centro de acogida inmediata



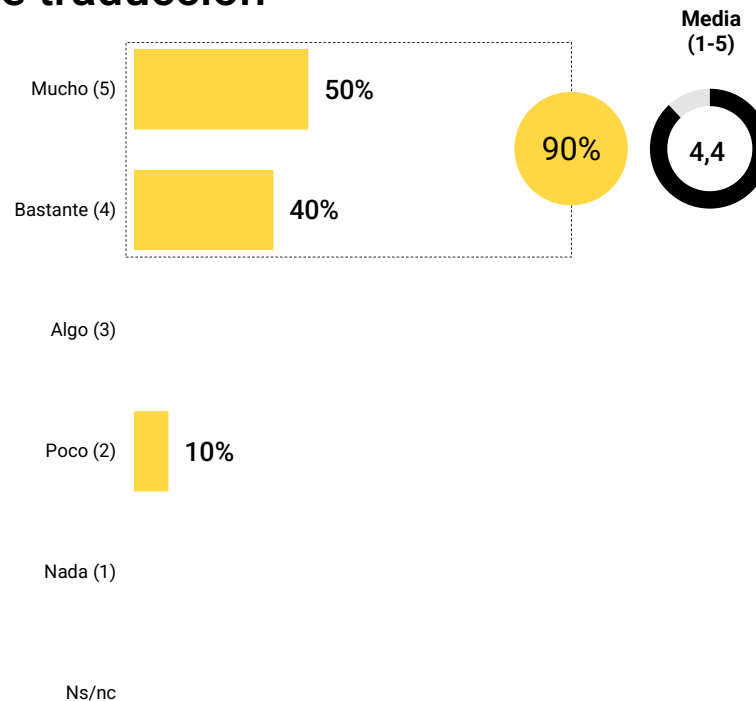
(P7B) - Cuando te atienden en el centro de acogida inmediata, en la valoración inicial te dan información. ¿ESA INFORMACIÓN QUE TE DAN ES CLARA?

Base: Usuaris que han utilizado el servicio de acogida inmediata

Satisfacción con el servicio de traducción



Usuarías que han utilizado el servicio de traducción del servicio de acogida inmediata



(P6) - ¿Estás satisfecha con el SERVICIO DE TRADUCCIÓN?*

Base: Usuarías que han utilizado el servicio de traducción del servicio de acogida inmediata

B. Resultados de la investigación

B.0. Primera aproximación al perfil de las usuarias y satisfacción con el servicio

B.1. El servicio de acogida inmediata

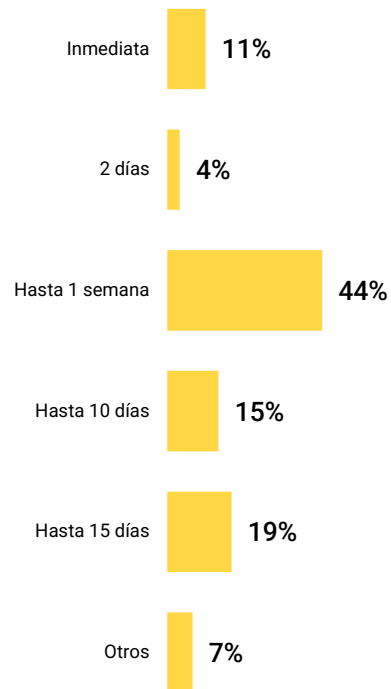
B.2. El proceso de valoración

B.3. La intervención

B.4. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias

B.5. Satisfacción global con el servicio de Atención Social especializada en Violencia Machista

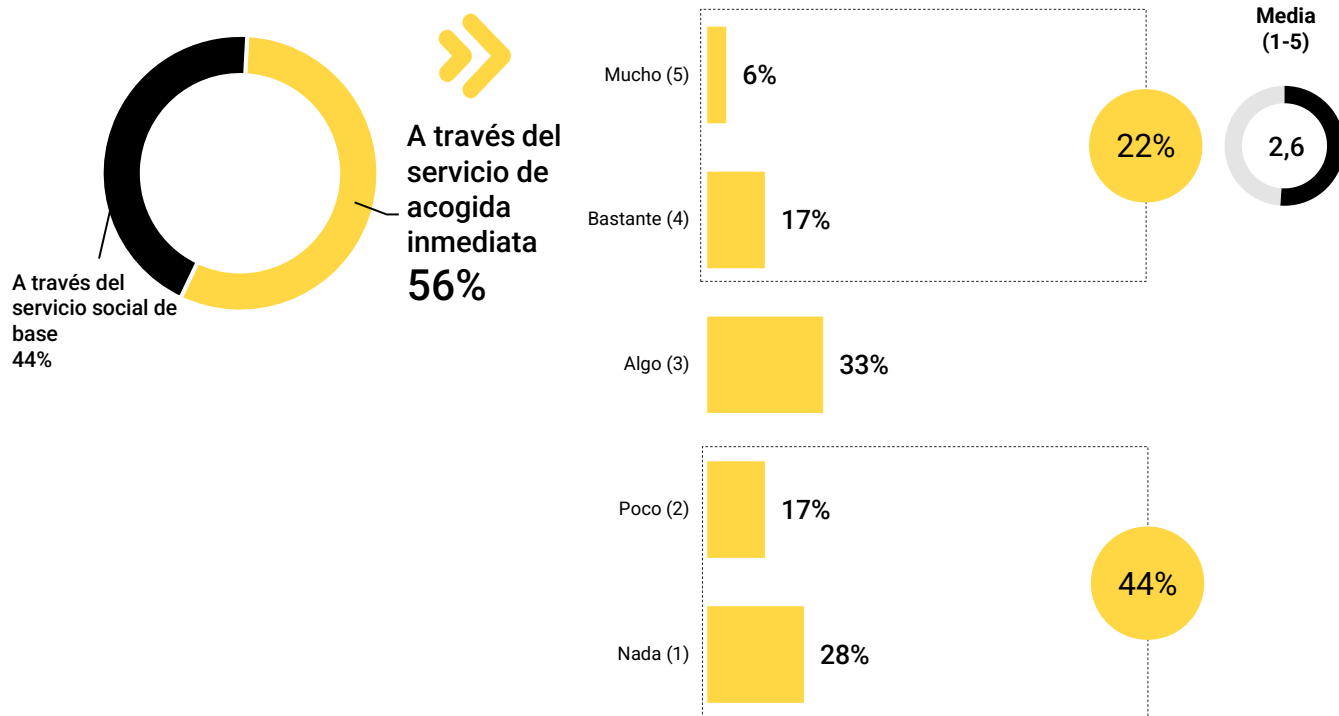
Tiempo de espera para la valoración inicial



(P8A) - Desde tu acogida de urgencia en el servicio hasta que recibes la valoración inicial, ¿CUÁNTO TIEMPO CREES QUE DEBE PASAR?

Base: Total de personas entrevistadas

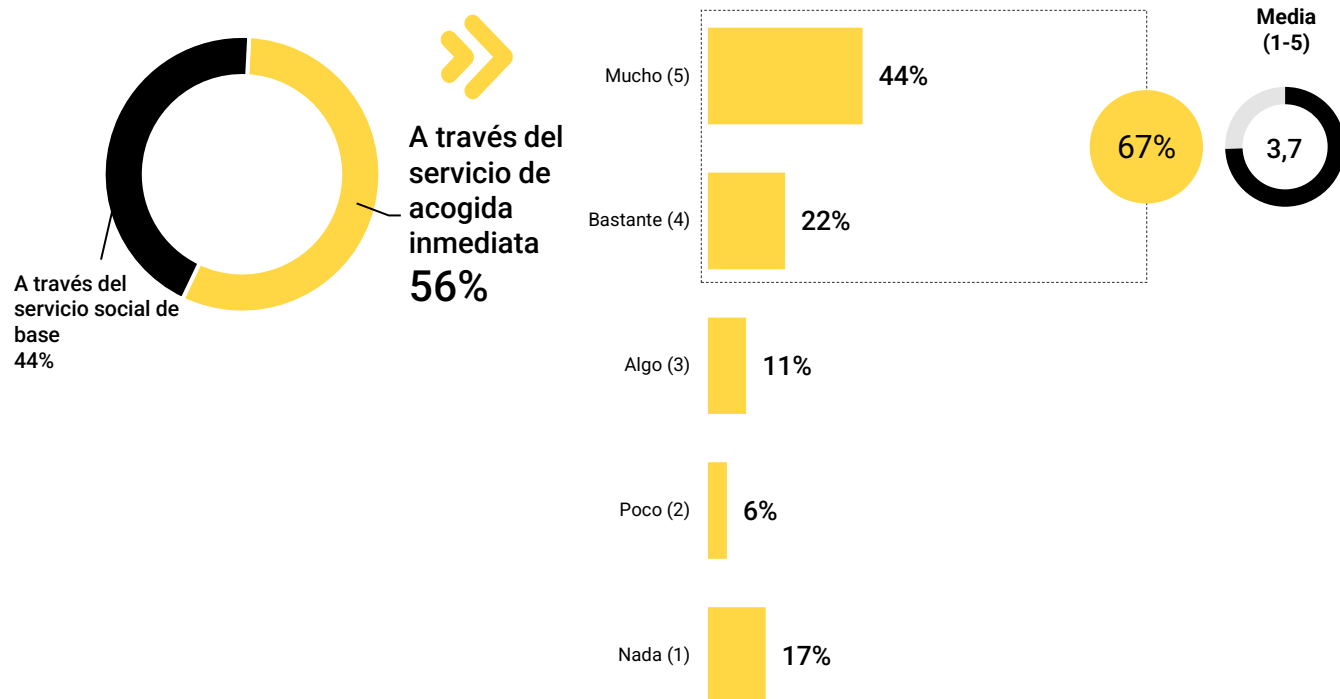
Valoración del plazo máximo de valoración desde la primera visita al servicio



(P11) - El plazo máximo para recibir la valoración, desde que te atienden por primera vez en el servicio por acceso de urgencia, es de 1 MES. ¿TE PARECE BIEN ESE TIEMPO DE ESPERA?

Base: Usuarios que recibieron la valoración a través del servicio de acogida inmediata

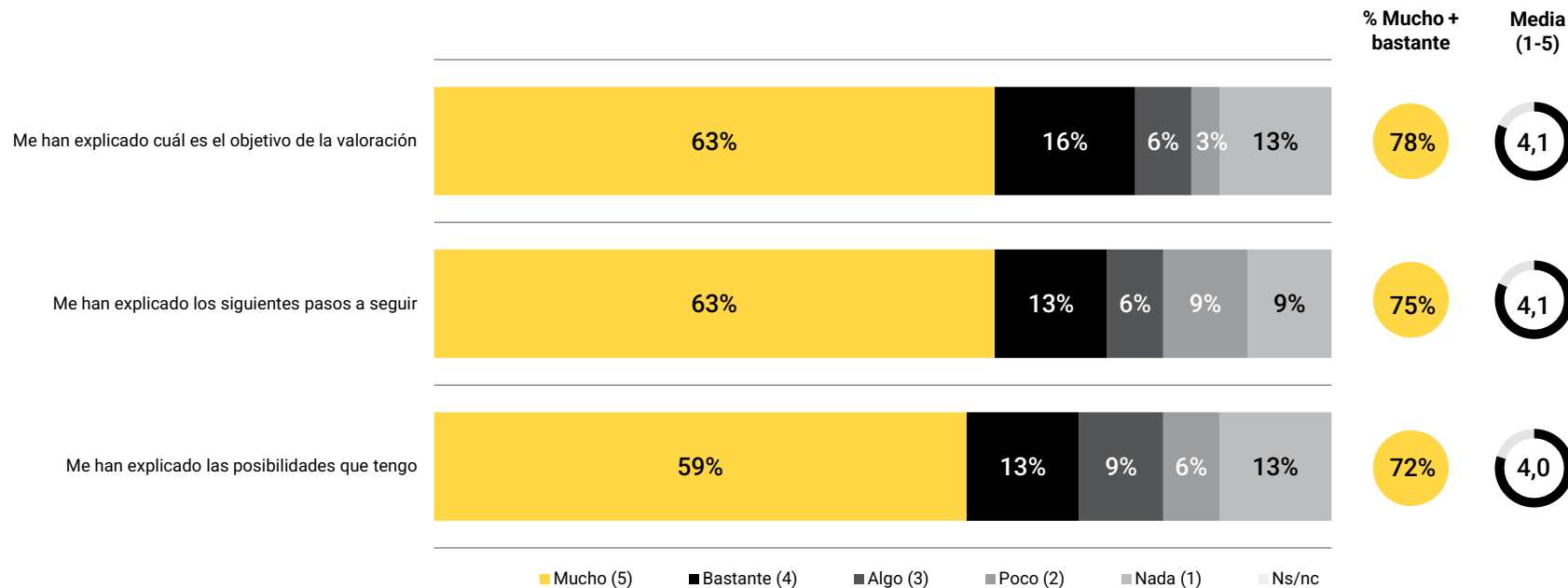
Satisfacción con la información proporcionada durante la valoración



(P12) - ¿Estás satisfecha con la INFORMACIÓN que te han dado DURANTE LA VALORACIÓN?

Base: Usuaris que recibieron la valoración a través del servicio de acogida inmediata

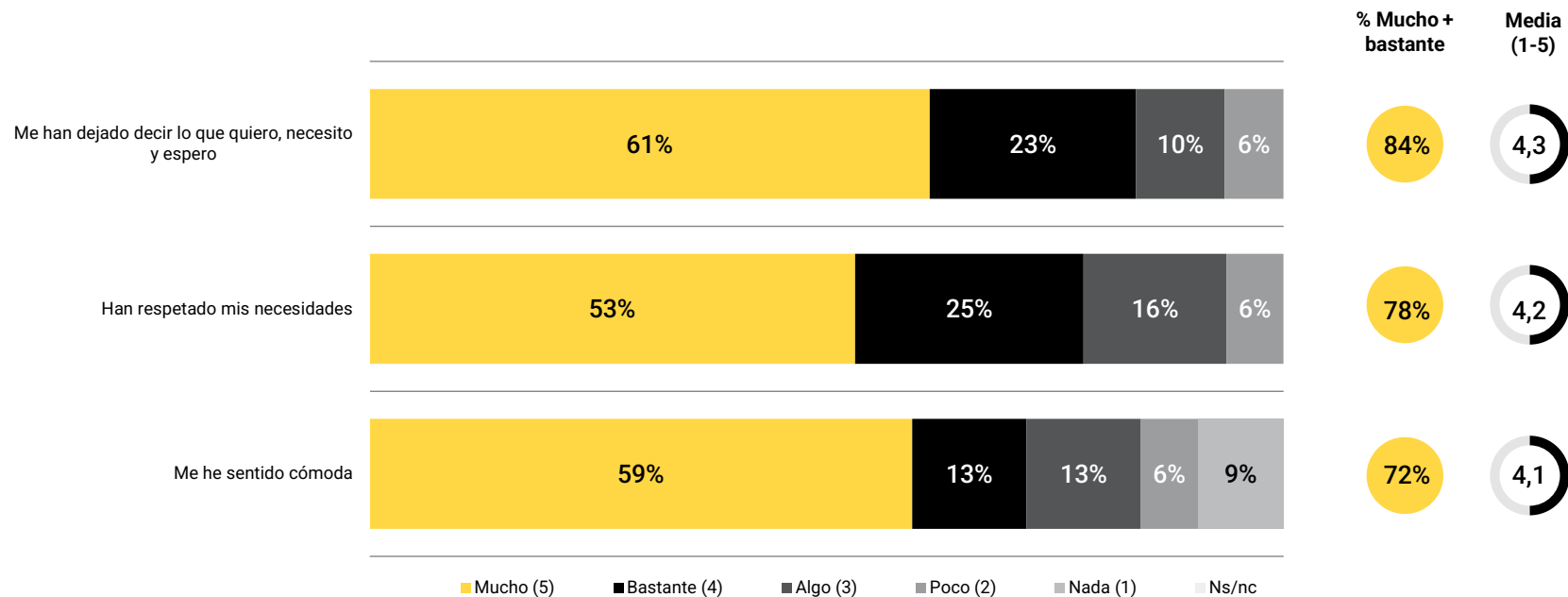
Valoración de la información proporcionada durante la valoración de su caso



(P10) - En cuanto a la INFORMACIÓN que te han dado durante la valoración

Base: Total de personas entrevistadas

Valoración de la experiencia de las usuarias en el servicio



(P9) - En cuanto a la VALORACIÓN que te han hecho desde el servicio

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.0. Primera aproximación al perfil de las usuarias y satisfacción con el servicio

B.1. El servicio de acogida inmediata

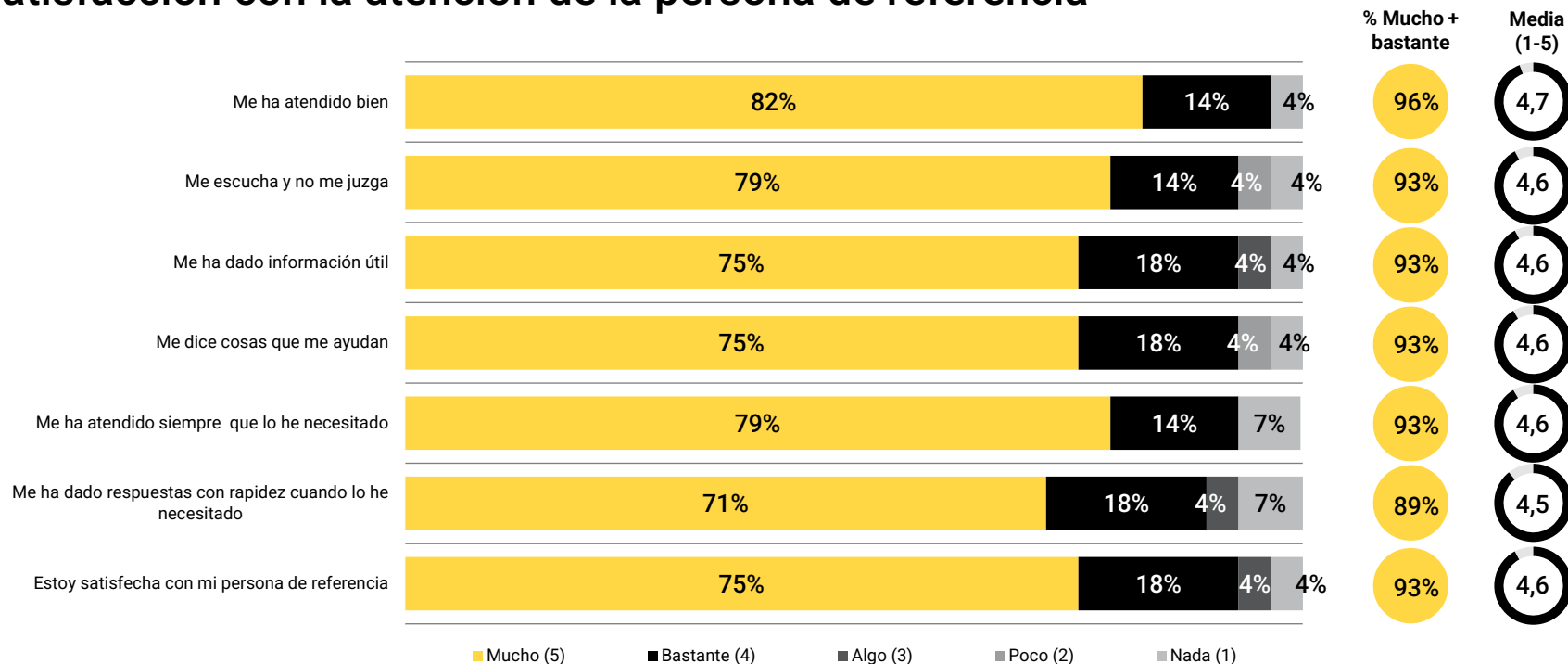
B.2. El proceso de valoración

B.3. La intervención

B.4. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias

B.5. Satisfacción global con el servicio de Atención Social especializada en Violencia Machista

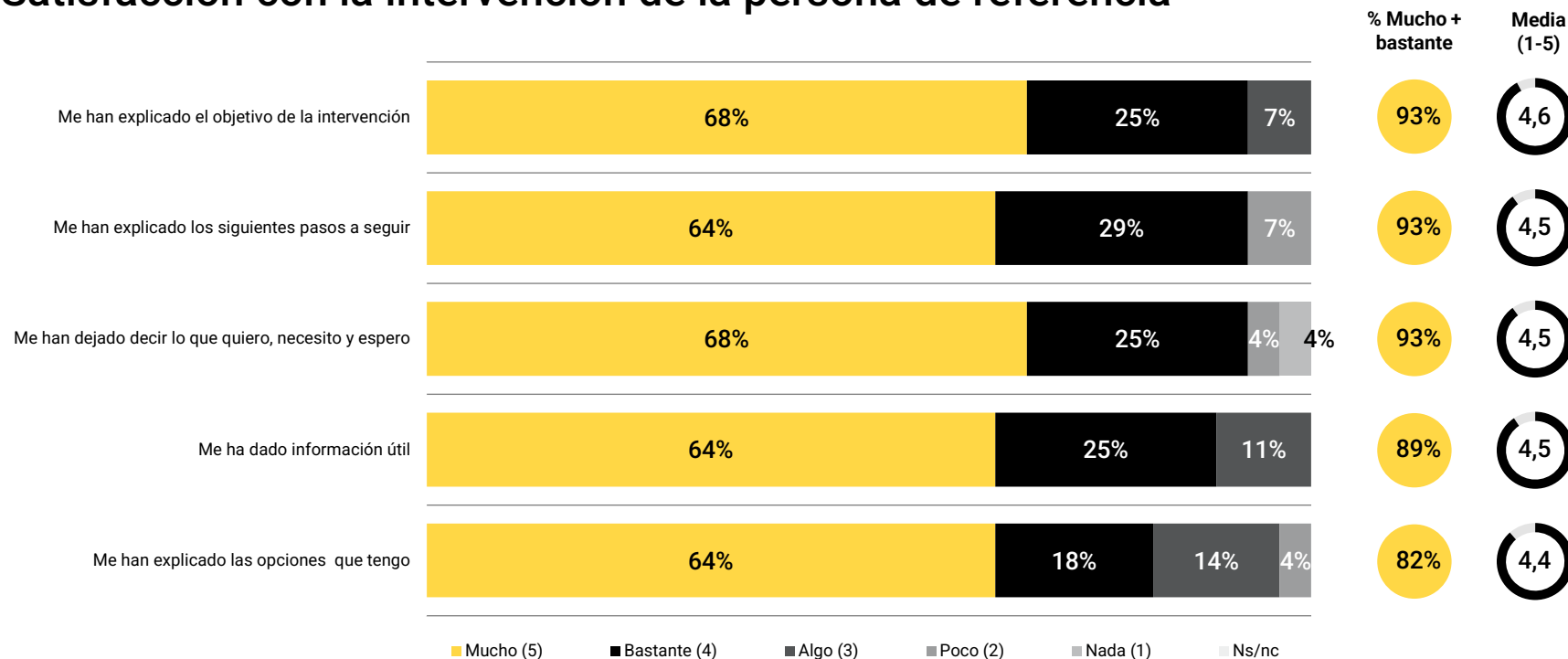
Satisfacción con la atención de la persona de referencia



(P16) - ¿Estás satisfecha con la ATENCIÓN que te da esa PERSONA DE REFERENCIA?

Base: Usuarías que tienen una persona de referencia en la Diputación

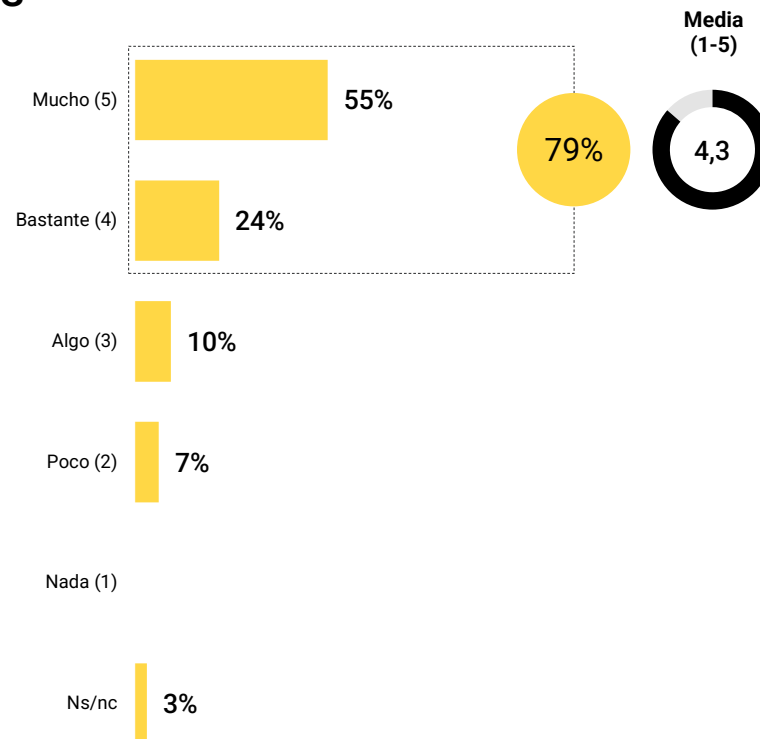
Satisfacción con la intervención de la persona de referencia



(P17) - ¿Estás satisfecha CON LA INTERVENCIÓN?

Base: Usuaris que tienen una persona de referencia en la Diputación

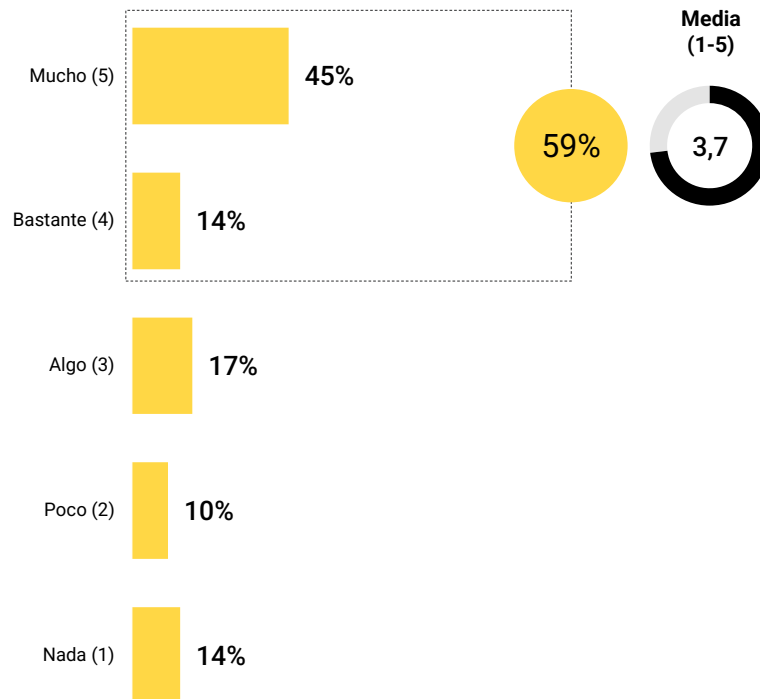
Cumplimiento de necesidades



(P18) - ¿Crees que la intervención HA SERVIDO PARA CUBRIR TODAS TUS NECESIDADES?

Base: Usuarios que tienen una persona de referencia en la Diputación

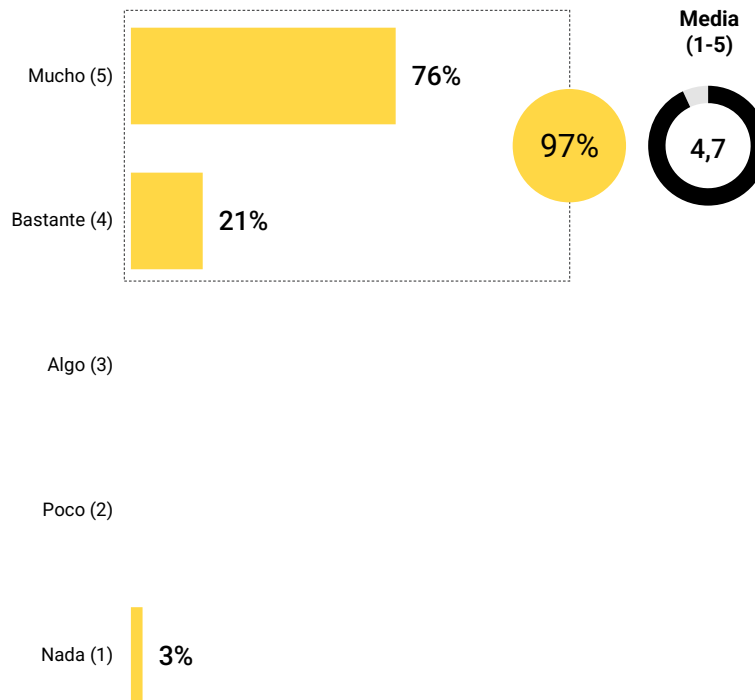
Satisfacción con el tiempo de espera entre valoración e intervención



(P19) - ¿Estás satisfecha con el TIEMPO QUE HA PASADO DESDE LA VALORACIÓN HASTA LA INTERVENCIÓN?

Base: Usuarías que tienen una persona de referencia en la Diputación

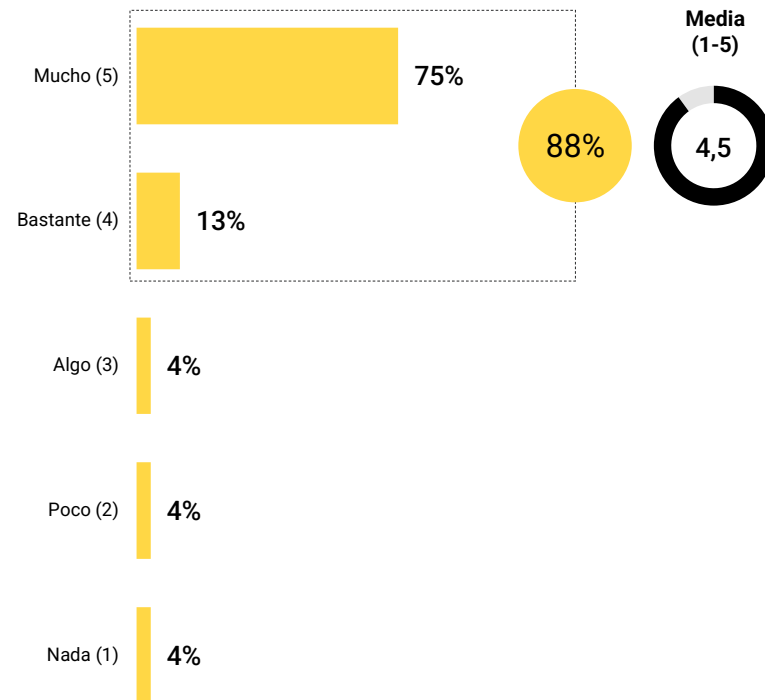
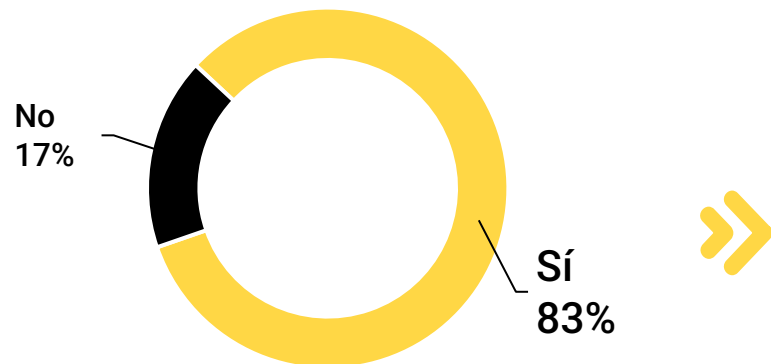
Satisfacción con la confidencialidad a través de las salas independientes



(P20) - ¿En qué medida estás satisfecha con la CONFIDENCIALIDAD DE LAS SALAS donde te atienden?

Base: Usuaris que tienen una persona de referencia en la Diputación

Reuniones de seguimiento y su satisfacción



NOTA: Base muestral reducida. Debemos tomar con extrema cautela los datos.

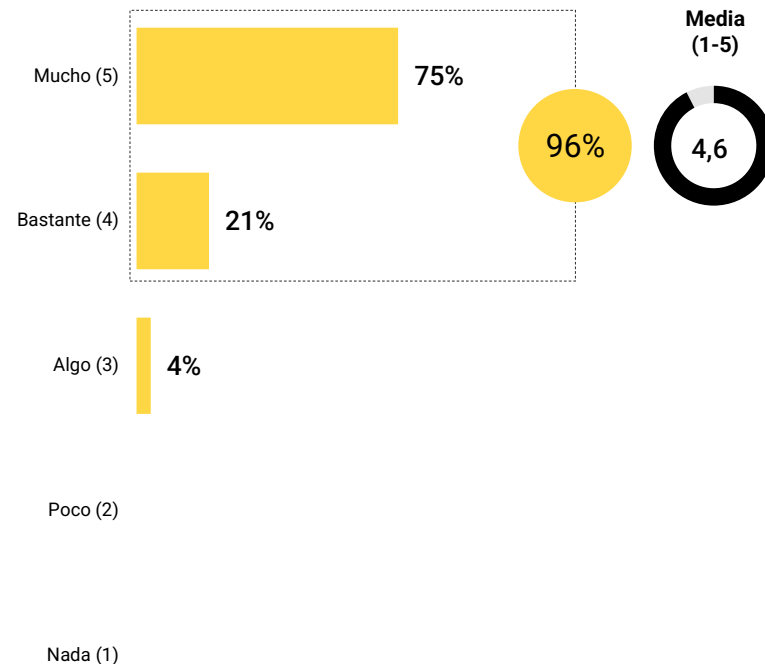
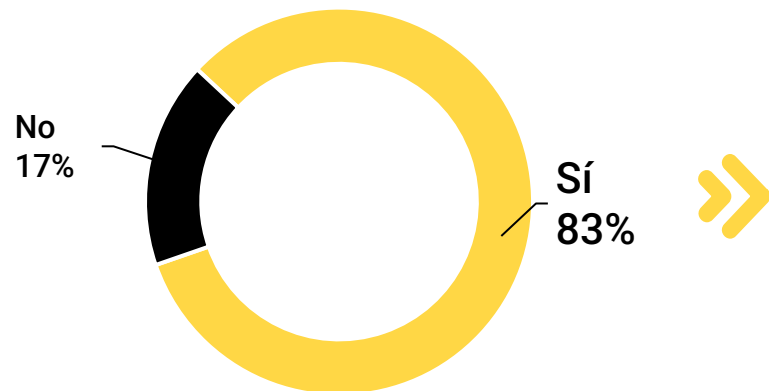
(P21) ¿Has participado en REUNIONES DE SEGUIMIENTO para informarte de la situación de tu caso?

Base: Usuarios que tienen una persona de referencia en la Diputación

(P22) - ¿Estás SATISFECHA CON ESAS REUNIONES DE SEGUIMIENTO?

Base: Usuarios que han participado en alguna reunión de seguimiento

Petición de acompañamiento y satisfacción



NOTA: Base muestral reducida. Debemos tomar con extrema cautela los datos.

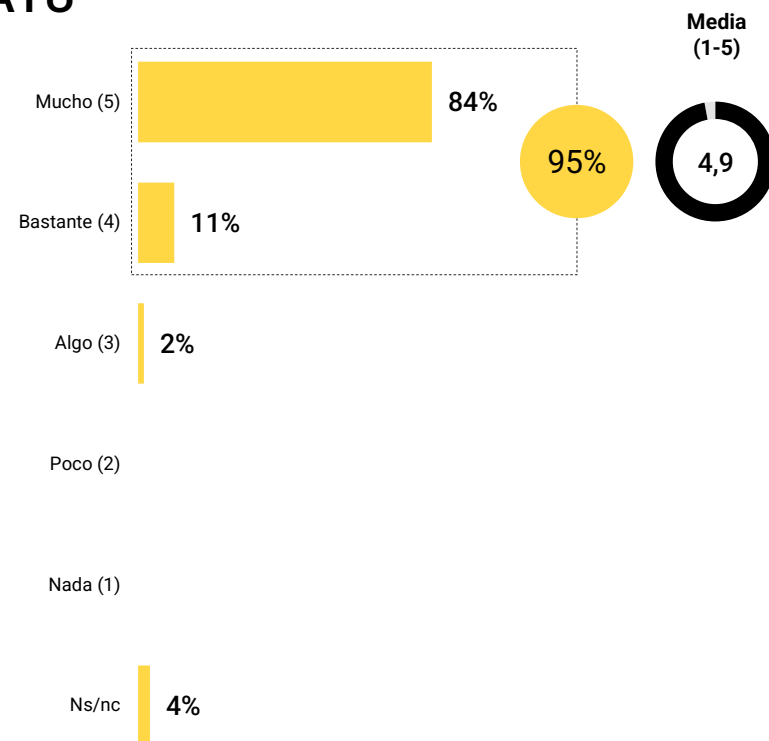
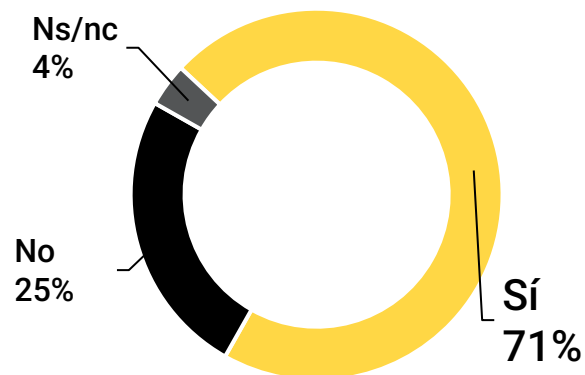
(P23) - Para tramitar temas judiciales, administrativos, económicos, ¿HAS PEDIDO ALGUNA VEZ ACOMPAÑAMIENTO?

Base: Usuarios que tienen una persona de referencia en la Diputación

(P23A) - ¿Estás SATISFECHA CON EL ACOMPAÑAMIENTO recibido para estos temas?

Base: Usuarios que han pedido algún tipo de acompañamiento

Atención psicológica a través del programa ESNATU



*NOTA: Base muestral reducida. Debemos tomar con extrema cautela los datos.

(P24) - ¿HAS NECESITADO alguna vez el PROGRAMA ESNATU para la atención psicológica?

Base: Total de personas entrevistadas

(P25) - ¿Estás SATISFECHA CON LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA ESNATU?

Base: Usuarios que han necesitado alguna vez el programa ESNATU

B. Resultados de la investigación

B.0. Primera aproximación al perfil de las usuarias y satisfacción con el servicio

B.1. El servicio de acogida inmediata

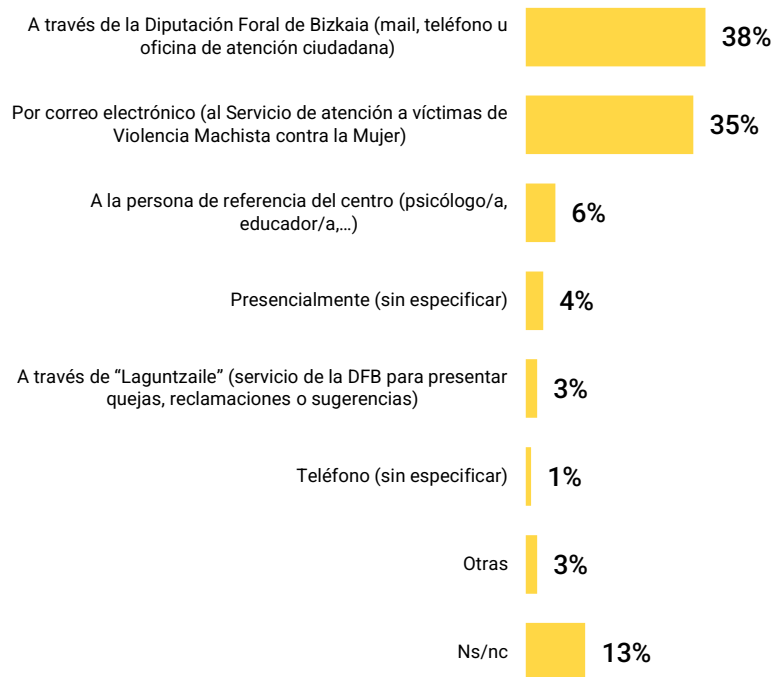
B.2. El proceso de valoración

B.3. La intervención

B.4. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias

B.5. Satisfacción global con el servicio de Atención Social especializada en Violencia Machista

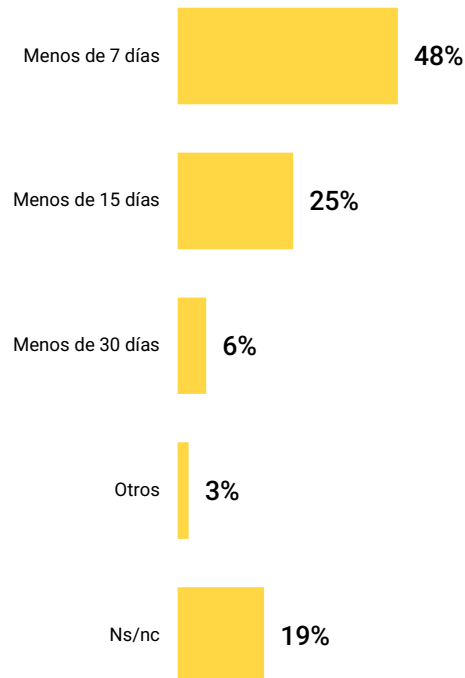
Los canales para comunicar quejas, reclamaciones o sugerencias



(P32) - Si quisieras poner una queja, reclamar algo o hacer una sugerencia ¿DE QUÉ FORMA PREFERIRÍAS HACERLO?

Base: Total de personas entrevistadas

Plazos de tiempo para recibir respuesta a las quejas, reclamaciones o sugerencias



(P33) - ¿Y en cuánto TIEMPO CREES QUE DEBERÍAS RECIBIR UNA RESPUESTA a tu queja, reclamación o sugerencia?

Base: Total de personas entrevistadas

B. Resultados de la investigación

B.0. Primera aproximación al perfil de las usuarias y satisfacción con el servicio

B.1. El servicio de acogida inmediata

B.2. El proceso de valoración

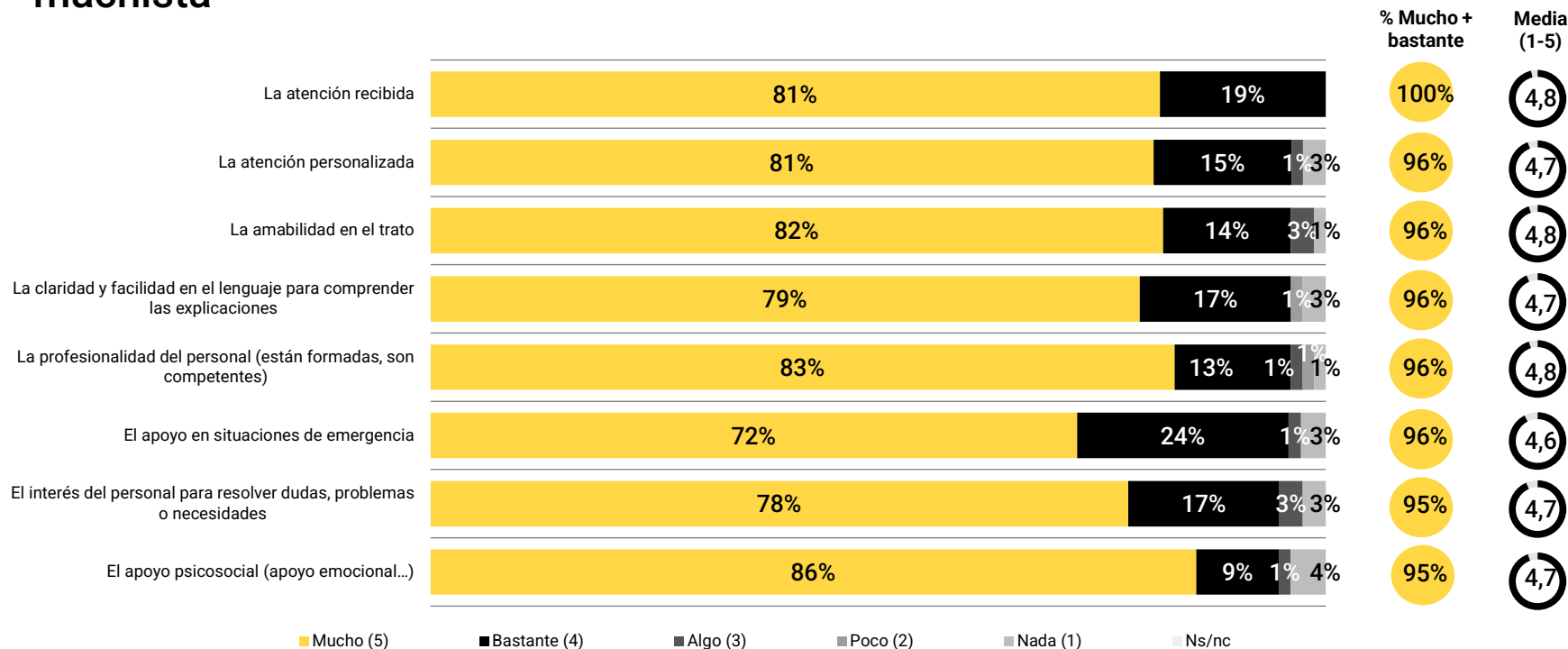
B.3. La intervención

B.4. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias

B.5. Satisfacción global con el servicio de Atención Social especializada en Violencia

Machista

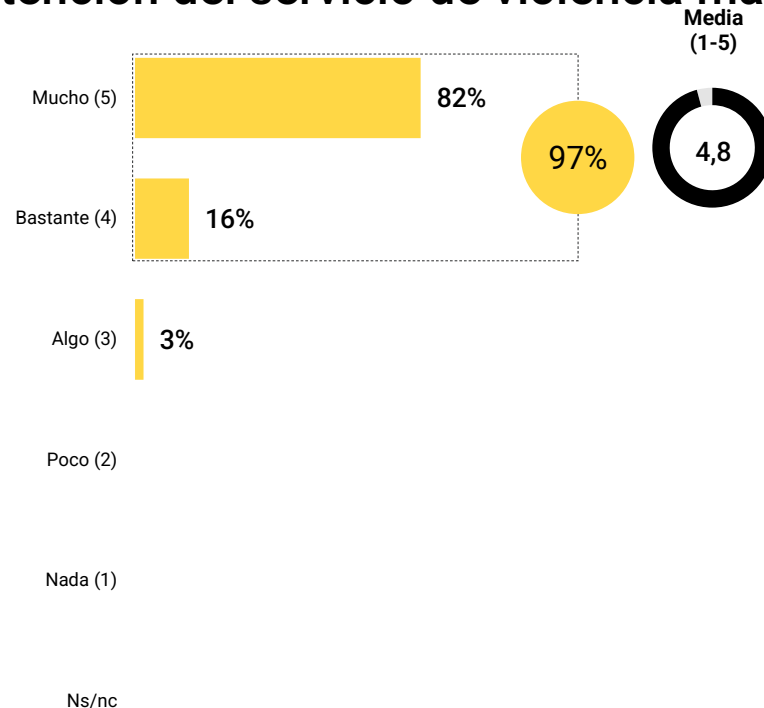
Satisfacción con aspectos relativos al servicio social especializado en violencia machista



(P34) - ¿Cómo estás de SATISFECHA CON LA ATENCIÓN DURANTE EL SERVICIO en estos aspectos?

Base: Total de personas entrevistadas

Satisfacción general con la atención del servicio de violencia machista



(P35) - ¿Estás SATISFECHA EN GENERAL CON LA ATENCIÓN que da el servicio especializado de violencia machista contra las mujeres, de la Diputación Foral de Bizkaia?

Base: Total de personas entrevistadas

Sugerencias de mejora para el servicio de violencia machista



(P36) - ¿Tienes ALGUNA SUGERENCIA para mejorar el servicio especializado de violencia machista contra las mujeres?

Base: Total de personas entrevistadas

C. Cumplimiento de la carta de servicios

Carta de servicios

NUESTROS COMPROMISOS



- En las siguientes páginas profundizaremos en el cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta de Servicios: Atención social especializada a víctimas de violencia machista contra la mujer 2022-2023.
- Para ello, recordaremos los compromisos publicados en dicha carta y concretaremos el área o dimensión al que pertenecen, para después conocer el resultado de la encuesta de satisfacción y el cumplimiento del compromiso.

Carta de servicios

ATENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA CONTRA LA MUJER

CARTA DE SERVICIOS 2022-2023

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en

- www.bizkaia.eus/
- <https://gardentasuna.bizkaia.eus/es/inicio>

Cualquier queja o sugerencia por incumplimiento de los compromisos se podrá realizar en las oficinas de atención o a través de los distintos canales de la DFB. Las quejas se responderán en un plazo máximo de 20 días hábiles y las sugerencias en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer a las personas usuarias una atención personalizada y amable, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las personas usuarias apoyo psicosocial, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las personas usuarias apoyo en situaciones de urgencia, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las personas usuarias una atención del personal del servicio, profesional formada y competente, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las personas usuarias una atención clara en las explicaciones y con un lenguaje comprensible, con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las personas usuarias una atención dispuesta a resolver problemas, dudas o necesidades, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada y amable.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el apoyo psicosocial.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el apoyo en situaciones de urgencia.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención profesional en cuanto a la formación y competencia.
- Valorando de la satisfacción de las personas usuarias con la claridad en las explicaciones y la comprensión del lenguaje utilizado.
- Valoración de la satisfacción de las personas usuarias con la disposición a resolver problemas, dudas o necesidades.

Carta de servicios

ATENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA CONTRA LA MUJER

CARTA DE SERVICIOS 2022-2023

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en

- www.bizkaia.eus/
- <https://gardentasuna.bizkaia.eus/es/inicio>

Cualquier queja o sugerencia por incumplimiento de los compromisos se podrá realizar en las oficinas de atención o a través de los distintos canales de la DFB. Las quejas se responderán en un plazo máximo de 20 días hábiles y las sugerencias en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer a las personas usuarias la atención en espacios independientes para garantizar la confidencialidad, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención en despachos independientes para garantizar la confidencialidad.

ATENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIA Y ORDINARIAS

NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer a las personas usuarias un servicio de traducción telefónico las 24 horas al día para atender emergencias y casos urgentes, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el servicio de traducción telefónica las 24 horas del día ante las emergencias o casos más urgentes.

- Asignar a cada persona usuaria una persona de referencia para ayudarla, escucharla, no juzgarla y darle información útil, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la asignación de una persona de referencia que le ayude, escuche, no le juzgue y le de información de utilidad.

- Asignar a cada persona usuaria una persona de referencia que ofrezca una atención adecuada, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la asignación de una persona de referencia que ofrezca una atención adecuada.

Carta de servicios

ATENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIA Y ORDINARIAS

NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer una intervención que responda a las necesidades de las personas usuarias, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

- Revisar el Plan de Atención Personalizado (PAP) en un máximo de 30 días desde que la persona accede al recurso.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con una intervención que responda a sus necesidades.

- Tiempo que transcurre desde el acceso al recurso hasta la revisión del PAP.

ATENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIA

NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer a las personas usuarias un servicio 24 horas de acogida inmediata para casos urgentes, con una puntuación media superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el servicio 24 horas de acogida inmediata para casos urgentes.

Carta de servicios

› Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Ofrecer a las personas usuarias una atención personalizada y amable	Con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción	9,4 * Atención personalizada 9,3 Atención amable 9,6 ✓ CUMPLIMIENTO
Ofrecer a las personas usuarias apoyo psicosocial	Con una puntuación superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción	9,3 ✓ CUMPLIMIENTO

NOTA: Con el objetivo de certificar el cumplimiento de los compromisos las valoraciones medias han sido trasladadas de la escala 1-5 a la escala 0-10.

* El dato obtenido ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

Carta de servicios

› Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Ofrecer a las personas usuarias apoyo en situaciones de urgencia	Con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción	9,1	 CUMPLIMIENTO
Ofrecer a las personas usuarias una atención del personal del servicio, profesional formada y competente	Con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción	9,6	 CUMPLIMIENTO

NOTA: Con el objetivo de certificar el cumplimiento de los compromisos las valoraciones medias han sido trasladadas de la escala 1-5 a la escala 0-10.

* El dato obtenido ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

Carta de servicios

› Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Ofrecer a las personas usuarias una atención clara en las explicaciones y con un lenguaje comprensible	Con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción	9,3	 CUMPLIMIENTO
Ofrecer a las personas usuarias una atención dispuesta a resolver problemas, dudas o necesidades	Con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción	9,3	 CUMPLIMIENTO

NOTA: Con el objetivo de certificar el cumplimiento de los compromisos las valoraciones medias han sido trasladadas de la escala 1-5 a la escala 0-10.

* El dato obtenido ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

Carta de servicios

› Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Ofrecer a las personas usuarias la atención en espacios independientes para garantizar la confidencialidad	Con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción	9,3	 CUMPLIMIENTO
Ofrecer a las personas usuarias un servicio de traducción telefónico las 24h al día para atender emergencias y casos urgentes	Con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción	8,5	 CUMPLIMIENTO

NOTA: Con el objetivo de certificar el cumplimiento de los compromisos las valoraciones medias han sido trasladadas de la escala 1-5 a la escala 0-10.

* El dato obtenido ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

Carta de servicios

› Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO
Asignar a cada persona usuaria una persona de referencia para ayudarla, escucharla, no juzgarla y darle información útil	Con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción	9,1 * Que le escuche y no le juzgue9,1 Que le ayude9,1 Que le información útil9,1 ✓ CUMPLIMIENTO
Asignar a cada persona usuaria una persona de referencia que ofrezca una atención adecuada	Con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción	9,3 ✓ CUMPLIMIENTO

NOTA: Con el objetivo de certificar el cumplimiento de los compromisos las valoraciones medias han sido trasladadas de la escala 1-5 a la escala 0-10.

* El dato obtenido ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

Carta de servicios

› Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

COMPROMISO	CÓMO LO MEDIMOS	RESULTADO	
Ofrecer una intervención que responda a las necesidades de las personas usuarias	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,4	 CUMPLIMIENTO
Ofrecer a las personas usuarias un servicio de 24h de acogida inmediata para casos urgentes	Con una puntuación media superior al 8,5 en la encuesta de satisfacción	8,5	 CUMPLIMIENTO

NOTA: Con el objetivo de certificar el cumplimiento de los compromisos las valoraciones medias han sido trasladadas de la escala 1-5 a la escala 0-10.

* El dato obtenido ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

Madrid
Ferraz, 10
(+34) 915 489 234
ikerfelmadrid@ikerfel.es

Bilbao
Campo Volantín, 21
(+34) 944 132 640
ikerfel@ikerfel.es