



ESTUDIO DE EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA MACHISTA.

FASE II: DEFINICIÓN Y CUANTIFICACIÓN



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

ÍNDICE

ESTUDIO DE EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA MACHISTA.

FASE II: DEFINICIÓN Y CUANTIFICACIÓN

A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

- A.1. Objetivos de la investigación
- A.2. Ficha técnica

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. El servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. El seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

C.- RESUMEN DE LAS PRINCIPALES VARIABLES

A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

- A.1. Objetivos de la investigación
- A.2. Ficha técnica

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. B servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. B seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. B sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. B servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. B seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. B sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. B servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. B seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. B sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. B servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. B seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. B sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. B servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. B seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. B sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. B servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. B seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. B sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. B servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. B seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. B sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. B servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. B seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. B sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. B servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. B seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. B sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

C- RESUMEN DE LAS PRINCIPALES VARIABLES

A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

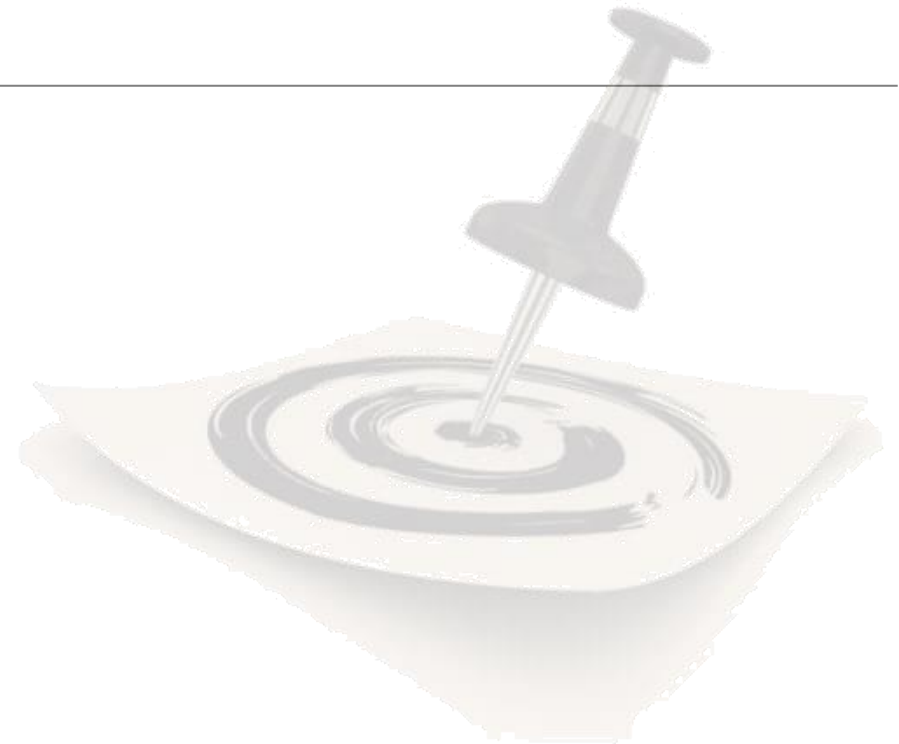
A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

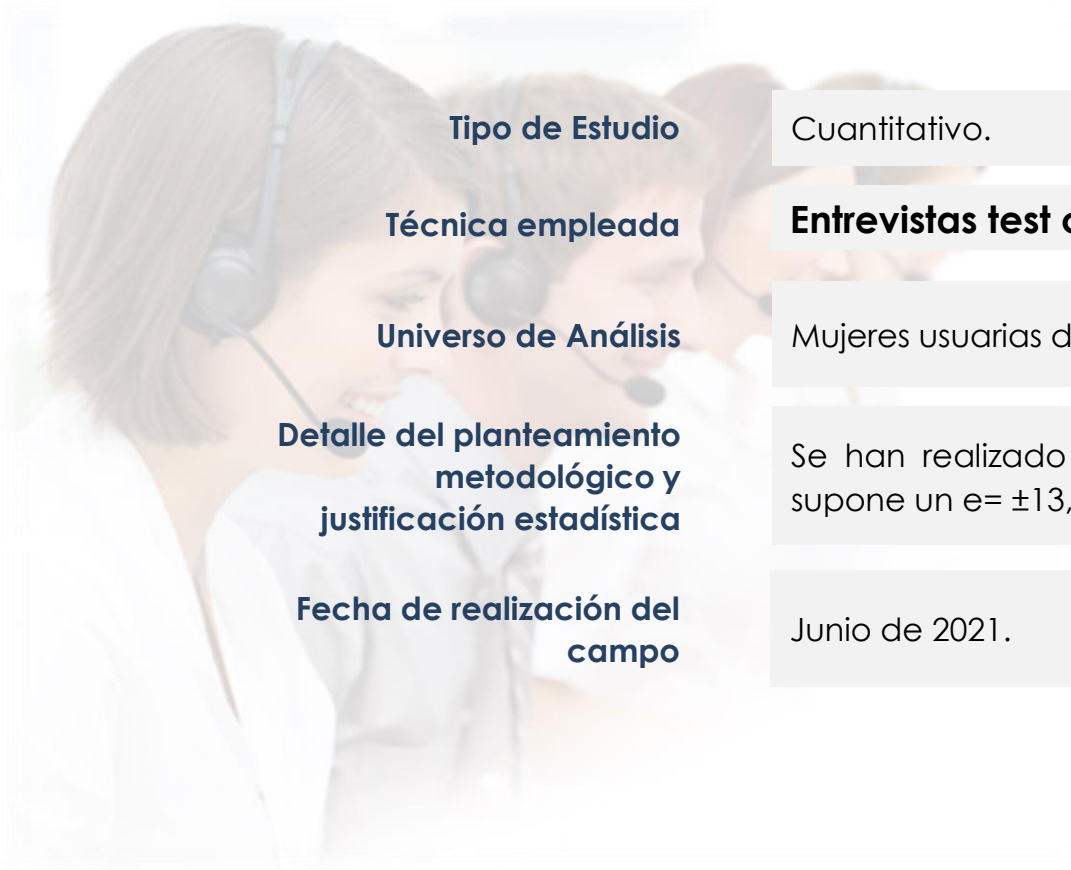
Objetivo Principal

Definir y cuantificar los atributos en los que se ha estructurado el servicio de Atención Social Especializada en Violencia Machista de la Diputación Foral de Bizkaia.

Objetivos específicos

- Definir y cuantificar los atributos estudiados para las siguientes dimensiones:
 - La atención a la persona usuaria.
 - Las características del servicio prestado.
 - Información ofrecida.
 - Tiempos y plazos de espera.
 - Instalaciones y equipamientos.
- Estudiar la satisfacción general con el servicio prestado.





Tipo de Estudio

Cuantitativo.

Técnica empleada

Entrevistas test center autoadministradas.

Universo de Análisis

Mujeres usuarias del Servicio de Atención Social Especializada en Violencia Machista.

**Detalle del planteamiento
metodológico y
justificación estadística**

Se han realizado **50 Entrevistas autoadministradas** a personas usuarias del servicio. Esto supone un $e = \pm 13,74\%$ para un nivel de confianza del $95,5\% \ 2\sigma$.

**Fecha de realización del
campo**

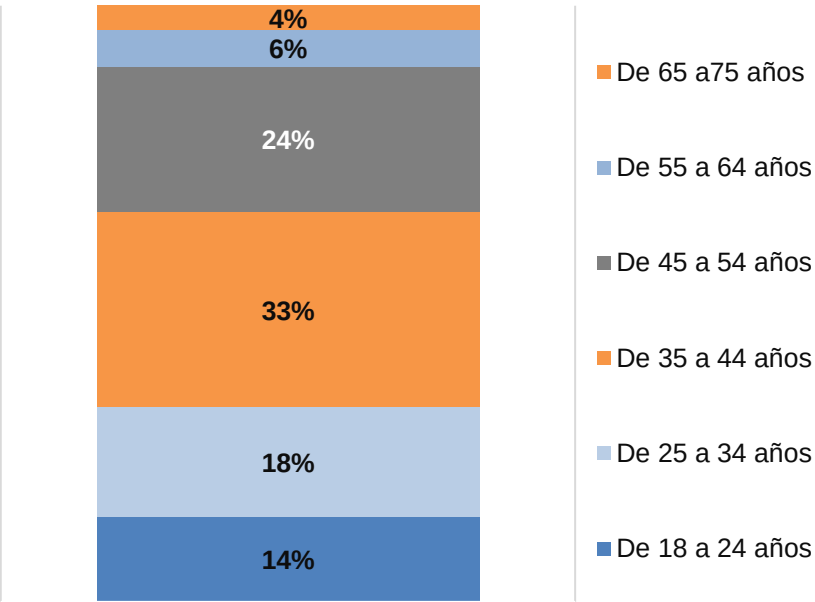
Junio de 2021.

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

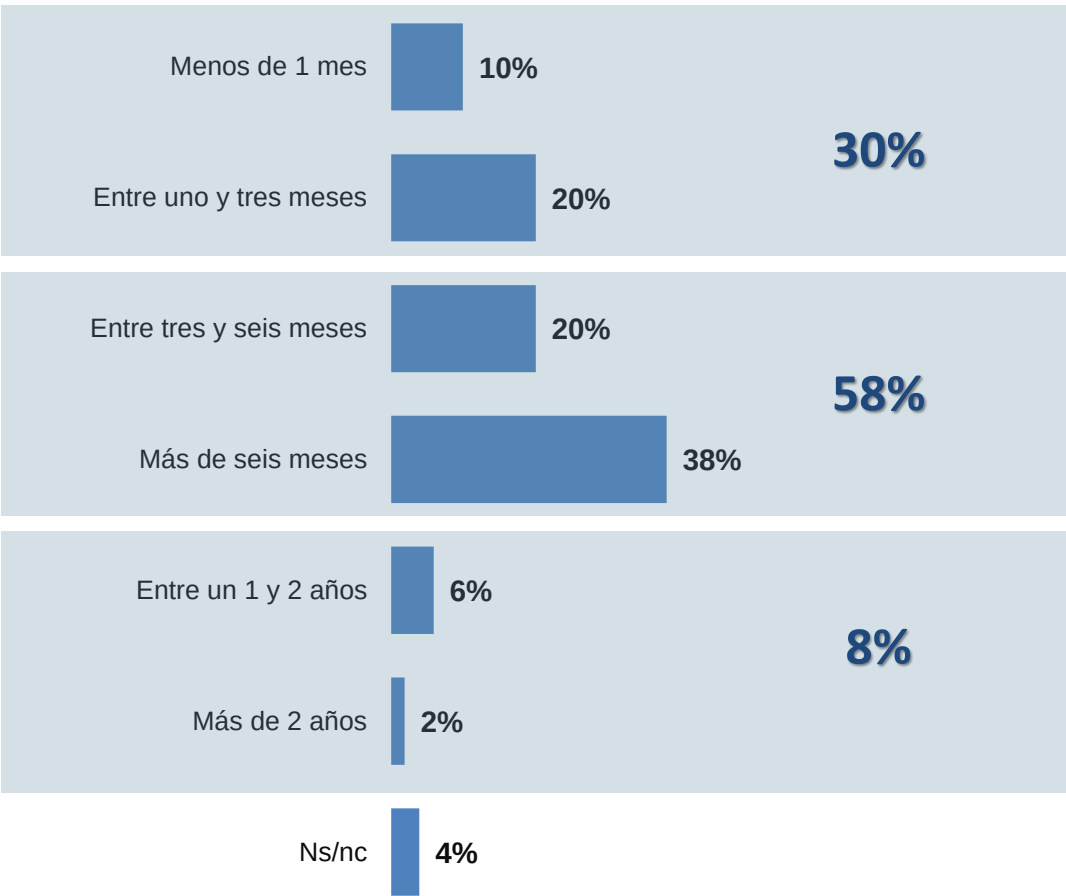
B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio

- B.1. El servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. El seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

¿PODRÍA VD. DECIRME SU EDAD? (P.0A)



¿RECUERDA VD. DESDE HACE CUANTO LLEVA EN CONTACTO CON EL SERVICIO? (P.01)



- Las personas entrevistadas son **usuarias** de entre **35 a 54 años mayoritariamente**.
- En lo referente a la relación con el servicio, el **30% de las usuarias consultadas** tiene un **contacto reciente** con el servicio, **tres de cada cinco** manifiesta un **contacto inferior a un año y tan solo el 8% son personas usuarias** que tienen una **larga relación con nuestro servicio**.

Base: Total de personas entrevistadas

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio

B.1. El servicio de acogida inmediata

B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas

B.3. La intervención

B.4. El seguimiento

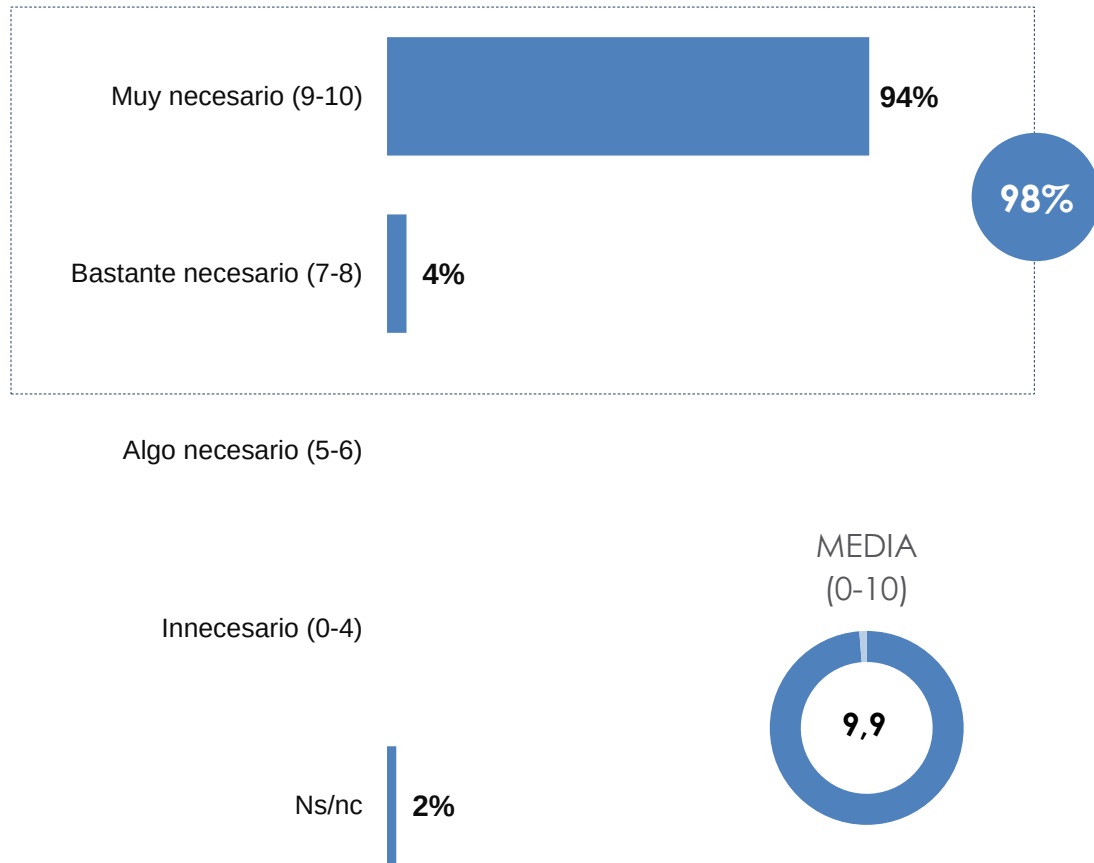
B.5. La confidencialidad

B.6. Las instalaciones y equipamientos

B.7. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias

B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

EL SERVICIO DE ACOGIDA INMEDIATA



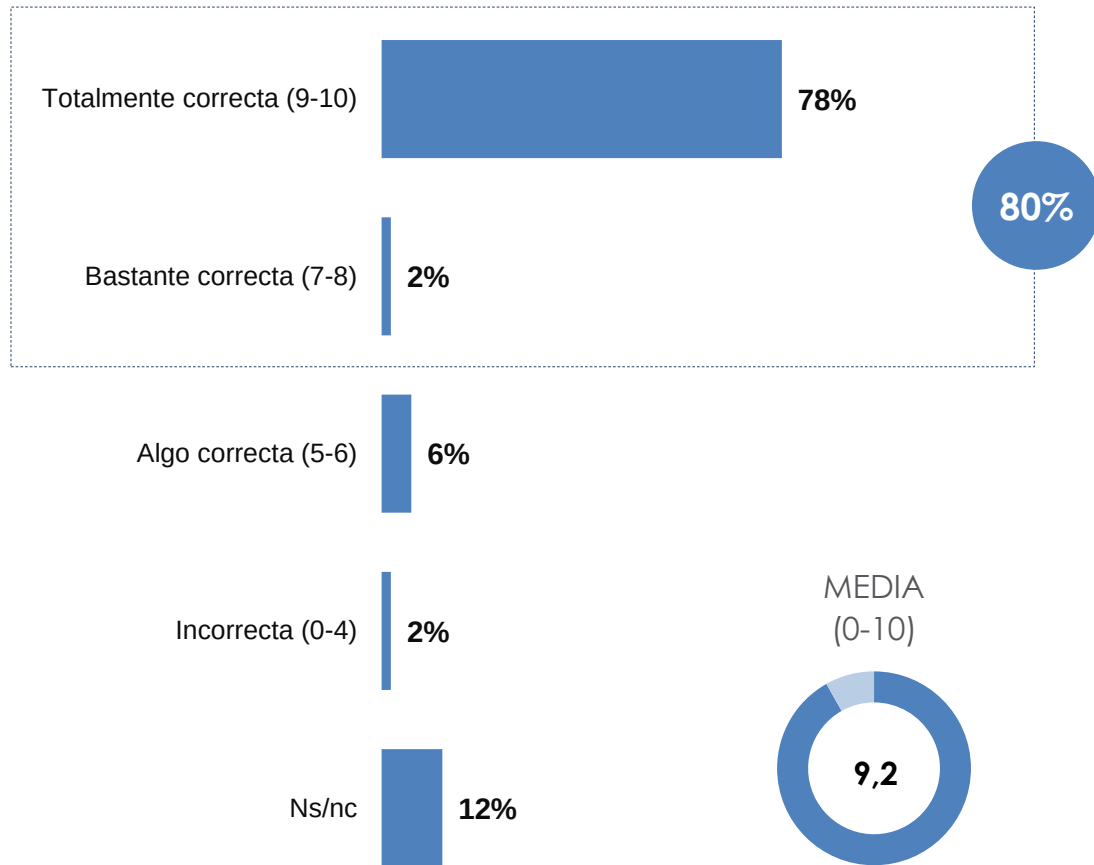
- La **práctica totalidad** de las usuarias considera **“imprescindible”** este servicio de acogida inmediata.
- Tanto es así que todas ellas reflejan una **elevada necesidad (7-10)** y tan solo el 2% no ha sabido reflejar su opinión respecto a esta cuestión.

❑ (P1).-¿HASTA QUÉ PUNTO TE PARECE NECESARIO QUE EXISTA UN SERVICIO DE ACOGIDA INMEDIATA DURANTE LAS 24H PARA CASOS DE URGENCIA?

Base: Total de personas entrevistadas

NOTA: Debemos prestar especial atención al dato “Muy necesario”, que refleja las puntuaciones del 9 al 10.

EL SERVICIO DE ACOGIDA INMEDIATA



- **Cuatro de cada cinco** usuarias declara que la atención recibida en la acogida inmediata es bastante o muy correcta.
- Cabe destacar que la **práctica totalidad** de las opiniones se centran en las **puntuaciones más elevadas**.

❑ (P2).-¿TE PARECE CORRECTA LA MANERA EN LA QUE TE ATIENDEN EN ESTE SERVICIO DE ACOGIDA INMEDIATA 24H PARA CASOS DE URGENCIA?

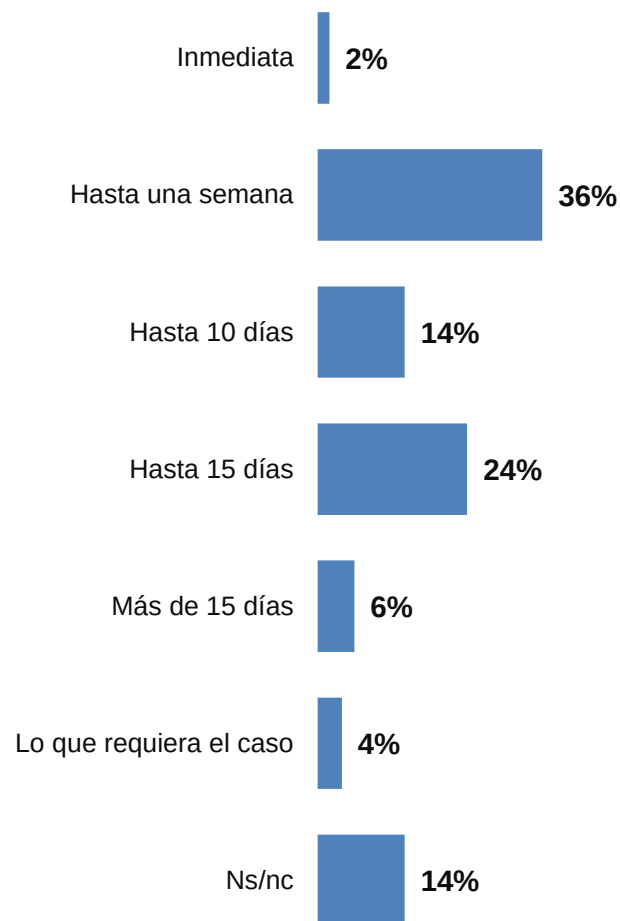
Base: Total de personas entrevistadas

NOTA: Debemos prestar especial atención al dato "Totalmente correcta", que refleja las puntuaciones del 9 al 10.

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. El servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas**
- B.3. La intervención
- B.4. El seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

TIEMPO DE ESPERA PARA LA VALORACION INICAL DESDE LA ACOGIDA



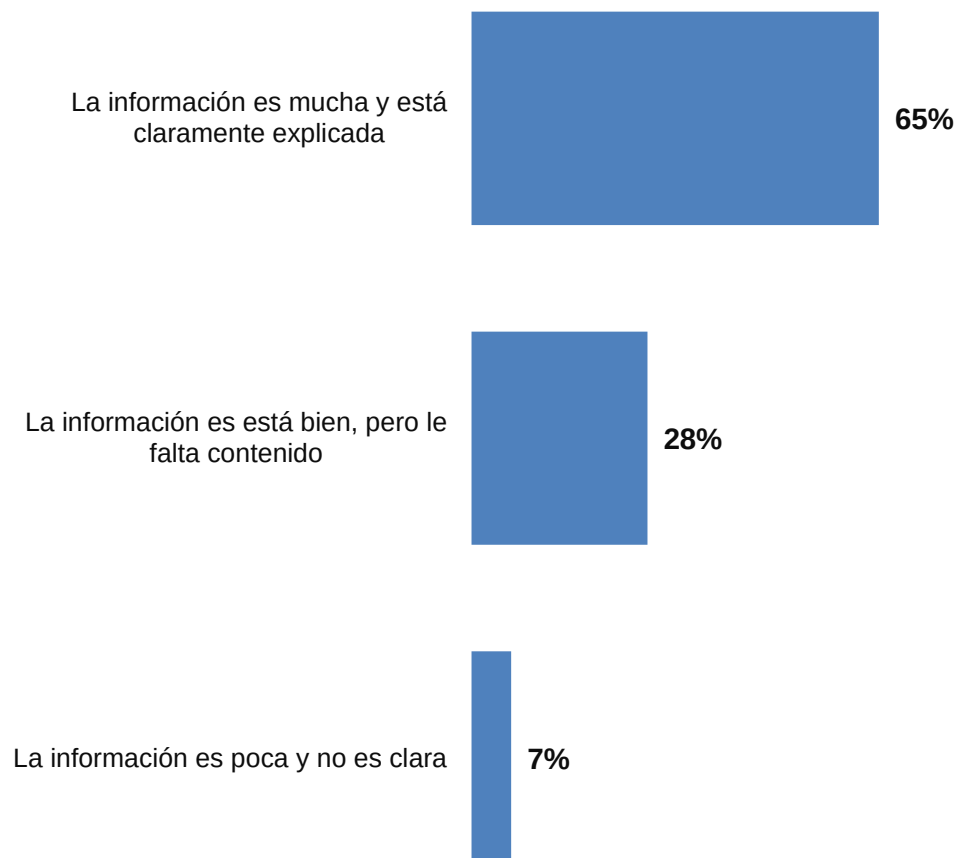
- Cuando le preguntamos a las usuarias por el tiempo que sería adecuado esperar para tener la valoración inicial desde su acogida de urgencia en el servicio, **las opiniones se encuentran repartidas:**
 - Casi **dos de cada cinco** usuarias considera que el tiempo "normal" **no debería superar a la semana.**
 - El **14%** opina que el tiempo adecuado sería hasta **los 10 días.**
 - Y **una de cada cinco** usuarias declara que **no más de 15 días.**
 - Sólo el 6% vería adecuado que este tiempo superara los 15 días.

❑ (P3).-¿CUÁNTO TIEMPO SERÍA NORMAL ESPERAR PARA TENER LA VALORACIÓN INICIAL DESDE TU ACOGIDA DE URGENCIA EN EL SERVICIO? *

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta sugerida con categorías de respuesta.

INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE LA VALORACION INICIAL



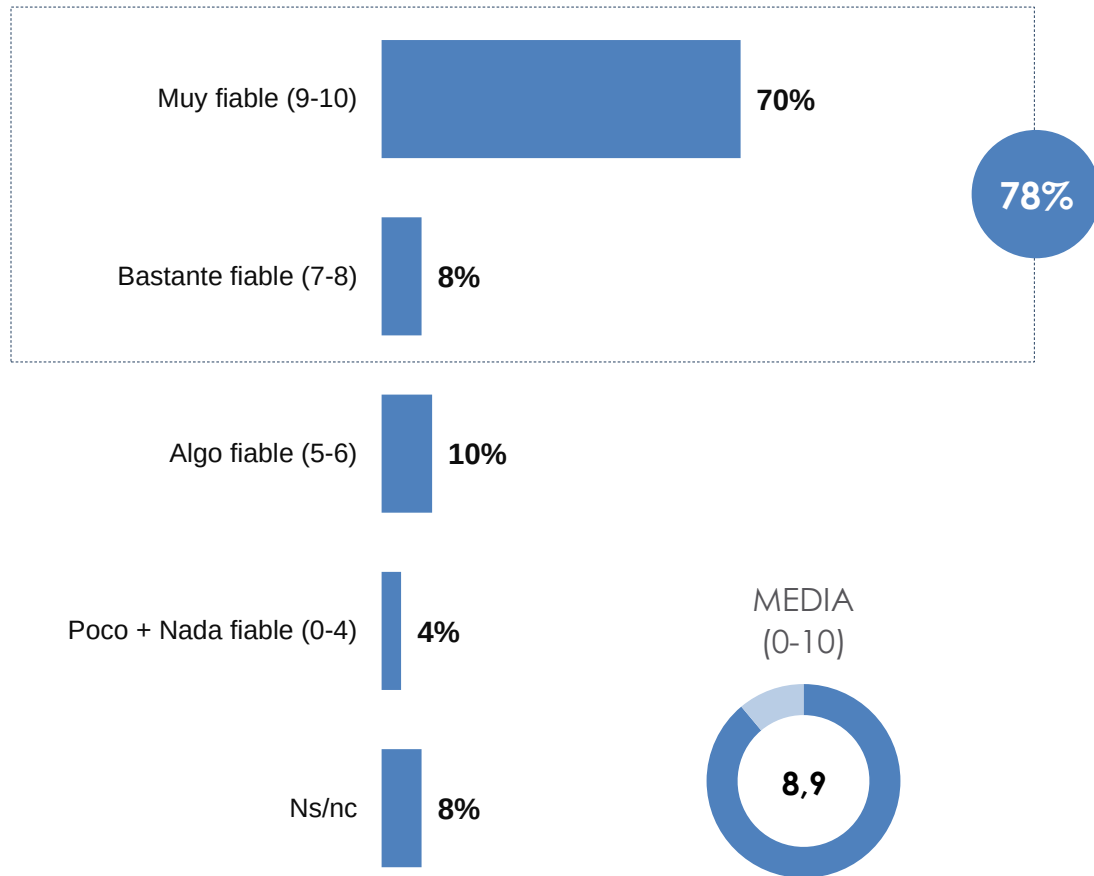
- Para **dos de cada tres** usuarias del servicio la información facilitada durante la valoración inicial **es muy completa y está claramente explicada**.
- El **28%** considera que **aún estando “correcta”, le falta contenido**.
- Y tan sólo un **7% “residual”** opina que **no es adecuada** (insuficiente y no clara).

❑ (P4).-DURANTE LA VALORACIÓN INICIAL, LA INFORMACIÓN QUE TE HA DADO EL SERVICIO, ¿TE PARECE QUE ES... ? *

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta sugerida con categorías de respuesta.

FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

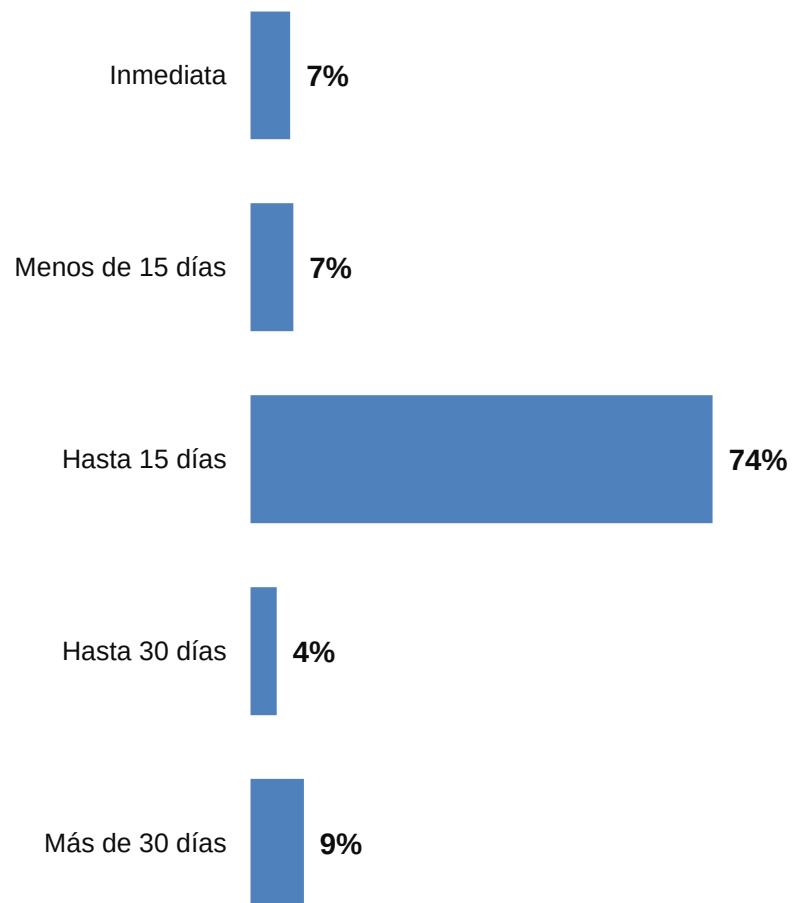


- En cuanto a la fiabilidad de la información, una **amplia mayoría considera la información muy o bastante fiable**.
- En definitiva, el **nivel de fiabilidad alcanzado es “óptimo”** y obtiene una **nota media de 8,9** en la escala.

❑ (P5).-¿CREES QUE LA INFORMACIÓN QUE TE HAN DADO ES FIABLE? PUNTÚE DE 0, NADA FIABLE A 10, MUY FIABLE

Base: Total de personas entrevistadas

TIEMPO PARA RECIBIR RESPUESTA A LAS DUDAS PLANTEADAS DURANTE LA VALORACIÓN



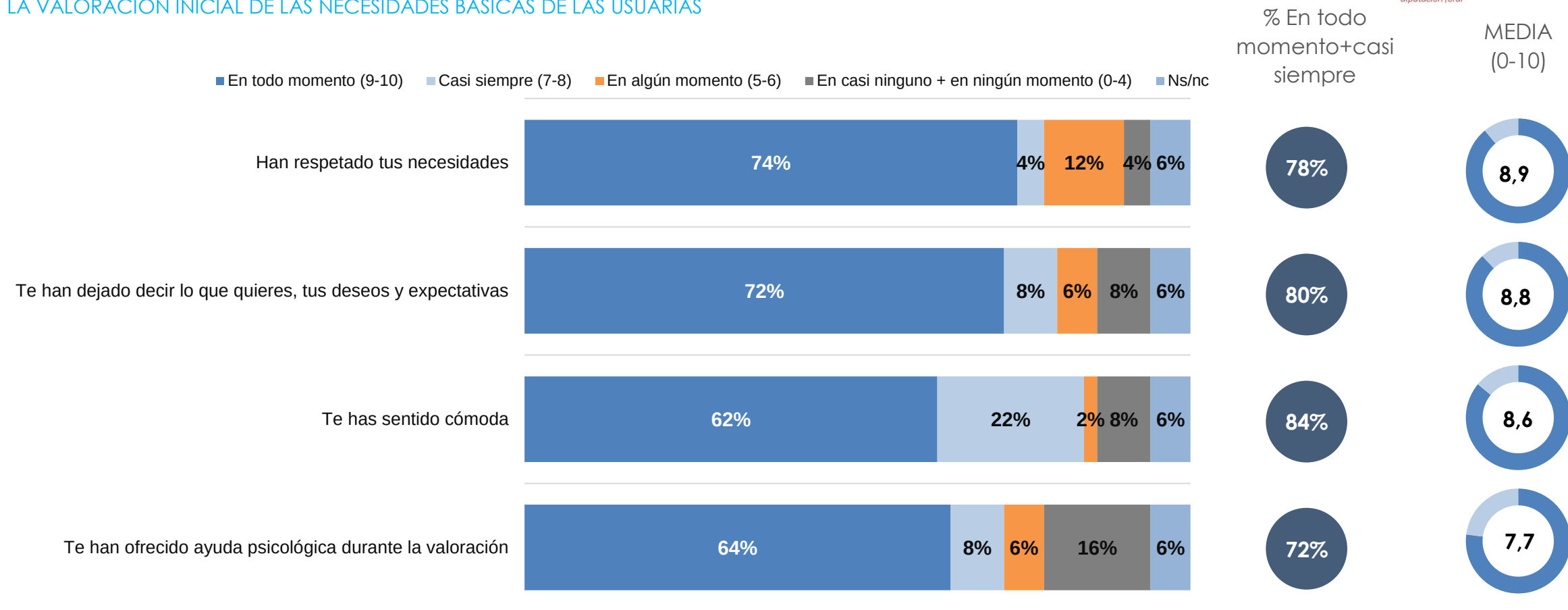
- El plazo más adecuado para recibir respuesta a la solicitud de información **no debería superar los 15 días, así lo manifiestan tres de cada cuatro** usuarias.

❏ (P6).-¿CUÁNTO TIEMPO SERÍA NORMAL ESPERAR PARA RECIBIR UNA RESPUESTA A UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN? *

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta sugerida con categorías de respuesta.

LA VALORACIÓN INICIAL DE LAS NECESIDADES BÁSICAS DE LAS USUARIAS

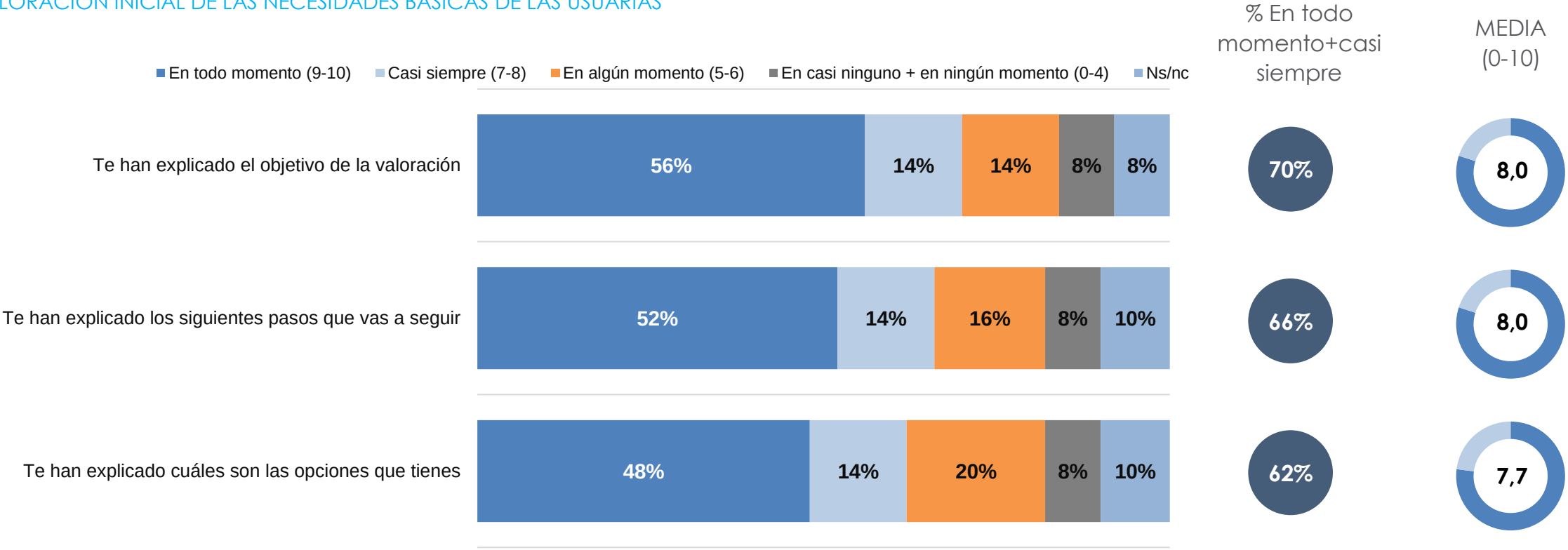


- **Casi todas las necesidades** evaluadas durante la valoración inicial adquieren **puntuaciones elevadas por el encima del 8,0 de nota media.**
- La única que está por debajo de esta nota es el **ofrecimiento de ayuda psicológica durante la valoración**, que obtiene un 7,7 de nota media, **siendo el porcentaje de usuarias que no han recibido este apoyo (16%), algo más elevado que en el resto de situaciones.**

□ (P7).-VAMOS A HABLAR AHORA DE LA VALORACIÓN INICIAL QUE EL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADO HACE DE TUS NECESIDADES BÁSICAS, ¿CÓMO PUNTÚAS LAS SIGUIENTES SITUACIONES DURANTE LA VALORACIÓN? SIENDO 0, EN NINGÚN MOMENTO A 10 EN TODO MOMENTO.

Base: Total de personas entrevistadas

LA VALORACIÓN INICIAL DE LAS NECESIDADES BÁSICAS DE LAS USUARIAS



- **Siete de cada diez** usuarias entrevistadas **consideran que en todo momento o casi siempre han recibido explicación del objetivo de la valoración.**
- **Siendo las explicaciones de los siguientes pasos a seguir y las opciones de las que disponen algo menos frecuentes** (66% y 62% respectivamente de usuarias que declaran que han recibido estas informaciones en todo momento o casi siempre).

❏ (P8).-Y SOBRE ESTA VALORACIÓN INICIAL, ¿PODRÍAS DECIRME EN QUÉ MEDIDA...?

Base: Total de personas entrevistadas

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio

B.1. El servicio de acogida inmediata

B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas

B.3. La intervención

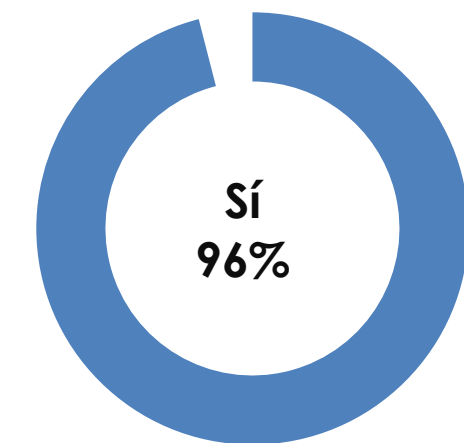
B.4. El seguimiento

B.5. La confidencialidad

B.6. Las instalaciones y equipamientos

B.7. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias

B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

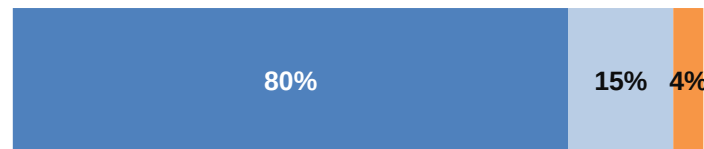


USUARIAS QUE TIENEN ASIGNADA A UNA PERSONA DE REFERENCIA

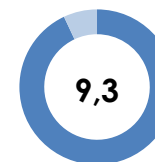


■ En todo momento (9-10) ■ Casi siempre (7-8) ■ En algún momento (5-6) ■ En casi ninguno + en ningún momento (0-4) ■ Ns/nc

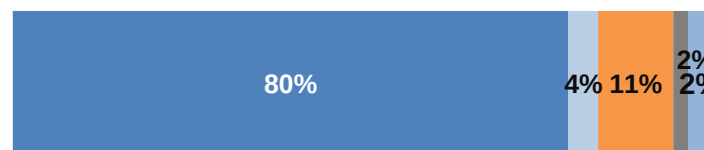
Me escucha y no me juzga



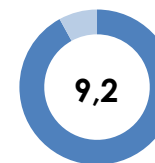
96%



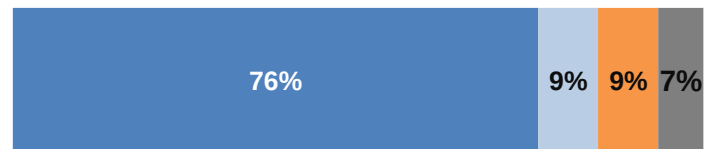
Me ayuda y me dice cosas que me ayudan



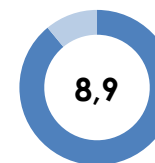
85%



Me ha atendido siempre que lo he necesitado



85%



- La **práctica totalidad** de las usuarias consultadas **afirman tener asignada una persona de referencia a la que dirigirse para tratar temas sobre su situación.**
- A pesar de que esta **persona de referencia cumple con nota los tres aspectos** analizados, **“me escucha y no me juzga”** es aquel que se cumple en **mayor medida de manera universal.** El resto de los aspectos también obtienen elevados niveles de cumplimiento.

□ (P9).- TIENES ASIGNADA UNA PERSONA DE REFERENCIA A LA QUE DIRIGIRTE PARA TRATAR TEMAS SOBRE TU SITUACIÓN EN EL SERVICIO?

Base: Total de personas entrevistadas

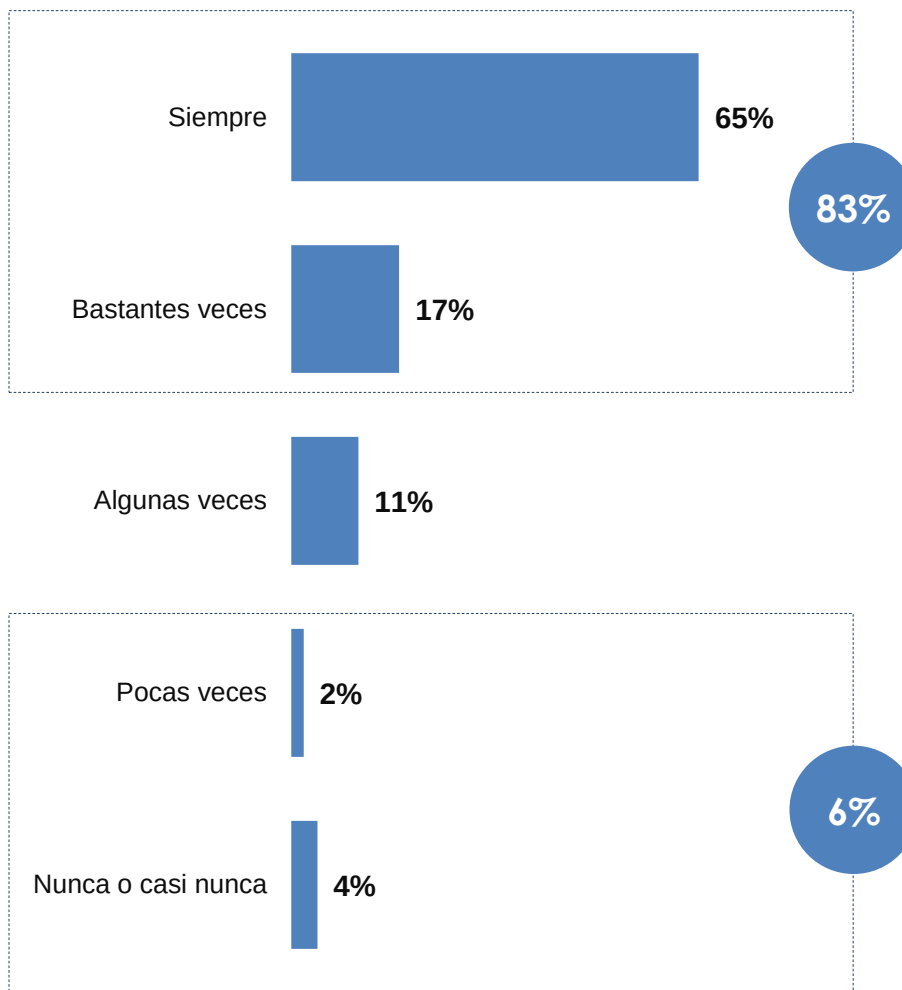
□ (P10).-PODRÍAS DECIRME SI ESA PERSONA DE REFERENCIA CUMPLE ESTOS ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 "NO LO CUMPLE NUNCA" A 10, "LO CUMPLE SIEMPRE".

Base: Total de personas entrevistadas con una persona de referencia asignada

LA DISPONIBILIDAD DE LA PERSONA DE REFERENCIA



USUARIAS QUE TIENEN
ASIGNADA A UNA
PERSONA DE
REFERENCIA



- **Cuatro de cada cinco** usuarias consideran que esta persona de referencia asignada **ha estado disponible y ha sido rápida en dar respuesta o ayudar siempre o bastantes veces cuando la ha necesitado.**
- Por el contrario, **un 6% declara que ha estado poco o nada disponible y un 11% solo algunas veces.**

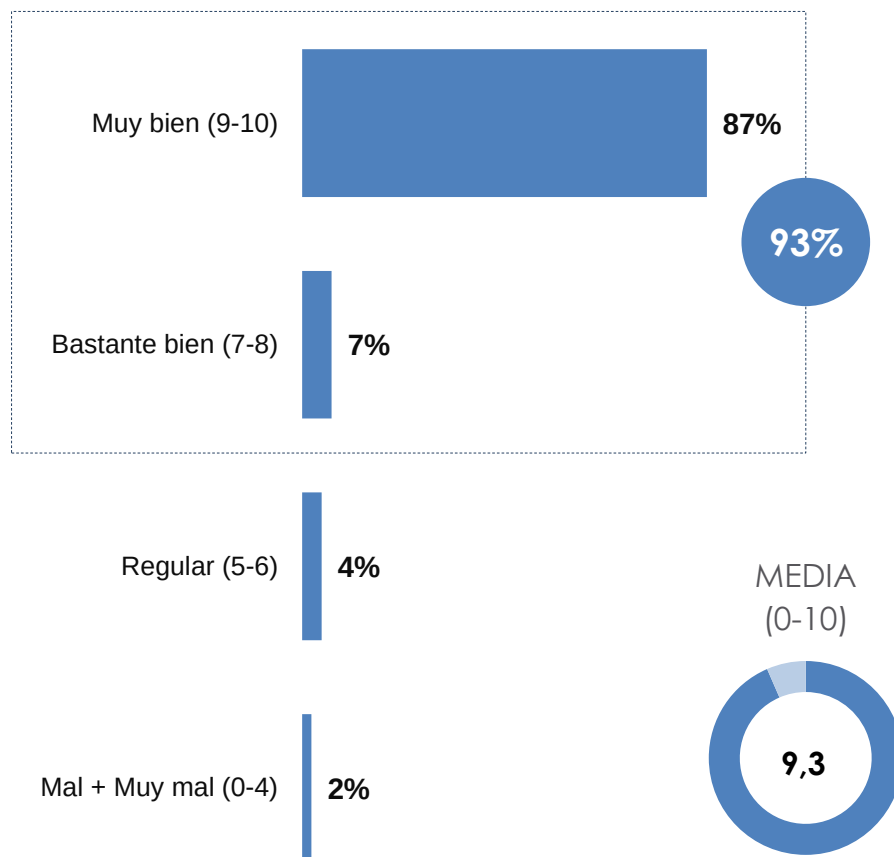
❑ (P11).-¿EN QUÉ MEDIDA DIRÍAS QUE LA PERSONA QUE TIENES DE REFERENCIA EN EL SERVICIO HA ESTADO DISPONIBLE Y HA SIDO RÁPIDA EN DARTE ALGUNA RESPUESTA O AYUDARTE CUANDO LO HAS NECESITADO?

Base: Total de personas entrevistadas con una persona de referencia asignada

LA ATENCIÓN DE LA PERSONA DE REFERENCIA



USUARIAS QUE TIENEN
ASIGNADA A UNA
PERSONA DE
REFERENCIA



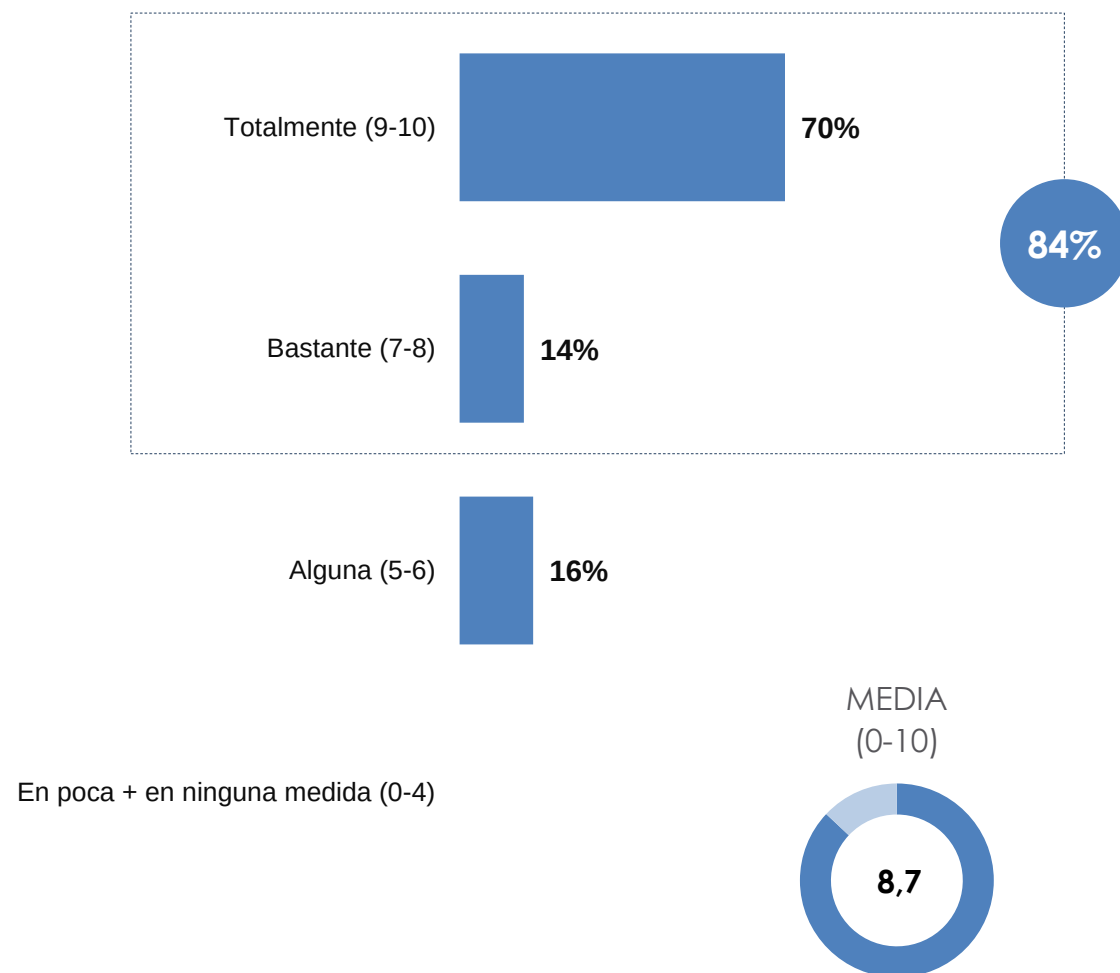
- La **atención** proporcionada por la persona de **referencia asignada** alcanza índices de excelencia.
- Cabe destacar, que la **práctica totalidad** de las **valoraciones** de este aspecto se concentran en las **puntuaciones más elevadas**.
- Siendo así, obtenemos una **nota media de 9,3** en la escala empleada.

❏ (P12).-¿QUÉ TE PARECE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR ESTA PERSONA DE REFERENCIA?

Base: Total de personas entrevistadas con una persona de referencia asignada

* Debemos prestar especial atención al dato "Muy bien" que refleja las puntuaciones del 9 al 10.

LAS NECESIDADES CUBIERTAS DURANTE LA INTERVENCIÓN



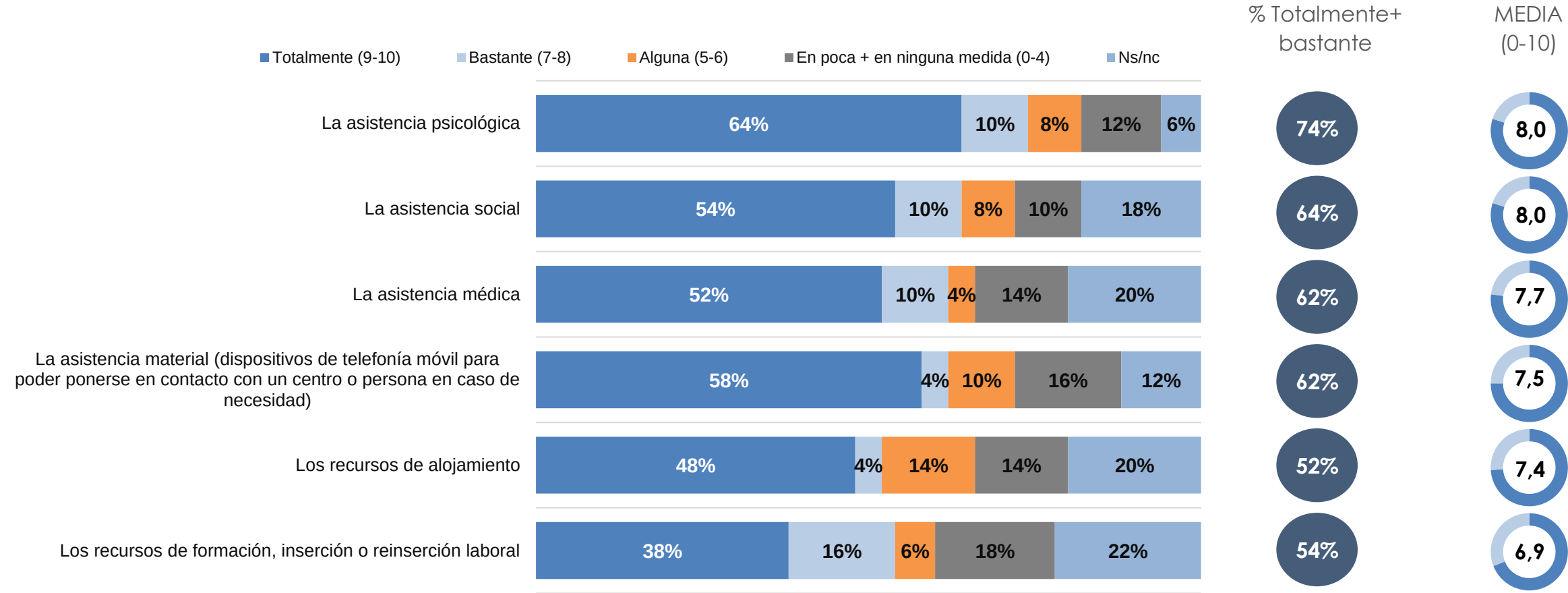
- La mayoría de las usuarias considera que se han cubierto siempre o bastantes veces sus necesidades durante la intervención.
- Por el contrario, un 16% declara que sólo algunas veces.
- En este caso, no obtenemos valoraciones inferiores al 5.

❏ (P13).-¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERAS QUE SE HAN CUBIERTO TUS NECESIDADES EN LA INTERVENCIÓN?

Base: Total de personas entrevistadas

* Debemos prestar especial atención al dato "Totalmente", que refleja las puntuaciones del 9 al 10.

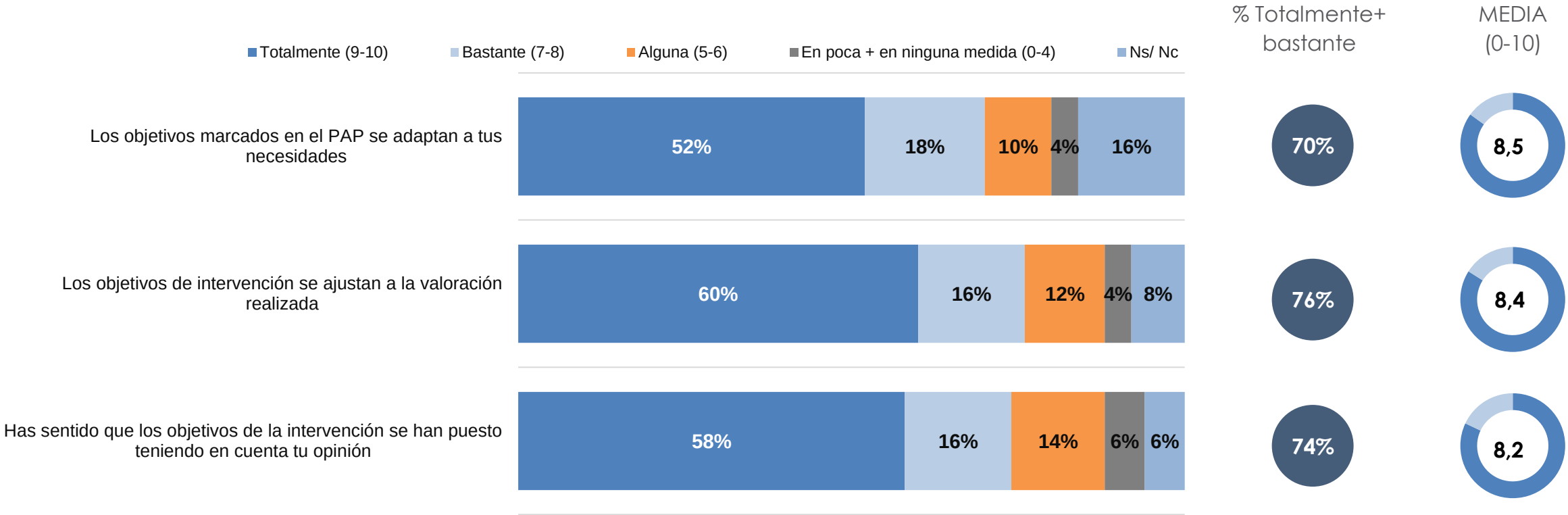
LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS DURANTE LA INTERVENCIÓN



- Los servicios que **mejor se han ajustado a las necesidades de las usuarias** consultadas son la **asistencia psicológica** y la **asistencia social**, ambos con un 8,0 de nota media.
- Los que **se han ajustado en menor medida** a las necesidades de las usuarias ha sido **los recursos de formación, inserción o reinserción** junto con los **recursos de alojamiento**, que **recogen** los **índices más discretos de todos los analizados**.

❑ (P14).-¿EN QUÉ MEDIDA SE HAN AJUSTADO A TUS NECESIDADES LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE TE HAN OFRECIDO DURANTE LA INTERVENCIÓN? EN 0, NINGUNA MEDIDA A 10, TOTALMENTE.
Base: Total de personas entrevistadas

LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS DURANTE LA INTERVENCIÓN



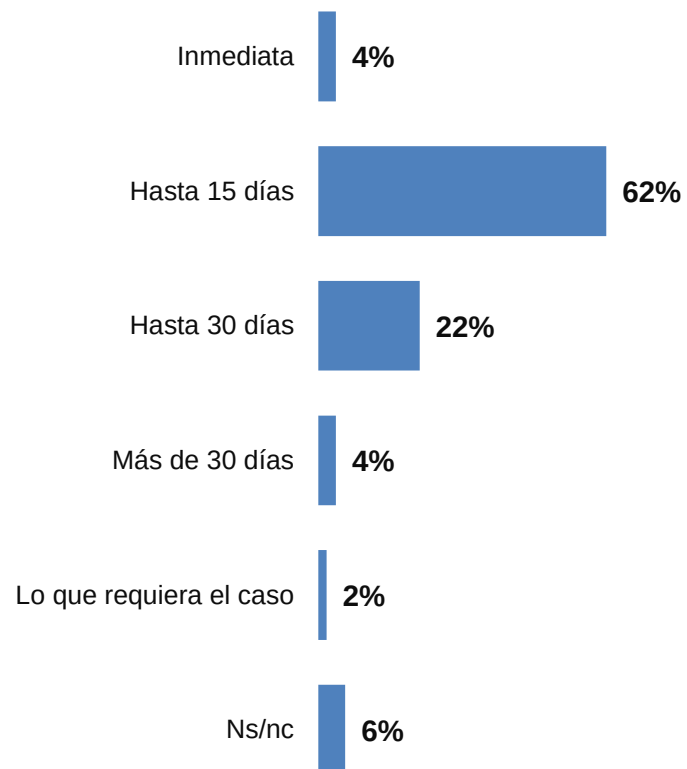
- **Todos los parámetros** analizados **alcanzan similares índices de adecuación**.
- En términos generales, las mujeres usuarias entrevistadas consideran que los **objetivos** marcados para afrontar su situación se **han planteado respetando sus opiniones** y **respondiendo a sus necesidades** y **atendiendo a las demandas** de su situación.

❑ (P15).-¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERAS QUÉ...? DE 0, EN NINGUNA MEDIDA A 10, TOTALMENTE.

Base: Total de personas entrevistadas

TIEMPO DE ESPERA HASTA LA INTERVENCIÓN

EL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE SE PRODUCE LA INTERVENCIÓN

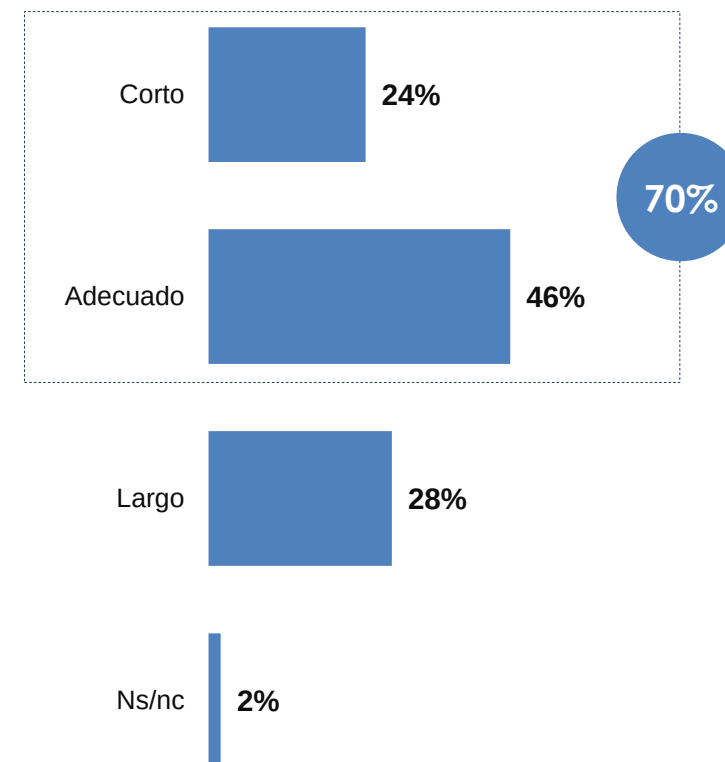


- Cuando le preguntamos a las usuarias por el tiempo que sería adecuado esperar hasta que se produce la intervención, **seis de cada diez manifiestan que lo ideal sería hasta 15 días, aunque dos de cada diez se muestra menos exigente y consideran que se podría ampliar hasta los 30 días.**

□ (P16).-¿CUÁNTO TIEMPO SERÍA NORMAL ESPERAR HASTA QUE SE PRODUCE LA INTERVENCIÓN?

Base: Total de personas entrevistadas

EL TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDA

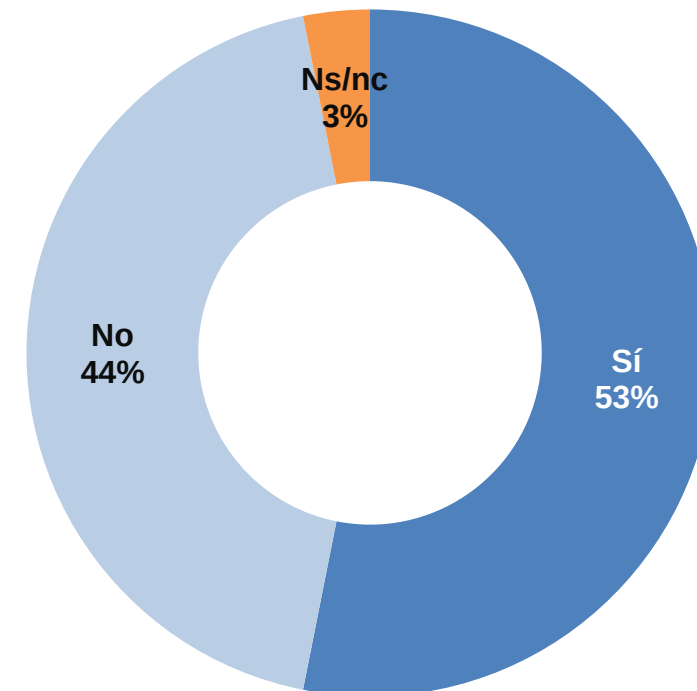
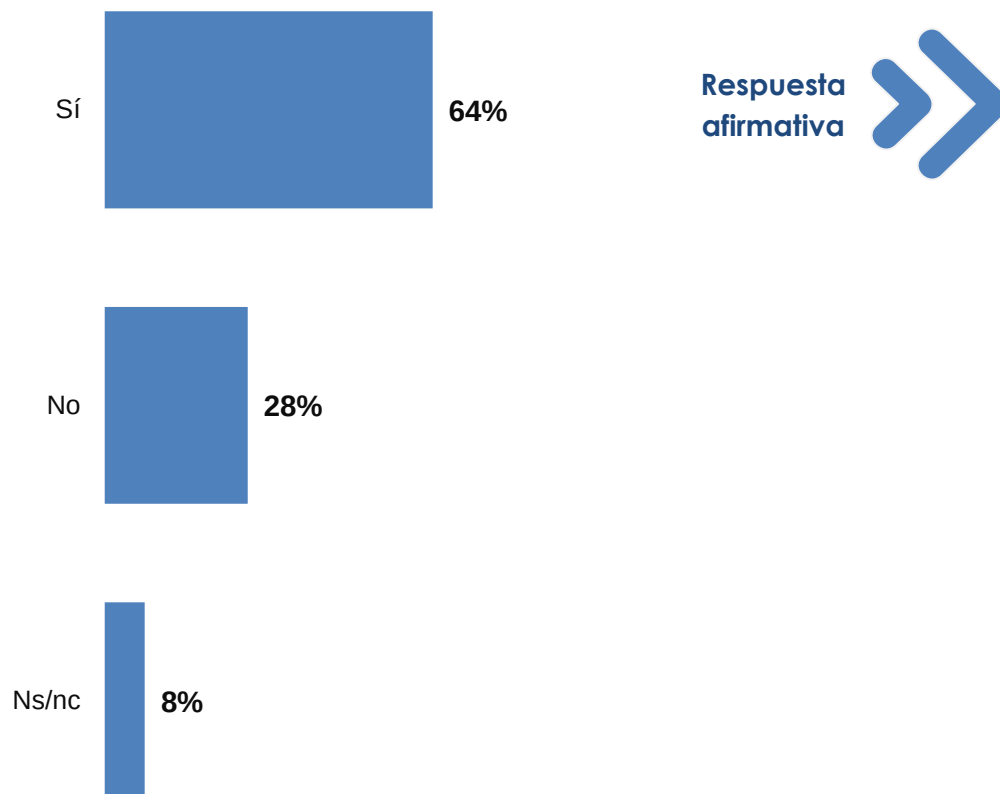


- Aunque la **mayoría** considera que **el tiempo de espera** hasta ser atendida por el servicio es **adecuado**, algo más de una cuarta parte lo considera algo excesivo.
- Aun así, encontramos que un 24% de las usuarias considera que la atención se resuelve en un periodo de tiempo corto.

□ (P17).-¿CÓMO VALORAS, TENIENDO EN CUENTA TUS NECESIDADES, EL TIEMPO QUE TARDAS EN SER ATENDIDA POR PARTE DEL SERVICIO DE INTERVENCIÓN?

Base: Total de personas entrevistadas

EL ACOMPAÑAMIENTO PARA PEDIR UNA ORDEN DE PROTECCIÓN



- **Dos de cada tres** usuarias consultadas ha **pedido en alguna ocasión una orden de protección y/o puesto una denuncia**.

- De ellas, **“solo” la mitad confirma que estuvo acompañada por alguna profesional del servicio**.

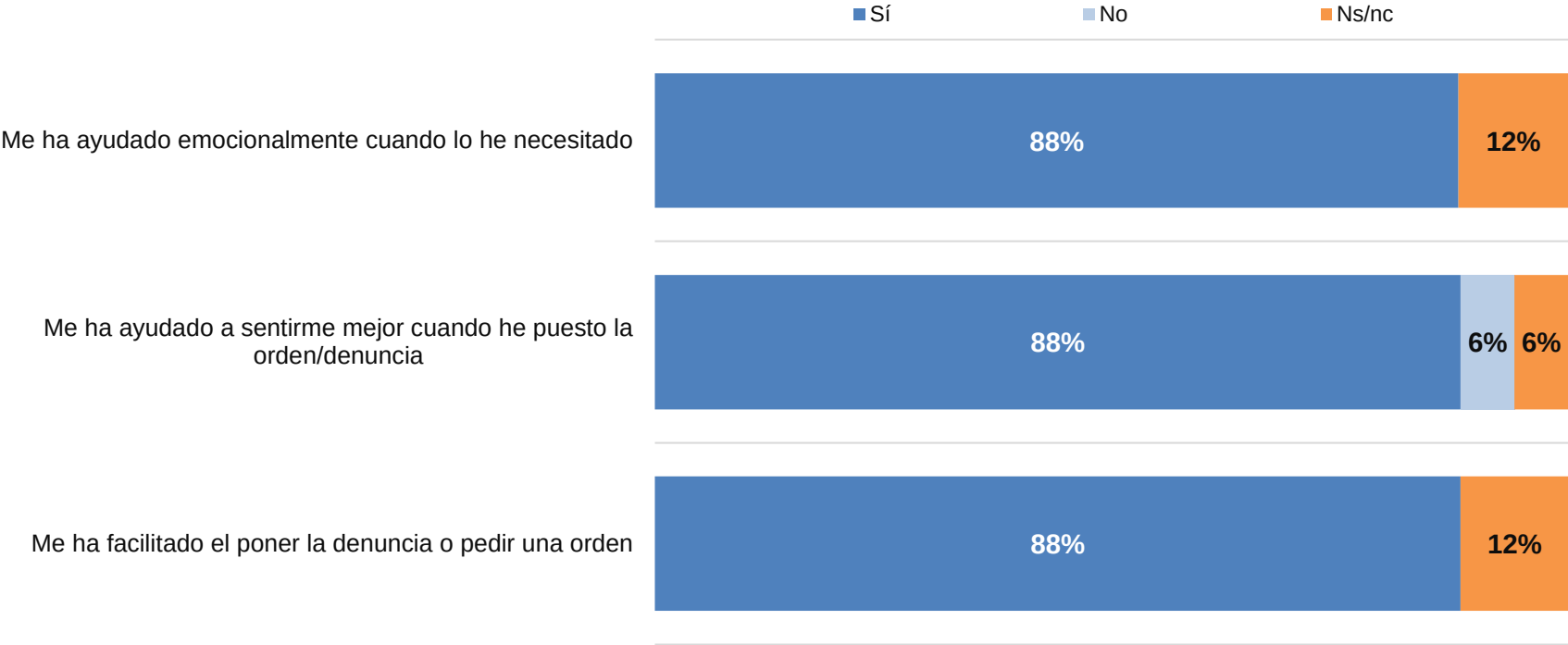
❑ (P18).-VAMOS A HABLAR AHORA DEL ACOMPAÑAMIENTO PARA PEDIR UNA ORDEN DE PROTECCIÓN, ¿HAS PEDIDO EN ALGUNA OCASIÓN UNA ORDEN DE PROTECCIÓN Y/O PUESTO UNA DENUNCIA?

Base: Total de personas entrevistadas

❑ (P19).- Y ¿CUÁNDO LO HICISTE, TE ACOMPAÑÓ ALGUNA PROFESIONAL DEL SERVICIO?

Base: Total de personas entrevistadas que han pedido una orden de protección o han puesto una denuncia

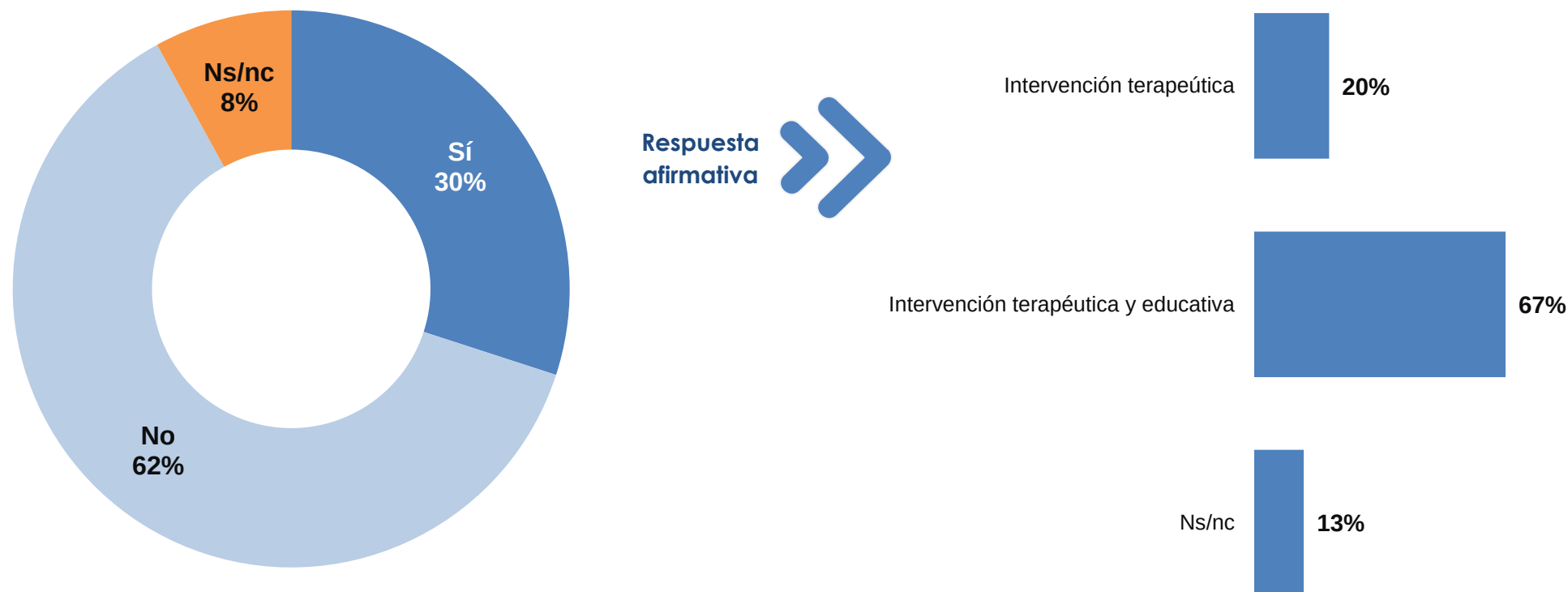
EL ACOMPAÑAMIENTO PARA PEDIR UNA ORDEN DE PROTECCIÓN



- De entre **las mujeres** que han pedido una orden de protección o han puesto una denuncia se **confirma que la persona que las acompañó en ese momento las ayudó en los tres aspectos analizados.**

❑ (P20).-PODRÍAS DECIRME SI LA PERSONA QUE TE HA ACOMPAÑADO TE HA AYUDADO EN LOS SIGUIENTES MOMENTOS CUANDO HAS PUESTO LA DENUNCIA O HAS SOLICITADO UNA ORDEN.

Base: Total de personas entrevistadas que han sido acompañadas por el personal del servicio para pedir una orden de protección



- **Tres de cada diez mujeres consultadas** ha recibido **asistencia del programa de intervención familiar especializado**.
- De ellas, **el 67% recibió intervención terapéutica y educativa** y el **20% solo intervención terapéutica**.

❑ (P21).-PENSANDO AHORA EN TU FAMILIA, ¿HAS RECIBIDO ASISTENCIA DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN FAMILIAR ESPECIALIZADO EN MENORES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO?

Base: Total de personas entrevistadas

❑ (P22).-TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA, ¿QUÉ TIPO DE INTERVENCIÓN HAS RECIBIDO?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido asistencia del programa de intervención familiar

ASISTENCIA FAMILIAR

SÍ
30%

USUARIAS QUE HAN RECIBIDO
ASISTENCIA DEL PROGRAMA DE
INTERVENCIÓN FAMILIAR
ESPECIALIZADO EN MENORES
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE
GÉNERO

Totalmente (9-10) 47%

Bastante (7-8) 33%

Alguna (5-6) 7%

En casi ninguna + en ninguna
medida (0-4)

Ns/Nc 13%

80%

MEDIA
(0-10)

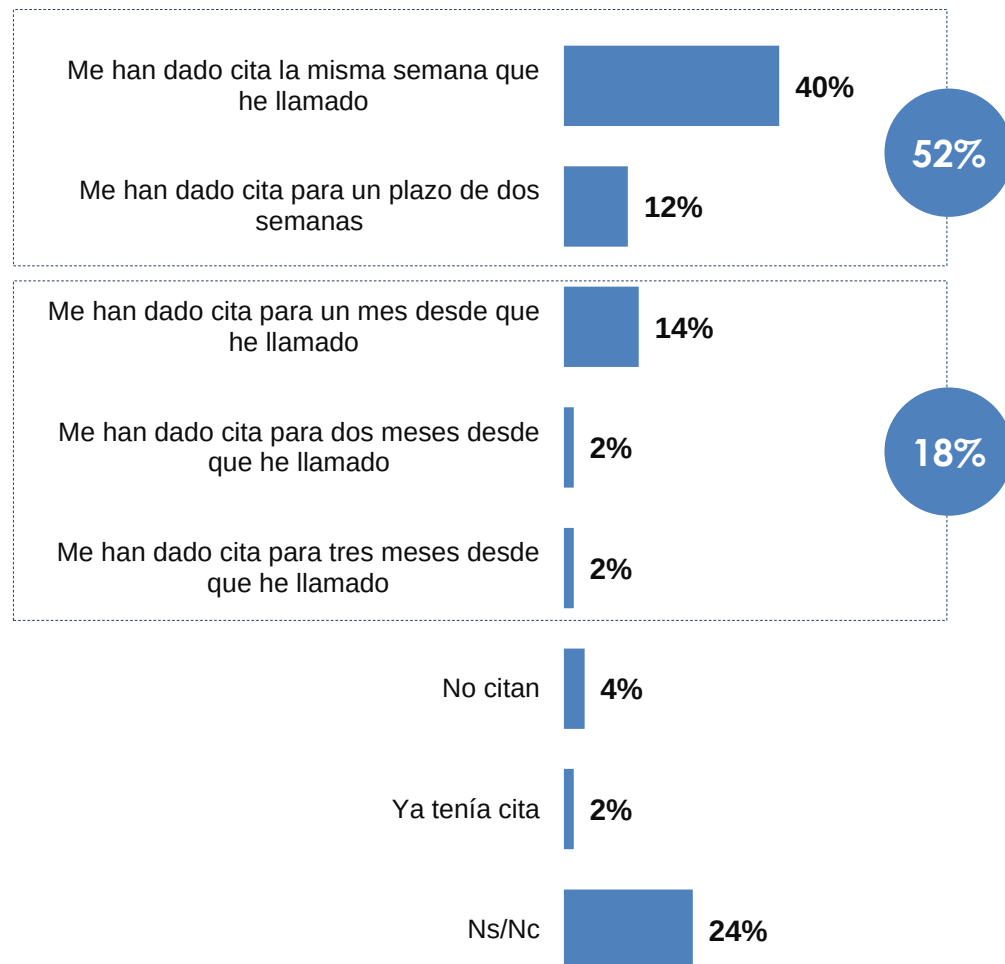
8,3

- Cuatro de cada cinco mujeres consultadas considera que **la intervención familiar** ha sido efectiva y **ha solucionado** las **necesidades planteadas**.
- **La nota media** alcanzada por el servicio en este sentido es de **8,3 en la escala**.

❑ (P23).-¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERAS QUE LA INTERVENCIÓN QUE SE HA HECHO CON TU HIJO/A HA SOLUCIONADO LAS NECESIDADES QUE TENÍA?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido asistencia del programa de intervención familiar

EL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

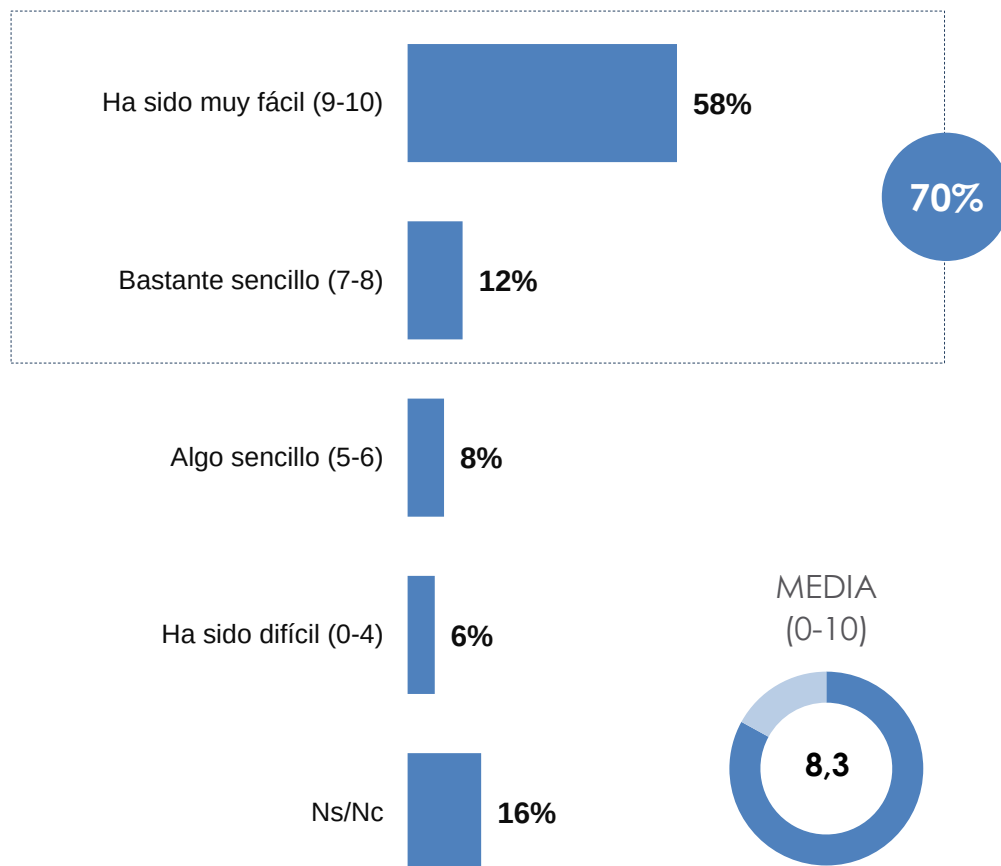


- El 52 % de las personas consultadas afirma que le han citado en un plazo rápido de tiempo, para la misma semana o en el plazo de dos semanas desde que se puso en contacto con el servicio de atención psicológica.
- El 18%, por el contrario, declara un tiempo de espera superior, y le han citado para un mes o más desde que se puso en contacto.
- Destaca el 24% de personas que no ha sabido determinar el plazo de tiempo que han tardado en darle cita.

❑ (P24).-VAMOS A HABLAR AHORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA, ¿DESDE QUE TE HAS PUESTO EN CONTACTO CON EL SERVICIO, CUÁNTO TIEMPO HAN TARDADO EN DARTE CITA?

Base: Total de personas entrevistadas

LA FACILIDAD DE CONTACTAR CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA



- En términos generales, la facilidad de contacto con el servicio de atención psicológica alcanza índices que podemos catalogar como notables, el 70% de mujeres entrevistadas declaran que ha sido muy fácil o bastante sencillo contactar.
- La facilidad de contacto **consigue una nota media de 8,3 en la escala.**

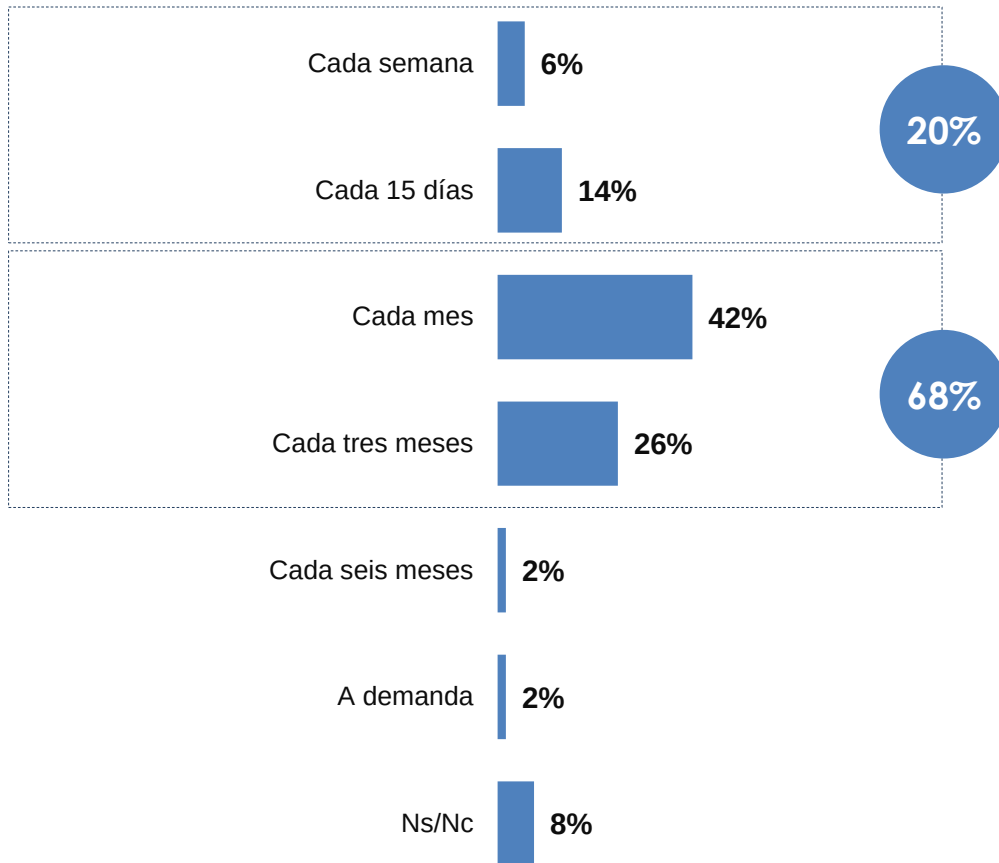
❑ (P25).-¿PODRÍAS DECIRME SI TE HA PARECIDO FÁCIL CONTACTAR CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA? DE 0, NO HA SIDO NADA FÁCIL A 10, HA SIDO MUY FÁCIL CONTACTAR CON EL SERVICIO.

Base: Total de personas entrevistadas

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. El servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. El seguimiento**
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

LAS REUNIONES DE SEGUIMIENTO



- Para casi **siete de cada diez** entrevistadas el tiempo correcto para celebrar reuniones de seguimiento y recibir información sobre su situación **estaría entre uno y tres meses**.
- Aun así, **el 20% de las usuarias se muestra más exigente** y “demanda” una **frecuencia semanal o cada 15 días**.

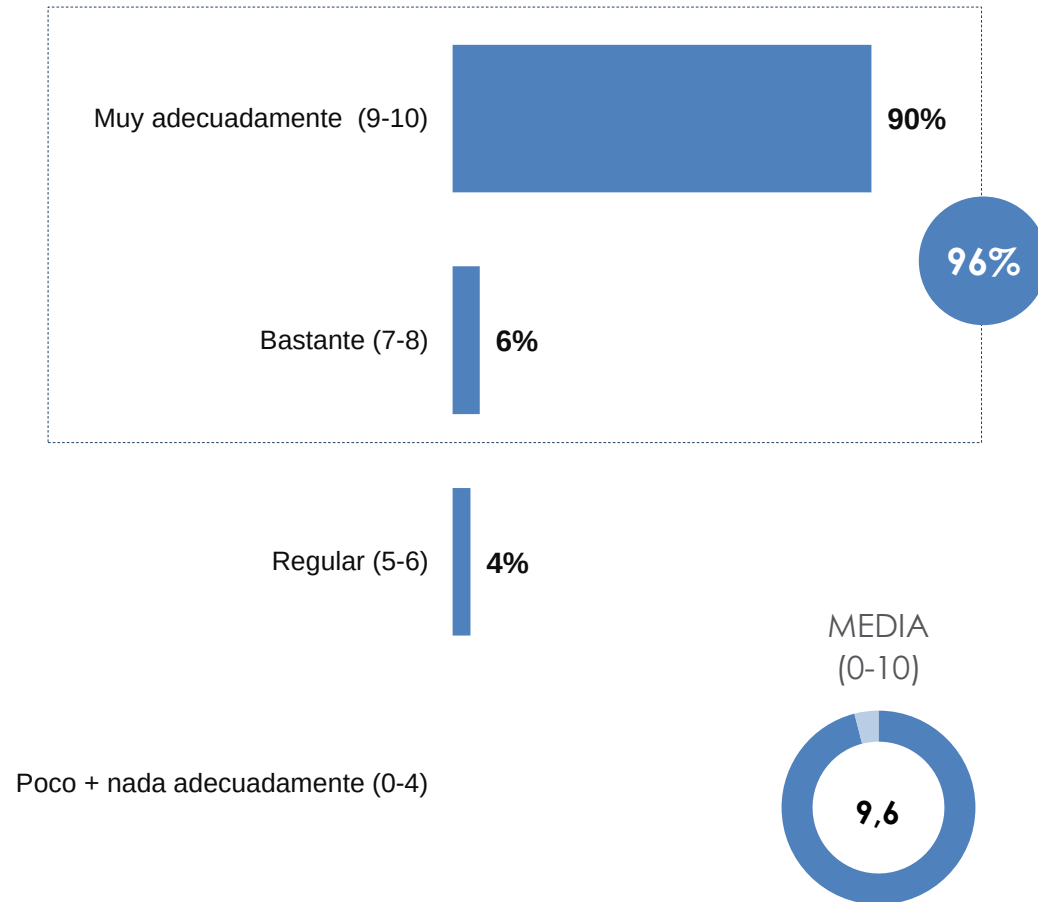
❑ (P26).-CAMBIANDO DE TEMA, ¿CADA CUÁNTO TIEMPO TE PARECERÍA CORRECTO QUE SE CELEBRARAN REUNIONES DE SEGUIMIENTO PARA DARTTE INFORMACIÓN SOBRE TU SITUACIÓN?

Base: Total de personas entrevistadas

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. El servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. El seguimiento
- B.5. La confidencialidad**
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

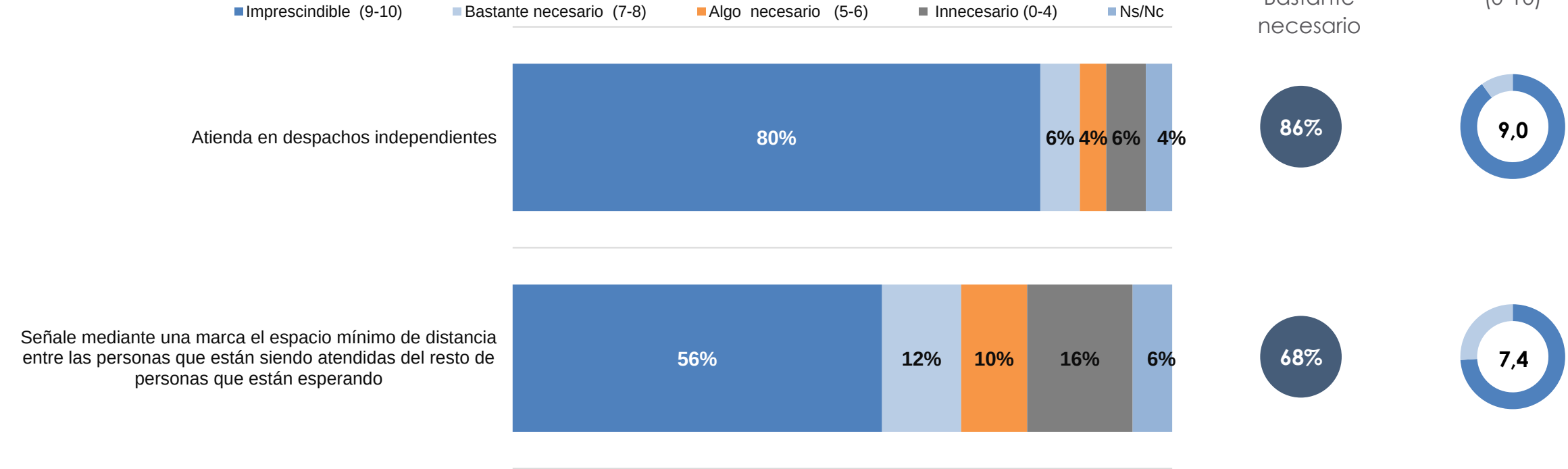


- En cuanto al tratamiento que hace el servicio de la información personal, **podemos decir que la práctica totalidad de las personas consultadas declaran un trato excelente de dicha información.**
- El secreto de la información personal **alcanza una puntuación de 9,6 en la escala.**

❑ (P27).-PARA PODER ASEGURAR EL SECRETO CON EL QUE SE TRATA TU INFORMACIÓN PERSONAL, ¿CREES QUE EL SERVICIO TRATA DE MANERA CORRECTA DICHA INFORMACIÓN? PUNTÚA DE 0, NADA ADECUADAMENTE A 10, MUY ADECUADAMENTE

Base: Total de personas entrevistadas

LA CONFIDENCIALIDAD DE LAS INSTALACIONES



- La mayoría de las personas consultadas cree que para garantizar la confidencialidad en las instalaciones sería bastante necesario y/o imprescindible atender en despachos independientes.
- En cuanto a la necesidad de señalar el espacio mínimo de distancia entre las personas atendidas y las personas que están esperando, ésta es menos “relevante” y el porcentaje de personas que lo declara se reduce al 68%.

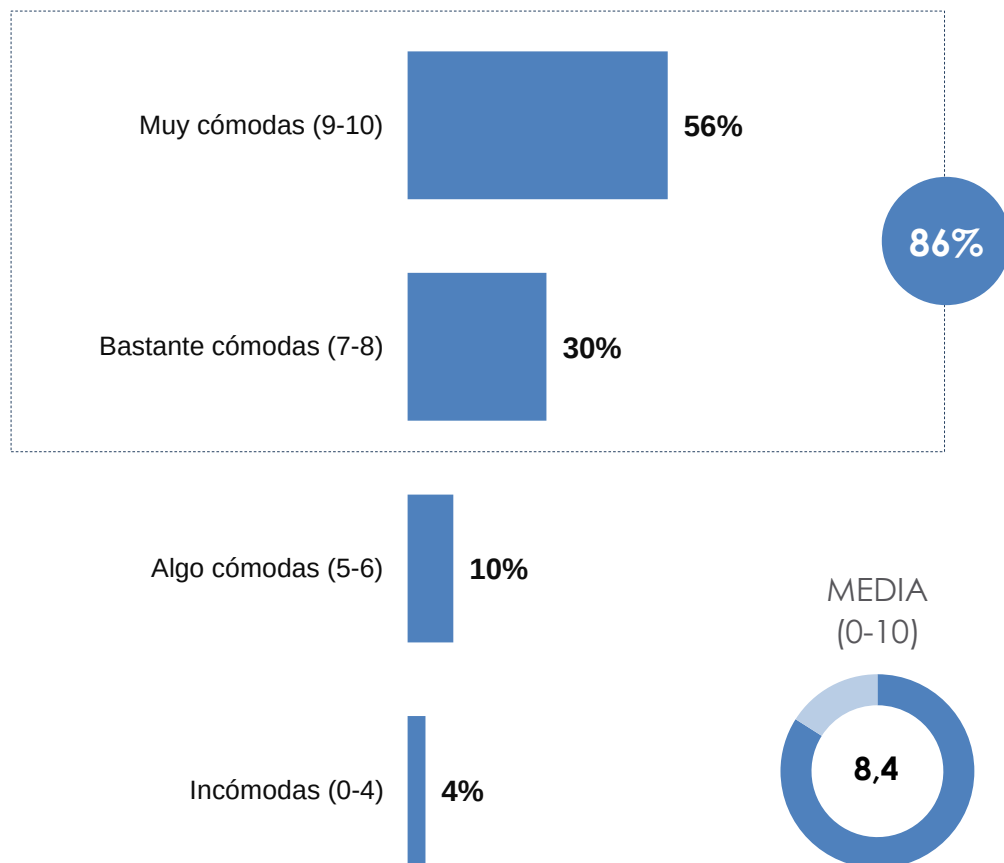
❑ (P28).-PARA GARANTIZAR LA CONFIDENCIALIDAD EN LAS INSTALACIONES, ¿CREES NECESARIO QUE LA OFICINA DEL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA MACHISTA...? EN UNA ESCALA, DE 0, NADA NECESARIO A 10, IMPRESCINDIBLE

Base: Total de personas entrevistadas

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. El servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. El seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos**
- B.7. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

LA COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES

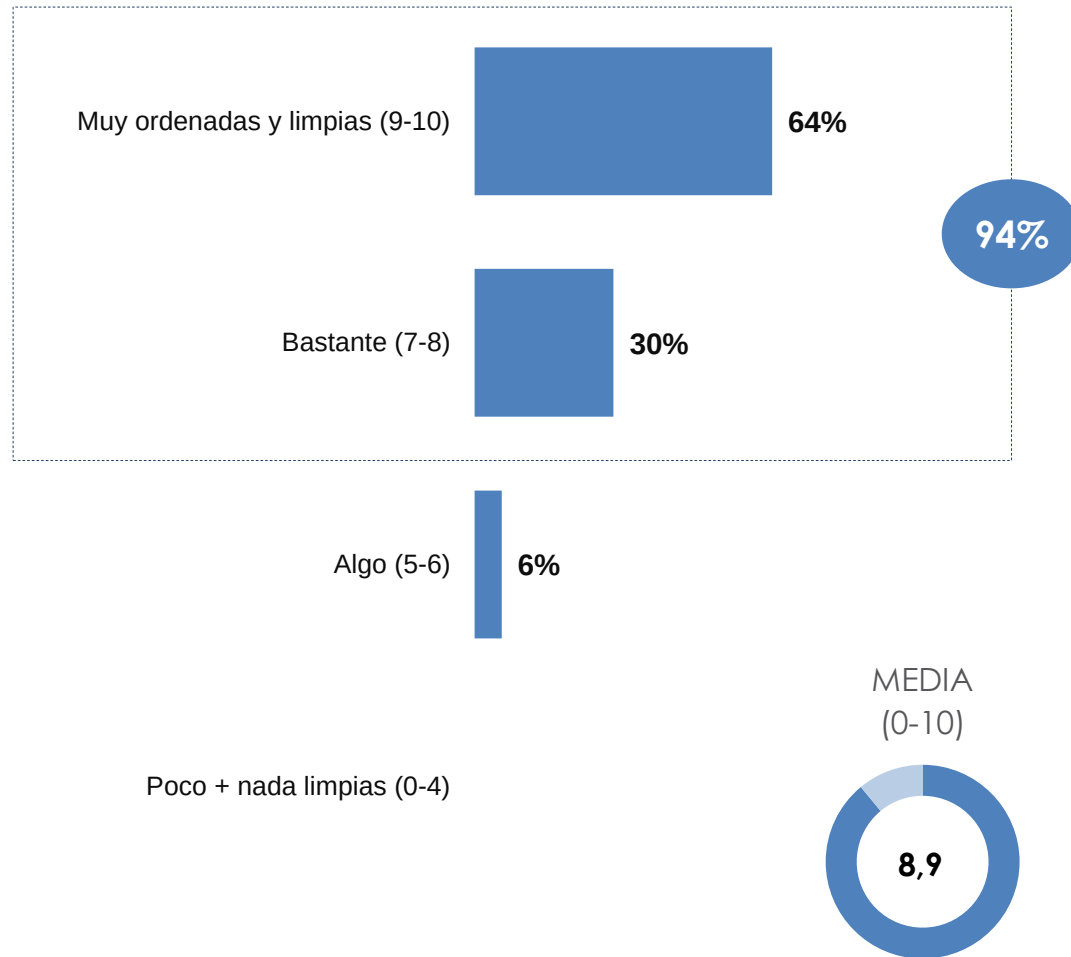


- A la hora de valorar la comodidad de las instalaciones, **la mayoría de las personas manifiestan una alta satisfacción y las califica de muy o bastante cómodas.**
- La **nota media de la comodidad** de las instalaciones alcanza el **8,4**.

❑ (P29)-VAMOS A HABLAR AHORA DE ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS, ¿QUÉ TE PARECE LA COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES?

Base: Total de personas entrevistadas

EL ORDEN Y LA LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES



- El orden y la limpieza de las instalaciones **es excelente y la inmensa mayoría (94%) considera que están muy o bastante ordenadas y limpias.**
- **La nota media** alcanzada en el orden y limpieza es de **8,9**.

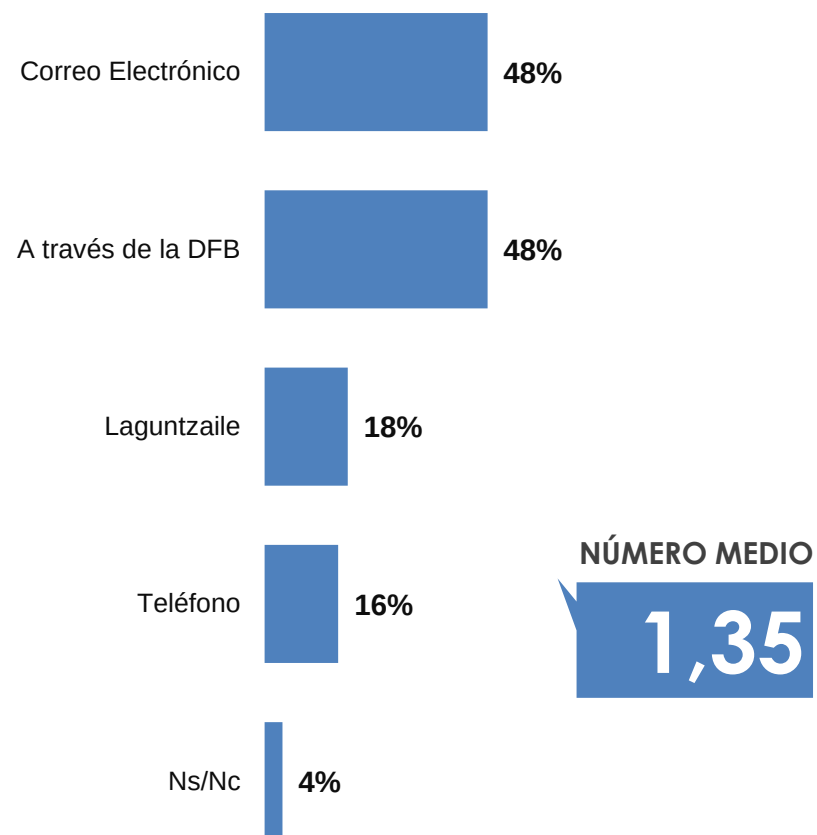
❑ (P30).-Y SOBRE EL ORDEN Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES, ¿CREEES QUE LAS INSTALACIONES ESTÁN ORDENADAS Y LIMPIAS?

Base: Total de personas entrevistadas

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. El servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. El seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias**
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista

LOS CANALES MÁS ADECUADOS PARA COMUNICAR QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS



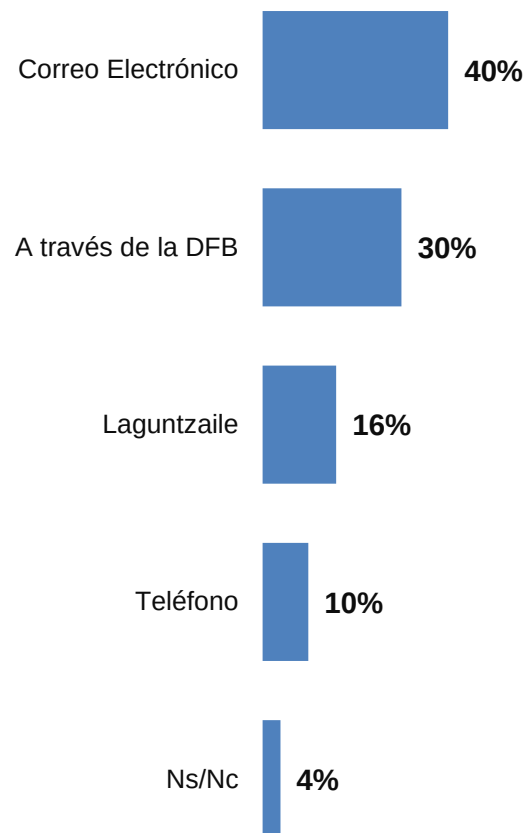
- Los **canales considerados más útiles** para comunicar quejas, reclamaciones y sugerencias por parte de las personas usuarias **son el correo electrónico y la DFB**.
- Un porcentaje más reducido opina que Laguntzaile y el teléfono serían útiles para este fin.

❑ (P31).-¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CANALES CONSIDERAS MÁS ÚTILES PARA QUE LAS PERSONAS USUARIAS COMUNIQUEN CUALQUIER QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA QUE PUDIERAN TENER DEL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA MACHISTA? *

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta sugerida con categorías de respuesta.

EL CANAL PREFERENTE PARA COMUNICAR QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS



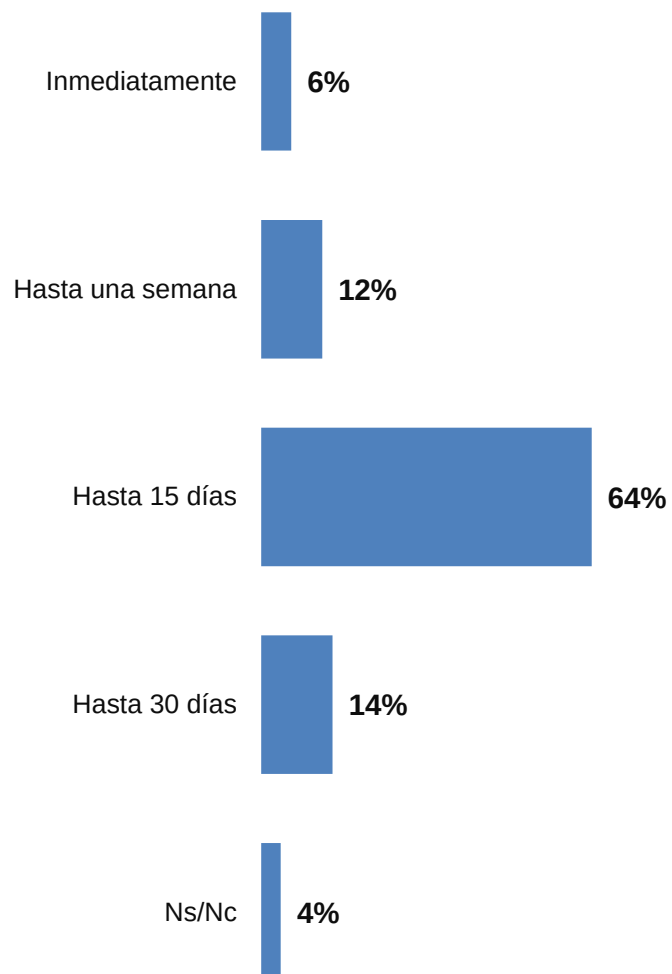
- Al preguntar directamente sobre la preferencia acerca del canal para este fin, las mujeres consultadas señalan **el correo electrónico como primera opción y la propia DFB** como segunda.
- Laguntzaile y el teléfono serían utilizados por una minoría.

❑ (P32).-Y TU ¿CUÁL PREFERIRÍAS UTILIZAR? *

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta sugerida con categorías de respuesta.

LOS PLAZOS DE TIEMPO PARA RECIBIR LA RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS



- Casi **dos tercios** de las mujeres consultadas considera que **el plazo adecuado** para recibir respuesta a las quejas y reclamaciones **sería de 15 días**.
- Una de cada cinco se muestra más exigente y señala un plazo de tiempo “más ajustado”.

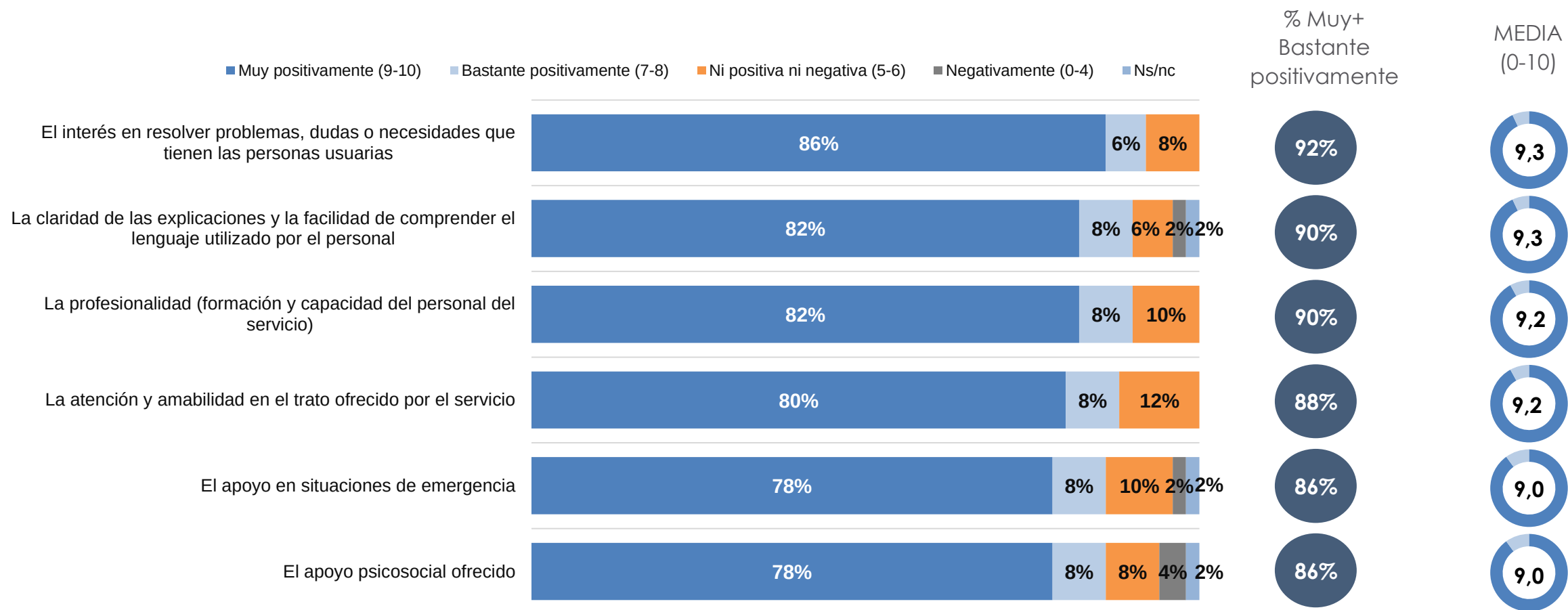
❑ (P33).-¿CUÁNTO TIEMPO SERÍA NORMAL ESPERAR PARA RECIBIR RESPUESTA A LAS QUEJAS O RECLAMACIONES PLANTEADOS?

Base: Total de personas entrevistadas

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio
- B.1. El servicio de acogida inmediata
- B.2. La valoración inicial de las necesidades básicas
- B.3. La intervención
- B.4. El seguimiento
- B.5. La confidencialidad
- B.6. Las instalaciones y equipamientos
- B.7. El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- B.8. Satisfacción global con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista**

VARIABLES DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN OFRECIDA

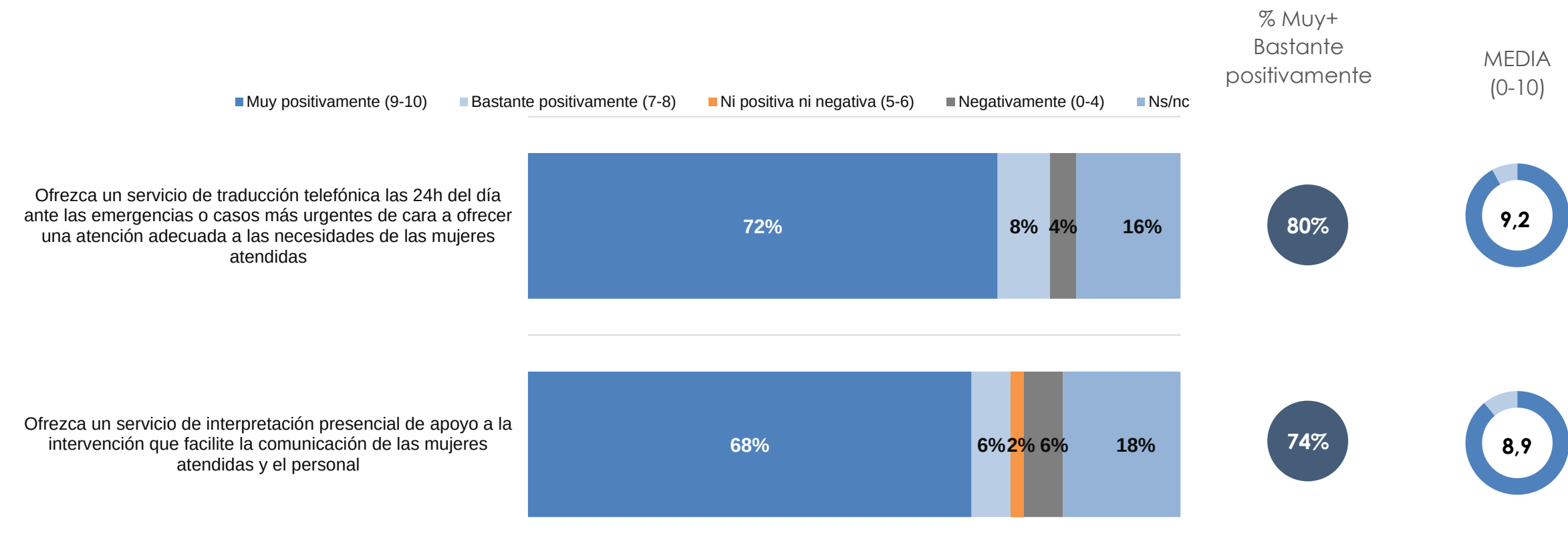


- En cuanto a las variables de satisfacción con la atención ofrecida comprobamos que todas ellas alcanzan niveles óptimos, por encima del 85% de valoraciones de bastante o muy satisfecho/a. Sin embargo resaltamos **el interés en resolver problemas, dudas o necesidades** que tienen las personas usuarias, **la claridad de las explicaciones y la facilidad de comprender el lenguaje** utilizado por el personal **y la profesionalidad** (formación y capacidad del personal del servicio) **que destacan por su excelencia.**

□ (P34).-TE VOY A DECIR UNOS ASPECTOS QUE TIENEN QUE VER CON LA ATENCIÓN OFRECIDA POR EL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA DE GÉNERO Y ME GUSTARÍA QUE LOS VALORARAS EN UNA ESCALA QUE VA DE 0, MUY NEGATIVAMENTE A 10, MUY POSITIVAMENTE. ¿CÓMO VALORAS... ?

Base: Total de personas entrevistadas

VARIABLES DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN OFRECIDA

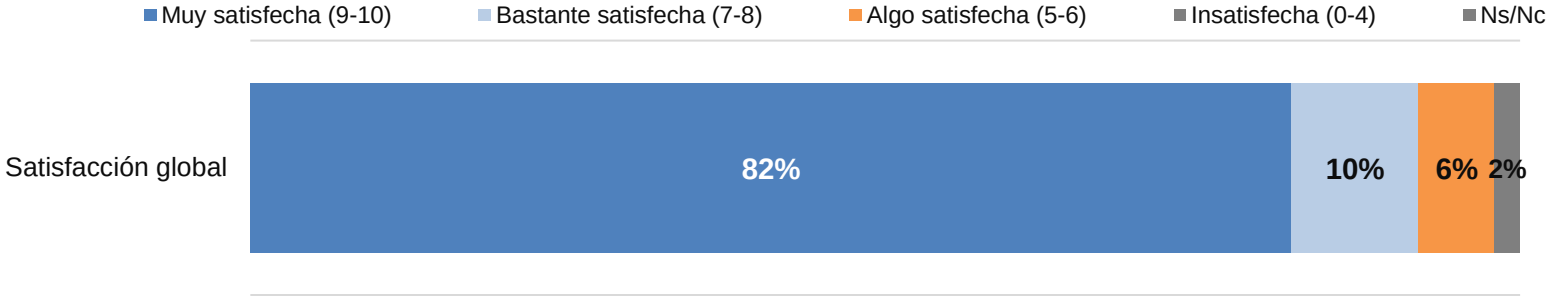


- El servicio de traducción e interpretación alcanza niveles de satisfacción algo menores, **aún así las valoraciones** registradas sobre este servicio son **óptimas para el servicio de traducción telefónica 24h** ante las emergencias o casos más urgentes y **notables para** la posibilidad de contar con un **servicio de interpretación presencial de apoyo a la intervención** que facilite la comunicación de las mujeres atendidas y el personal.

□ (P35).-ADEMÁS, DE CARA A OFRECER UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y ADECUADA A CADA SITUACIÓN, EL SERVICIO TAMBIÉN CUENTA CON UN SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN PARA FACILITAR LA COMUNICACIÓN CON AQUELLAS MUJERES QUE NO HABLAN CASTELLANO, GARANTIZANDO DE ESTA MANERA LA CORRECTA COMUNICACIÓN Y EL CONOCIMIENTO DE SU CASO Y SITUACIÓN REAL, ¿CÓMO VALORAS QUE EL SERVICIO...? EN UNA ESCALA DE 0, MUY NEGATIVAMENTE A 10, MUY POSITIVAMENTE

Base: Total de personas entrevistadas

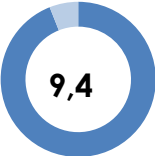
SATISFACCIÓN GLOBAL



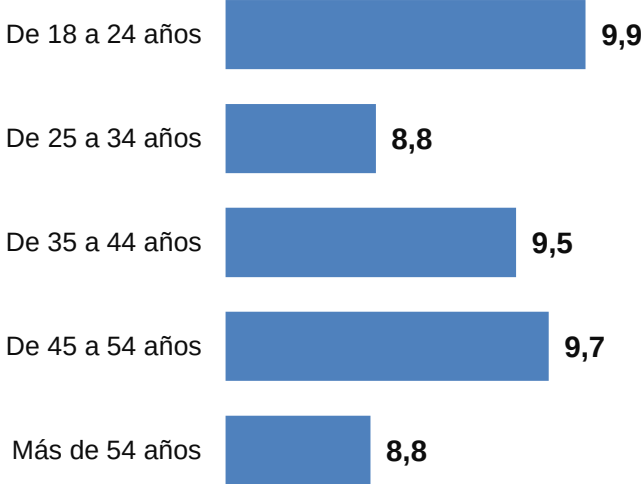
%
Muy+Bastante
satisfecha



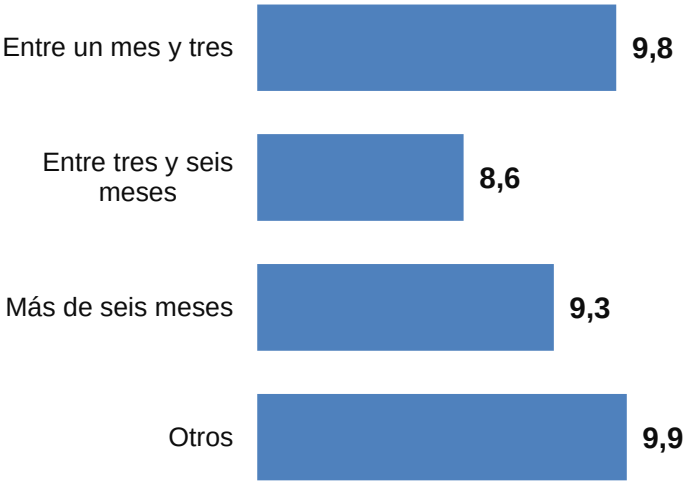
MEDIA
(0-10)



EDAD *



CONTACTO CON EL SERVICIO *

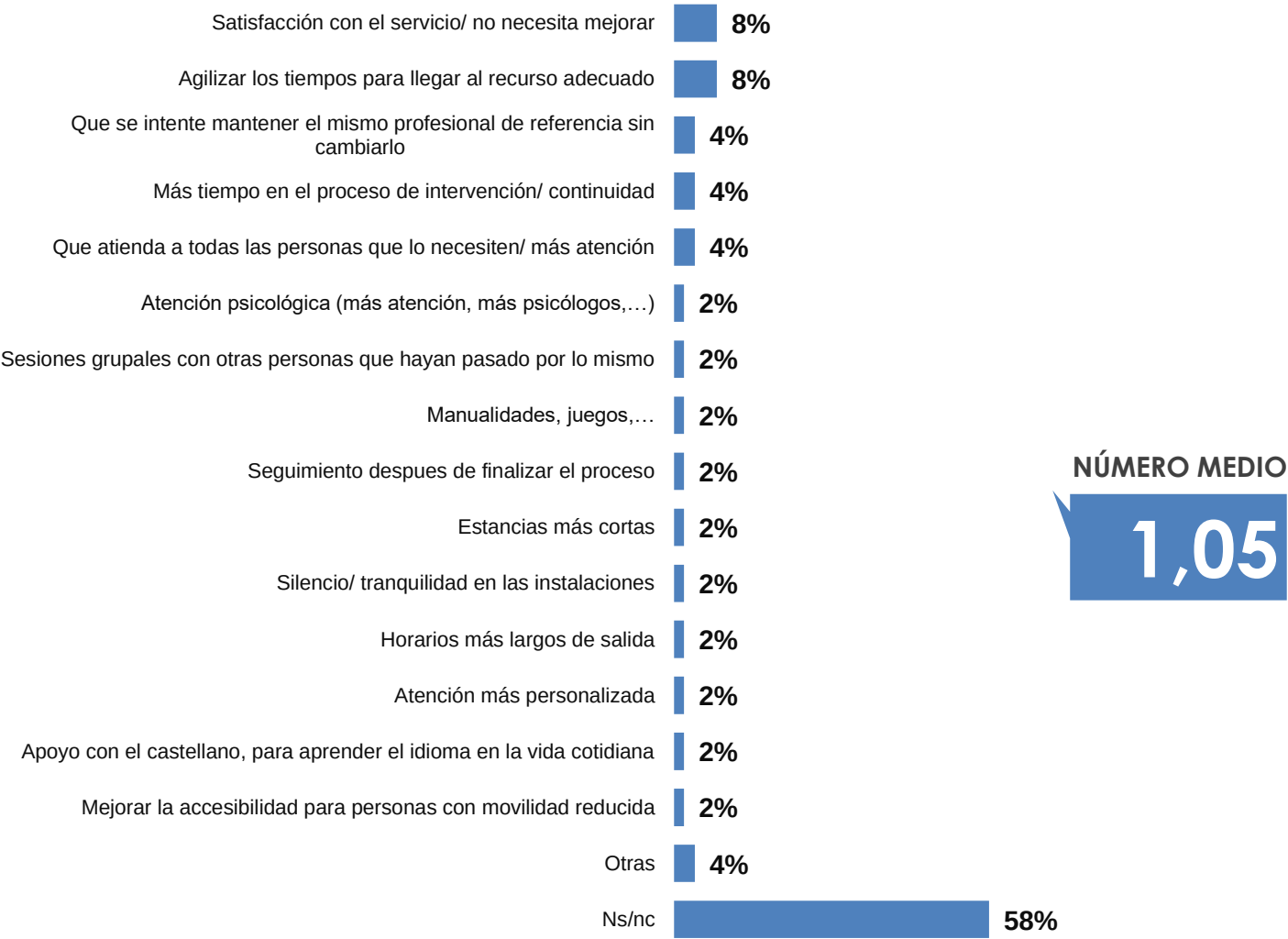


❑ (P36).-Y PARA FINALIZAR, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁS SATISFECHA CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA DE GÉNERO?

Base: Total de personas entrevistadas

* Debemos tomar con cautela los datos dado lo reducido de la base muestral.

SUGERENCIAS DE MEJORA



- Destaca el elevado porcentaje de mujeres entrevistadas que no ha considerado necesario citar sugerencias de mejora para el servicio, incluso se cita que el servicio no necesita mejorar.
- Entre las personas que sí han propuesto mejoras, las sugerencias hacen referencia a **agilizar los tiempos para acceder al recurso en mayor medida.**

❏ (P37).-¿Y SE TE OCURRE ALGUNA SUGERENCIA DE CARA A MEJORAR EL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA DE GÉNERO? *

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta abierta y de respuesta múltiple donde los resultados pueden sumar más de 100%.



C- RESUMEN DE LAS PRINCIPALES VARIABLES

EL SERVICIO DE ACOGIDA INMEDIATA

ATRIBUTO ANALIZADO: Necesidad de la existencia de este servicio y su atención

NECESIDAD DE QUE EXISTA UN SERVICIO DE ACOGIDA INMEDIATA DURANTE LAS 24H PARA CASOS DE URGENCIA (P.1)	Muy necesario (9-10)	94%
	Bastante necesario (7-8)	4%
	Ns/Nc	2%
ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ACOGIDA INMEDIATA 24H PARA CASOS DE URGENCIA (P.2)	Totalmente correcta (9-10)	78%
	Bastante correcta (7-8)	2%
	Algo correcta (5-6)	6%
	Incorrecta (0-4)	2%
	Ns/Nc	12%

Continuación



VALORACIÓN INICIAL

ATRIBUTO ANALIZADO: Tiempo de espera para obtener la valoración inicial.		
TIEMPO DE ESPERA PARA TENER LA VALORACIÓN INICIAL DESDE LA ACOGIDA DE URGENCIA EN EL SERVICIO (P.3)	Inmediata	2%
	Hasta una semana	36%
	Hasta 10 días	14%
	Hasta 15 días	24%
	Más de 15 días	6%
	Lo que requiera el caso	4%
	Ns/Nc	14%
ATRIBUTO ANALIZADO: Información recibida durante la valoración inicial		
CANTIDAD DE INFORMACIÓN FACILITADA (P.4)	La información es mucha y está claramente explicada	65%
	La información está bien, pero le falta contenido	28%
	La información es poca y no es clara	7%
FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA (P.5)	Muy fiable (9-10)	70%
	Bastante fiable (7-8)	8%
	Algo fiable (5-6)	10%
	Poco + nada fiable (0-4)	4%
	Ns/Nc	8%
TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR UNA RESPUESTA A UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN (P.6)	Inmediata	7%
	Menos de 15 días	7%
	Hasta 15 días	74%
	Hasta 30 días	4%
	Más de 30 días	9%

Continuación



VALORACIÓN INICIAL

ATRIBUTO ANALIZADO: Valoración de las necesidades básicas (puntuaciones de 7 a 10)

VALORACIÓN INICIAL QUE EL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL ESPECIALIZADO HACE DE LAS NECESIDADES BÁSICAS (P.7)

Han respetado tus necesidades	78%
Te han dejado decir lo que quieres, tus deseos y expectativas	80%
Te has sentido cómoda	84%
Te han ofrecido ayuda psicológica durante la valoración	72%

ATRIBUTO ANALIZADO: Las explicaciones recibidas durante la valoración inicial por parte del personal (puntuaciones de 7 a 10)

EXPLICACIONES RECIBIDAS SOBRE LA VALORACIÓN INICIAL (P.8)

Te han explicado el objetivo de la valoración	70%
Te han explicado los siguientes pasos que vas a seguir	66%
Te han explicado cuáles son las opciones que tienes	62%

Continuación



LA INTERVENCIÓN

ATRIBUTO ANALIZADO: Cumplimiento en la atención a la persona usuaria del servicio (puntuaciones de 7 a 10)

ASIGNACIÓN DE UNA PERSONA DE REFERENCIA A LA QUE DIRIGIRSE PARA TRATAR TEMAS SOBRE LA SITUACIÓN EN EL SERVICIO (P.9)	Sí	96%
	No	4%
CUMPLIMIENTO DE LA PERSONA DE REFERENCIA (P.10)	Me escucha y no me juzga	96%
	Me ayuda y me dice cosas que me ayudan	85%
	Me ha atendido siempre que lo he necesitado	85%

ATRIBUTO ANALIZADO: Disponibilidad y rapidez de la persona de referencia.

DISPONIBILIDAD Y RAPIDEZ EN DAR ALGUNA RESPUESTA O AYUDAR CUANDO SE NECESITA (P.11)	Siempre	65%
	Bastantes veces	17%
	Algunas veces	11%
	Pocas veces	2%
	Nunca o casi nunca	4%

Continuación



LA INTERVENCIÓN

ATRIBUTO ANALIZADO: Valoración general de la atención recibida		
ATENCIÓN RECIBIDA POR LA PERSONA DE REFERENCIA (P.12)	Muy bien (9-10)	87%
	Bastante bien (7-8)	7%
	Regular (5-6)	4%
	Mal (0-4)	2%
ATRIBUTO ANALIZADO: Adecuación de los servicios ofrecidos		
CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES EN LA INTERVENCIÓN (P.13)	Totalmente (9-10)	70%
	Bastante (7-8)	14%
	Alguna (5-6)	16%
ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DE LOS SERVICIOS QUE SE HAN OFRECIDO DURANTE LA INTERVENCIÓN (P.14)*	La asistencia psicológica	74%
	La asistencia social	64%
	La asistencia médica	62%
	La asistencia material (dispositivos de telefonía móvil para poder ponerse en contacto con un centro o persona en caso de necesidad)	62%
	Los recursos de formación, inserción o reinserción laboral	54%
	Los recursos de alojamiento	52%

* Puntuaciones de 7 a 10.

LA INTERVENCIÓN

ATRIBUTO ANALIZADO: Los objetivos de la intervención (puntuaciones de 7 a 10)		
ADECUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN (P.15)	Los objetivos de intervención se ajustan a la valoración realizada	76%
	Has sentido que los objetivos de la intervención se han puesto teniendo en cuenta tu opinión	74%
	Los objetivos marcados en el PAP se adaptan a tus necesidades	70%
ATRIBUTO ANALIZADO: Tiempos de espera en la intervención.		
TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE SE PRODUCE LA INTERVENCIÓN (P.16)	Inmediata	4%
	Hasta 15 días	62%
	Hasta 30 días	22%
	Más de 30 días	4%
	Lo que requiera el caso	2%
	Ns/Nc	6%
VALORACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA HASTA QUE SE ATIENDE A LA USUARIA (P.17)	Corto	24%
	Adecuado	46%
	Largo	28%
	Ns/Nc	2%

Continuación



LA INTERVENCIÓN

ATRIBUTO ANALIZADO: El acompañamiento para pedir una orden de protección (respuesta afirmativa)		
PETICIÓN DE UNA ORDEN DE PROTECCIÓN Y/O PUESTA DE UNA DENUNCIA (P.18)	Sí	64%
ACOMPANIAMIENTO DE LA PROFESIONAL DEL SERVICIO (P.19)	Sí	53%
AYUDA OFRECIDA POR LA PROFESIONAL DE ACOMPANIAMIENTO (P.20)	Me ha ayudado emocionalmente cuando lo he necesitado	47%
	Me ha ayudado a sentirme mejor cuando he puesto la orden/denuncia	47%
	Me ha facilitado el poner la denuncia o pedir una orden	47%

Continuación



LA INTERVENCIÓN

ATRIBUTO ANALIZADO: El programa de intervención familiar especializado en menores		
USO DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN FAMILIAR ESPECIALIZADO EN MENORES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (P.21)	Sí	30%
	No	70%
TIPO DE INTERVENCIÓN RECIBIDA (P.22)	Intervención terapéutica	20%
	Intervención terapéutica y educativa	67%
SOLUCIÓN DEL SERVICIO A LAS NECESIDADES DEL MENOR (P23)	Totalmente (9-10)	47%
	Bastante (7-8)	33%
	Alguna (5-6)	7%
	Ns/Nc	13%

Continuación



LA INTERVENCIÓN

ATRIBUTO ANALIZADO: El servicio de atención psicológica		
TIEMPO DE ESPERA PARA LA CITA (P.24)	Me han dado cita la misma semana que he llamado	40%
	Me han dado cita para un plazo de dos semanas	12%
	Me han dado cita para un mes desde que he llamado	14%
	Me han dado cita para dos meses desde que he llamado	2%
	Me han dado cita para tres meses desde que he llamado	2%
	No citan	4%
	Ya tenía cita	2%
	Ns/Nc	24%
FACILIDAD DE CONTACTO CON EL SERVICIO (P.25)	No ha sido muy fácil (9-10)	58%
	Bastante sencillo (7-8)	12%
	Algo sencillo (5-6)	8%
	No ha sido fácil (0-4)	6%
	Ns/Nc	16%

Continuación



EL SEGUIMIENTO

ATRIBUTO ANALIZADO: Las reuniones de seguimiento		
TIEMPOS PARA CELEBRAR REUNIONES DE SEGUIMIENTO PARA RECIBIR INFORMACIÓN (P.26)	Cada semana	6%
	Cada 15 días	14%
	Cada mes	42%
	Cada tres meses	26%
	Cada seis meses	2%
	A demanda	2%
	Ns/Nc	8%

Continuación



LA CONFIDENCIALIDAD

ATRIBUTO ANALIZADO: El tratamiento de la información personal y la confidencialidad

TRATO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL (P.27)	Muy adecuadamente (9-10)	90%
	Bastante (7-8)	6%
	Regular (5-6)	4%
NECESIDAD DE CONFIDENCIALIDAD EN LAS INSTALACIONES (P.28)*	Atención en despachos independientes	86%
	Señalización mediante una marca el espacio mínimo de distancia entre las personas que están siendo atendidas del resto de personas que están esperando	68%

* Puntuaciones de 7 a 10.

LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

ATRIBUTO ANALIZADO: Las instalaciones y equipamientos		
COMODIDAD INSTALACIONES (P.29)	Muy cómodas (9-10)	56%
	Bastante cómodas (7-8)	30%
	Algo cómodas (5-6)	10%
	Incómodas (0-4)	4%
ORDEN Y LIMPIEZA (P.30)	Muy ordenadas y limpias (9-10)	64%
	Bastante (7-8)	30%
	Algo (5-6)	6%

EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

ATRIBUTO ANALIZADO: El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias		
UTILIDAD DE LOS CANALES (P.31)	Correo Electrónico	48%
	A través de la DFB	48%
	Laguntzaile	18%
	Teléfono	16%
	Ns/Nc	4%
PREFERENCIA DE USO (P.32)	Correo Electrónico	40%
	A través de la DFB	30%
	Laguntzaile	16%
	Teléfono	10%
	Ns/Nc	4%
TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR RESPUESTA (P.33)	Inmediatamente	6%
	Hasta una semana	12%
	Hasta 15 días	64%
	Hasta 30 días	14%
	Ns/Nc	4%

SATISFACCIÓN GLOBAL Y PORMENORIZADA

ATRIBUTO ANALIZADO: Satisfacción global y pormenorizada con el servicio de atención social especializada en Violencia Machista (puntuaciones de 7 a 10)

SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL DE VIOLENCIA MACHISTA (P.34)	El interés en resolver problemas, dudas o necesidades que tienen las personas usuarias	92%
	La claridad de las explicaciones y la facilidad de comprender el lenguaje utilizado por el personal	90%
	La profesionalidad (formación y capacidad del personal del servicio)	90%
	La atención y amabilidad en el trato ofrecido por el servicio	88%
	El apoyo en situaciones de emergencia	86%
	El apoyo psicosocial ofrecido	86%
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN (P.35)	Ofrezca un servicio de traducción telefónica las 24h del día ante las emergencias o casos más urgentes de cara a ofrecer una atención adecuada a las necesidades de las mujeres atendidas	80%
	Ofrezca un servicio de interpretación presencial de apoyo a la intervención que facilite la comunicación de las mujeres atendidas y el personal	74%
SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL DE VIOLENCIA MACHISTA (P.36)	Muy satisfecha (9-10)	82%
	Bastante satisfecha (7-8)	10%
	Algo satisfecha (5-6)	6%
	Ns/Nc	2%