

PROCESO DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA DEPENDENCIA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
2024

- ✓ **Objeto y Alcance**
- ✓ **Participación**
- ✓ **Perfil de Respuesta**
- ✓ **Resultados Globales**
- ✓ **Resultados según la Persona que contesta la encuesta**
- ✓ **Resultados según la Edad de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la Situación de Dependencia**
- ✓ **Resultados según el Sexo de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la Situación de Dependencia**
- ✓ **Resultados según el Tipo de Valoración**
- ✓ **Resultados según el Baremo de Valoración**
- ✓ **Resultados según el Grado de Dependencia**

OBJETO

Objeto:

- ✓ Conocer el Grado de Satisfacción de las personas usuarias que han pasado por el proceso de Valoración y Orientación de la Dependencia o, en su defecto, el de sus personas de referencia.
- ✓ Detectar Áreas de Mejora.

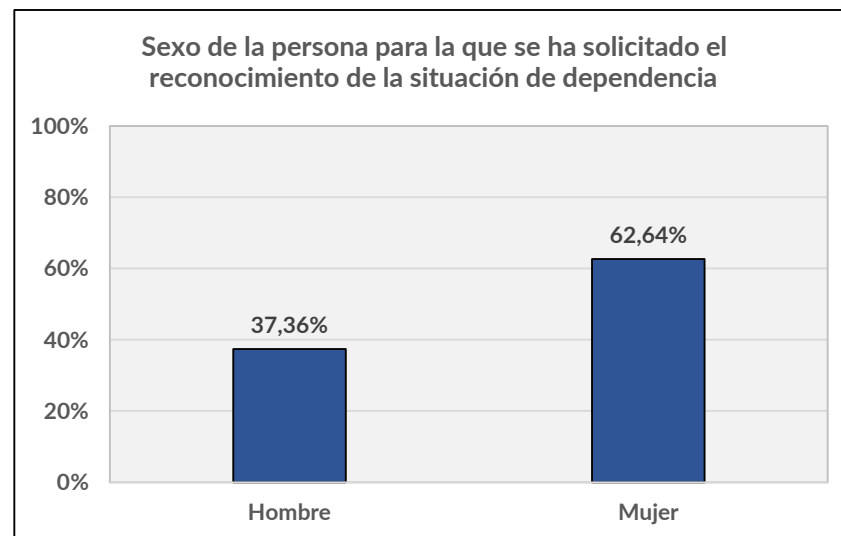
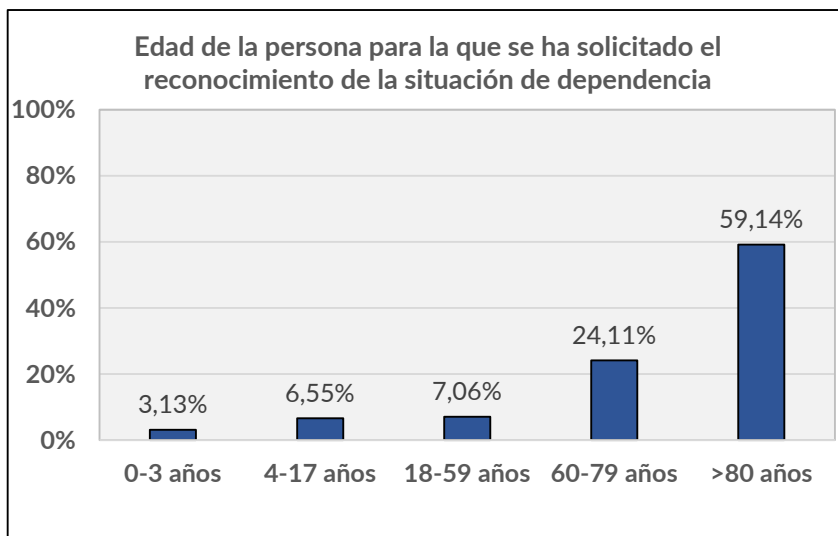
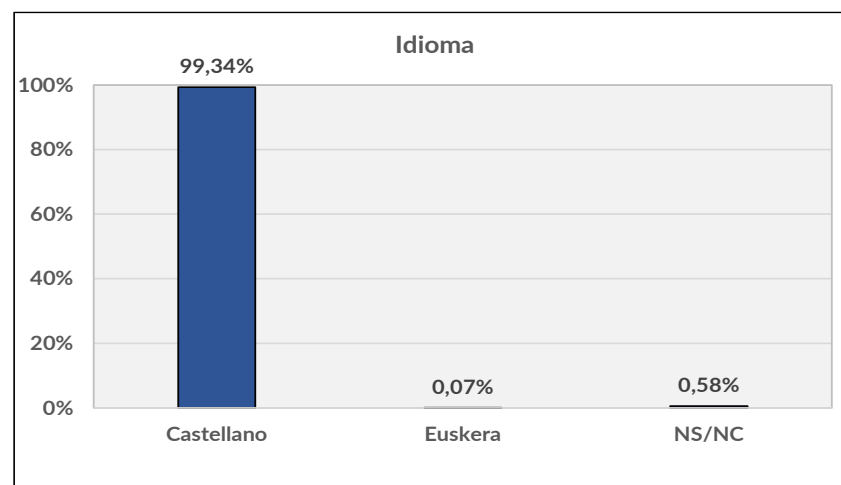
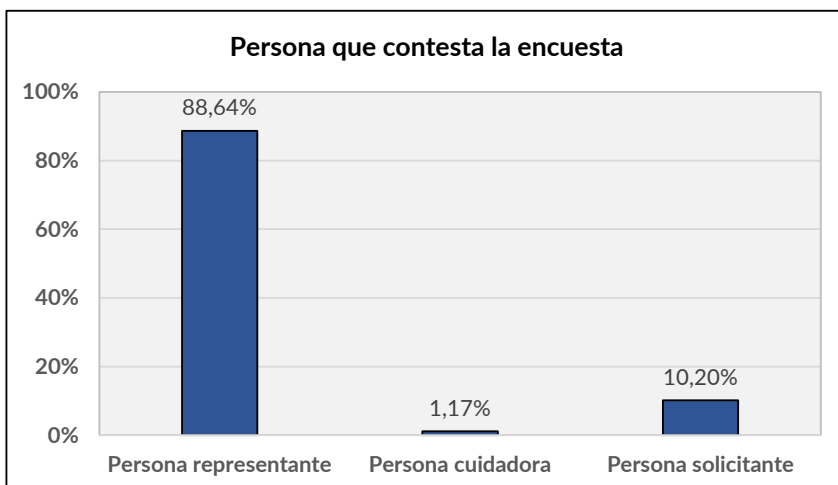
Alcance :

- ✓ Todas las personas usuarias que han pasado por el proceso de Valoración y Orientación de la Dependencia o, en su defecto, sus personas de referencia.
- ✓ El colectivo a encuestar ha sido el de las personas usuarias con resoluciones notificadas entre el 27 de Marzo y el 27 de Junio de 2024.
- ✓ Las encuestas fueron telefónicas y se realizaron entre el 10 de Septiembre y el 30 de Octubre de 2024.
- ✓ Al haber cambiado la metodología en 2021, los resultados no son comparables con los anteriores a esa fecha.

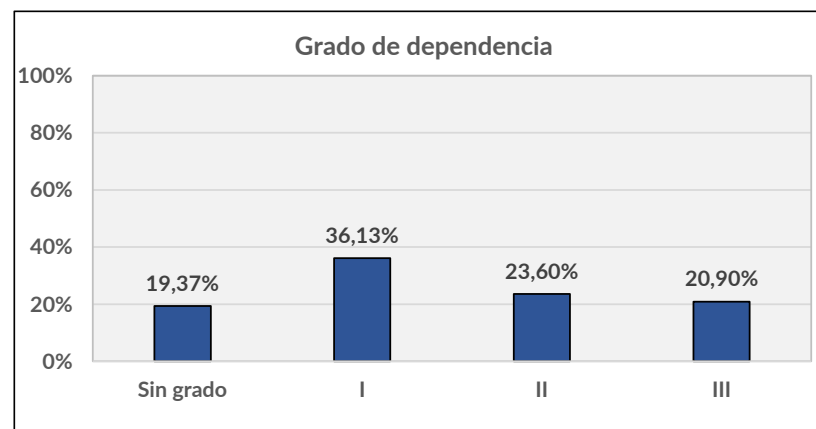
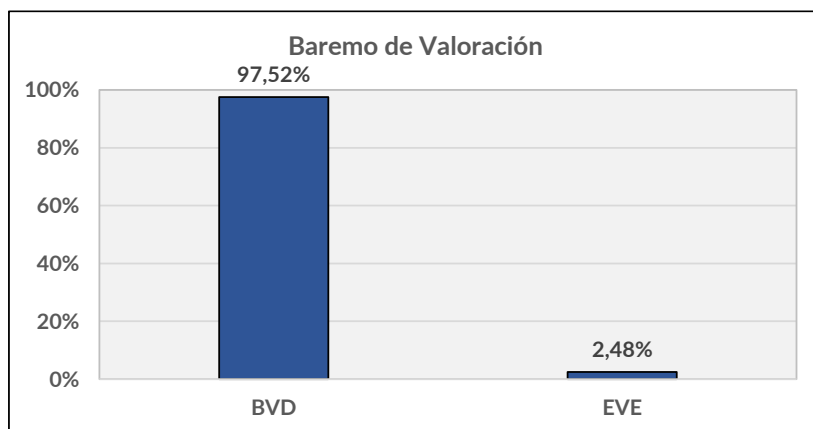
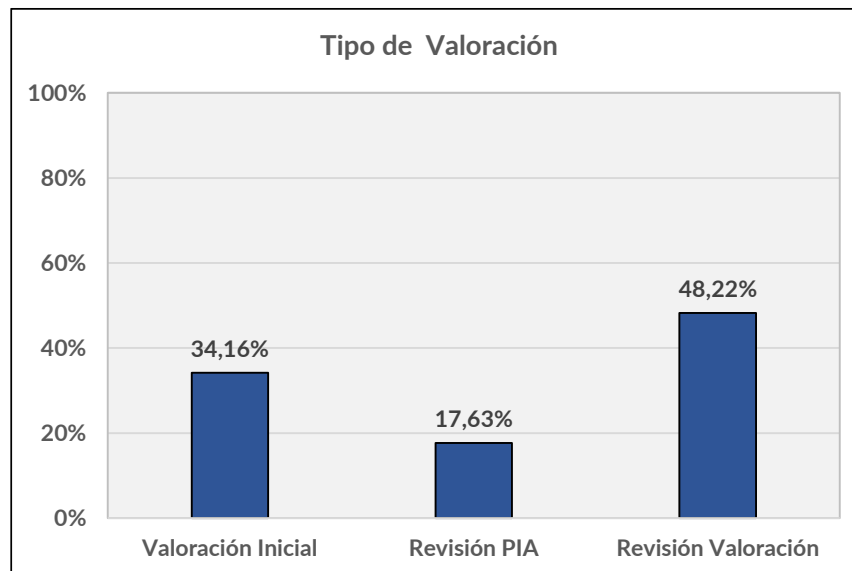
PARTICIPACIÓN

Número de <u>valoraciones</u> realizadas entre 27/03/2024 y 27/06/2024 <u>con notificación de resolución</u>	6524
Número de personas a las que <u>se ha llamado</u> para realizar la Encuesta	1772
Número de <u>respuestas válidas obtenidas</u>	1373
<u>Error muestral</u> (para un margen de confianza del 95%)	±2,4%

PERFIL DE RESPUESTA I



PERFIL DE RESPUESTA II



RESULTADOS GLOBALES

RESULTADOS GLOBALES

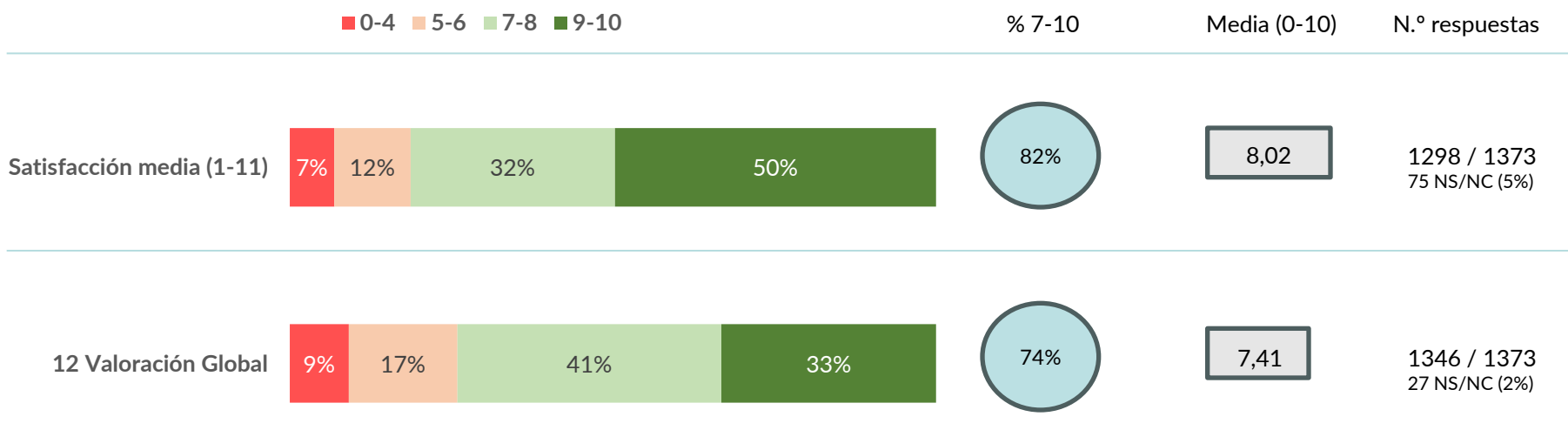
	2024
✓ Satisfacción (media preguntas 1 a 11*)	8,02
✓ Valoración Global (pregunta 12)	7,41

Escala 0 a 10

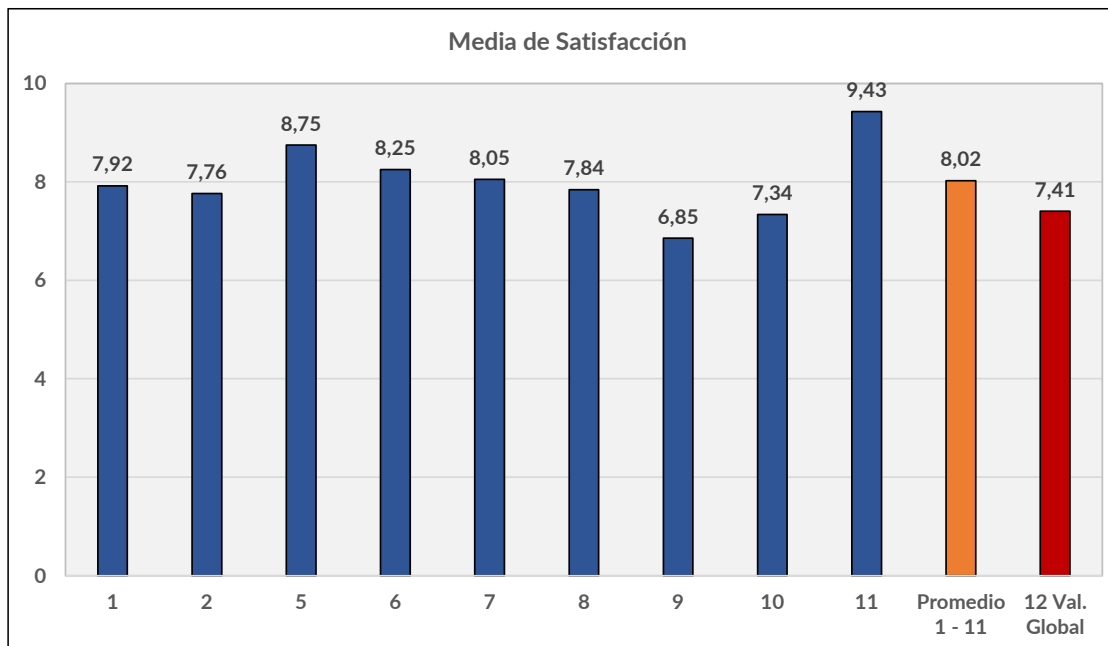
(*) No se incluyen las preguntas 3 y 4 al ser de respuesta dicotómica

RESULTADOS GLOBALES

(Distribución de la respuesta)

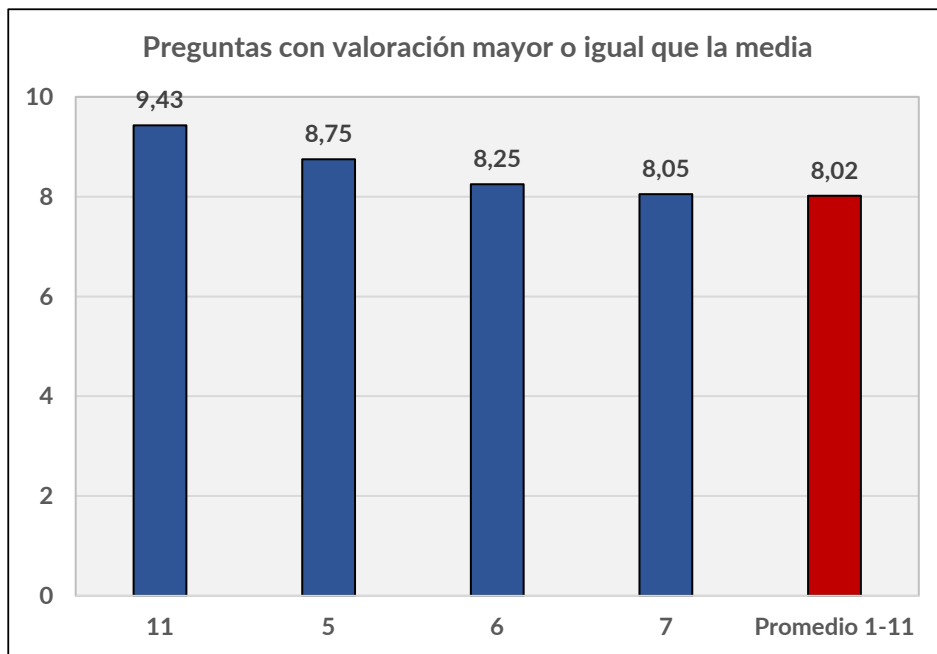


SATISFACCIÓN (Media de cada ítem)



SOLICITUD	DURACIÓN DEL PROCESO
1. La información previa que ha recibido para poder presentar la solicitud. Documentación necesaria, lugar donde presentarla	9. Tiempo transcurrido en resolver su solicitud de dependencia
2. La tramitación y el proceso de presentación de documentación	
VISITA/CITA	COMUNICACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN
5. El trato recibido por parte del equipo en la visita/cita. Teniendo en cuenta aspectos como la profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad	10. La comunicación con la Diputación a lo largo del proceso (cercanía, accesibilidad, profesionalidad)
6. La claridad de la información proporcionada en dicha visita/cita sobre la valoración, los servicios y prestaciones a los que tiene derecho	11. Posibilidad de elegir el idioma (euskera o castellano) en la tramitación de la dependencia
7. ¿Ha recibido en la visita/cita información suficiente para tramitar los recursos recogidos en su Programa?	
RESOLUCIÓN	VALORACIÓN GLOBAL
8. La claridad de la resolución recibida (¿Es comprensible la información proporcionada?)	12. ¿Cómo valora globalmente el proceso de Valoración de la Dependencia?

ÍTEMS CON PUNTUACIÓN **MAYOR** O IGUAL QUE LA MEDIA GLOBAL



11. Posibilidad de elegir el idioma (euskera o castellano) en la tramitación de la dependencia

5. El trato recibido por parte del equipo en la visita/cita. Teniendo en cuenta aspectos como la profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad

6. La claridad de la información proporcionada en dicha visita/cita sobre la valoración, los servicios y prestaciones a los que tiene derecho

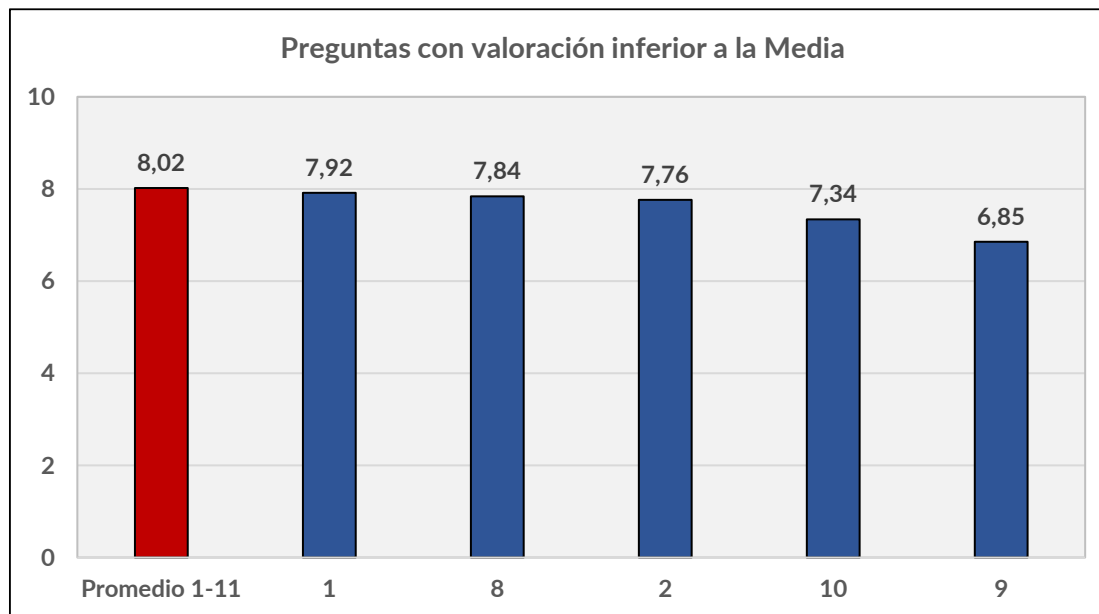
7. ¿Ha recibido en la visita/cita información suficiente para tramitar los recursos recogidos en su Programa?

ÍTEMS CON PUNTUACIÓN MAYOR O IGUAL QUE LA MEDIA GLOBAL

11. La posibilidad de elegir el idioma (euskera o castellano) en la tramitación de la dependencia	9,43
5. El trato recibido por parte del equipo en la visita/cita, teniendo en cuenta aspectos como la profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad	8,75
6. La claridad de la información proporcionada en la visita/cita sobre la valoración, los servicios y prestaciones a los que tiene derecho	8,25
7. La información que ha recibido en la visita/cita es suficiente para tramitar los recursos recogidos en su Programa	8,05

Nota: Ítems que igualan o superan el nivel de Satisfacción medio (8,02)

ÍTEMS CON PUNTUACIÓN MENOR QUE LA MEDIA GLOBAL



1. La información previa que ha recibido para poder presentar la solicitud. Documentación necesaria, lugar donde presentarla	10. La comunicación con la Diputación a lo largo del proceso (cercanía, accesibilidad, profesionalidad)
8. La claridad de la resolución recibida (¿es comprensible la información proporcionada?)	9. Tiempo transcurrido en resolver su solicitud de dependencia
2. La tramitación y el proceso de presentación de documentación	

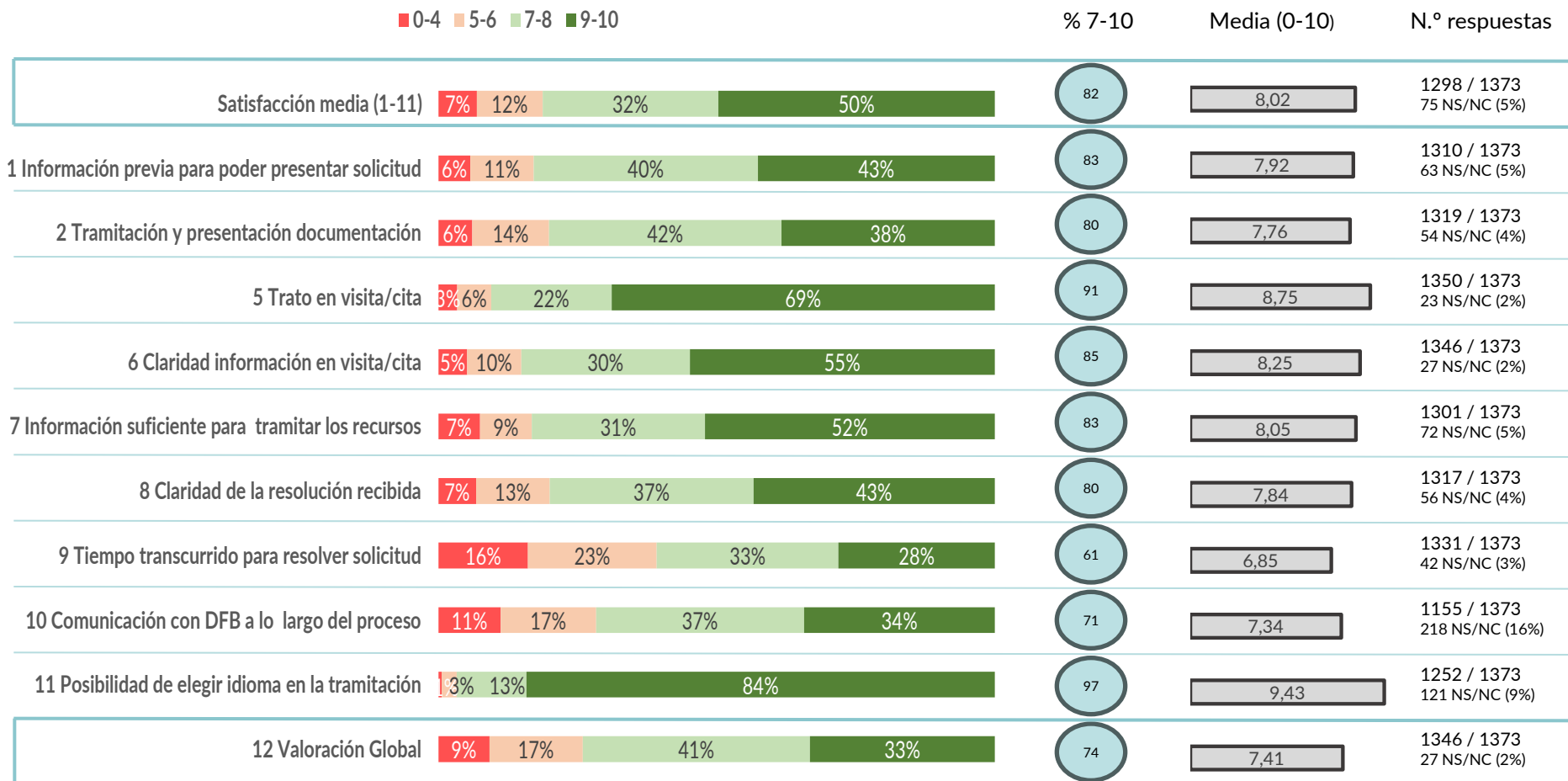
ÍTEMS CON PUNTUACIÓN MENOR QUE LA MEDIA GLOBAL

1. La información previa que ha recibido para poder presentar la solicitud. Documentación necesaria, lugar donde presentarla	7,92
8. La claridad de la resolución recibida (¿es comprensible la información proporcionada?)	7,84
2. La tramitación y el proceso de presentación de documentación	7,76
10. La comunicación con la Diputación a lo largo del proceso (cercanía, accesibilidad, profesionalidad)	7,34
9. El tiempo transcurrido en resolver su solicitud de dependencia	6,85

Nota: Ítems con valoración inferior al nivel de Satisfacción medio (8,02)

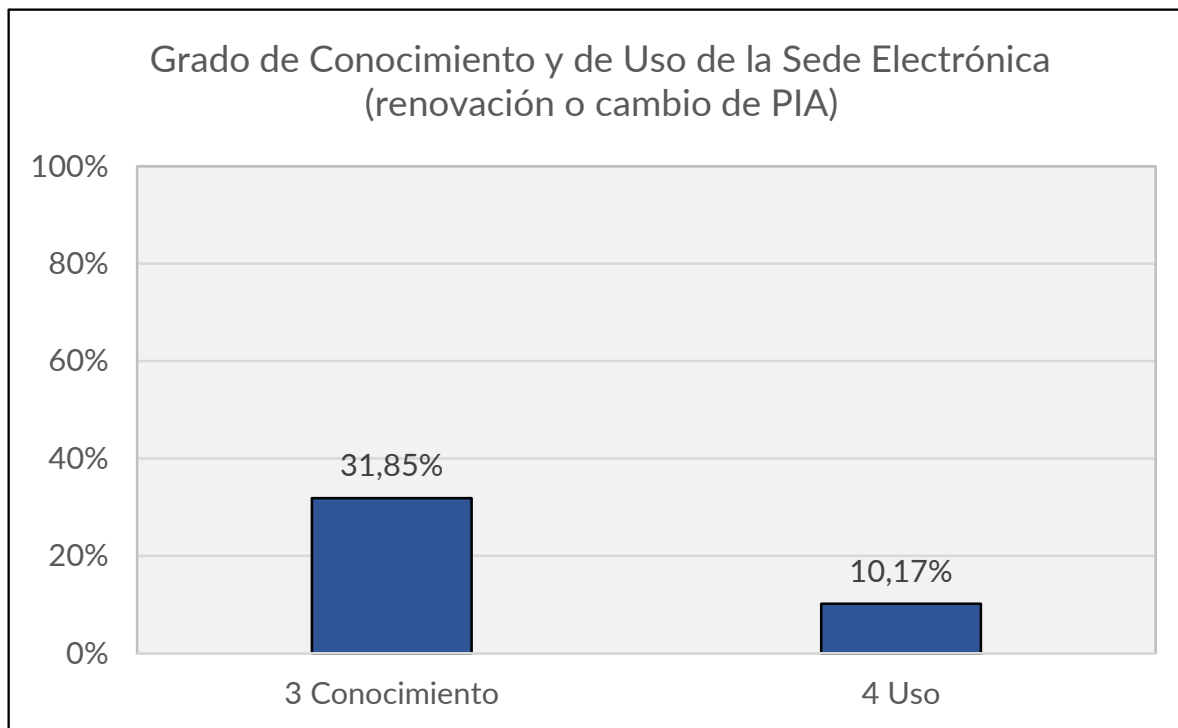
SATISFACCIÓN

(Distribución de la respuesta)



GRADO DE CONOCIMIENTO Y DE USO DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN REVISIÓN O CAMBIO DE PIA

(Porcentaje de personas que han respondido sí)



Sólo para solicitudes de revisión o cambio de PIA (sí/no)

3. ¿Conoce la opción de tramitar su solicitud online, mediante la Sede Electrónica?

4. ¿Ha tramitado su solicitud online, mediante la Sede Electrónica?

RESULTADOS POR COMARCAS

	Satisfacción (preguntas 1 a 11*)	Valoración Global (pregunta 12)
Arratia - Nervión	7,93	7,28
Busturialdea	8,17	7,35
Durangaldea	7,81	6,99
Gran Bilbao	8,04	7,50
Encartaciones	8,11	7,54
Lea - Artibai	7,36	6,77
Uribe Kosta	7,66	6,72
Resultados Globales	8,02	7,41

Escala 0 a 10

(*) No se incluyen las preguntas 3 y 4 al ser de respuesta dicotómica

RESULTADOS POR MUNICIPIOS

	Satisfacción (preguntas 1 a 11*)	Valoración Global (pregunta 12)
Bilbao	8,07	7,47
Barakaldo	8,01	7,38
Getxo	8,06	7,66
Resto Municipios	7,97	7,35
Resultados Globales	8,02	7,41

Escala 0 a 10

(*) No se incluyen las preguntas 3 y 4 al ser de respuesta dicotómica

Resultados según la persona que contesta la encuesta

RESULTADOS GLOBALES

(Según la persona que contesta la encuesta)

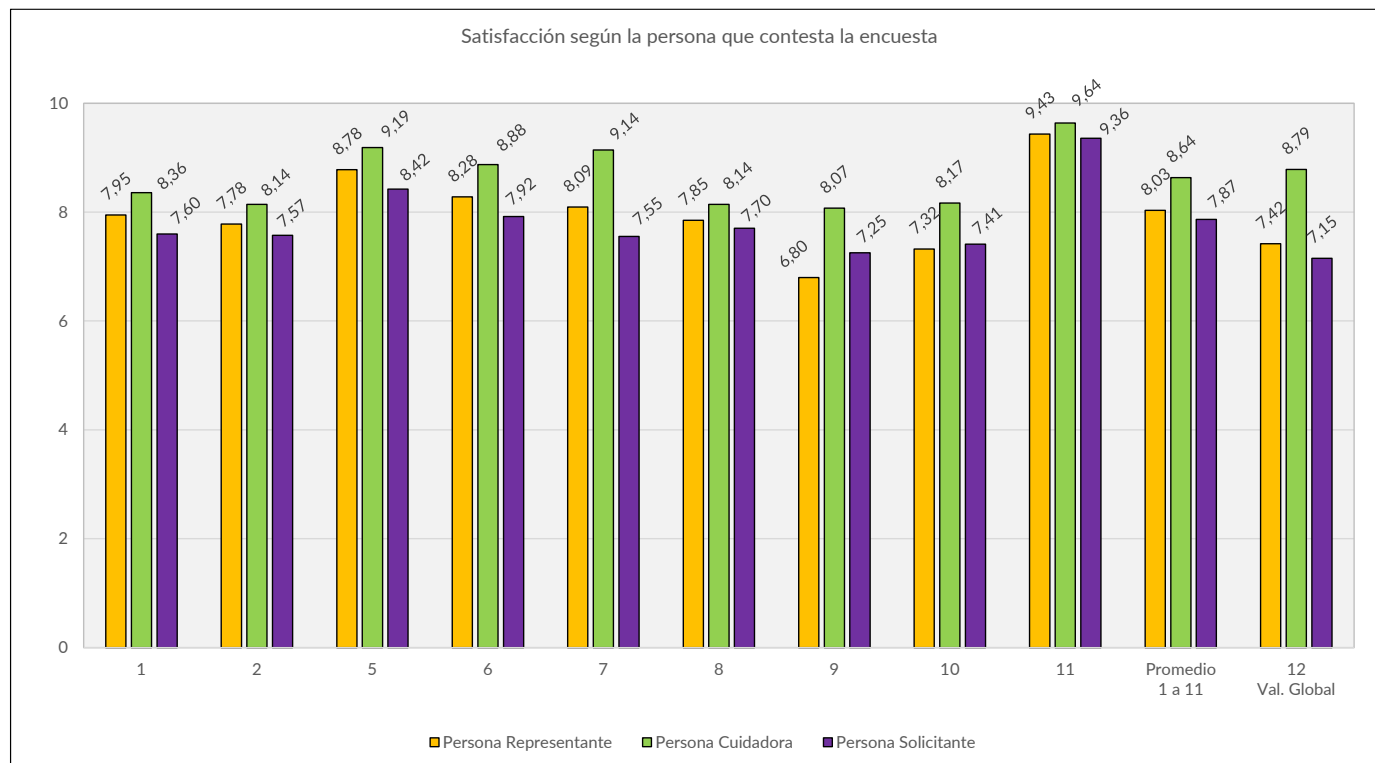
2024	Persona que contesta la encuesta		
	Persona Solicitante (10,20%)	Persona Representante (88,64%)	Persona Cuidadora (1,17%)
Satisfacción (preguntas 1 a 11*) Global: 8,02	7,87	8,03	8,64
Valoración Global (pregunta 12) Global: 7,41	7,15	7,42	8,79

Escala 0 a 10

(*) No se incluyen las preguntas 3 y 4 al ser de respuesta dicotómica

SATISFACCIÓN

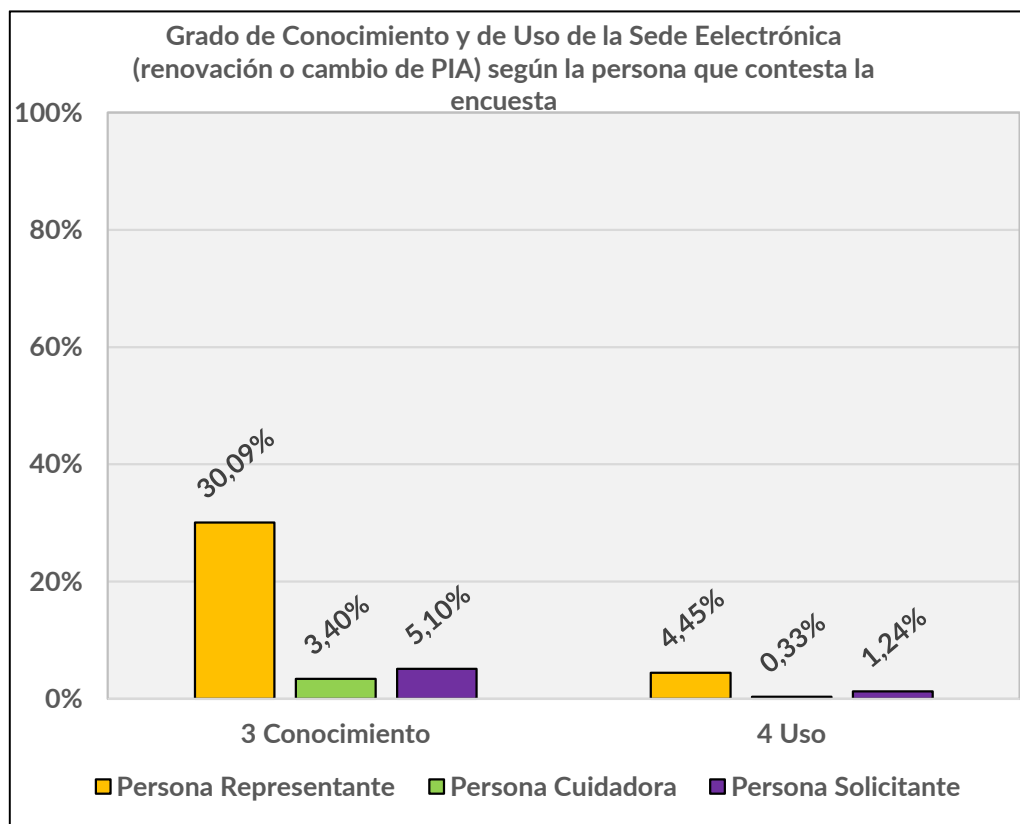
Media de cada ítem según la persona que contesta la encuesta



1. La información previa que ha recibido para poder presentar la solicitud. Documentación necesaria, lugar donde presentarla	8. La claridad de la resolución recibida (¿es comprensible la información proporcionada?)
2. La tramitación y el proceso de presentación de documentación	9. Tiempo transcurrido en resolver su solicitud de dependencia
5. El trato recibido por parte del equipo en la visita/cita. Teniendo en cuenta aspectos como la profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad	10. La comunicación con la Diputación a lo largo del proceso (cercanía, accesibilidad, profesionalidad)
6. La claridad de la información proporcionada en dicha visita/cita sobre la valoración, los servicios y prestaciones a los que tiene derecho	11. Posibilidad de elegir el idioma (euskera o castellano) en la tramitación de la dependencia
7. ¿Ha recibido en la visita/cita información suficiente para tramitar los recursos recogidos en su Programa?	

GRADO DE CONOCIMIENTO Y DE USO DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN REVISIÓN O CAMBIO DE PIA

(Porcentaje que han respondido sí, según la persona que contesta la encuesta)



Resultados según la Edad de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la Situación de Dependencia

RESULTADOS GLOBALES

(Según la edad de la persona para la que se solicita)

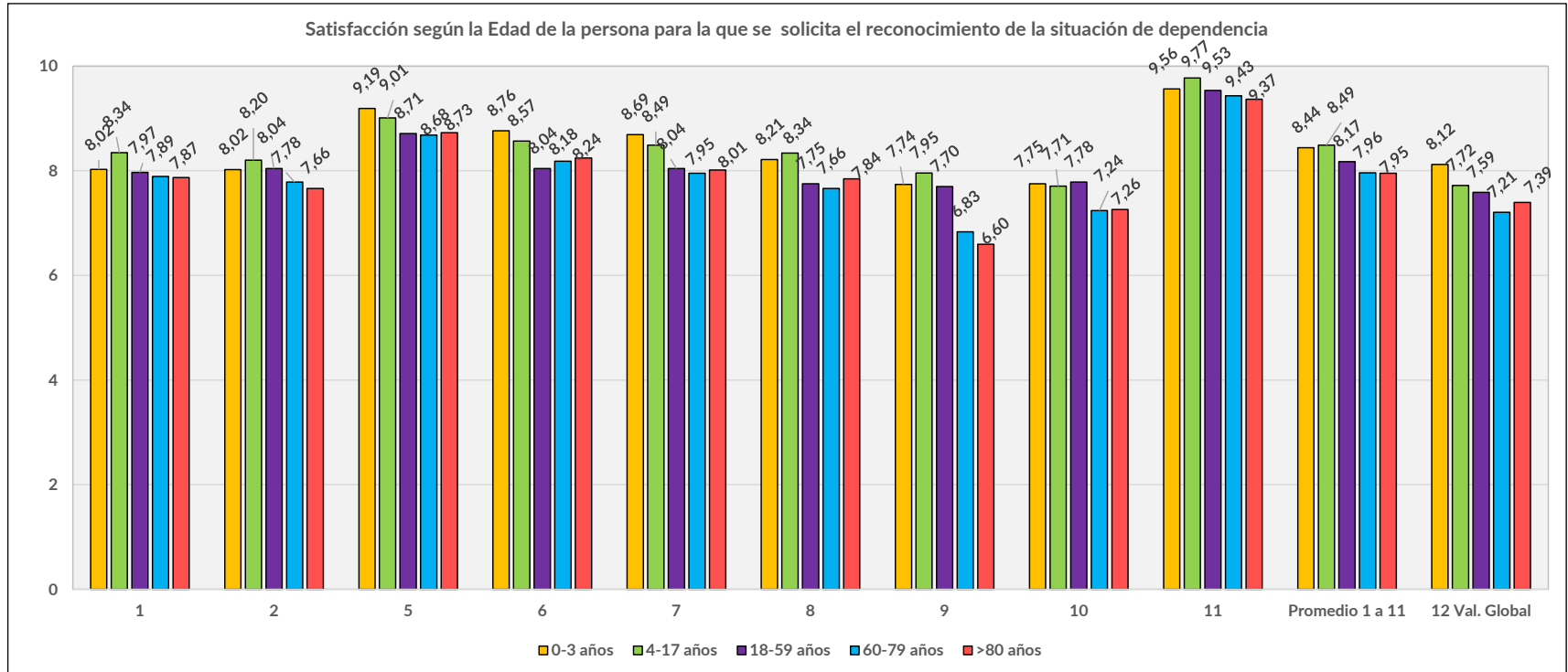
2024	Edad de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la situación de Dependencia				
	0-3 años (3,13%)	4-17 años (6,55%)	18-59 años (7,06%)	60-79 años (24,11%)	>80 años (59,14%)
Satisfacción (preguntas 1 a 11*) Global: 8,02	8,44	8,49	8,17	7,96	7,95
Valoración Global (pregunta 12) Global: 7,41	8,12	7,72	7,59	7,21	7,39

Escala 0 a 10

(*) No se incluyen las preguntas 3 y 4 al ser de respuesta dicotómica

SATISFACCIÓN

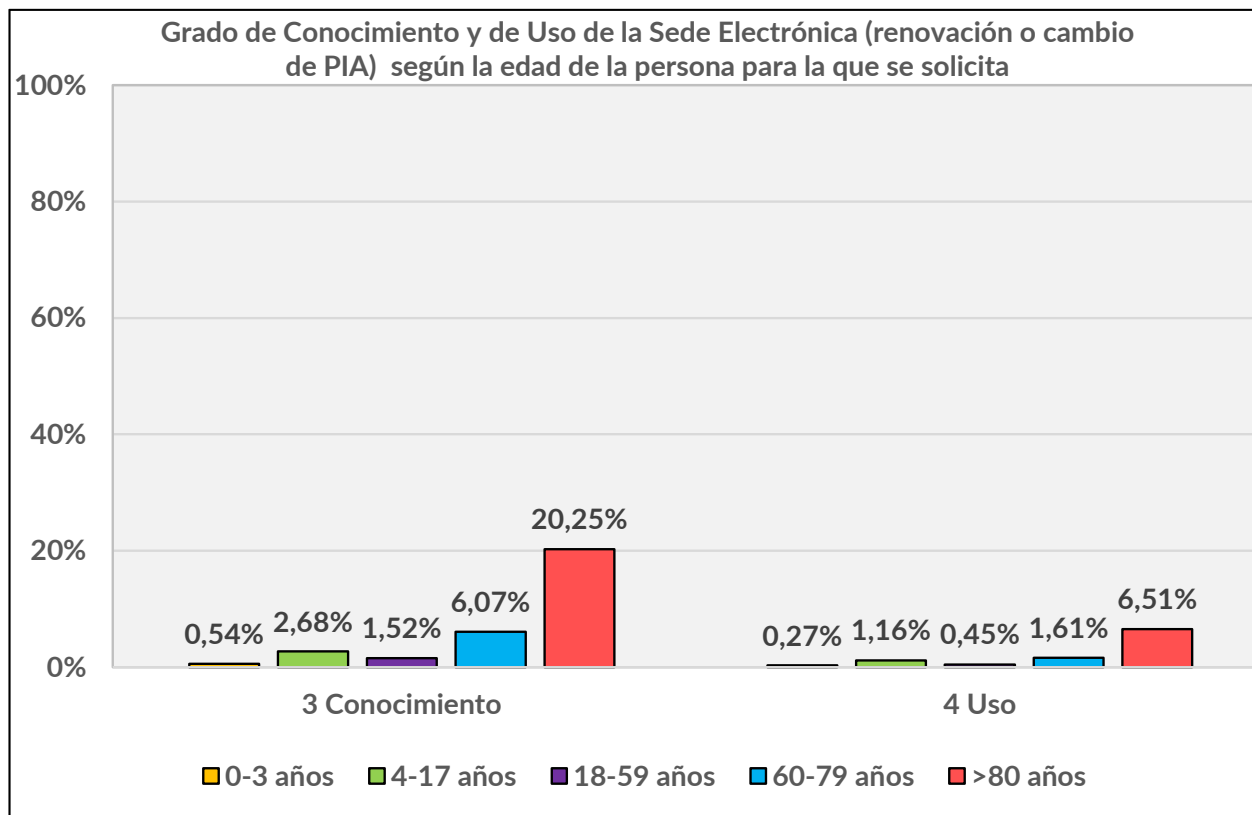
Media de cada ítem según la edad de la persona para la que se solicita



1. La información previa que ha recibido para poder presentar la solicitud. Documentación necesaria, lugar donde presentarla	8. La claridad de la resolución recibida (¿es comprensible la información proporcionada?)
2. La tramitación y el proceso de presentación de documentación	9. Tiempo transcurrido en resolver su solicitud de dependencia
5. El trato recibido por parte del equipo en la visita/cita. Teniendo en cuenta aspectos como la profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad	10. La comunicación con la Diputación a lo largo del proceso (ceranía, accesibilidad, profesionalidad)
6. La claridad de la información proporcionada en dicha visita/cita sobre la valoración, los servicios y prestaciones a los que tiene derecho	11. Posibilidad de elegir el idioma (euskera o castellano) en la tramitación de la dependencia
7. ¿Ha recibido en la visita/cita información suficiente para tramitar los recursos recogidos en su Programa?	

GRADO DE CONOCIMIENTO Y DE USO DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN REVISIÓN O CAMBIO DE PIA

(Porcentaje que han respondido sí, según la edad de la persona para la que se solicita)



Resultados según el Sexo de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la Situación de Dependencia

RESULTADOS GLOBALES

(Según el sexo de la persona para la que se solicita)

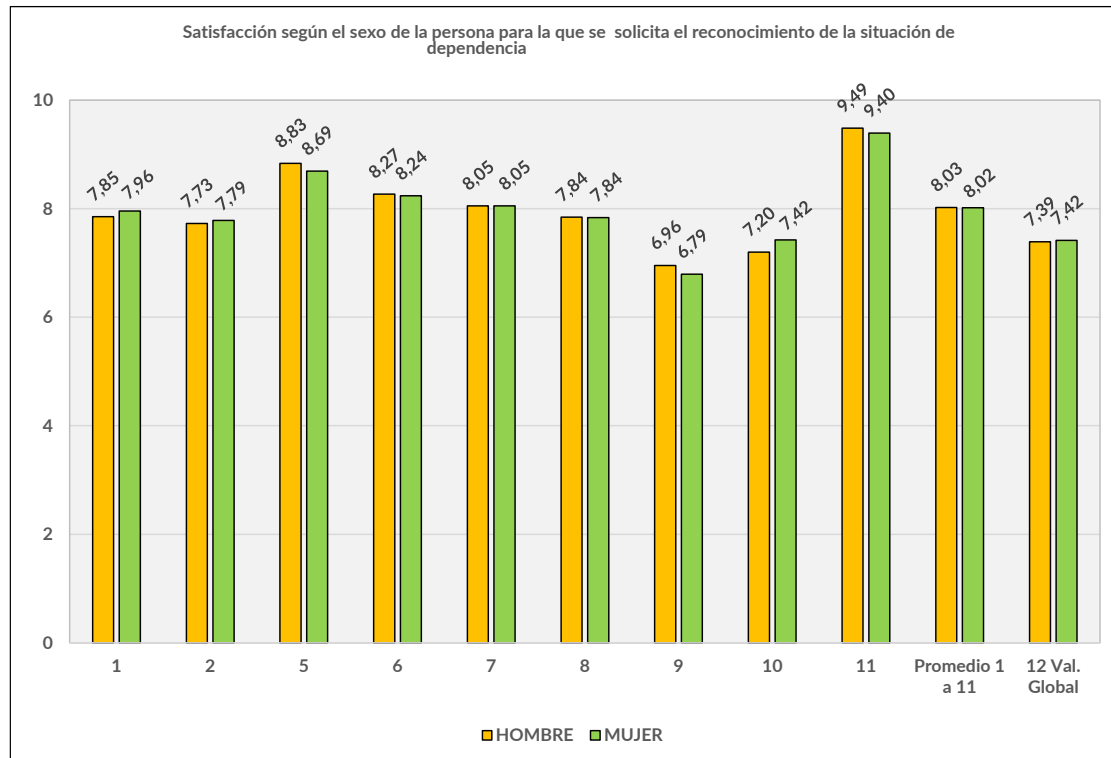
2024	Sexo de la persona para la que se solicita el reconocimiento de la Situación de Dependencia	
	Mujer (62,64%)	Hombre (37,36%)
Satisfacción (preguntas 1 a 11*) Global: 8,02	8,02	8,03
Valoración Global (pregunta 12) Global: 7,41	7,42	7,39

Escala 0 a 10

(*) No se incluyen las preguntas 3 y 4 al ser de respuesta dicotómica

SATISFACCIÓN

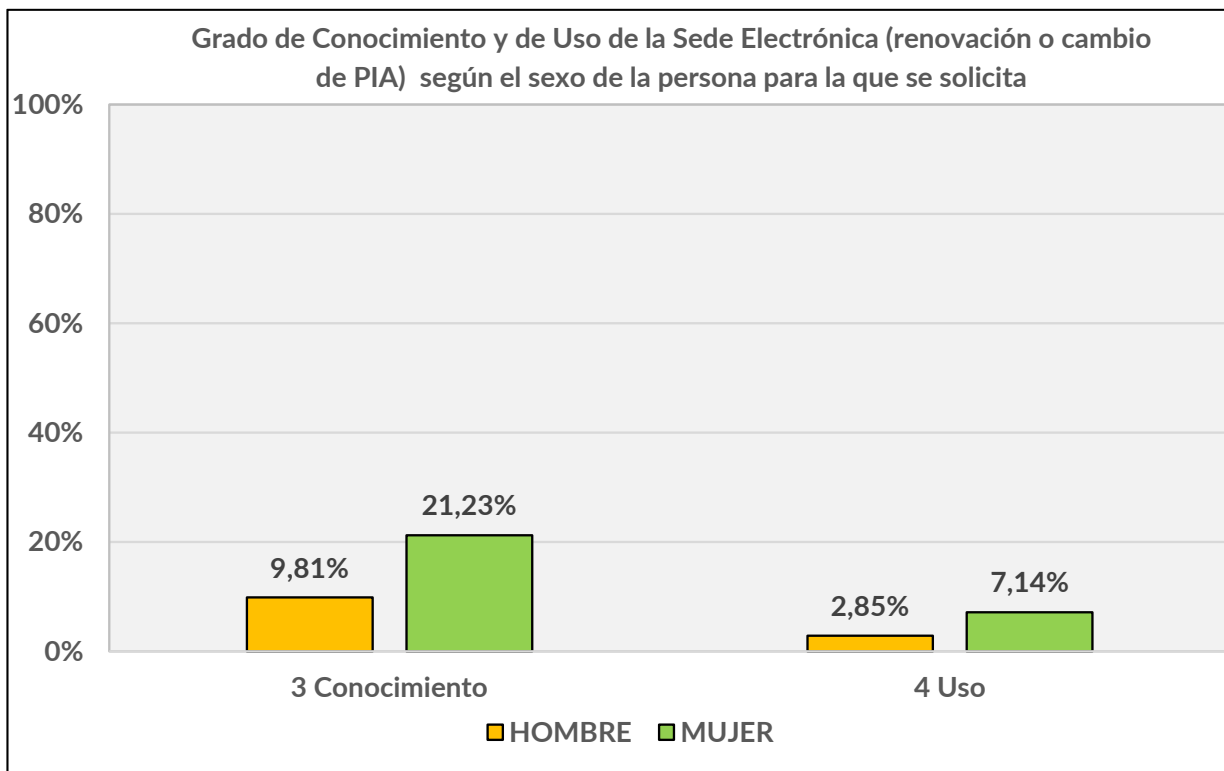
Media de cada ítem según el sexo de la persona para la que se solicita



1. La información previa que ha recibido para poder presentar la solicitud. Documentación necesaria, lugar donde presentarla	8. La claridad de la resolución recibida (¿es comprensible la información proporcionada?)
2. La tramitación y el proceso de presentación de documentación	9. Tiempo transcurrido en resolver su solicitud de dependencia
5. El trato recibido por parte del equipo en la visita/cita. Teniendo en cuenta aspectos como la profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad	10. La comunicación con la Diputación a lo largo del proceso (cercanía, accesibilidad, profesionalidad)
6. La claridad de la información proporcionada en dicha visita/cita sobre la valoración, los servicios y prestaciones a los que tiene derecho	11. Posibilidad de elegir el idioma (euskera o castellano) en la tramitación de la dependencia
7. ¿Ha recibido en la visita/cita información suficiente para tramitar los recursos recogidos en su Programa?	

GRADO DE CONOCIMIENTO Y DE USO DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN REVISIÓN O CAMBIO DE PIA

(Porcentaje que han respondido sí, según el sexo de la persona para la que se solicita)



Resultados según el Tipo de Valoración

RESULTADOS GLOBALES

(Según el Tipo de Valoración)

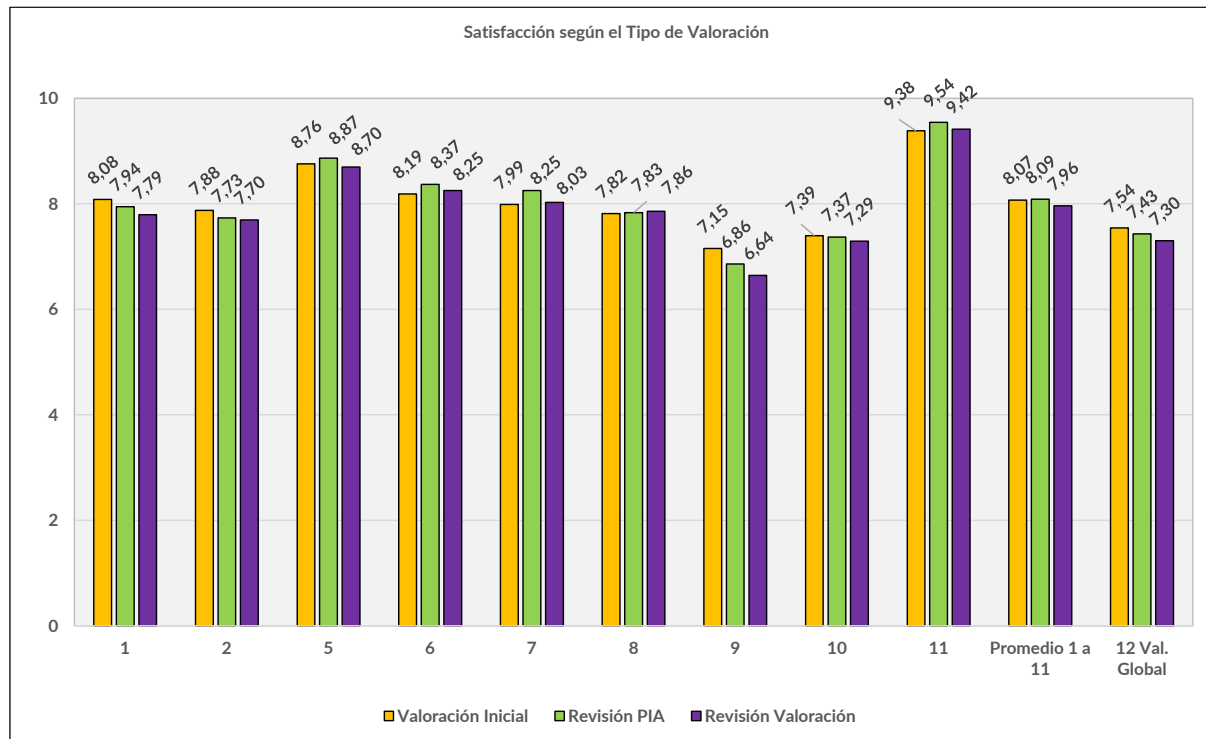
2024	Tipo de Valoración		
	Valoración Inicial (34,16%)	Revisión PIA (17,63%)	Revisión Valoración (48,22%)
Satisfacción (preguntas 1 a 11*) Global: 8,02	8,07	8,09	7,96
Valoración Global (pregunta 12) Global: 7,41	7,54	7,43	7,30

Escala 0 a 10

(*) No se incluyen las preguntas 3 y 4 al ser de respuesta dicotómica

SATISFACCIÓN

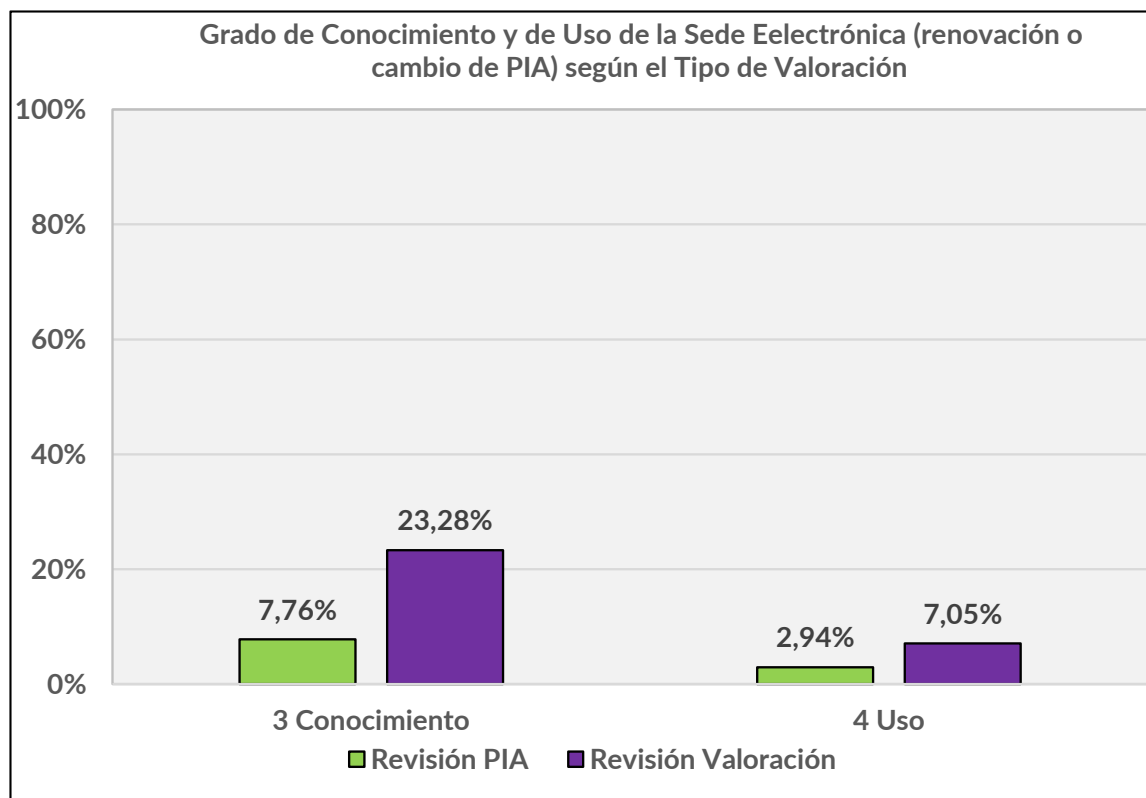
Media de cada ítem según el Tipo de Valoración



1. La información previa que ha recibido para poder presentar la solicitud. Documentación necesaria, lugar donde presentarla	8. La claridad de la resolución recibida (¿es comprensible la información proporcionada?)
2. La tramitación y el proceso de presentación de documentación	9. Tiempo transcurrido en resolver su solicitud de dependencia
5. El trato recibido por parte del equipo en la visita/cita. Teniendo en cuenta aspectos como la profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad	10. La comunicación con la Diputación a lo largo del proceso (cercanía, accesibilidad, profesionalidad)
6. La claridad de la información proporcionada en dicha visita/cita sobre la valoración, los servicios y prestaciones a los que tiene derecho	11. Posibilidad de elegir el idioma (euskera o castellano) en la tramitación de la dependencia
7. ¿Ha recibido en la visita/cita información suficiente para tramitar los recursos recogidos en su Programa?	

GRADO DE CONOCIMIENTO Y DE USO DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN REVISIÓN O CAMBIO DE PIA

(Porcentaje que han respondido sí, según el Tipo de Valoración)



Resultados según el Baremo de Valoración

RESULTADOS GLOBALES

(Según el Baremo de Valoración)

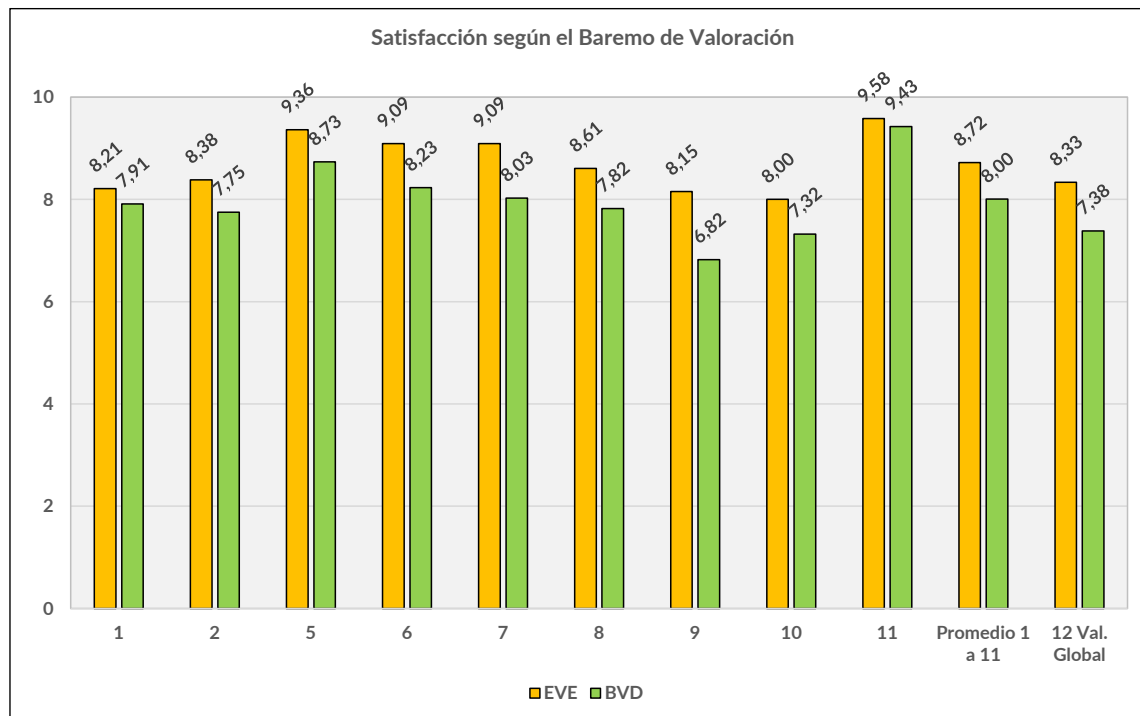
2024	Baremo	
	EVE (2,48%)	BVD (97,52%)
Satisfacción (preguntas 1 a 11*) Global: 8,02	8,72	8,00
Valoración Global (pregunta 12) Global: 7,41	8,33	7,38

Escala 0 a 10

(*) No se incluyen las preguntas 3 y 4 al ser de respuesta dicotómica

SATISFACCIÓN

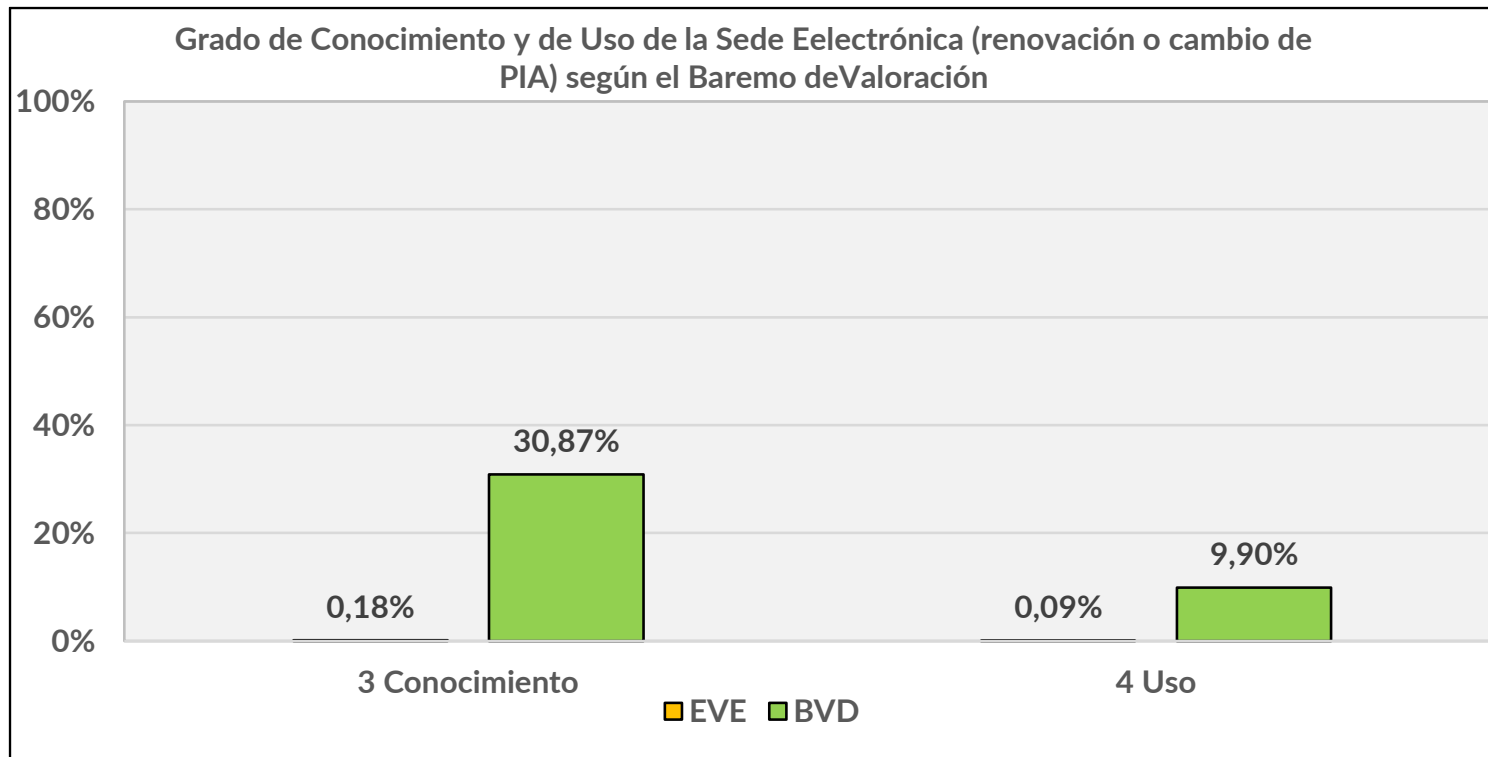
Media de cada ítem según el Baremo de Valoración



1. La información previa que ha recibido para poder presentar la solicitud. Documentación necesaria, lugar donde presentarla	8. La claridad de la resolución recibida (¿es comprensible la información proporcionada?)
2. La tramitación y el proceso de presentación de documentación	9. Tiempo transcurrido en resolver su solicitud de dependencia
5. El trato recibido por parte del equipo en la visita/cita. Teniendo en cuenta aspectos como la profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad	10. La comunicación con la Diputación a lo largo del proceso (cercanía, accesibilidad, profesionalidad)
6. La claridad de la información proporcionada en dicha visita/cita sobre la valoración, los servicios y prestaciones a los que tiene derecho	11. Posibilidad de elegir el idioma (euskera o castellano) en la tramitación de la dependencia
7. ¿Ha recibido en la visita/cita información suficiente para tramitar los recursos recogidos en su Programa?	

GRADO DE CONOCIMIENTO Y DE USO DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN REVISIÓN O CAMBIO DE PIA

(Porcentaje que han respondido sí, según el Baremo de Valoración)



Resultados según el Grado de Dependencia

RESULTADOS GLOBALES

(Según el Grado de Dependencia)

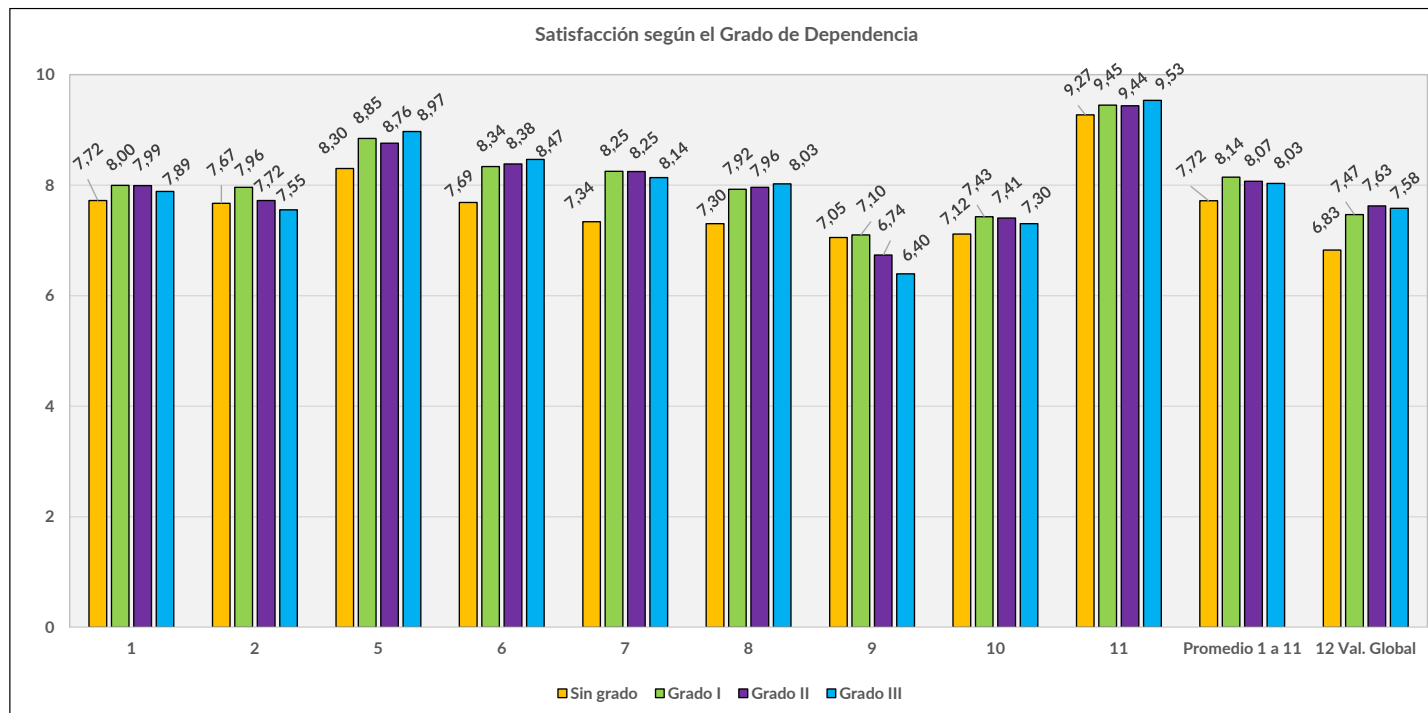
2024	Grado de Dependencia			
	Sin grado (19,37%)	Grado I (36,13%)	Grado II (23,60%)	Grado III (20,90%)
Satisfacción (preguntas 1 a 11*) Global: 8,02	7,72	8,14	8,07	8,03
Valoración Global (pregunta 12) Global: 7,41	6,83	7,47	7,63	7,58

Escala 0 a 10

(*) No se incluyen las preguntas 3 y 4 al ser de respuesta dicotómica

SATISFACCIÓN

Media de cada ítem según el Grado de Dependencia



1. La información previa que ha recibido para poder presentar la solicitud. Documentación necesaria, lugar donde presentarla	8. La claridad de la resolución recibida (¿es comprensible la información proporcionada?)
2. La tramitación y el proceso de presentación de documentación	9. Tiempo transcurrido en resolver su solicitud de dependencia
5. El trato recibido por parte del equipo en la visita/cita. Teniendo en cuenta aspectos como la profesionalidad, amabilidad, respeto, accesibilidad	10. La comunicación con la Diputación a lo largo del proceso (cercanía, accesibilidad, profesionalidad)
6. La claridad de la información proporcionada en dicha visita/cita sobre la valoración, los servicios y prestaciones a los que tiene derecho	11. Posibilidad de elegir el idioma (euskera o castellano) en la tramitación de la dependencia
7. ¿Ha recibido en la visita/cita información suficiente para tramitar los recursos recogidos en su Programa?	

GRADO DE CONOCIMIENTO Y DE USO DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN REVISIÓN O CAMBIO DE PIA

(Porcentaje que han respondido sí, según el Grado de Dependencia)

