

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

CSCM VITORIA- GASTEIZ

SEPTIEMBRE 2013

Equipo de Planificación y Estrategia. Sirimiri Servicios Socioculturales S.L.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

CSCM VITORIA- GASTEIZ

El presente informe surge del interés por parte de Sirimiri S.L. de apostar por la mejora continua en todos aquellos Servicios en donde implementamos nuestros proyectos de trabajo. En este sentido, vemos necesario recoger la opinión cuantitativa y cualitativa para, por un lado, medir el grado de satisfacción de las personas usuarias de los Centros Socioculturales de Mayores, y por otro, identificar aquellas áreas susceptibles de mejora de cara a generar acciones que aumenten el grado de satisfacción general. En este sentido la percepción de las personas usuarias de los Centros Socioculturales de Mayores constituye uno de los aspectos a tener en cuenta en la previsión anual de la intervención, facilitando la priorización de actuaciones tendentes a elevar aquellos aspectos menos valorados en las encuestas de satisfacción.

Se plantea el estudio con carácter voluntario sobre el total de la muestra fijada para el conjunto de los **catorce centros**. Dicha muestra se elabora teniendo en cuenta **dos criterios**. Por un lado, **el número de personas usuarias con carné** que tiene cada Centro y, por otro lado, el peso que tiene la **programación permanente**.

Una vez asignada la muestra correspondiente para cada Centro se establece que la pasación de los cuestionarios se distribuyan un 50% en personas usuarias que estén dentro de la programación permanente, es decir, cursos y talleres y el 50% restante en personas usuarias localizadas en cualquier dependencia del Centro.

Así pues, el informe que se presenta hace referencia a un total de **821 personas usuarias**, lo que supone un universo del **98,9% sobre la muestra prevista**. Señalar que todas las personas usuarias que han colaborado en el estudio lo hacen de forma **voluntaria**.

El cuestionario presenta dos partes bien diferenciadas:

- Una primera parte donde se recogen las **variables de codificación**: edad, sexo, nivel de instrucción, espacio de encuestación (“sala de talleres” u “otros espacios”), modo de convivencia (“solo/ a”, “mujer/marido”, “hijo/ a” u “otros”) y presencia en el centro (“diaria”, “asidua” y “puntual”)
- Una segunda parte donde se recogen las **variables objeto de estudio**. Dichas variables se agrupan en **4 secciones** en la que los diferentes **ítems** puntúan de 0 a 10 (siendo cero muy mala- pésima y diez muy buena- excelente):
 - La primera denominada **“Aspectos generales”** con (4) ítems.
 - La segunda **“Servicios”** con (8) ítems, en donde en cuatro de ellos se pregunta además por el “precio” y el “horario”.
 - La tercera **“Atención profesional”** con (9) ítems.
 - La cuarta **“Espacio físico”** con (6) ítems, cuatro de ellos dicotómicos en relación al espacio y al equipamiento.
 - Por último, se añade un ítem para valorar la **satisfacción general** del Centro.

En la parte final del cuestionario se abre un apartado para que la persona usuaria pueda opinar de forma cualitativa en relación a las cuatro secciones valoradas.

El 50% de la muestra en la categoría de “talleres” ha sido pasada por el equipo de animación y el 50% restante por los auxiliares de información, en la categoría de “otros espacios”.

El trabajo de campo se ha realizado durante el mes de abril en horario de mañana y tarde.

La técnica de investigación para abordar el estudio ha sido un análisis mixto, tanto cuantitativo como cualitativo. Toda la información recogida se ha tratado informáticamente, primeramente a través de los programas Access y Excel, para posteriormente analizar los datos con el programa Pass Statistics Editor de Datos.

CENTRO SOCIOCULTURAL DE MAYORES ARANBIZKARRA

EDAD _____ SEXO _____ NIVEL INSTRUCCIÓN _____

ESPACIO DE ENCUESTACIÓN: SALA DE TALLERES OTROS ESPACIOS

MODO DE CONVIVENCIA: SOLO/A MUJER/MARIDO HIJO/A OTROS

PRESENCIA EN EL CENTRO: DIARIA ASIDUA PUNTUAL

Responde atendiendo a la siguiente indicación: (0 es muy mala- pésima y 10 muy buena- excelente)

ASPECTOS GENERALES

1 ¿Cómo valoras la **INFORMACIÓN** recibida en el Centro?

2 ¿Sientes que tu **OPINIÓN** es tenida en cuenta en la vida del Centro?

3 ¿Cómo valoras la resolución de las **SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**?

4 ¿Recomendarías el **RECURSO**?

SERVICIOS (preguntas 6, 7 y 8 contestar si se utiliza el servicio)

5 ¿Cómo valoras el servicio de **CAFETERÍA**?

PRECIO

HORARIO

6 ¿Cómo valoras el servicio de **PELUQUERÍA**?

PRECIO

HORARIO

7 ¿Cómo valoras el servicio de **COMEDOR**?

PRECIO

HORARIO

8 ¿Cómo valoras el servicio de **PODOLOGÍA**?

PRECIO

HORARIO

9 ¿Cómo valoras el servicio de **LIMPIEZA**?

10 ¿Cómo valoras el servicio de **INFORMACIÓN Y ACOGIDA**?

11 ¿Cómo valoras las **ACTIVIDADES PUNTALES** que se realizan en el Centro?
CANTIDAD VARIEDAD

12 ¿Cómo valoras los **CURSOS Y TALLERES** que se realizan en el Centro?
CANTIDAD VARIEDAD

ATENCIÓN PROFESIONAL (preguntas 14,15 y 16 contestar si se utiliza el servicio)

1 ¿Cómo calificarías la atención del personal del **SERVICIO DE CAFETERÍA**?

2 ¿Cómo calificarías la atención del personal del **SERVICIO DE PELUQUERÍA**?

3 ¿Cómo calificarías la atención del personal del **SERVICIO DE COMEDOR**?

4 ¿Cómo calificarías la atención del personal del **SERVICIO DE PODOLOGÍA**?

5 ¿Cómo calificarías la atención del personal del **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA**?

6 ¿Cómo calificarías la atención del **ANIMADOR/ A SOCIOCULTURAL**?

7 ¿Cómo calificarías la atención de los/as **MONITORES/ AS** de los talleres del Centro?

8 ¿Cómo calificarías en general la **FORMACIÓN - CONOCIMIENTOS** del equipo del Centro?

9 ¿Cómo calificarías en general la **AMABILIDAD- ATENCIÓN** recibida en el Centro?

ESPACIO FÍSICO

10 ¿Cómo valoras el **ESPACIO FÍSICO** (estética, ventilación, iluminación,...) del Centro?

11 ¿Cómo valoras la **COMODIDAD** (accesibilidad, temperatura, ergonomía,...) del Centro?

12 ¿Cómo valoras la adecuación de la **SALA DE TELEVISIÓN**? Espacio Equipamiento

13 ¿Cómo valoras la adecuación del **SALON PRINCIPAL y ZONA DE ENCUENTRO**? Espacio Equipamiento

14 ¿Cómo valoras la adecuación de la **BIBLIOTECA- HEMEROTECA**? Espacio Equipamiento

15 ¿Cómo valoras la adecuación de las **SALAS POLIVALENTES (TALLERES)**? Espacio Equipamiento

16 ¿Cómo valoras la **SATISFACCIÓN GENERAL** con el Centro?

OPINIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES...

ASPECTOS GENERALES:.....

SERVICIOS:.....

ATENCIÓN PROFESIONAL:.....

ESPACIO FÍSICO:.....

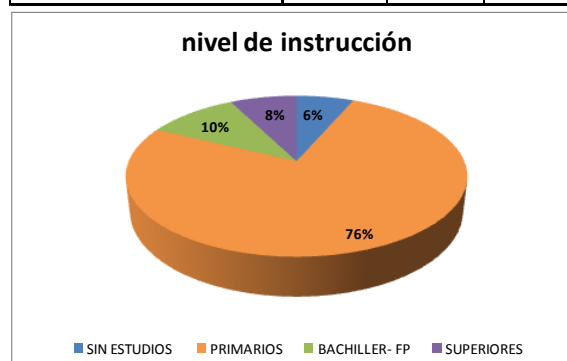
En cuanto a las variables de codificación hay que señalar que el 60% de las personas usuarias son mujeres.



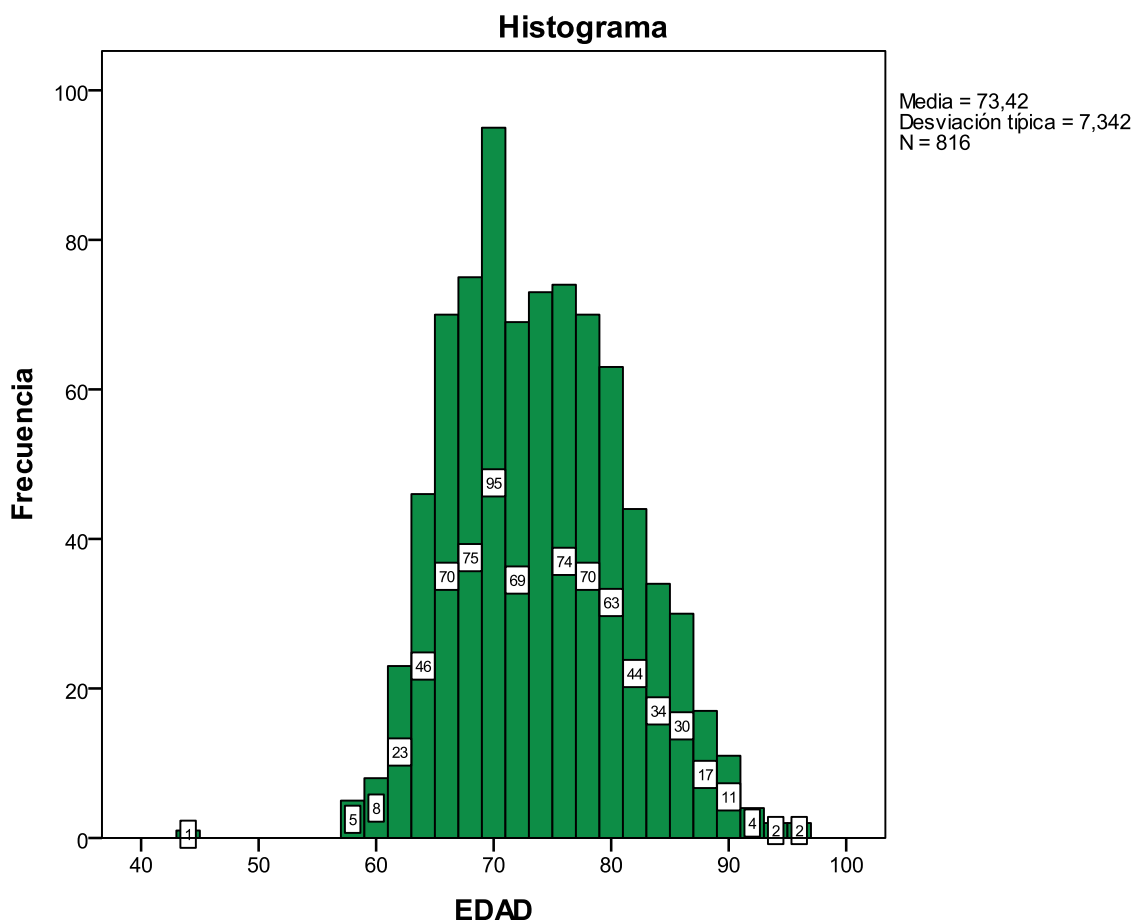
SEXO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	HOMBRE	328	40,0	40,2
	MUJER	488	59,4	59,8
	Total	816	99,4	100,0
Perdidos	Sistema	5	,6	
Total		821	100,0	

Respecto al nivel formativo apuntar que tres cuartas partes del universo presentan estudios primarios seguido con un 10% de las personas usuarias que tienen estudios superiores. Apuntar que 53 personas no responden a este ítem.

NIVEL DE INSTRUCCION		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	SIN ESTUDIOS	50	6,1	6,5
	PRIMARIOS	581	70,8	75,7
	BACHILLER- FP	79	9,6	10,3
	SUPERIORES	58	7,1	7,6
	Total	768	93,5	100,0
Perdidos	Sistema	53	6,5	
Total		821	100,0	



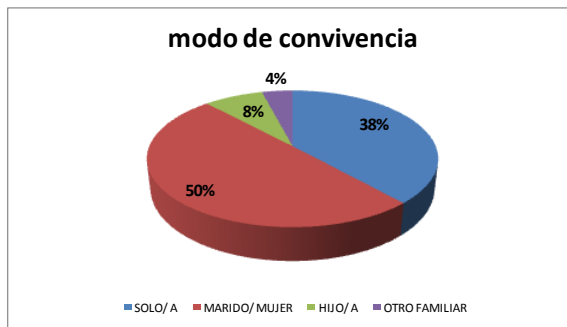
En cuanto a la variable edad hay que señalar que la media de edad es de 73 años, siendo la edad de 69 años el valor que más se repite con cincuenta y seis personas. Apuntar que hay un rango establecido de 52 años entre la persona más joven con 44 años y los 96 años con la persona de más edad.



EDAD		
N	Válidos	816
	Perdidos	5
Media		73,42
Moda		69
Rango		52
Mínimo		44
Máximo		96

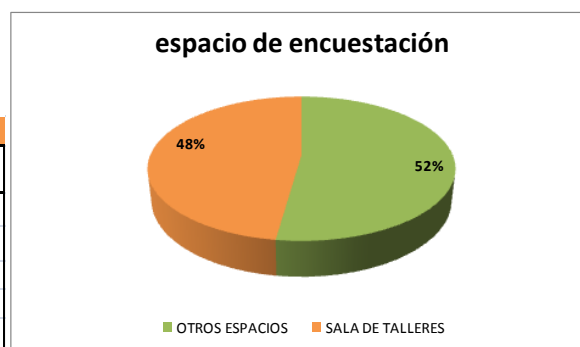
Respecto al modo de convivencia resaltar que mayoritariamente, con un 50%, se encuentran las personas que viven con su “marido/ mujer”, es decir, 391 personas, seguido de las personas que viven “solo/ sola” con un 38,4%. Señalar que 34 personas no contestan a este ítem.

MODO DE CONVIVENCIA				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	SOLO/ A	302	36,8	38,4
	MARIDO/ MUJER	391	47,6	49,7
	HIJO/ A	62	7,6	7,9
	OTRO FAMILIAR	32	3,9	4,1
	Total	787	95,9	100,0
Perdidos	Sistema	34	4,1	
Total		821	100,0	



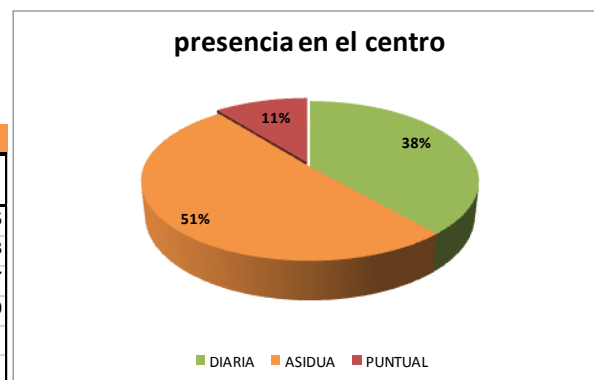
En cuanto al espacio de encuestación se aprecia, siguiendo el criterio de que la muestra tuviera a partes iguales personas usuarias de espacios en los que tienen lugar programas permanentes y otros espacios vinculados a un ocio más pasivo, un porcentaje paritario entre “otros espacios” y “sala de talleres”, con un 52% y un 48% respectivamente.

ESPACIO DE ENCUESTACION				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	OTROS ESPACIOS	411	50,1	52,2
	SALA DE TALLERES	376	45,8	47,8
	Total	787	95,9	100,0
Perdidos	Sistema	34	4,1	
Total		821	100,0	

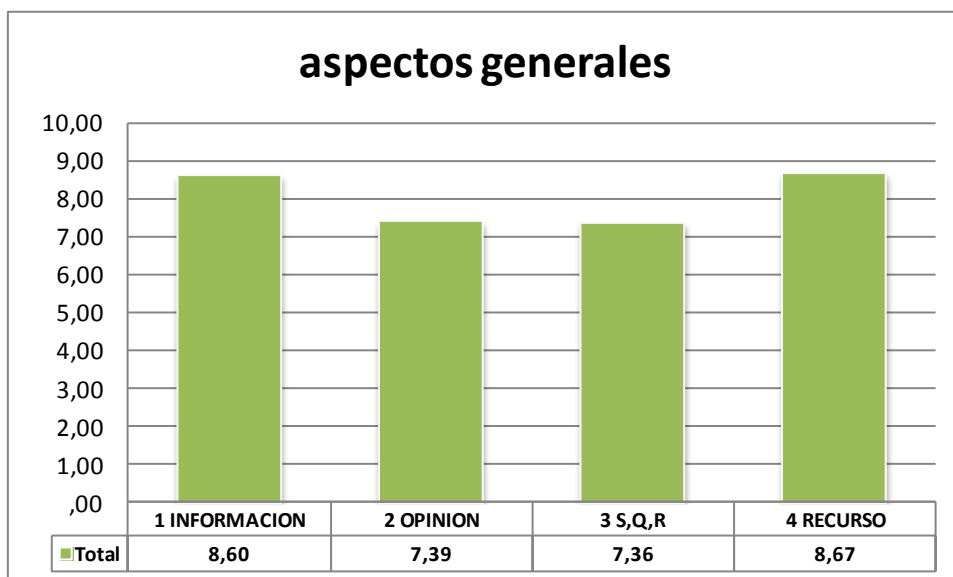


Respecto a la variable “presencia en el centro” hay que apuntar que la mayor parte de las personas usuarias se distribuyen entre las que acuden al mismo de manera “asidua” (51%) y las que lo hacen “a diario” (38%). Señalar que un 11% de las personas usuarias, es decir, 85 personas, afirman acudir al centro con carácter “puntual”.

PRESENCIA EN EL CENTRO				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	DIARIA	306	37,3	38,5
	ASIDUA	403	49,1	50,8
	PUNTUAL	85	10,4	10,7
	Total	794	96,7	100,0
Perdidos	Sistema	27	3,3	
Total		821	100,0	



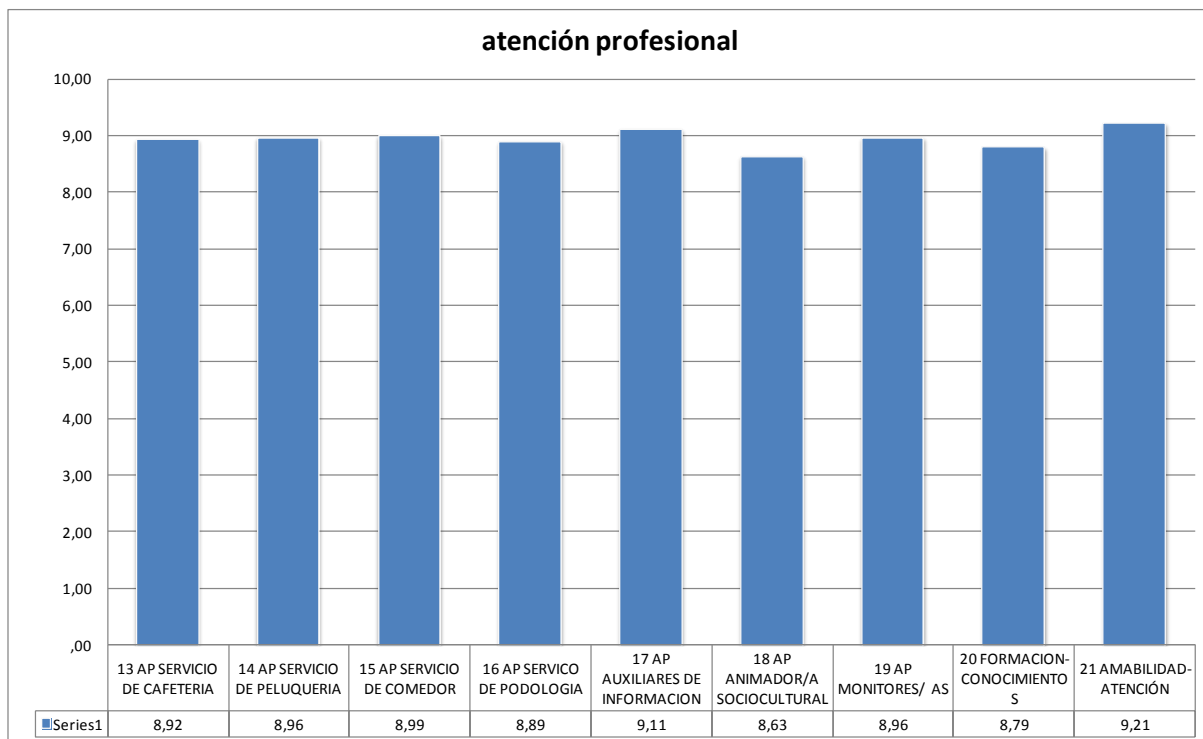
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (8,67), seguido de la “información que recibe” con una media de (8,60). Se observan las puntuaciones menos altas en “opinión es tomada en cuenta” y “resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones” con una media de (7,39).



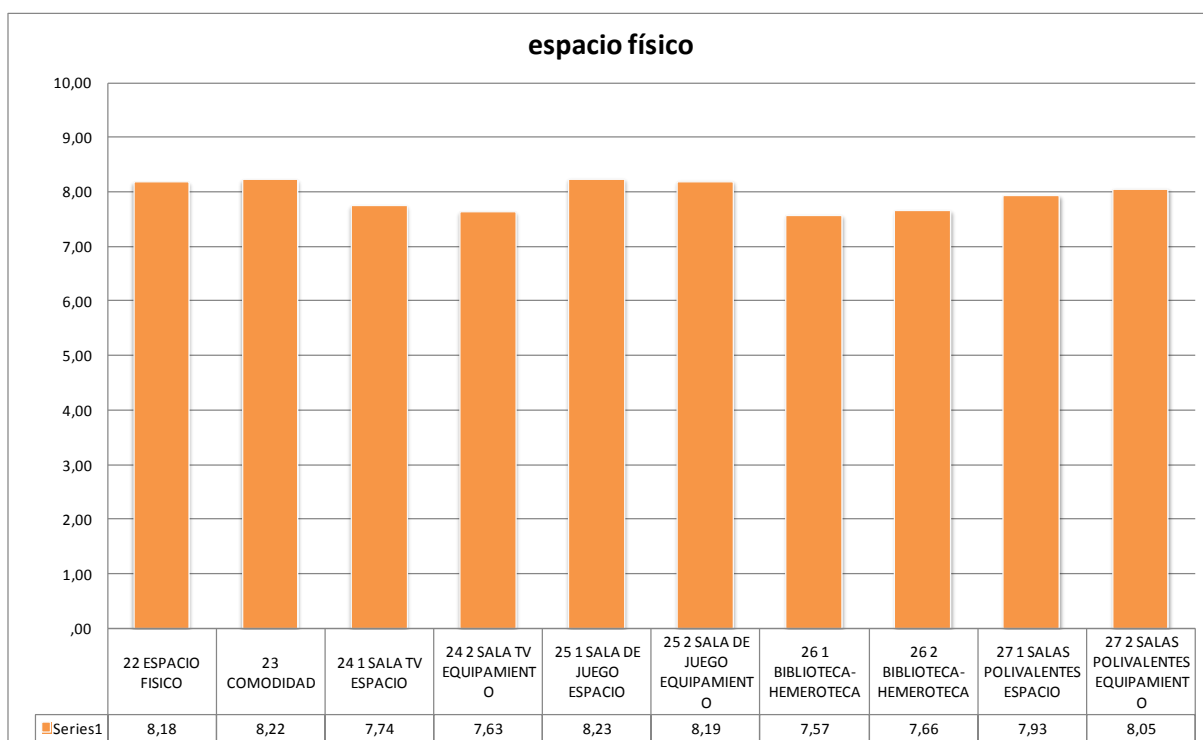
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones para el conjunto de todos los ítems con valores por encima de (8,00), excepto en la valoración que hacen de las actividades puntuales en cuanto a tipología con un valor de (7,99). Resaltar que la puntuación más alta se refleja en el servicio de información y acogida con un (9,03).



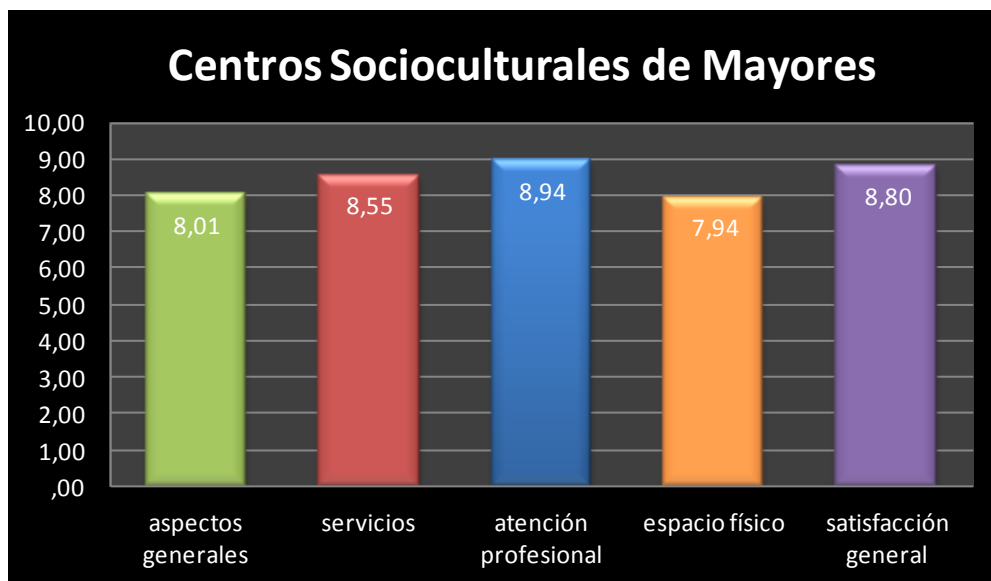
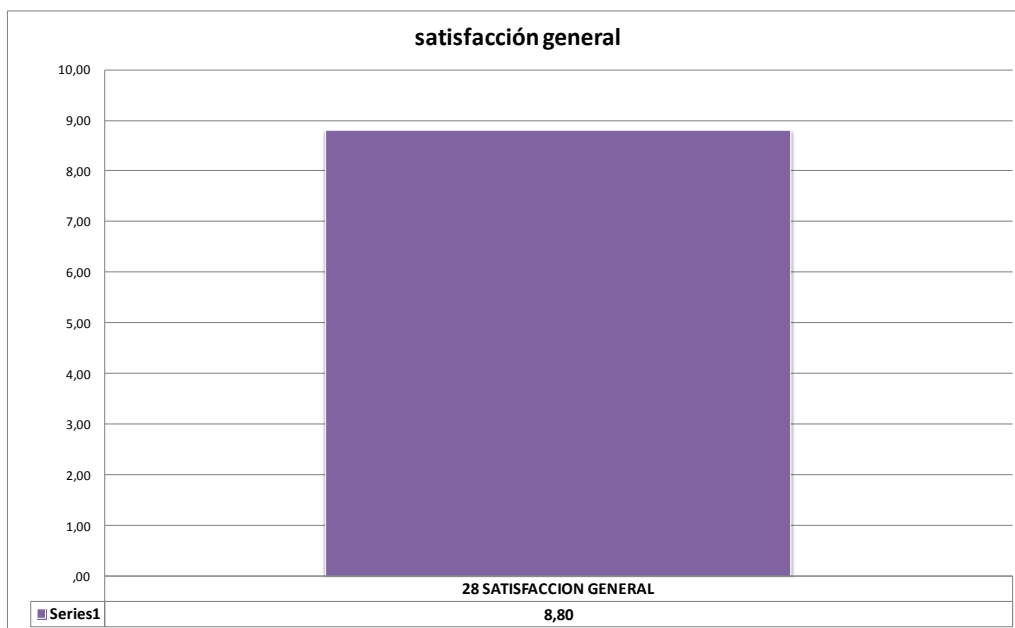
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems por encima de (8,5) en la mayoría de los mismos. Destacar como el ítem mejor valorado la “amabilidad-atención” de todos los profesionales que se encuentran al frente del los CSCM con una media de (9,21).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que todos los ítems se mueven en la horquilla de (7,5) y (8,5) de puntuación, presentando la puntuación más alta “sala de juego espacio” con un (8,23) y la menos alta identificada en el ítem “sala de televisión equipamiento” con un (7,63).



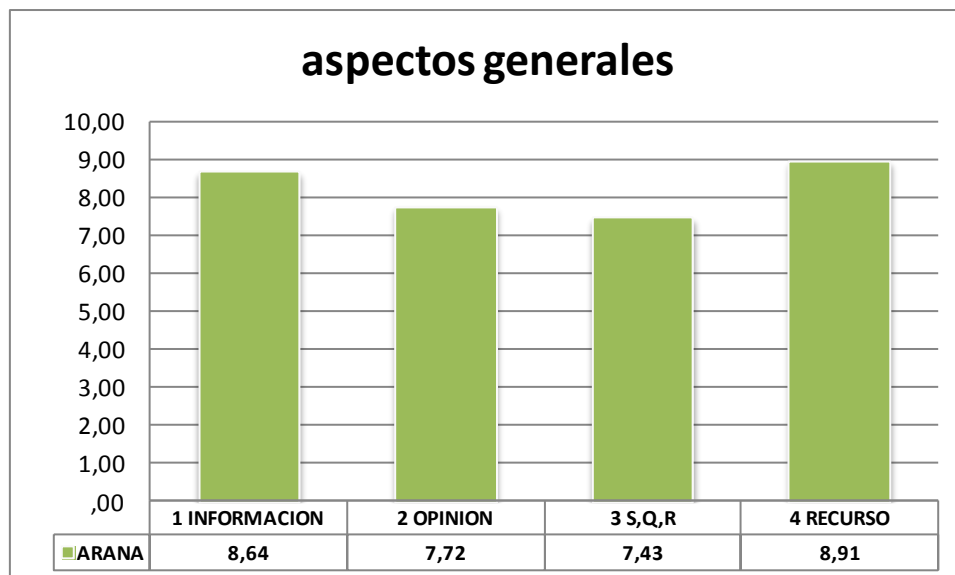
Por último destacar, por un lado, la alta valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,80) y, por otro lado, las medias altamente positivas para el conjunto de las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (8,94) y (8,55) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “espacio físico” con una media de (7,94).



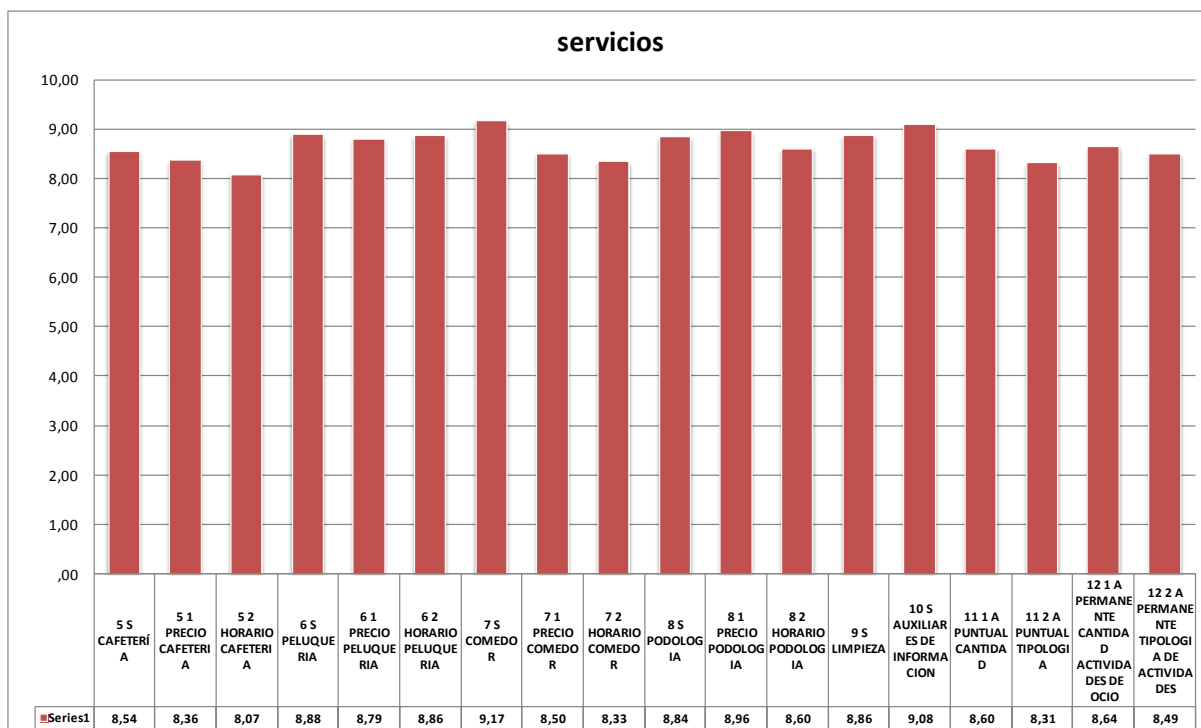
Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores Arana

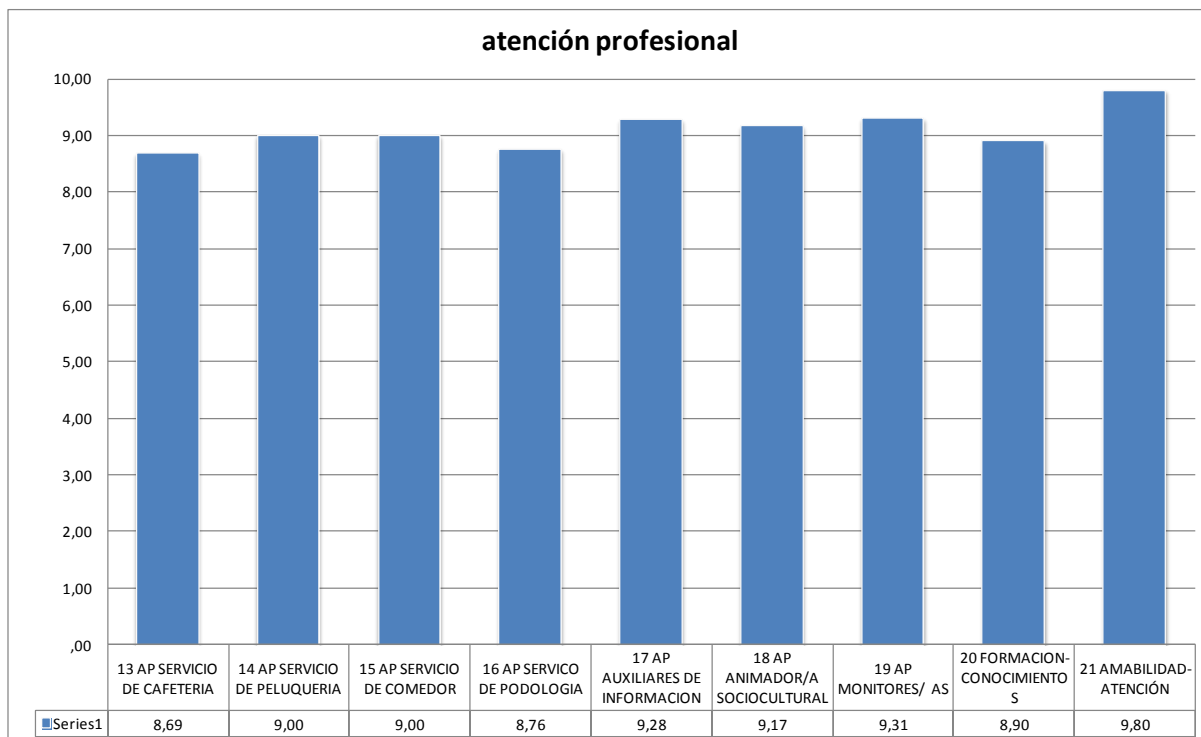
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (8,91), seguido de la “información que recibe” con una media de (8,64). Se observan las puntuaciones menos altas en “opinión es tenida en cuenta” y “resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones” con (7,72) y (7,43) respectivamente.



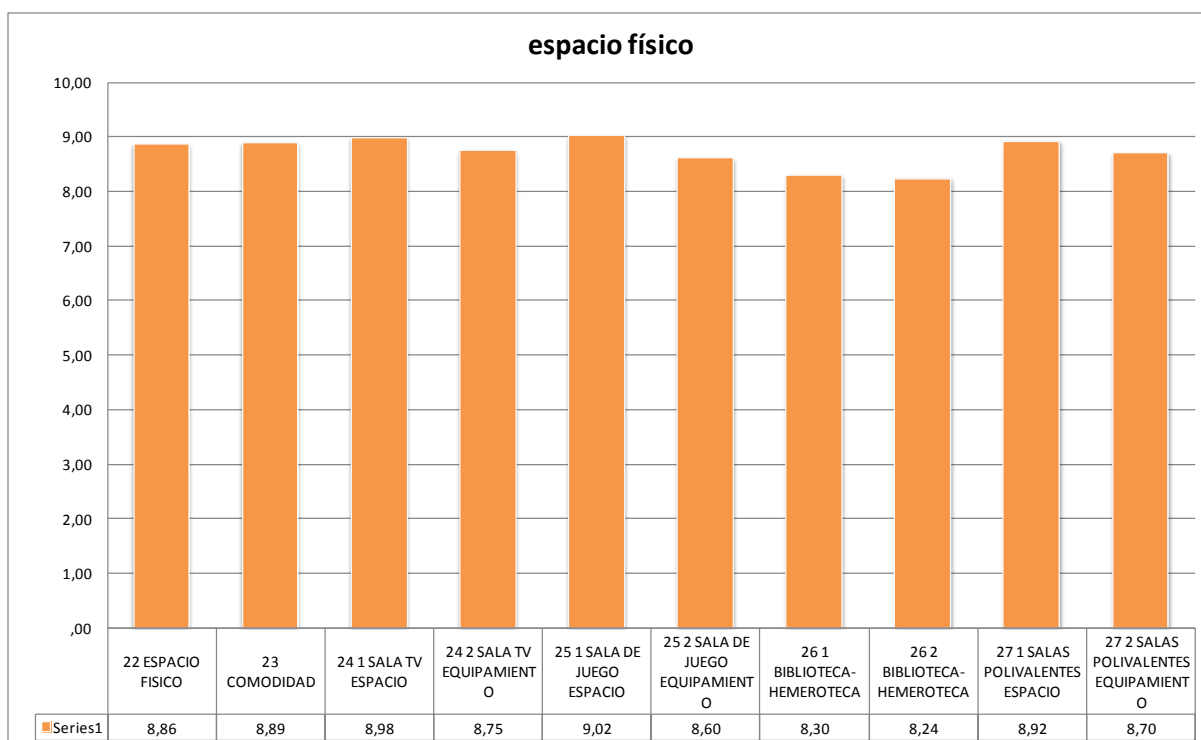
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones para el conjunto de todos los ítems con valores por encima de (8,00). Resaltar que las puntuaciones más altas se reflejan en el servicio de información y acogida y comedor con valores de (9,08) y (9,17) respectivamente.



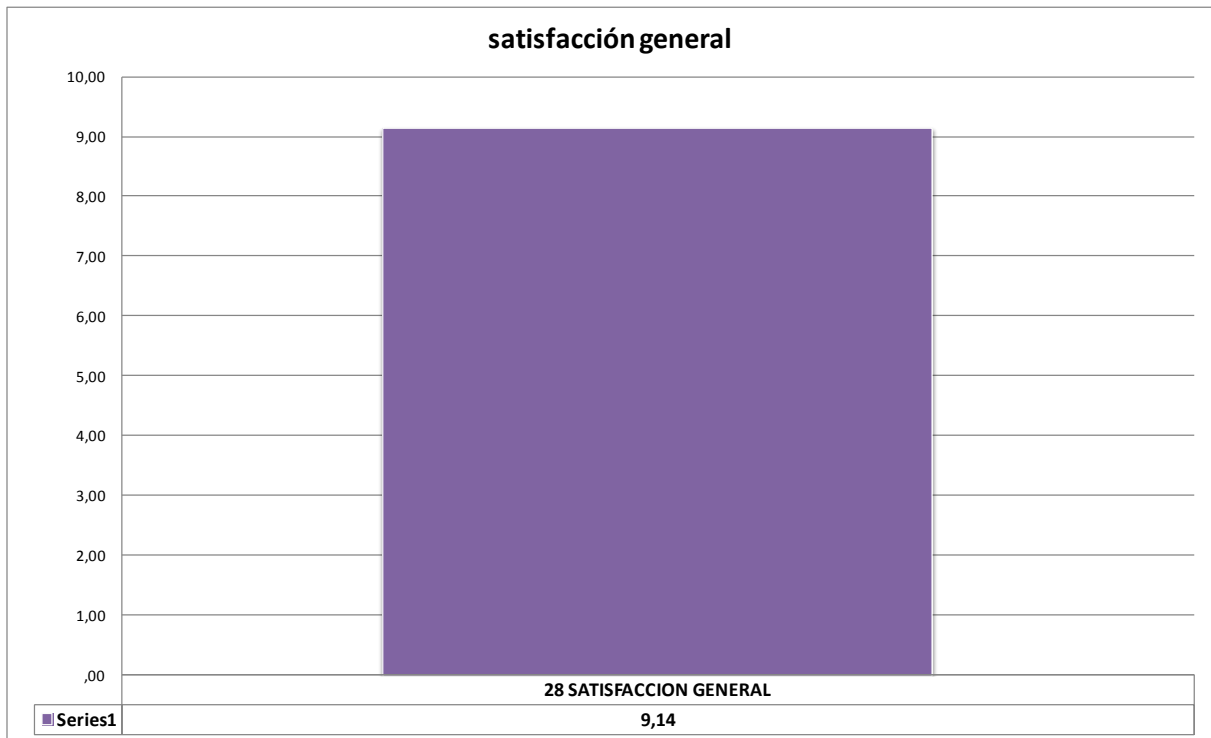
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems por encima de (8,5) en la mayoría de los mismos. Destacar como el ítem mejor valorado la “amabilidad-atención” de todos los profesionales que se encuentran al frente del Centro con una puntuación de (9,80).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que todos los ítems se mueven en valores por encima de (8,0), presentando la puntuación más alta “sala de juego espacio” con una media de (9,02) y la menos alta identificada en el ítem “biblioteca equipamiento” con un (8,24).



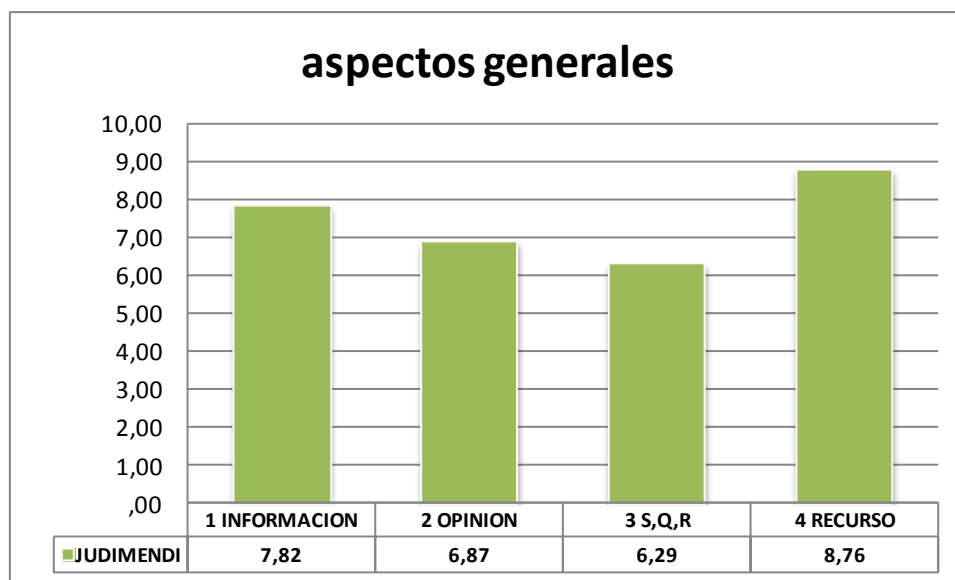
Por último destacar, por un lado, la alta valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (9,14) y, por otro lado, las medias altamente positivas para el conjunto de las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (9,21) y (8,77) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media de (8,18).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores Judimendi

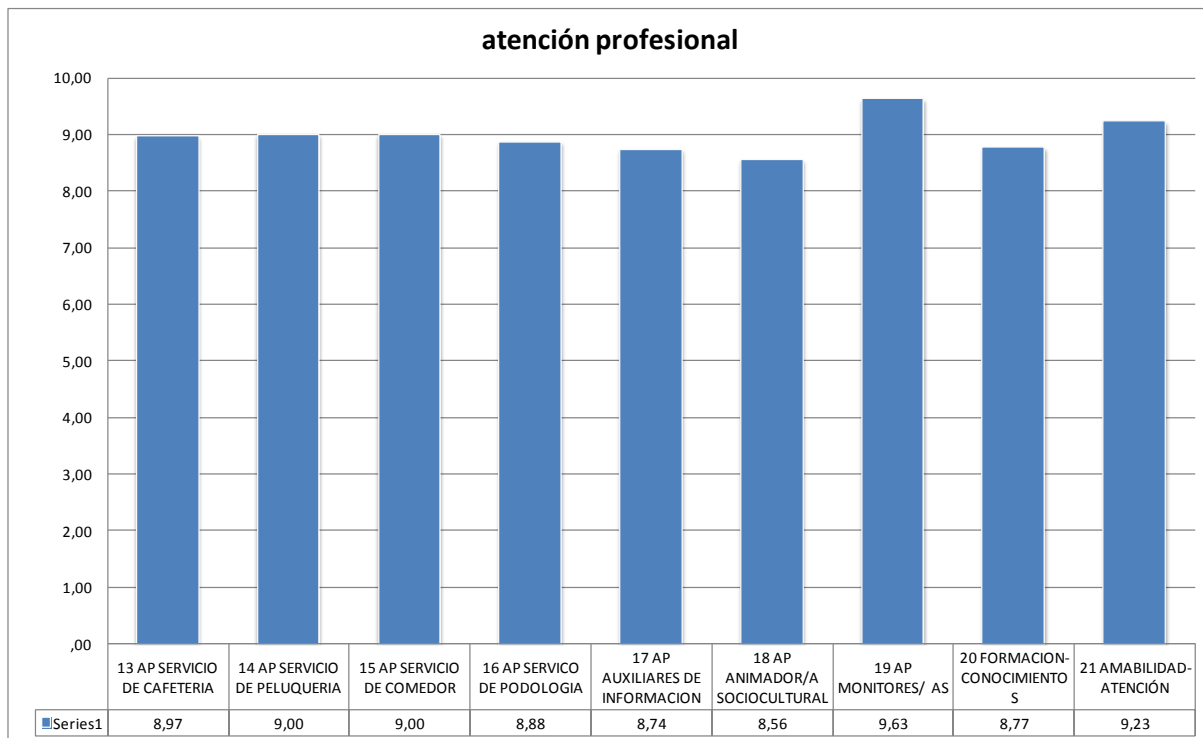
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (8,76), seguido de la “información que recibe” con una media de (7,82). No obstante se reflejan puntuaciones relativamente bajas en los aspectos de “opinión” y “resolución de S,Q,R” con unos valores de (6,87) y (6,29) respectivamente.



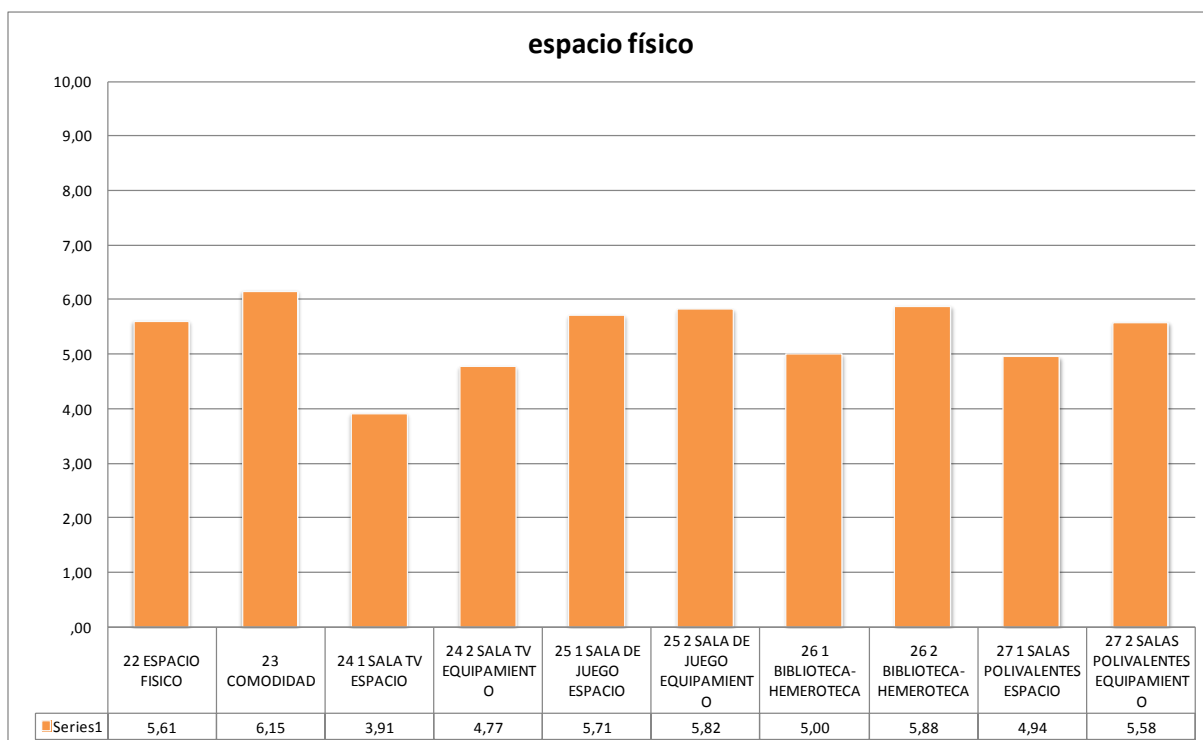
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones por encima de (8,0) en los servicios de “auxiliares de información”, “limpieza” y “cafetería”. Las valoraciones más bajas se observan en “cantidad de actividades puntuales” y “cantidad de actividades permanentes con (6,69) y (6,83) respectivamente.



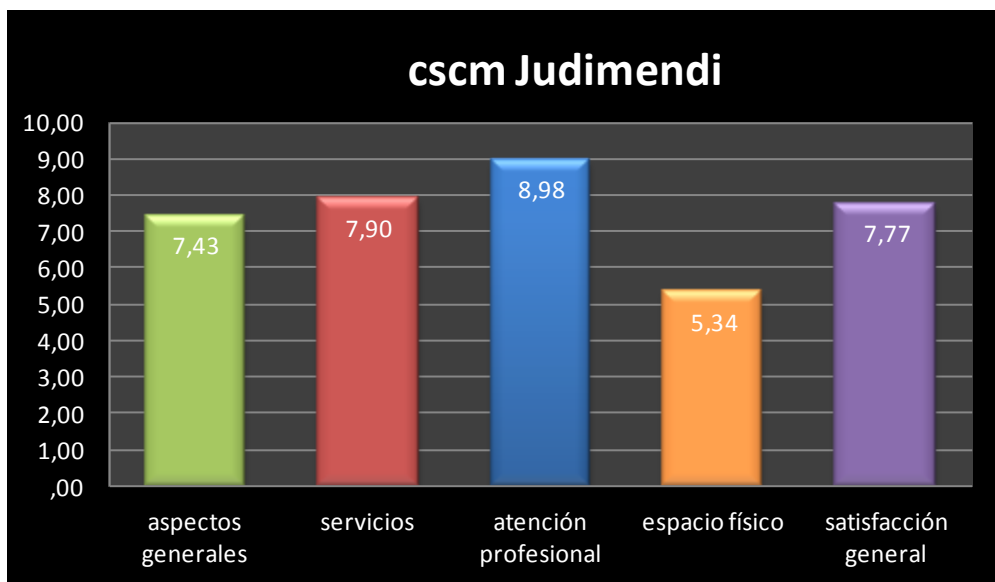
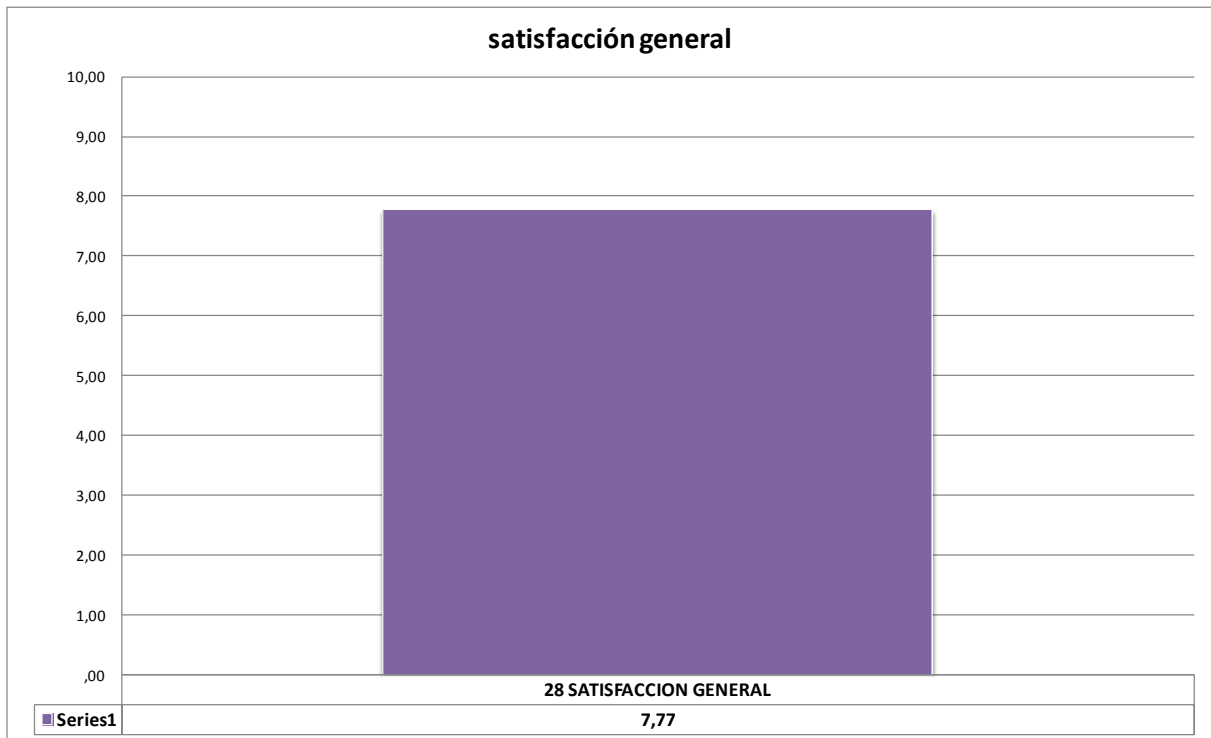
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems que se encuentran alrededor de (9,0) de valoración. Destacar como el ítem mejor valorado la atención profesional de “monitores/ monitoras” con una puntuación de (9,63).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que, prácticamente, todos los ítems se encuentran por debajo de (6,0) y en cuatro aspectos la puntuación se encuentra por debajo de (5,0). En este sentido hay que destacar la baja puntuación que refleja la “sala televisión espacio” con un valor de (3,91).



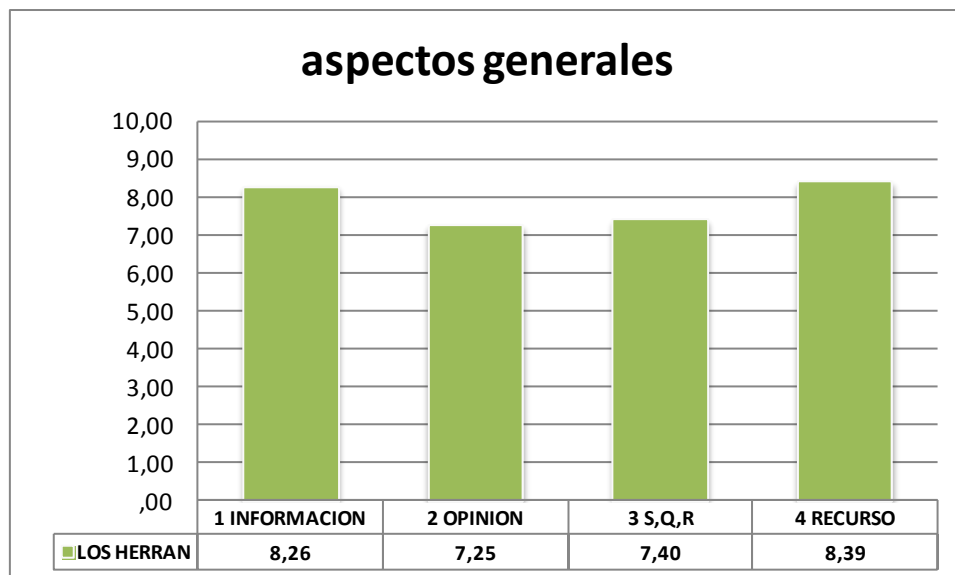
Por último destacar, por un lado, la valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (7,77) y, por otro lado, las medias positivas para tres de las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (8,98) y (7,90) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “espacio físico” con una media de (5,34).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores Los Herrán

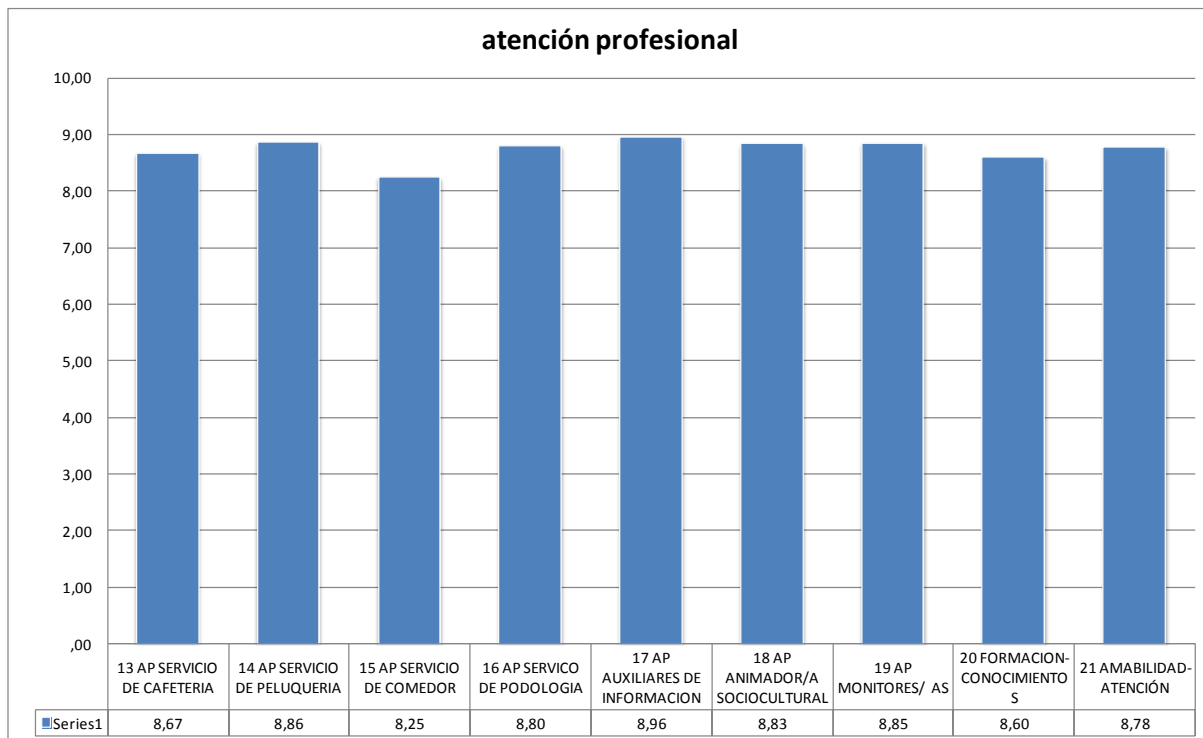
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (8,39), seguido de la “información que recibe” con una media de (8,26). Las puntuaciones menos altas se reflejan en “opinión” y “resolución de S,Q,R” con unos valores de (7,25) y (7,40) respectivamente.



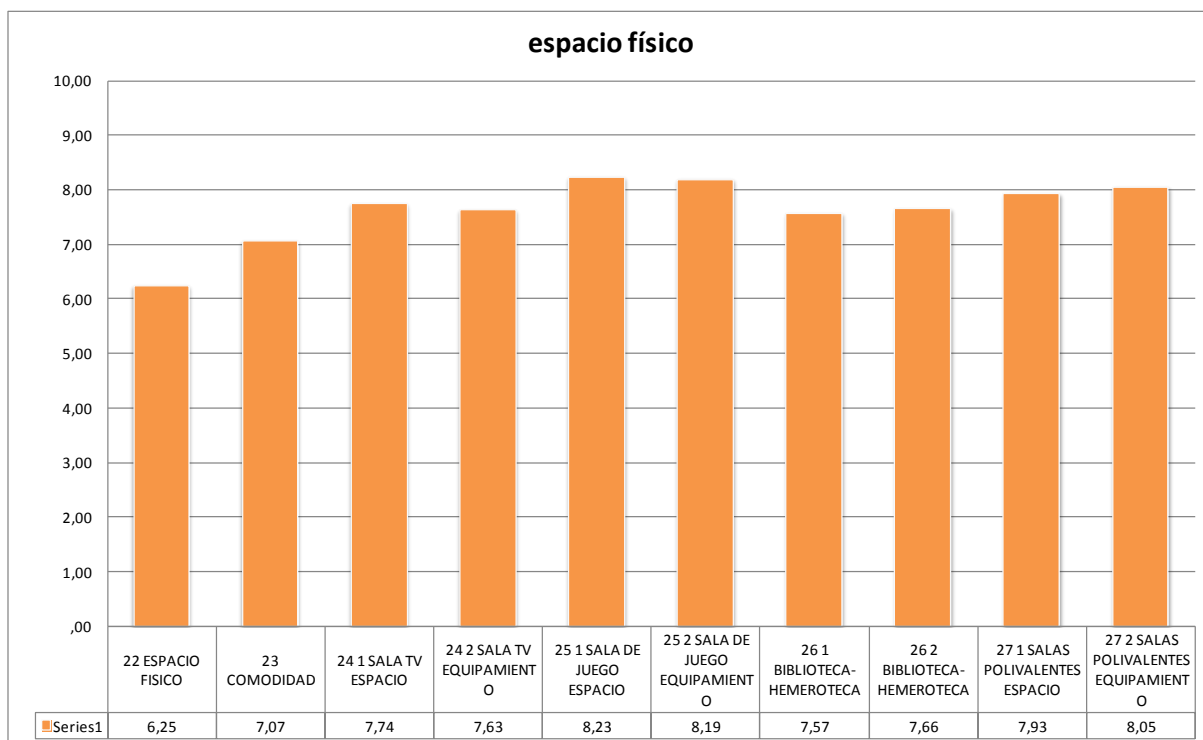
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones para el conjunto de todos los ítems con valores por encima de (8,00), excepto en la valoración que hacen de las actividades permanentes en cuanto a cantidad y tipología con un valor de (7,97). Resaltar que la puntuación más alta se refleja en el “servicio de comedor” con una media de (9,33).



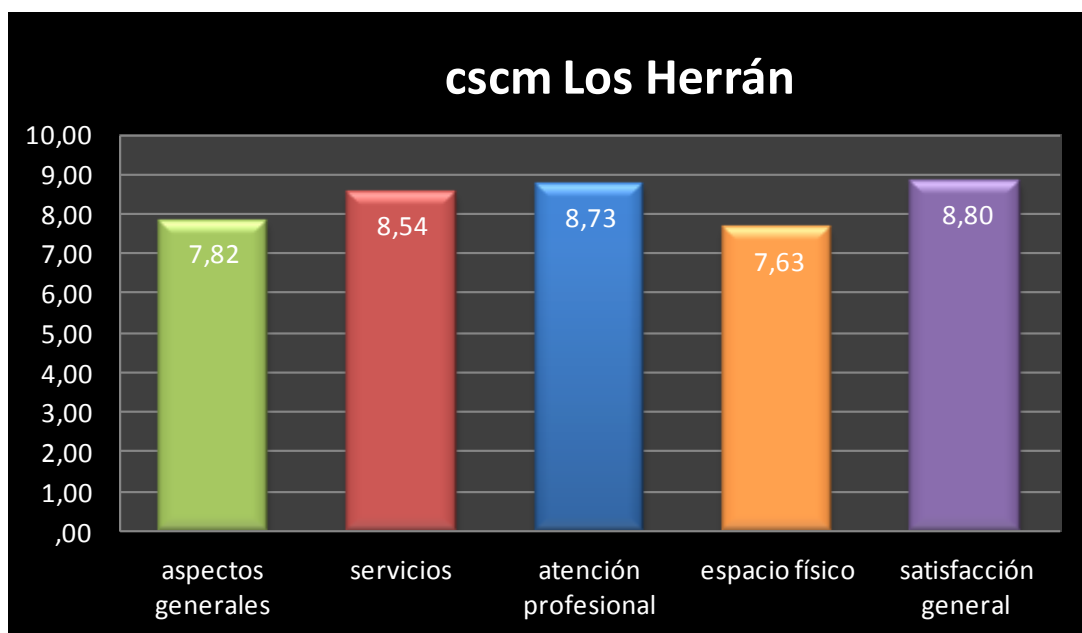
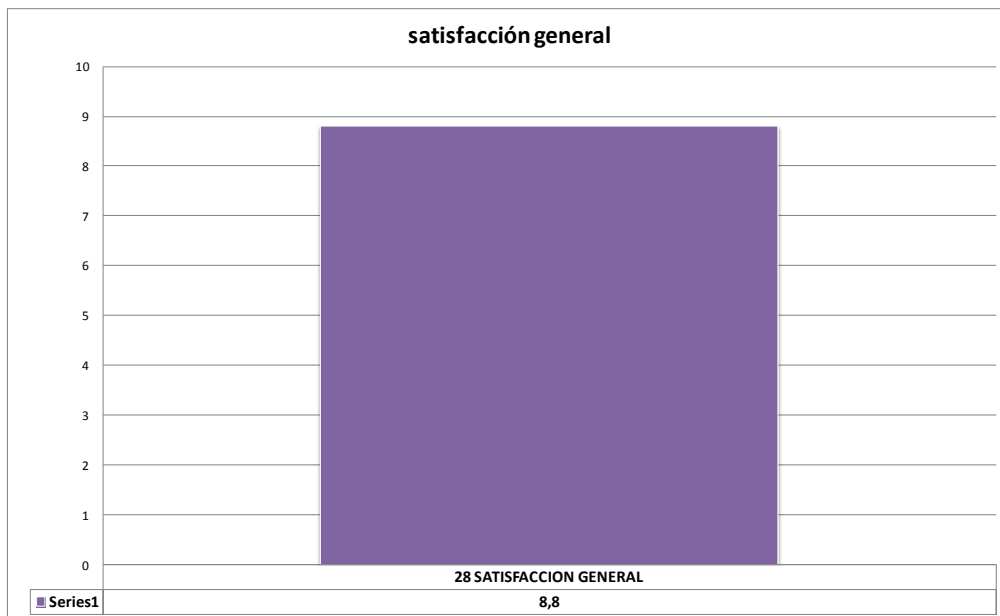
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems que se encuentran por encima de (8,5) de valoración. Destacar como el ítem mejor valorado la atención profesional del “servicio de auxiliares de información” con una puntuación de (8,96).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar la variabilidad en cuanto a la puntuación del conjunto de los ítems. Así se presenta como la puntuación más alta el “sala de juego espacio” con un (8,23) y la menos alta identificada en el ítem “espacio físico” con una media de (6,25).



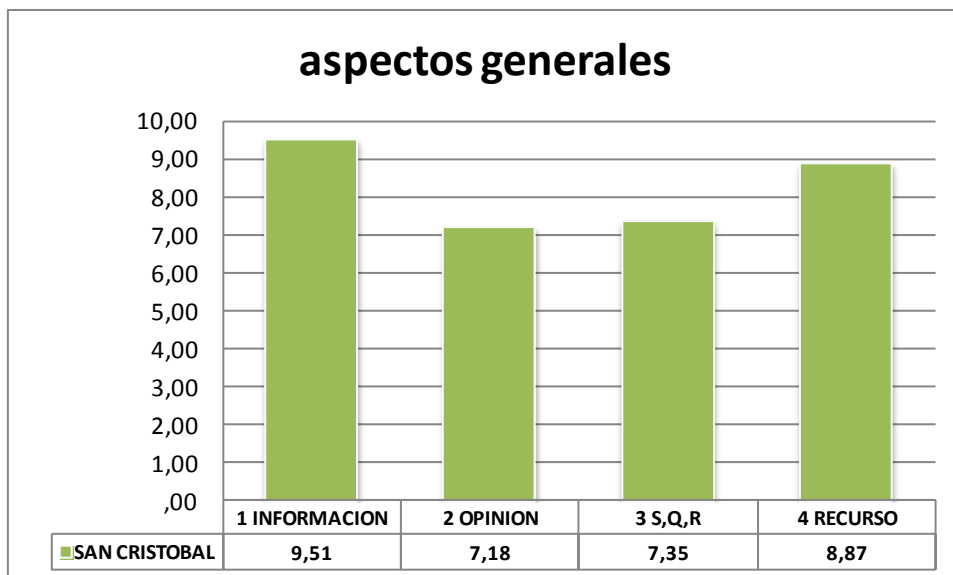
Por último destacar, por un lado, la alta valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,8) y, por otro lado, las medias altamente positivas para el conjunto de las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (8,73) y (8,54) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” y “espacios” con una media de (7,82) y (7,63) respectivamente.



Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores San Cristóbal

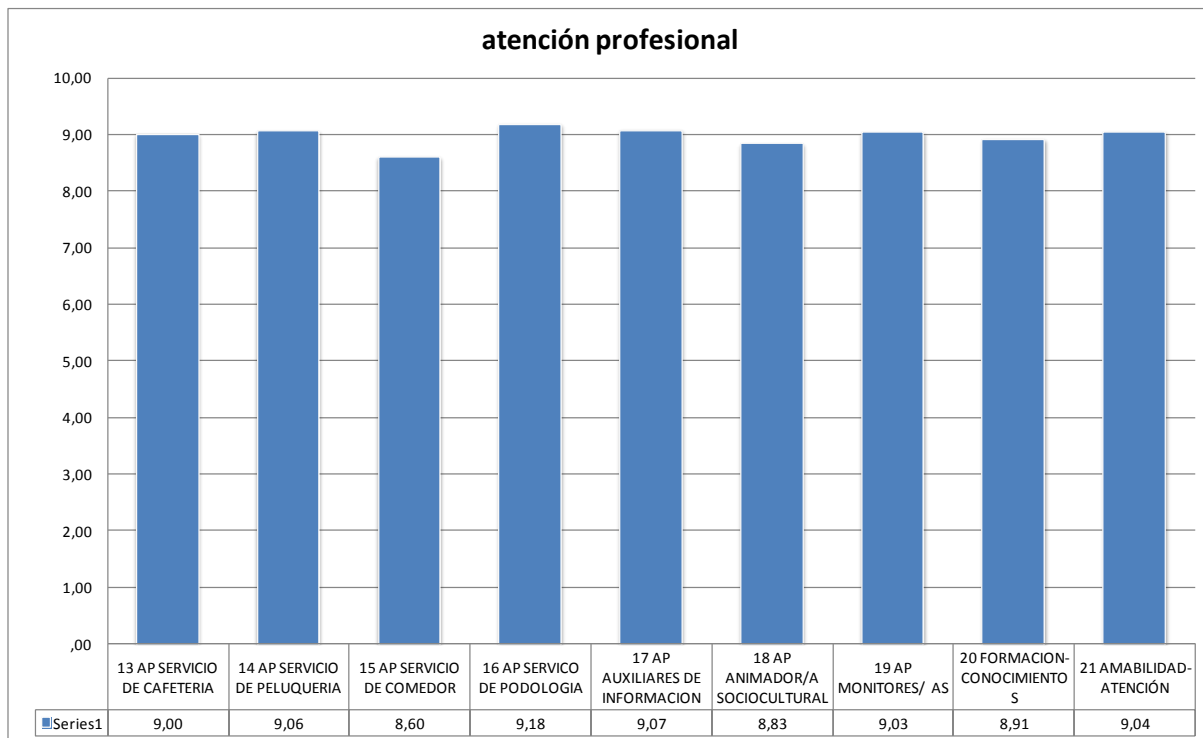
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “información que recibe” con un valor de (9,51), seguido de “recomendarías el recurso” con una media de (8,87). Las puntuaciones menos altas se reflejan en “opinión” y “resolución de S,Q,R” con unos valores de (7,18) y (7,35) respectivamente.



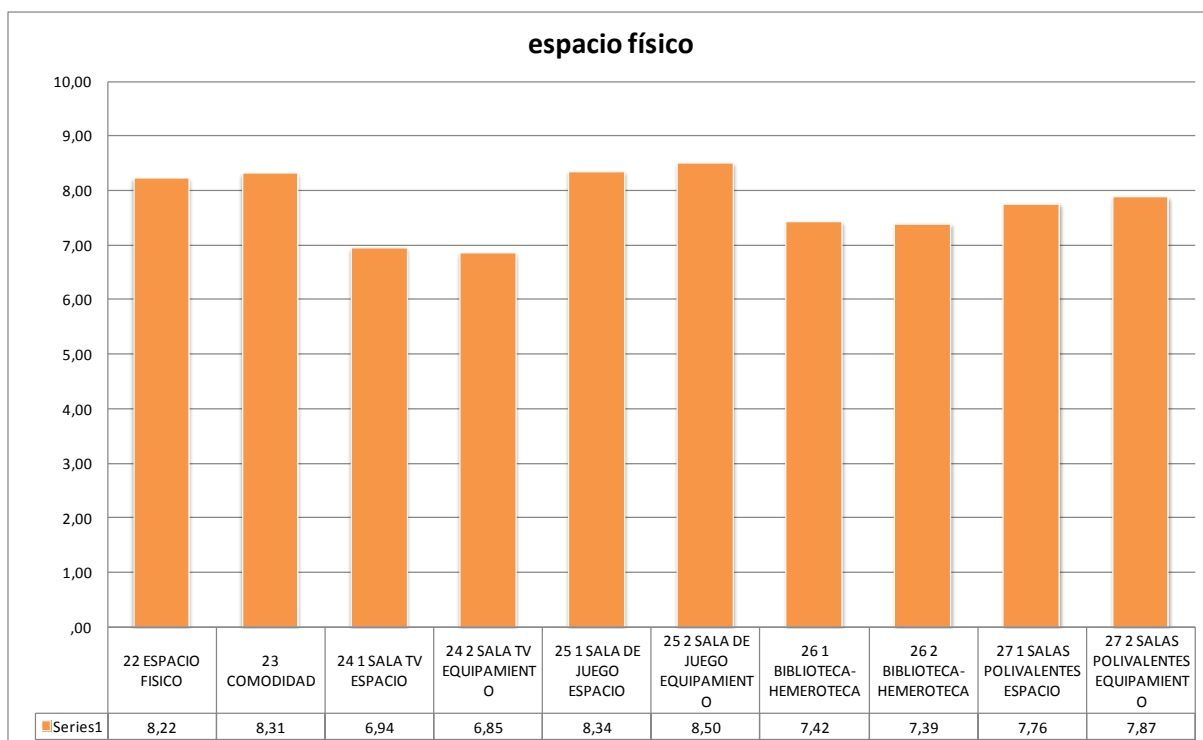
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones para el conjunto de todos los ítems con valores por encima de (8,00), excepto en la valoración que hacen de “servicio de comedor” y “programación permanente” con puntuaciones en torno a (7,8). Resaltar que la puntuación más alta se refleja en el “servicio de peluquería” y “servicio de podología” con una medias en torno a (9,0).



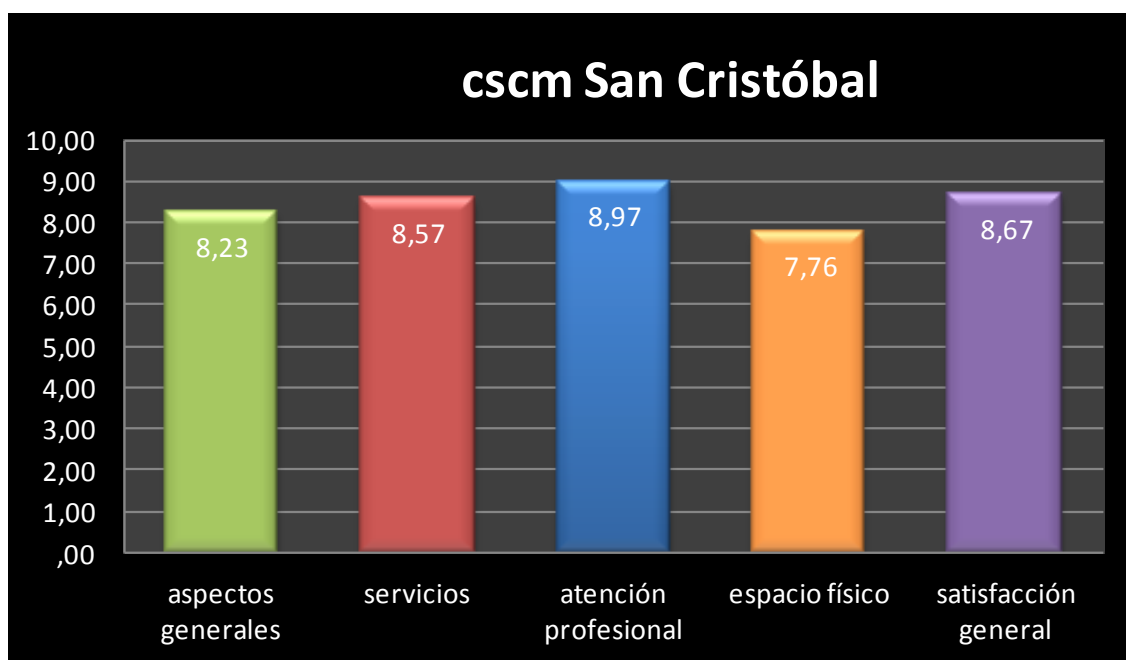
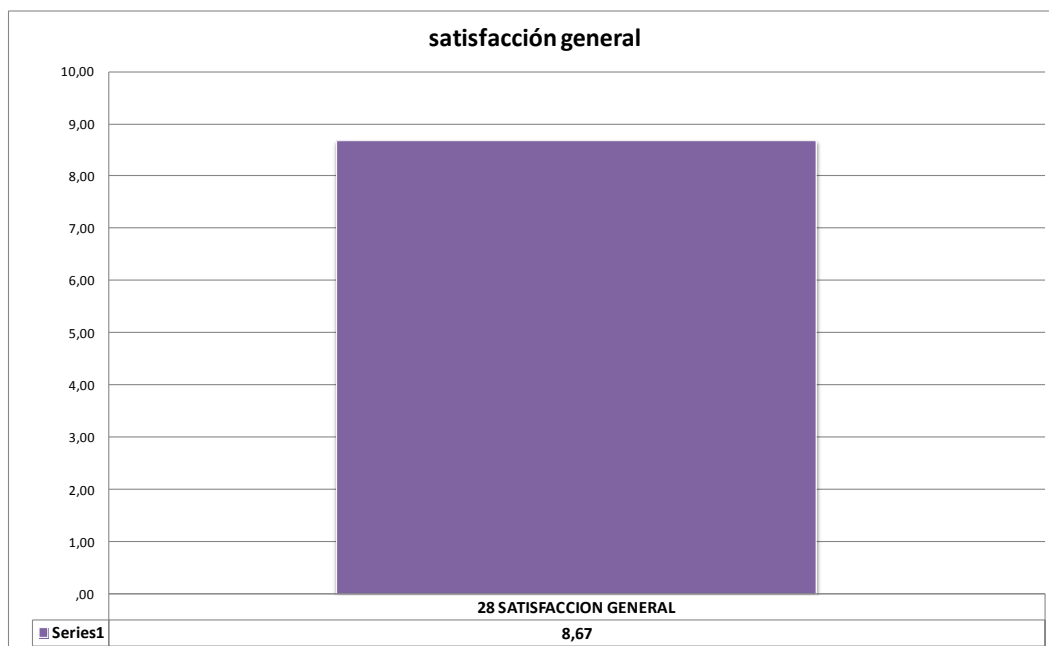
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems que se encuentran por encima de (8,5) de valoración. Destacar como el ítem mejor valorado la atención profesional en el “servicio de podología” con una puntuación de (9,18).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que todos los ítems se mueven en una horquilla bastante amplia de 1,5 puntos, presentando la puntuación más alta el “salón de juego espacio” y “salón de juego equipamiento” con un (8,34) y (8,50) respectivamente. Por el contrario, la puntuación menos alta se refleja en “sala TV equipamiento” con un (6,85).



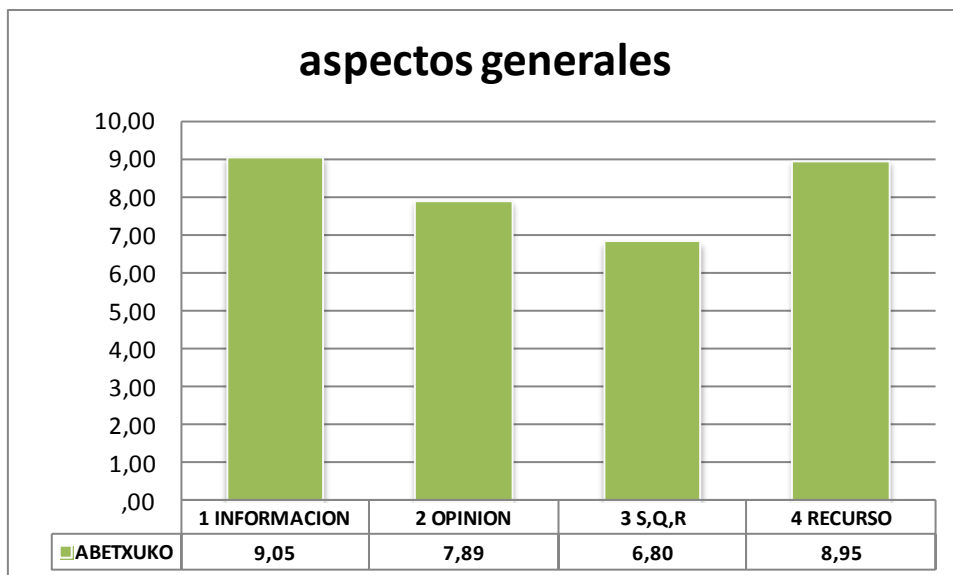
Por último destacar, por un lado, la valoración altamente positiva en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,67) y, por otro lado, las medias positivas para las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (8,97) y (8,57) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “espacio físico” con una media de (7,76).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores Abetxuko

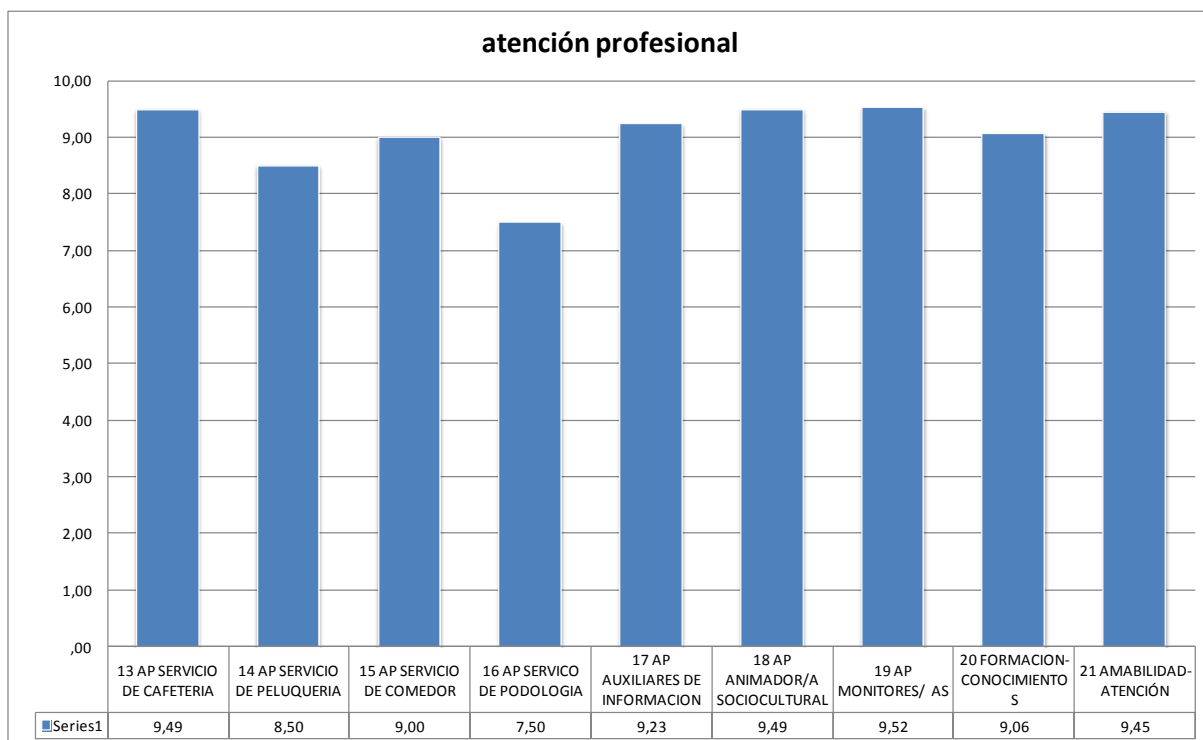
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “información que recibe” con un valor de (9,05), seguido de la “recomendarías el recurso” con una media de (8,95). No obstante se reflejan puntuaciones relativamente menos altas en los aspectos de “opinión” y “resolución de S,Q,R” con unas medias de (7,89) y (6,80) respectivamente.



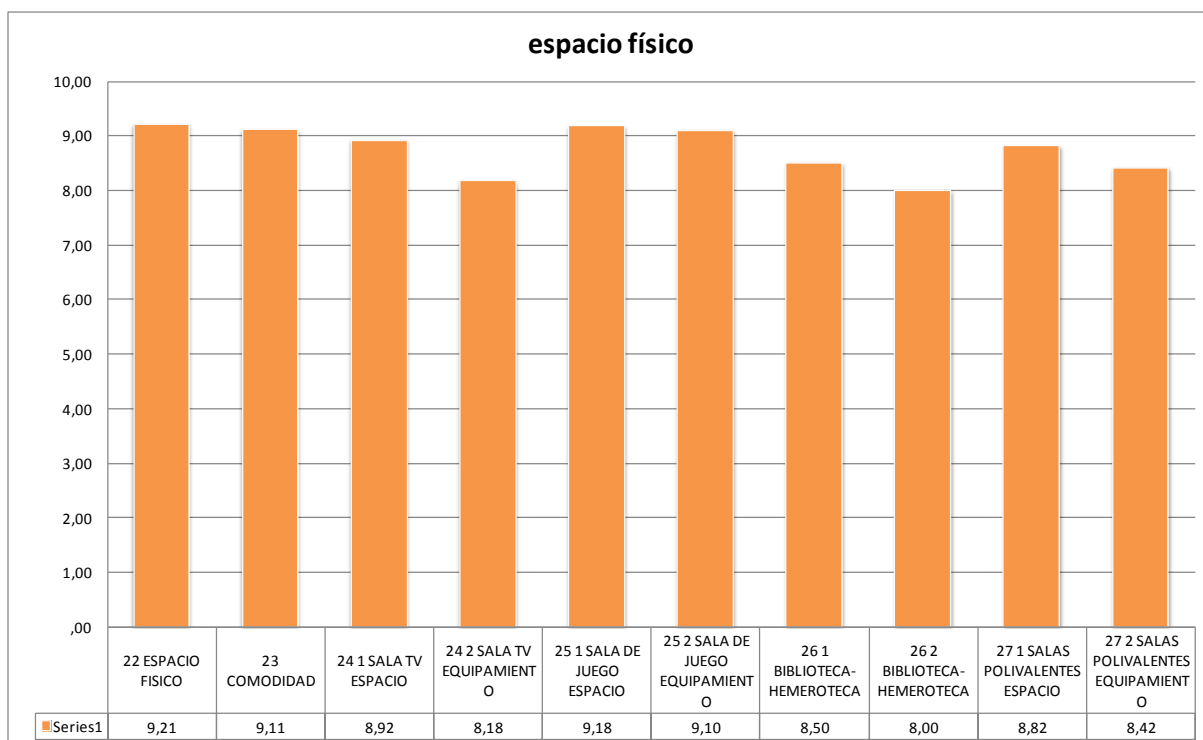
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones por encima de (8,0) en todos los servicios. Entre los servicios mejor valorados estaría el “servicio de limpieza” con (9,49) “servicio de cafetería” con (9,40) y “auxiliares de información” con (9,46). El servicio con la puntuación menos alta se refleja en “podología” con (6,44).



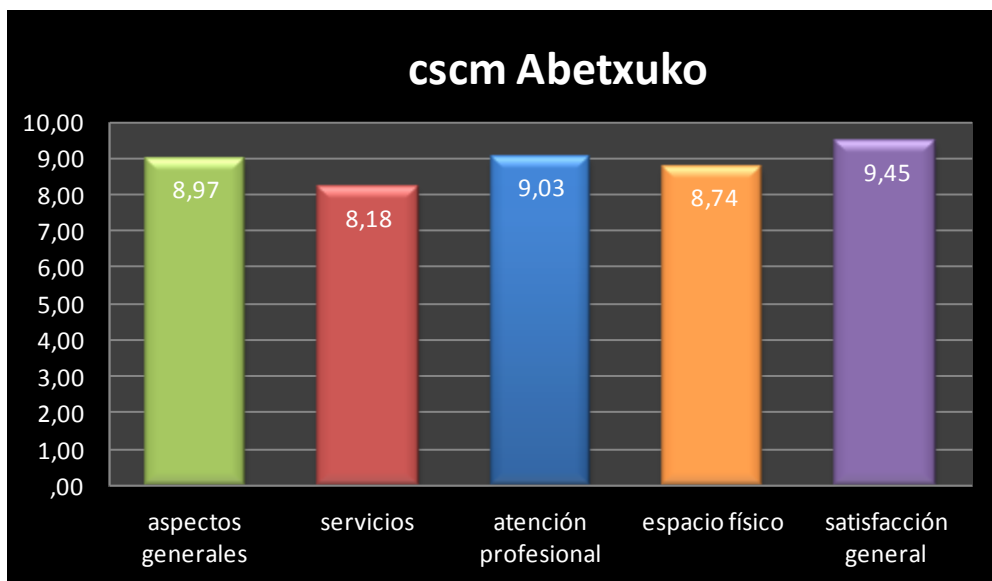
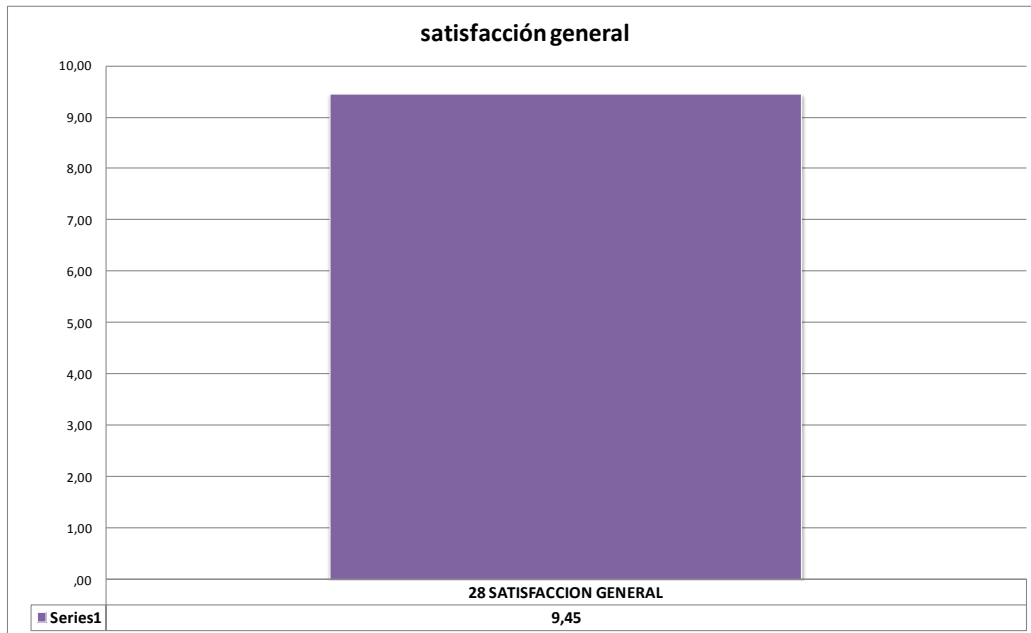
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems que se encuentran alrededor de (9,0) de valoración. En este sentido, destacar las altas valoraciones para la atención profesional en el “servicio de cafetería”, “animador/ a sociocultural” y “monitores” con unas puntuaciones de (9,49), (9,49) y (9,52) respectivamente.



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que, prácticamente, todos los ítems se encuentran por encima de (8,0), destacando las puntuaciones del “espacio físico” y “comodidad” con valores por encima de (9,0).



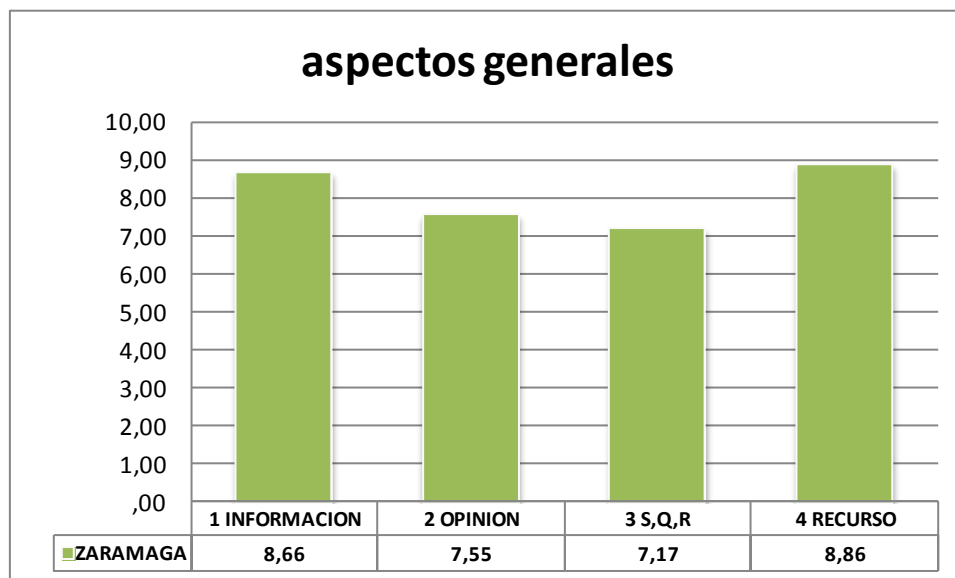
Por último destacar, por un lado, la valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (9,45) y, por otro lado, las medias positivas para las cuatro secciones valoradas, en especial la “atención profesional” con una media muy significativa de (9,03).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores Zaramaga

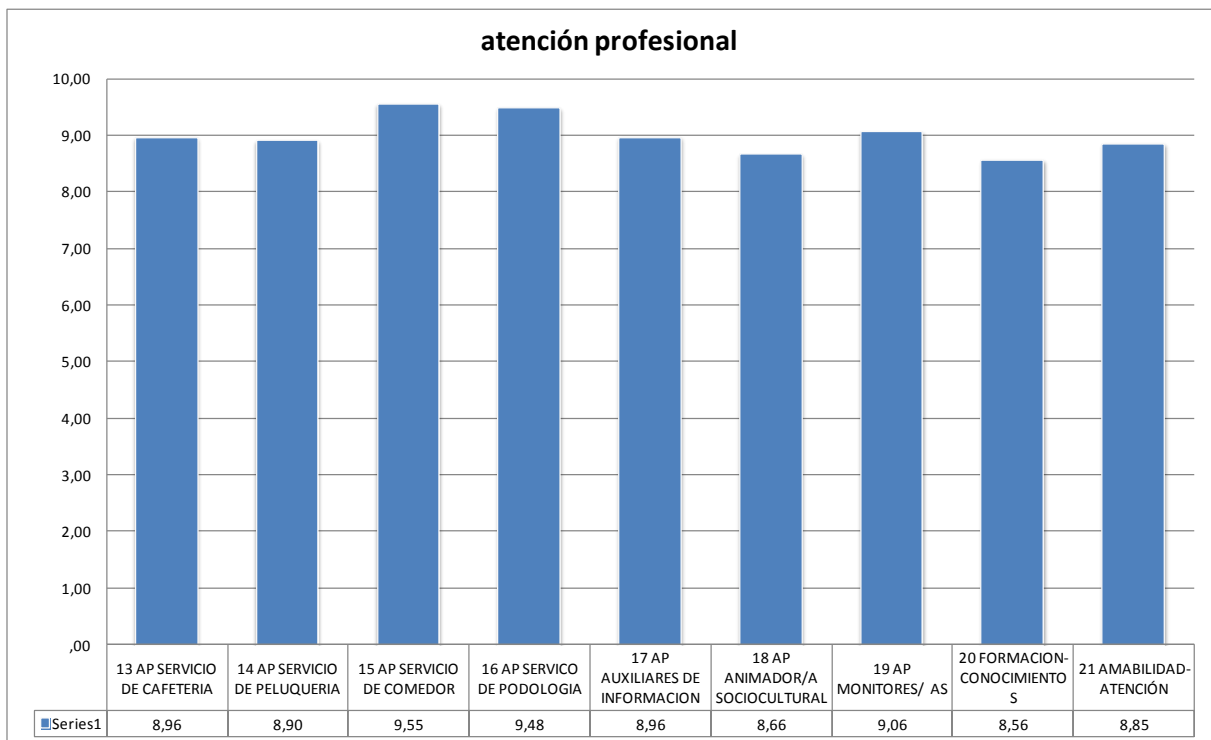
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” e “información” con valores por encima de (8,5). Apuntar que se reflejan puntuaciones relativamente menos altas en los aspectos de “opinión” y “resolución de S,Q,R” con unos valores de (7,55) y (7,17) respectivamente.



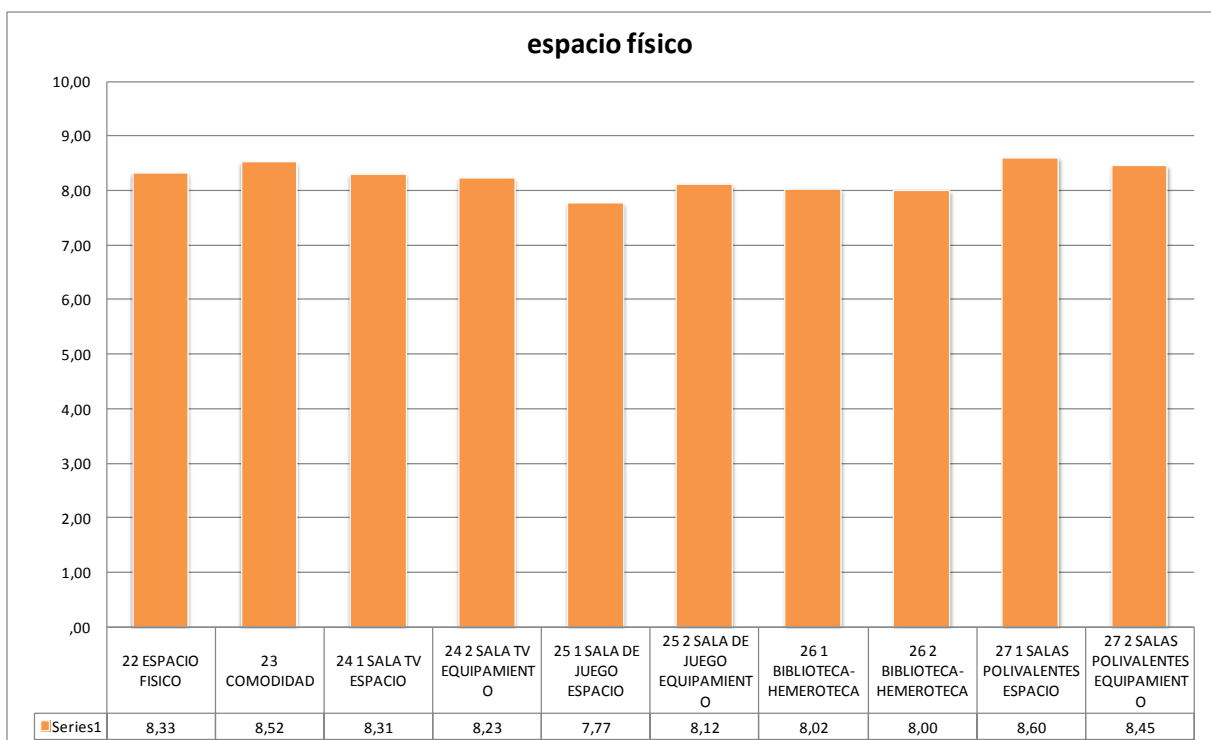
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones cercanas a (9,0) en, prácticamente todos los servicios. Las valoraciones menos altas en “actividades puntuales tipología y cantidad” con unas puntuaciones de (7,69) y (7,70) respectivamente. El ítem mejor valorado corresponde al “servicio de podología” con una puntuación de (9,38).



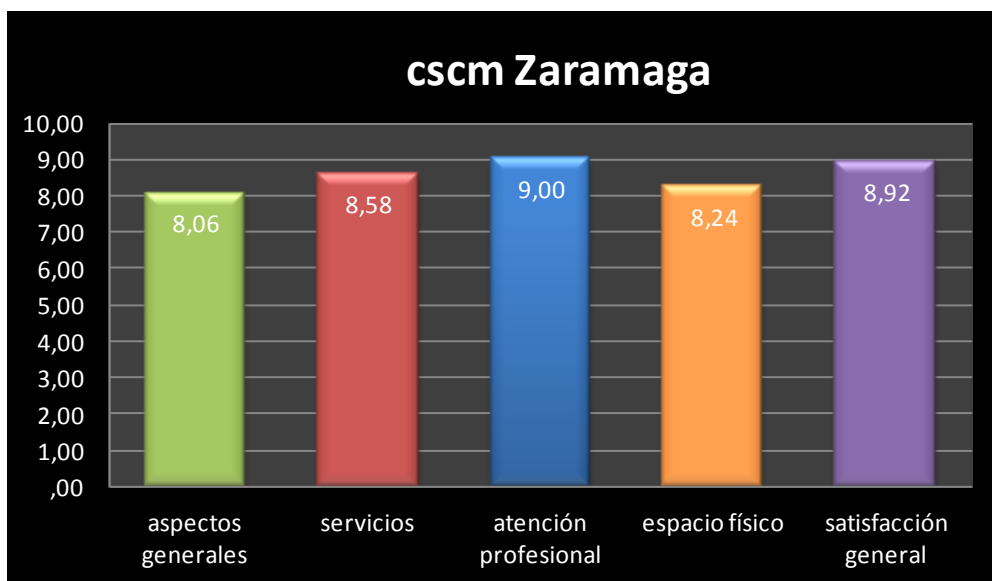
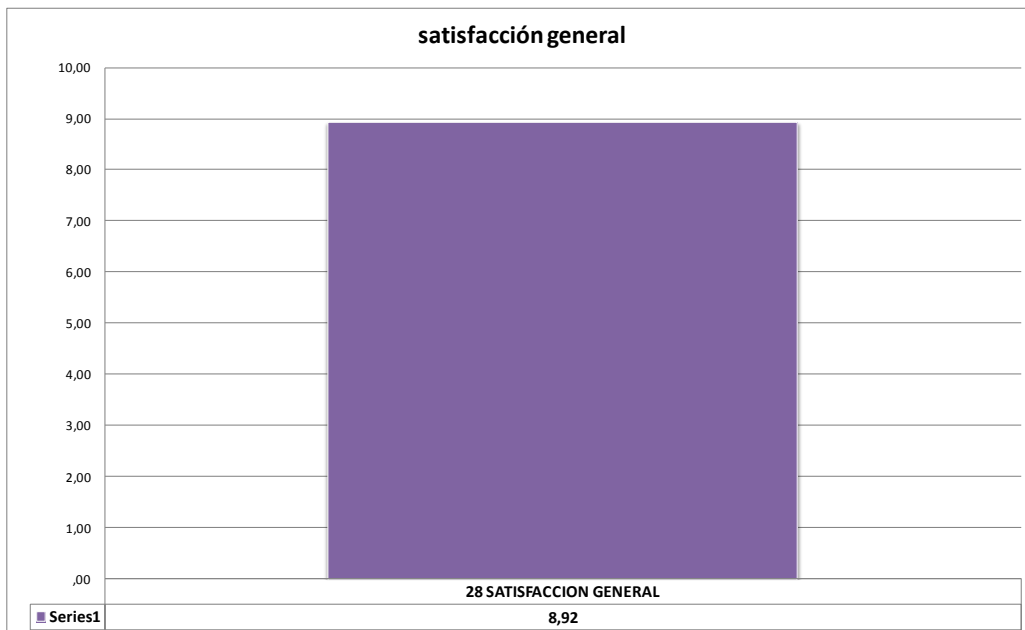
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems que se encuentran, prácticamente, en la horquilla entre (8,5) y (9,5) puntos. Al igual que en el aspecto de servicios la puntuación más alta se da en la atención profesional en el “servicio de podología” con un (9,48) y “servicio de comedor” (9,55).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que todos los ítems se encuentran por encima de (8,0). En este sentido hay que destacar la baja puntuación que refleja la “sala de juego espacio” con un valor de (7,77).



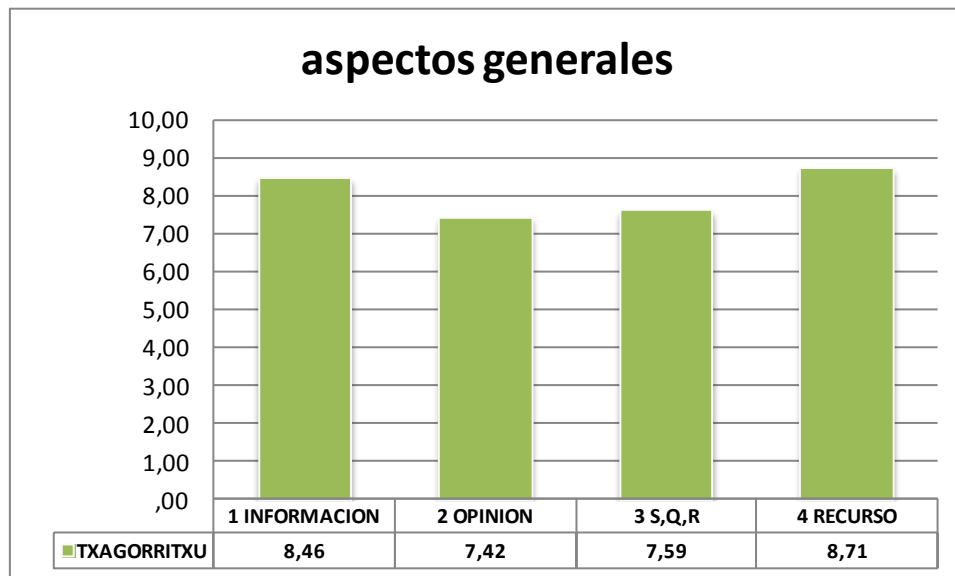
Por último destacar, por un lado, la valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8.92) y, por otro lado, las medias cercanas a (9,0) en cuanto a servicios y atención profesional. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media de (8,06).



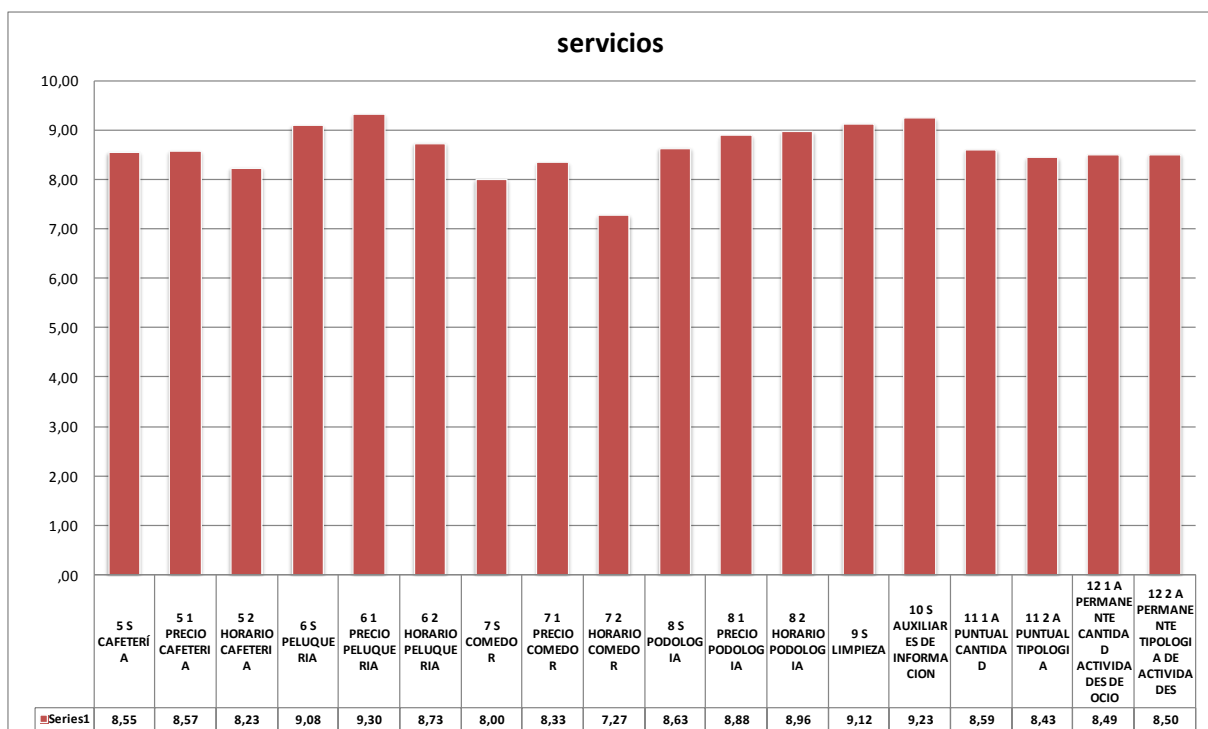
Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores Txagorritxu

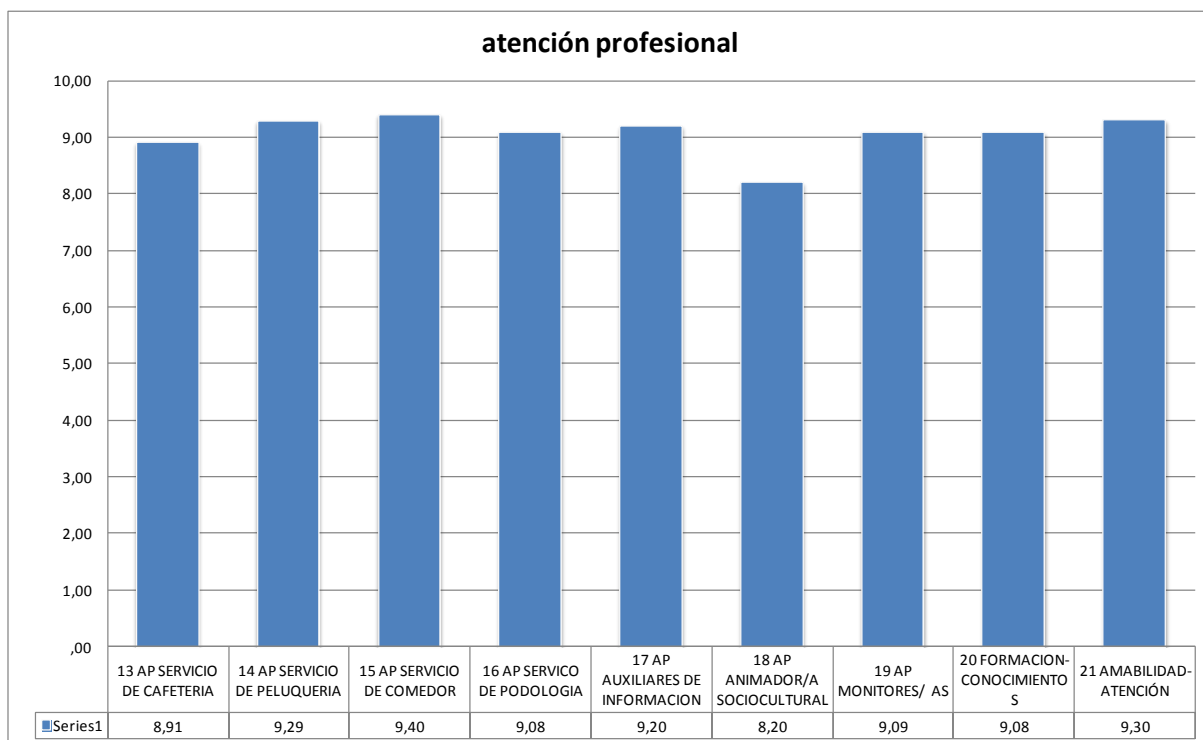
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (8,715), seguido de la “información que recibe” con una media de (8,46). No obstante se reflejan puntuaciones relativamente menos altas en los aspectos de “opinión” y “resolución de S,Q,R” con unos valores de (7,42) y (7,59) respectivamente.



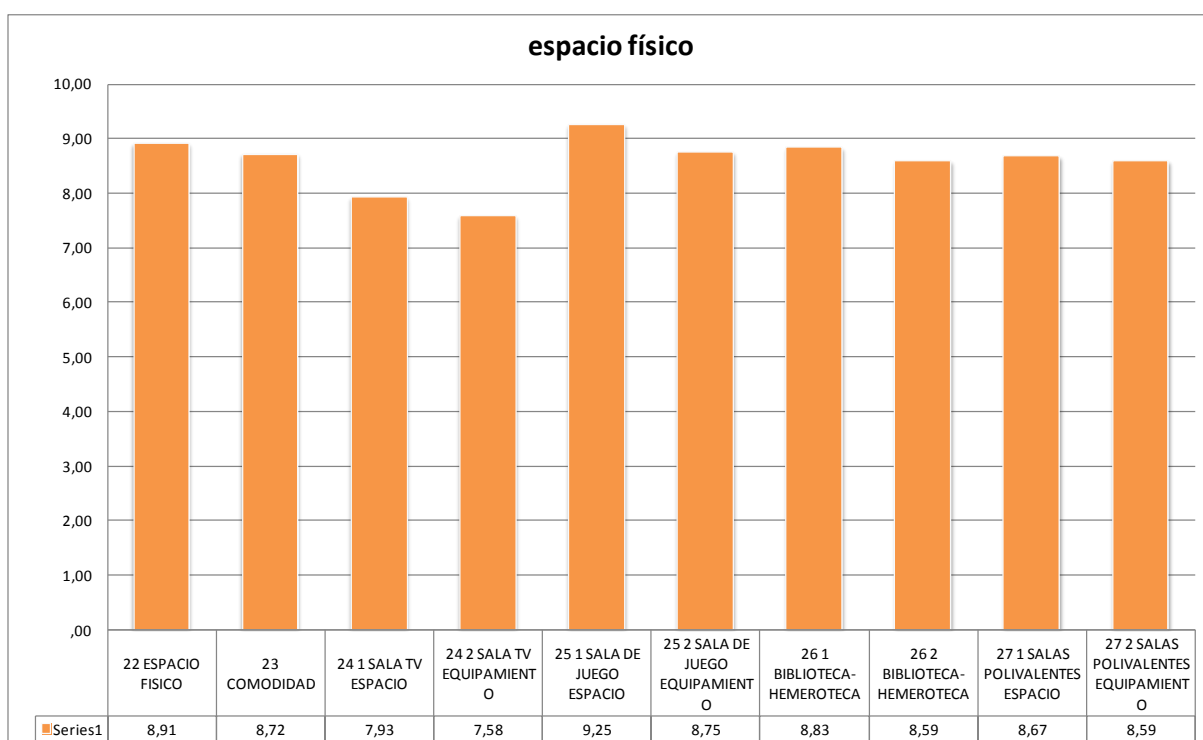
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones por encima de (8,0) en, prácticamente todos los servicios. La valoración menos alta se observa en “horario comedor” con un valor de (7,27).



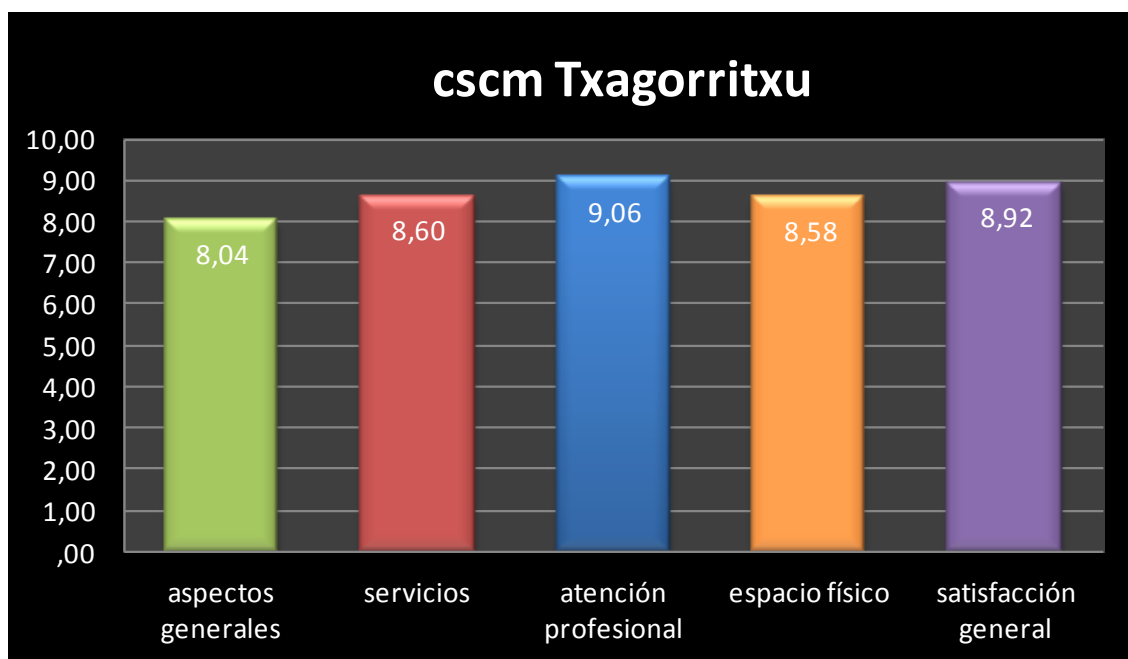
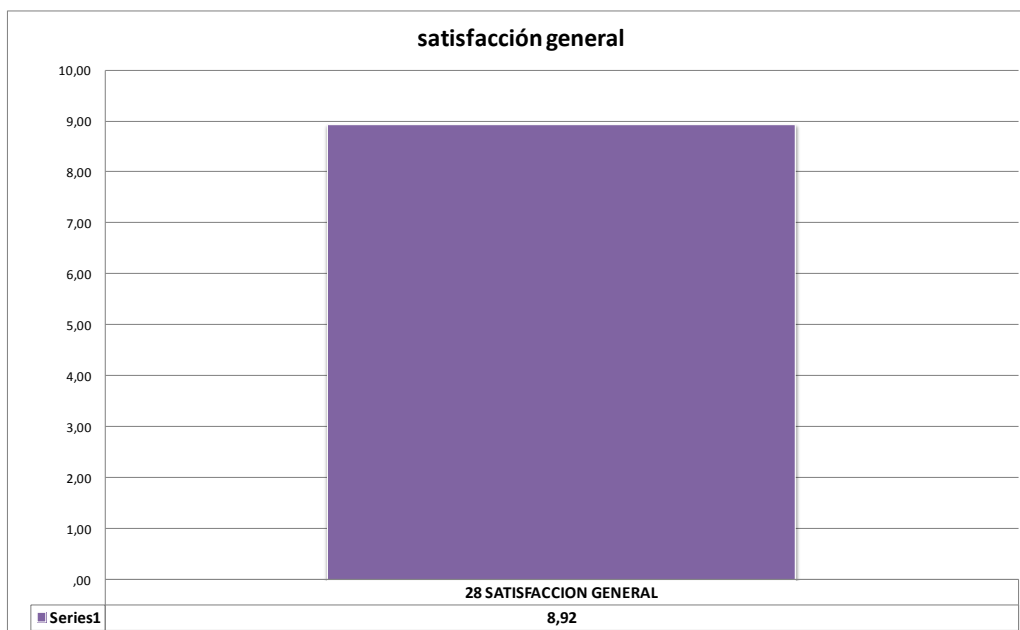
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de, prácticamente, todos los ítems que se encuentran por encima de (9,0) puntos de valoración. La puntuación más alta se refleja en la atención profesional del “servicio de comedor” con una media de (9,40) y la menos alta se observa en la “animadora sociocultural” con una puntuación de (8,20).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que hay mucha disparidad en cuanto a la puntuación de los diferentes ítems. Así se aprecian ítems por encima de (8,0) puntos, destacando “sala de juego espacio” con una media de (9,25) y un valor menos alto en cuanto a la “sala de televisión equipamiento” con una puntuación de (7,58).



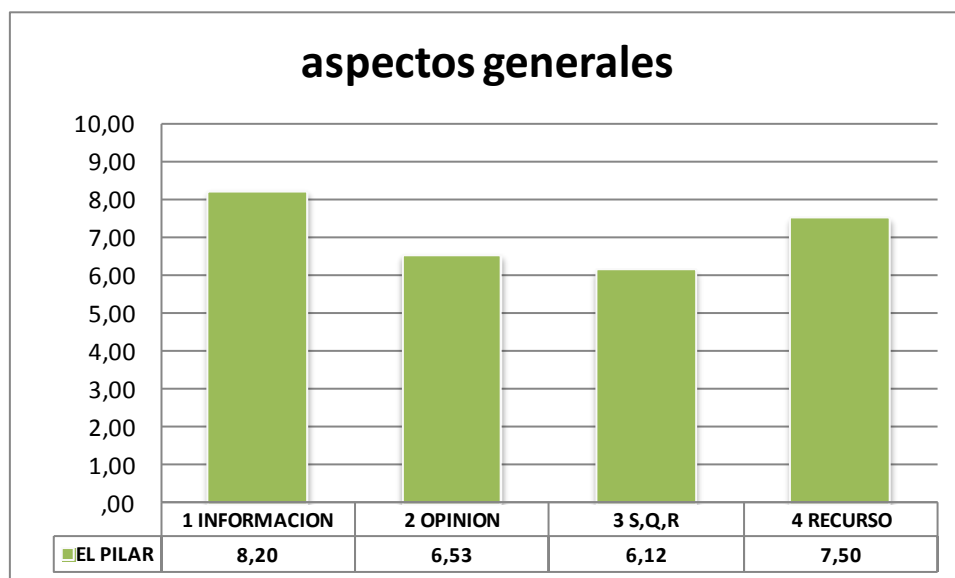
Por último destacar, por un lado, la valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,92) y, por otro lado, las medias positivas para el resto de las secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (9,06) y (8,60) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media de (8,04).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores El Pilar

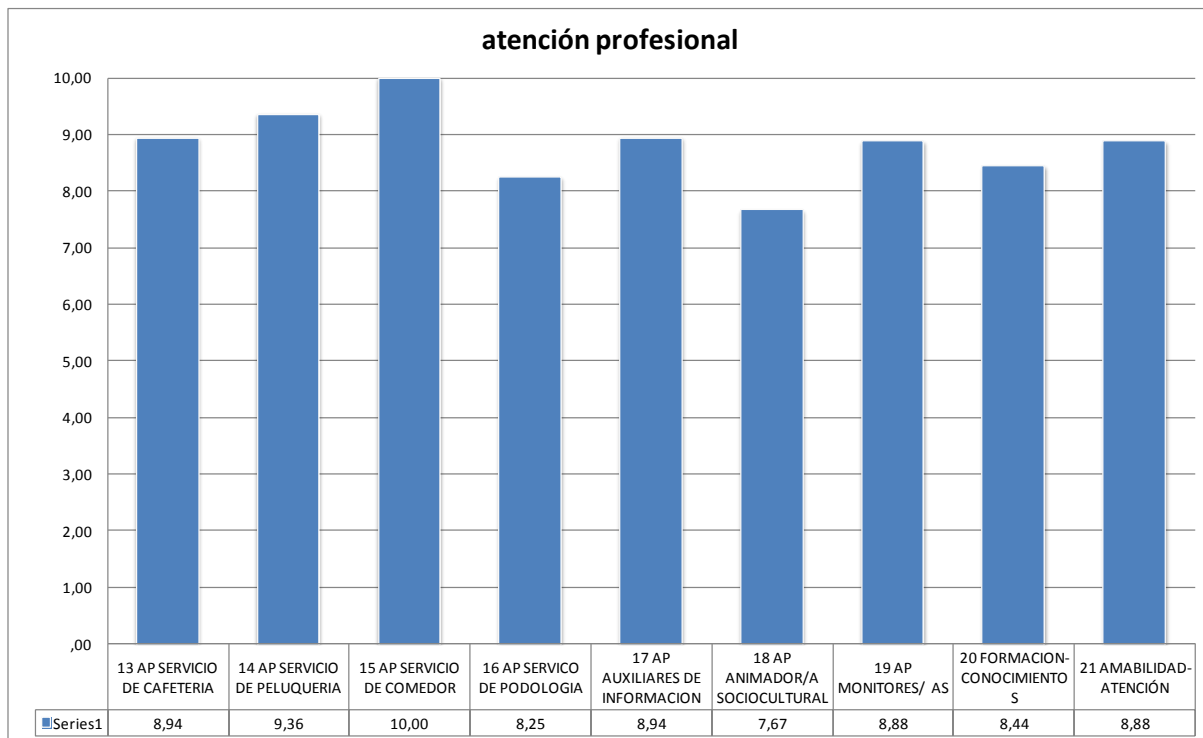
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “información que recibe” con un valor de (8,20). No obstante se reflejan puntuaciones relativamente bajas en los aspectos de “opinión” y “resolución de S,Q,R” con unos valores de (6,53) y (6,12) respectivamente.



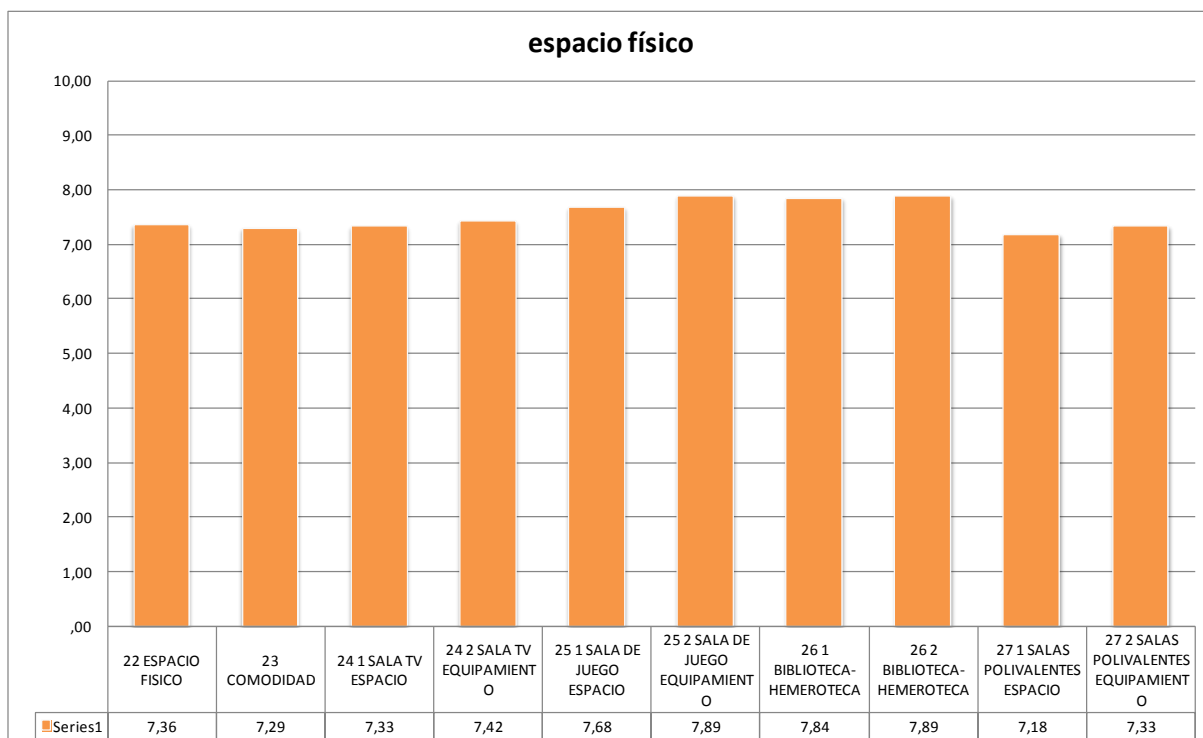
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones por encima de (8,0) en, prácticamente, todos los ítems, destacando los servicios de “podología” y “comedor” que, por otra parte, no se prestan en este Centro. El resto de los diferentes ítems se encuentran en la horquilla de (7,0) a (8,0) puntos. La media menos alta se observa en “tipología de actividades puntuales y programación permanente” con una puntuación de (7,24) y (7,64) respectivamente.



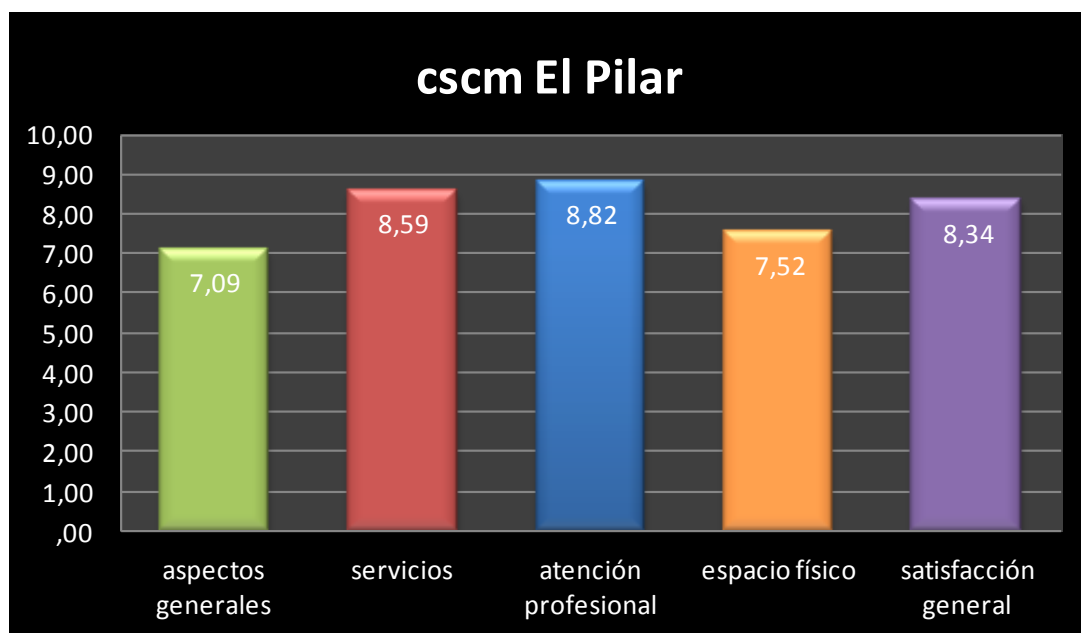
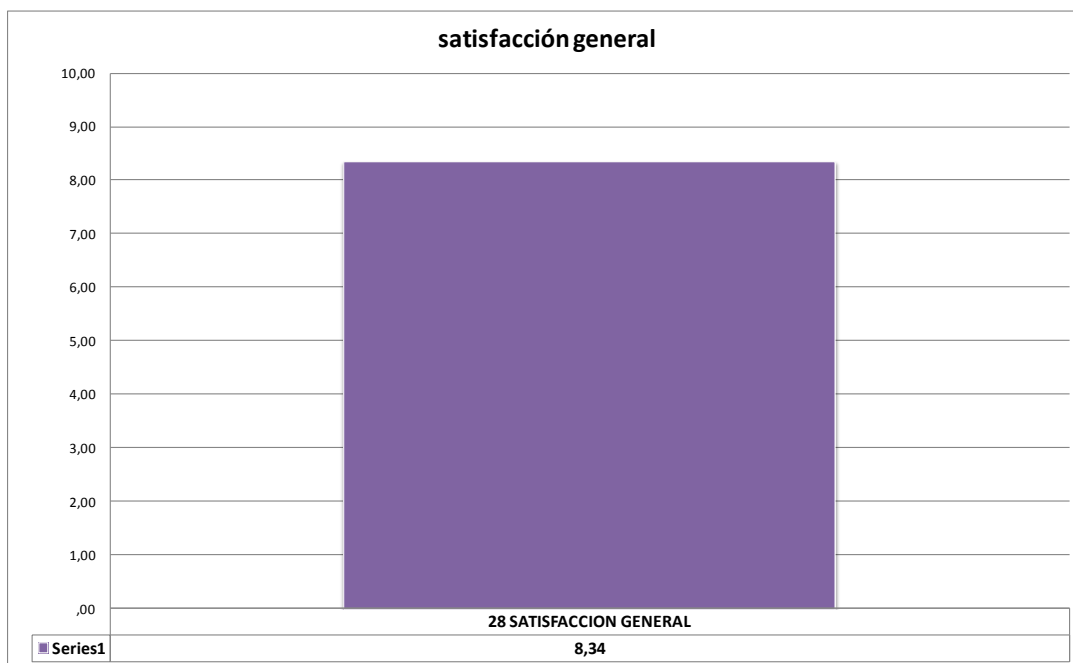
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems con valores cercanos a (9,0), excepto en la atención profesional “animadora sociocultural” con una media de (7,67).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que todos los ítems se encuentran entre los (7,0) y (8,0) puntos. No obstante hay que significar los dos aspectos peor valorados como la “sala polivalente espacio” con una media de (7,18) y el ítem “comodidad” con una media de (7,29).



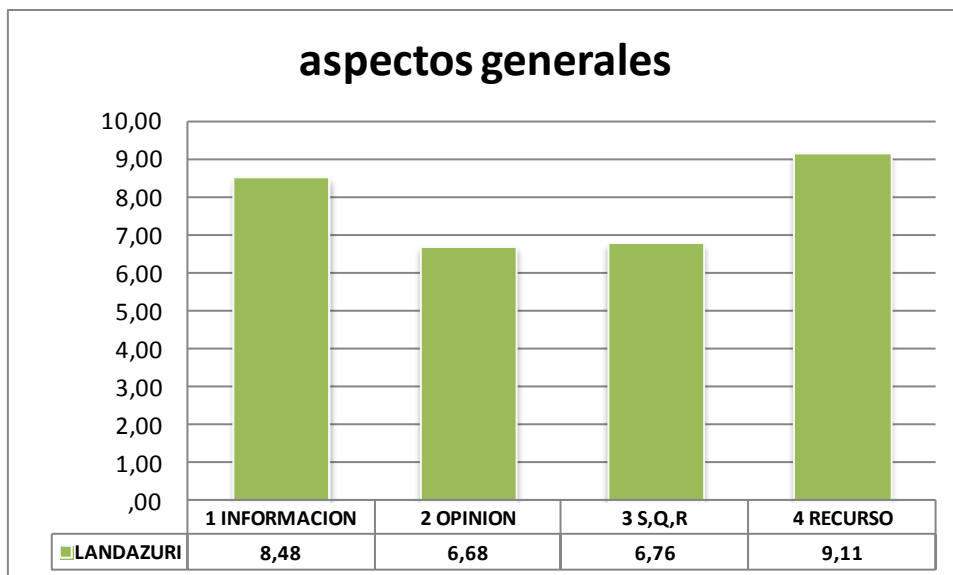
Por último destacar, por un lado, la valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,34) y, por otro lado, las medias positivas para las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (8,82) y (8,59) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media de (7,09).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores Landázuri

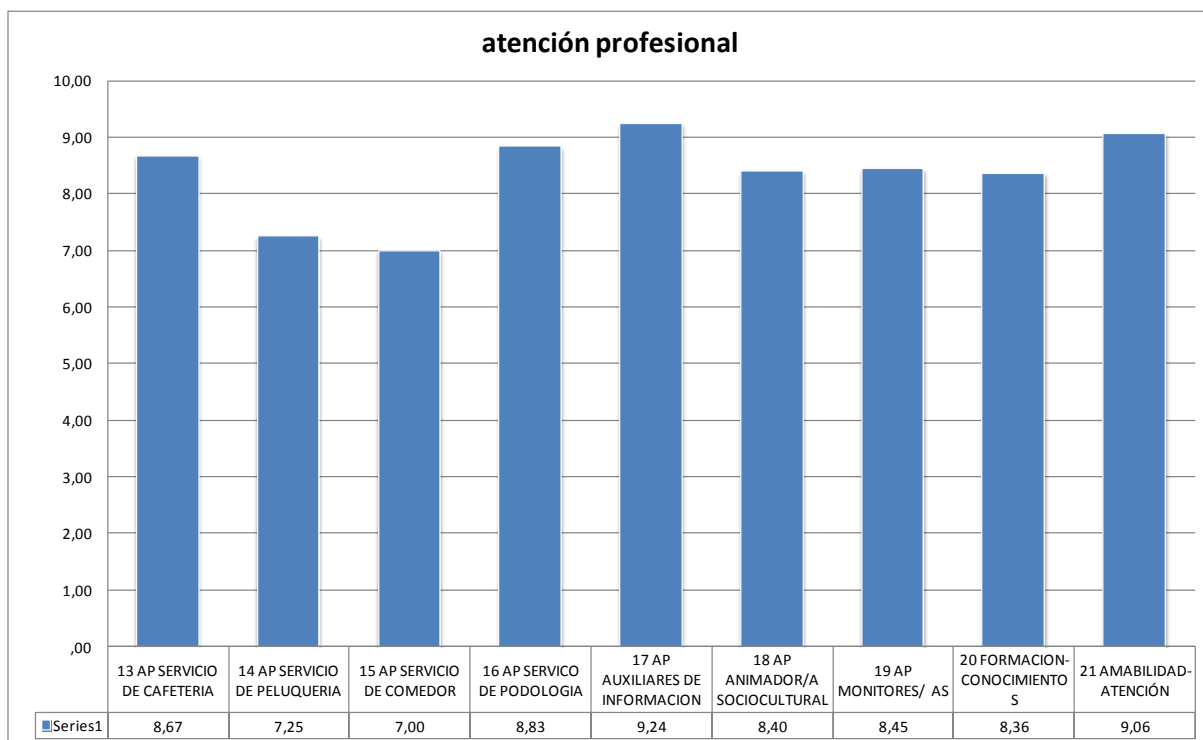
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (9,11), seguido de la “información que recibe” con una media de (8,48). No obstante se reflejan puntuaciones menos altas en los aspectos de “opinión” y “resolución de S,Q,R” con unos valores de (6,68) y (6,76) respectivamente.



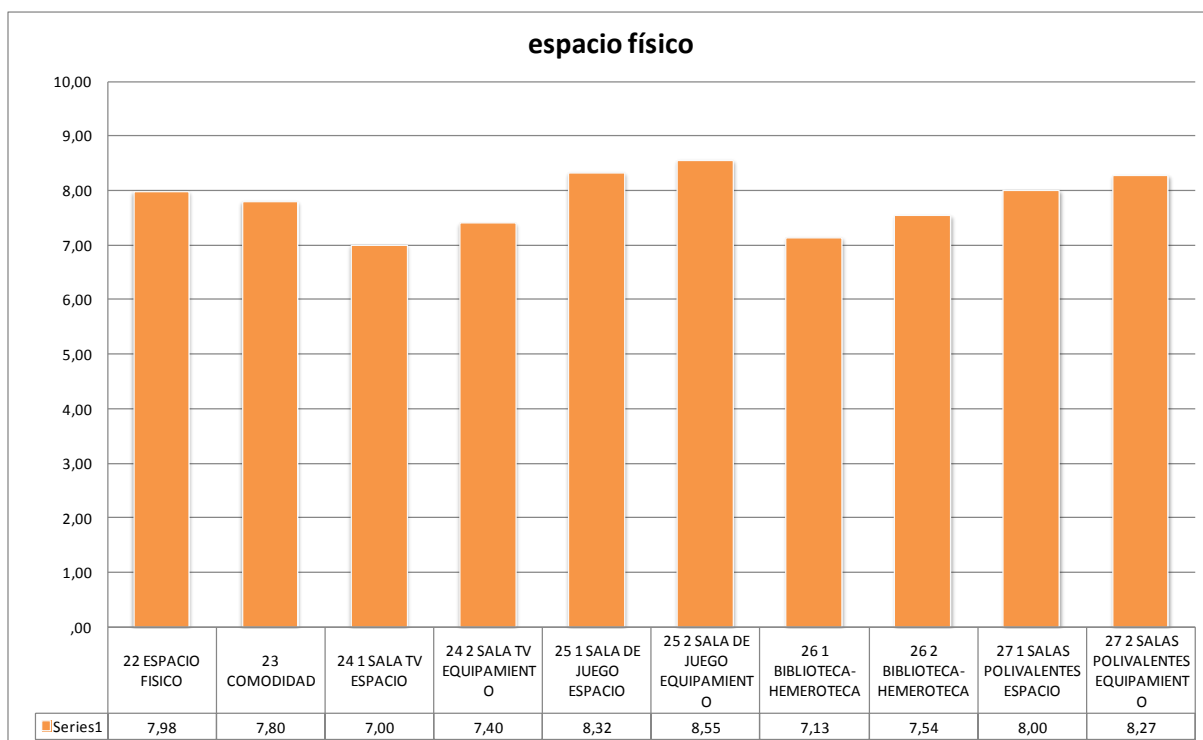
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones por encima de (8,0) en, prácticamente todos los ítems. No obstante hay que resaltar las bajas valoraciones para el servicio de “peluquería” y “comedor” con unas medias que van de (5,50) a (7,0). En este sentido hay que apuntar que únicamente contestas a estos ítems cinco personas y que son servicios que no se prestan en este Centro.



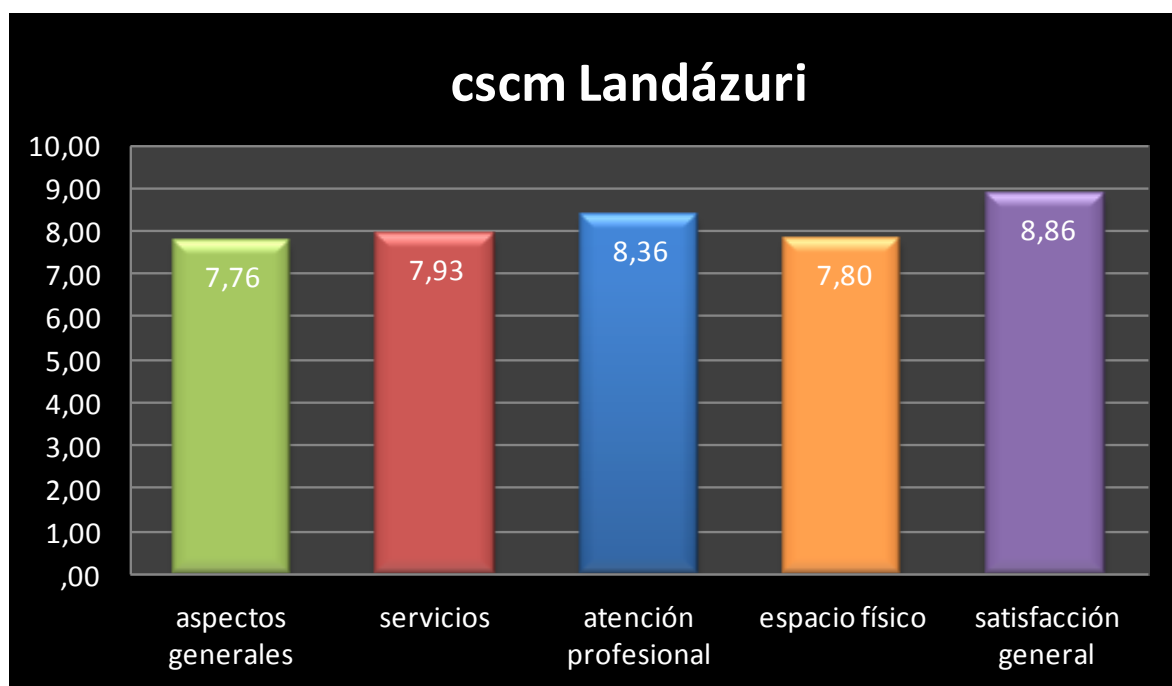
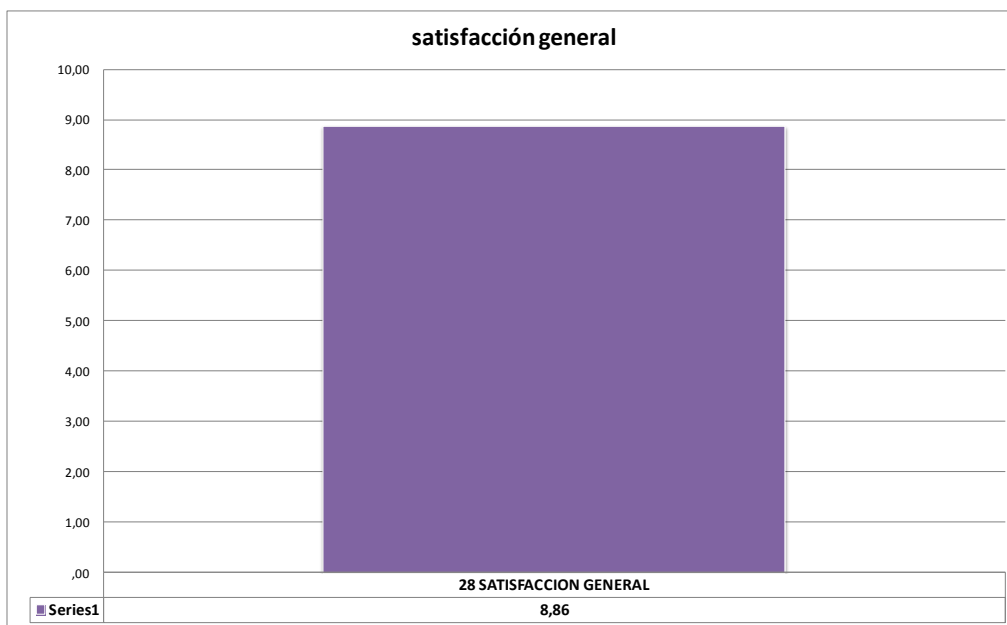
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems que se encuentran alrededor de (9,0) de valoración, exceptuando “peluquería” y “comedor”. En este sentido hay que destacar como las puntuaciones más altas en los “auxiliares de información” y “monitores” con una medias de (9,24) y (8,45) respectivamente.



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que, prácticamente, todos los ítems se encuentran en torno a (8,0). En este sentido hay que destacar las puntuaciones menos altas en la “sala de TV espacio” y “biblioteca- hemeroteca espacio” con unos valores de (7,0) y (7,13) respectivamente.



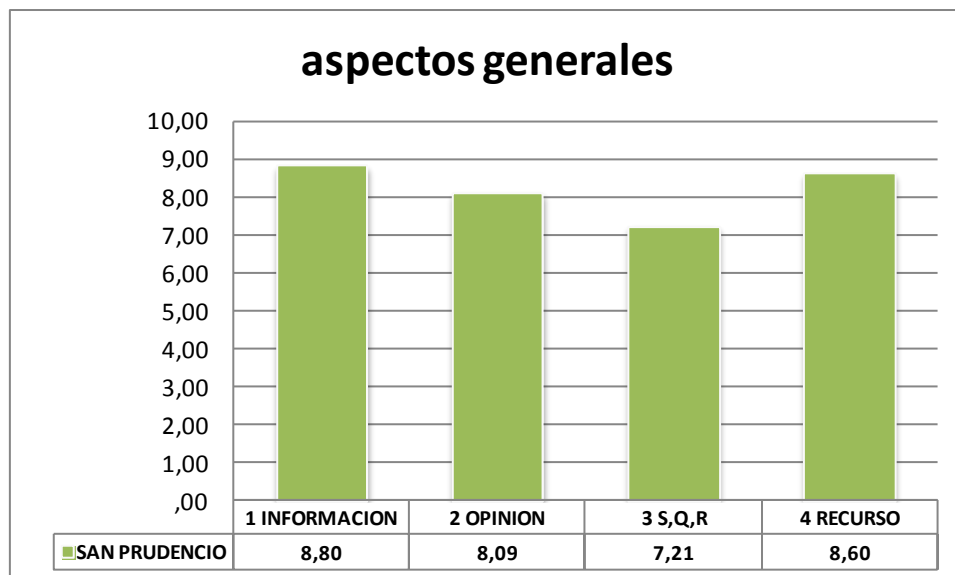
Por último destacar, por un lado, la valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,86) y, por otro lado, las medias altamente positivas para las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (8,36) y (8,89) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “espacio físico” con una media de (7,80).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores San Prudencio

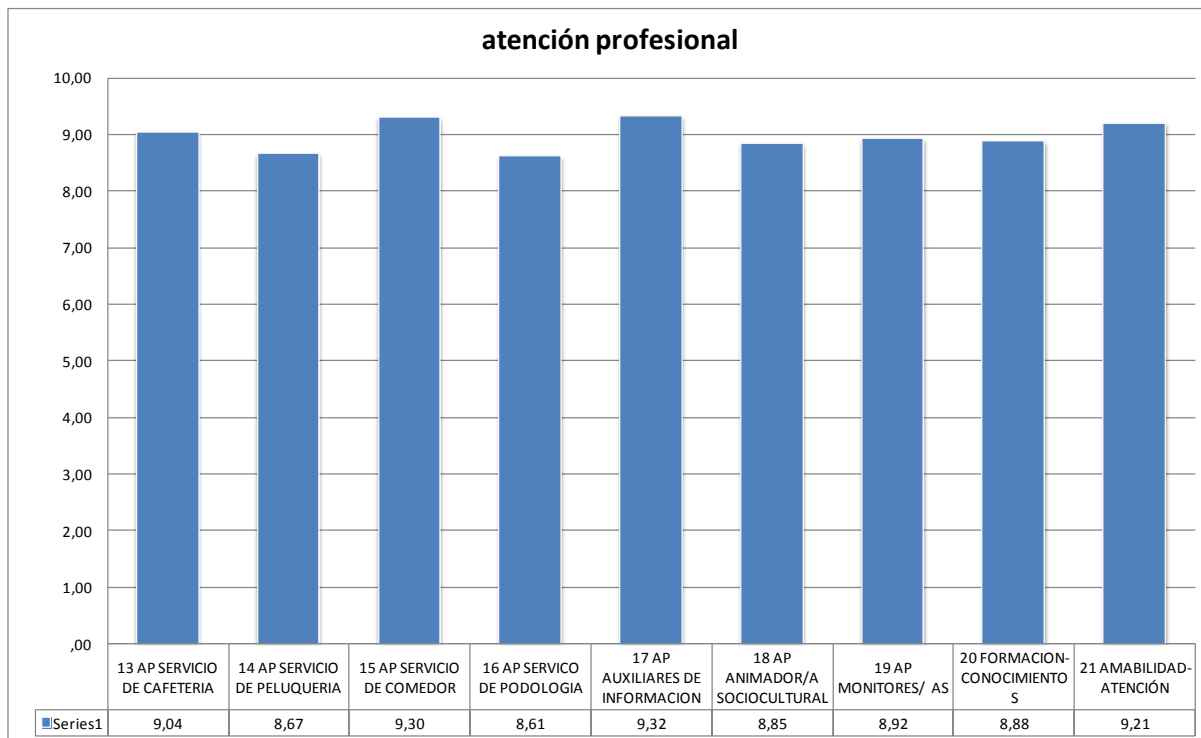
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “información que recibe” con un valor de (8,80), seguido de la “recomendarías el recurso” con una media de (8,60). Apuntar que se reflejan puntuaciones menos altas en los ítems de “opinión” y “resolución de S,Q,R” con unos valores de (7,21) y (8,09) respectivamente.



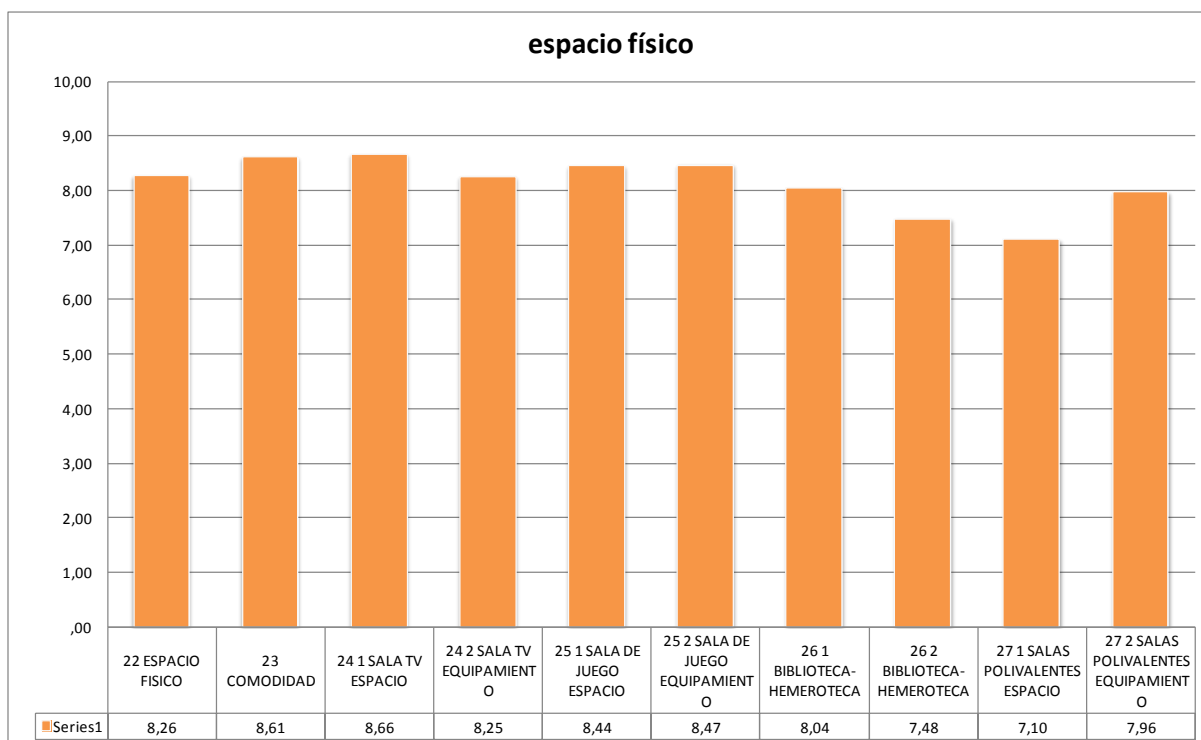
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones en torno a (9,0) en la mayoría de los ítems. En este sentido se reflejan las puntuaciones más altas en “limpieza” y “auxiliares de información” con medias por encima de (8,85) y (8,95) respectivamente. Las valoración menos alta se aprecia en “precio peluquería” con una media de (7,74).



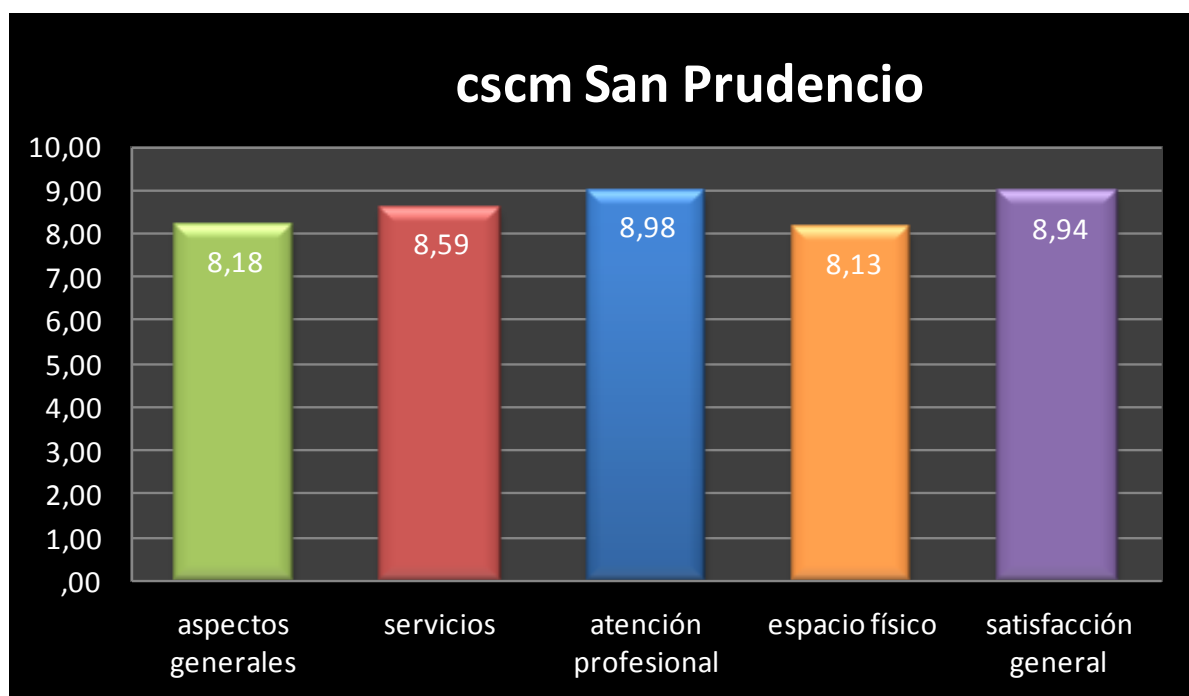
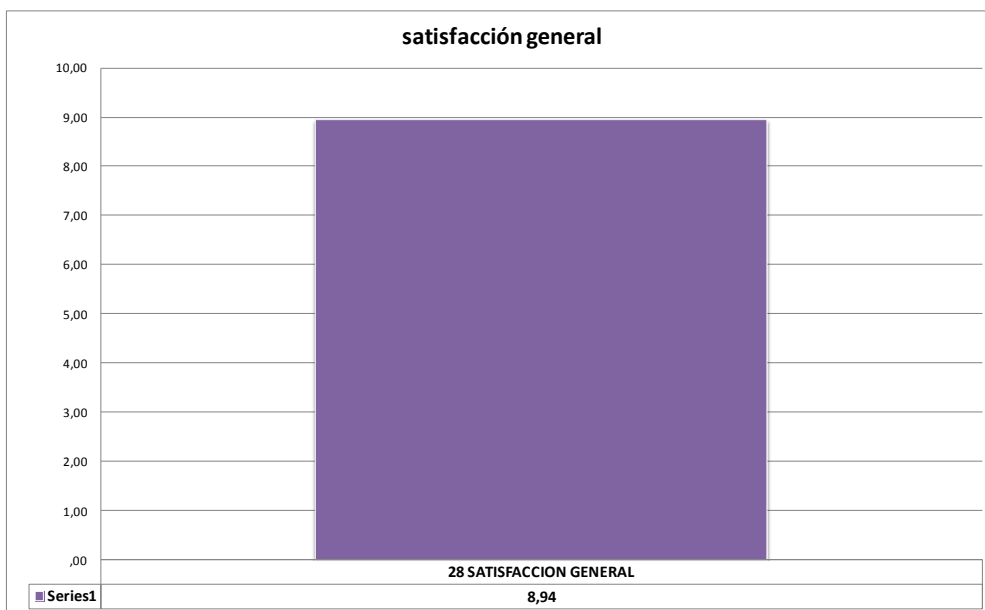
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar las altas valoraciones para el conjunto de todos los ítems que se encuentran en la horquilla de (8,5) a (9,5) puntos de media. La puntuación más alta se refleja en “auxiliares de información” con una media de (9,32), seguido de “servicio de comedor” con una media de (9,30).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que, prácticamente, todos los ítems se encuentran en torno a una puntuación de (8,0). Por otra parte, los valores menos altos se observan en “biblioteca- hemeroteca equipamiento” y “sala polivalente espacio” con valores de (7,48) y (7,10) respectivamente.



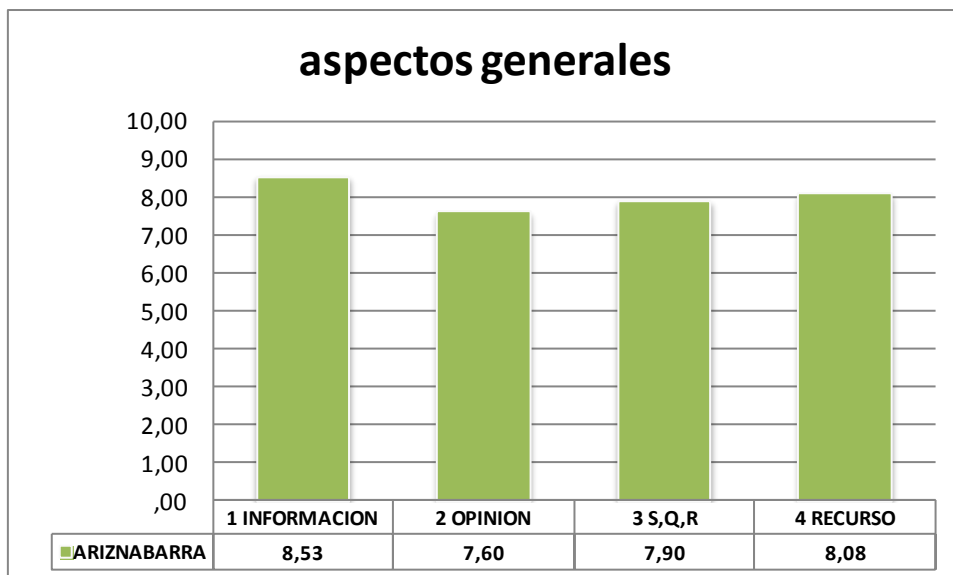
Por último destacar, por un lado, la valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,94) y, por otro lado, las medias positivas para las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (8,98) y (8,59) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media de (8,18).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores Ariznabarra

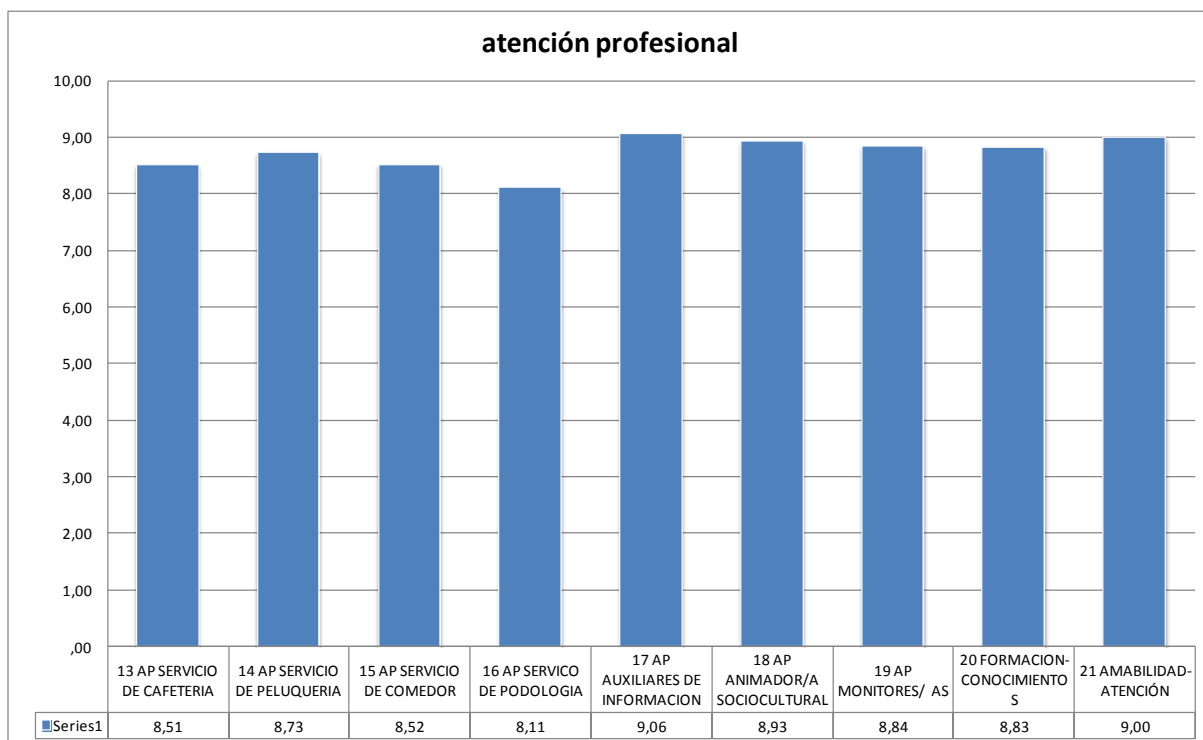
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar, por un lado las valoraciones de “información” y “recomendarías el recurso” con unas medias de (8,53) y (8,08) respectivamente y, por otro lado, las puntuaciones menos altas reflejadas en “resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones” y “opinión es tendía en cuenta” con unos valores de (7,90) y (7,60) respectivamente.



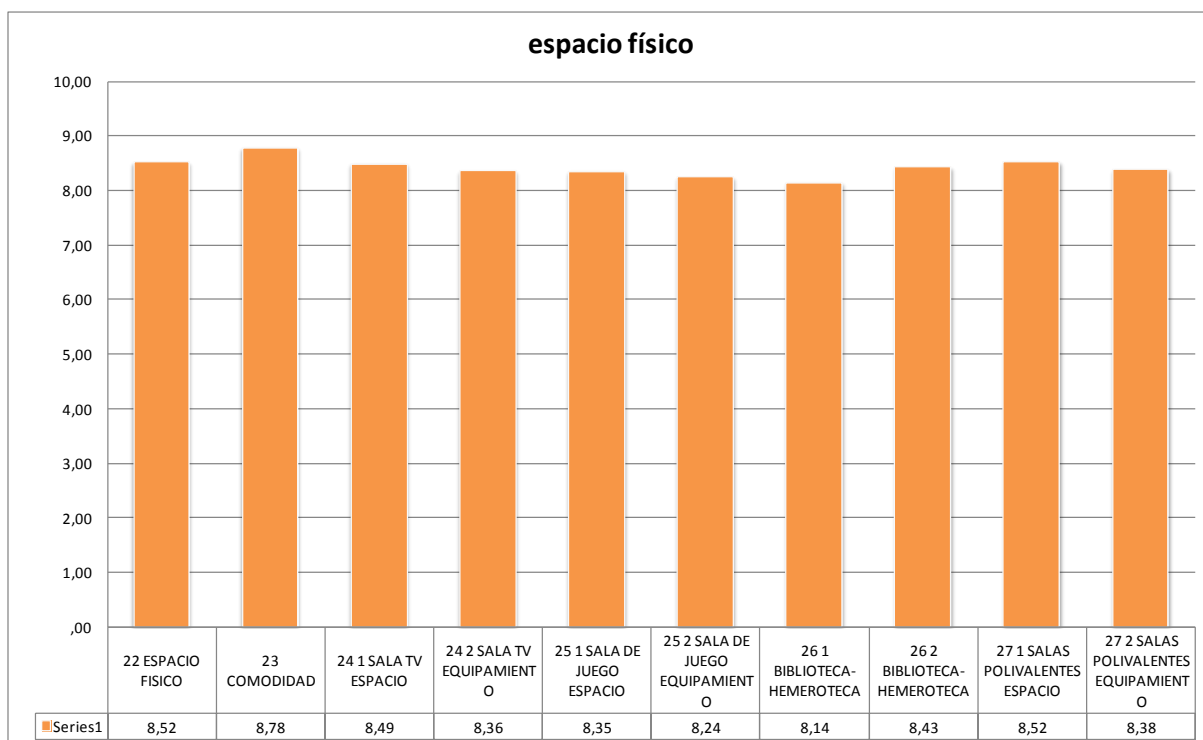
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones por encima de (8,0) en todos los ítems, destacando la “peluquería”, la “limpieza” y la “auxiliares de información” por encima de (9,0). Por otra parte, se reflejan los ítems menos altos en “servicio de podología” y “precio comedor” con una media de (8,10).



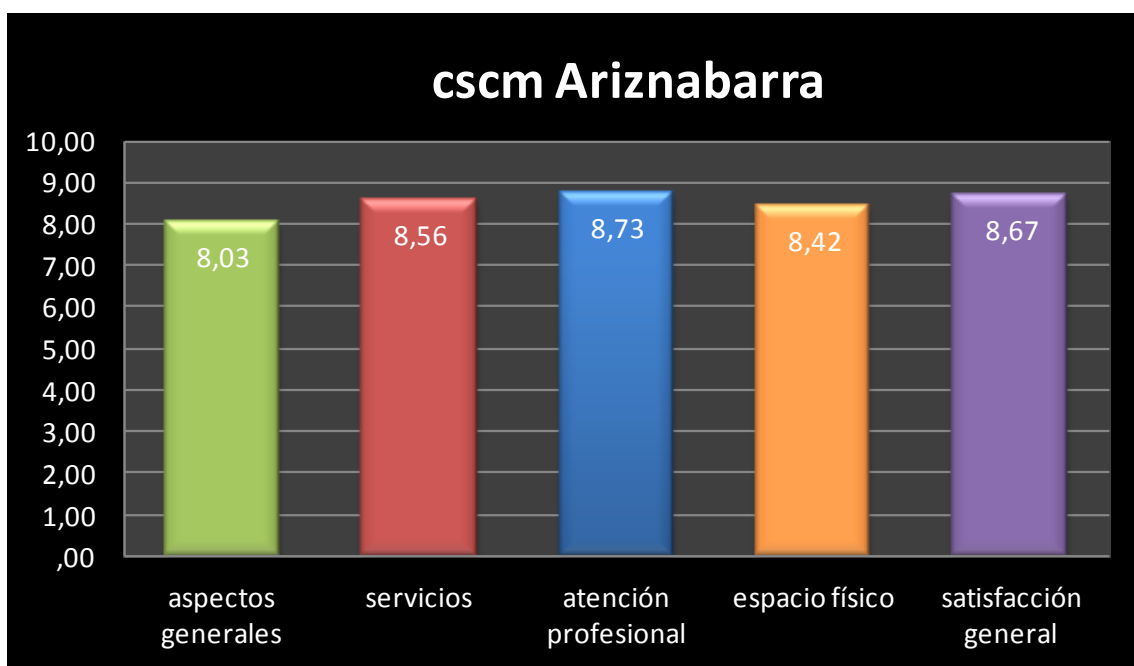
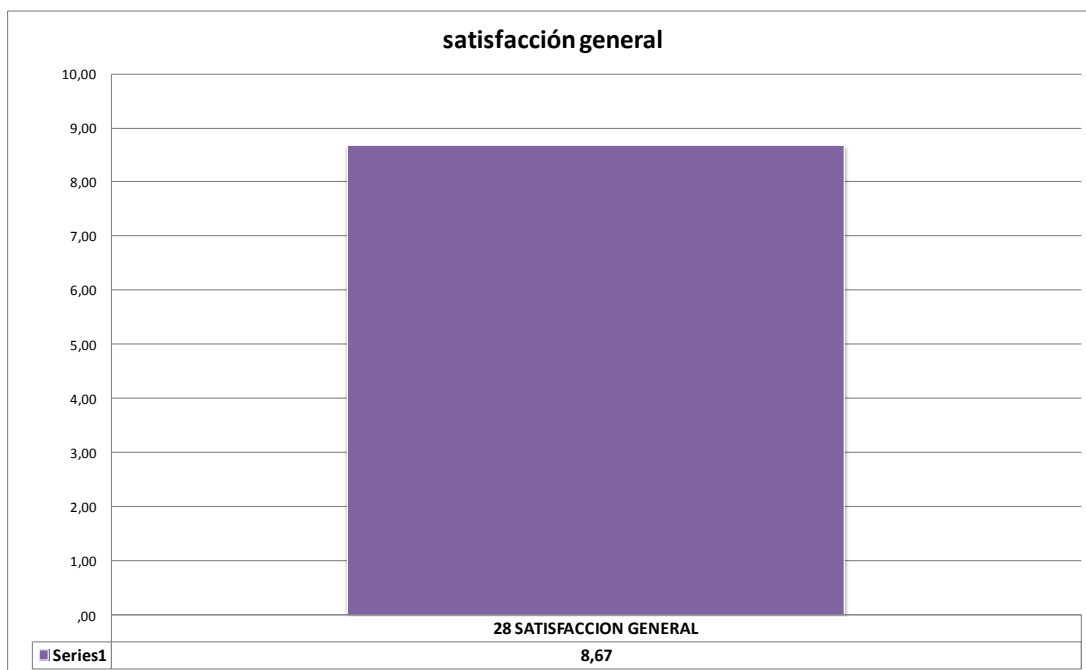
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems que oscilan entre (8,0) y (9,0) puntos de valoración. En este sentido hay que destacar el ítem mejor valorado en la atención profesional de “auxiliares de información” con una media de (9,06) y el menos valorado, aunque con una puntuación muy positiva la atención profesional de “podología” con un valor de (8,11).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que, prácticamente, todos los ítems se encuentran por encima de (8,0). Se refleja los ítems mejor valorados “sala polivalente espacio” y “comodidad” con unas medias de (8,52) y (8,78) respectivamente.



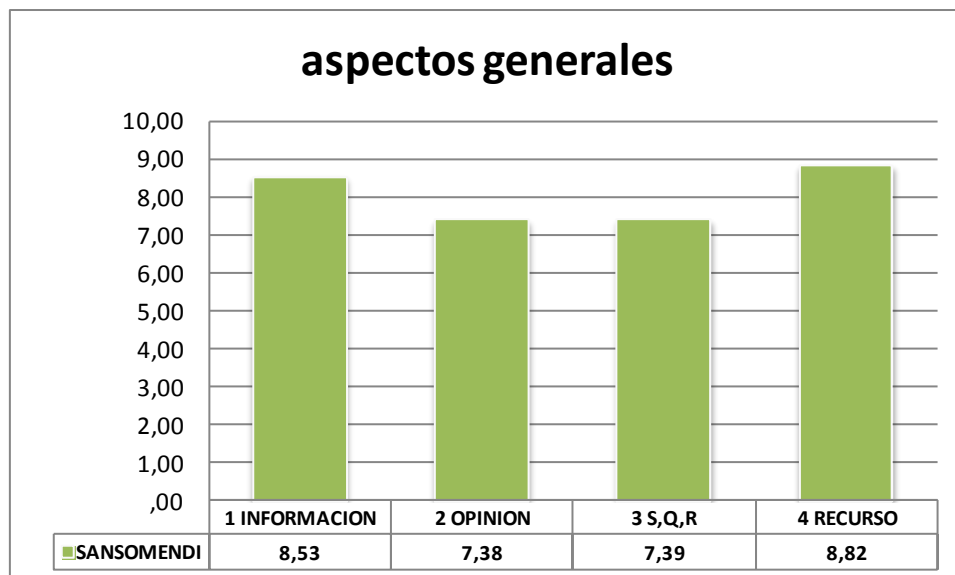
Por último destacar, por un lado, la valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,67) y, por otro lado, las medias positivas para las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (8,73) y (8,56) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media de (8,03).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores Sansomendi

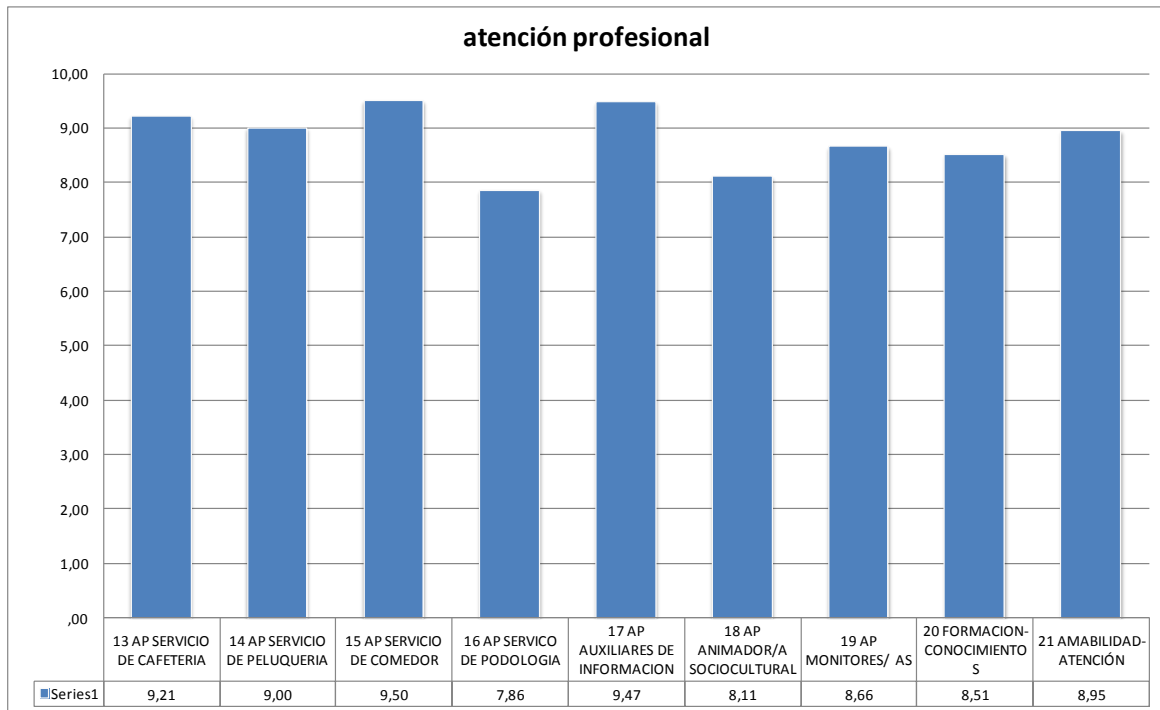
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (8,82), seguido de resolución de “información recibida” con una media de (8,53). No obstante se refleja una valoración relativamente baja en “opinión es tomada en cuenta” y “resolución de SQR” con unas medias de (7,38) y (7,39) respectivamente.



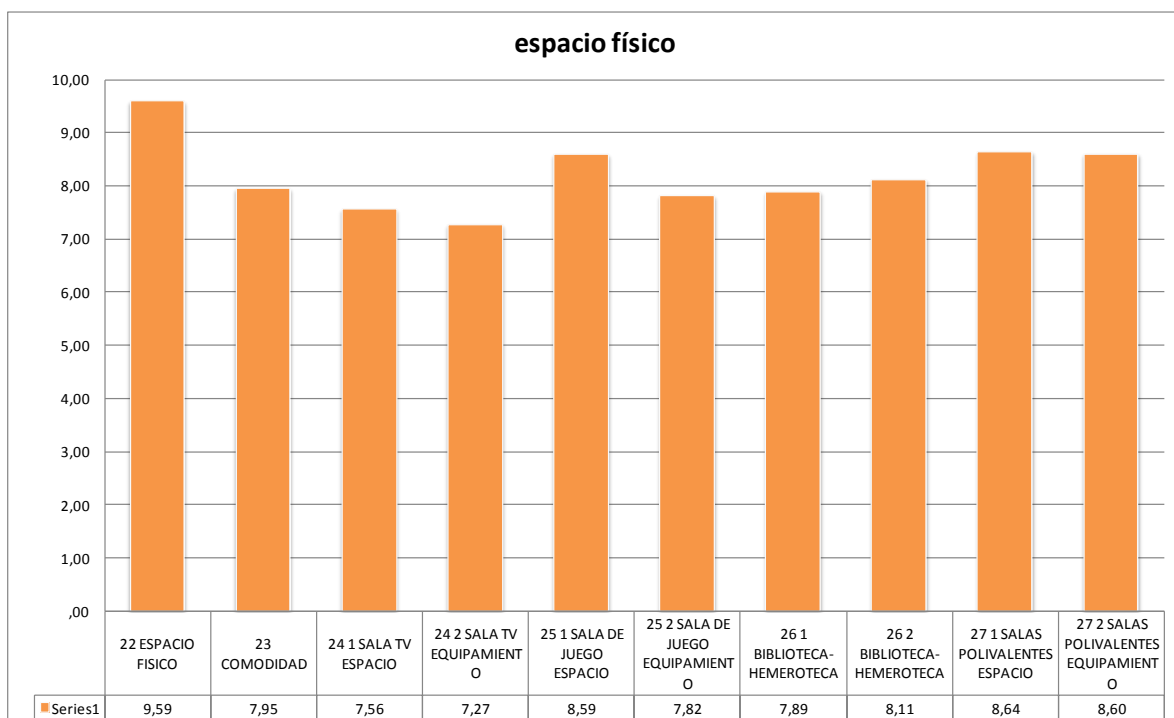
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar la variabilidad en las diferentes valoraciones. Así, destacan valoraciones muy altas en ítems como “servicio de limpieza” y “auxiliares de información” con valores por encima de (9,0) y otras menos altas con valores en torno a (7,0) como “precio y horario de podología”. En este sentido apuntar que se trata de un servicio que no se presta en el Centro.



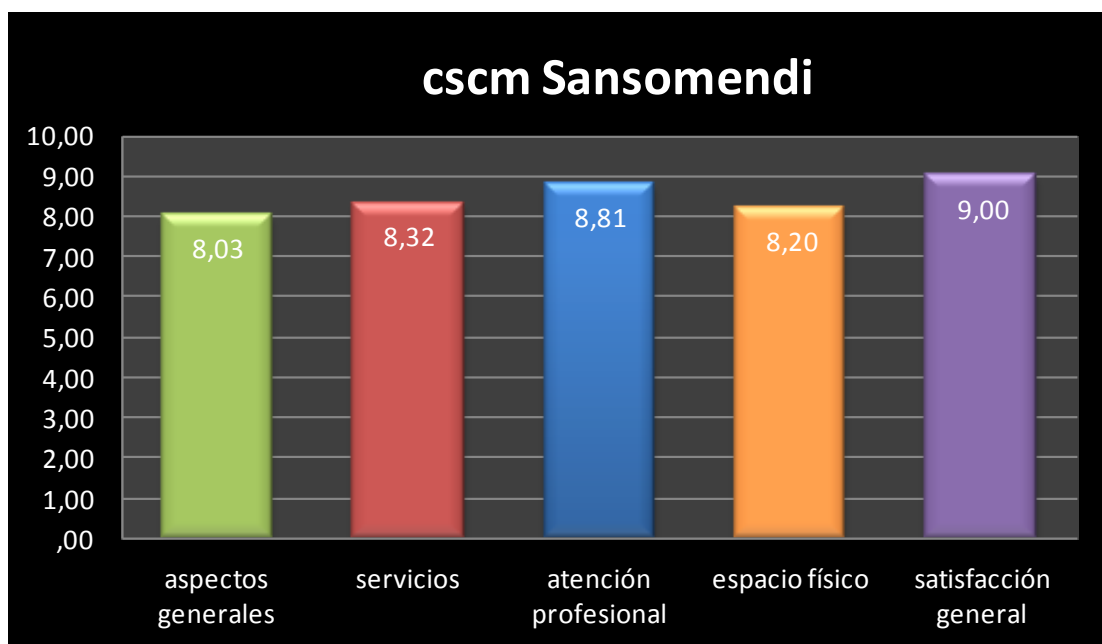
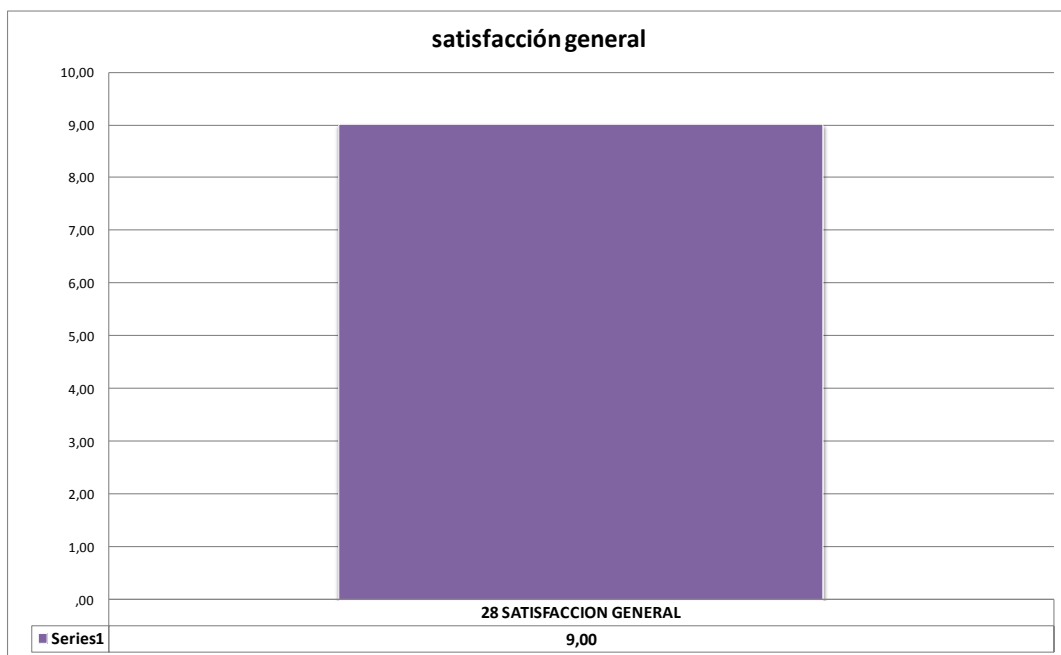
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems que se encuentran por encima de (8,0) de valoración. Al igual que en el aspecto de servicios se dan puntuaciones menos altas en la atención profesional de servicios con los que el Centro no cuenta como “podología”. Destacar como los ítems mejor valorados la atención profesional del “servicio de cafetería” y “auxiliares de información” con una puntuación de (9,21) y (9,47) respectivamente.



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar la variabilidad en las diferentes puntuaciones. Así se aprecian valoraciones relativamente bajas en “sala TV espacio y equipamiento” con valores en torno a (7,0) y valoraciones altamente significativas como el “espacio físico” con una media de (9,59) .



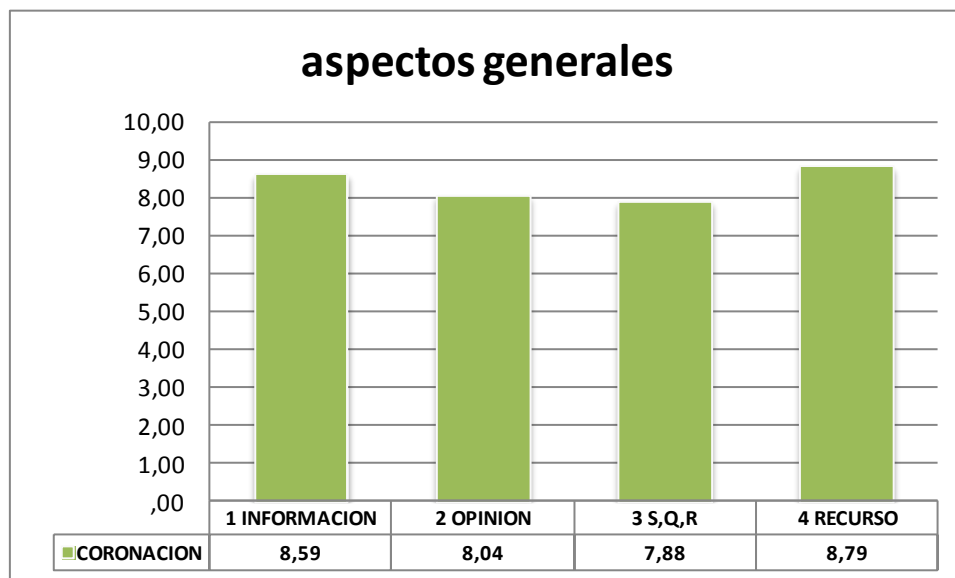
Por último destacar, por un lado, la valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (9,0) y, por otro lado, las medias positivas para las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (8,81) y (8,32) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media de (8,03).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores Coronación

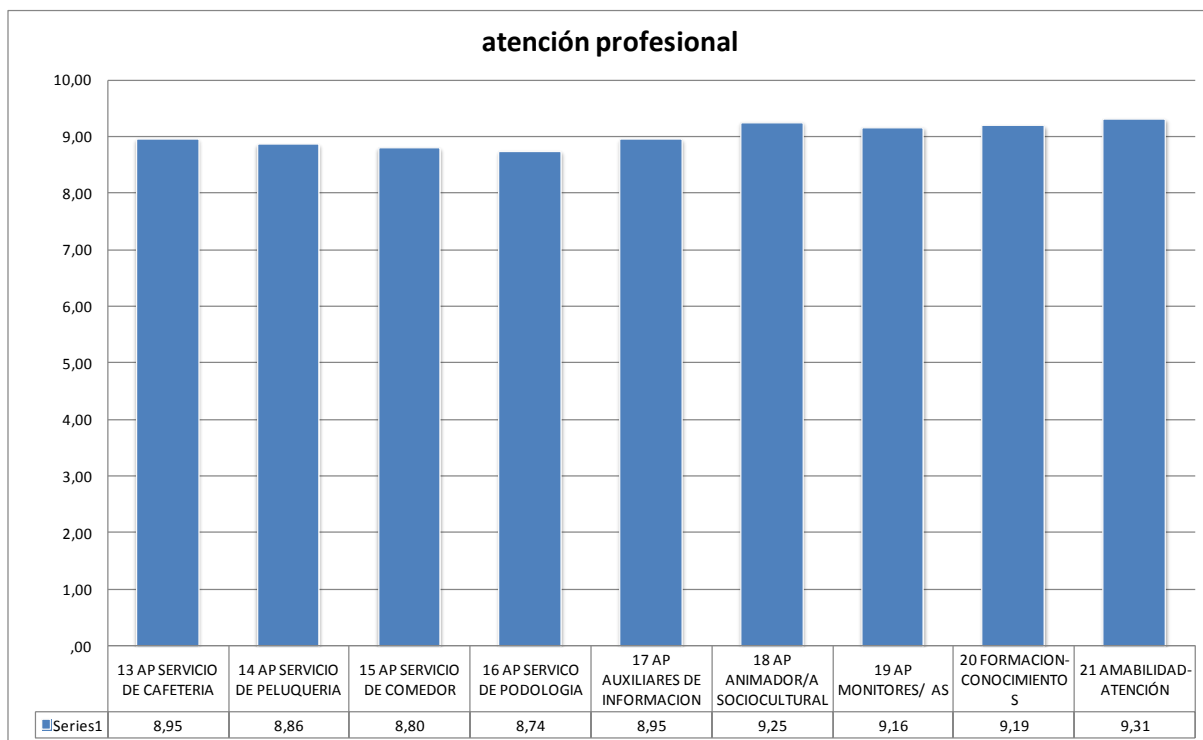
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (8,79), seguido de la “información que recibe” con una media de (8,59).



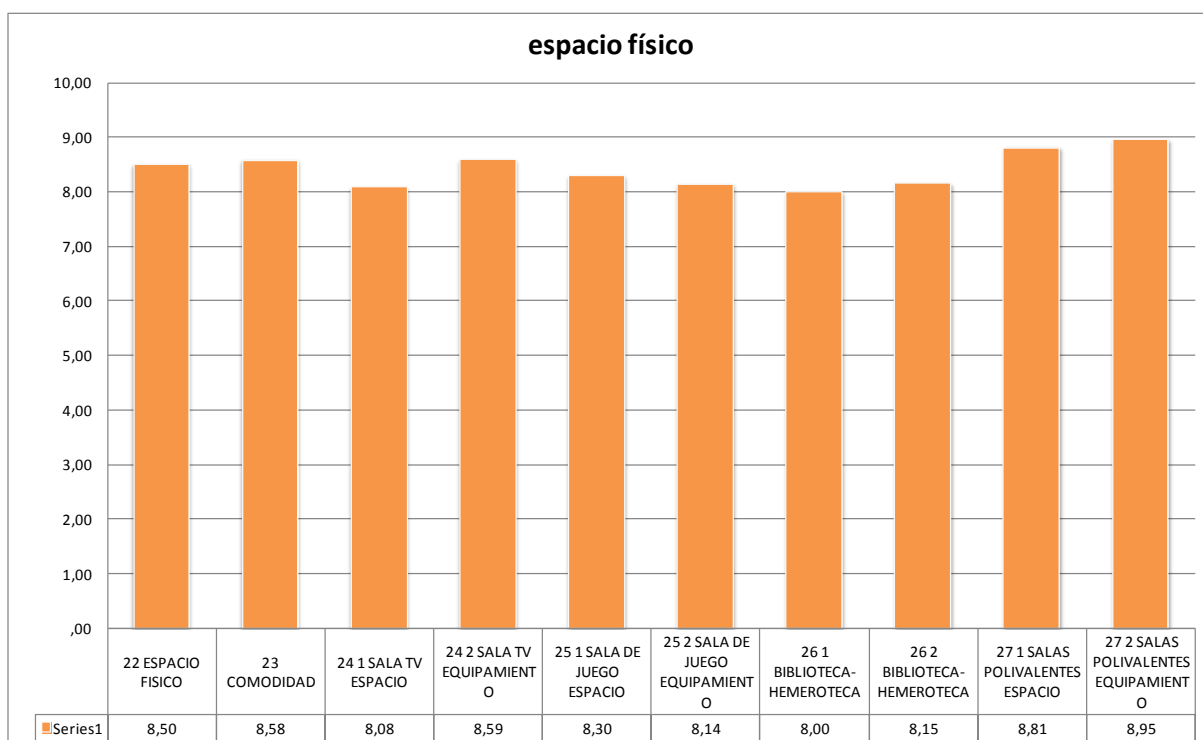
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones por encima de (8,0) en, prácticamente todos los servicios, destacando la “limpieza” y los “auxiliares de información” con unas medias de (9,25) y (9,05) respectivamente. Las valoraciones menos altas se dan en “actividades permanentes tipología” y “actividad puntual tipología” con unas medias de (8,17) y (8,05) respectivamente.



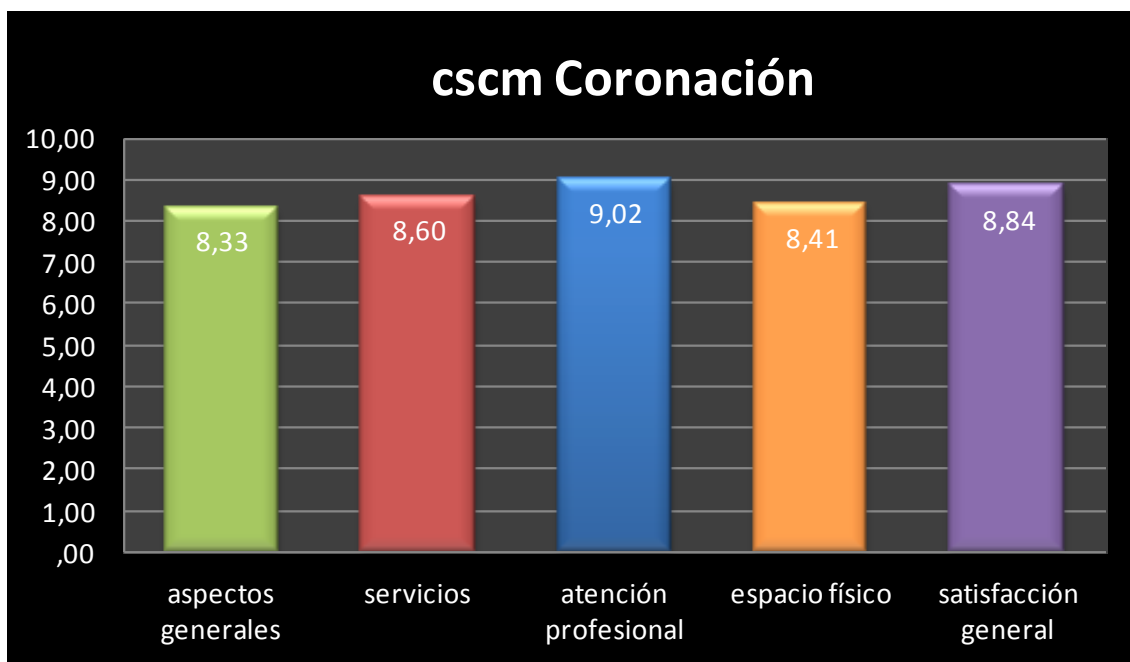
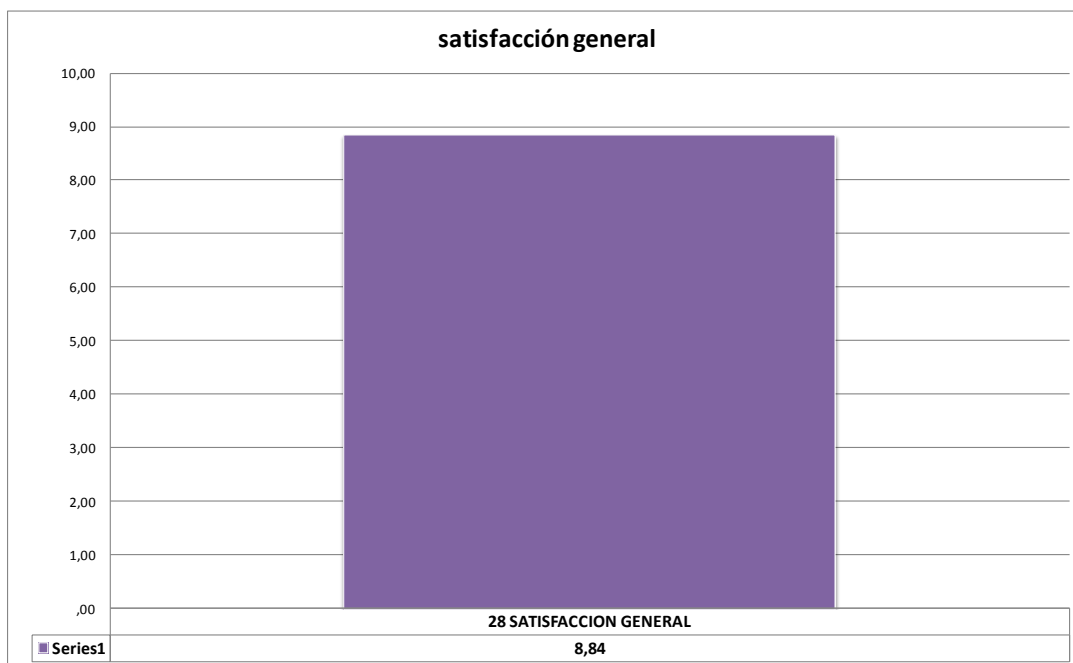
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems que se encuentran en torno a (9,0) de valoración. Destacar como el ítem mejor valorado la “amabilidad-atención” de todos los profesionales del CSCM con una media altamente significativa de (9,31).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que, prácticamente, todos los ítems se encuentran en la horquilla de (8,0) a (9,0) de valoración. En este sentido hay que apuntar como el ítem menos alto la “biblioteca- hemeroteca” con una media de (8,0).



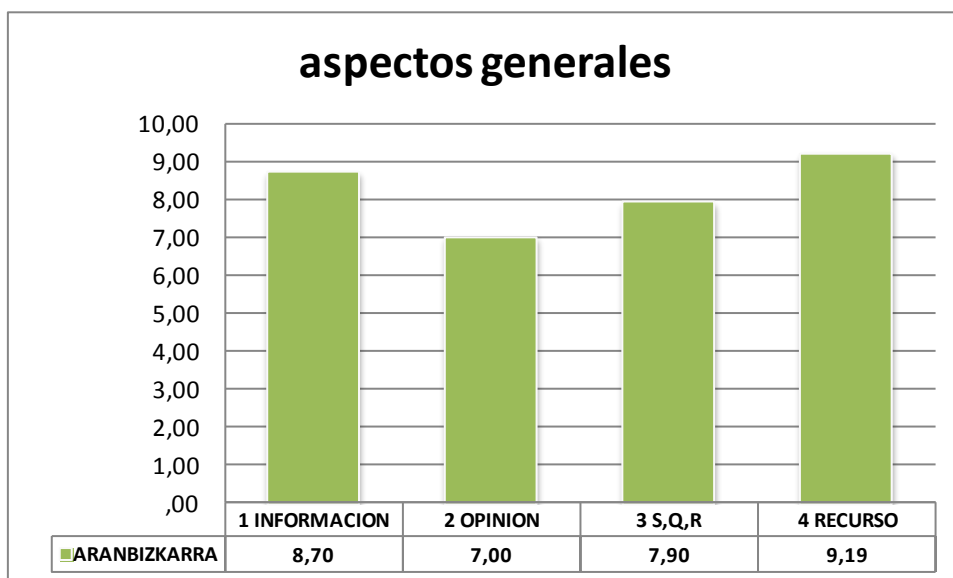
Por último destacar, por un lado, la valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,84) y, por otro lado, las medias positivas para las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (9,02) y (8,60) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media de (8,33).



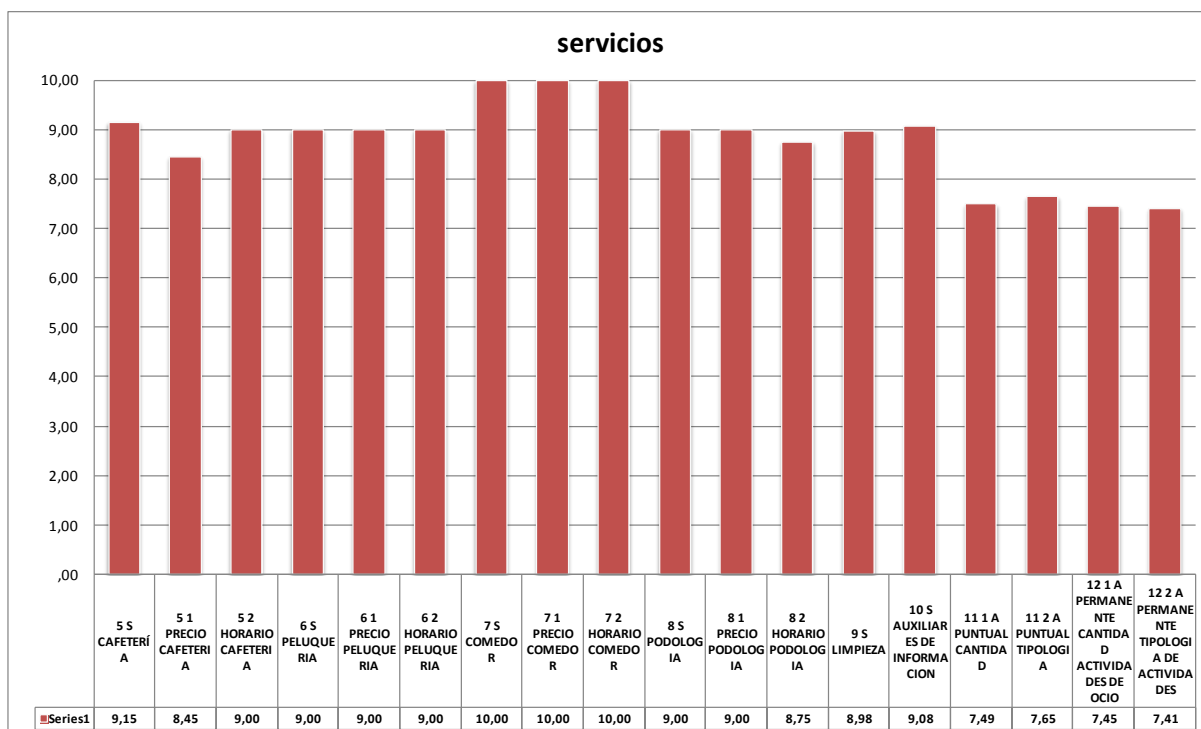
Plan de Acción	resp	plazo	realizado

Centro Sociocultural de Mayores Aranbizkarra

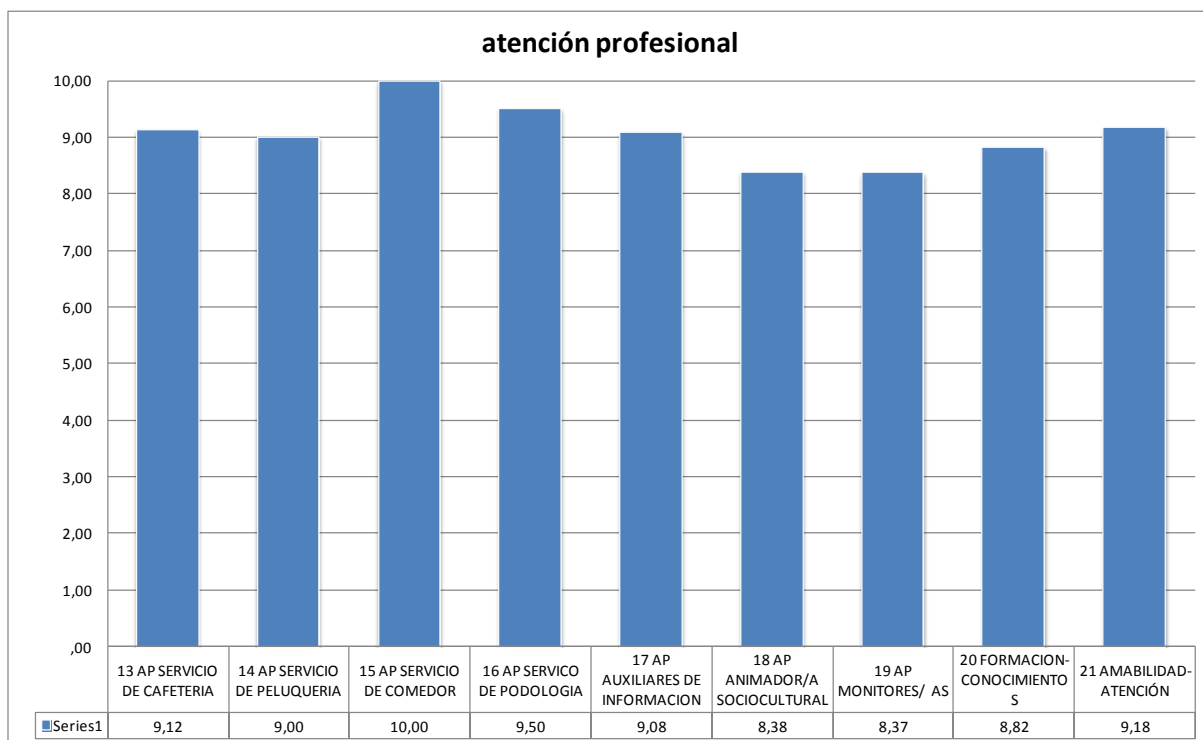
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” e “información que recibe” con un valor de (9,19 y (8,70) respectivamente. La puntuación menos alta se refleja en “opinión es tenida en cuenta” con una media de (7,0).



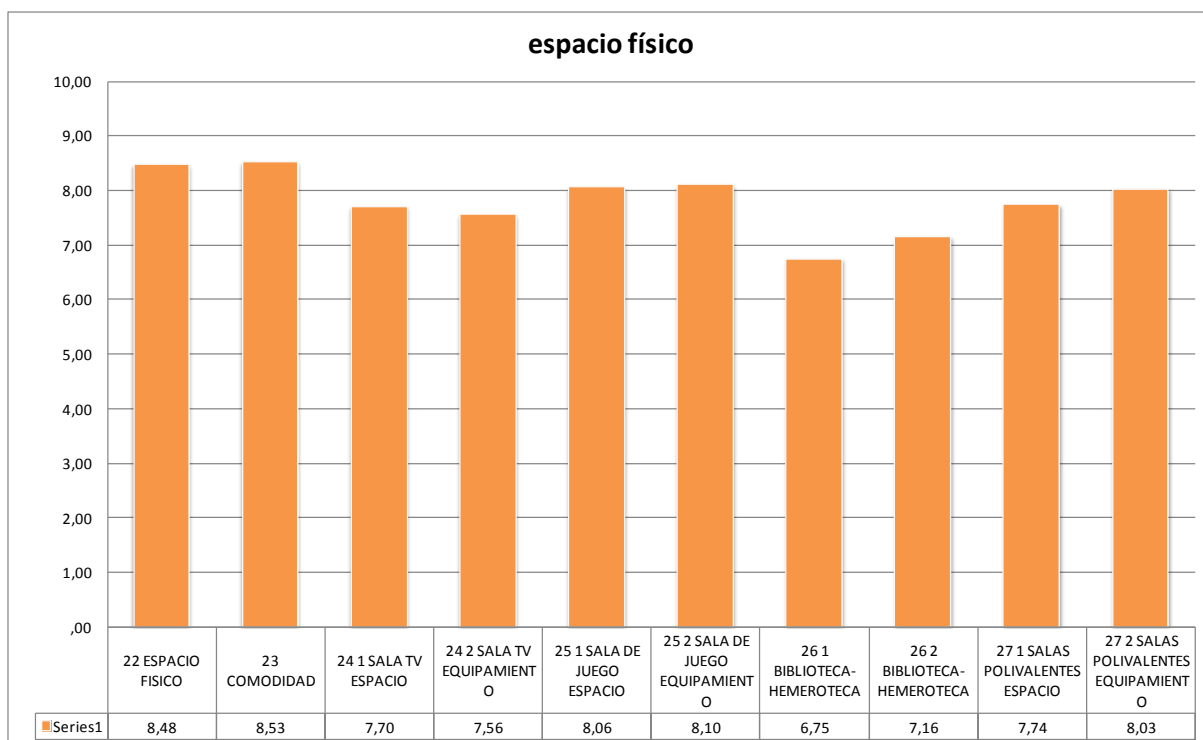
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones por encima de (8,0) en los servicios de “auxiliares de información”, “limpieza” y “cafetería”. Las valoraciones más bajas se observan en las actividades puntuales y permanentes con valores en torno a (7,5).



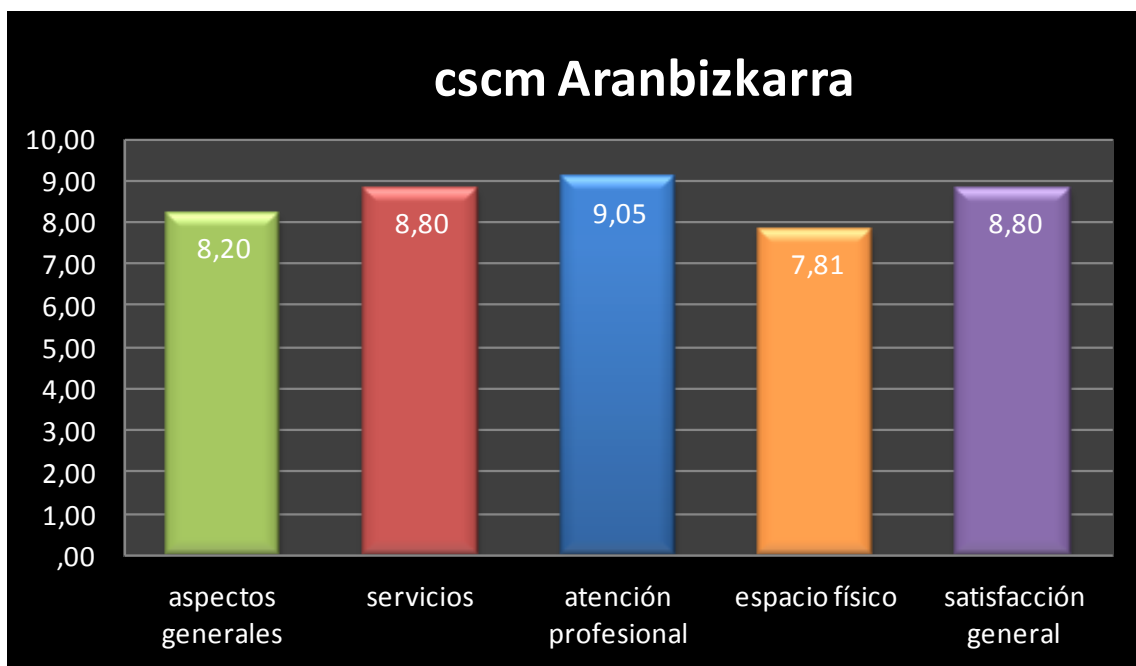
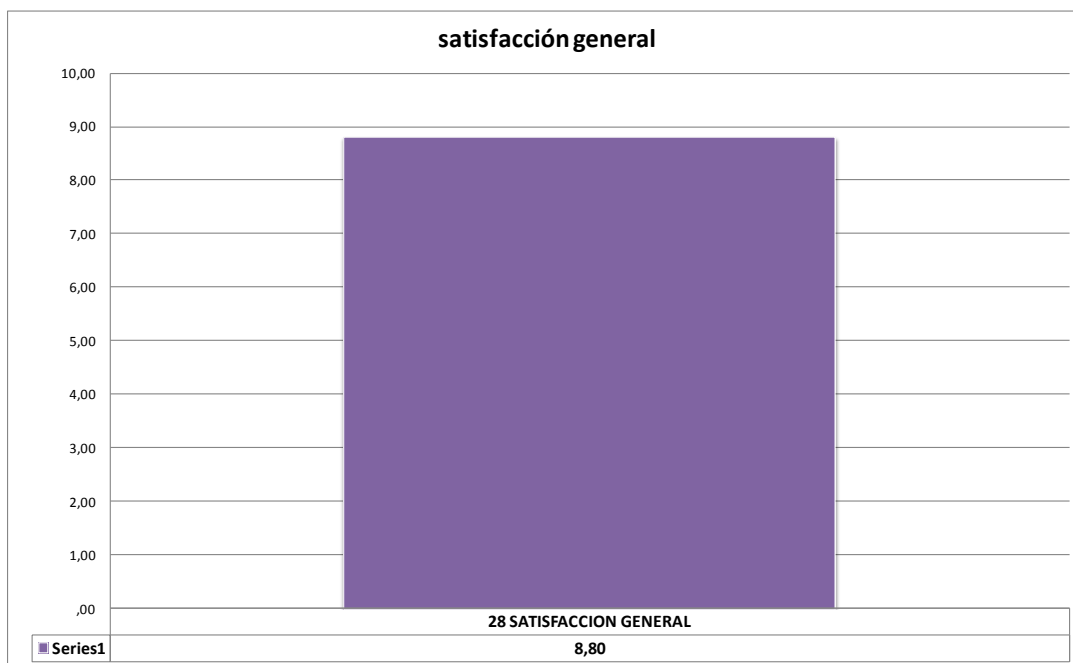
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems que se encuentran por encima de (8,50) de valoración. Destacar como el ítem mejor valorado, en servicios que se prestan en el Centro, la atención profesional de “servicio de cafetería” con una media de muy significativa de (9,12).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que, prácticamente, todos los ítems se encuentran por encima de (7,0), excepto la “biblioteca- hemeroteca” con una media de (6,75). El ítem mejor valorado se refleja en “comodidad” con una media de (8,53).



Por último destacar, por un lado, la valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,80) y, por otro lado, las medias positivas para las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “servicios” con (9,05) y (8,80) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “espacio físico” con una media de (7,81).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado