

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE

PMORVG 2019

PMORVG

Indicador 1: Apertura de Expedientes nuevos. Se ha elegido este indicador ya que una de las responsabilidades y objetivos del Punto Municipal es la apertura de expedientes de todas aquellas mujeres con Orden de Protección o sin ella, que acudan o sean derivadas al servicio para llevar un registro pormenorizado.

Se han diferenciado los indicadores de Nº de Mujeres atendidas cada mes, especificando con y sin repetición, dado que un dato importante es total de personas atendidas al año, por el servicio y por áreas, pero como el registro de usuarias es por nº de expedientes al mes, estos se repiten al cabo del año, resultando confuso en un primer momento el dato final, por lo que para dejarlo claro se mide el total de mujeres vistas en cada mes sin repeticiones. Los datos no repetidos son el total de mujeres atendidas, lógicamente la suma mensual de este dato cada vez será menor, porque las atenciones en las diferentes áreas provocan que se repitan los expedientes.

Indicador 2: Nº de Mujeres atendidas **(sin repetición en otros meses).**

Indicador 3 Nº de Mujeres atendidas cada mes **(posibilidad de repetición en otros meses).**

Por otro lado, se va a tomar en cuenta el dato de los menores atendidos en el PMORVG. Independientemente de los menores que se atienden indirectamente a través de las pautas a las madres (dato recogido en Nº de mujeres atendidas), pero es importante tomar la medida de los menores atendidos directamente por la psicóloga infantil (en los casos en que se puede por tema de autorizaciones).

Indicador 4. Nº de menores atendidos cada mes.

Indicador 5. Nº total de atenciones

Indicador 6: Nº de Actuaciones psicóloga mujeres. Objetivo fundamental del Punto Municipal es dar apoyo y atención psicológica especializada a las mujeres víctimas de violencia de género.

Indicador 7: Nº de Actuaciones jurídicas. Objetivo fundamental del Punto Municipal es dar asesoramiento legal sobre el procedimiento y derechos que amparan a las mujeres víctimas de violencia de género.

Indicador 8: Nº de Actuaciones sociales. Objetivo fundamental del Punto Municipal es realizar un diagnóstico e intervención social a las mujeres víctimas de violencia de género.

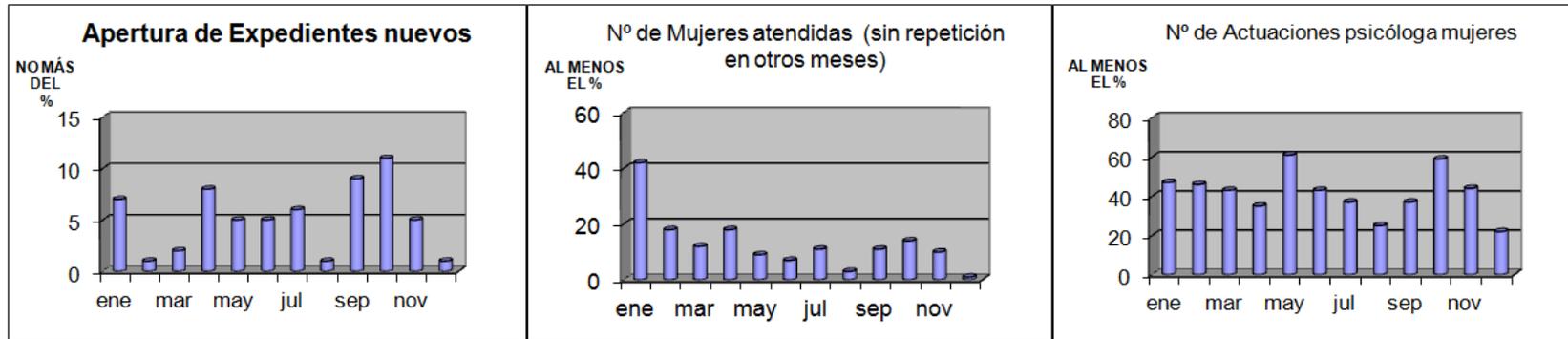
Indicador 9: Nº de Actuaciones psicóloga infantil. Objetivo fundamental del Punto Municipal es dar apoyo y atención psicológica especializada a los hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género.

Indicador 10: Nº de cuestionarios que valoran como al menos satisfecha. Para conocer y mejorar la atención prestada en el Punto Municipal, es imprescindible conocer de manera objetiva el grado de satisfacción de las usuarias, por lo que se considera admisible que **al menos el 75%** de las usuarias estén satisfechas.

PMORVG

INDICADOR	AÑO 2019	PMORVG	
	Límite admisible	Total Año	Media Mensual
Apertura de Expedientes nuevos		61	
Nº de Mujeres atendidas (sin repetición en otros meses)		156	
Nº de mujeres atendidas cada mes (posibilidad de repetición en otros meses)		580	
Nº de menores atendidos cada mes		59	
Nº Total de Atenciones		1289	
Nº de Actuaciones psicóloga mujeres		499	
Nº de Actuaciones jurídicas		279	
Nº de Actuaciones sociales		284	
Nº de Actuaciones psicóloga infantil		227	
% de cuestionarios que valoran como al menos satisfecha	Al menos el 75%	96,00%	

Los indicadores del Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género, actualmente son estadísticas de volumen de atenciones, a excepción del % de satisfechos, en el que el objetivo es que al menos el 75% de los encuestados estén entre satisfecho y muy satisfecho, siendo el dato obtenido el de un 96%,.



En cuanto al número de expedientes nuevos, se puede observar que los meses de febrero y marzo, junto con los meses de vacaciones (agosto y diciembre) son los meses en los que se abren menos expedientes.

En cuanto al número de mujeres atendidas sin repetición se evidencia que enero es el mes en el que se registra el mayor número de atenciones , bajando progresivamente a medida que avanza el año.

En cuanto al número de actuaciones psicológicas se mantienen estables a lo largo de todo el año , con picos en mayo y octubre.

Resultado encuestas de satisfacción

PMORVG

TABLA DE CONTROL DE DATOS DE SATISFACCIÓN PMORVG

AÑO: 2019

fecha última actualización ABRIL



CUESTIONES / VALORACIONES	SI		NO		A	S	MS	Ns/Nc	Cantidades	Valoración Media
	NS	PS	PS	NS						
1 Ubicación y accesibilidad del PMORVG							5		5	9,50
2 Satisfacción con las instalaciones							5		5	9,50
3 Horario de atención							5		5	9,50
4 Difusión del PMORVG						3	2		5	8,30
5 Atención Área Social							5		5	9,50
6 Atención Área Jurídica		1					4		5	8,30
7 Atención Área Psicológica							5		5	9,50
8 Atención área Infanto juvenil						1	2	2	5	5,30
9 Atención general							5		5	9,50
10 El servicio se ajusta a sus expectativas							5		5	9,50
11									0	
12 En caso de necesitarlo volverías a hacer uso de nuestros servicios	5	0								
TOTALES	0	1	0	4	43	2			50	% DE PARTICIPACIÓN
TOTAL RESPUESTAS	50									

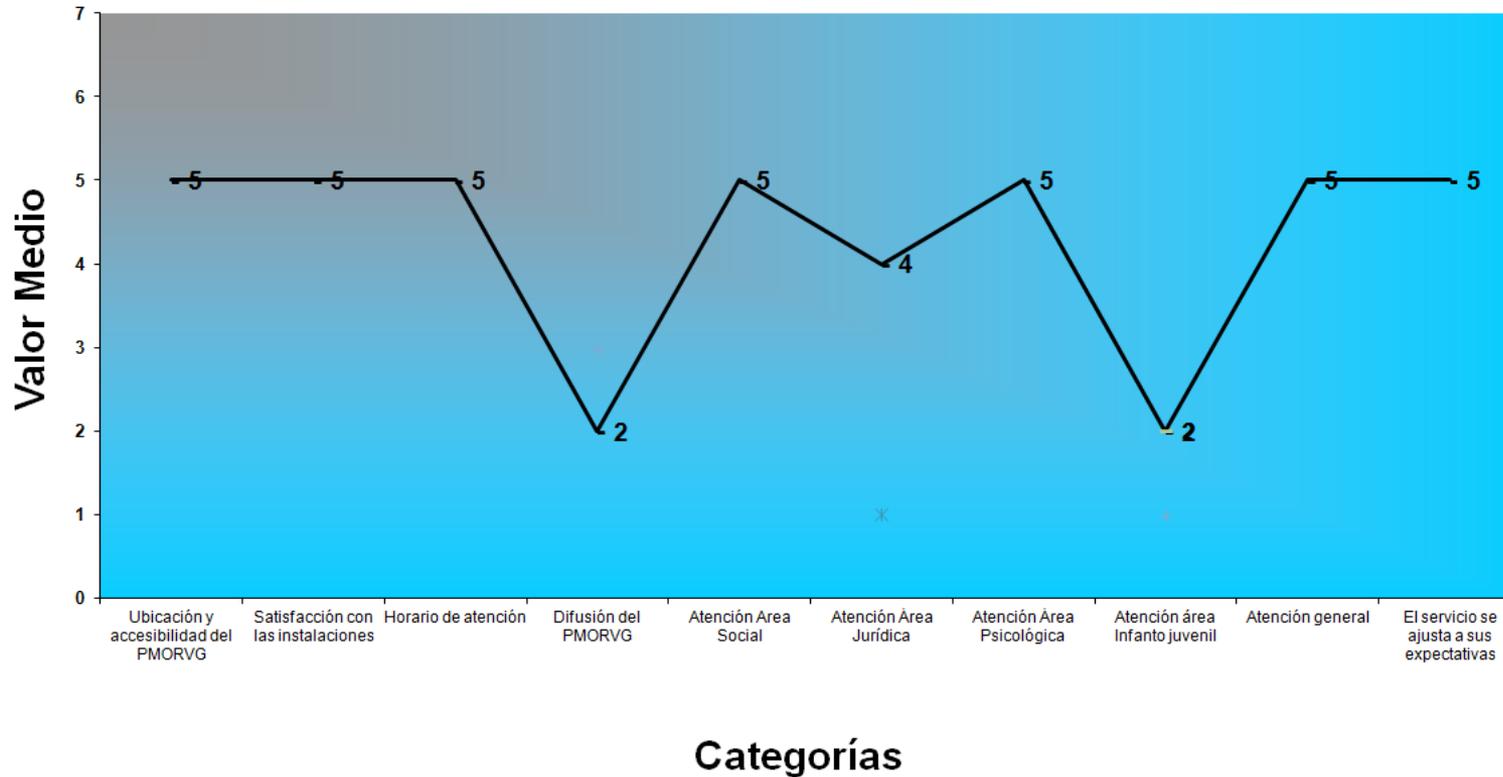
INDICADOR PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN AL MENOS EL 50% VALORACIÓN MEDIA DE ADECUADO(**94,00%**)

8,84

Leyenda		Punt.
NS	NADA SATISFECHO	1
PS	POCO SATISFECHO	2
A	ADECUADO	3
S	SATISFECHO	4
MS	MUY SATISFECHO	5
NS/NC	NO SABE/ NOCONTESTA	0

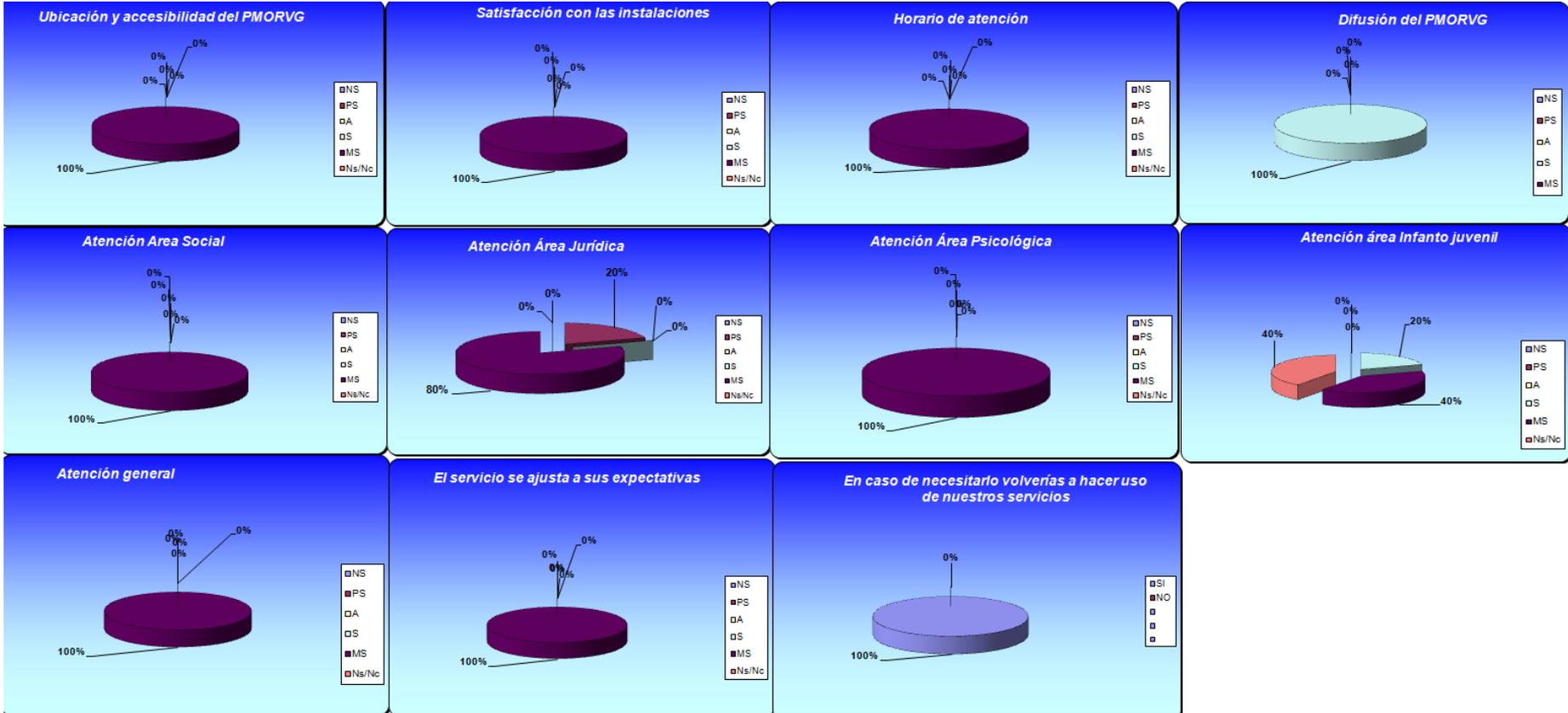
PMORVG

Puntuaciones Medias



Resultado encuestas de satisfacción

PMORVG



Resultado encuestas de satisfacción

PMORVG

TABLA DE CONTROL DE DATOS DE SATISFACCIÓN PMORVG

AÑO: 2019
 fecha última actualización JULIO



CUESTIONES / VALORACIONES	SI		NO		A	S	MS	Ns/Nc	Cantidades	Valoración Media
	NS	PS								
1 Ubicación y accesibilidad del PMORVG							11		11	9,50
2 Satisfacción con las instalaciones						1	10		11	9,32
3 Horario de atención					1	3	7		11	8,59
4 Difusión del PMORVG	1				3	2	5		11	7,32
5 Atención Área Social						1	10		11	9,32
6 Atención Área Jurídica						2	7	2	11	7,41
7 Atención Área Psicológica						1	9	1	11	8,45
8 Atención área Infanto juvenil					1	1	5	4	11	5,50
9 Atención general						2	9		11	9,14
10 El servicio se ajusta a sus expectativas	1					2	8		11	8,41
11										
12 En caso de necesitarlo volverías a hacer uso de nuestros servicios	11	0								
TOTALES		2	0		5	15	81	7	110	% DE PARTICIPACIÓN
TOTAL RESPUESTAS		110								

INDICADOR PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN AL MENOS EL 50% VALORACIÓN MEDIA DE ADECUADO(**91,82%**)

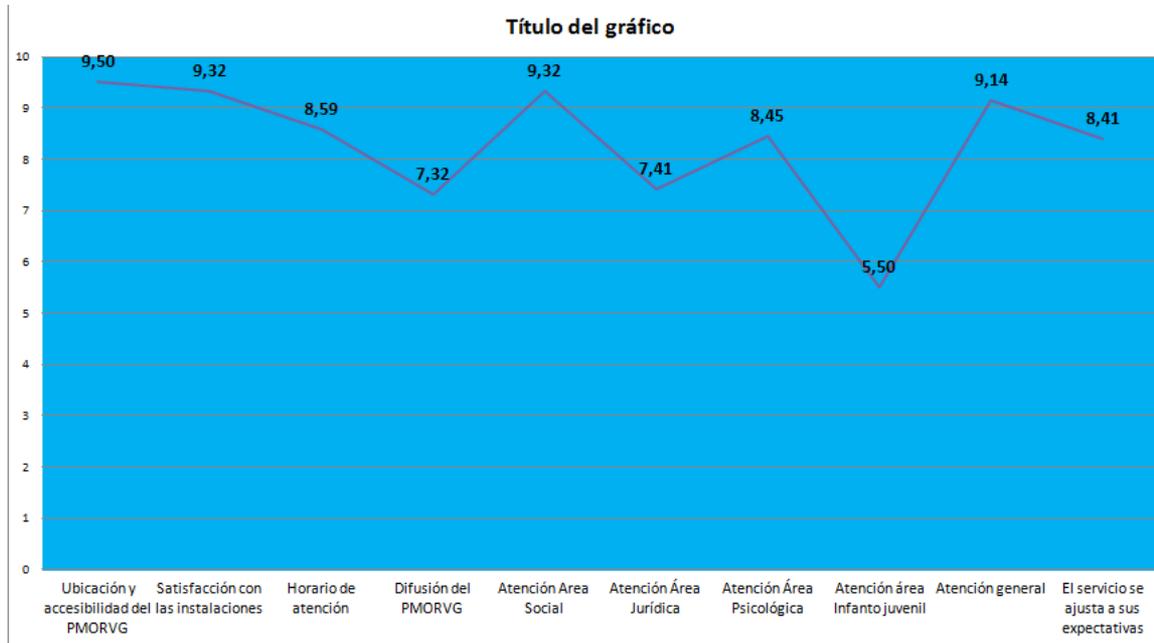
MEDIA

8,30

Leyenda		Punt.
NS	NADA SATISFECHO	1
PS	POCO SATISFECHO	2
A	ADECUADO	3
S	SATISFECHO	4
MS	MUY SATISFECHO	5
NS/NC	NO SABE/ NO CONTESTA	0

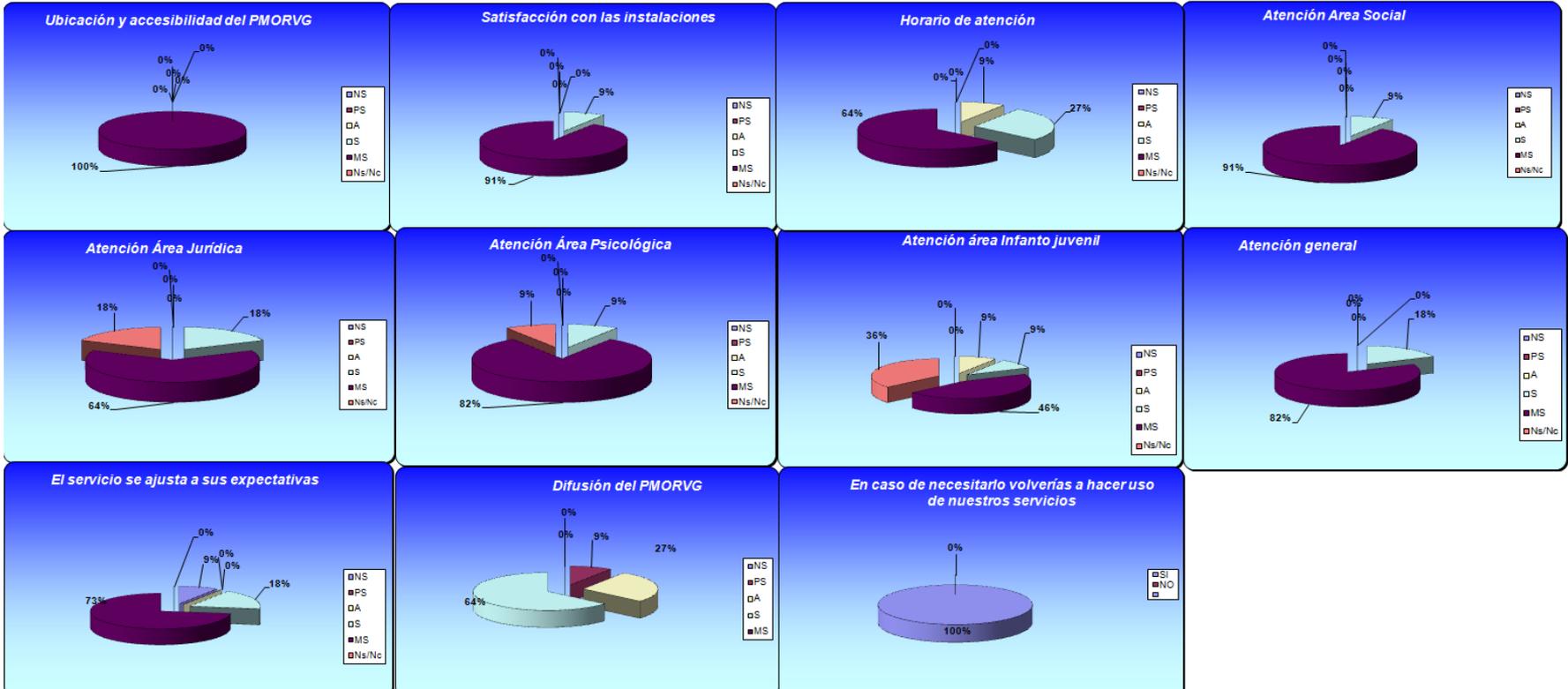
Resultado encuestas de satisfacción

PMORVG



Resultado encuestas de satisfacción

PMORVG



Resultado encuestas de satisfacción

MUJER/PMORVG

TABLA DE CONTROL DE DATOS DE SATISFACCIÓN PMORVG

AÑO: 2019
fecha última actualización SEPTIEMBRE



	SI		NO		A	S	MS	Ns/Nc	Cantidades	Valoración Media
	NS	PS								
1 Ubicación y accesibilidad del PMORVG			1	4	3			8	8,00	
2 Satisfacción con las instalaciones		1	1	3	3			8	7,50	
3 Horario de atención				1	7			8	9,25	
4 Difusión del PMORVG	1		5	2				8	5,50	
5 Atención Área Social				1	7			8	9,25	
6 Atención Área Jurídica				1	7			8	9,25	
7 Atención Área Psicológica					7			7	9,50	
8 Atención área Infanto juvenil					3			3	9,50	
9 Atención general					8			8	9,50	
10 El servicio se ajusta a sus expectativas				1	7			8	9,25	
11								0		
12 En caso de necesitarlo volverías a hacer uso de nuestros servicios		0								
TOTALES		1	1	7	13	52	0	74	% DE PARTICIPACIÓN	
TOTAL RESPUESTAS		74								

INDICADOR PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN AL MENOS EL 50% VALORACIÓN MEDIA DE ADECUADO 97,30%

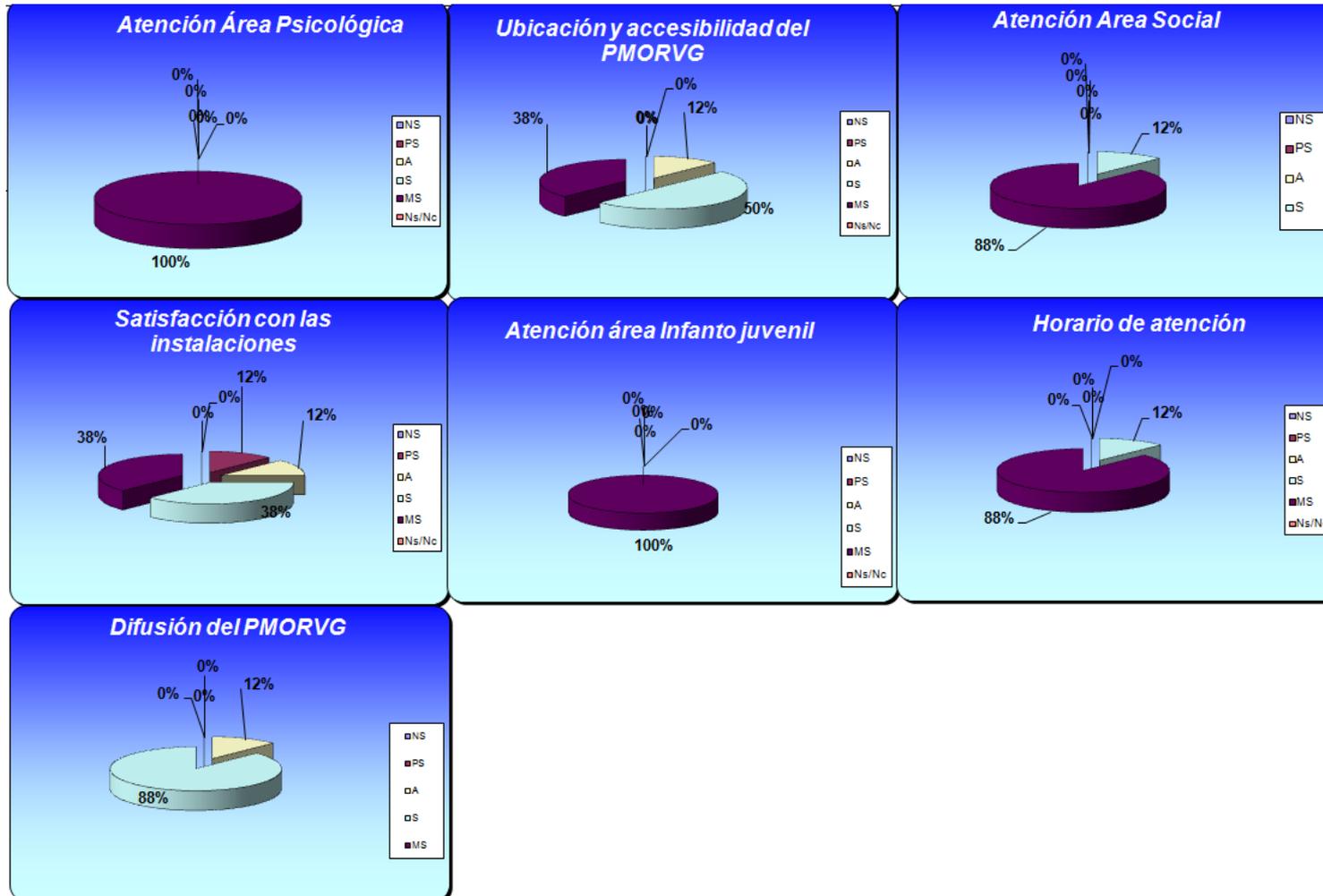
MEDIA

8,65

Leyenda		Punt.
NS	NADA SATISFECHO	1,5
PS	POCO SATISFECHO	3,5
A	ADECUADO	5,5
S	SATISFECHO	7,5
MS	MUY SATISFECHO	9,5
NS/NC	NO SABE/ NOCONTESTA	0

Resultado encuestas de satisfacción

PMORVG



Resultado encuestas de satisfacción

PMORVG

TABLA DE CONTROL DE DATOS DE SATISFACCIÓN PMORVG

AÑO:	2019
fecha última actualización	DICIEMBRE



CUESTIONES / VALORACIONES	SI		NO				Cantidades	Valoración Media
	NS	PS	A	S	MS	Ns/Nc		
1 Ubicación y accesibilidad del PMORVG					5		5	9,50
2 Satisfacción con las instalaciones					5		5	9,50
3 Horario de atención				1	4		5	9,10
4 Difusión del PMORVG			3		2		5	7,10
5 Atención Área Social					5		5	9,50
6 Atención Área Jurídica					5		5	9,50
7 Atención Área Psicológica					5		5	9,50
8 Atención área Infanto juvenil				1	2	2	5	5,30
9 Atención general				1	4		5	9,10
10 El servicio se ajusta a sus expectativas					5		5	9,50
11							0	
12 En caso de necesitarlo volverías a hacer uso de nuestros servicios	5	0						
TOTALES	0	0	3	3	42	2	50	% DE PARTICIPACIÓN
TOTAL RESPUESTAS	50							

INDICADOR PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN AL MENOS EL 50% VALORACIÓN MEDIA DE ADECUADO 96,00%

MEDIA

8,76

Leyenda	Punt.
NS	NADA SATISFECHO 1,5
PS	POCO SATISFECHO 3,5
A	ADECUADO 5,5
S	SATISFECHO 7,5
MS	MUY SATISFECHO 9,5
NS/NC	NO SABE/ NOCONTESTA 0

PMORVG

