

Informe de recollida de satisfacció de les persones usuàries del Servei de Policia Local contra la violència domèstica i de gènere 2015

Febrer de 2016

ÍNDEX	
1. RECOLLIDA DE SATISFACCIÓ	
INTRODUCCIÓ	
RESULTATS	
2. COMPARATIVA 2014/2015	
3. CONCLUSIONS	
ANNEX: ENQUESTA	

1. RECOLLIDA DE NECESSITATS, EXPECTATIVES I SATISFACCIÓ

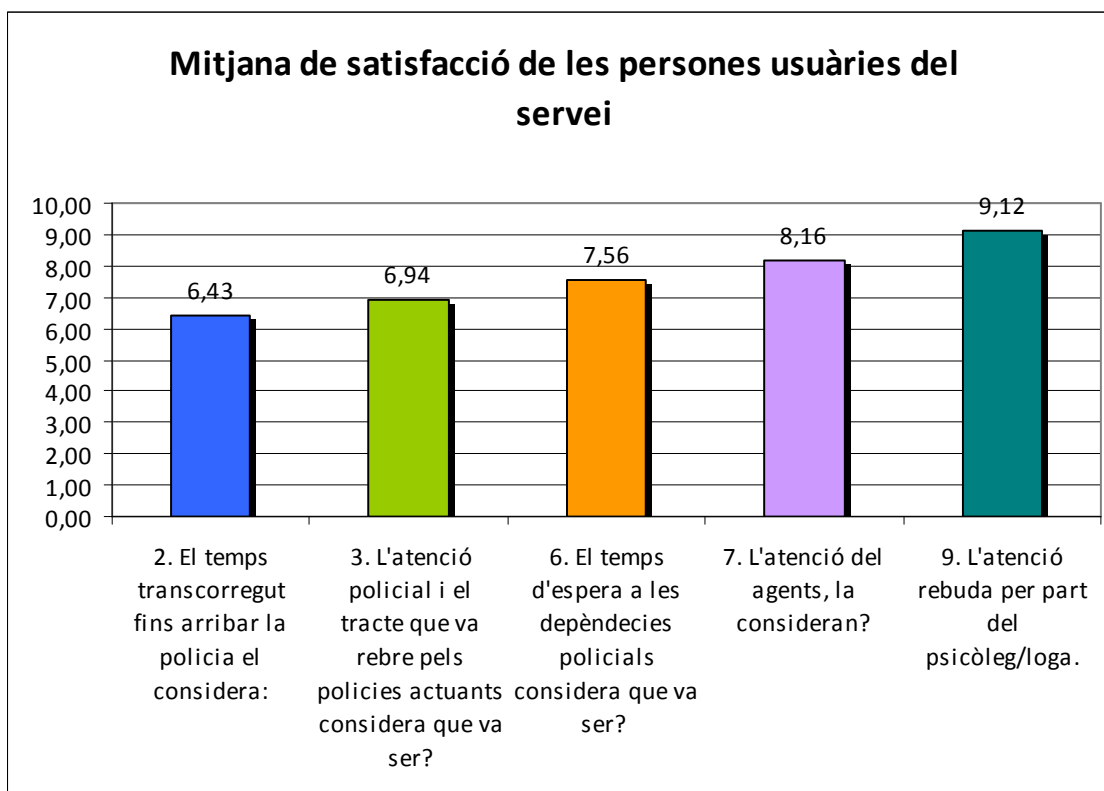
INTRODUCCIÓ

Durant l'any 2015 hi ha hagut un total de 971 persones usuàries del servei. Com cada any, s'ha decidit el mètode de l'enquesta (vegeu annex 1) per a saber com es presta el servei.

Les enquestes s'han desenvolupat telefònicament, adreçades a totes les persones que han fet ús del servei de persones tutoritzades per la Unitat de Protecció Familiar (244 persones). Finalment s'han fet 156 enquestes.

1.1.2. RESULTATS

A la metodologia utilitzada s'ha definit com a tipus de resposta una escala qualitativa. Si entenem que aquesta escala com a valoració d'1 a 5, la mitjana per atribut seria la següent:

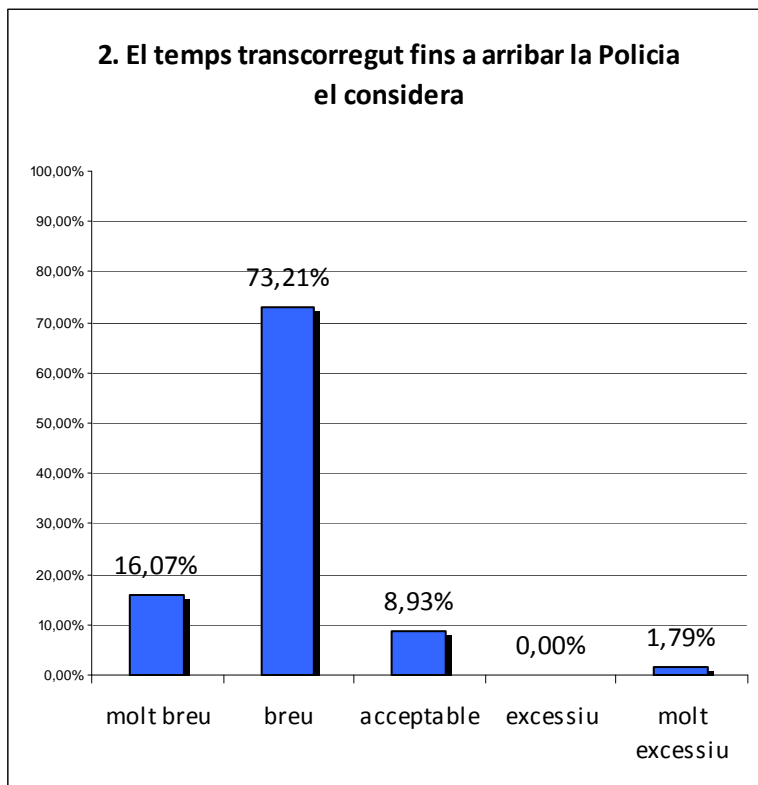


En relació amb cada una de les preguntes les respostes han estat les següents:

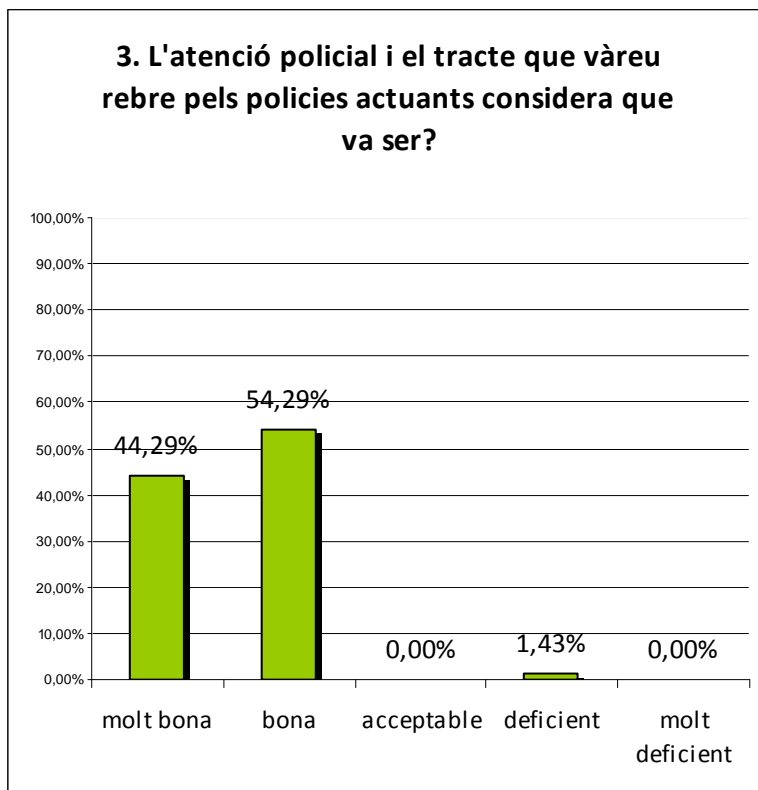
1. Vostè va requerir presència policial?

De les 156 persones enquestades, 56 han respost que sí, 15 que no i 85 varen anar directament a dependències policials.

2. En relació amb el **temps transcorregut** fins a arribar la policia, un 89,29% de les persones enquestades consideren el temps breu i molt breu.

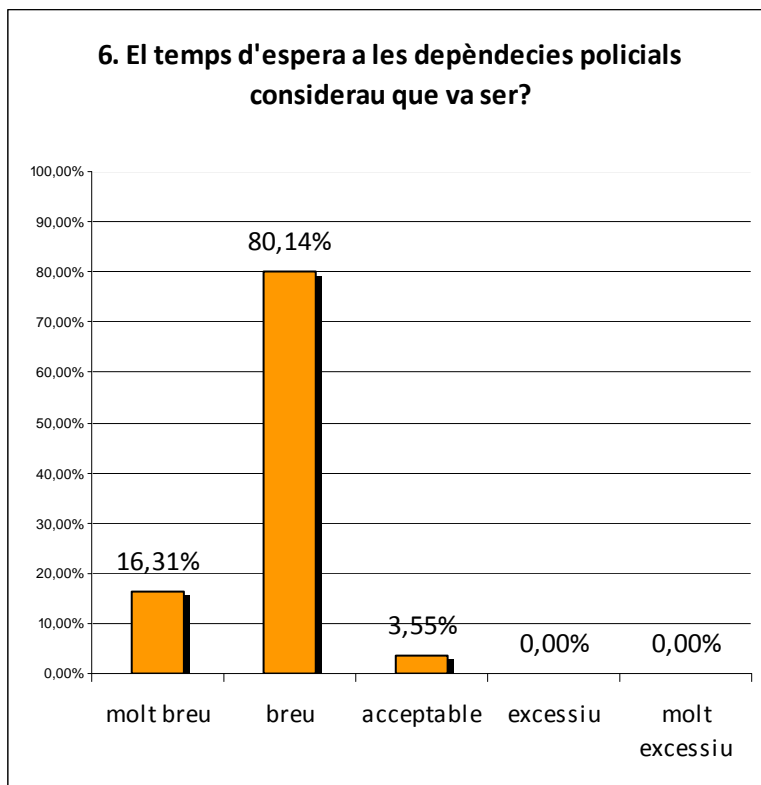


3. En relació amb l'**atenció dels agents**, un 98,57% considera que ha estat bona o molt bona.

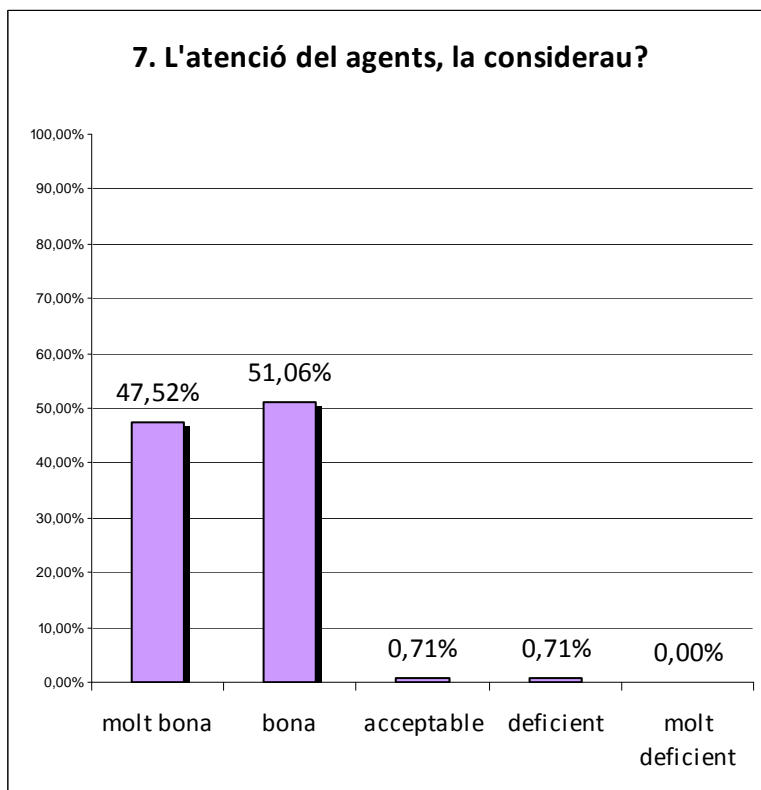


4. A l'apartat relatiu a les **dependències policials** **12 persones responen que no hi acudeixen**, mentre que 5 (qüestió 5) responen que hi acudeixen però no denuncien.

6. En relació amb el **temps d'espera a les dependències policials**, un 96,45% considera que ha estat breu o molt breu.

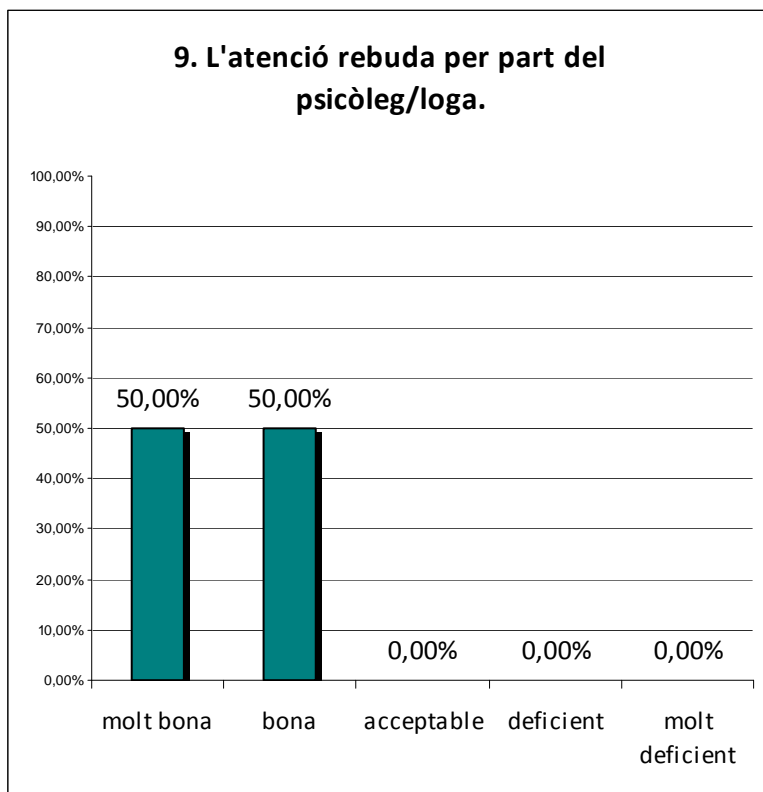


7. Quant a l'atenció dels agents, és considerada per un 98,58% bona o molt bona.

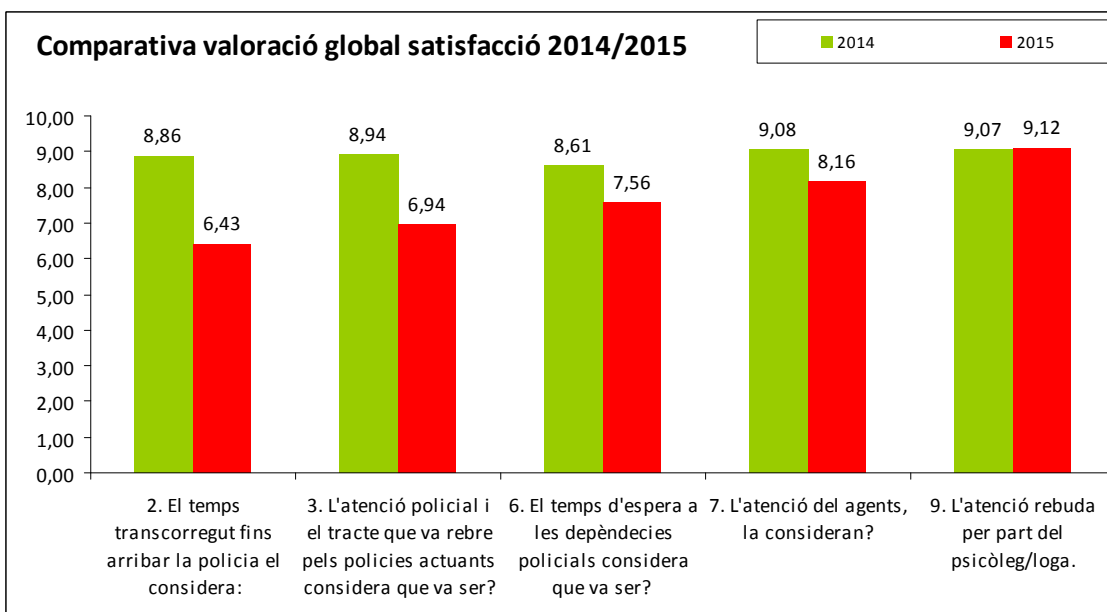


8. A la qüestió sobre si li varen **oferir la possibilitat de ser atès/sa per un psicòleg/loga**, de les 139 persones que han contestat 2 varen dir que no.

9. A la qüestió relativa a **l'atenció per part del psicòleg/loga**, un 100% ha avaluat aquesta com a bona o molt bona.



2. COMPARATIVA 2014/2015



El 2015 els atributs han estat avaluats amb una valoració inferior a la del 2014, excepte en relació amb el servei de psicòleg/loga.

3. CONCLUSIONS

Encara que els resultats de satisfacció registrats durant l'any 2015 siguin inferiors als enregistrats als 2014, aquesta Policia Local considera que són prou satisfactoris, encara que durant els pròxims anys s'intentarà incrementar aquestes valoracions.

