

Informe de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes 2012

Nuestro proceso de Satisfacción de Clientes especifica que *“los resultados se comunicarán a toda la plantilla, a la Junta Directiva y a los clientes”*, de ahí que éste sea uno de tres informes diferenciados. Se dirige a vosotros, que habéis subvencionado, financiado y/o contratado alguno de nuestros servicios.

El presente informe resume los datos obtenidos en la *IV Encuesta de Satisfacción de Clientes*, realizada en febrero-marzo de 2013 sobre los servicios del año 2012.

1-. METODOLOGÍA DE LAS ENCUESTAS

- Durante los meses de octubre/noviembre se pasaron algunas encuestas a aquellos clientes a quienes habíamos prestado servicios que ya habían concluido.
- Durante una de las reuniones del Equipo Coordinador (enero 2013) se acordó incluir pregunta específica sobre aspectos económico-financieros, pues el último año hubo tres cambios en ese puesto.
- Se diseñó la cumplimentación de la encuesta en google.docs, accediéndose mediante enlace en el correo electrónico.
- El día 19 de febrero se enviaron correos individualizados a cada uno de los clientes; se agradeció su cumplimentación y se recordó nuevamente su cumplimentación el día 25 de febrero.
- Se cerró el plazo de entrega el día 28 de febrero, aunque el portal recibió encuestas hasta el 8 de marzo, fecha en que se dio por concluida la captación de datos.

2-. DATOS Y RESULTADOS OBTENIDOS

Las encuestas tenían 10 respuestas cerradas y tres abiertas, además de las observaciones y de la posibilidad de identificación del servicio.

Se enviaron 63 encuestas, que correspondían a 25 servicios (26 si duplicamos los Refuerza). Se recibieron 28 encuestas, lo que supone un 44.44% de participación en contabilidad simple (10 encuestas enviadas individualmente fueron respondidas por 4 encuestas conjuntas; se han contabilizado “4 respondidas”). Si comparamos estos datos con las pasadas encuestas:

Enviadas				% Respondidas			
2007	2008	2010	2012	2007	2008	2010	2012
41	45	63	63	80%	71%	38%	44.44%

A-. DATOS CUANTITATIVOS (preguntas cerradas)

Las puntuaciones medias de las encuestas pasadas hasta la fecha han sido:

Cuestión	2012				2011	2008	2007
	Mín.	Máx.	Media	Comp.			
Capacidad profesional del personal del servicio	7	10	8.57	↓	8.7	8.1	8.9
Adecuación de las herramientas y recursos empleados	7	10	8.57	↑	8.2	7.7	8.4
Satisfacción con los resultados obtenidos	5	10	8.21	↓	8.4	7.8	8.4
Disponibilidad, accesibilidad y eficacia en la coordinación con la Entidad (coordinadores y sistema de coordinación)	7	10	9.03	↑	8.7	8.3	8.8
Disponibilidad de la documentación del servicio en tiempo y forma (registros, memorias...)	7	10	8.85	↑	8.7	8.1	8.2
Disponibilidad de la documentación económico-financiera (presupuestos, facturas...) en tiempo y forma	4	10	7.88	-	-	-	-
Cómo considera los servicios prestados en términos de calidad-precio	6	10	8.43	↓	8.7	7.9	7.9
Cómo considera los servicios prestados comparándolos con otras empresas o entidades	6	10	8.57	↑	8.4	7.9	8.0
Cómo valora el impacto social del Servicio prestado	7	10	8.33	↑	8.0	-	-
Satisfacción general con el Servicio	7	10	8.6	▬	8.6	8.1	8.5

B-. DATOS CUALITATIVOS (preguntas abiertas)

Agradecemos las aportaciones en las preguntas abiertas, especialmente la excelente valoración de la entidad (21 personas nos recomendarían) por su buen hacer, su cercanía, su capacidad de innovación, su estilo de coordinación y la calidad de sus profesionales.

Tomamos nota de aquellas necesidades no suficientemente atendidas y de las ideas socialmente innovadoras para vuestro lugar de trabajo.

3- ANÁLISIS DE DATOS

Todo proceso de calidad tiene unos indicadores para su medición, pero también se obtiene información no vinculada necesariamente con ellos. De ahí que este análisis contemple, resumidos, esos dos ámbitos.

Respecto a indicadores:

- El índice de satisfacción general con el servicio prestado ha estado siempre por encima de 8, oscilando las puntuaciones de este año entre 7 y 10. Si lo comparamos con la pasada encuesta la nota se mantiene.

Si las analizamos según los cinco ámbitos de actuación (Educación, Educación Social, Inserción Social, Orientación Sociolaboral y Participación), hemos obtenido las siguientes notas medias, ordenadas de mayor a menor: 9 (2), 8.66, 8.64 y 8.28. La participación por ámbito ha sido tan desigual que influye en la nota media.

- Si analizamos el resto de ítems se observa que todos, excepto el referido a aspectos económico-financieros, se encuentran por encima de 8.

Tres de ellos han descendido unas décimas respecto a la pasada encuesta: *la calidad de los profesionales, la satisfacción con los resultados obtenidos y la relación calidad-precio.*

Cinco han aumentado. Ligeramente los aspectos relacionados con la *documentación* y la *comparación con otras empresas del sector*. Más notablemente los aspectos relacionados con las *herramientas y recursos*, con la *coordinación*, y el *impacto producido*.

Al medir el *impacto* llama la atención que aunque la media sea 8.33, las notas oscilen entre 7 y 10, siendo siete los clientes que nos han puntuado con una nota de 7. Podemos vincularlo con la "satisfacción con los resultados", área en la que un cliente nos ha puntuado con 5 y siete con 7.

Respecto a aspectos no vinculados a indicadores:

- La participación ha sido escasa, no llegando al 50%, con desigual participación por ámbitos.
- El formato utilizado no ha permitido identificar a 10 de los 26 clientes que han respondido (38.46%), lo que dificulta la implementación de medidas correctoras específicas.
- Desconocemos si existen encuestas cumplimentadas conjuntamente, además de las "firmadas".
- Dado que tenemos proyectos vinculados a: año escolar, año natural, bianuales, trianuales, prórrogas... revisaremos en qué fechas conviene pasar las encuestas, con el objetivo de incorporar al Plan Anual las medidas correctoras que pudieran desprenderse de las mismas.
- Respecto a las necesidades no atendidas o ideas innovadoras: pocas y muy dispares e interesantes.

Para concluir este Informe sólo dos cosas, por inverso orden de importancia:

- El análisis de datos conlleva implementar medidas correctoras, que os notificaremos con gusto.
- **GRACIAS** por vuestras aportaciones y respuestas, que nos permitirán seguir mejorando la calidad de nuestros servicios.

Un saludo, Asociación de Educadores Las Alamedillas