



## **Informe de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes 2013**

**Abril, 2014**

El proceso de satisfacción de Clientes (PO0202) 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 los tres informes diferenciados.

Este breve informe corresponde a la **V Encuesta de Satisfacción de Clientes** del año 2013 realizada a quienes contratan, subvencionan o financian actividades de la Asociación y de la Fundación.

### Metodología

Se envió email individualizado a los clientes financiadores el día 3 de marzo. El correo incluía enlaces a la **memoria** de la entidad y a la **encuesta** (*google.docs*). Volvió a enviarse correo recordatorio el día 20 de marzo.

La encuesta constaba de 10 preguntas cerradas y 3 abiertas.

El día 1 de abril comenzaron a analizarse los datos recibidos.

### Datos

Se enviaron 23 correos, invitando a 46 personas a cumplimentar la encuesta. Se han recibido 20 encuestas cumplimentadas, lo que supone un 86.95% respecto a correos y un 43.47% respecto a personas invitadas.

### Participación

16 encuestas fueron cumplimentadas en el periodo 3-19 marzo, y 4 tras el correo-recordatorio.

En 9 de esas 20 encuestas, los clientes se han identificado, lo que favorece la implementación de mejoras específicas.

### Datos

#### Preguntas cerradas

	2007	2008	2011	2012	2013
<i>Capacidad profesional del personal del servicio</i>	8.9	8.1	8.7	8.57	<b>8.20</b>
<i>Adecuación de las herramientas y recursos empleados</i>	8.4	7.7	8.2	8.57	<b>8.10</b>
<i>Satisfacción con los resultados obtenidos</i>	8.4	7.8	8.4	8.21	<b>8.15</b>
<i>Disponibilidad, accesibilidad y eficacia en la coordinación con la Entidad (coordinadores y sistema de coordinación)</i>	8.8	8.3	8.7	9.03	<b>8.79</b>
<i>Disponibilidad de la documentación del servicio en tiempo y forma (registros, memorias...)</i>	8.2	8.1	8.7	8.85	<b>8.53</b>
<i>Disponibilidad de la documentación económico-financiera (presupuestos, facturas...) en tiempo y forma</i>	7.9	7.9	8.7	7.88	<b>8.10</b>
<i>Cómo considera los servicios prestados en términos de calidad-precio</i>	8.0	7.9	8.4	8.43	<b>8.74</b>
<i>Cómo considera los servicios prestados comparándolos con otras empresas o entidades</i>	-	-	8.0	8.57	<b>8.72</b>
<i>Cómo valora el impacto social del Servicio prestado</i>				8.33	<b>7.83</b>
<i>Satisfacción general con el Servicio</i>	8.5	8.1	8.6	8.6	<b>8.50</b>

## Datos

### Preguntas abiertas

*¿Recomendaría los Servicios recibidos a otras personas u organizaciones? ¿Por qué?*

10 encuestas (ocho se han identificado) recogen que sí nos recomendarían por nuestra eficacia, buenos resultados, excelente coordinación con Servicios Sociales, facilidad en la gestión, seriedad en intervención y seguimiento, respaldo profesional, supervisión del trabajo...

*¿Existen necesidades en su distrito/municipio no suficientemente atendidas? ¿Cuáles?*

6 encuestas hablan de “necesidades” a atender (tres se han identificado): Menores en situación de conflicto social; mayores de 18 años; personas mayores con discapacidad; problemas de salud mental; infancia, participación infantil y juvenil; ampliación de presupuesto para el mismo proyecto; escaso tejido asociativo con intereses sociales específicos; más actividades socioculturales y de deporte para todas las edades.

*¿Tiene ideas socialmente innovadoras que pudiéramos atender? ¿Cuáles?*

3 encuestas, todas ellas firmadas, sugieren innovaciones: continuar fomentando el trabajo grupal en determinado proyecto, alternándolo con la intervención individual; realizar curso de monitores de ocio y tiempo libre de forma oficial; más intervenciones de dinamización comunitaria.

## Propuestas

- Pasar la encuesta del próximo año durante el mes de febrero, para favorecer la incorporación de datos a la memoria anual de la entidad.
- Revisar los datos de la encuesta y aplicar, especialmente con los coordinadores de programa, las medidas generales o específicas oportunas.
- Gestionar la mejora del impacto de nuestros servicios.

**Gracias, muchas gracias por ayudarnos a seguir mejorando cada día.**

Asociación de Educadores Las Alamedillas  
Fundación Alamedillas.