

## Informe VI Encuesta de Satisfacción de los Clientes (2014) Trabajadoras/Trabajadores

Como sabéis, 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 los tres informes diferenciados sobre la **VI Encuesta de Satisfacción de clientes** (año 2014), realizada a quienes contratan, subvencionan o financian actividades de la Asociación y de la Fundación

Esta vez, en lugar de enviaros un largo informe, hemos optado por una versión breve; por supuesto, si deseáis ampliar información la podéis solicitar a la sede

**Metodología** Se envió email individualizado el día 4 de marzo, y correo recordatorio el día 24. En ambos se incluía el enlace para acceder al cuestionario.

Era la misma encuesta que años anteriores, a fin de facilitar análisis comparativo. Consta de 10 preguntas cerradas y 3 abiertas, además de observaciones e identificación voluntaria.

El día 7 de abril se bloqueó el acceso y se comenzaron a analizar los datos recibidos.

**Participación** Se enviaron 34 correos, invitando a 64 personas a cumplimentar la encuesta; en muchos casos, eran varios profesionales en un mismo servicio, que podían cumplimentarla individual o conjuntamente.

Se han recibido 30 encuestas cumplimentadas, 14 de ellas con identificación del servicio: Fuencarral, Barajas, Alcorcón, Arganda, Retiro, Ciudad Lineal, Villaverde, Mancomunidad MISSEM, Área Ayuntamiento y Consejería Sanidad (VIH).

<b>Preguntas cerradas</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<i>Capacidad profesional del personal del servicio</i>	8.9	8.1	8.7	8.6	8.2	8.7
<i>Adecuación de las herramientas y recursos empleados</i>	8.4	7.7	8.2	8.6	8.1	8.37
<i>Satisfacción con los resultados obtenidos</i>	8.4	7.8	8.4	8.2	8.1	8.3
<i>Disponibilidad, accesibilidad y eficacia en la coordinación con la Entidad (coordinadores y sistema de coordinación)</i>	8.8	8.3	8.7	9	8.8	8.97
<i>Disponibilidad de la documentación del servicio en tiempo y forma (registros, memorias...)</i>	8.2	8.1	8.7	8.8	8.5	8.86
<i>Disponibilidad de la documentación económico-financiera (presupuestos, facturas...) en tiempo y forma</i>	7.9	7.9	8.7	7.8	8.1	8.79
<i>Cómo considera los servicios prestados en términos de calidad-precio</i>	8.0	7.9	8.4	8.4	8.7	8.88
<i>Cómo considera los servicios prestados comparándolos con otras empresas o entidades</i>	-	-	8.0	8.5	8.7	8.88
<i>Cómo valora el impacto social del Servicio prestado</i>				8.3	7.8	8.33
<i>Satisfacción general con el Servicio</i>	8.5	8.1	8.6	8.6	8.5	8.6

## Informe VI Encuesta de Satisfacción de los Clientes (2014)

### Trabajadoras/Trabajadores

<b>Preguntas abiertas</b>	<p><b>¿Recomendaría los Servicios recibidos a otras personas u organizaciones? ¿Por qué?</b></p> <p>11 encuestas (ocho identificadas) nos recomendarían por: capacidad técnica; grado de colaboración; formalidad en el trabajo; fomento de mejoras en la convivencia; eficacia y buenos resultados; facilidad para trabajar en equipo; responsabilidad y buena organización; utilidad del servicio prestado; escucha de demandas y conversión en proyectos sociales eficaces y adaptados; compromiso ético y buen trabajo con administraciones públicas; seriedad y profesionalidad; solvencia y fiabilidad; calidad de las actuaciones y coordinación; implicación, cualificación, responsabilidad y adaptación de profesionales...</p>
	<p><b>¿Existen necesidades en su distrito/municipio no suficientemente atendidas? ¿Cuáles?</b></p> <p>8 encuestas (6 identificadas) nos recuerdan estos ámbitos: Familia (en detrimento de calle y grupos); familias que no tengan menores de 18 años; jóvenes 18-25 años; participación social; menores en conflicto social; adolescentes con determinado perfil; etc.</p>
	<p><b>¿Tiene ideas socialmente innovadoras que pudiéramos atender? ¿Cuáles?</b></p> <p>4 encuestas (3 identificadas) sugieren: Crear espacios estructurados para análisis conjunto de casos; violencia ascendente; estrategias para menores con medidas (ARRMI), prevención en el ámbito rural...</p>
	<p><b>Observaciones</b></p> <p>Tres van en línea de mejorar la comunicación, coordinación... y una sobre mejorar la información sobre la gestión económica de los proyectos.</p>
<b>Propuestas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la disparidad de las puntuaciones en algunas variables.</li> <li>• Motivar acciones específicas con aquellos servicios que se han identificado.</li> <li>• Seguir revisando cómo mejorar la identificación de los y las clientes en la próxima encuesta.</li> <li>• Seguir trabajando la medición de impacto y resultados, aplicarlo y hacerlo visible para los clientes.</li> <li>• Ajustar el periodo de encuesta abierta (que es de tres semanas a un mes) a la Semana Santa del próximo año.</li> </ul>

Abril 2015

**A todas y todos: GRACIAS por lo que hacéis y por cómo lo hacéis.**  
**Las encuestas confirman esta enhorabuena. Sigamos mejorando cada día. Un saludo.**