



# Estudio Satisfacción Usuarías Puntos Municipales O.R.V.G. Ayuntamiento de Madrid 2016



## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introducción.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Participación.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Promedio Satisfacción Usuaris - datos globales y evolución temporal....</b> | <b>4</b>  |
| <b>Satisfacción por Dimensiones .....</b>                                      | <b>5</b>  |
| <b>Puntos Fuertes – Áreas de Mejora.....</b>                                   | <b>6</b>  |
| <b>Preguntas cualitativas .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>Conclusiones y propuestas de mejora.....</b>                                | <b>11</b> |

## Introducción

---

A continuación se presentan los resultados y conclusiones de la medición de la satisfacción de las personas usuarias de los Puntos Municipales I y II O.R.V.G. del Ayuntamiento de Madrid correspondiente al año 2016.

El objetivo principal de la medición de la satisfacción de las personas usuarias es el de contar con información sistemática y continuada sobre la percepción de la satisfacción de las mujeres atendidas en los Puntos Municipales I y II, lo que permite determinar, además de su grado de satisfacción con el servicio recibido, los puntos fuertes y las áreas de mejora, informaciones relevantes para orientar la intervención a las necesidades y expectativas de todas las mujeres atendidas e incrementar la posibilidad de la detección de nuevas necesidades que puedan ser objeto de nuevos servicios.

El método y la técnica elegida para medir la satisfacción de las usuarias de estos servicios ha sido la encuesta, puesto que permite recoger información relevante de manera sistematizada y medir de manera periódica los cambios en la percepción de las usuarias respecto a su satisfacción, además de establecer comparaciones y tendencias.

El diseño de la encuesta está basado en el modelo SERQVAL de calidad del servicio, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida. Evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. Este modelo ha sido comprobado y validado y recoge las dimensiones fundamentales en las que se establece la satisfacción en relación con la prestación de servicios, estas dimensiones son:

- 1- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa
- 2- Capacidad de respuesta: disposición de ayudar a los y las clientes y proveerlos/as de un servicio rápido.
- 3- Seguridad: posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio, inexistencia de peligros, riesgos o dudas, honestidad del servicio que se provee.
- 4- Empatía, cortesía en la atención, consideración, respeto y amabilidad del personal.
- 5- Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, etc.

La medición de la satisfacción se ha llevado a cabo durante el mes de Octubre de 2016. Se han pasado las encuestas a todas las personas que han acudido a los Puntos Municipales I y II durante ese periodo. De esta forma se ha hecho un corte transversal sobre el conjunto de las usuarias atendidas, recogiendo sus opiniones y puntos de vista en diferentes momentos de la intervención. La cumplimentación de las encuestas ha sido anónima y voluntaria.

## Participación

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, las encuestas contestadas entre los dos Puntos Municipales ha sido 63:

| Centro       | Encuestadas Contestadas |
|--------------|-------------------------|
| Punto 1      | 30                      |
| Punto 2      | 33                      |
| <b>Total</b> | <b>63</b>               |

## Promedio Satisfacción Usuaris - datos globales y evolución temporal

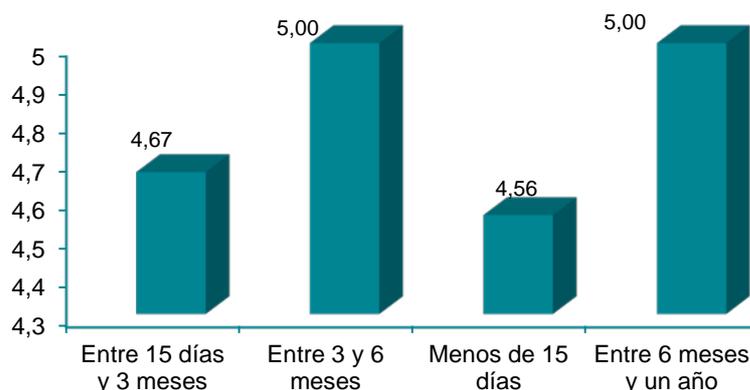
La satisfacción general de las usuarias en el año 2016 ha sido de un 4,85 sobre 5, continuando con una tendencia al alza en los tres últimos años.

| Centro                      | 2014 | 2015 | 2016 |
|-----------------------------|------|------|------|
| <b>Satisfacción General</b> | 4,76 | 4,82 | 4,85 |

La satisfacción de las usuarias en función del tiempo de estancia en los servicios muestra la siguiente evolución:

| Antigüedad              | Satisfacción |
|-------------------------|--------------|
| Menos de 15 días        | 4,56         |
| Entre 15 días y 3 meses | 4,67         |
| Entre 3 y 6 meses       | 5,00         |
| Entre 6 meses y un año  | 5,00         |
| Promedio                | 4,79         |

### Satisfacción según Antigüedad



Como se puede observar la satisfacción varía en función del tiempo de intervención con las usuarias en los Puntos, en concreto la media de satisfacción más alta se sitúa a partir de los 3 meses de intervención.

Esto puede ser debido a que en el momento en que llegan a los Puntos Municipales no están definidas sus expectativas y no tienen claro lo que pueden esperar de los mismos.

Por otra parte, hay que considerar que estos servicios y sus actividades son poco conocidos (tienen poca presencia en la sociedad) y por tanto su labor concreta también lo es. En el imaginario social vinculado a la violencia de género aparecen, principalmente las imágenes que trasmite la publicidad, ya sea en formato de anuncios, alusiones en programas, posters u otros, cuya referencia mayor es un teléfono al que llamar y el ofrecimiento de una propuesta genérica de ayuda para salir de la situación.

En consecuencia, cuando llegan no tienen unas claras expectativas y tampoco son del todo conscientes del proceso que han estado viviendo y que ha desembocado con su presencia en uno de estos servicios, una vez. Una vez se ha establecido el vínculo y esto se hace tras varias sesiones que son cruciales tanto para vencer las resistencias como para darles a comprender el sentido de la intervención, empieza la fase más intensa y más larga; la de reconstrucción de sus vivencias, de sus vidas y de solución de sus problemas, y precisamente en estos momentos es donde realizan una valoración del servicio más alta.

## Satisfacción por Dimensiones

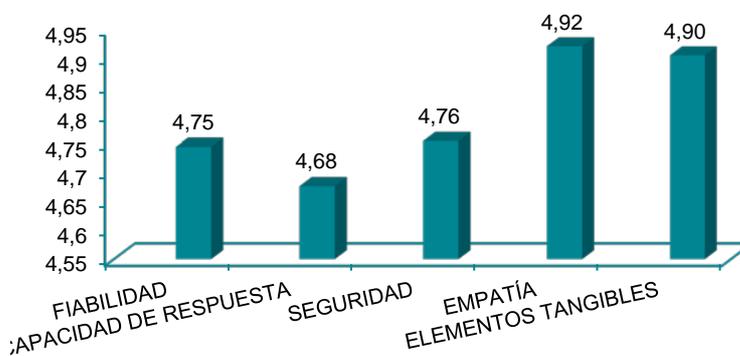
En la siguiente tabla se muestran los ítems del cuestionario agrupados según las dimensiones SEERQVAL, y la valoración de la accesibilidad a los servicios.

| <b>ASPECTOS DEL CUESTIONARIO<sup>1</sup></b>   |             |
|--|-------------|
| <b>A. FIABILIDAD</b>   | <b>4,75</b> |
| 6. Los compromisos iniciales se han cumplido correctamente                           | 4,75        |
| 9. Estoy satisfecho/a con las actividades en las que participo.                      | 4,68        |
| 7. Recibo suficiente información del funcionamiento del servicio                     | 4,80        |
| <b>B. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>   | <b>4,68</b> |
| 5. Se tienen en cuenta mis necesidades y sugerencias planteadas                      | 4,77        |
| 8. La frecuencia y duración de las visitas/citas establecidas cubre mis necesidades. | 4,58        |
| <b>C. SEGURIDAD</b>  | <b>4,76</b> |
| 10. Confío en el equipo de profesionales y en su forma de trabajar.                  | 4,82        |
| 11. Me siento apoyado/a en el día a día.   | 4,69        |
| <b>D. EMPATÍA</b>  | <b>4,92</b> |
| 2. Me siento escuchado/a y acompañado/a por parte del equipo de profesionales        | 4,94        |
| 1. El equipo de profesionales es amable y educado conmigo                            | 4,90        |
| <b>E. ELEMENTOS TANGIBLES</b>  | <b>4,90</b> |
| 3. La apariencia del equipo de profesionales presenta un aspecto cuidado.            | 4,94        |
| 4. Las instalaciones y/o materiales son adecuados para atenderme correctamente.      | 4,87        |

<sup>1</sup> Puntuaciones sobre 5.

Las dimensiones que obtienen una puntuación mayor son las de Empatía y Elementos Tangibles. Como se aprecia en la siguiente tabla, el ítem que ha obtenido una puntuación mayor es el relativo al “*Me siento escuchado/a y acompañado/a por parte del equipo de profesionales*” Las mujeres se sienten: “*escuchadas, comprendidas y valoradas*”, y con *credibilidad* sobre lo que cuentan, quizás este sea el aspecto más determinante e importante de la intervención. Las profesionales por medio de *la empatía y un exhaustivo conocimiento de la problemática* van creando los mimbres que empiezan a trenzar el vínculo terapéutico, a partir del cual se da paso a la reconstrucción de si mismas, de su futuro y de la historia de sus vidas.

Las dimensiones que obtienen una puntuación menor son las de **Fiabilidad** y la de **Capacidad de respuesta**. En la tabla se reflejan, que el ítem que ha obtenido una puntuación menor es el relativo a “*La frecuencia y duración de las visitas/citas establecidas cubre mis necesidades*”. El espacio entre las sesiones es considerado “demasiado largo”, sobre todo al principio de la intervención, que representan los momentos más difíciles, como aspecto a mejorar deberían ofrecerse las citas más pronto y con mayor frecuencia.

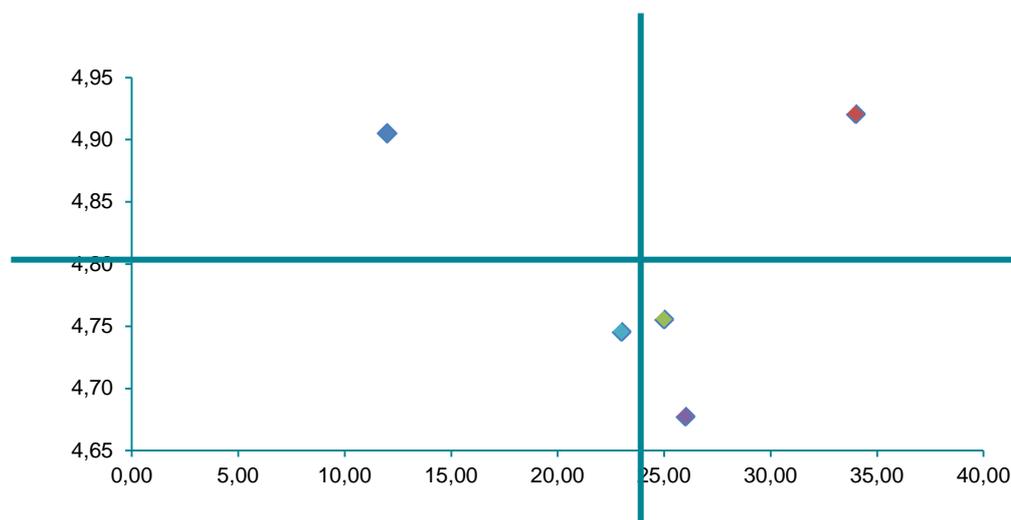


## Puntos Fuertes – Áreas de Mejora

En la siguiente gráfica se muestran los resultados de cruzar las puntuaciones obtenidas respecto a satisfacción en las diferentes dimensiones puesta esta en relación con la importancia otorgada a cada dimensión analizada. Para conseguir aumentar la satisfacción de los clientes de una manera eficiente, los esfuerzos de mejora se han de centrar en las dimensiones peor valoradas y a las que los clientes manifiestan conceder mayor importancia. Representadas estas variables en la gráfica siguiente, destacan como dimensión objeto prioritario de mejora la **capacidad de respuesta** seguida de la **seguridad** aunque esta dimensión está valorada como menos importantes. En concreto los ítem más bajos como se ha señalado anteriormente corresponden a La frecuencia y duración de las visitas/citas establecidas cubre mis necesidades y Me siento apoyado/a en el día a día, respectivamente.

Como puntos fuertes se señalan la **empatía** y los **elementos tangibles**.

|                     | FIABILIDAD | CAPACIDAD DE RESPUESTA | SEGURIDAD | EMPATIA | E TANGIBLES | PROMEDIO     |
|---------------------|------------|------------------------|-----------|---------|-------------|--------------|
| <b>IMPORTANCIA</b>  | 23,00      | 26,00                  | 25,00     | 34,00   | 12,00       | <b>24,00</b> |
| <b>SATISFACCIÓN</b> | 4,75       | 4,68                   | 4,76      | 4,92    | 4,90        | <b>4,80</b>  |



Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos Tangibles

## Preguntas cualitativas

A continuación se muestran las respuestas de las usuarias a las tres preguntas cualitativas que se realizan en la encuesta:

### ¿Qué aspecto del servicio te ha gustado más?

- ✓ Todo. Las profesionales estupendas y sobre todo te dan muchos ánimos y comprensión.
- ✓ Psicología.
- ✓ El sentirme escuchada y comprendida
- ✓ Me gusta mucho la implicación de todas las profesionales, la amabilidad y la confianza que me dan.
- ✓ Que entiende la situación que estoy pasando y me apoyan
- ✓ No he venido muchas veces
- ✓ Me gustan todos los servicios. Siempre ha sido buenos conmigo.
- ✓ Los servicios que he utilizado me han servido de gran ayuda. (Abogada y Psicóloga)
- ✓ La Psicóloga
- ✓ El trato hacia mí.
- ✓ La atención me ha gustado mucho ya que es una persona comprensiva y amable. Atiende a mis necesidades.
- ✓ Todo.
- ✓ La atención recibida. El cariño.
- ✓ La amabilidad y profesionalidad de sus trabajadoras.
- ✓ La amabilidad recibida.
- ✓ La amabilidad y la comprensión por parte de las profesionales.
- ✓ Psicóloga.

- ✓ Que sepa entender mi situación y cómo me siento.
  - ✓ Todos
  - ✓ No tengo ninguna queja en ningún servicio prestado, estoy muy satisfecha con la ayuda profesional
  - ✓ La confianza y que me escuchan. La información
  - ✓ El trato con mi asistente.
  - ✓ La verdad no tengo queja alguna, son muy amables y serviciales.
  - ✓ Todos los servicios.
  - ✓ Las profesionales que me han atendido
  - ✓ El cariño con el que te tratan
  - ✓ El trato hacia mí y hacia mi problema que me escuchen y me asesoren bien
  - ✓ La amabilidad y la información me han dejado satisfecha.
  - ✓ Principalmente la educación y que es un equipo preparado para solucionar y facilitar las angustias de cada uno.
  - ✓ El acogimiento. Me siento arropada
  - ✓ La atención por parte de xxxx)<sup>2</sup>, mi trabajadora social y poder contar con el teléfono ATENPRO
  - ✓ El servicio de Psicología y el asesoramiento jurídico
  - ✓ Me gusta todo, en general, todas son muy profesionales, no puedo pedir nada mas
  - ✓ La amabilidad con la que te tratan, basándome en la situación que he vivido. La libertad para hablar de cualquier tema que se plantea.
- 
- ✓ Sentir que me comprenden, mejorar aspectos de mi personalidad y las terapias grupales.
- 
- ✓ Mi psicóloga
  - ✓ Todos los servicios que me han brindado me han servido de mucha ayuda, tanto servicios sociales como psicología y parte de abogados, todo muy bien.
  - ✓ La cercanía de las profesionales y el apoyo brindado en todo momento
  - ✓ El trato es muy amable, te hacen sentir segura
  - ✓ Psicóloga y Abogada
  - ✓ Todo es tranquilo, sin ruidos, me da seguridad.
  - ✓ Es mi 2ª visita, pero la atención recibida con ambas profesionales ha sido inmejorable.
  - ✓ El que puedas confiar tus problemas y te ayuden a buscar soluciones. Y sobre todo que te escuchen, puedes hablar, cosa que no siempre se puede
  - ✓ Todo el equipo profesional es extraordinario y el trato es inmejorable
  - ✓ Las profesionales que lo integran
  - ✓ La atención personalizada. El sentirte apoyada y escuchada (no debatida, interrogada)
  - ✓ Que me atienden muy bien, son muy amables
  - ✓ La amabilidad , el trato familiar
  - ✓ Servicio social
  - ✓ El trato con xxxx<sup>3</sup> me da total confianza, facilitando mi recuperación, en general me cuesta mucho mas expresarme que gracias a sus conocimientos y forma de afrontar mi situación.
  - ✓ Que el equipo de profesionales faciliten un espacio de confianza y traten con amabilidad. Sobre todo xxxx<sup>4</sup> de la 5º planta, es muy maja. Gracias!!

---

<sup>2</sup> Nombre de la trabajadora social

<sup>3</sup> Nombre de una de las psicólogas

- ✓ Escucha mi situación, me aconseja hacer cosas
- ✓ La accesibilidad, rapidez y confianza hacia mi.
- ✓ Me he sentido todo el tiempo apoyada y comprendida; la asistente social, Laura, es una excelente trabajadora social muy cercana, amable. En general, todo el personal me han brindado su ayuda.
- ✓ Todos. Estoy realmente encantada y agradecida con todas las personas que he conocido. Mi eterno agradecimiento por su profesionalidad y ayuda.
- ✓ El trato y la profesionalidad

### ¿Qué aspecto del servicio podríamos mejorar?

- ✓ Ninguno. Todo está muy bien.
- ✓ Ampliar las horas de citas
- ✓ Ninguno.
- ✓ Me gustaría compartir mi experiencia vivida con otras mujeres que sufren violencia de género.
- ✓ No he venido muchas veces
- ✓ Más recursos personales. Las personas que trabajan en el Centro son unas profesionales y atienden adecuadamente, pero para poder prestar una atención de calidad necesitan tener sus agendas menos apretadas y aunque quieran no pueden volver a citar los antes que quisieran a sus pacientes.
- ✓ La Abogada
- ✓ Poner más centros cercanos a otros barrios.
- ✓ Ninguno.
- ✓ Todo es fantástico
- ✓ Los períodos de espera para pedir cita con el Psicólogo.
- ✓ La frecuencia y duración de las visitas/citas.
- ✓ No sé. Llevo poco tiempo.
- ✓ Creo que todo está correcto
- ✓ Ninguno.
- ✓ A día de hoy no veo nada bajo mi punto de vista para mejorar, estoy contenta con la ayuda hacia mí.
- ✓ Que sea todo más fácil y no tenga que esperar con los temas de los abogados y ayudas desde el primer momento.
- ✓ La puntualidad de las citas
- ✓ Es tan importante lo que realizan que sería deseable que tuvieran en sus manos todo lo que necesitan. Equipamiento personal, es más importante dotarles de más medios.
- ✓ Para mi el servicio ha sido muy bueno. Lo único somos muchas mujeres y pocas personas (profesionales)
- ✓ Creo que ninguno, cualquiera es bueno.
- ✓ Hasta ahora no sé de ninguno.
- ✓ Más horas de atención.
- ✓ El terminal de ATENPRO es muy sensible
- ✓ Se tendría que hacer un grupo de terapia, pienso que es positivo hablar y exponer situaciones con gente que estamos en esta misma situación (valga la redundancia). Yo asistí a uno y me pareció muy positivo para todas la que estuvimos.
- ✓ Hacer mas terapias en grupo por las mañanas
- ✓ El servicio de recepción de llamadas para avisar de algún imprevisto (Ej. No poder acudir a la cita), a veces no se comunicó a mi psicóloga, cuando ya había avisado que no podía asistir. Ahora directamente la aviso via mail.

---

<sup>4</sup> Nombre de una de las trabajadoras sociales

- ✓ Yo doy muchas gracias, porque a mi personalmente, se me ha atendido muy bien y pienso que todos los servicios estan muy bien. Y gracias a las servicios profesionales, todo muy bien
- ✓ Que hubiera mas profesionales
- ✓ No se me ocurre nada, lo he encontrado todo bien.
- ✓ Podría haber mas talleres que nos ayuden a progresar en nuestros problemas, como taller laboral, jurídico y social
- ✓ La agenda apretada
- ✓ Es importante que existan mas centros como este. Se dedican pocos recursos para la necesidad que hay.
- ✓ Todo está muy bien
- ✓ El tiempo de consulta
- ✓ La frecuencia de las visitas, a veces llega a pasar bastante tiempo. Creo que facilitaria la evolución.
- ✓ Generalmente información de mis derechos (como violencia en general) mas accesible, on line.
- ✓ Todo es perfecto
- ✓ Sinceramente estoy muy satisfecha con el servicio recibido así que no añado nada al respecto.
- ✓ Mas personal para facilitar las citas
- ✓ Que el tiempo entre visita y visita sea mas corto

### Si quieres exponer otras observaciones y sugerencias

- ✓ Estaría interesante a la hora de ayudar, intentar no dar las citas tan alejadas ya que la necesidad de ayuda es importante cuanto antes.
- ✓ Viajes de relajación de mujeres maltratadas por violencia de género, irnos unos días a muchas terapias que nos ayudaría mucho.
- ✓ Seguir atendiendo así de eficazmente a las mujeres que necesitan ayuda. Si se pudiese, siempre la misma persona que inicialmente atendió a la mujer.
- ✓ Estoy muy contenta y agradecida pero el tema de Abogado me gustaría más amplio
- ✓ Por favor ayudenme, no me olviden.
- ✓ Gracias.
- ✓ Me encanta el trato recibido, siempre tan cercano y amable. En este poco tiempo les debo ya mucho.
- ✓ Solamente que por desgracia las citas son con algo de retraso pero entiendo que somos muchas.
- ✓ Me ha sorprendido gratamente el apoyo recibido, no esperaba sentirme tan cuidada por parte de las instituciones.
- ✓ Con este servicio he mejorado un montón
- ✓ Más horas de atención. Es importante.
- ✓ Solo agradecer, agradecer y agradecer toda la ayuda y atención recibida
- ✓ Principalmente, me parece primordial la paciencia y el interés que muestran por cada caso que se plantea.
- ✓ Ojala pusieran mas profesionales, por desgracias están saturadas y las citas serían mas rápidas
- ✓ no
- ✓ Conozco este sitio desde hace solo 1 semana, no conozco la existencia de actividades, pero si me gustaria que hubiese alguna de manera que me enseñara a reinsertarme en la sociedad, ya que me he sentido prisionera en mi casa desde hace mucho tiempo.
- ✓ Estaría bien poder participar en algún taller específico.
- ✓ Yo viví en casa de acogida 1,5 media años, y que observaba dar mujeres oportunidad de educarse. Darles wifi, para que ellas puedan buscar manera de

educarse, mejorar su vida. Mujeres en casa de acogida necesita (wifi, empuja) tiene que empujarles para mejora su vida.

- ✓ Las mujeres que hemos sido victimas de violencia de género podemos venir a este punto y sentirnos acogidas, apoyadas, comprendidas. Un excelente trabajo.
- ✓ Gracias por todo el trabajo. Mi admiración por siempre.

## **Conclusiones y propuestas de mejora**

---

De acuerdo al esquema del análisis realizado, en conjunto cabe resaltar que:

- ✓ En los Puntos Municipales destacan como dimensiones más valoradas con una puntuación media mayor, las dimensiones de **Empatía** y **Elementos tangibles**. La puntuación más baja la obtiene la dimensión **Capacidad de Respuesta**.
- ✓ En concreto los ítem más valorados han sido la información respecto al servicio es adecuada y suficiente, las mujeres confían en el equipo de profesionales y en su forma de trabajar, se sienten escuchadas y acompañadas, el equipo es amable y educado con ellas y los elementos tangibles en general.
- ✓ En cuanto a los ítems a mejorar, se encuentra la frecuencia de las citas y la posibilidad de participación en actividades.

De cara al año 2016 los objetivos planteados se establecen en relación a mantener la tendencia positiva de los ítems mejor valorados y a mejorar los aspectos identificados con las respuestas más bajas del cuestionario.

### **Acciones de Mejora**

Para poder disminuir los tiempos de espera entre cita y cita, sería necesario ampliar el numero de profesionales puesto que el ratio de profesionales no está adaptado a la demanda existente.

Así mismo, para garantizar la participación de las mujeres en las actividades de los Puntos (grupos psicoeducativos, talleres) al existir un mayor número de profesionales se podrían llevar a cabo más convocatorias anuales, lo que permitiría la participación de un mayor número de mujeres