



**MÁS CERCA S.A.M.  
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA**

**INFORME DE SATISFACCIÓN INTEGRAL DE CLIENTELA 2014**

**ÍNDICE:**

- **OBJETO**
- **ALCANCE**
- **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**
- **FICHA TÉCNICA**
- **CUESTIONARIO**
- **RESULTADOS POR SEGMENTOS DE CLIENTELA**
- **REVISIÓN DEL MODELO**
- **ANEXOS**

Elaborado: 20/02/2015

Revisado:

Lourdes González Rodríguez  
Ayudante Dirección Más Cerca.

Carmen Criado Cañas  
Gerente MÁS CERCA,S.A.M.



## OBJETO

Realizar la medición integrada de satisfacción de la clientela para el año 2014.

## ALCANCE

Resultados de satisfacción para los segmentos de clientela de los siguientes procesos:

- Resultados encuesta OMNIBUS
- Entrevista Responsables de Servicios: Áreas y Centros
- Estudio sobre la satisfacción de usuarios/as en Servicio de Ayuda a Domicilio

## DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Se ha empleado como documentación base para la elaboración de este informe la siguiente:

- P05 Medición de la Satisfacción de la Clientela
- IT-05 Instrucción Técnica Medición de la Satisfacción de la Clientela
- M13 Mapa de Clientela
- M14 Ficha de Planificación de las Mediciones
- M15 Encuesta de Satisfacción Sad 2014
- M15 Entrevista Responsables de Servicios: Áreas y Centros

## FICHA TÉCNICA

PERFIL DE CLIENTELA	OMNIBUS	Responsables de Servicios: Áreas y Centros	Personas usuarias de SAD
FECHA RECOGIDA INFORMACIÓN	Agosto-septiembre 2014	Noviembre 2014	Noviembre-diciembre 2014
UNIVERSO	Población de Málaga mayor de 18 años, con al menos 2 años de residencia en Málaga.	Responsables de Servicios: Áreas y Centros	921 usuarios/as SAD
MUESTRA	196	15	130
MÉTODO	Encuesta telefónica 010	Encuesta telefónica	Encuesta telefónica

## RESULTADOS POR SEGMENTOS DE CLIENTELA

### OMNIBUS

- Contenido Cuestionario y resultados: conforme a Encuesta ÓMNIBUS 2014. Estudios sobre la percepción de los servicios a la ciudadanía.

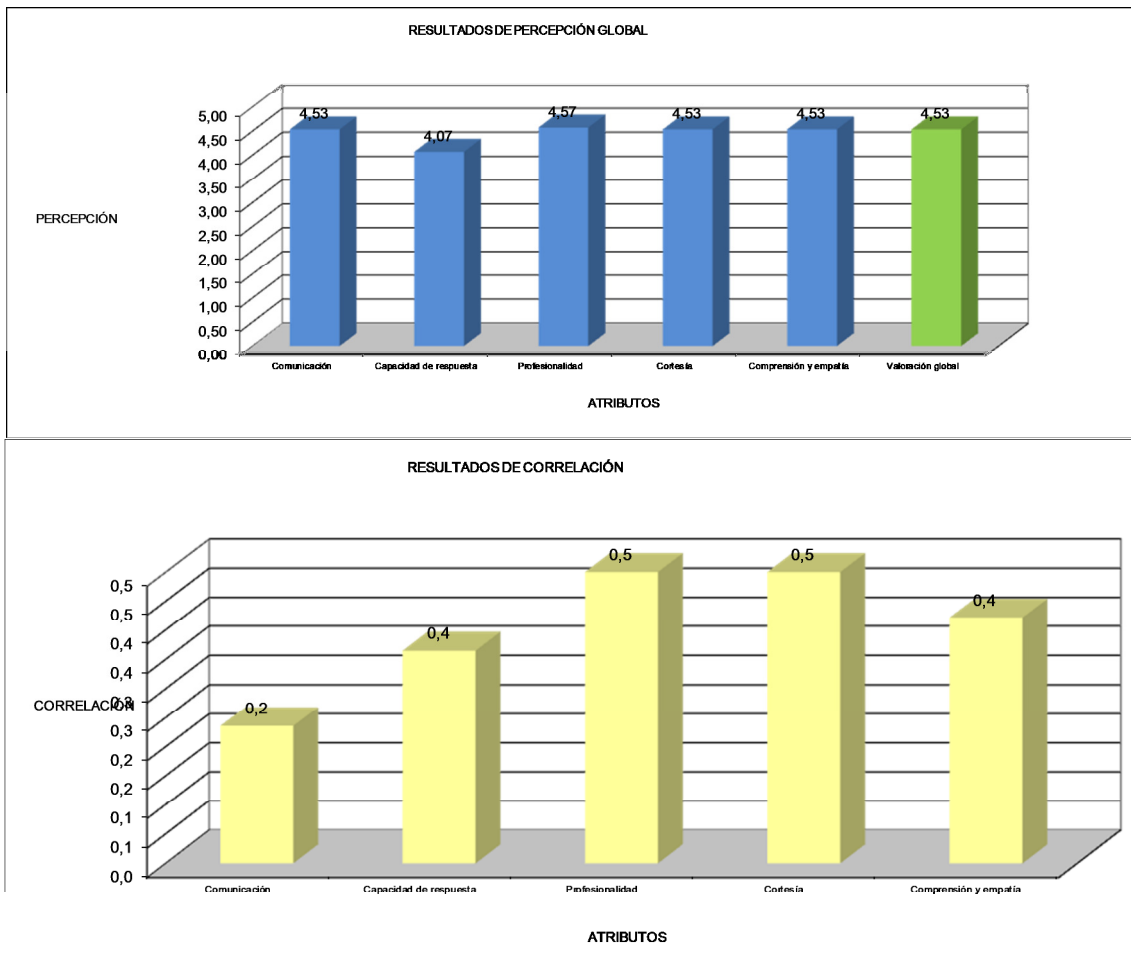
### RESPONSABLES DE SERVICIOS: Áreas y Centros

- Modelo de Cuestionario:

Ítem 1:	¿Qué opinión le merece la Comunicación con MÁS CERCA, S.A.M. en relación a los servicios que desarrolla? ¿Desea hacer alguna sugerencia?
Ítem 2:	¿Qué opinión le merece la Capacidad de Respuesta de MÁS CERCA, S.A.M. en relación a los servicios que desarrolla? ¿Desea hacer alguna sugerencia?
Ítem 3:	¿Qué opinión le merece la Profesionalidad del personal de MÁS CERCA, S.A.M. que presta los servicios en su organización? ¿Desea hacer alguna sugerencia?
Ítem 4:	¿Qué opinión le merece la Cortesía con la que el personal de MÁS CERCA, S.A.M. se dirige a sus usuarios y usuarias? ¿Desea hacer alguna sugerencia?
Ítem 5:	¿Le parece que MÁS CERCA, S.A.M. es una organización que se caracteriza por comprender las necesidades de las personas que reciben sus servicios? ¿Desea hacer alguna sugerencia?
Ítem 6:	¿Cómo valora globalmente su satisfacción con MÁS CERCA, S.A.M.? Por favor puntúe de 1 a 5

- Esquema de resultados:

	TABLA DE RESULTADOS (relativa a las 15 encuestas)	MEDIA	COEF. DE CORRELACIÓN
<b>Comunicación</b>	¿Qué opinión le merece la Comunicación con MÁS CERCA S.A.M. en relación a los servicios que desarrolla? ¿Desea hacer alguna sugerencia?	4,53	0,2
<b>Capacidad de respuesta</b>	¿Qué opinión le merece la Capacidad de Respuesta de MÁS CERCA S.A.M. en relación a los servicios que desarrolla? ¿Desea hacer alguna sugerencia?	4,07	0,4
<b>Profesionalidad</b>	¿Qué opinión le merece la Profesionalidad del personal de MÁS CERCA S.A.M. que presta sus servicios en su organización? ¿Desea hacer alguna sugerencia?	4,57	0,5
<b>Cortesía</b>	¿Qué opinión le merece la Cortesía con la que el personal de MÁS CERCA S.A.M. se dirige a los usuarios/usuarias? ¿Desea hacer alguna sugerencia?	4,53	0,5
<b>Comprensión y empatía</b>	¿Le parece que MÁS CERCA S.A.M. es una organización que se caracterice por comprender las necesidades de las personas que reciben sus servicios? ¿Desea hacer alguna sugerencia?	4,53	0,4
<b>Valoración global</b>	¿Cómo valora globalmente su satisfacción con MÁS CERCA S.A.M.? Por favor puntúe de 1 a 5.	4,53	



■ **Sugerencias:**

De manera general, los/as responsables de los Centros y Áreas valoran que la comunicación en relación a los servicios es adecuada y eficaz; tan solo uno de los responsables menciona la posibilidad de impulsar la información del Aula de formación Ciudadana con la finalidad de tener conocimiento de los talleres, centros y horarios con antelación para informar con tiempo a los/las ciudadanos/as.

La profesionalidad de nuestro personal alcanza valores más altos de la mediación, no obstante un responsable sugiere la posibilidad de que todo el personal municipal (personal funcionario y público) trabaje bajo parámetros de transversalidad entre todas las Áreas y Servicios.

Destacan como valor añadido y diferenciador o grado de profesionalidad, responsabilidad y especialización de los/as monitores/as de prevención.

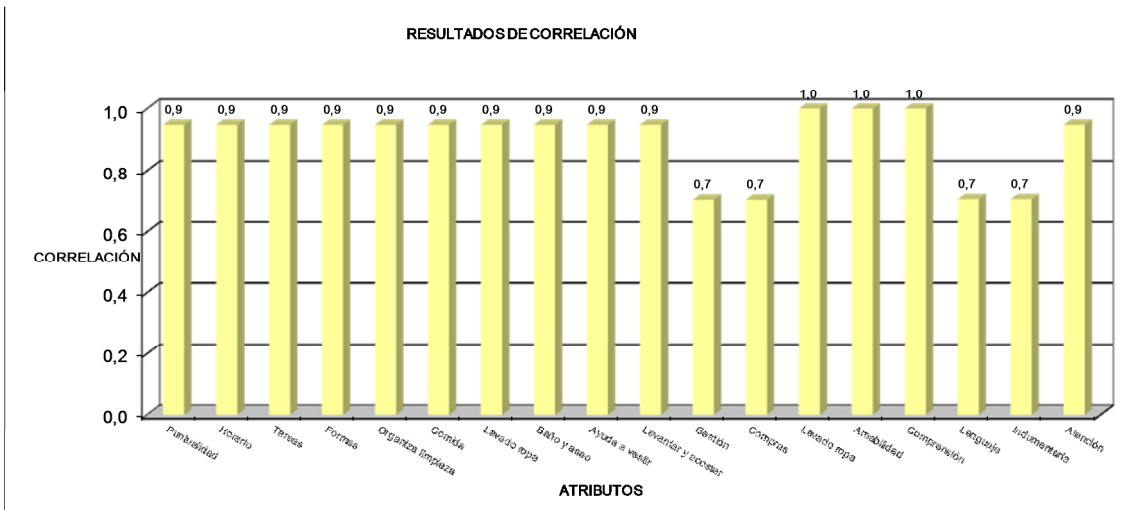
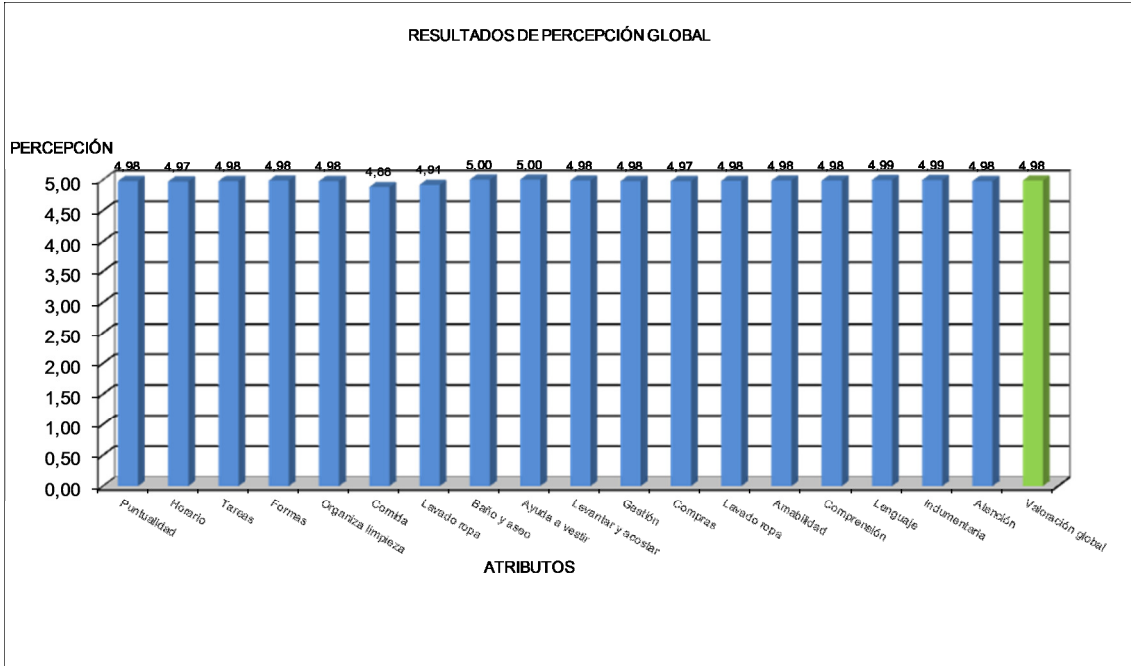
PERSONAS USUARIAS DE SAD

- Contenido Cuestionario y resultados: conforme a Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios SAD 2014.

Esquema de resultados:

TABLA DE RESULTADOS (relativa a las 129 encuestas)		MEDIA	COEF. DE CORRELACIÓN
Puntualidad	El servicio que presta nuestra/o auxiliar se realiza con puntualidad	4,98	0,9
Horario	Está satisfecha/o con el cumplimiento del horario	4,97	0,9
Tareas	Está satisfecha/o con las todas tareas que realiza el/la auxiliar	4,98	0,9
Formas	Está satisfecha con la forma que tiene la auxiliar de hacer las tareas	4,98	0,9
Organiza limpieza	Está satisfecha/o de cómo se organiza la/el auxiliar para que su casa quede limpia y ordenada	4,98	0,9
Comida	Está satisfecha/o con la comida que prepara la/el auxiliar	4,88	0,9
Lavado ropa	Está satisfecha/o de cómo la/el auxiliar lava y plancha la ropa	4,91	0,9
Baño y aseo	Está satisfecha de cómo la auxiliar le baña o le ayuda a asearse	5,00	0,9
Ayuda a vestir	Está satisfecha de cómo la auxiliar le ayuda a vestirse y arreglarse	5,00	0,9
Levantar y acostar	Está satisfecha de cómo la auxiliar está pendiente de ayudarla a levantarse y acostarse	4,98	0,9
Gestión	Está satisfecha/o de cómo se organiza cuando le pide que realice alguna gestión	4,98	0,7
Compras	La/el auxiliar cumple con lo encargado cuando le hace compras	4,97	0,7
Lavado ropa	Está satisfecha/o de cómo la/el auxiliar lava y plancha la ropa	4,98	1,0
Amabilidad	La/el auxiliar es respetuosa/o y amable con usted	4,98	1,0
Comprensión	La/el auxiliar es comprensiva/o	4,98	1,0
Lenguaje	El lenguaje de la/el auxiliar es fácil de entender	4,99	0,7
Indumentaria	La/el auxiliar viene vestida/o y arreglada/o adecuadamente	4,99	0,7
Atención	La/el auxiliar presta atención a las indicaciones que usted le da	4,98	0,9
<b>Valoración global</b>	¿Cómo valora globalmente su satisfacción con MÁS CERCA, S.A.M.?	4,98	

TABLA DE RESULTADOS (relativa a las 129 encuestas)		Sí	No
Contacto	¿En caso de necesidad sabe cómo contactar con la/el auxiliar?	78	51
Quejas manifestadas	¿Ha tenido/manifestado alguna queja de la/el auxiliar?	25	25
Gestión quejas	¿Si tiene alguna queja, sabe a quién comunicárselo?	90	90



■ Comentarios:

## ANEXOS

■ ANEXO I: Resultados OMNIBUS 2014.

