



ASOCIACION "SER" (SER - ESTAR - RESPONDER)

Madrid, 18 de marzo de 2011

Estimadas familias:

En el mes de enero de 2011 se realizó un estudio acerca de la calidad en el servicio del Centro Ocupacional Estar 5.

Para ello os enviamos encuestas en las que os preguntábamos sobre varias cuestiones. Cada pregunta debía puntuarse entre 1 y 4, siendo 1 la puntuación más baja y 4 la más alta, o con interrogación en caso de no haber utilizado el servicio mencionado o no conocerlo. Os pedíamos además que hiciérais los comentarios que quisierais al final.

Después de analizar los resultados de estas encuestas se concluye lo siguiente:

- Podemos decir que en todas las cuestiones el nivel de satisfacción es alto. Cuando se pregunta por la atención general a los usuarios, el porcentaje de puntuación con 3 y 4 es el 93%.
- En lo relacionado con el personal del Centro en ninguna encuesta se ha puntuado con 1 y el mayor nivel de satisfacción se da con el Equipo de Educadores y Cuidadores, en el 96% de las encuestas se les asigna un 3 ó un 4.
- Respecto a las actividades del Centro, se valoran con 3 o 4 en el 90%, tanto la información recibida como las actividades externas.
- En la pregunta relacionada con el conocimiento del Reglamento de Régimen Interior suben hasta un 17% las respuestas con interrogación. Deducimos por tanto un desconocimiento mayor en este tema. Lo iremos subsanando en los meses sucesivos con el envío de información al respecto.
- Los servicios de Ruta y Comedor se valoran positivamente por un 82% de los encuestados.

En las preguntas abiertas, se destacan como aspectos más positivos el trato profesional del personal del Centro, las actividades dentro y fuera del Centro y el servicio de Comedor. Como aspectos a mejorar, se menciona un aumento de actividades fuera del Centro y los servicios de Ruta y Comedor.

Desde la Asociación, agradecemos sinceramente vuestra colaboración para mejorar día a día el trabajo que realizamos.

Recibid un cordial saludo

Fdo.: Aurelio González Romera
Gerente Asociación SER



Concertado con
Dirección General de Servicios Sociales
CONSEJERÍA DE FAMILIA
Y ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

Paseo Pintor Rosales, 46, 2ª - 28008 MADRID

TELF. 91 554 36 37 - FAX. 91 534 27 59

e-mail: ser-madrid@asociacionser.org - web: <http://www.asociacionser.org>