



## 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 Los Yébenes.

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 99%.
- En lo relacionado con el personal del Centro el nivel alto de satisfacción supera siempre el 80%. El Equipo de Educadores y Cuidadores y la Dirección se puntúan con 3 ó 4 en un 89% y 88% respectivamente.
- Respecto a las actividades del Centro, se valoran con 3 ó 4 en el 88%.
- En la pregunta relacionada con el conocimiento del Reglamento de Régimen Interior suben hasta el 18% la puntuación con 2. 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 85% de los encuestados.

En las preguntas abiertas, se destacan como aspectos más positivos la Dirección y la atención general que reciben los usuarios. Como aspectos a mejorar, se menciona un aumento de actividades fuera del Centro y los servicios de Ruta y Comedor. En las sugerencias se pide dedicar más tiempo a la lectura, escritura, etc y, en sólo una encuesta, se pide que se añada una parada más a la ruta para acercarla al domicilio particular.

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](mailto:ser-madrid@asociacionser.org) - web: <http://www.asociacionser.org>