

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE SAMUR SOCIAL 2021

INFORME DE RESULTADOS

Fecha 23 de febrero del 2022

INTRODUCCIÓN

El servicio de SAMUR SOCIAL asume, entre sus competencias, la **atención a las emergencias sociales** en el marco de la red Municipal de Servicios Sociales que se desarrollan en la ciudad de Madrid.

Se entiende por **situaciones de emergencia social** aquellas que se producen por hechos imprevistos y repentinos que generan en las personas situaciones de vulnerabilidad social que afectan a la cobertura de sus necesidades básicas (alimentación, alojamiento, vestido, etc.) y que requieren de unas respuestas inmediatas y cualificadas para paliar, en la medida de lo posible, los efectos de la situación sobrevenida, reestableciendo la normalidad que ha sido dañada o perdida a partir de la emergencia.

Samur Social interviene en todas aquellas situaciones de emergencia social, tanto individuales o familiares, como colectivas, producidas en la vía pública, en domicilios particulares o cualquier otro lugar del municipio. Así, las emergencias sociales, por el número de afectados y por su trascendencia se clasifican en:

1. Emergencia individual o familiar, cuando afecta a una sola persona o a un núcleo familiar.
2. Emergencia colectiva, cuando afecta a un grupo de personas y/o familias y la respuesta se presta desde el Sistema de Emergencias de Servicios Sociales sin requerir la intervención de otros servicios de emergencia.
3. Gran emergencia y/o catástrofe, cuando afecta a un número considerable de personas y la respuesta se tiene que proporcionar con la participación y colaboración de otros servicios de emergencia, como Samur-PC, Bomberos, Policía, etc.

Samur Social cuenta con:

- Una sala de Comunicaciones donde se reciben las llamadas de Emergencias sociales

- 15 Unidades móviles
- Dos Unidades de Estancias Breves
- El Centro de Emergencia Temporal Caracolas
- Un Centro de Apoyo a las Emergencias Colectivas
- Plazas hosteleras
- Plazas en Centros residenciales para mayores

Además de equipos de coordinación y dependencias administrativas que aportan el apoyo logístico necesario.

SAMUR SOCIAL manifiesta su constante **compromiso con la calidad** de los servicios y con su mejora continua como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer, para lo cual es preciso realizar el correspondiente estudio de satisfacción.

Por Acuerdo de 15 de marzo de 2012 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se aprueba la **Carta de Servicios de SAMUR SOCIAL** de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid. La Carta de Servicios tiene la finalidad principal de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción tanto de la ciudadanía en general, como de las personas usuarias del servicio prestado.

Para conocer el nivel de satisfacción de éstas, SAMUR SOCIAL realiza los correspondientes estudios desde 2013.

ÓRGANO PROMOTOR

DEPARTAMENTO SAMUR SOCIAL Y EMERGENCIAS SOCIALES – ÀREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

OBJETIVO

El objetivo del presente estudio es conocer la satisfacción de las personas usuarias de SAMUR SOCIAL con los servicios recibidos, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para mejorar de forma continua su calidad.

Además, con la realización de este estudio también se pretende disponer de medios para medir el cumplimiento de ciertos compromisos asumidos con la Carta de Servicios de SAMUR SOCIAL, la cual recoge una serie de compromisos de calidad, cuyo objeto es la definición de los atributos y estándares de calidad, basados en las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grado de satisfacción de los usuarios, con los que el órgano responsable y la unidad prestadora de los servicios se comprometen a prestarlos. Dentro de estos compromisos destacan por estar directamente vinculados a la satisfacción de las personas usuarias:

Compromiso 3

Garantizamos la atención y cobertura de las necesidades básicas al 100% de personas que presenten una situación de desprotección como consecuencia de una emergencia colectiva o catástrofe y demanden atención a Samur Social. El objetivo es que las personas usuarias valoren la atención recibida con una puntuación igual o superior a 7,5, en una escala del 0 al 9.

Indicador 3.3. Valoración de las personas usuarias sobre la atención recibida.

Compromiso 6

Garantizamos que las personas usuarias estén satisfechas con la **atención telefónica y presencial** recibida, el objetivo es que la valoren con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 9.

Indicador 6.1. Valoración de las personas usuarias atendidas telefónicamente.

Indicador 6.2. Valoración de las personas usuarias alojadas en la Unidad de Estancias Breves de la Central del Samur Social.

METODOLOGÍA

UNIVERSO: Personas que se encuentran en la ciudad de Madrid en situación de emergencia social y que demanden atención al servicio. En 2021 se atendió a 8.102 personas diferentes.

TAMAÑO MUESTRAL: No se puede determinar el tamaño de la muestra, ya que depende de la demanda recibida cada año. Se trata de un valor variable.

ERROR DE MUESTREO: No se ha establecido.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

- Cuestionario 1 (satisfacción de la atención telefónica) se utiliza un muestreo no aleatorio. Los operadores de la sala de comunicaciones pasan el cuestionario de acuerdo con la facilidad de acceso del usuario y su disponibilidad para acceder a realizarlo.
- En los cuestionarios 2 y 3 (satisfacción de las personas atendidas en los recursos de Samur Social por haber sufrido una emergencia individual o una emergencia colectiva) Se pasa a los usuarios alojados durante su estancia en los recursos.

MÉTODO DE RECOGIDA: 3 cuestionarios estructurados y codificados, de 12 preguntas en total, todas ellas cerradas. Los tres cuestionarios son telefónicos.

Los bloques de preguntas son:

Encuesta nº 1 (Atención telefónica)

1. Considera clara la información recibida (Puntuación de 0 a 9).
2. Considera que se le ha dado respuesta a su demanda (Puntuación de 0 a 9).
3. Expresa el grado de satisfacción sobre la actuación recibida por parte del profesional (Puntuación de 0 a 9).

Encuesta 2 (Atención en la Unidad de Estancias Breves)

1. Considera clara la información recibida (Puntuación de 0 a 9).
2. Considera que se le ha dado respuesta a su demanda (Puntuación de 0 a 9).
3. Expresa el grado de satisfacción sobre la actuación recibida por parte del profesional (Puntuación de 0 a 9).
4. Idoneidad del sitio alojado (Puntuación de 0 a 9)

Encuesta 3 (Atención en las Emergencias Colectivas)

1. Considera clara la información recibida (Puntuación de 0 a 9).
2. Considera que se le ha dado respuesta a su demanda (Puntuación de 0 a 9).
3. Expresa el grado de satisfacción sobre la actuación recibida por parte del profesional (Puntuación de 0 a 9).
4. Ha sido alojado en algún recurso (Si/No)
5. Idoneidad del sitio alojado (Puntuación de 0 a 9)

Los cuestionarios se realizan a través de una locución telefónica para su cumplimentación por el propio usuario. Se ofrece a todas las personas que realicen el cuestionario, indicándoles que su cumplimentación es voluntaria y anónima. Los cuestionarios recogidos se recogen en la aplicación Data Warehouse CIVIS (BI).

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Anual.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: los datos de los cuestionario válidos cumplimentados se incorporan por personal del Departamento Samur Social y Emergencia Social a una hoja Excel para su análisis y obtención de los resultados.

RESULTADOS 2021

Cuestionarios recogidos: 1390

Cuestionarios válidos/completos: 842

Cuestionarios no válidos/incompletos: 548

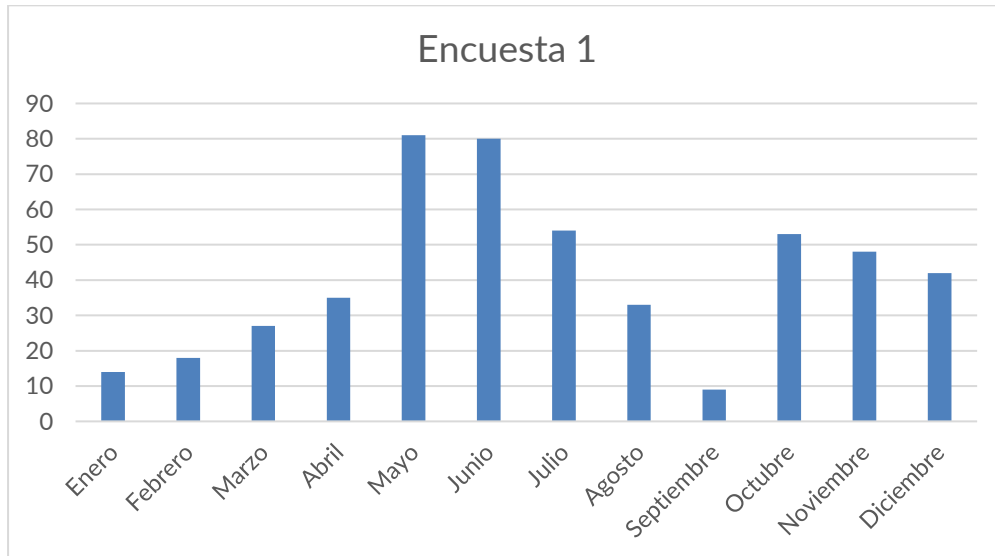
Aunque la recogida y publicación de los datos es anual, el análisis de los resultados se realizan trimestralmente analizando los valores totales obtenidos en cada una de las encuestas.

Se realiza un estudio de la media obtenida de las preguntas que engloban cada cuestionario de cara a promover acciones correctoras cuando haya una disminución de los resultados obtenidos.

ENCUESTA 1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Meses	Nº encuestas completas
ENERO	14
FEBRERO	18
MARZO	27
ABRIL	35
MAYO	81
JUNIO	80
JULIO	54
AGOSTO	33
SEPTIEMBRE	9
OCTUBRE	53
NOVIEMBRE	48
DICIEMBRE	42
TOTAL	494

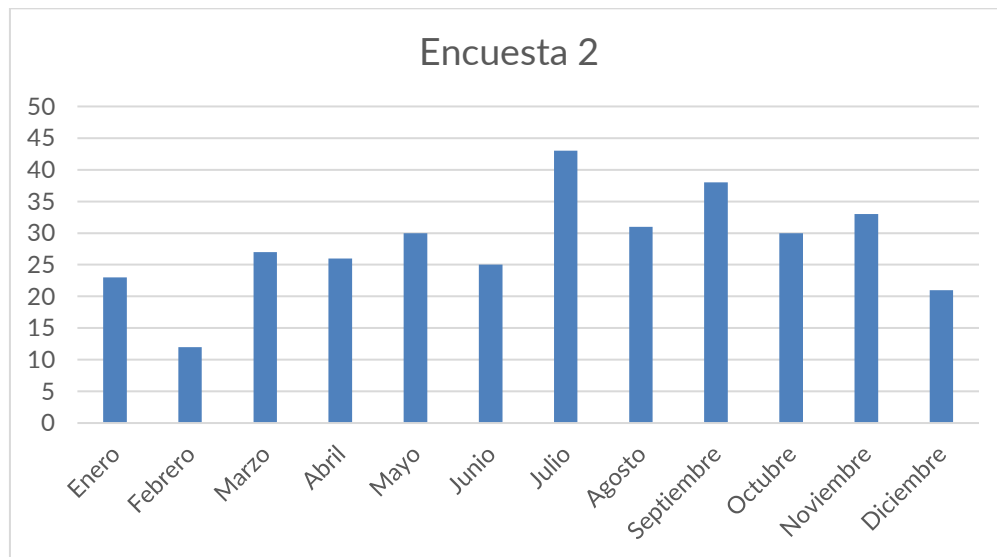
Meses	Puntuación media
ENERO	6,88
FEBRERO	7,48
MARZO	7,36
ABRIL	8,18
MAYO	7,63
JUNIO	7,92
JULIO	7,07
AGOSTO	7,32
SEPTIEMBRE	7,52
OCTUBRE	7,81
NOVIEMBRE	7,74
DICIEMBRE	8,17
TOTAL	7,59



ENCUESTA 2. ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE ESTANCIAS BREVES

Mes	Nº encuestas completas
ENERO	23
FEBRERO	12
MARZO	27
ABRIL	26
MAYO	30
JUNIO	25
JULIO	43
AGOSTO	31
SEPTIEMBRE	38
OCTUBRE	30
NOVIEMBRE	33
DICIEMBRE	21
TOTAL	339

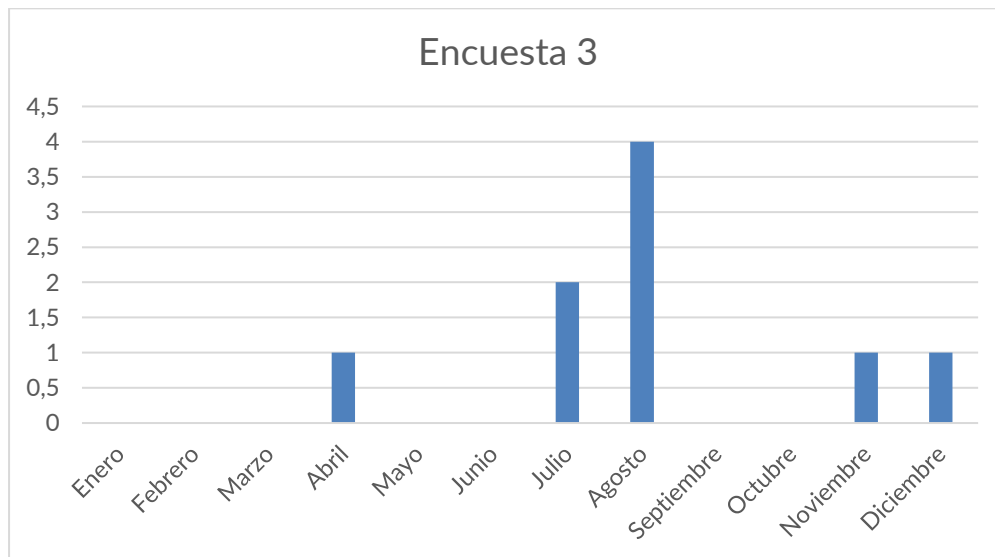
Mes	Puntuación media
ENERO	8,5
FEBRERO	8,46
MARZO	8,34
ABRIL	8,52
MAYO	8,74
JUNIO	8
JULIO	8,15
AGOSTO	8,23
SEPTIEMBRE	8,49
OCTUBRE	8,67
NOVIEMBRE	8,42
DICIEMBRE	8,62
TOTAL	8,42



ENCUESTA 3. ATENCIÓN EN LAS EMERGENCIAS COLECTIVAS

Mes	Nº encuestas completas
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	1
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	2
AGOSTO	4
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	1
DICIEMBRE	1
TOTAL	9

Mes	Puntuación media
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	7,25
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	6,7
AGOSTO	7,35
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	7,4
DICIEMBRE	6,5
TOTAL	7,04



EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS ANUALES POR ENCUESTA

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ATENCIÓN TELEFÓNICA	7,01	8,04	7,8	7,64	7,74	7,58
ATENCIÓN UNIDAD DE ESTANCIAS BREVES	7,07	7,31	8,2	8,17	8,38	8,4
ATENCIÓN EN EMERGENCIAS COLECTIVAS	7,47	8,12	7,8	7	6,27	6,49

CONCLUSIONES FINALES

El grado de satisfacción de las personas usuarias de Samur Social respecto a los servicios prestados, en general, ha sido bueno aunque los valores de satisfacción son superiores en la atención presencial en la Unidad de Estancias Breves seguida de la atención telefónica por encima de la atención en las emergencias colectivas.

Del análisis de los resultados obtenidos, se deduce que el cumplimiento de los compromisos de la Carta de servicios vinculados a la satisfacción del usuario es muy satisfactorio en el compromiso 6:

- En el caso del compromiso 6.1 (cuestionario 1), el estándar asociado es 7, y el resultado obtenido 7,58.
- En el caso del compromiso 6.2 (cuestionario 2) el estándar asociado es 7, y el resultado obtenido 8,40.

Mientras que los resultados obtenidos en el compromiso 3, aun siendo correcto, no se adecua al estándar establecido en la Carta de servicios:

- En el caso del compromiso 3.3 (cuestionario 3), el estándar asociado es 7, y el resultado obtenido 6,49.

Esta disminución de la satisfacción de las personas atendidas en las Emergencias colectivas o grandes Emergencias ha provocado que implementemos medidas que detecten los problemas existentes y promuevan áreas de mejora en todos los cuestionarios.

En este sentido, vamos a iniciar un proceso de análisis y evaluación de las preguntas realizadas para que nos ayude a entender en qué aspectos concretos debemos mejorar. Del mismo modo, iniciaremos el análisis de la aplicación en el tiempo de los cuestionarios con objeto de estandarizar el proceso.