



FUNDACION SER

Madrid, 28 de abril de 2011

Estimadas familias:

Durante el mes de octubre de 2010 se envió un cuestionario a las familias y/o centros donde viven los tutelados de la Fundación SER con el fin de realizar un estudio acerca de la calidad del servicio. La encuesta tenía carácter anónimo.

De las encuestas repartidas se recogieron el 92%.

Las encuestas contenían preguntas cerradas de respuesta “sí” ó “no” u opciones múltiples, así como una última respuesta abierta con el fin de conocer la opinión sobre el Servicio de Tutelas.

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

- Las preguntas para contestar con “sí” ó “no” se referían a si se encontraba satisfactoria la atención que recibía el usuario, si se realiza de manera adecuada su seguimiento, si el trato de los profesionales era el correcto y si se resuelven de forma rápida las dudas planteadas al Servicio de Tutelas y a su Departamento de Administración. En todas ellas el 100% de los encuestados contestaron que sí.
- Las preguntas para valorar entre “Muy buena” y “Mala” se referían a la atención recibida cuando han contactado con el Servicio de Tutelas o con su Departamento de Administración. Se valoró como “Muy buena” en el 100% de las encuestas.

En muy pocas encuestas se contestó a la última pregunta que proponía exponer cualquier sugerencia para la mejora de nuestro servicio. Entre ellas nos pedían más agilidad en el proceso burocrático y más entrevistas personales y contacto con nuestros tutelados

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

Recibid un cordial saludo

Fdo.: Aurelio González Romera
Presidente

