



INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género. (PMORVG)

2020





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Resultados encuestas de satisfacción

1. Motivación selección indicadores

Con respecto a los indicadores del 2019 y atendiendo a la mejor medición de la calidad de las actuaciones realizadas desde este área, se han modificado **la motivación de indicadores de** seguimiento y medición de procesos del PMORVG. Se considera necesario diferenciar de la tabla de indicadores de la medición de procesos del área de mujer, los indicadores relativos a las actuaciones de prevención y sensibilización de la violencia de género, al estar diferenciadas claramente la ejecución de los mismos en otra área distinta del servicio PMORVG que se pretende medir. Así como el indicador del **Nº de materiales, publicaciones (elaboración y difusión) de sensibilización en igualdad, conciliación y/o prevención de violencia de género.**

Debido a que a este servicio PMORVG le compete la realización de las actuaciones relativas a violencia de género, tanto en el marco del convenio que tiene suscrito el Ayuntamiento con la Comunidad de Madrid para la realización de actuaciones contra la violencia de género, como en el marco de los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de género o en aquellos otros marcos, cuyas actuaciones sean en materia de violencia de género Por tanto la tabla de indicadores quedaría de la siguiente manera:

Proceso/ Indicador

Apertura de Expedientes nuevos

Nº de Mujeres atendidas (sin repetición en otros meses)

Nº de mujeres atendidas cada mes (posibilidad de repetición en otros meses)

Nº de menores atendidos cada mes

Nº Total de Atenciones

Nº de Actuaciones psicóloga mujeres

Nº de Actuaciones jurídicas

Nº de Actuaciones sociales

Nº de Actuaciones psicóloga infantil

% de cuestionarios que valoran como al menos satisfecha

Nº de Participantes en las actuaciones (cursos,,talleres, jornadas, etc.) realizadas para sensibilizar y prevenir la VG en población adulta, profesionales, jóvenes y/o población infantil

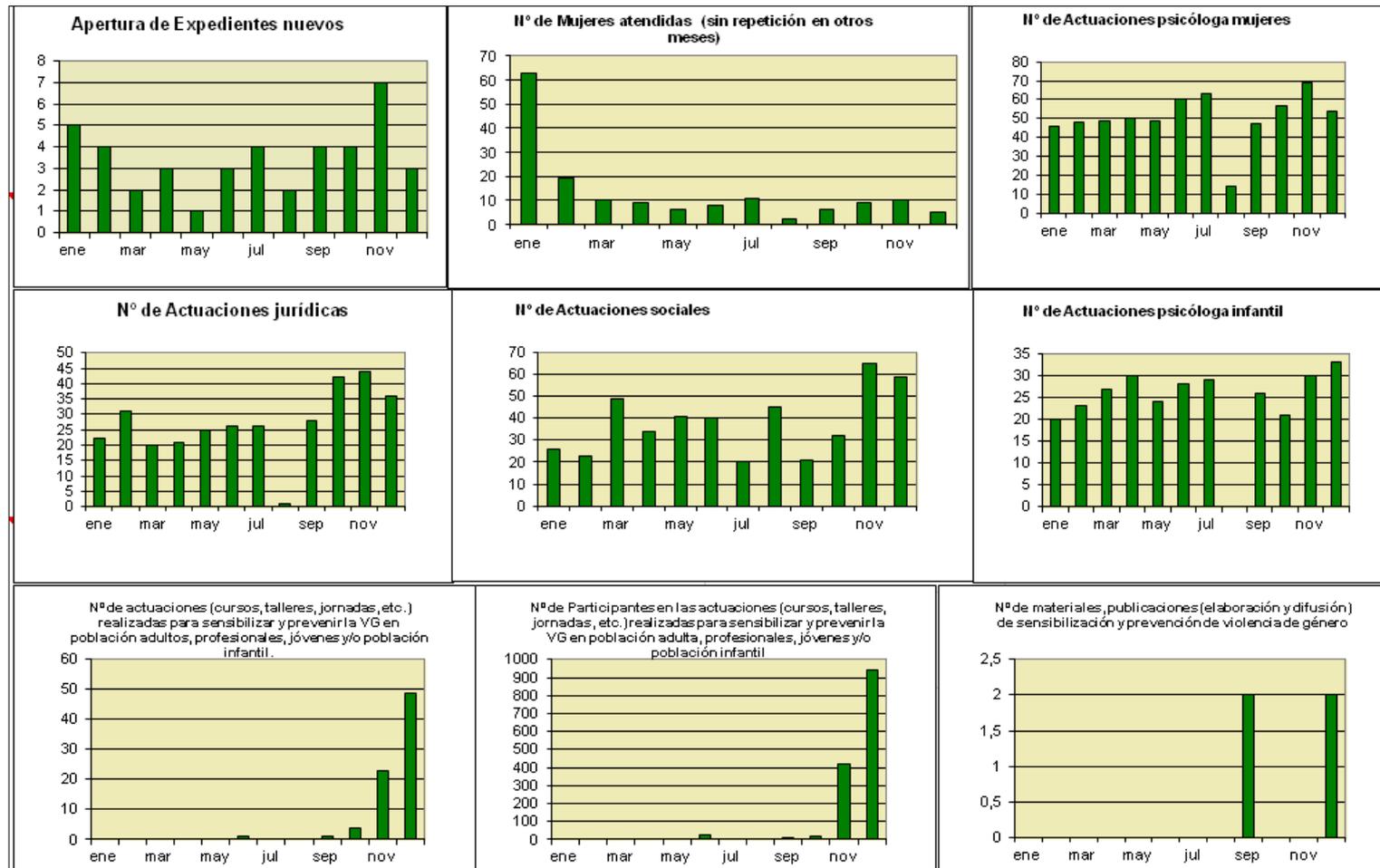
Nº de materiales, publicaciones (elaboración y difusión) de sensibilización y prevención de violencia de género

2. Toma de datos 2020

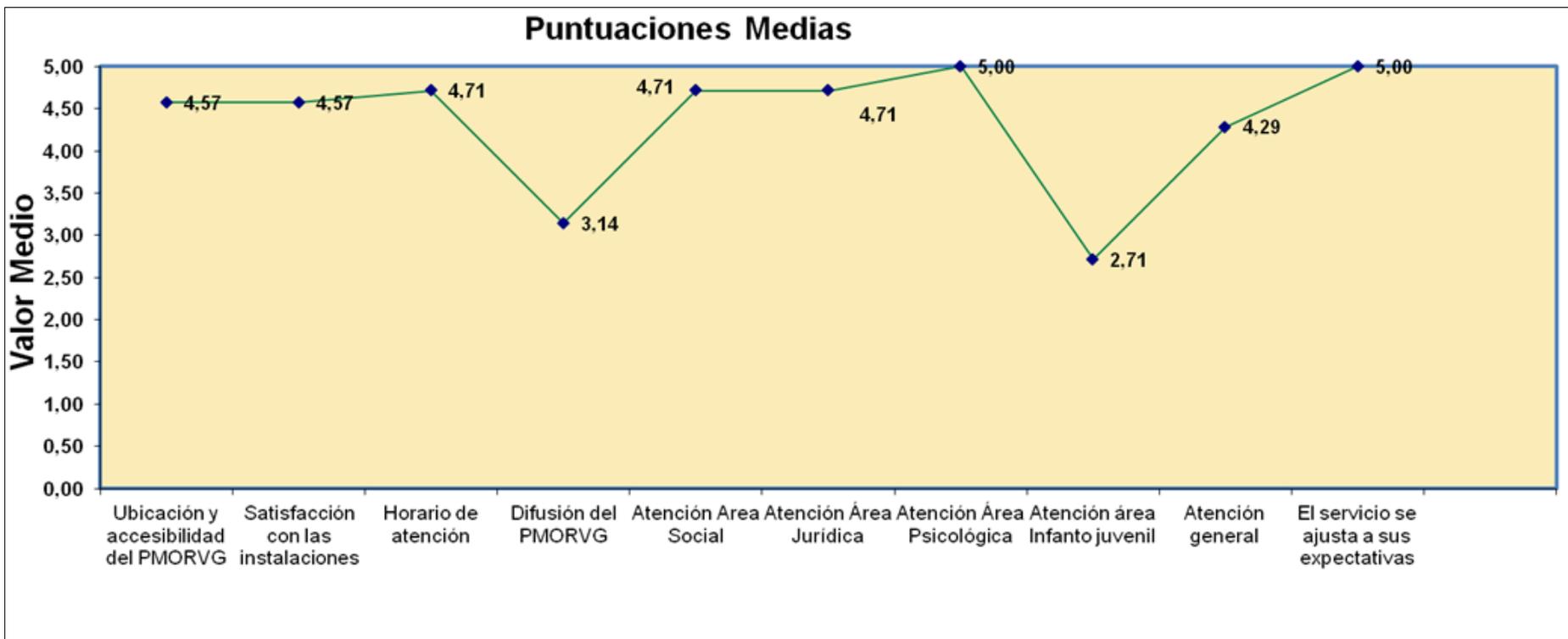
		AÑO 2020	PMORVG	
Num	INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Media Mensual
1	Apertura de Expedientes nuevos		42	3,50
2	Nº de Mujeres atendidas (sin repetición en otros meses)		158	13,17
3	Nº de mujeres atendidas cada mes (posibilidad de repetición en otros meses)		635	52,92
4	Nº de hijos/as atendidos cada mes		122	10,17
5	Nº Total de Atenciones		1674	139,50
6	Nº de Actuaciones psicóloga mujeres		606	50,50
7	Nº de Actuaciones jurídicas		322	26,83
8	Nº de Actuaciones sociales		455	37,92
9	Nº de Actuaciones psicóloga infantil		291	24,25
10	% de cuestionarios que valoran como al menos satisfecha	Al menos el 75%	90,94%	
11	Nº de actuaciones (cursos, talleres, jornadas, etc.) realizadas para sensibiliza	límite admisible: Al menos 25	77	6,42
12	Nº de Participantes en las actuaciones (cursos, talleres, jornadas, etc.) realizadas para sensibilizar y prevenir la VG en población adulta, profesionales, jóvenes y/o población infantil		1406	117,17
13	Nº de materiales, publicaciones (elaboración y difusión) de sensibilización y prevención de violencia de género	límite admisible: Al menos 1 material al año	4	0,33

Los indicadores del Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género, se diferencia entre; Estadísticas de volumen de atenciones, de tal modo que permiten un análisis de volumen, tipología de actuaciones, (...) que permiten dimensionar el servicio y ver cuales son los meses de mayor afluencia y cuales son las actuaciones más demandadas. (ver gráficas en la siguiente página) Y ratios de calidad; se establece el % de satisfechos , en el que el objetivo es que al menos el 75% de los encuestados estén entre satisfecho y muy satisfecho , siendo el dato obtenido el de casi un 91%. En cuanto al nº de actuaciones se establecen al menos 25 , siendo el dato obtenido de 77, muy por arriba, lo que quizás pueda llevar a replantear el objetivo. En cuanto al nº de materiales, sucede un poco lo mismo , ya que el objetivo está marcado en al menos 1 material , y se han realizado 4 durante el 2021.

2. Toma de datos 2020



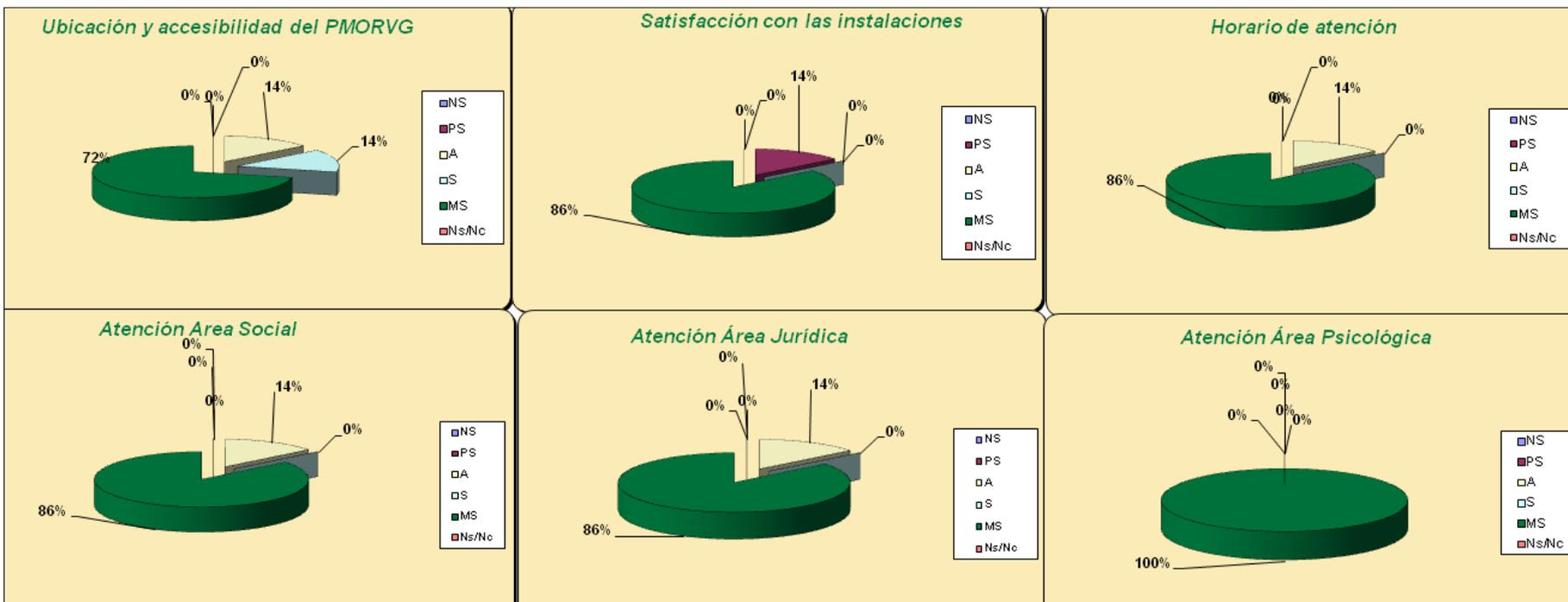
3. Resultados encuestas de satisfacción: PMORVG (marzo).



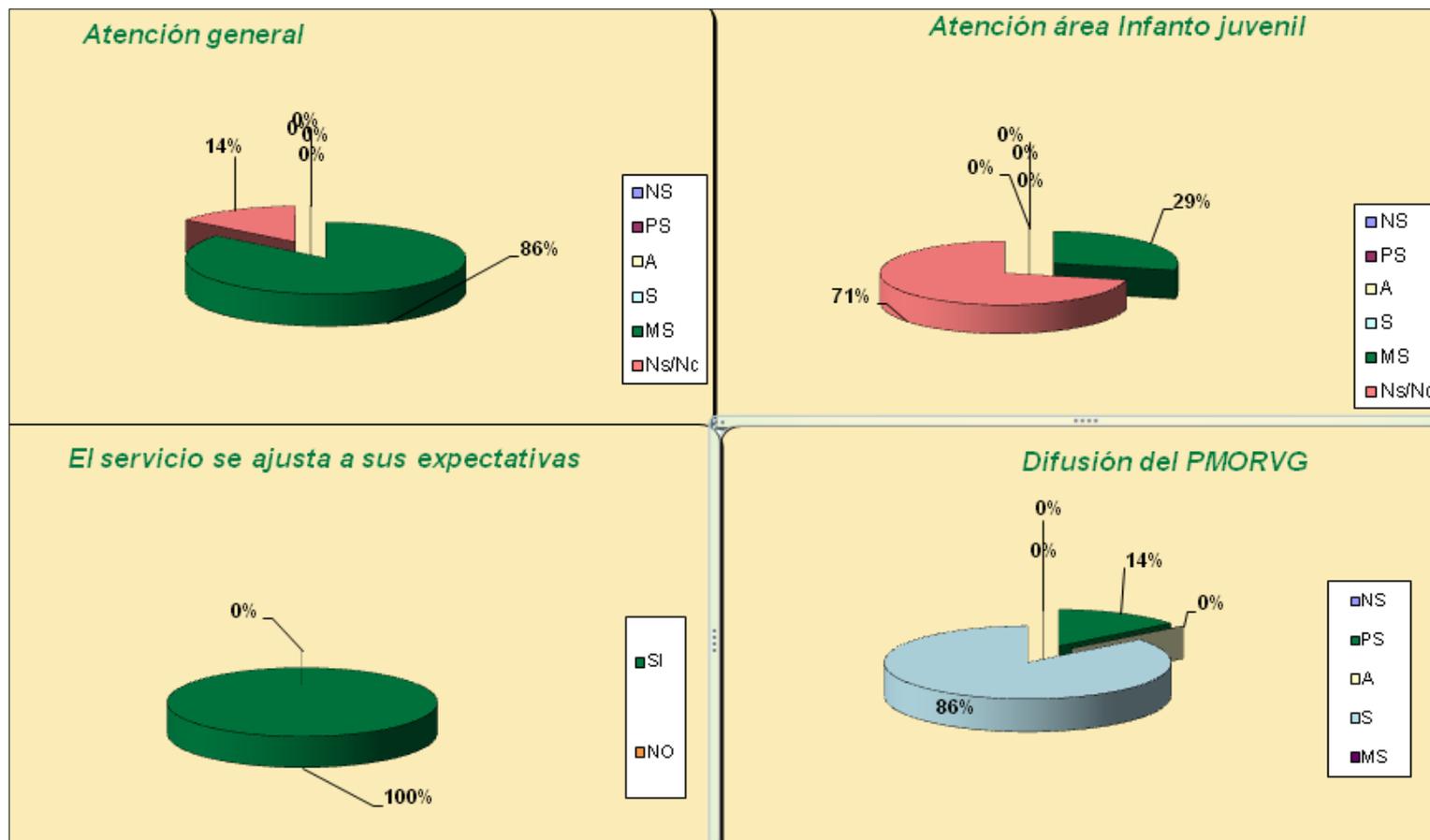
La presente gráfica corresponde a las encuestas que se hicieron durante el mes de marzo a las usuarias del PMORVG. Cabe destacar que el número de encuestadas (7) no es significativo con respecto del total de atendidas durante el 1er trimestre (90), ya que supone un 6% . El % de las encuestas que han considerado la atención entre satisfecha y muy satisfecha, ha sido de un **87%**. Y la media global de **4,27**, en un escala en la que 5 es muy satisfecho.

Cabe destacar que todas preguntas superan la nota meda de 4, salvo ; la difusión del PMORVG (3,14) y la atención del área infantil/juvenil (2.71). Por lo que estas dos variables deberían ser objeto de estudio para conocer el motivo de la baja puntuación sobre todo en el área infantil/juvenil.

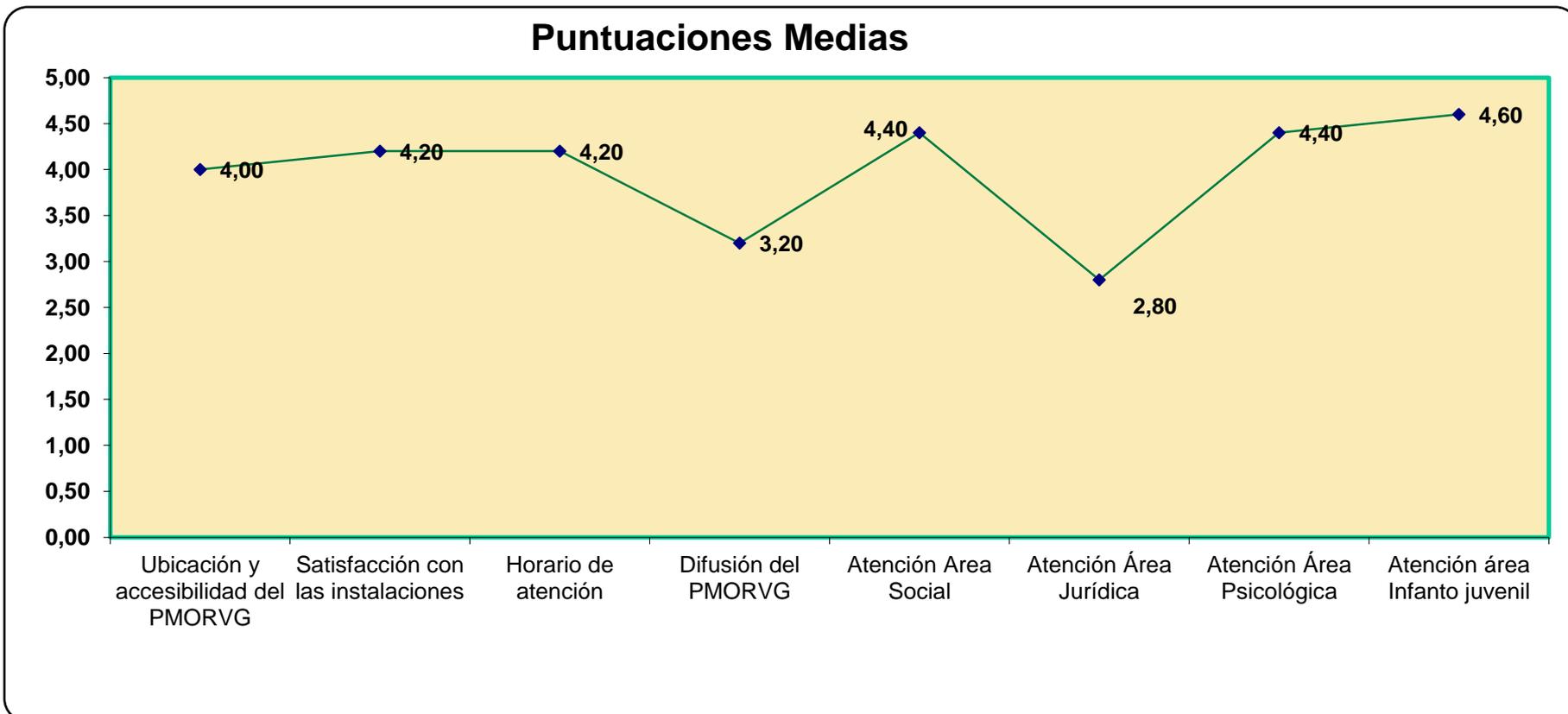
3. Resultados encuestas de satisfacción: PMORVG (marzo).



3. Resultados encuestas de satisfacción: PMORVG (marzo).



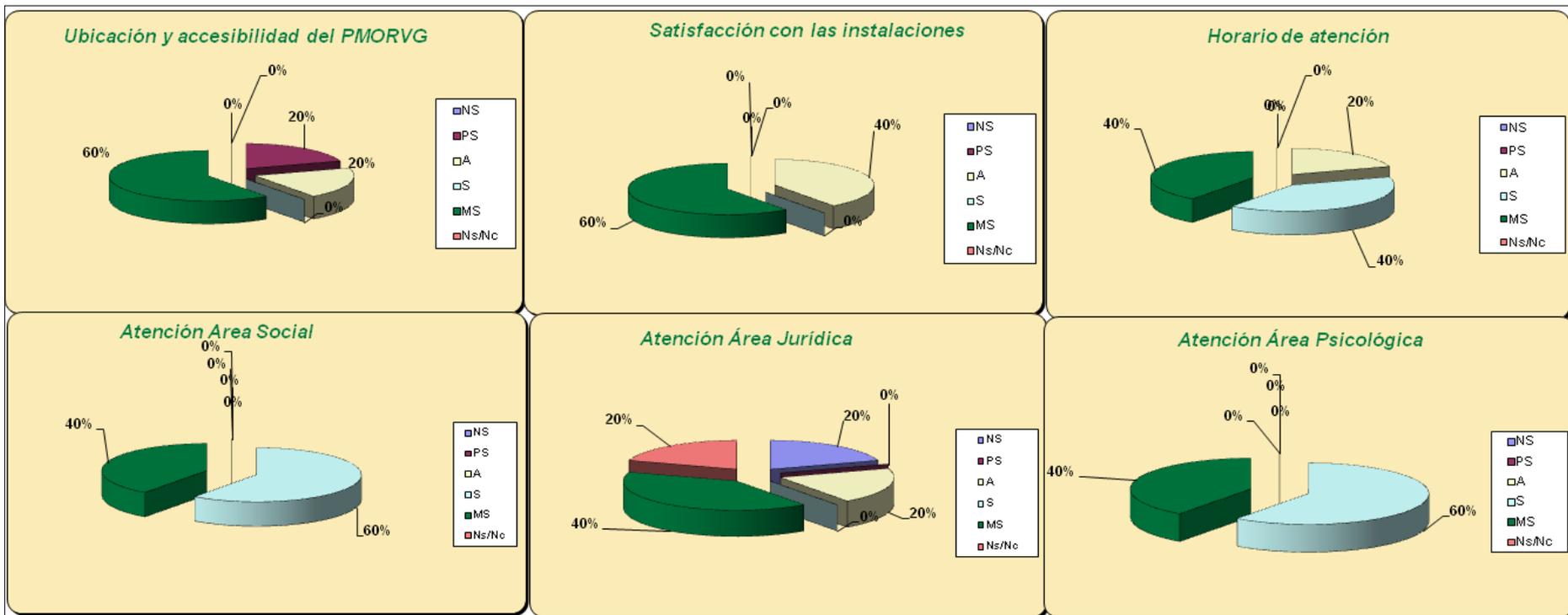
3. Resultados encuestas de satisfacción: PMORVG (diciembre).



La presente gráfica corresponde a las encuestas que se hicieron durante el mes de diciembre a las usuarias del PMORVG. Cabe destacar que el número de encuestadas (5) no es significativo con respecto del total de atendidas (66) desde abril hasta final de año, lo que supone un 3% del total de usuarias. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 90%. Y la media global de 3.98, en un escala en al que 5 es muy satisfecho-.

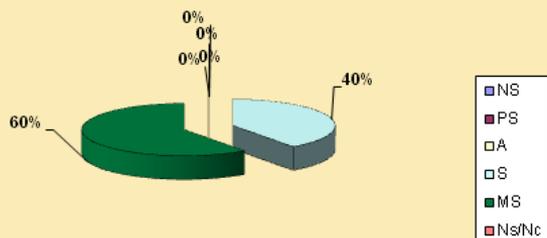
Cabe destacar que todas preguntas superan la nota meda de 4, salvo ; la difusión del PMORVG (3,20) y la atención del área de atención jurídica (2.80). Por lo que estas dos variables, deberían ser objeto de estudio para conocer el motivo de la baja puntuación sobre todo en el área jurídica.

3. Resultados encuestas de satisfacción: PMORVG (diciembre).

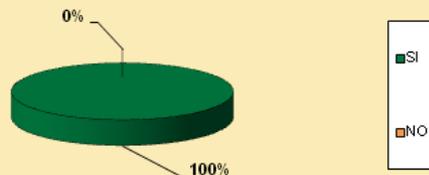


3. Resultados encuestas de satisfacción: PMORVG (diciembre).

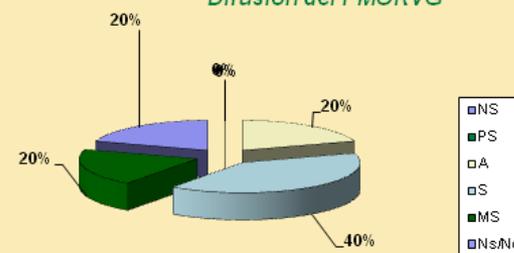
Atención área Infanto juvenil



El servicio se ajusta a sus expectativas

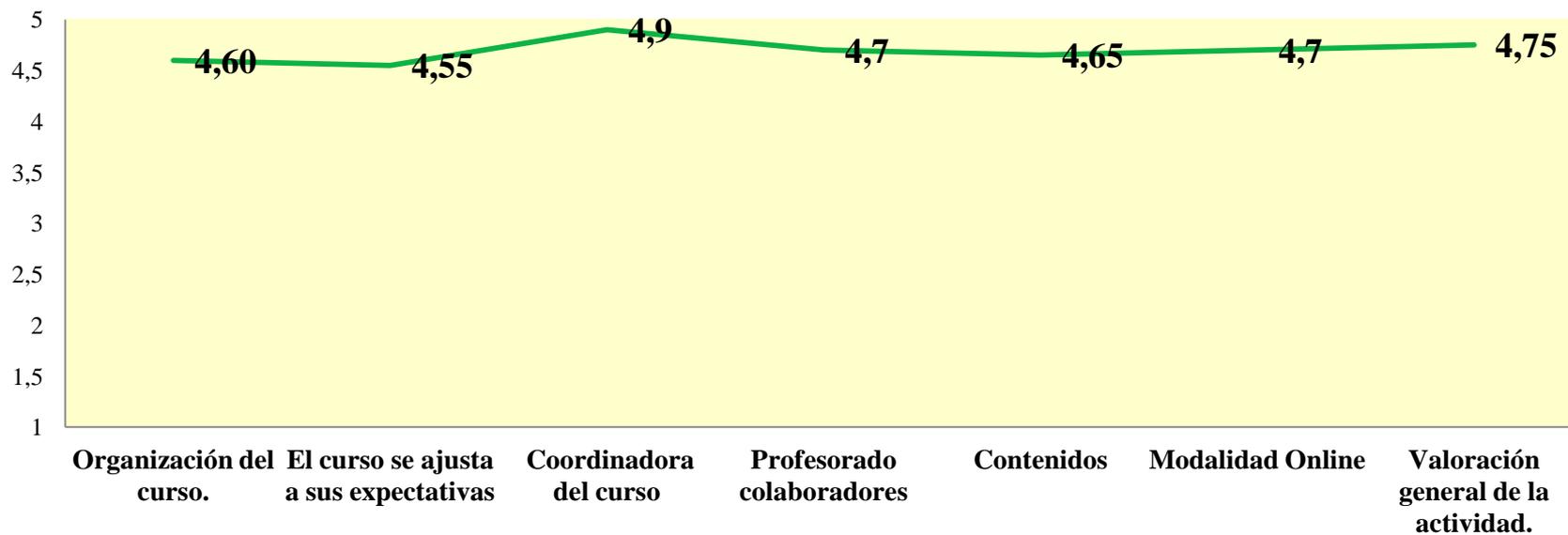


Difusión del PMORVG



3. Resultados encuestas de satisfacción taller: LIDERA.

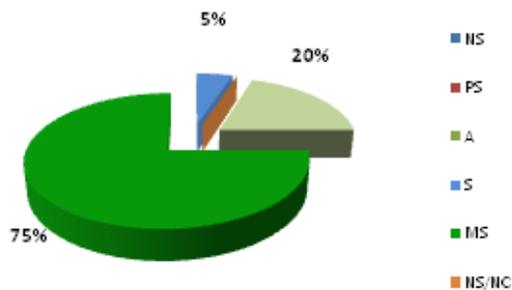
Taller LIDERA



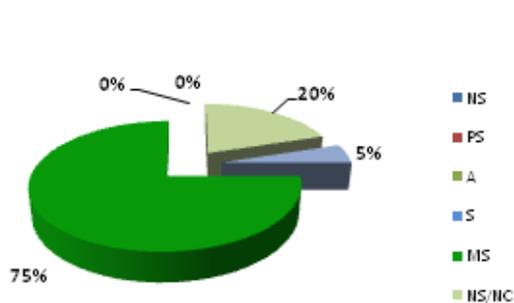
La presente gráfica corresponde a las encuestas que se hicieron del taller lidera . Cabe destacar que el número de encuestadas (20) lo que supone un 100 % del total de usuarias. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha, ha sido de un 99/29 %. Y la media global de 4,69 , en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que todas preguntas superan la nota media de 4,5.

3. Resultados encuestas de satisfacción taller: LIDERA.

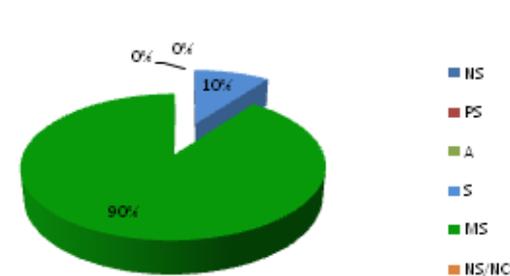
Organización del curso.



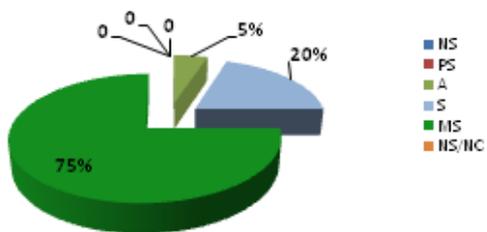
El curso se ajusta a sus expectativas



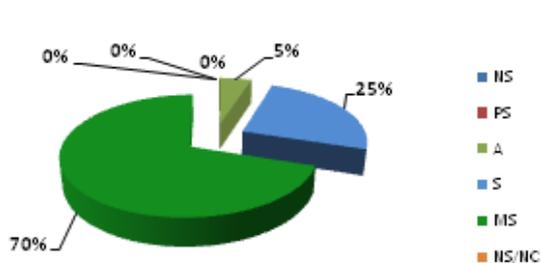
Coordinadora del curso



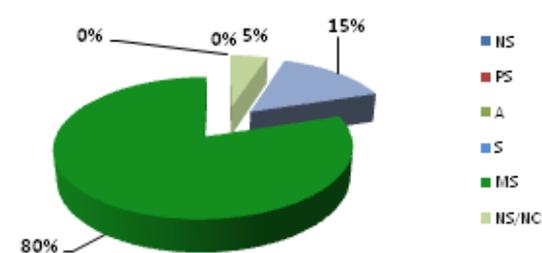
Profesorado colaboradores



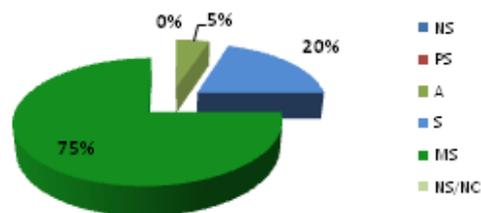
Contenidos



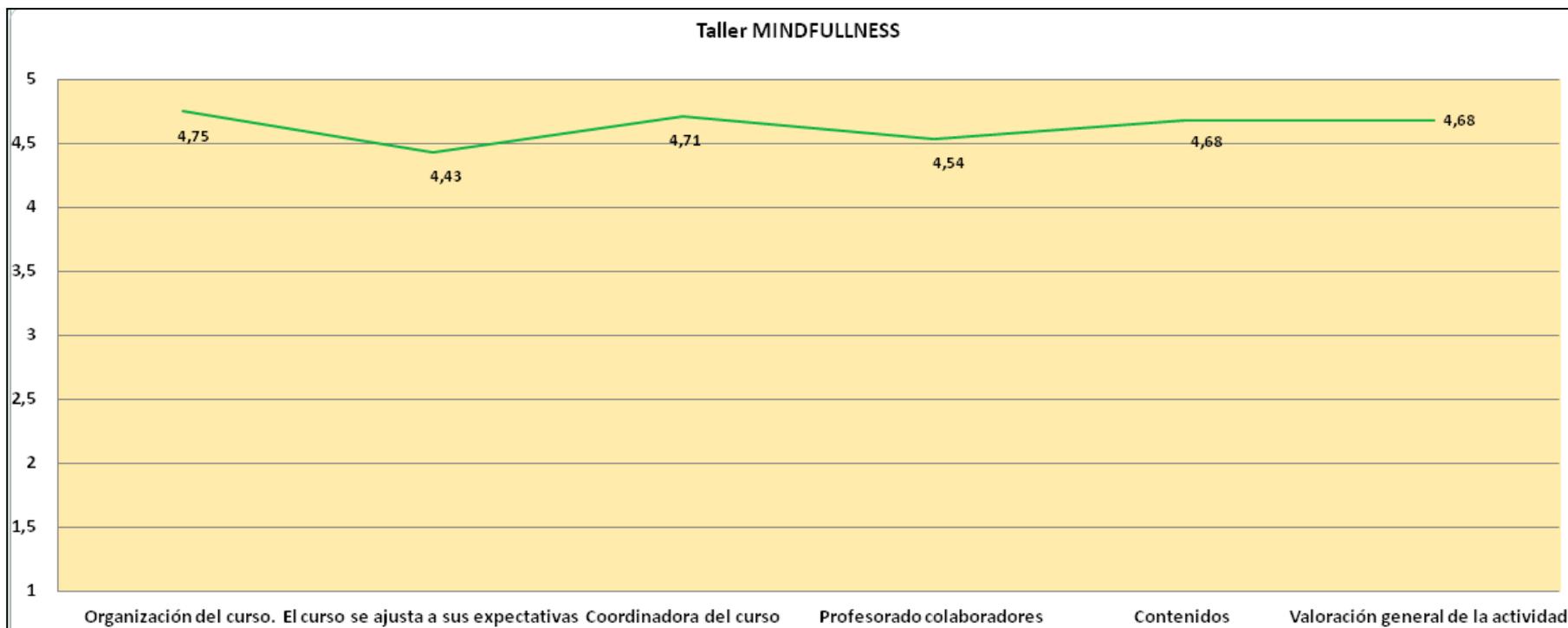
Valoración general de la actividad.



Modalidad Online



3. Resultados encuestas de satisfacción taller: MINDFULNESS.

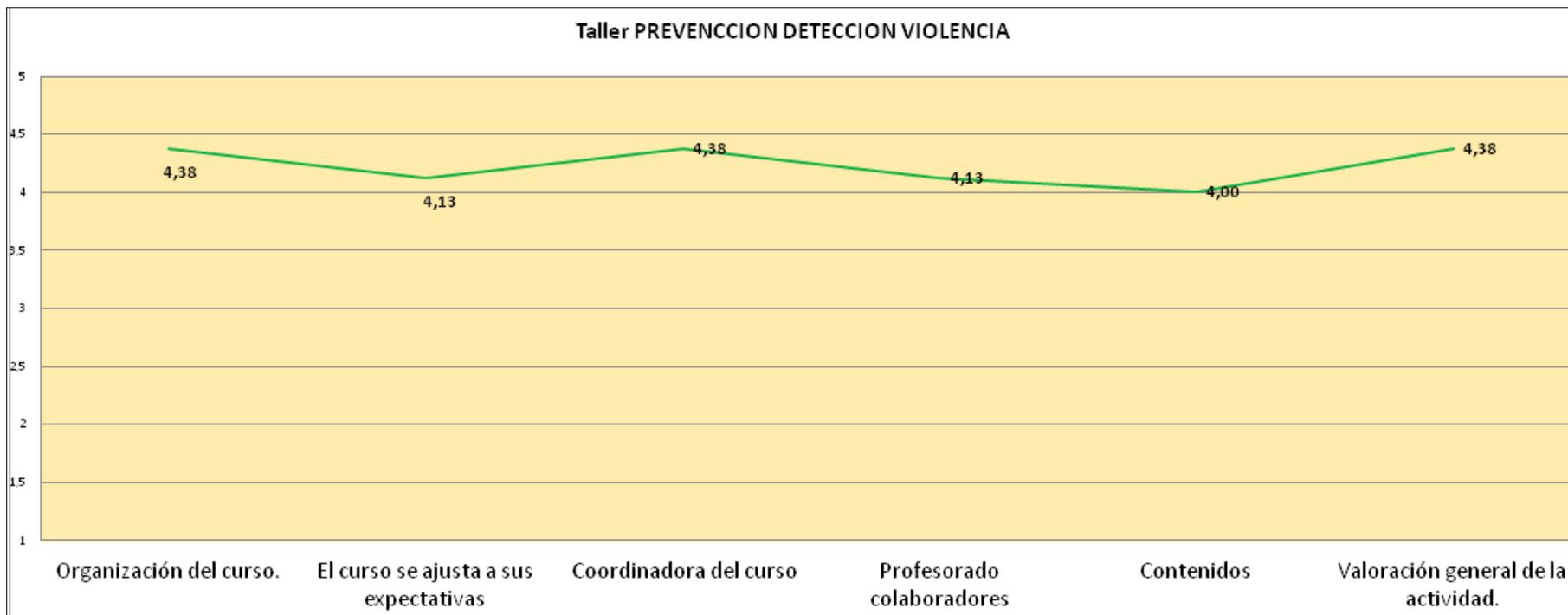


La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Mindfulness. Cabe destacar que el número de encuestadas (28) lo que supone un 100 % del total de usuarias. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 97,62 %. Y la media global de 4,63 en un escala en al que 5 es muy satisfecho-. Cabe destacar que todas preguntas superan la nota media de 4, salvo.

3. Resultados encuestas de satisfacción taller: MINDFULNESS.



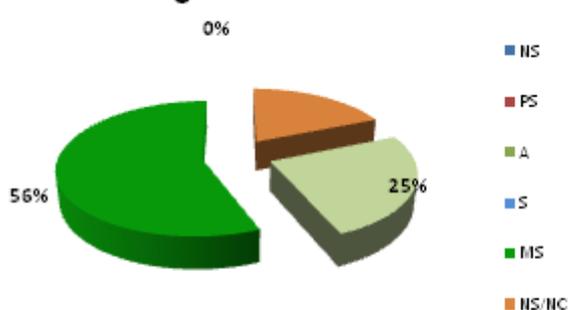
3. Resultados encuestas de satisfacción taller: Prevención detección de la violencia.



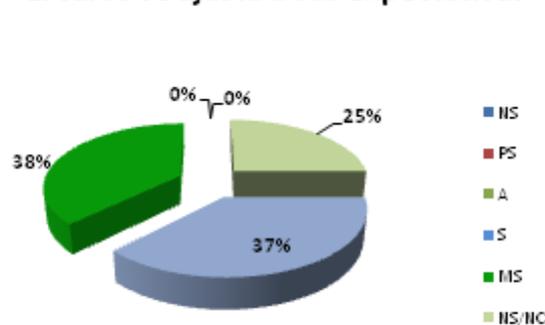
La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Detección, prevención de la violencia. Cabe destacar que el número de encuestadas (16) lo que supone un 100 % del total de usuarias. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 98,96 %. Y la media global de 4,23 en un escala en al que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que todas preguntas alcanzan/superan la nota media de 4.

3. Resultados encuestas de satisfacción taller: Prevención detección de la violencia.

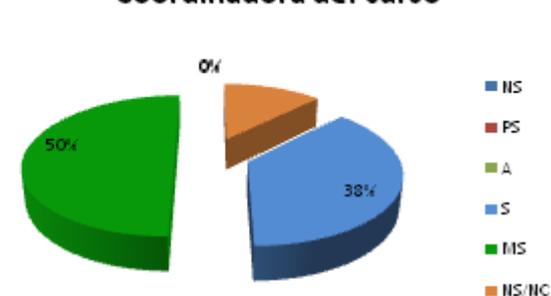
Organización del curso.



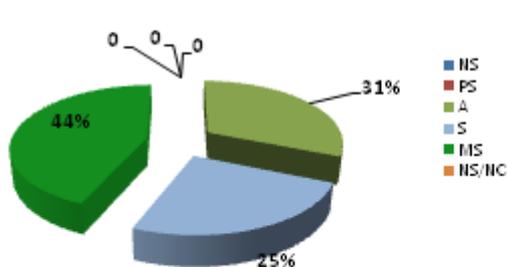
El curso se ajusta a sus expectativas



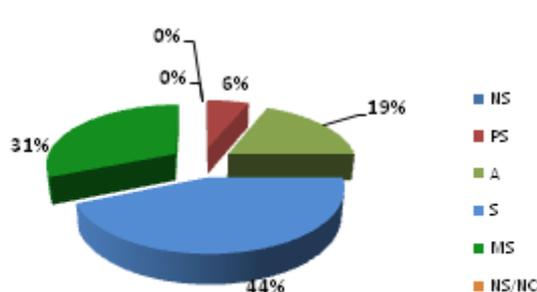
Coordinadora del curso



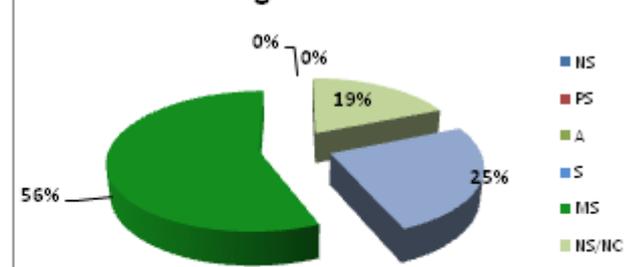
Profesorado colaboradores



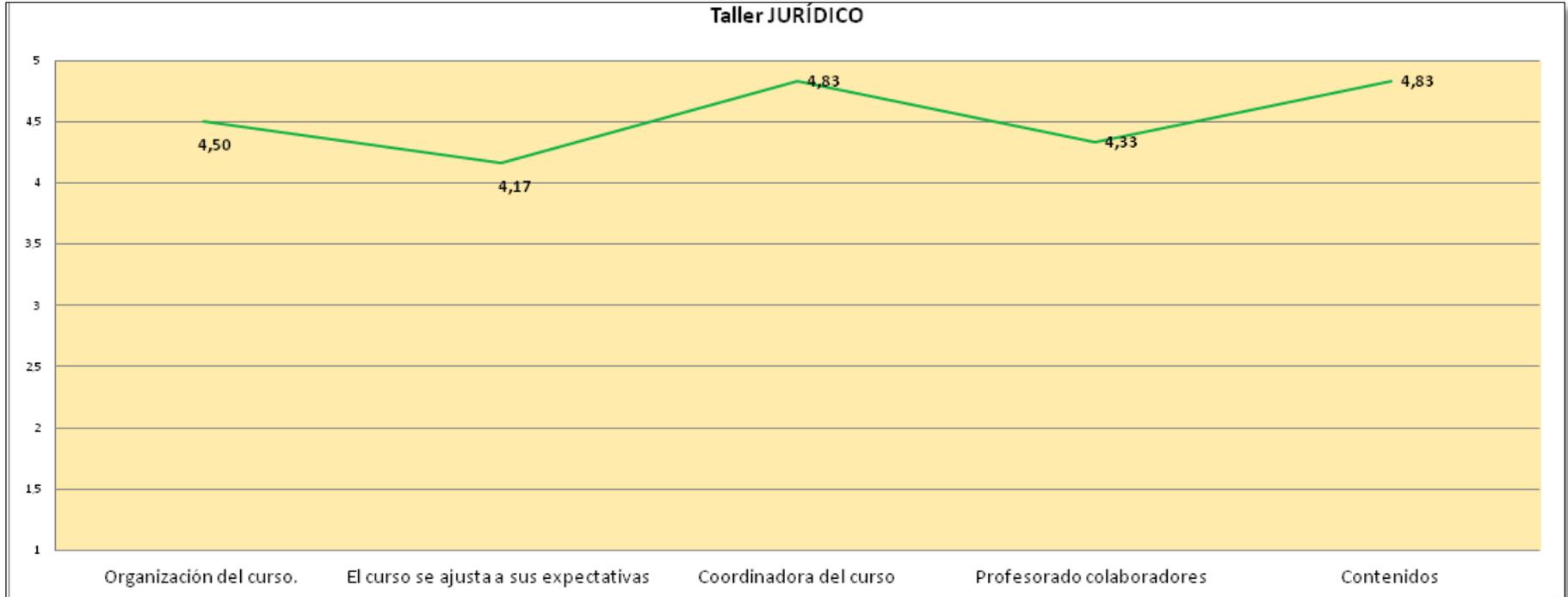
Contenidos



Valoración general de la actividad.



3. Resultados encuestas de satisfacción taller: jurídico



La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller Jurídico. Cabe destacar que el número de encuestadas (6) lo que es significativo con respecto del total de asistentes (8), lo que supone un 75% del total de usuarias. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 100 %. Y la media global de 4,53 en un escala en al que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que todas preguntas superan la nota media de 4.

3. Resultados encuestas de satisfacción taller: jurídico



3. Resultados encuestas de satisfacción taller: Mindfulness (dic.)



La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Mindfulness celebrado en diciembre. Cabe destacar que el número de encuestadas (1) no es significativo con respecto del total de asistentes (7), lo que supone un 14 % del total de usuarias. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 100 %. Y la media global de 4,83 en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que todas preguntas alcanzan la puntuación de 5, salvo la organización del curso que se queda en un 4.

3. Resultados encuestas de satisfacción taller: Mindfulness (dic.)



3. Resultados encuestas de satisfacción taller: Cuenta cuentos centros educativos.



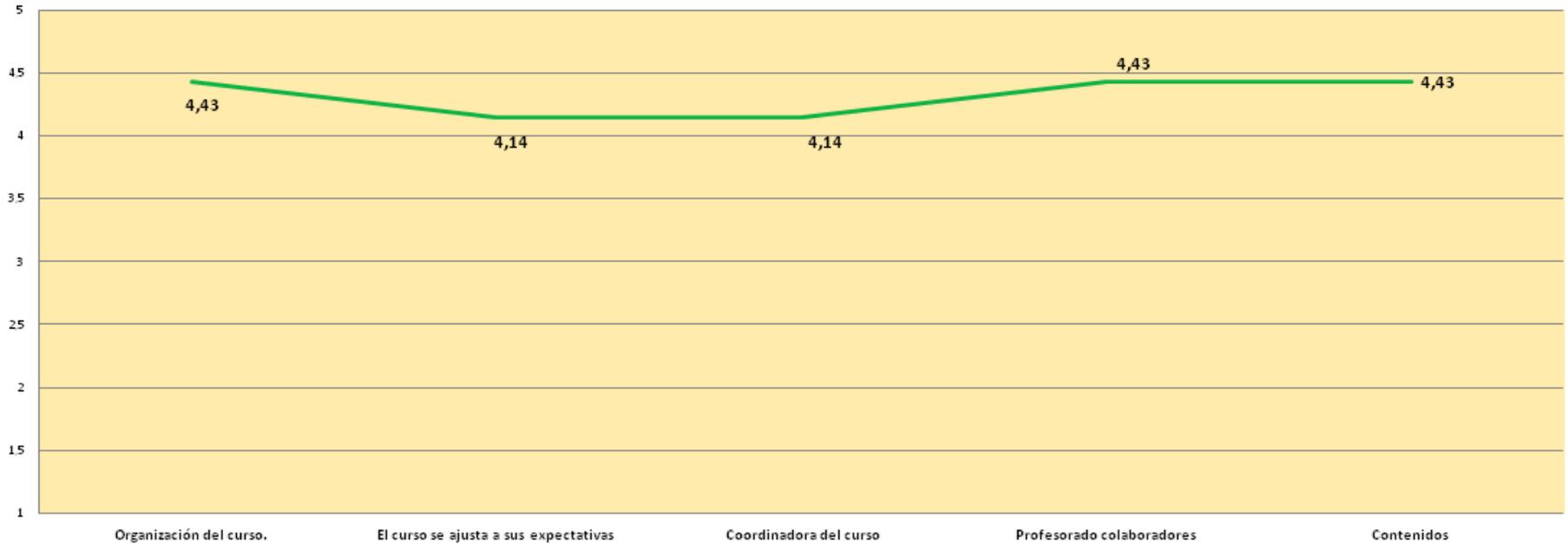
La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Cuenta Cuentos celebrados en 4 centros educativos del Municipio. Cabe destacar que el número de encuestadas (2), representa un 50 % del total de los centros donde se impartió el taller. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 100 %. Y la media global es de 5 en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que todas preguntas alcanzan la puntuación de 5.

3. Resultados encuestas de satisfacción taller: Cuenta cuentos centros educativos.



3. Resultados encuestas de satisfacción taller: Escuela de madres

Taller ESCUELA DE MADRES

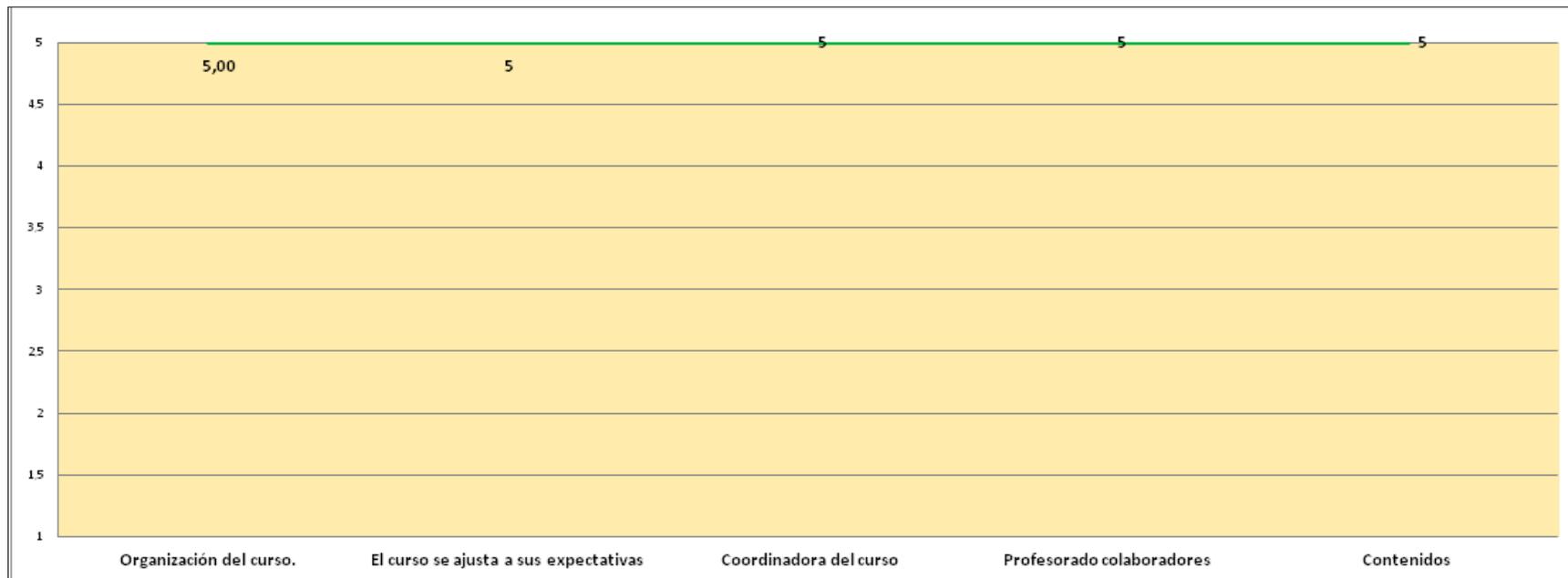


La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Escuela de Madres. Cabe destacar que el número de encuestadas (7), representa un 88% del total de las asistentes. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 100 %. Y la media global es de 4,31 en una escala en la que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que todas las preguntas superan la valoración de 4.

3. Resultados encuestas de satisfacción taller: Escuela de madres



3. Resultados encuestas de satisfacción taller; Finanzas familiares

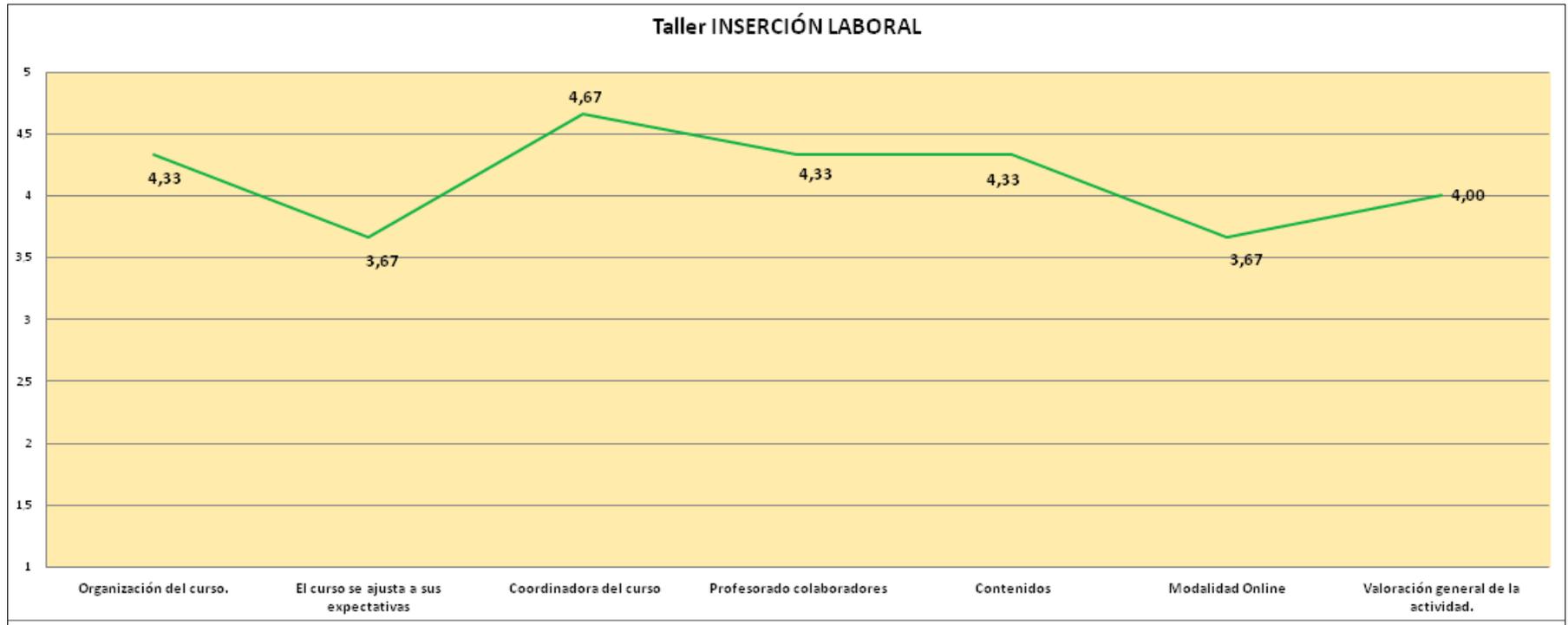


La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Finanzas Familiares. Cabe destacar que el número de encuestadas (5), representa un 100% del total de las asistentes. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 100%. Y la media global es de 5 en una escala en la que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que todas las preguntas superan la valoración de 5.

3. Resultados encuestas de satisfacción taller; Finanzas familiares

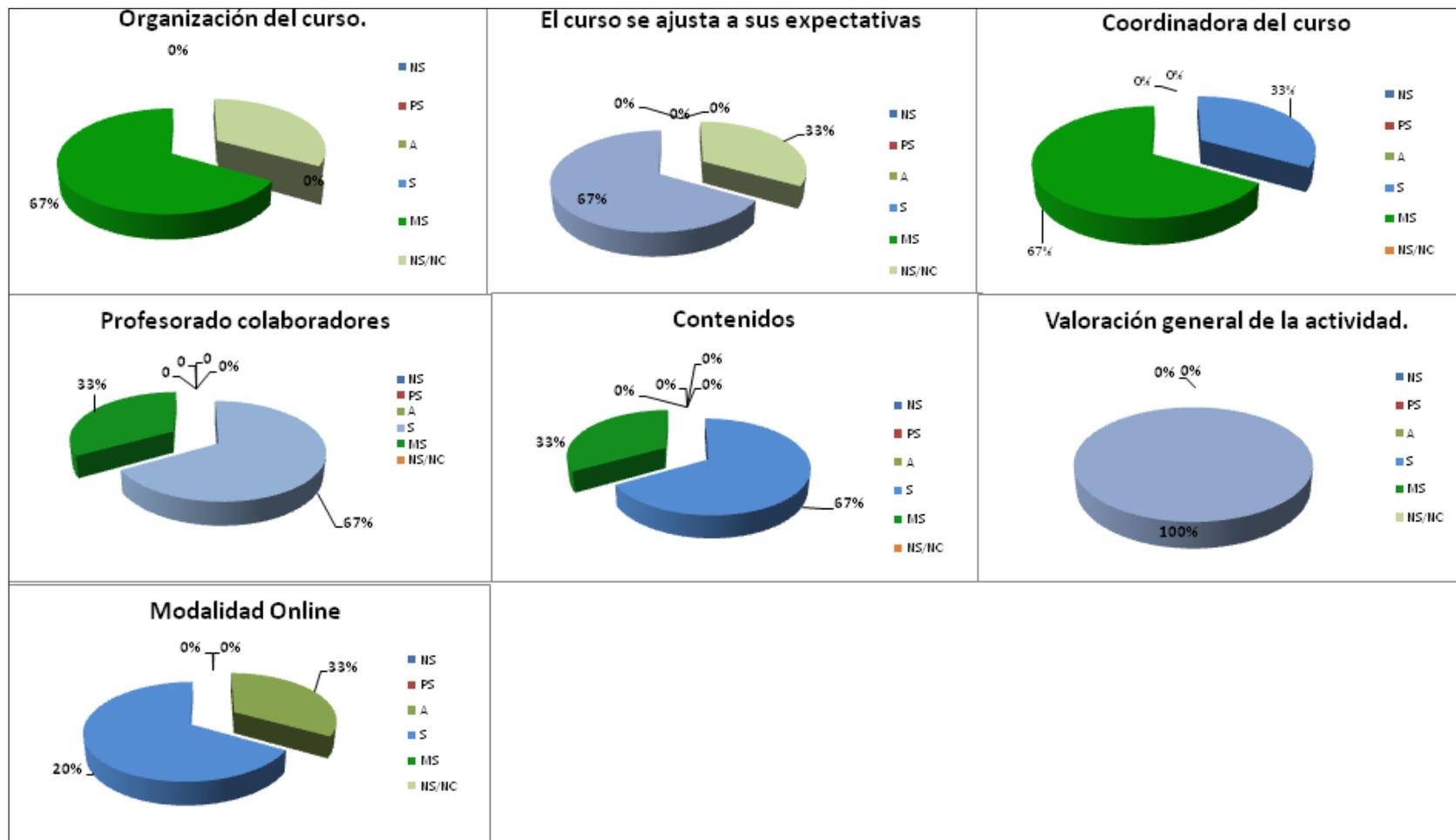


3. Resultados encuestas de satisfacción taller; Inserción laboral

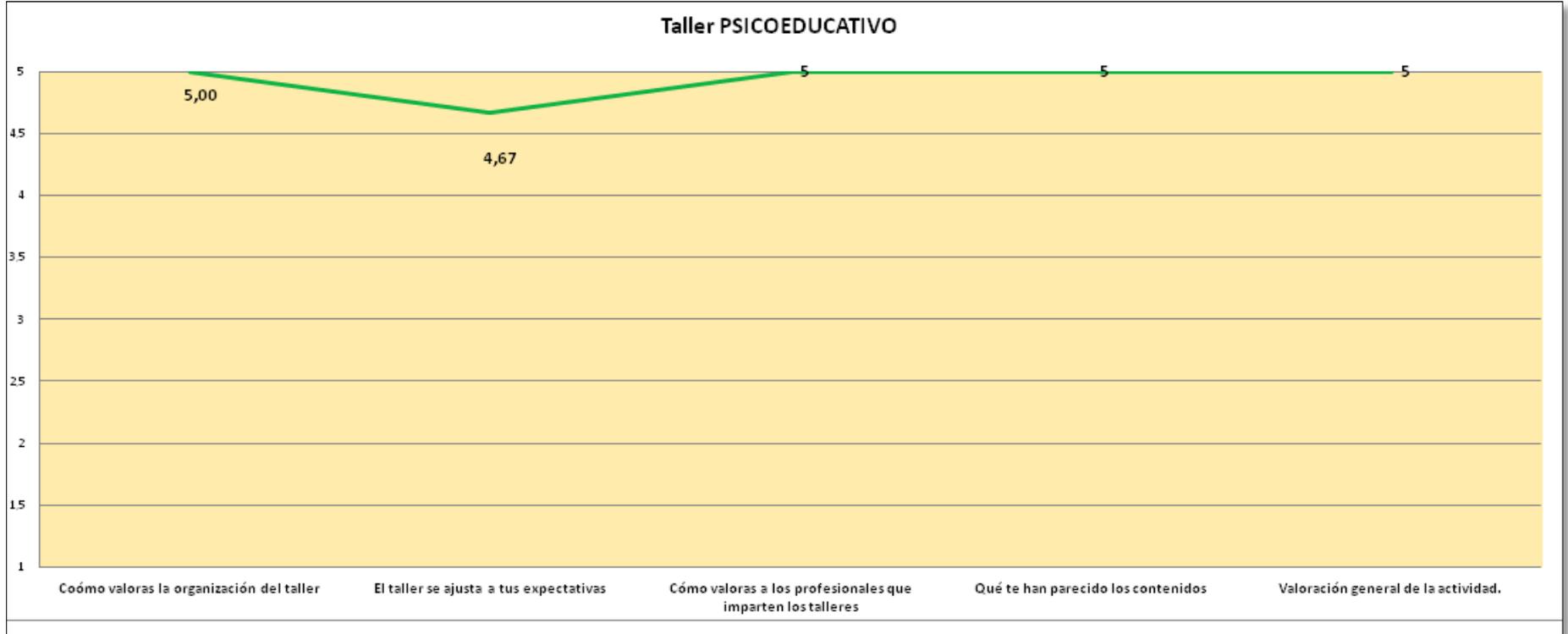


La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Inserción Laboral. Cabe destacar que el número de encuestadas (5), representa un 60 % del total de las asistentes. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 100 %. Y la media global es de 4,14 en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que las únicas cuestiones que no alcanzan una puntuación de 4 son ; se ajusta el cursos a sus expectativas, y la modalidad online.

3. Resultados encuestas de satisfacción taller; Inserción laboral



3. Resultados encuestas de satisfacción taller; Psicoeducativo

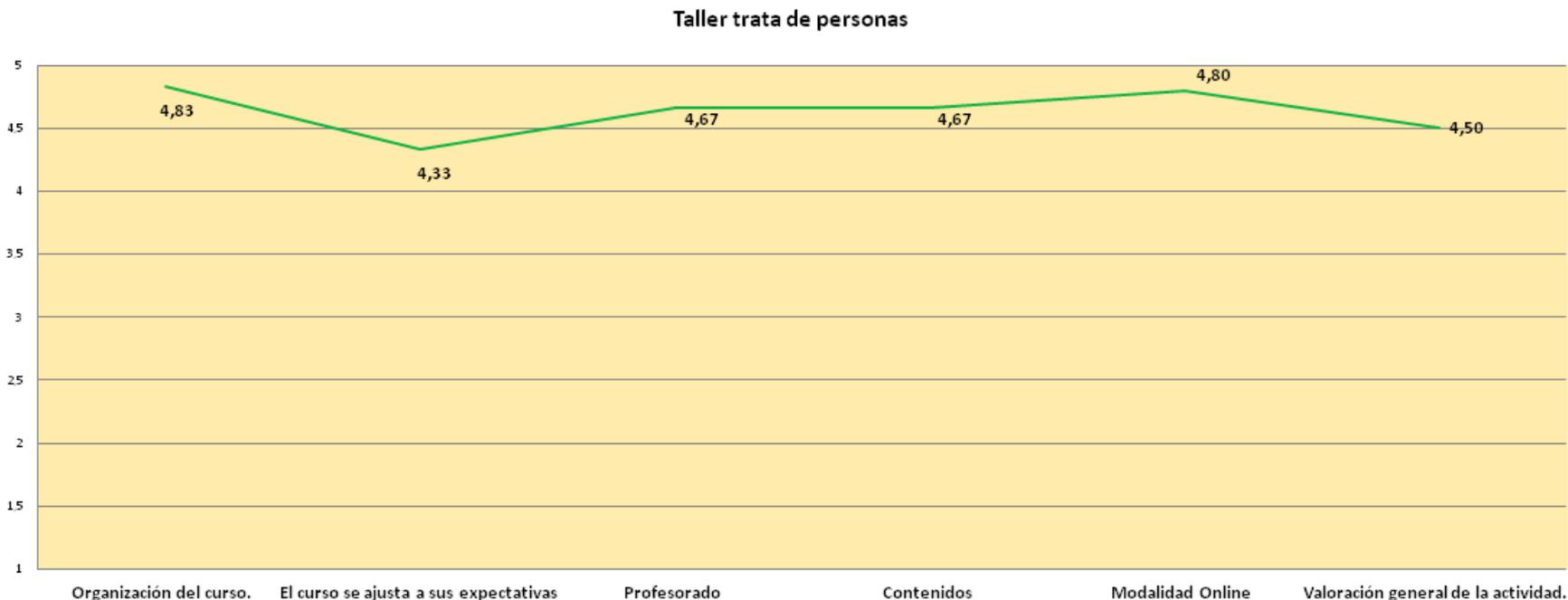


La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Psicoeducativo. Cabe destacar que el número de encuestadas (3), representa un 38% del total de las asistentes (8). El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 100 %. Y la media global es de 4,93 en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que las únicas cuestiones que no alcanzan una puntuación de 5 es; se ajusta el cursos a sus expectativas.

3. Resultados encuestas de satisfacción taller; Psicoeducativo



3. Resultados encuestas de satisfacción taller; Trata de personas



La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Trata de personas. Cabe destacar que el número de encuestadas (6), representa un 55% del total de las asistentes (11). El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 100 %. Y la media global es de 4,50 en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que las única cuestión que no alcanzan una puntuación de 4,50 es; se ajusta el cursos a sus expectativas.

3. Resultados encuestas de satisfacción taller; Trata de personas

