



**Boadilla  
del Monte**  
AYUNTAMIENTO

# INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

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

**2021**





## ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2021
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

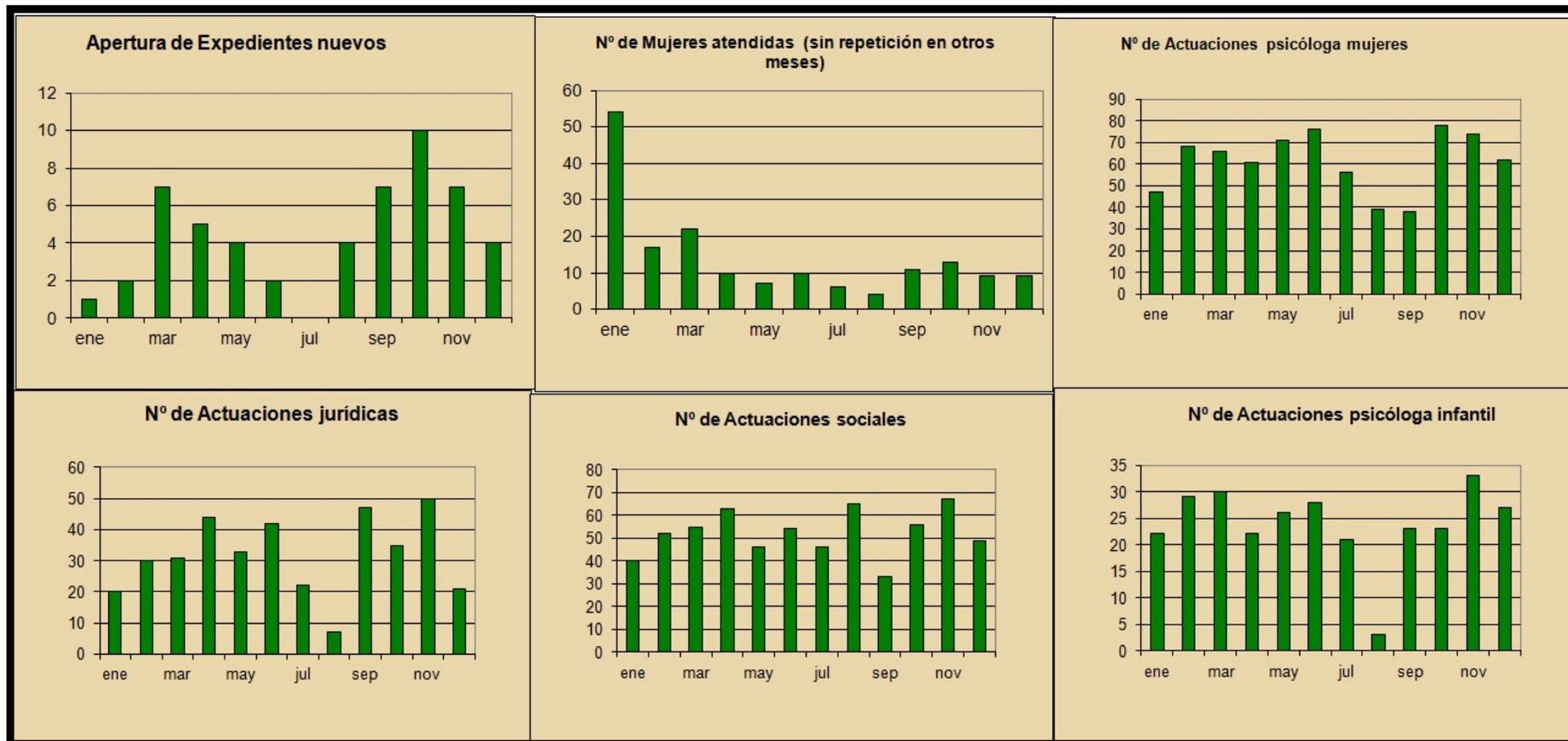
## 2. Toma de datos 2021

INDICADOR	AÑO 2021		
	Límite admisible	Total Año	MEDIA MENSUAL
Apertura de Expedientes nuevos		53	4,42
Reaperturas expedientes		22	1,83
Nº de Mujeres atendidas (sin repetición en otros meses)		172	14,33
Nº de mujeres atendidas cada mes (posibilidad de repetición en otros meses)		699	58,25
Nº de hijos/as atendidos cada mes (Sin repetición en otros meses)		35	2,92
Nº de hijos/as atendidos cada mes (Posibilidad de repetición en otros meses)		140	11,67
Nº Total de Atenciones		2031	169,25
Nº de Actuaciones psicóloga mujeres		736	61,33
Nº de Actuaciones jurídicas		382	31,83
Nº de Actuaciones sociales		626	52,17
Nº de Actuaciones psicóloga infantil		287	23,92
% de cuestionarios que valoran como al menos satisfecha	<b>Al menos el 75%</b>	93,58%	0,08
Nº de actuaciones (cursos, talleres, jornadas, etc.) realizadas para sensibilizar y prevenir la VG en población adultos, profesionales, jóvenes y/o población infantil.	<b>límite admisible: Al menos 25</b>	159	13,25
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		1583	#¡REF!
Nº de materiales, publicaciones (elaboración y difusión) de sensibilización y prevención de violencia de género	<b>límite admisible: Al menos 1 material al</b>	4	0,33

Los indicadores del Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género, se diferencian entre:

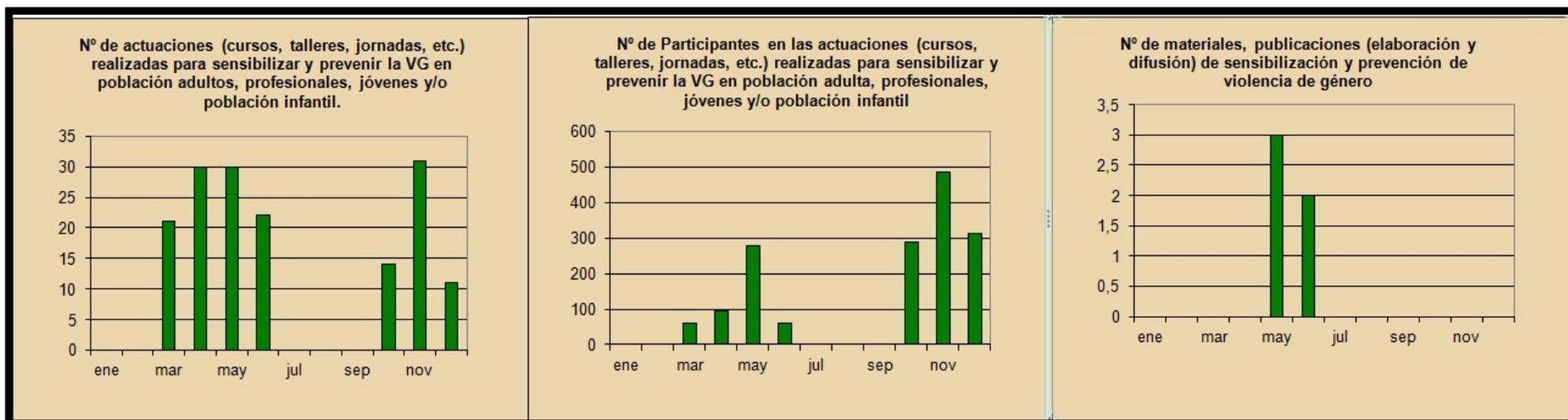
- Estadísticas de volumen de atenciones, estos datos lo que permiten es un análisis de volumen, tipología de actuaciones, (...) que faciliten conocer más en detalle el servicio y ver cuales son los meses de mayor afluencia y cuales son las actuaciones más demandadas. (ver gráficas en la siguiente página) y,
- Ratios de calidad que establecen 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 94%. En cuanto al nº de actuaciones se establecen al menos 25, siendo el dato obtenido de 159, muy por arriba, lo que quizás pueda llevar a replantear el objetivo. En cuanto al nº de materiales, publicaciones, sucede un poco lo mismo, ya que el objetivo está marcado en al menos 1, y se han realizado 4 durante el 2021, lo que indica que se debe ajustar el límite a datos más reales.

## 2. Graficas 2021

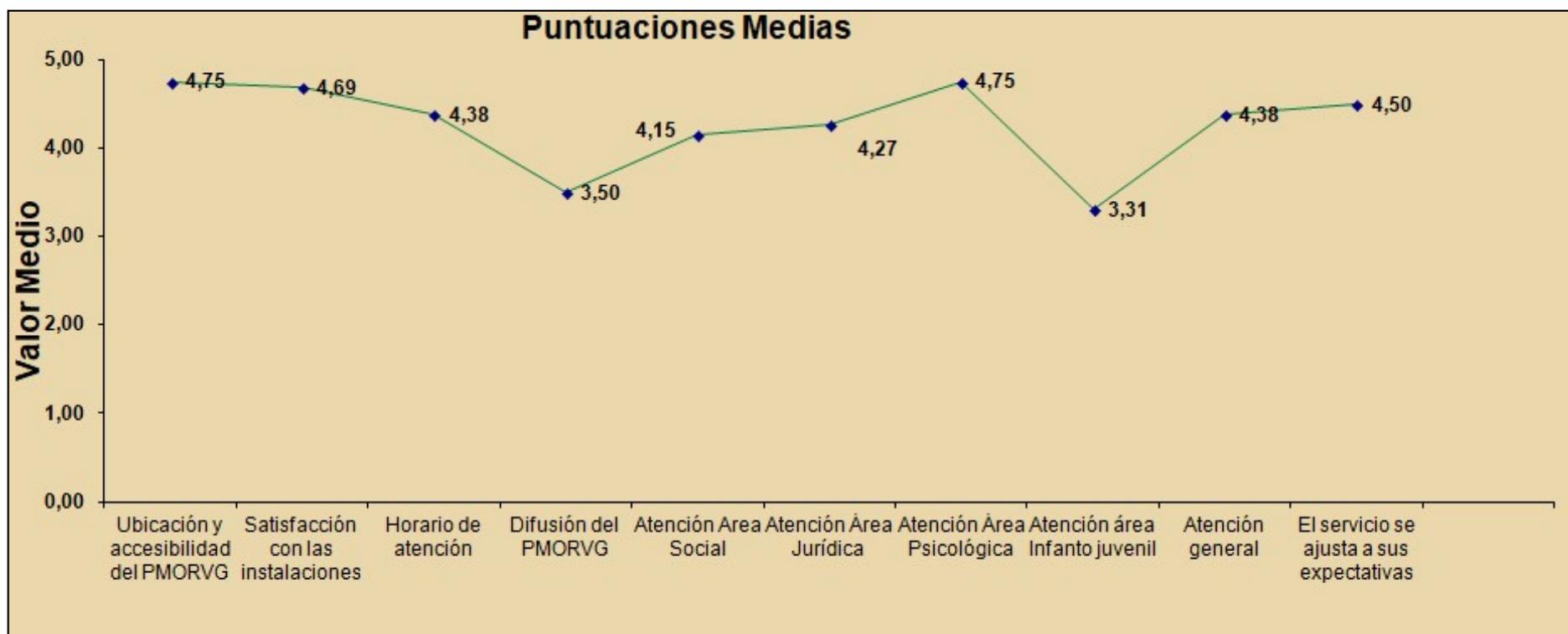


En la presente gráfica podemos ver la evolución mes a mes de las estadísticas de volumen de atenciones, de tal modo que permitan un análisis de volumen, tipología de actuaciones, (...) que permiten dimensionar el servicio y ver cuales son los meses de mayor afluencia y cuales son las actuaciones más demandadas.

## 2. Graficas 2021

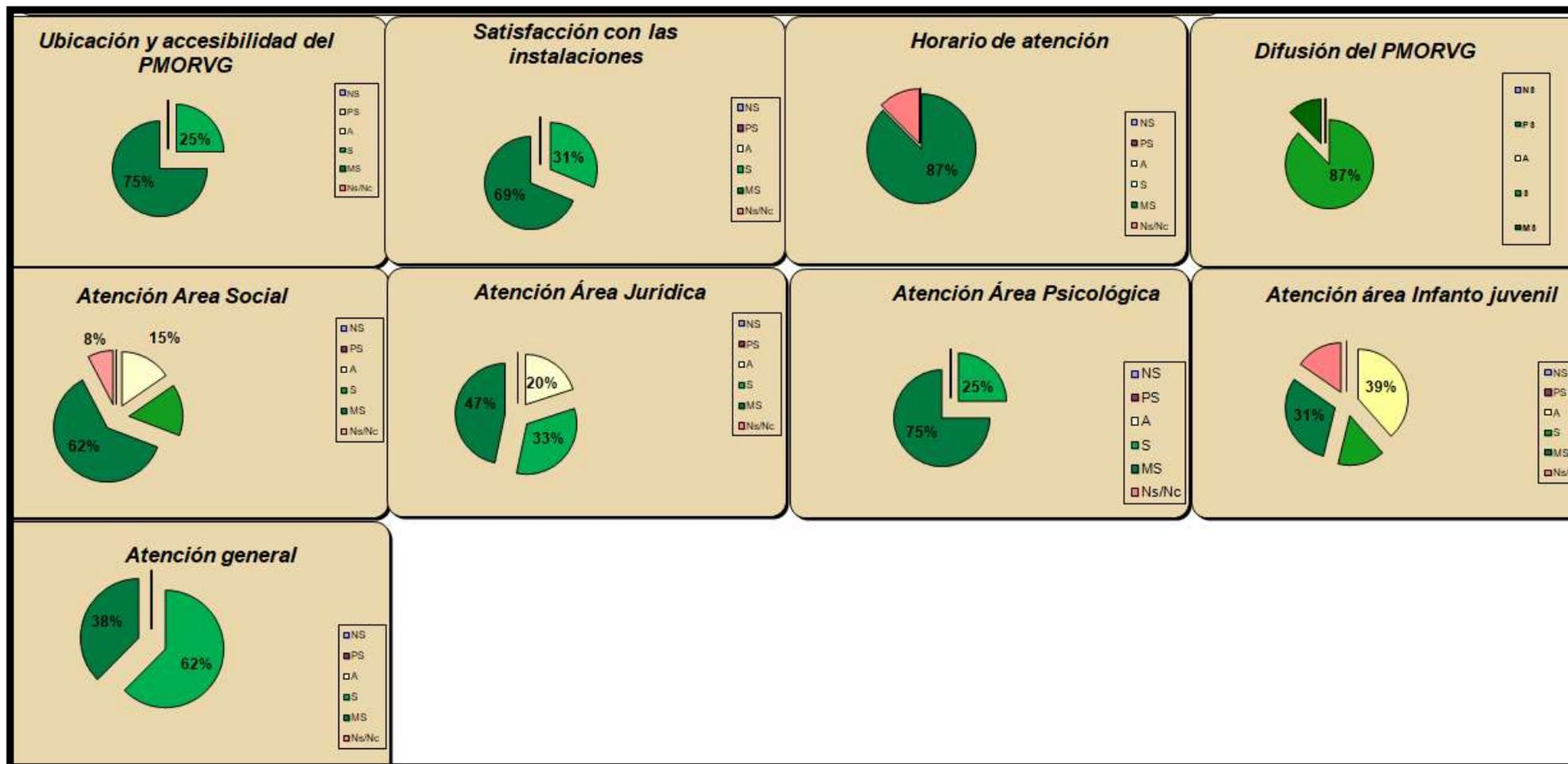


### 3. Resultados encuestas de satisfacción: PMORVG 2021.

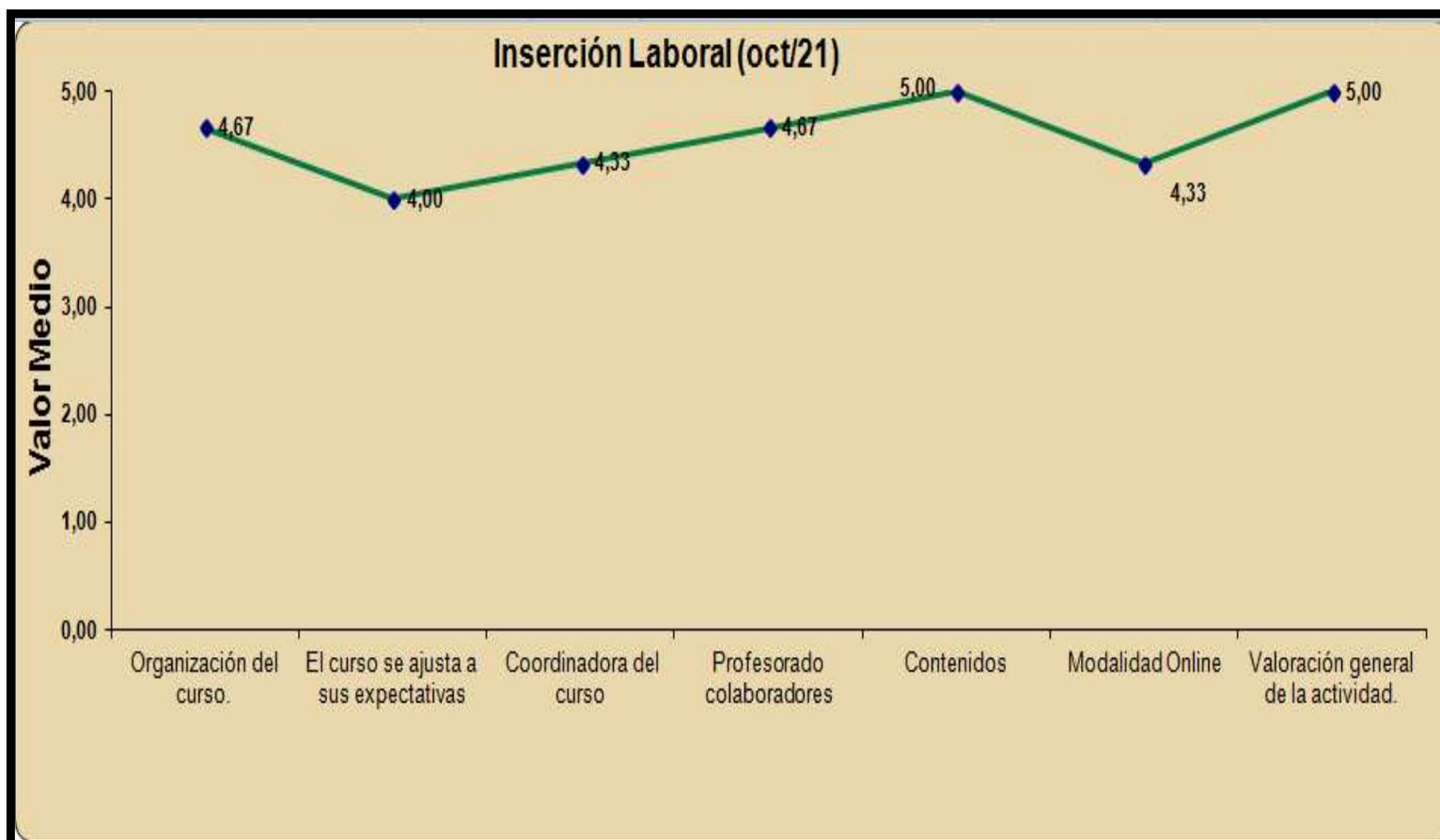


La presente gráfica corresponde a las encuestas que se hicieron durante todo el año a las usuarias del PMORVG. Cabe destacar que el número de encuestadas (16) no es significativo con respecto del total de atendidas durante el 2021 fueron (172), ya que supone un **9,3%**. El % de las encuestas que han considerado la atención entre satisfecha y muy satisfecha, ha sido de un **95%**. Y la media global de **4,24** en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Mencionar que todas las preguntas superan la nota media de 4, salvo, la difusión del PMORVG (3,50) y la atención del área infantil/juvenil, por lo que estas variables deberían ser objeto de estudio para conocer el motivo de la baja puntuación, estos dos ítems tampoco alcanzaron la puntuación de 4 durante el año 2020.

## 3. Resultados encuestas de satisfacción: PMORVG 2021.

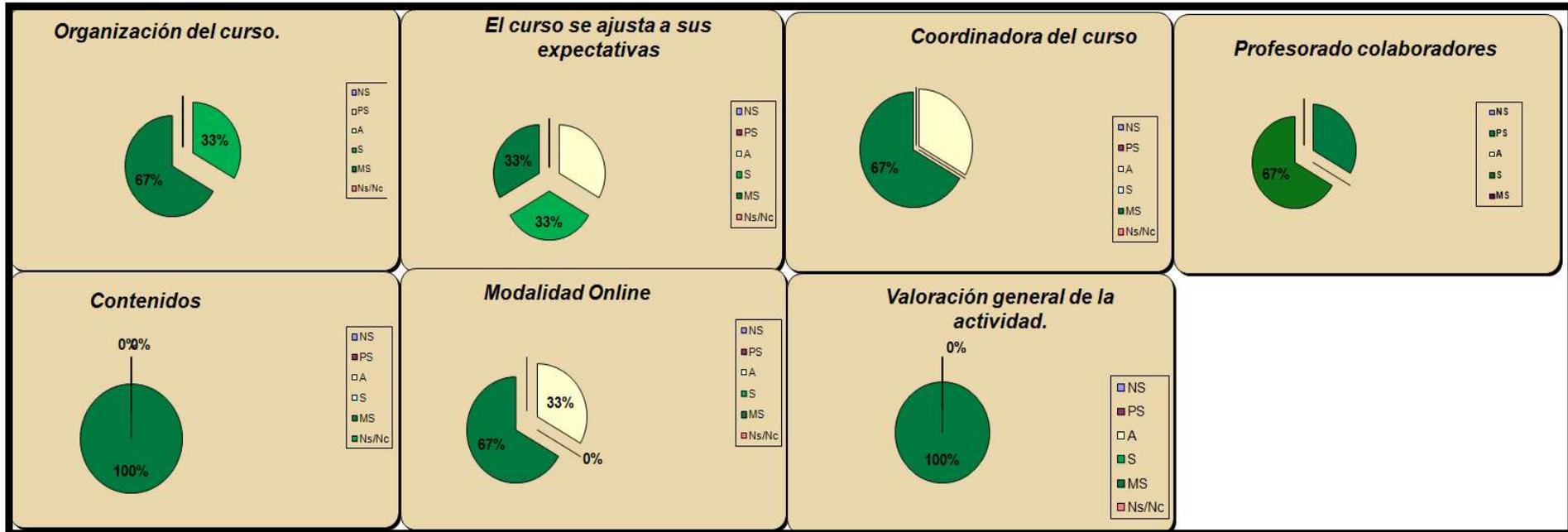


### 3. Resultados encuestas de satisfacción: Taller Inserción Laboral (Oct/21)



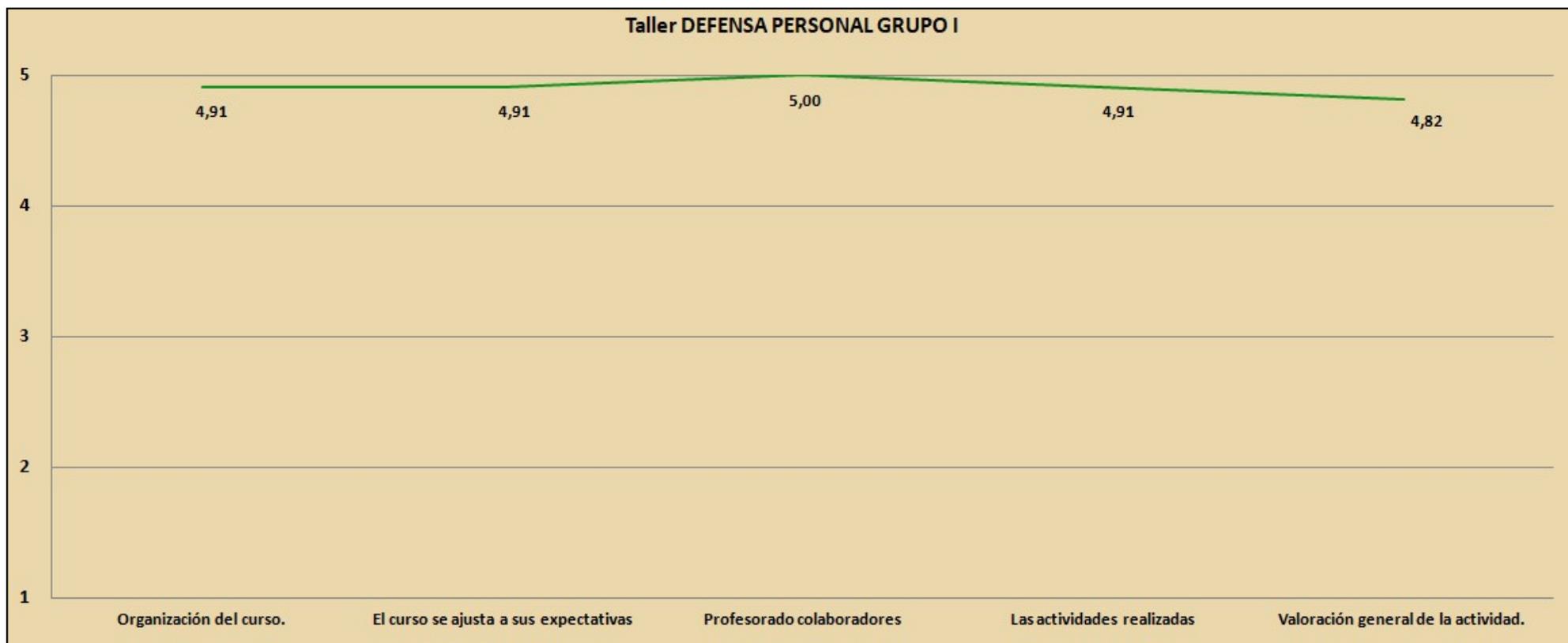
La presente gráfica corresponde a las encuestas que se hicieron en el taller de inserción laboral en el mes de octubre. Cabe destacar que el número de encuestadas (3) es significativo con respecto del total de asistentes (5), lo que supone un 60% del total de usuarias. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 100%. Y la media global de 4,57, en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Mencionar que todas las preguntas superan la nota meda de 4.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción: Taller Inserción Laboral (oct/21)





### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: DEFENSA PERSONAL GRUPO I.



La presente gráfica corresponde a las encuestas que se hicieron en el taller de Defensa Personal (grupo I). Cabe destacar que el número de encuestadas (11) es significativo con respecto del total de atendidas durante el 2021 que fueron (11), ya que supone un **100%**. El % de las encuestas que han considerado la atención entre satisfecha y muy satisfecha, ha sido de un **100%** y la media global de **4,91** en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Mencionar que todas las preguntas superan la nota media de 4,5.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: DEFENSA PERSONAL GRUPO I.





### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: DEFENSA PERSONAL GRUPO II.



La presente gráfica corresponde a las encuestas que se hicieron en taller de Defensa Personal (grupo II). Cabe destacar que el número de encuestadas (12). El % de las encuestas que han considerado la atención entre satisfecha y muy satisfecha, ha sido de un **100%**. Y la media global de **4,95** en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Mencionar que todas las preguntas superan la nota media de **4,8**.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: DEFENSA PERSONAL GRUPO II.



### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: DEFENSA PERSONAL GRUPO III.



La presente gráfica corresponde a las encuestas que se hicieron del taller de defensa personal III. El número de encuestadas fueron 7. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha, ha sido de un 100 %. Y la media global de 4,94 , en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que todas preguntas superan la nota media de 4,8.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: DEFENSA PERSONAL GRUPO III.



### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: DEFENSA PERSONAL GRUPO IV

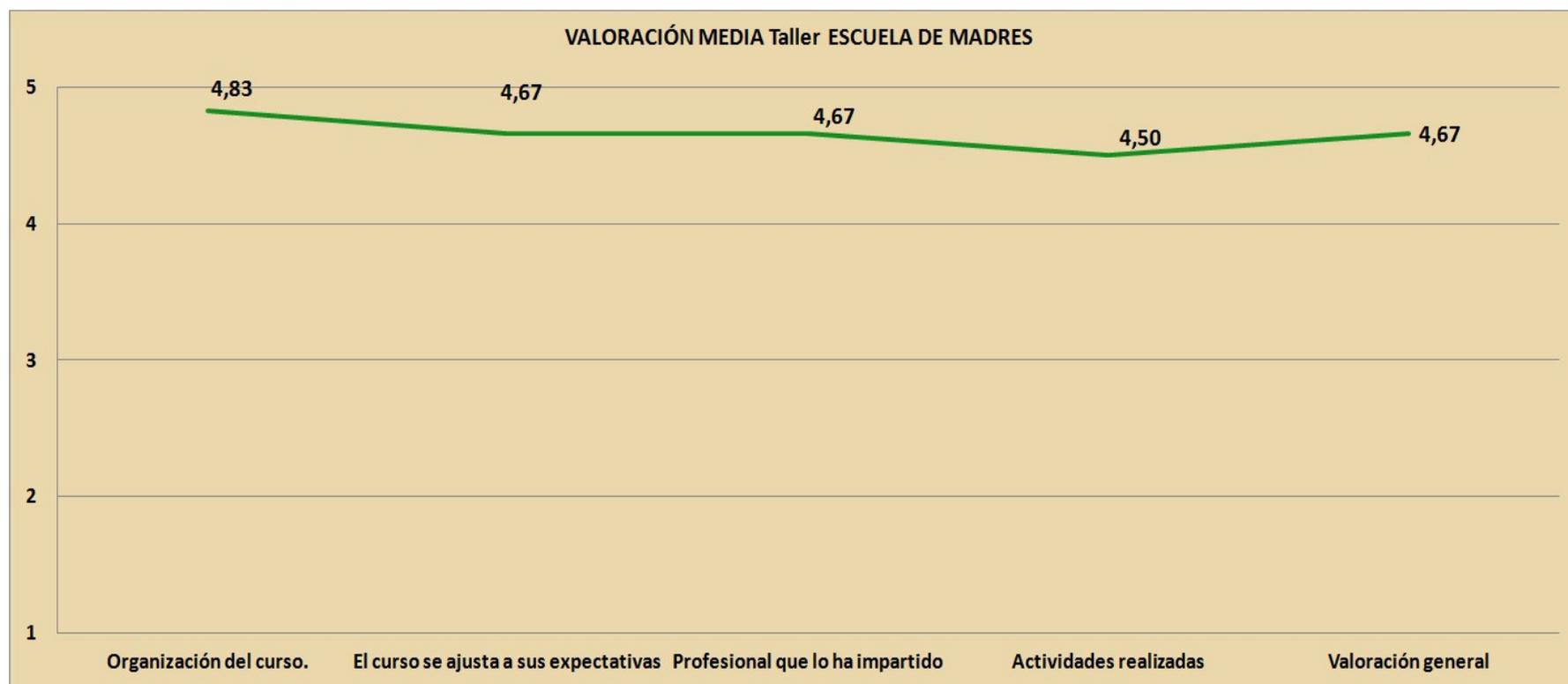


La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Defensa Personal (IV). El número de encuestadas (11) lo que supone un 100% del total de usuarias. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 100%. Y la media global de 4,84 en un escala en al que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que todas preguntas alcanzan/superan la nota media de 4,80.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: DEFENSA PERSONAL GRUPO IV



### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: ESCUELA MADRES



La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Escuela de Madres. El número de encuestadas fueron 6. El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 100%, y la media global de 4,67 en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Cabe destacar que todas las preguntas superan la nota media de 4,80.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: ESCUELA DE MADRES



### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: MINDFULNESS DEL ESTRÉS PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

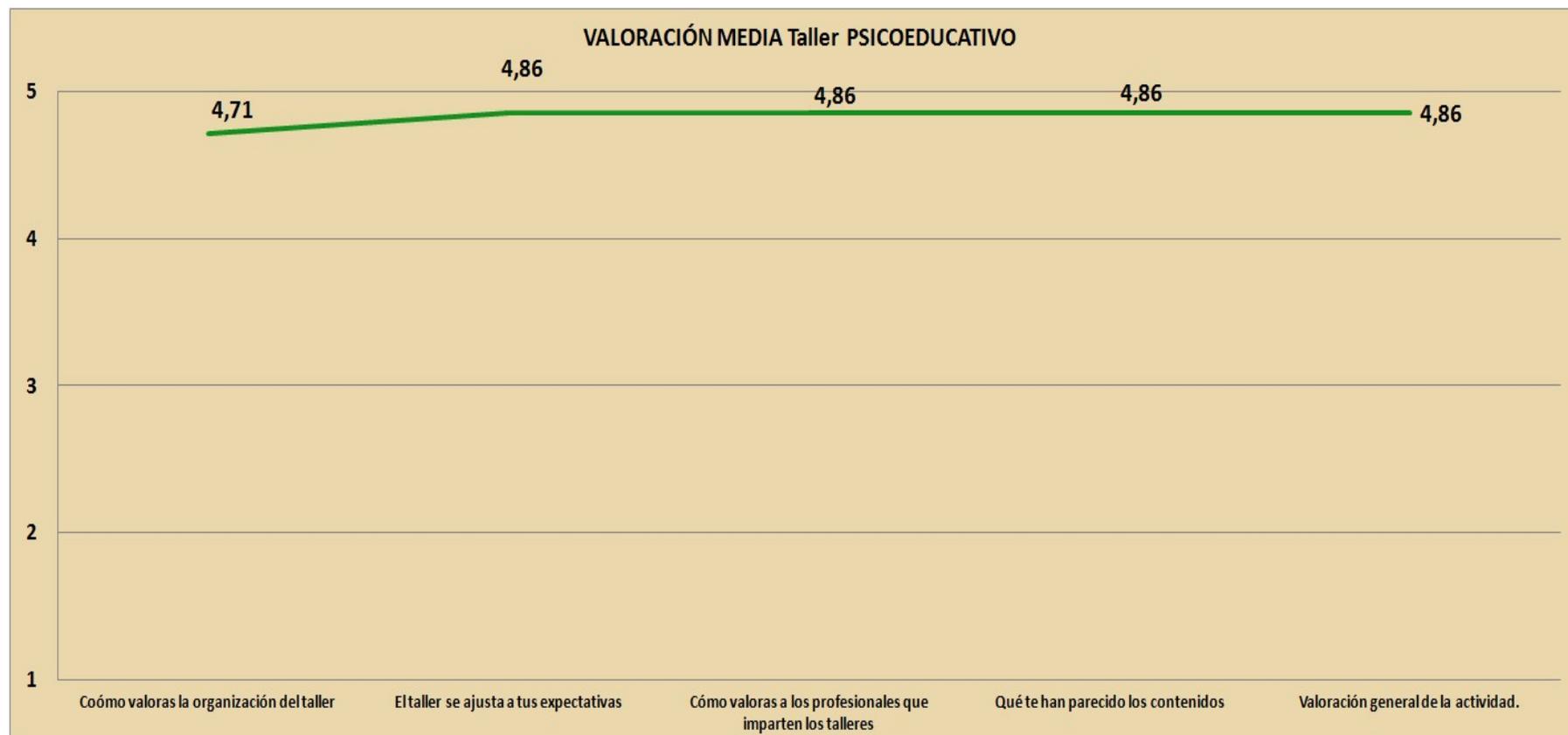


La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Cuenta Cuentos celebrados en 4 centros educativos del Municipio. Cabe destacar que el número de encuestadas (2), representa un 50% del total de los centros donde se impartió el taller. El % de las encuestas que han considerado 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. Mencionar que todas las preguntas alcanzan la puntuación de 5.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: MINDFULNESS DEL ESTRÉS PARA MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO



### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: PSICOEDUCATIVO



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 un escala en la que 5 es muy satisfecho. Hay que mencionar que todas las preguntas superan la valoración de 4.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: PSICOEDUCATIVO

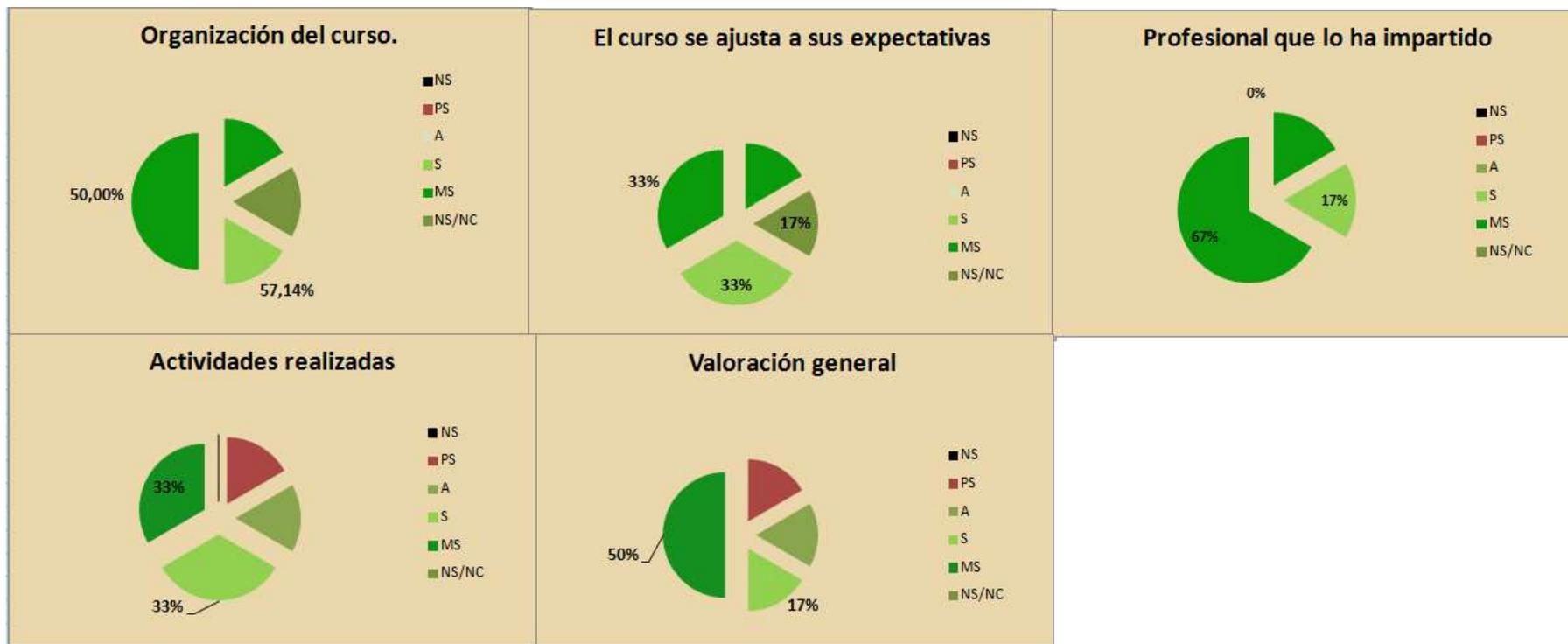


### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: Intervención con perros de terapia para mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas

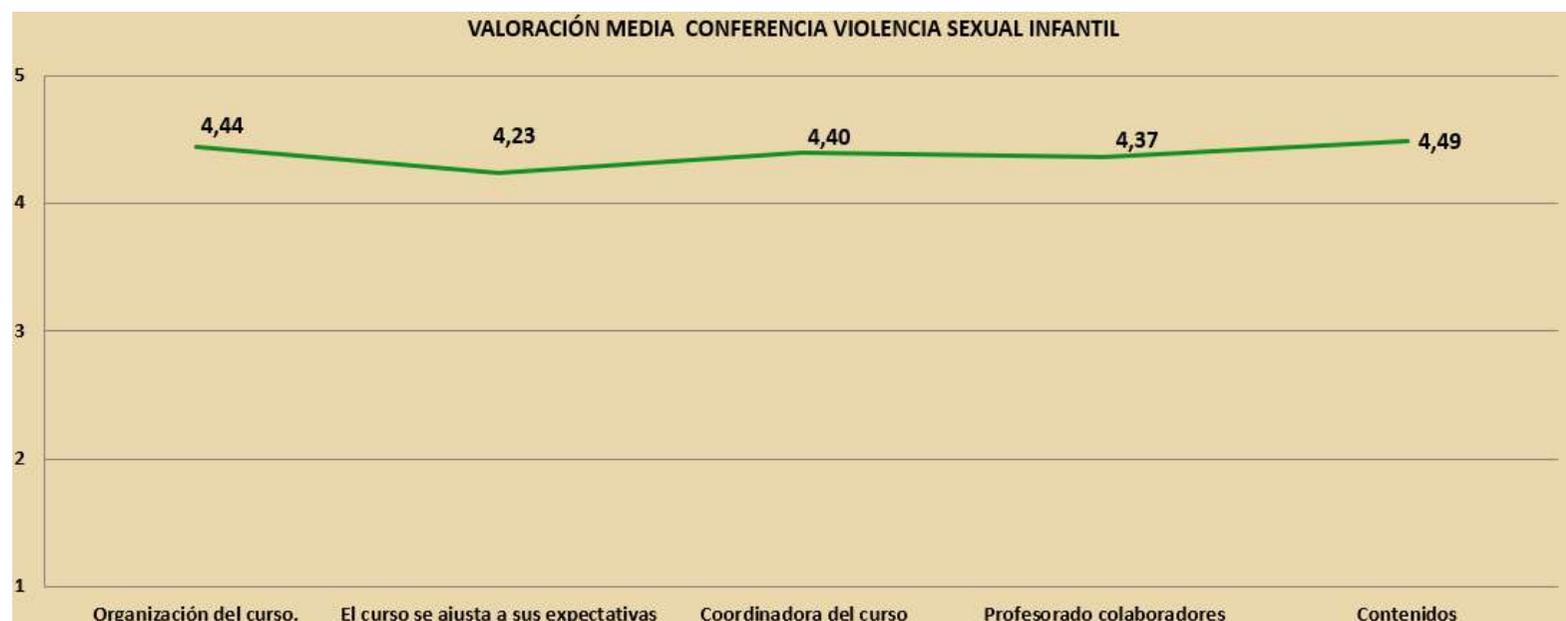


La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción del taller de Finanzas Familiares. Cabe destacar que el número de encuestadas (5), representa un 100% del total de las asistentes. El % de las encuestas que han considerado la atención entre satisfecha y muy satisfecha, ha sido de un 100%,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

### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: Intervención con perros de terapia para mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas



### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: CONFERENCIA VIOLENCIA SEXUAL INFANTIL



La presente gráfica corresponde a las encuestas de satisfacción de la conferencia de violencia sexual infantil. Cabe destacar el número de encuestadas (90). El % de las encuestas que han considerado entre satisfecha y muy satisfecha la atención, ha sido de un 98,25%, y la media global es de 4,37, en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Hay que mencionar que ninguna puntuación se encuentra por debajo de 4,23.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción taller: CONFERENCIA VIOLENCIA SEXUAL INFANTIL

