



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TEMPRANA

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Índice

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TEMPRANA

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Conocimiento del servicio

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Detección de la situación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción global final

C. – CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIO

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Conocimiento del servicio
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación
B.2. Detección de la situación
B.3. Satisfacción pormenorizada
B.4. Satisfacción global final

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Conocimiento del servicio
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación
B.2. Detección de la situación
B.3. Satisfacción pormenorizada
B.4. Satisfacción global final

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Conocimiento del servicio
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación
B.2. Detección de la situación
B.3. Satisfacción pormenorizada
B.4. Satisfacción global final

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Conocimiento del servicio
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación
B.2. Detección de la situación
B.3. Satisfacción pormenorizada
B.4. Satisfacción global final

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Conocimiento del servicio
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación
B.2. Detección de la situación
B.3. Satisfacción pormenorizada
B.4. Satisfacción global final

C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIO

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

Objetivo Principal

Analizar la satisfacción y realizar la actualización de las expectativas relativas al servicio de Atención Temprana.

Objetivos específicos

- Analizar la relación con el servicio de Atención Temprana.
- Estudiar la satisfacción global de las familias usuarias del servicio.
- Profundizar en la prestación del servicio.
- Medir la satisfacción pormenorizada acerca de los diferentes aspectos del servicio.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos incluidos en la Carta de Servicio.

Tipo de estudio



Cuantitativo

Técnica empleada



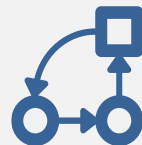
Entrevistas Telefónicas (CATI)

Universo objeto de estudio



Familiares responsables de menores que son usuarios/as del servicio de Atención Temprana*

Detalle metodológico



Se han realizado **300 Entrevistas Telefónicas** a familias usuarias de los servicios de Atención Temprana. Esto supone un $e=5,39\%$ para un nivel de confianza del $95,5\% 2\sigma$.

Realización trabajo de campo



*Según las BBDD proporcionadas por el servicio.

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Conocimiento del servicio

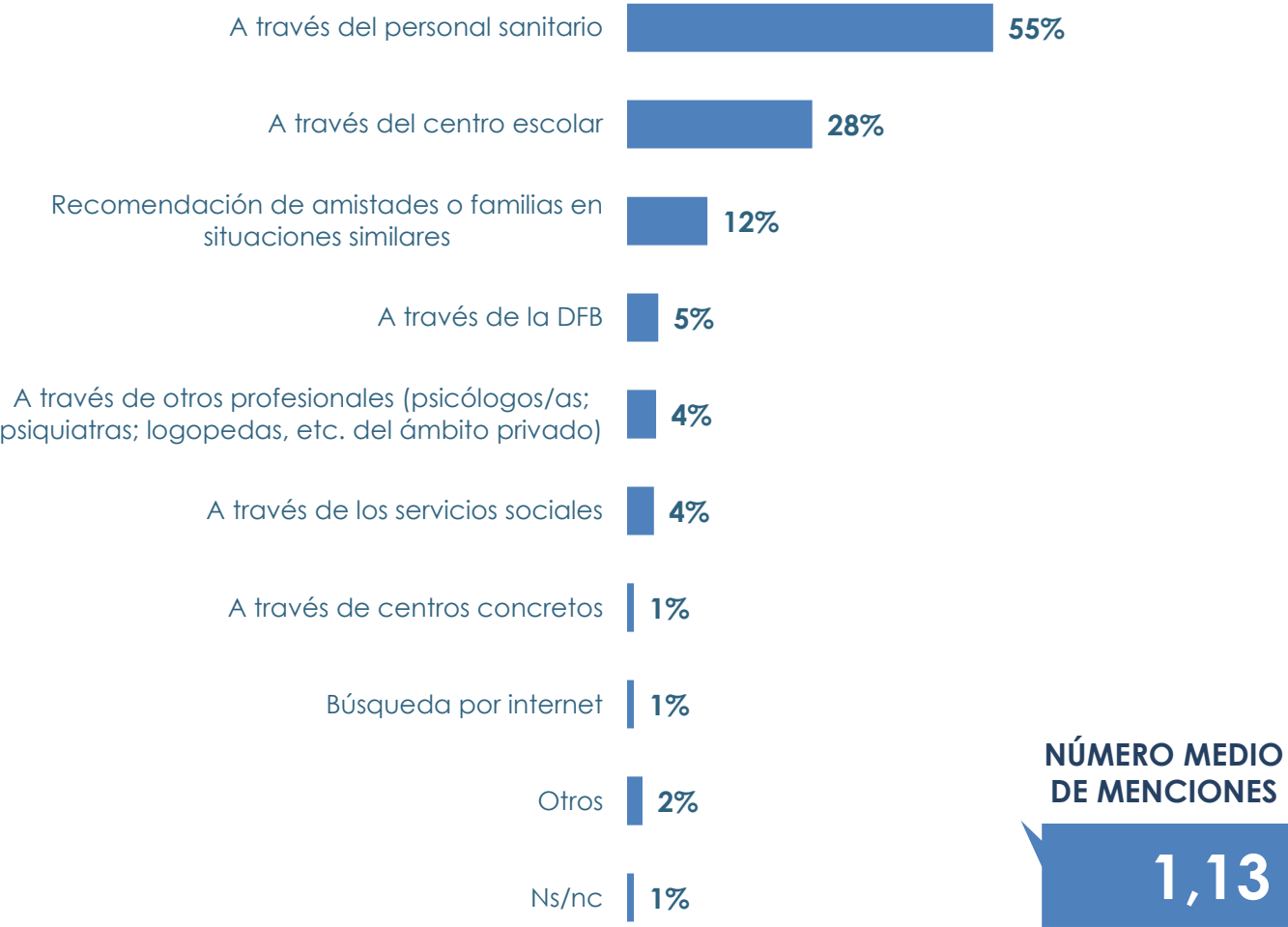
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Detección de la situación

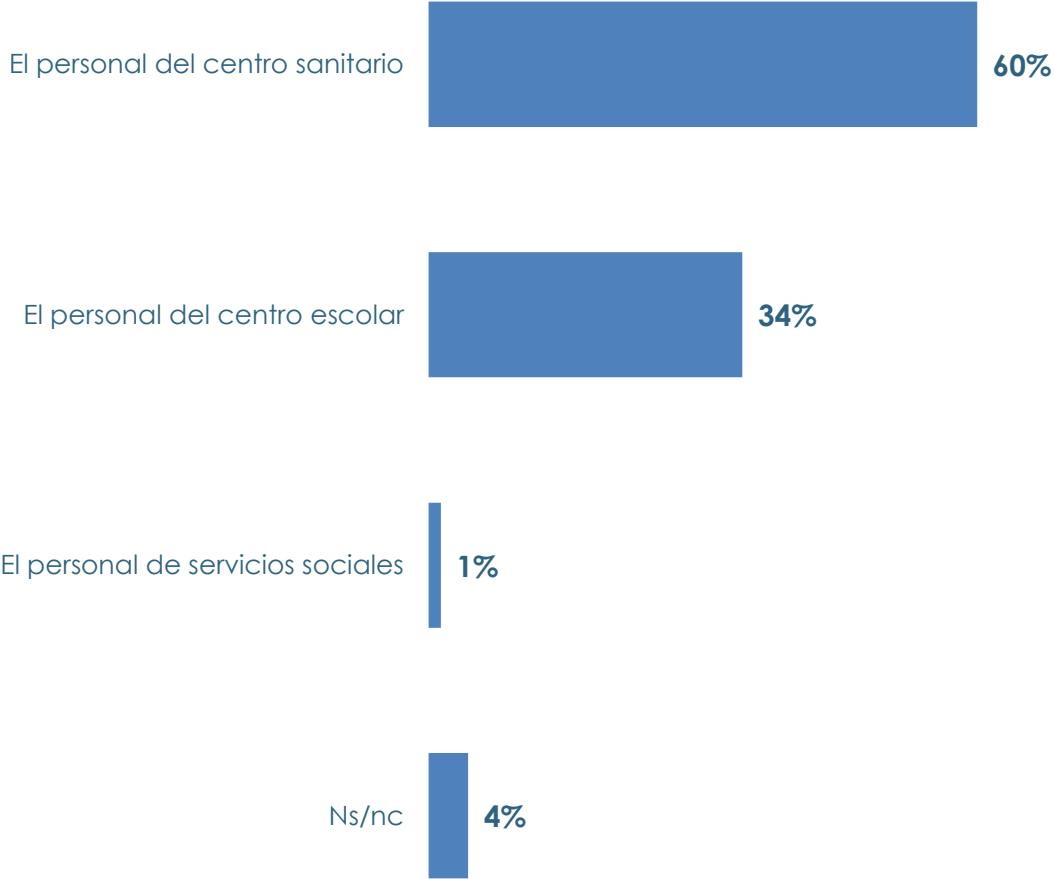
B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción global final

CANAL DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO



DETECCIÓN DEL CASO



B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Conocimiento del servicio

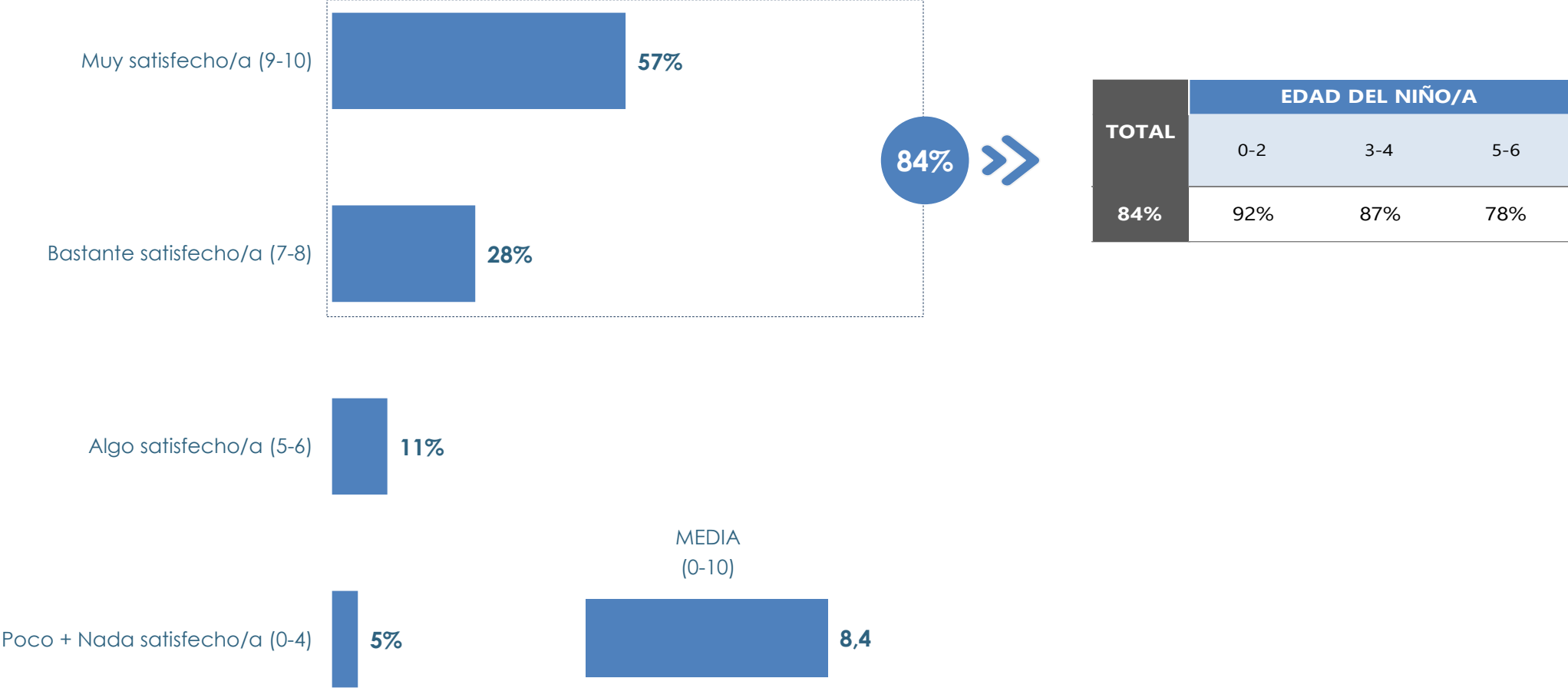
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Detección de la situación

B.3. Satisfacción pormenorizada

B.4. Satisfacción global final

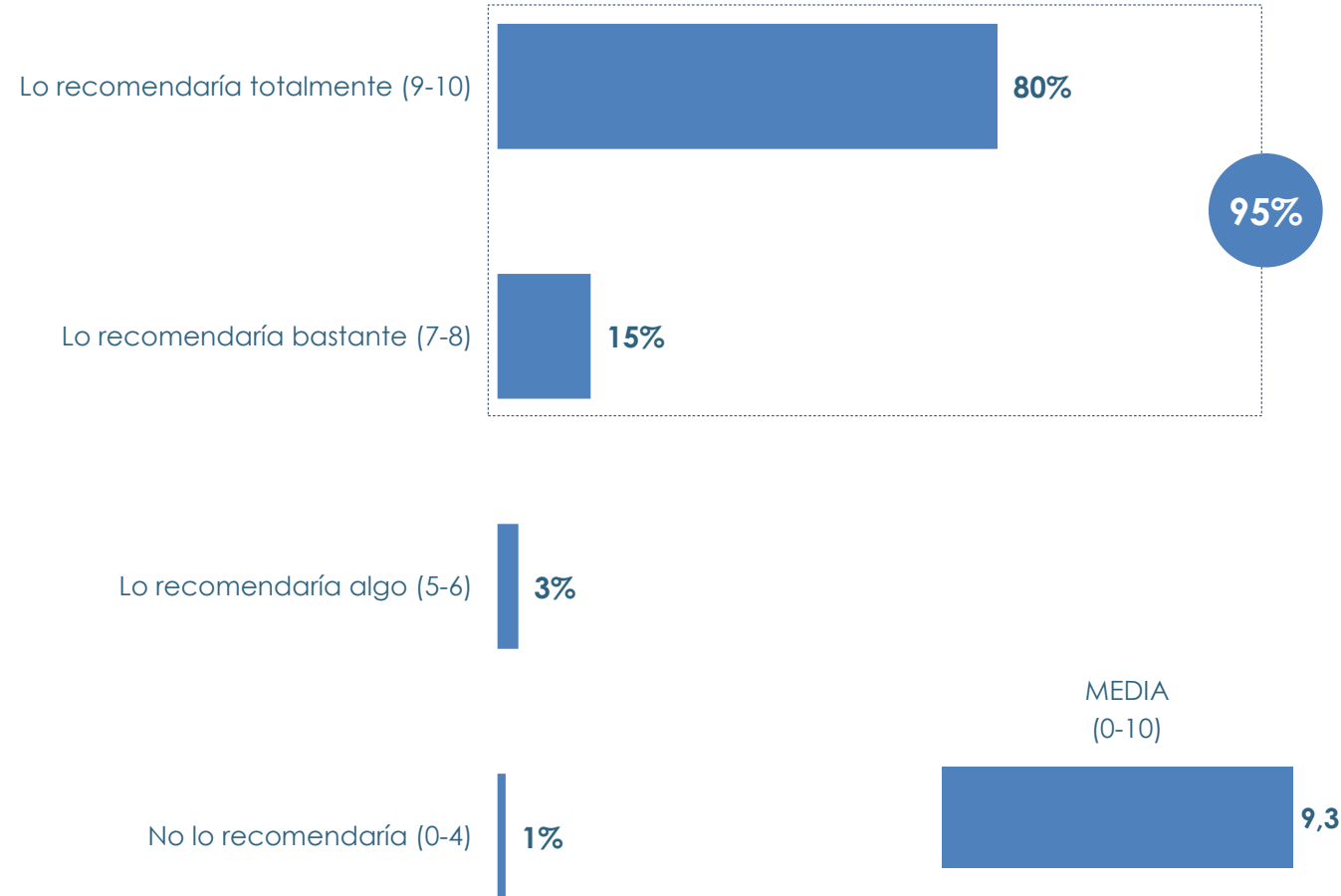
SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL



(P2) PARA COMENZAR, ME GUSTARÍA CONOCER, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN TEMPRANA DE LA DIPUTACIÓN? EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”

Base: Total de las personas entrevistadas

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

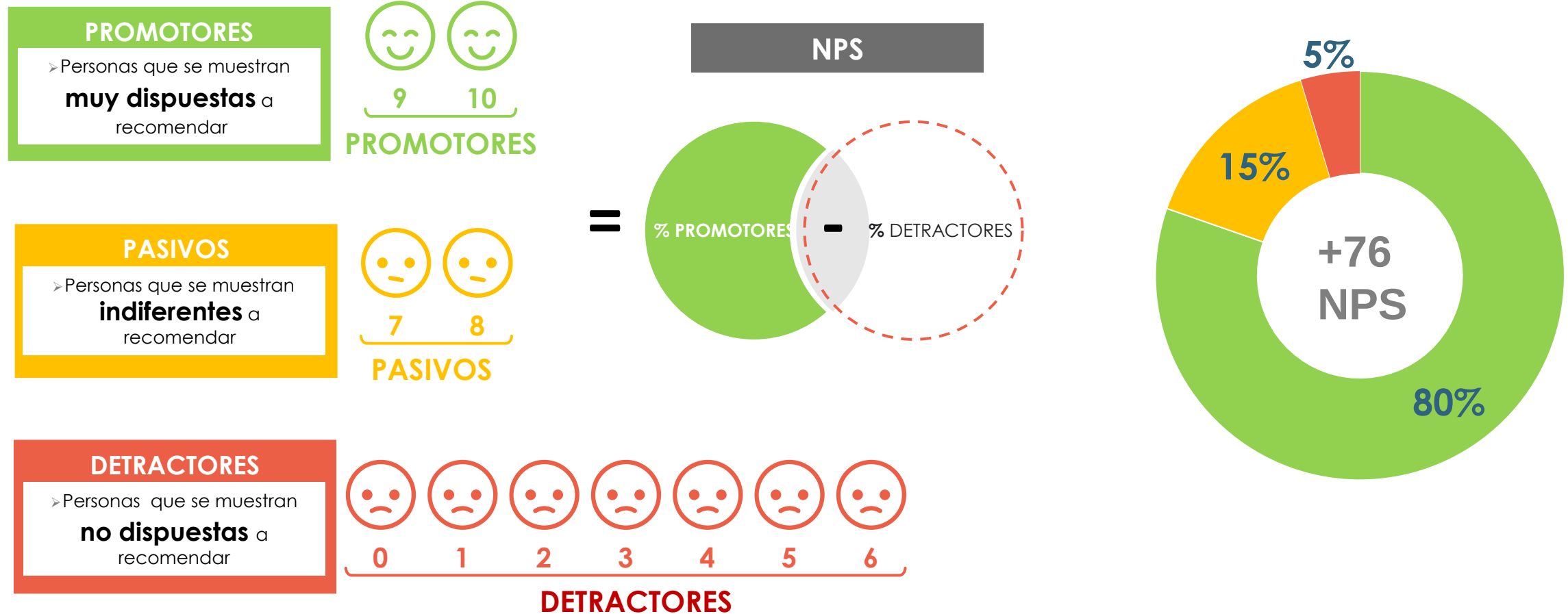


(P3) SI TUVIERA A ALGUIEN EN SU ENTORNO CERCANO QUE SE ENCONTRARA EN ESTA SITUACIÓN O EN UNA SIMILAR, ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA ESTE SERVICIO?

Base: Total de las personas entrevistadas

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

- Con esta variable de **recomendación** procedemos a construir el Net Promoter Score o índice de recomendación Neta.



(P3) SI TUVIERA A ALGUIEN EN SU ENTORNO CERCANO QUE SE ENCONTRARA EN ESTA SITUACIÓN O EN UNA SIMILAR, ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA ESTE SERVICIO?

Base: Total de las personas entrevistadas

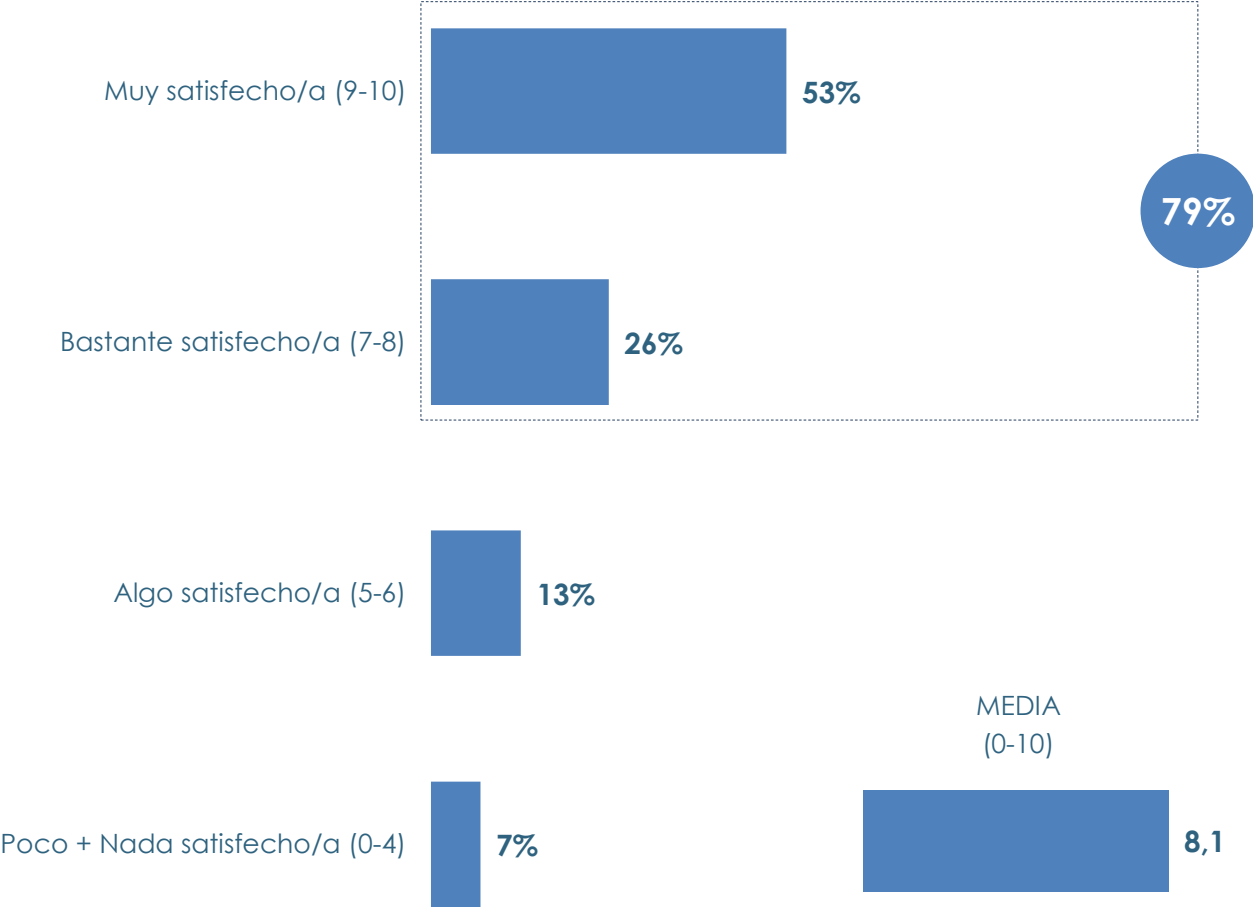
B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

B.0. Conocimiento del servicio
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Detección de la situación

B.3. Satisfacción pormenorizada
B.4. Satisfacción global final

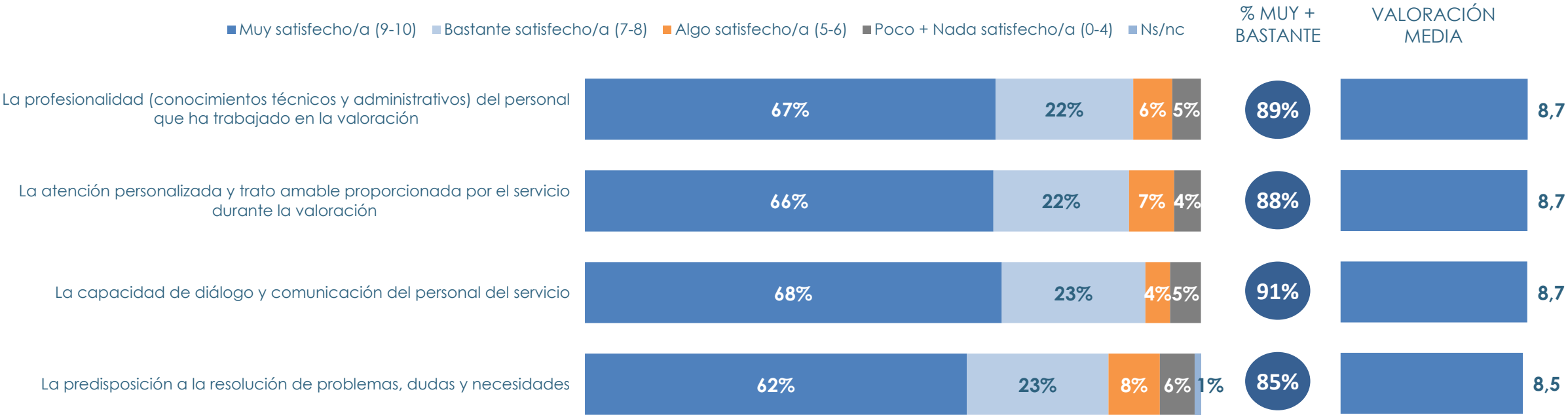
SATISFACCIÓN CON LA AGILIDAD EN LA DETECCIÓN DEL CASO



B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Conocimiento del servicio
- B.1. Satisfacción global inicial y recomendación
- B.2. Detección de la situación
- B.3. Satisfacción pormenorizada**
- B.4. Satisfacción global final

SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE VALORACIÓN

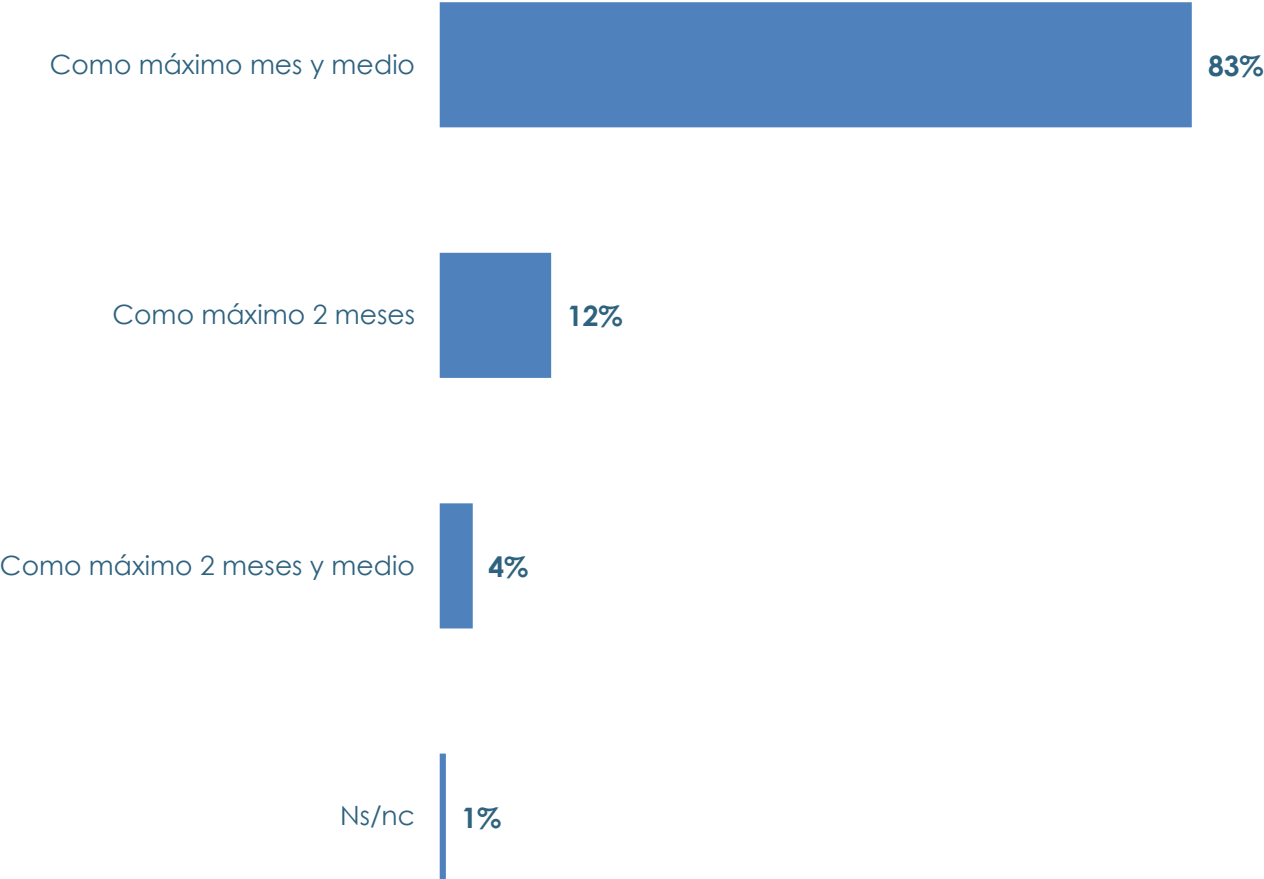


(P7) COMENZAREMOS CON ALGUNAS PREGUNTAS RELATIVAS AL PROCESO DE VALORACIÓN DEL/LA MENOR QUE SE REALIZA EN LAS DEPENDENCIAS DE LA DIPUTACIÓN EN URIBITARTE. A CONTINUACIÓN, LE VOY A CITAR UNA SERIE DE ASPECTOS ACERCA DE LA ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA PROPORCIONADA POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN TEMPRANA DURANTE EL PROCESO DE VALORACIÓN, POR PARTE DEL PERSONAL DE URIBITARTE, A SU HIJO/HIJA, Y ME GUSTARÍA QUE VD. ME COMENTASE HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A” CON...

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es “Nada satisfecho/a” y 10 “Muy satisfecho/a”.

PLAZOS Y TIEMPOS PARA LA CITACIÓN DE LA VALORACIÓN

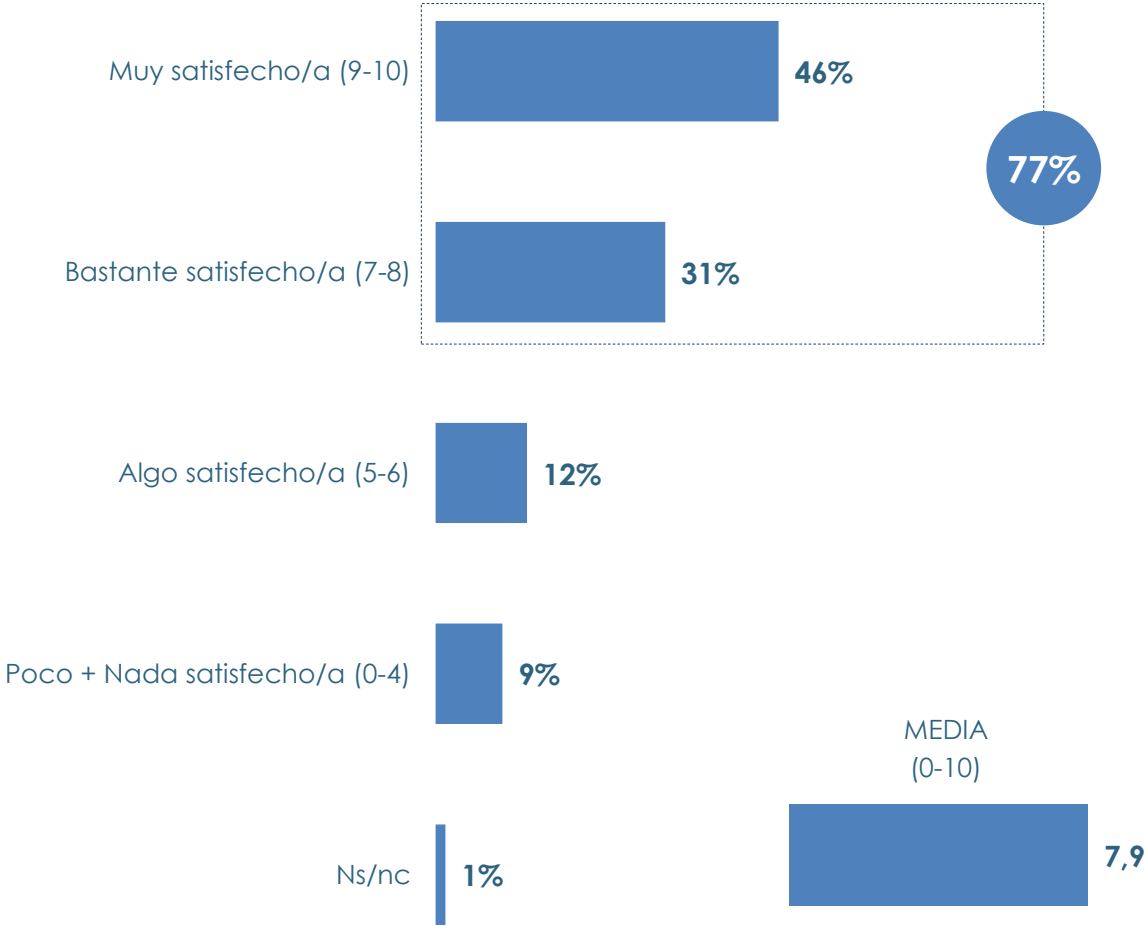


(P8) Y ATENDIENDO A LOS PLAZOS PARA RECIBIR LA CITACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL NIÑO/A, ¿CUÁNTO TIEMPO LE PARECERÍA A VD. RAZONABLE ESPERAR?

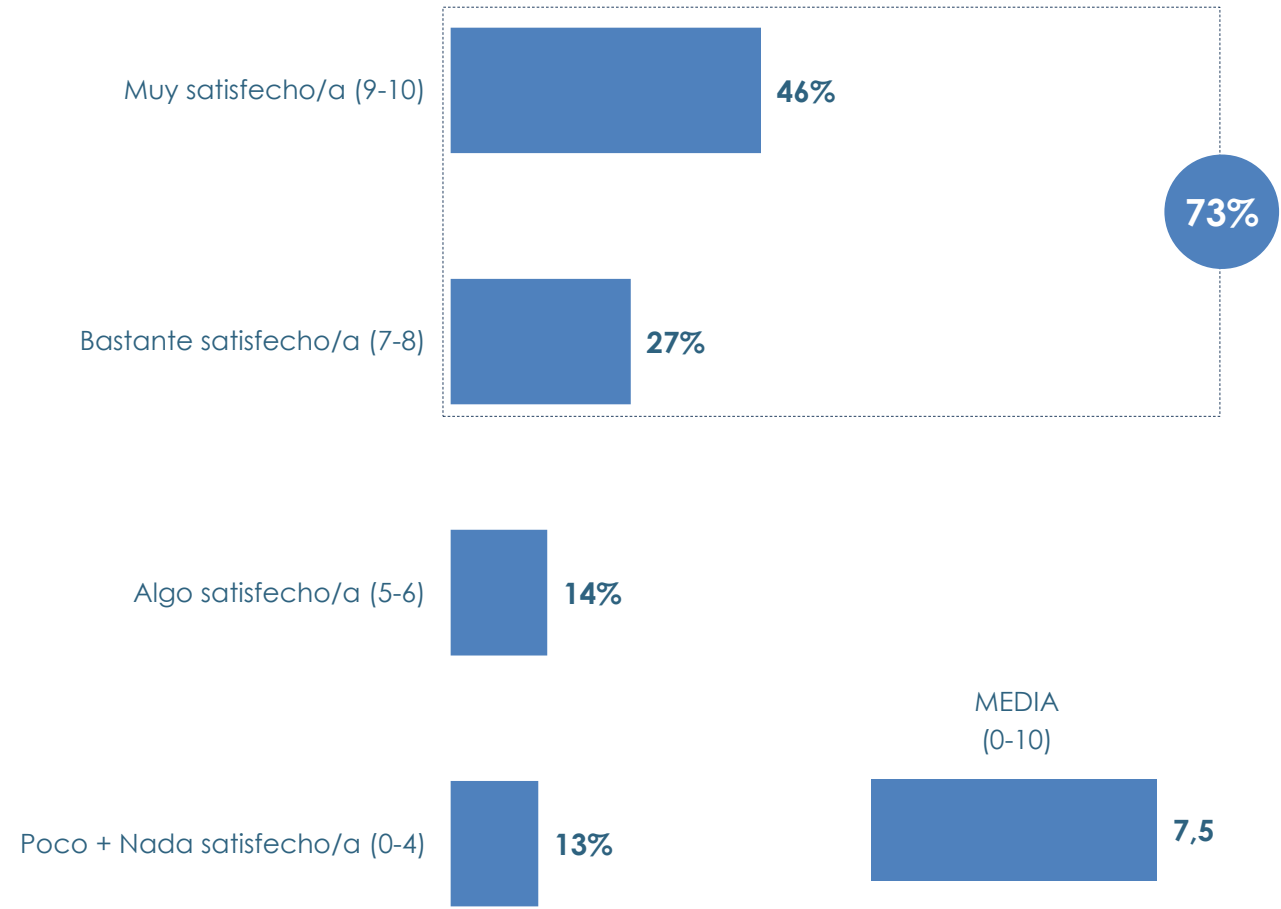
Base: Total de las personas entrevistadas

Se sugieren las opciones de respuesta. No se admite más de una respuesta.

SATISFACCIÓN CON EL PLAZO DE TIEMPO PARA RECIBIR LA CITACIÓN



COORDINACIÓN ENTRE DISTINTOS ÁMBITOS O INSTITUCIONES

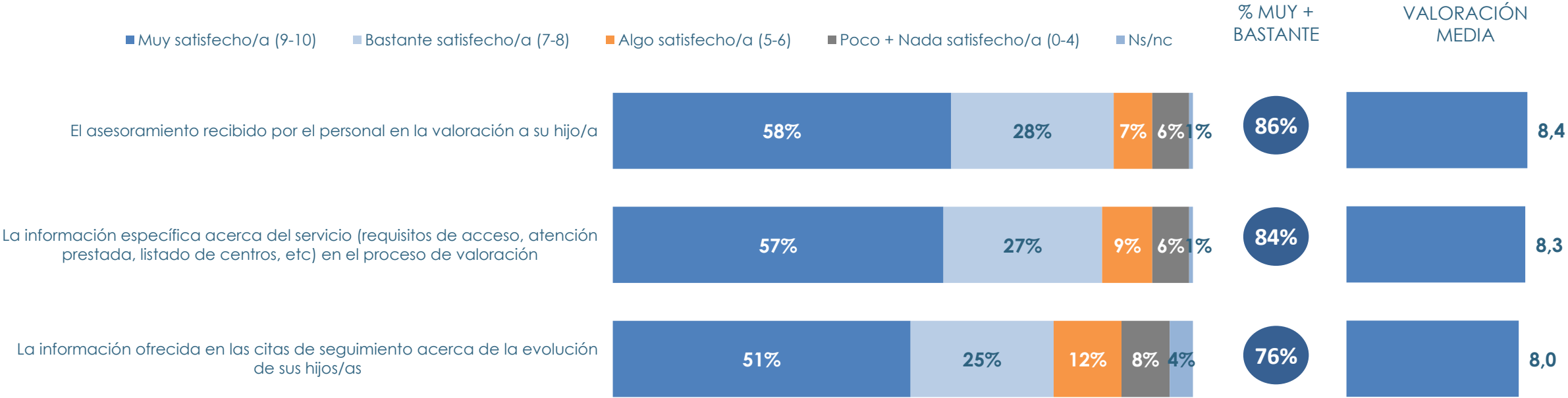


(P9) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON LA COORDINACIÓN ENTRE LOS DISTINTOS ÁMBITOS O INSTITUCIONES (SANITARIO-EDUCATIVO-SERVICIOS SOCIALES)?

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es “Nada satisfecho/a” y 10 “Muy satisfecho/a”.

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL PERSONAL DE URIBITARTE

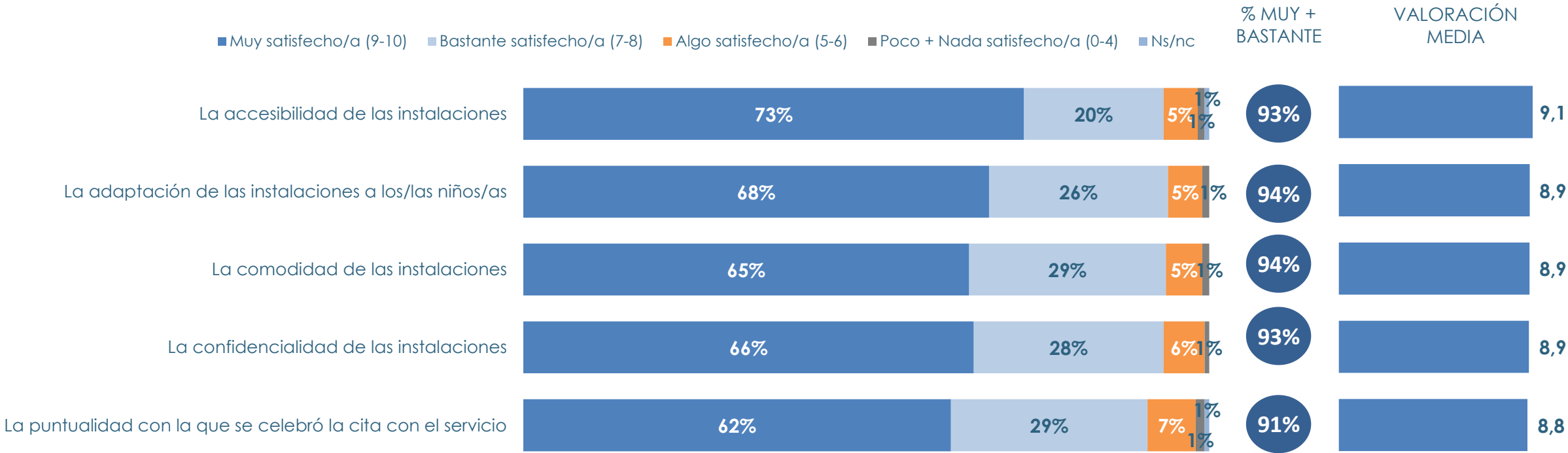


(P10) EN CUANTO A LA INFORMACIÓN OFRECIDA DURANTE LA VALORACIÓN DEL/LA MENOR POR PARTE DEL PERSONAL DE URIBITARTE. EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”. ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON...?

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es “Nada satisfecho/a” y 10 “Muy satisfecho/a”.

LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS DE URIBITARTE

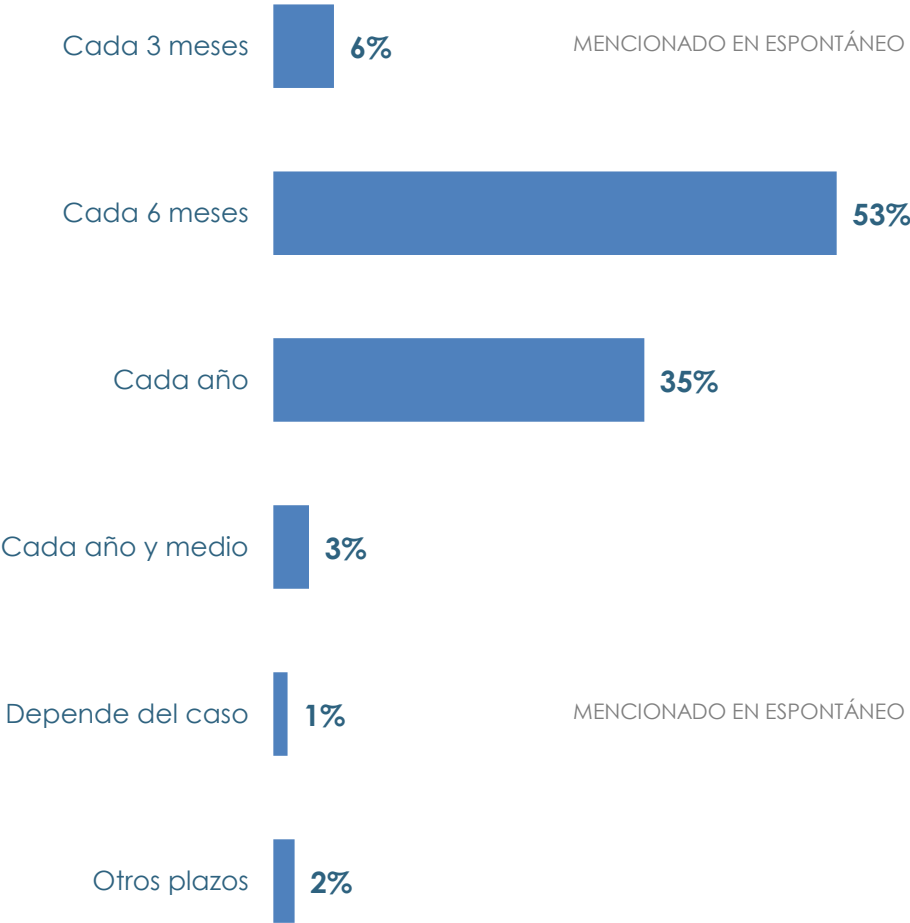


(P11) SI PRESTAMOS ATENCIÓN A LOS ASPECTOS REFERIDOS A LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS EN URIBITARTE DURANTE EL PROCESO DE VALORACIÓN, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON...?

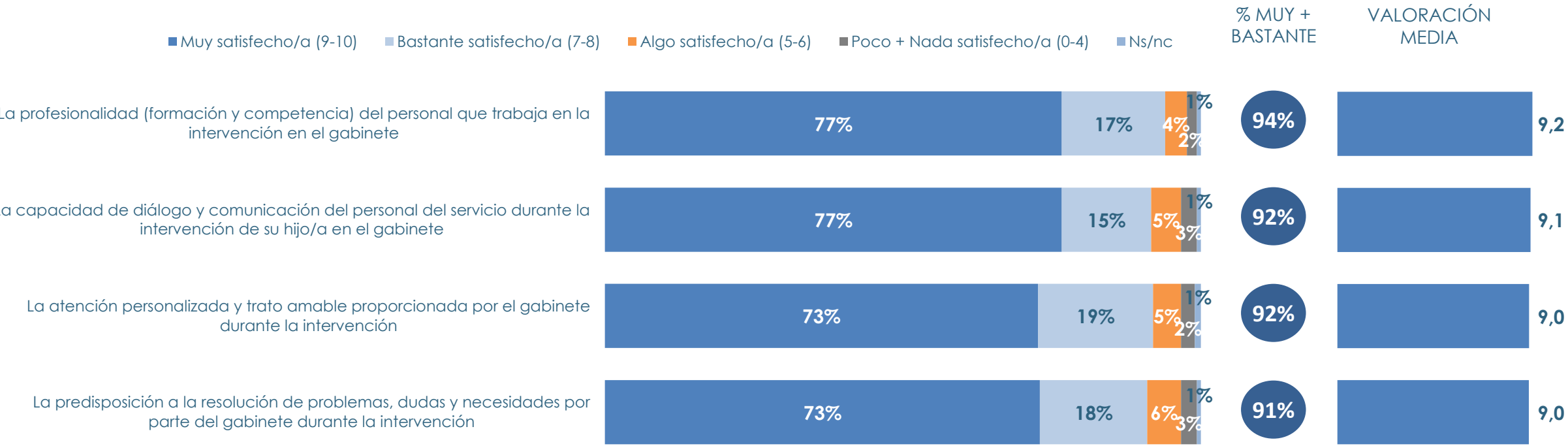
Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada satisfecho/a" y 10 "Muy satisfecho/a".

FRECUENCIA PARA CELEBRAR REVISIONES DE VALORACIÓN CON LAS FAMILIAS



LA ATENCIÓN PROPORCIONADA EN EL PROCESO DE INTERVENCIÓN

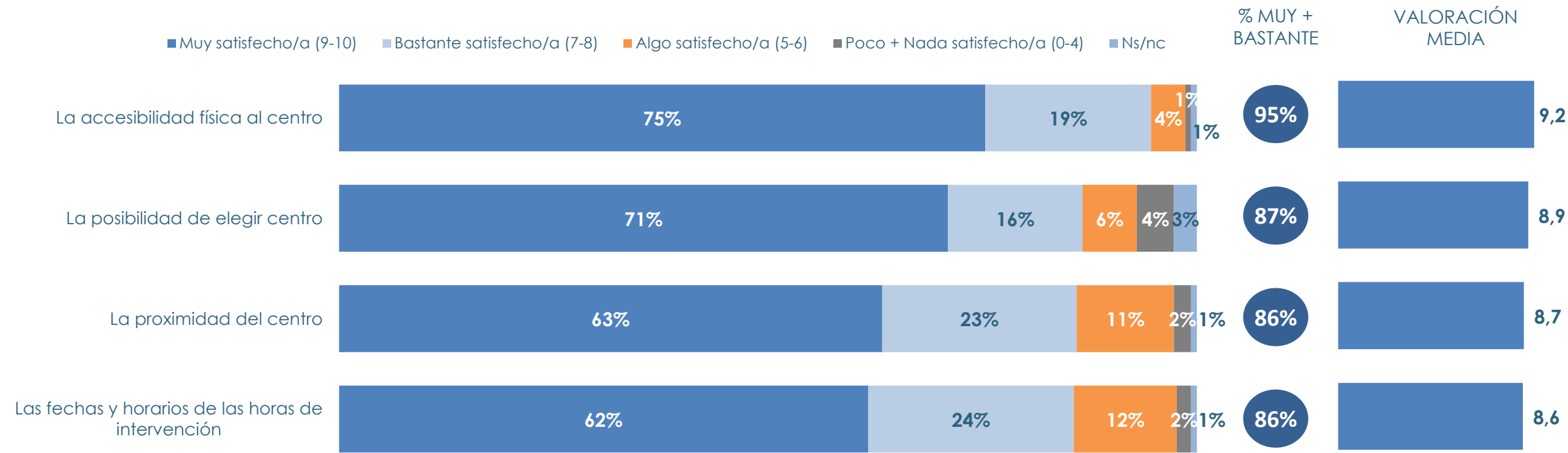


(P13) AHORA NOS CENTRAREMOS EN EL PROCESO DE INTERVENCIÓN, QUE SE REALIZA POR EL GABINETE EN LOS CENTROS DE INTERVENCIÓN. ME GUSTARÍA QUE VD. ME COMENTASE HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A” CON...

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es “Nada satisfecho/a” y 10 “Muy satisfecho/a”.

EL SERVICIO PRESTADO DURANTE LA INTERVENCIÓN

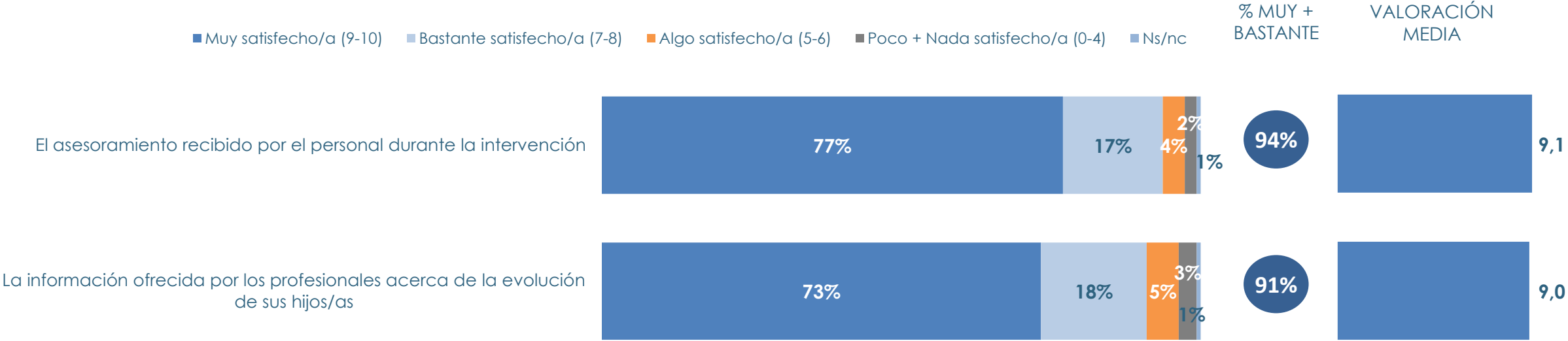


(P16) CONTINUANDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PRESTADO DURANTE LA INTERVENCIÓN, EN LOS CENTROS, POR EL GABINETE. ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON...? EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es “Nada satisfecho/a” y 10 “Muy satisfecho/a”.

LA INFORMACIÓN OFRECIDA DURANTE LA INTERVENCIÓN

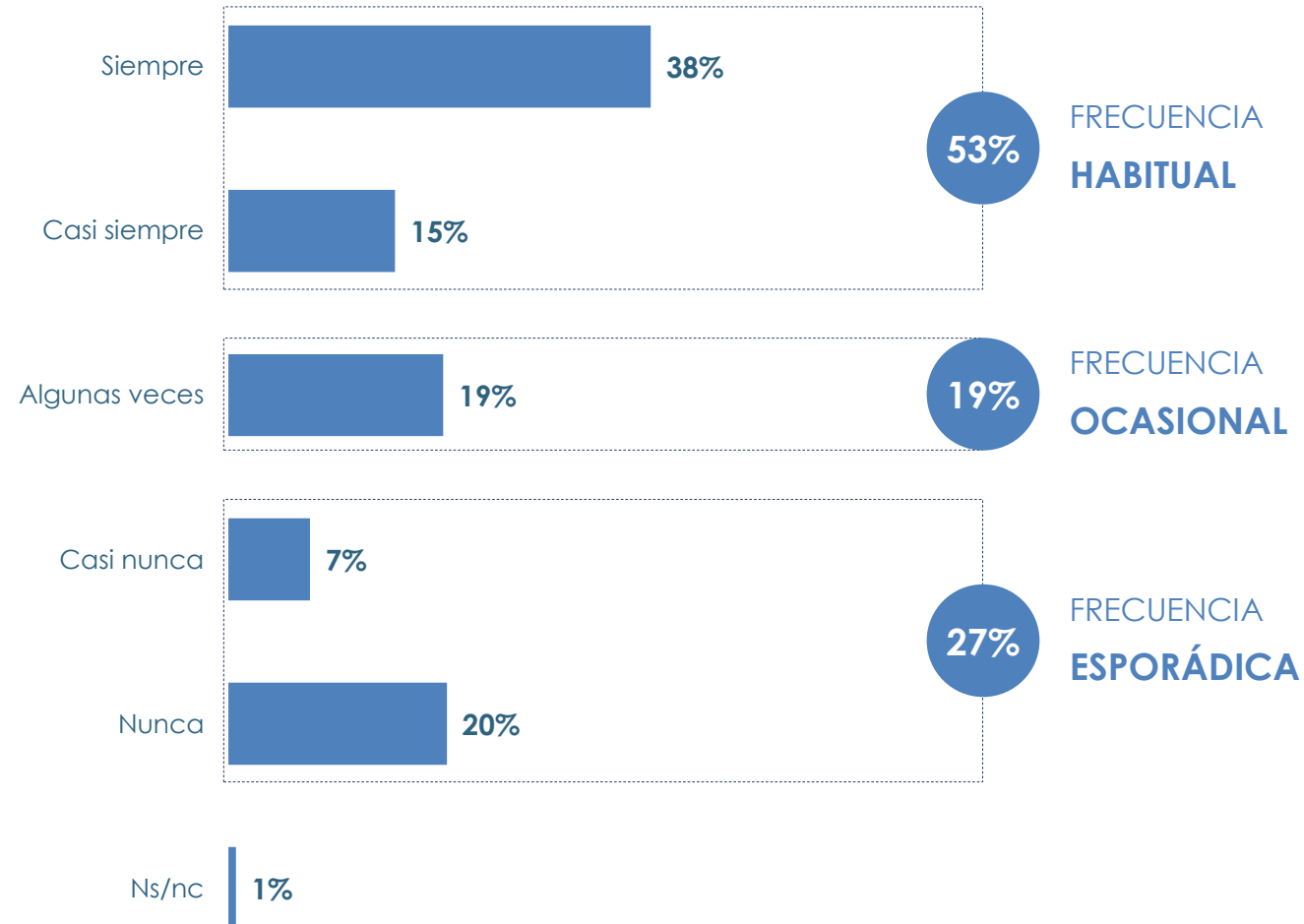


(P18) Y EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN OFRECIDA POR EL CENTRO EN UNA ESCALA DE 0 “NADA SATISFECHO/A” A 10 “MUY SATISFECHO/A”. ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON LA INFORMACIÓN...?

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es “Nada satisfecho/a” y 10 “Muy satisfecho/a”.

FRECUCIA DE PARTICIPACIÓN EN LAS SESIONES DE INTERVENCIÓN

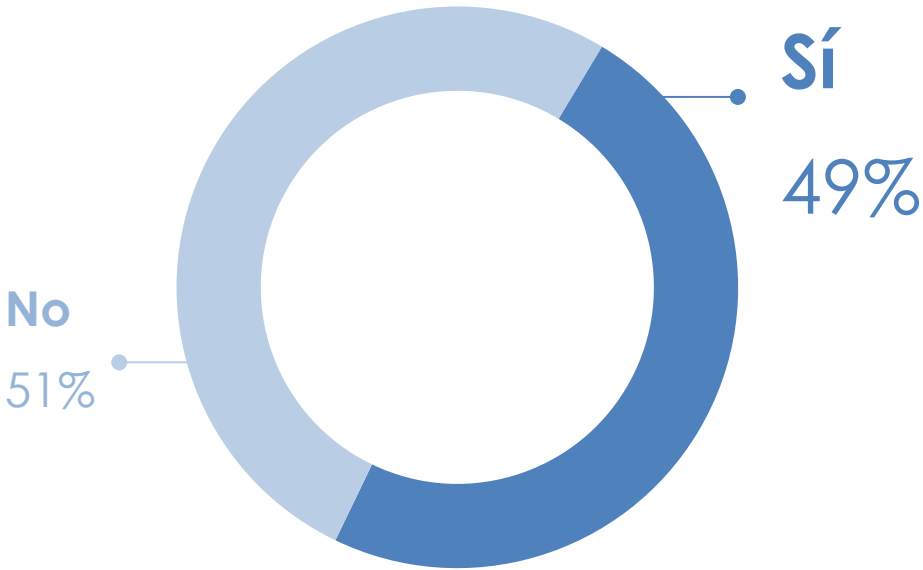
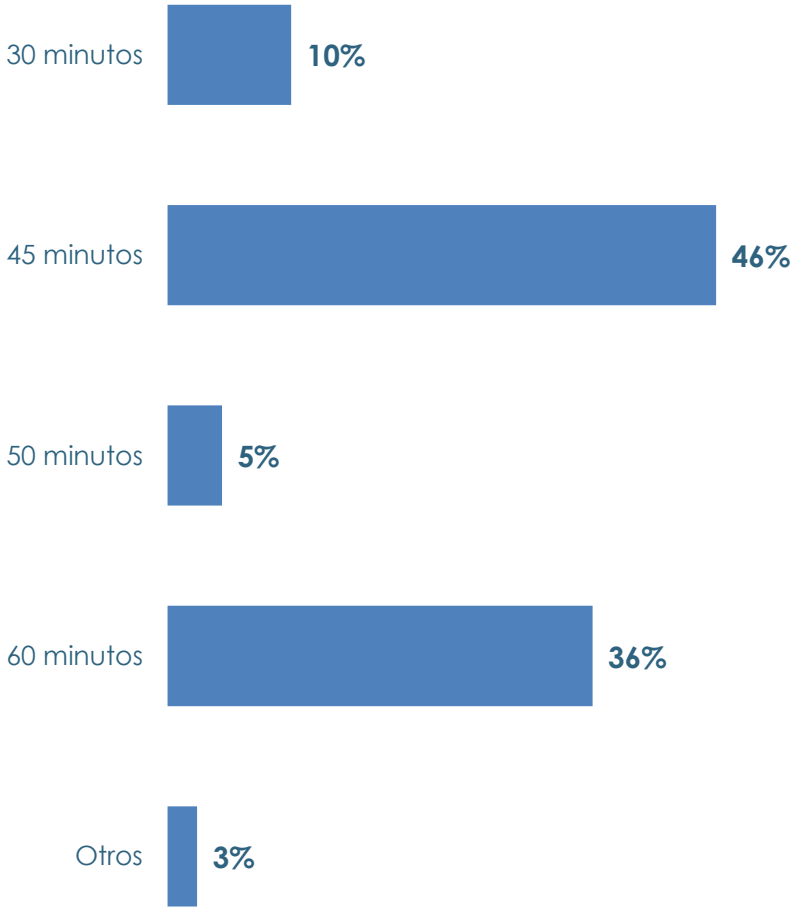


(P19A) A CONTINUACIÓN HABLAREMOS SOBRE LAS SESIONES DE INTERVENCIÓN ¿CON QUÉ FRECUENCIA SUELE PARTICIPAR EN LAS SESIONES DE INTERVENCIÓN DE SUS HIJOS/AS?

Base: Total de las personas entrevistadas

Se sugieren las opciones de respuesta. No se admite más de una respuesta.

DURACIÓN DE LAS SESIONES DE INTERVENCIÓN



Se sugieren las opciones de respuesta. No se admite más de una respuesta.

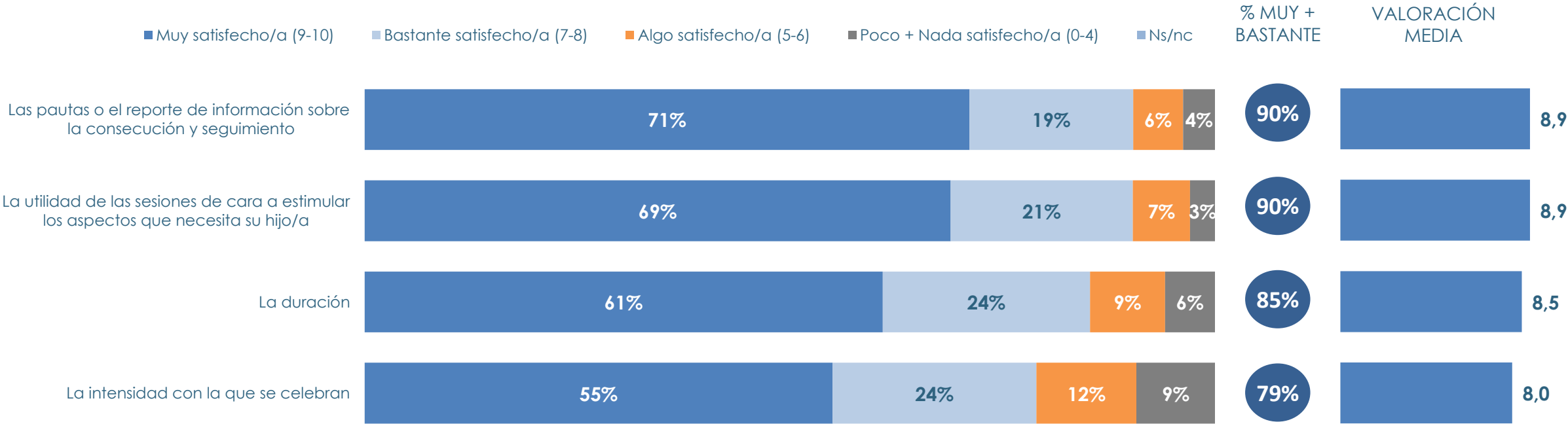
(P19C) Y CUÁNTO TIEMPO DURAN LAS SESIONES DE INTERVENCIÓN DE SU HIJO/A EN EL CENTRO DE INTERVENCIÓN EN ATENCIÓN TEMPRANA?

Base: Padres/Madres que acuden en alguna ocasión a las sesiones de intervención (n=239)

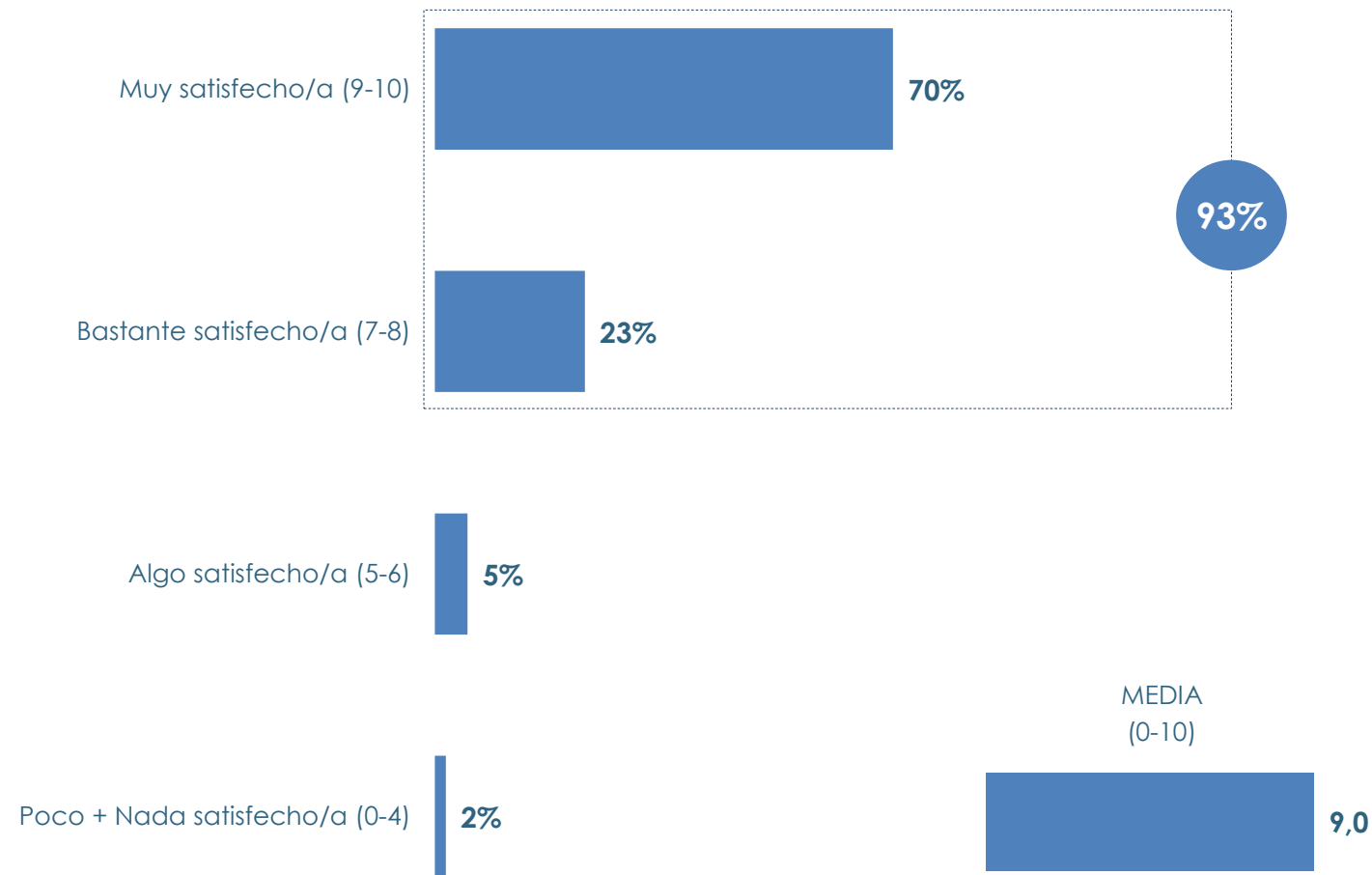
(P19D) ¿CONOCE EL MOTIVO POR EL QUE LAS SESIONES DE INTERVENCIÓN TIENEN ESA DURACIÓN?

Base: Padres/Madres que acuden en alguna ocasión a las sesiones de intervención (n=239)

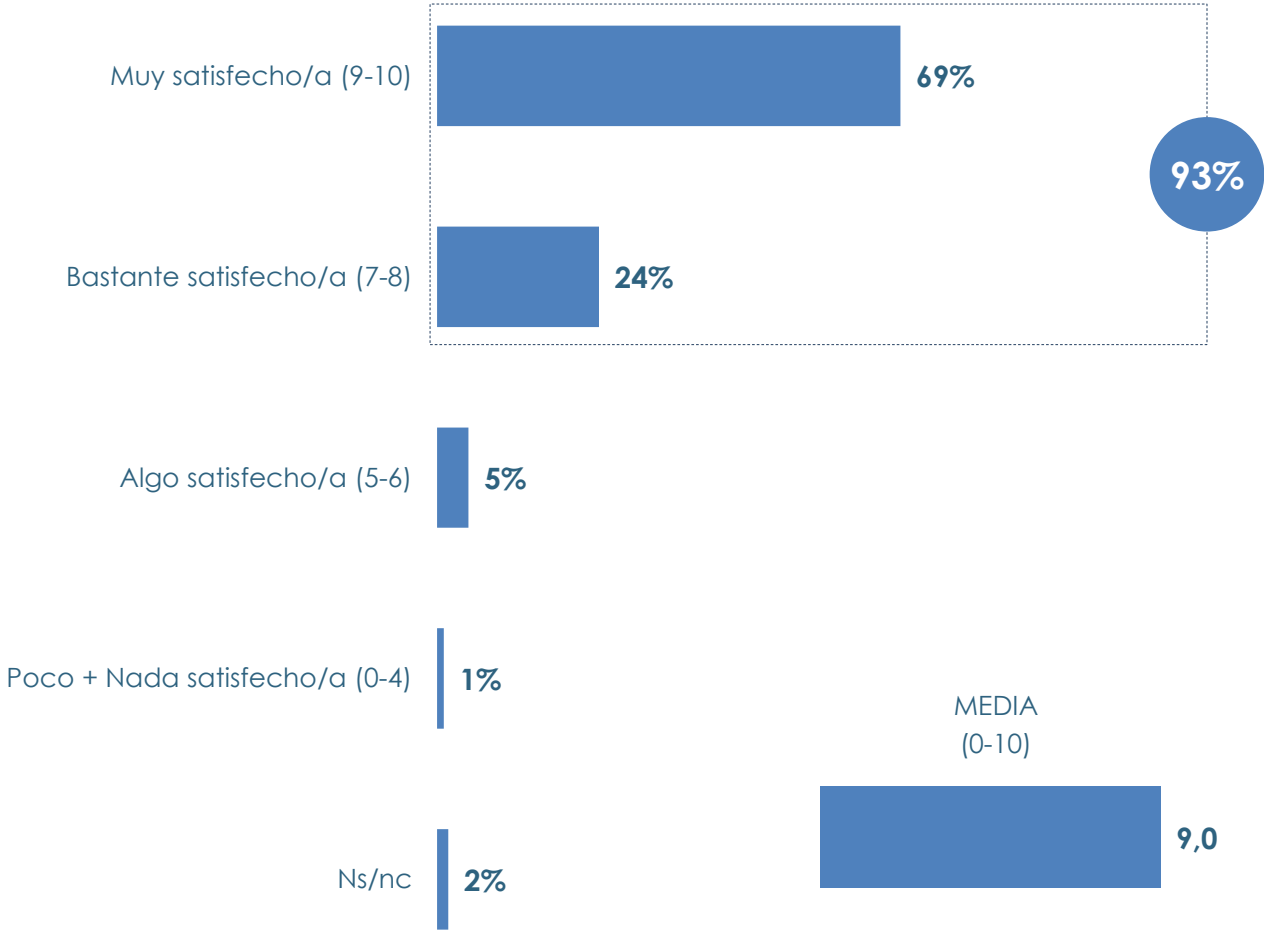
LAS SESIONES DE INTERVENCIÓN



SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS SESIONES DE INTERVENCIÓN



ADAPTACIÓN DE LAS INSTALACIONES A LAS NECESIDADES DE LOS NIÑOS/AS

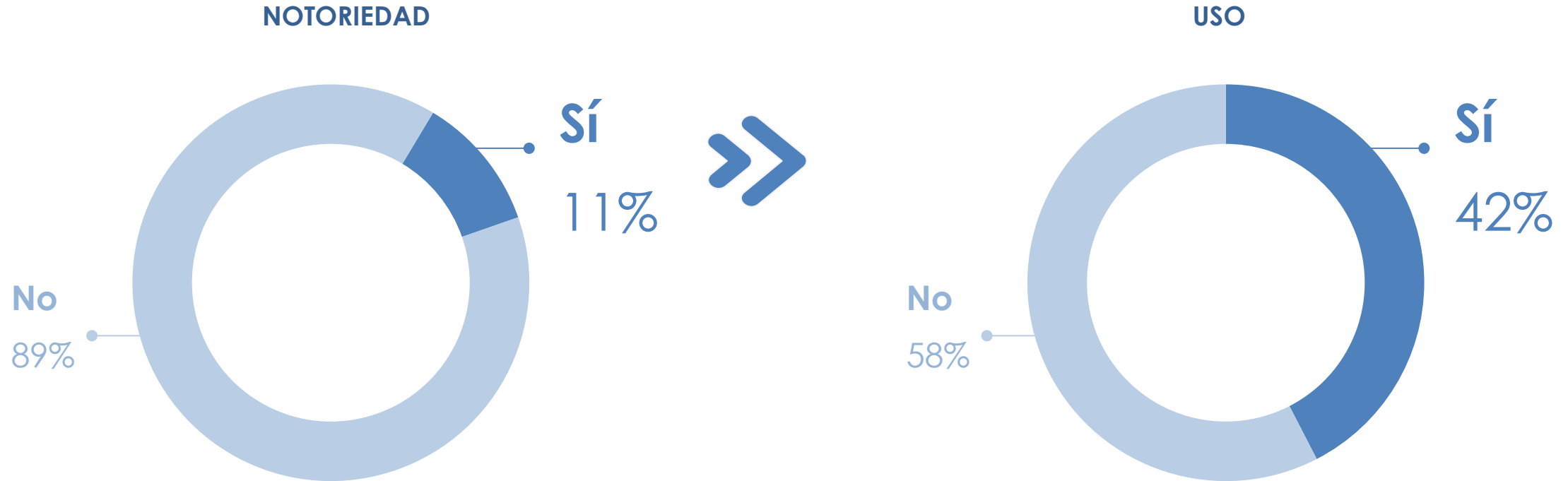


(P20) SI PRESTAMOS ATENCIÓN A LOS ASPECTOS REFERIDOS A LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TEMPRANA DURANTE LA INTERVENCIÓN POR EL GABINETE. ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON LA ADAPTACIÓN DE LAS INSTALACIONES A LAS NECESIDADES DE LOS/LAS NIÑOS/AS?

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.

NOTORIEDAD Y USO DE LA APLICACIÓN ZAINZAPP



(P21) ¿CONOCE VD. LA APLICACIÓN ZAINZAPP?

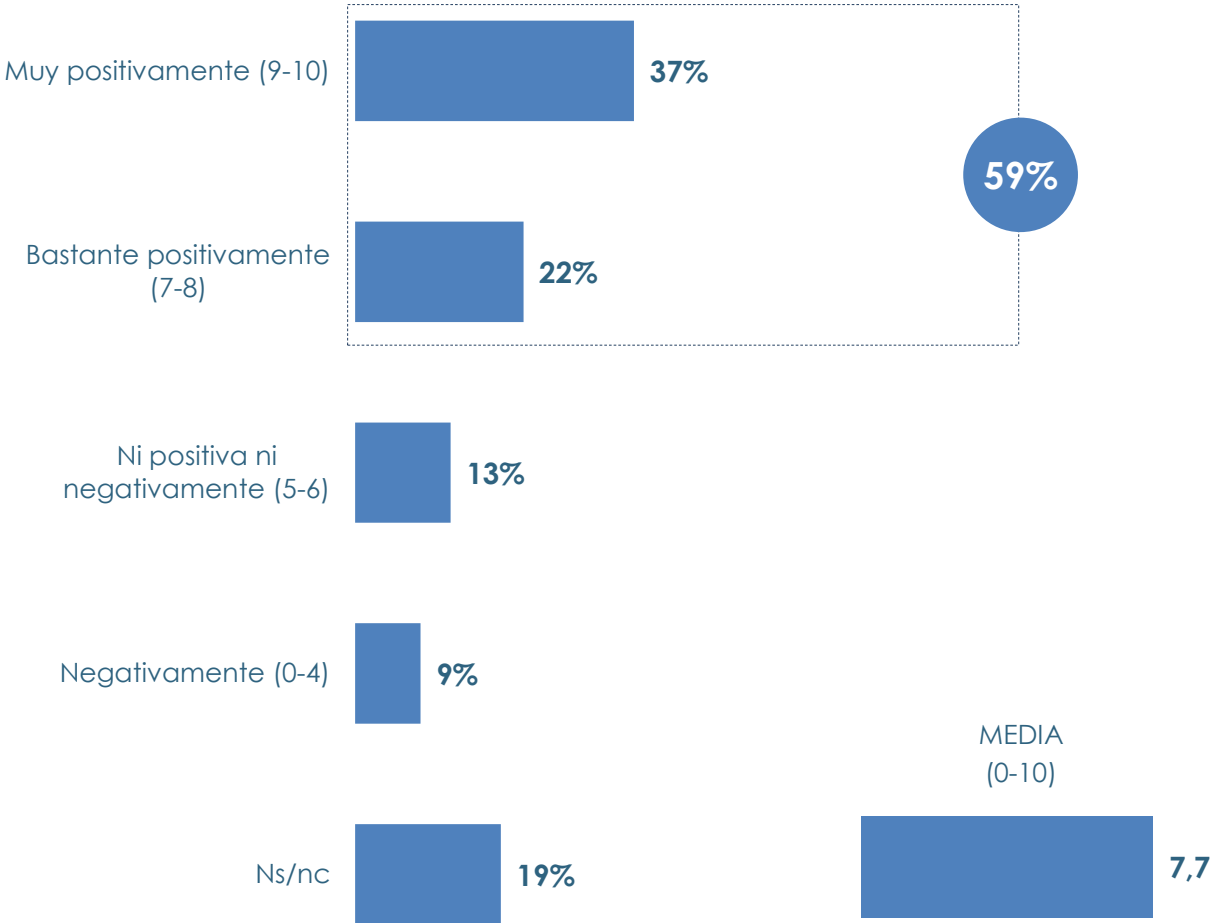
Base: Total de las personas entrevistadas

(P22) Y ¿LA HA UTILIZADO EN ALGUNA OCASIÓN?

Base: Padres/Madres que conocen la Aplicación

Respuestas espontáneas

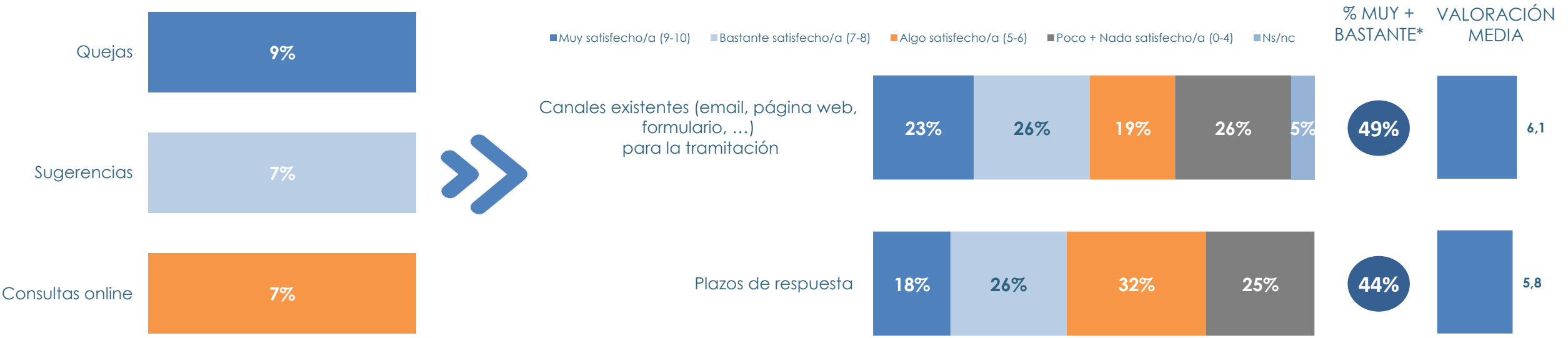
VALORACIÓN DEL RESUMEN DEL NÚMERO DE HORAS DE INTERVENCIÓN



(P23) ¿CÓMO VALORA EL RESUMEN QUE LE PROPORCIONAN A TRAVÉS DE ZAINTZAPP O A TRAVÉS DEL PROPIO SERVICIO ACERCA DEL NÚMERO DE HORAS DE INTERVENCIÓN QUE SE REALIZAN CON SU HIJO/A EN EL CENTRO,?

Base: Total de las personas entrevistadas

REALIZACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS



* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.

(P24) ¿HA REALIZADO VD. ALGUNA..., AL SERVICIO DE ATENCIÓN TEMPRANA?

Base: Total de las personas entrevistadas

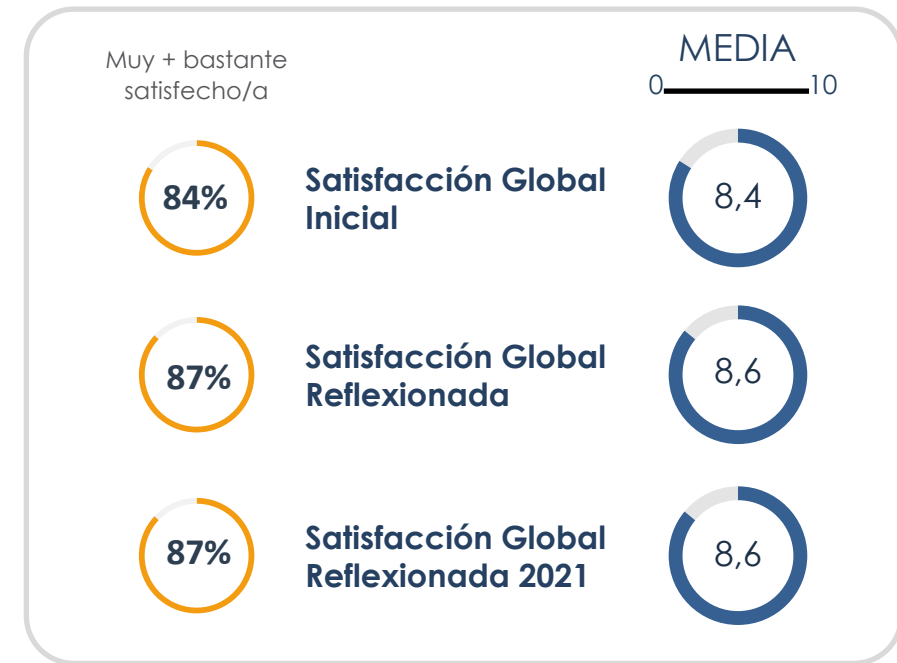
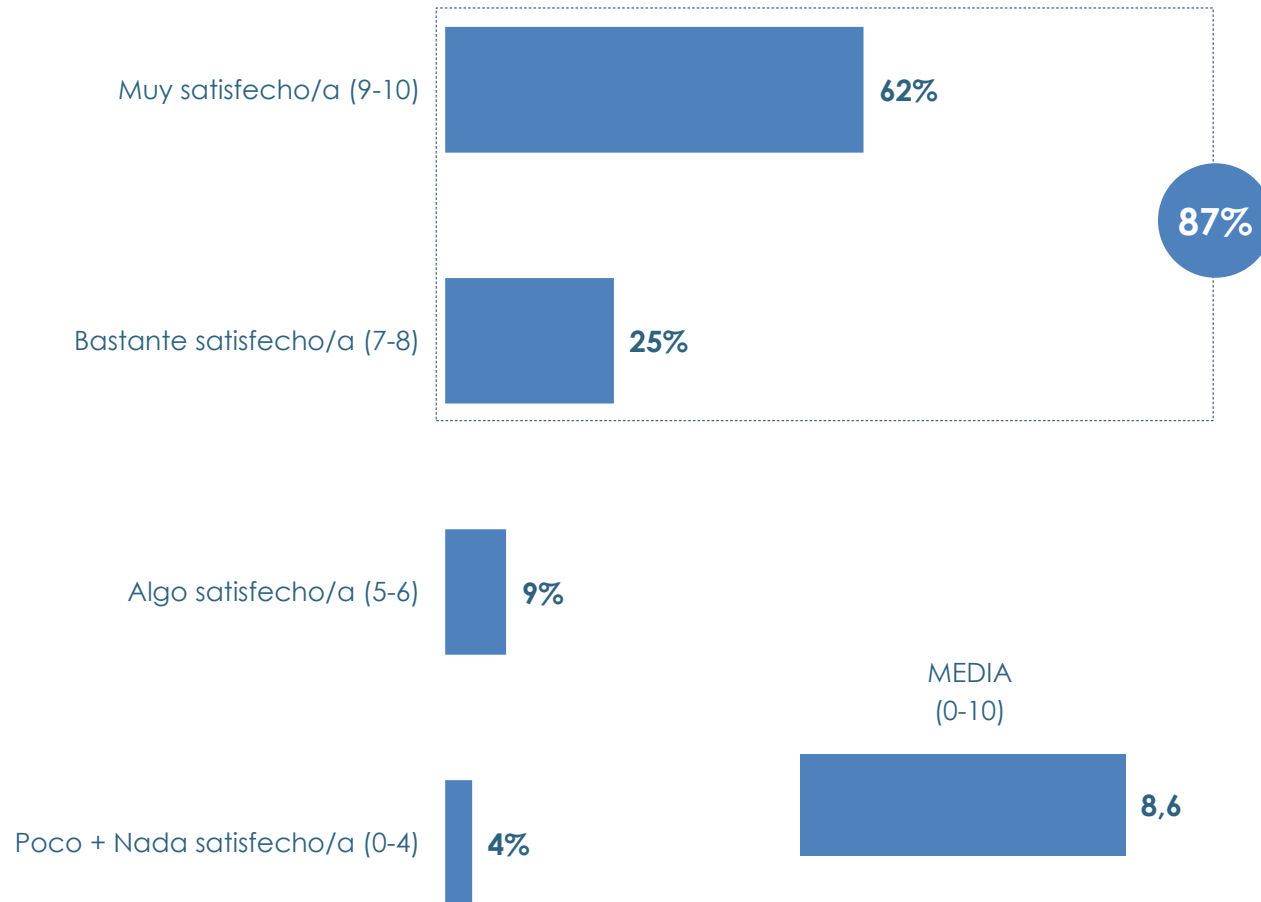
(P26) SI PRESTAMOS ATENCIÓN A LOS TIEMPOS, PLAZOS Y CANALES DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS O CONSULTAS, TANTO VALORACIÓN COMO EN LA INTERVENCIÓN. ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DE 0 "NADA SATISFECHO/A" A 10 "MUY SATISFECHO/A" CON...?

Base: Personas que han realizado alguna queja, sugerencia o consulta online (n=57)

B. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- B.0. Conocimiento del servicio
- B.1. Satisfacción global inicial y recomendación
- B.2. Detección de la situación
- B.3. Satisfacción pormenorizada
- B.4. Satisfacción global final**

SATISFACCIÓN GLOBAL FINAL CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN TEMPRANA

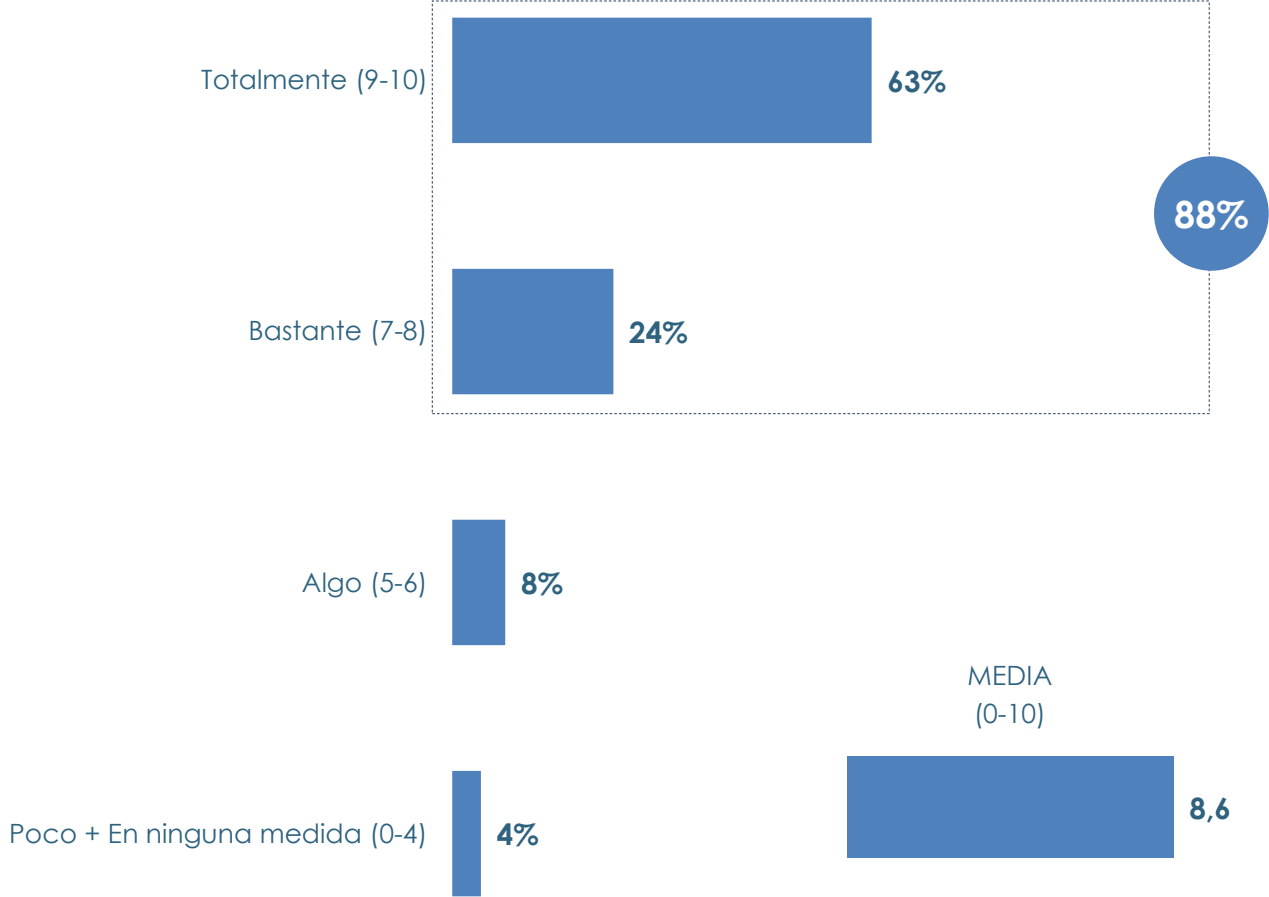


(P27) ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ SATISFECHO/A CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN TEMPRANA?

Base: Total de las personas entrevistadas

* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.

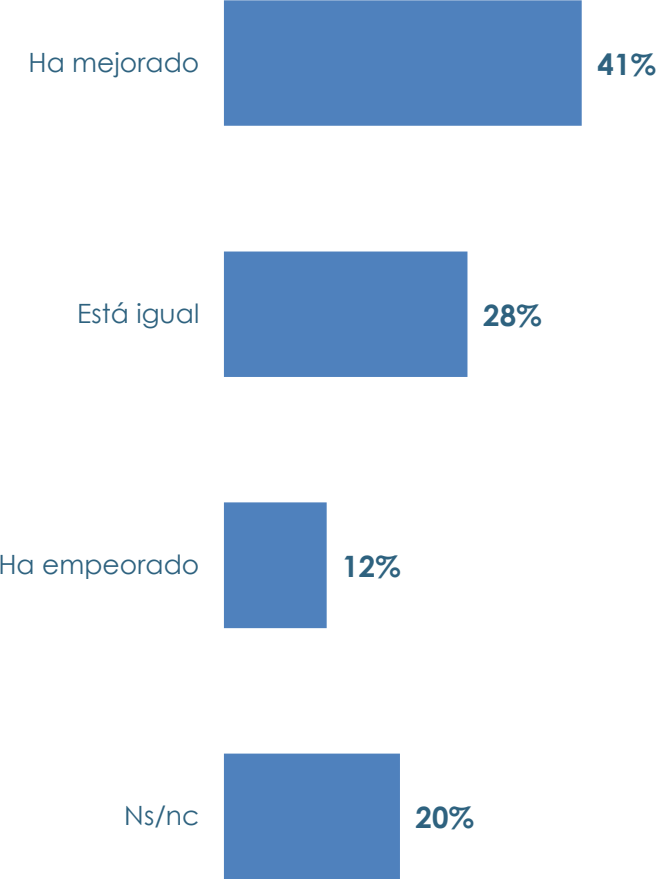
UTILIDAD DE LA INTERVENCIÓN PARA LOS HIJOS/AS



(P28) ¿EN QUÉ MEDIDA DIRÍA QUE LA INTERVENCIÓN HA AYUDADO A SU HIJO/A?

Base: Total de las personas entrevistadas

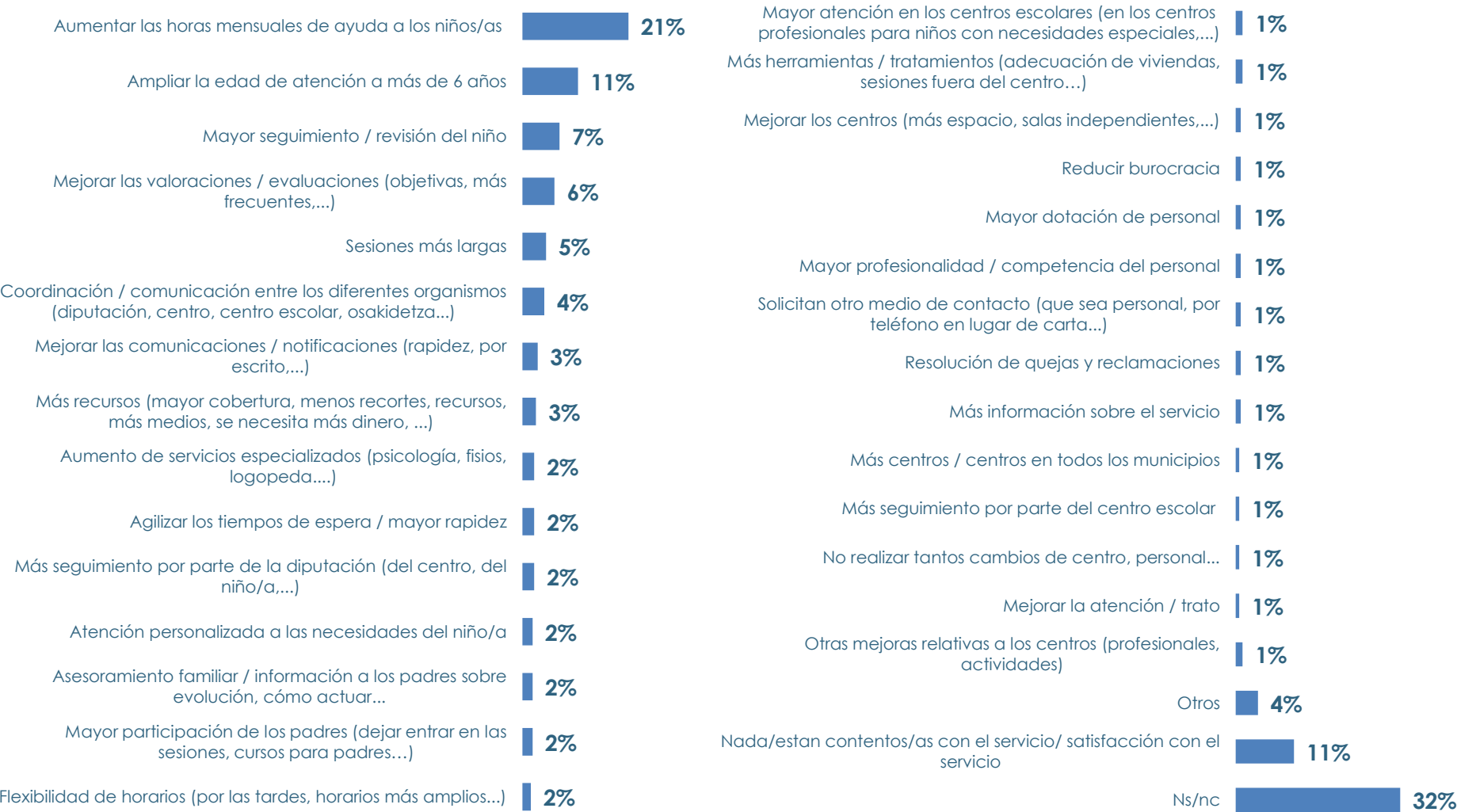
EVOLUCIÓN DEL SERVICIO



(P29) DIRÍA QUE ESTE SERVICIO EN COMPARACIÓN CON LOS ÚLTIMOS AÑOS...

Base: Total de las personas entrevistadas

SUGERENCIAS DE MEJORA



NÚMERO MEDIO DE MENCIONES

1,36

(P30) POR ÚLTIMO, ¿SE LE OCURRE ALGUNA SUGERENCIA DE CARA A MEJORAR EL SERVICIO PRESTADO POR LA DFB?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

Respuestas espontáneas



C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIO

CARTAS DE SERVICIOS



CARTA DE SERVICIOS: ATENCIÓN TEMPRANA

DETECCIÓN Y DERIVACIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer a las personas usuarias un servicio ágil de detección de la situación, con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la agilidad en la detección de la situación.

VALORACIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer por parte del personal del servicio una atención amable, personalizada y dialogante, dispuesta a resolver problemas y dudas de las personas usuarias, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la capacidad de diálogo y comunicación, la atención amable y personalizada, y con la disposición a resolver sus dudas, problemas, dudas y necesidades.

- Ofrecer por parte del personal del servicio una atención profesional a las personas usuarias, con los conocimientos necesarios, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención profesional con los conocimientos necesarios.

- Ofrecer a las personas usuarias asesoramiento e información concreta sobre el servicio (requisitos de acceso, atención que se presta, listado de centros, ...) con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la información concreta recibida acerca del servicio (requisitos de acceso, atención que se presta, listado de centros, ...) y el asesoramiento.

VALORACIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

- Citar al niño o niña para su valoración en un plazo inferior a 50 días.

CÓMO LO MEDIMOS

- Plazo desde la solicitud del servicio hasta la citación del niño o niña para su valoración.

- Garantizar en Uribitarte unas instalaciones accesibles y cómodas, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la accesibilidad y comodidad de las instalaciones en Uribitarte.

- Reunirse con las familias en despachos independientes para garantizar la confidencialidad a la hora de tratar gestiones importantes.

- Disponer de despachos independientes.



CARTAS DE SERVICIOS



CARTA DE SERVICIOS: ATENCIÓN TEMPRANA



INTERVENCIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer por parte del personal del servicio una atención amable, personalizada y dialogante, predispuesta a resolver problemas y dudas de las personas usuarias, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer por parte del personal del servicio una atención profesional a las personas usuarias, con los conocimientos necesarios, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer a las personas usuarias centros próximos y accesibles físicamente, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Enviar por correo postal a todas las familias que hayan comenzando la intervención, un informe cada año con el resumen de la intervención social en atención temprana.

Ofrecer unas instalaciones adaptadas a las necesidades de los niños y niñas, con una puntuación superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la capacidad de diálogo y comunicación, la atención amable y personalizada, y con la disposición a resolver sus dudas problemas, dudas y necesidades.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con una atención profesional con los conocimientos necesarios.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la proximidad y accesibilidad física de los centros.

Porcentaje de familias a las que se les envía por correo postal el informe resumen de la intervención social en atención temprana.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la adaptación de las instalaciones a las necesidades de niños y niñas.

CARTAS DE SERVICIO: COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

ATRIBUTO (DETECCIÓN Y DERIVACIÓN/VALORACIÓN)	COMPROMISO	RESULTADO
Ofrecer a las personas usuarias un servicio ágil de detección de la situación	Con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción	8,1 Cumplimiento
Ofrecer por parte del personal del servicio una atención amable, personalizada y dialogante, dispuesta a resolver problemas y dudas de las personas usuarias	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,6* Cumplimiento
Ofrecer por parte del personal del servicio una atención profesional a las personas usuarias, con los conocimientos necesarios	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,7 Cumplimiento

La atención personalizada y trato amable 8,7
La capacidad de diálogo y comunicación 8,7
La predisposición a la resolución de problemas 8,5

* Nota: El dato obtenido en los resultados de cumplimiento de los compromisos ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

CARTAS DE SERVICIO: COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

ATRIBUTO (VALORACIÓN)	COMPROMISO	RESULTADO
Ofrecer a las personas usuarias asesoramiento e información concreta sobre el servicio (requisitos de acceso, atención que se presta, listado de centros...)	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	8,4* Cumplimiento
Garantizar en Uribitarte unas instalaciones accesibles y cómodas	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	9,0* Cumplimiento
		Asesoramiento recibido por el personal en la valoración 8,4 La información específica acerca del servicio 8,3 La accesibilidad de las instalaciones 9,1 La comodidad de las instalaciones 8,9

* Nota: El dato obtenido en los resultados de cumplimiento de los compromisos ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

CARTAS DE SERVICIO: COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

ATRIBUTO (INTERVENCIÓN)	COMPROMISO	RESULTADO
Ofrecer por parte del personal del servicio una atención amable, personalizada y dialogante, predispuesta a resolver problemas y dudas de las personas usuarias	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	9,0* Cumplimiento La atención personalizada y trato amable9,0 La capacidad de diálogo y comunicación9,1 La predisposición a la resolución de problemas9,0
Ofrecer por parte del personal del servicio una atención profesional a las personas usuarias, con los conocimientos necesarios	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	9,2 Cumplimiento
Ofrecer a las personas usuarias centros próximos y accesibles físicamente	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	9,0 Cumplimiento La proximidad8,7 La accesibilidad física9,2
Ofrecer unas instalaciones adaptadas a las necesidades de los niños y niñas	Con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción	9,0 Cumplimiento

* Nota: El dato obtenido en los resultados de cumplimiento de los compromisos ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.