



**Boadilla  
del Monte**  
AYUNTAMIENTO

# INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

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

**2023**





## ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2023
3. Gráficas indicadores 2023
4. Resultados encuestas de satisfacción

## 1. Motivación selección indicadores

### ***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:

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. Siendo el límite admisible: al menos el 75%.

Nº de actuaciones (cursos, talleres, jornadas, etc.) realizadas para sensibilizar y prevenir la VG en población adulta, profesionales, jóvenes y/o población infantil. Al menos 25 al año.

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. Al menos 1 al año.

## 1. Motivación selección indicadores. (Cont.)

**% de cuestionarios que valoran como al menos satisfechos** en las actividades grupales que se realizan desde el servicio así como en aquellas actividades de prevención y sensibilización. Dado que es importante contabilizar dicha medición, que si bien se está realizando al finalizar las actividades en cuestión, los resultados no se están volcando ni reflejando en la tabla de indicadores, porque solo está contemplado como indicador el % de cuestionarios que valoran como al menos satisfecha la atención en el PMORVG, quedando sin información el resto de actividades dirigidas a la población general, profesionales, o a las mismas mujeres que participan de otras actividades fuera del servicio. Por tanto el nuevo indicador sería el siguiente:

% de cuestionarios que valoran como al menos satisfechos relativos a actuaciones grupales del PMORVG y/o de prevención y sensibilización de la violencia de género. Siendo el límite admisible: al menos el 75%

**Nº de reapertura de expedientes** en el PMORVG, dado el ascenso significativo de reaperturas, que a efectos prácticos y de intervención, requieren el mismo procedimiento realizado para la apertura de nuevos expediente, tal es así, que en los datos mensuales requeridos por la Dirección General de Igualdad a este servicio, se ha ampliado a este dato, considerando la Comunidad de Madrid las reaperturas como expedientes nuevos. En nuestro caso, preferimos contabilizarlo aparte ya que no son expedientes nuevos y no adjudicarles un número nuevo de expediente sino manteniendo el mismo que tenían adjudicado y reabriendo el expediente.

**Nº de hijos/hijas atendidos cada mes, especificando con y sin repetición**, dado que como el registro de atención se puede repetir a lo largo de los meses, porque un mismo menor puede ser atendido en diferentes meses, puede resultar confuso el computo final al año, por lo que para dejar claro este dato, se mide el total de hijos e hijas atendidos en cada mes con y sin repeticiones. Los datos no repetidos son el total anual, lógicamente la suma mensual de este dato cada vez será menor, porque las atenciones en diferentes meses provocan que se repitan los expedientes.

## 2. Toma de datos 2023

AÑO 2023		PMORVG		
Nº	INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Media
1	Apertura de Expedientes nuevos		62	5,17
2	Reaperturas expedientes		15	1,25
3	Nº de Mujeres atendidas (sin repetición en otros meses)		184	15,33
4	Nº de mujeres atendidas cada mes (posibilidad de repetición en otros meses)		748	62,33
5	Nº de hijos/as atendidos cada mes (Sin repetición en otros meses)		24	2,00
6	Nº de hijos/as atendidos cada mes (Posibilidad de repetición en otros meses)		149	12,42
7	Nº Total de Atenciones		1747	145,58
8	Nº de Actuaciones psicóloga mujeres		623	51,92
9	Nº de Actuaciones jurídicas		352	29,33
10	Nº de Actuaciones sociales		413	34,42
11	Nº de Actuaciones psicóloga infantil		359	29,92

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

1. **Estadísticas de volumen de atenciones**, ( del indicador 1 al 11), estos datos lo que permiten es un análisis del volumen del servicio por tipología de actuaciones, nº de mujeres, niños atendidos (...), de tal modo que permiten conocer más en profundidad el servicio y ver cuales son las actuaciones más demandadas. (ver gráficas).

## 2. Toma de datos 2023 (Cont.)

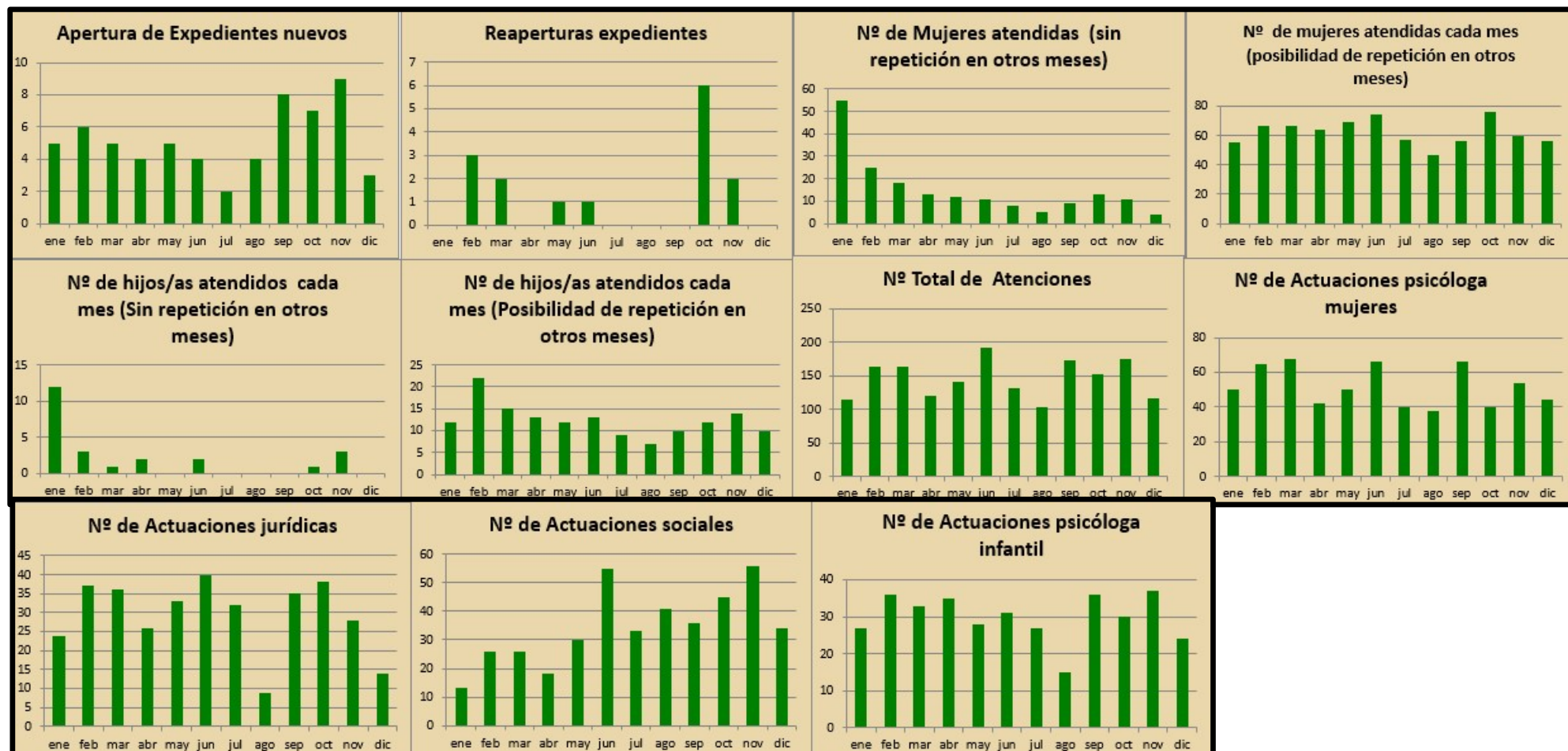
<b>12</b>	% de cuestionarios que valoran como al menos satisfecha	<b>Al menos el 75%</b>	<b>93,90%</b>	
<b>13</b>	Nº de actuaciones (cursos, talleres, jornadas, etc.) realizadas para sensibilizar y prevenir la VG en población adultos, profesionales, jóvenes y/o población infantil.	<b>límite admisible: Al menos 25</b>	<b>83</b>	<b>6,92</b>
<b>14</b>	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		<b>805</b>	<b>67,08</b>
<b>15</b>	difusión) de sensibilización y prevención de violencia de género	<b>admisible: Al menos 1</b>	<b>1</b>	<b>0,08</b>
<b>16</b>	% de cuestionarios que valoran como al menos satisfechos relativos a actuaciones grupales del PMORVG y/o de prevención y sensibilización de la violencia de género.	<b>Al menos el 75%</b>	<b>100%</b>	

**2. -Ratios de calidad con un límite de calidad del servicios,** (indicadores del 12 al 16) establecen el estándar de calidad que se debe alcanzar para considerar el servicio como óptimo.

En la tabla podemos ver la comparativa del resultado anual con el límite establecido como óptimo, pudiendo comprobar que se alcanzan todos los límites.

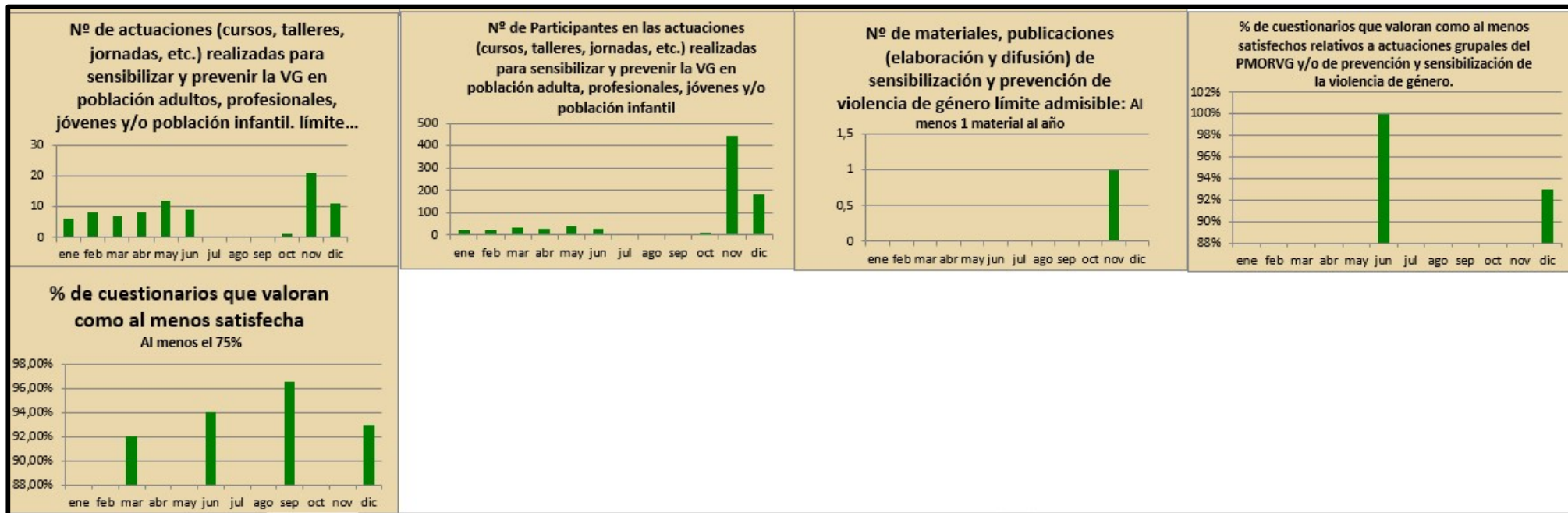


### 3. Gráficas 2023: Indicadores



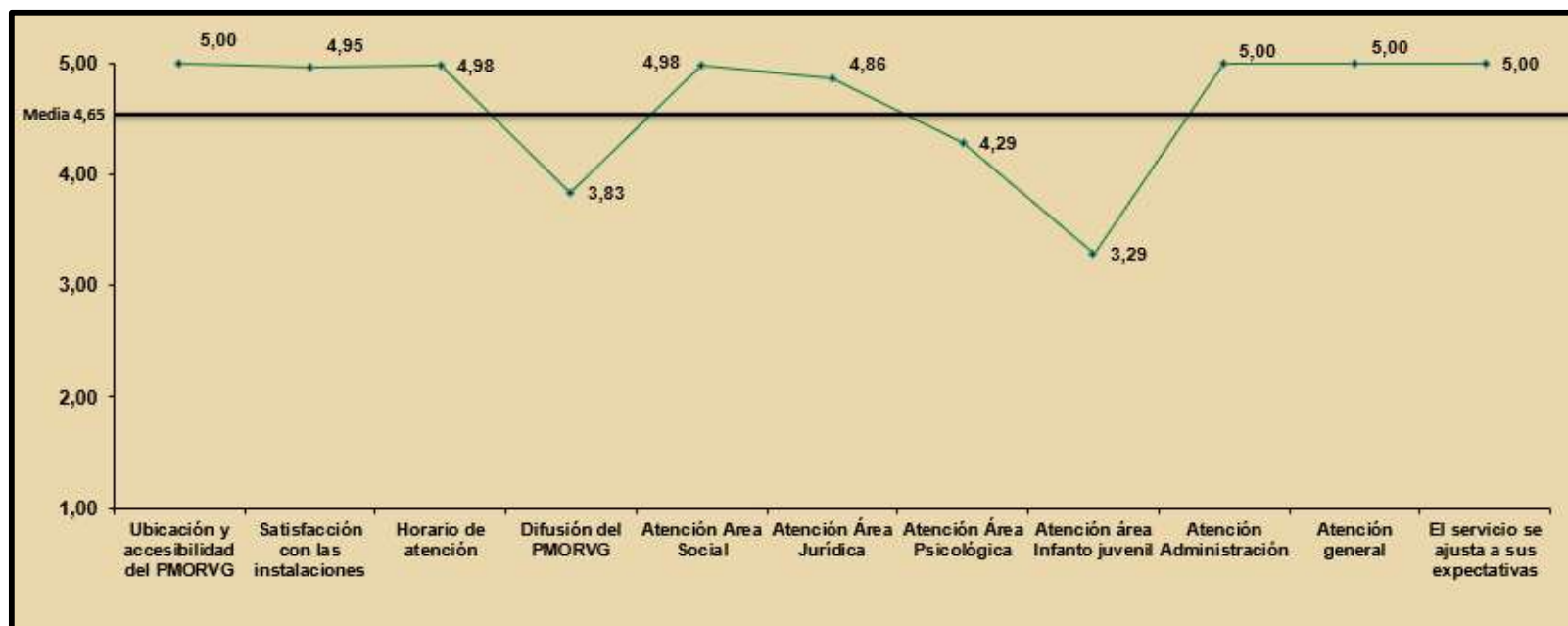
En las gráficas podemos ver la evolución mes a mes de las estadísticas de volumen de atenciones, de tal modo que facilita un análisis de volumen, tipología de actuaciones, (...) que permiten dimensionar y organizar mejor el servicio al ver cuales son los meses de mayor o menor afluencia y cuales son las actuaciones más o menos demandadas.

### 3. Gráficas 2023: Indicadores (Cont.)





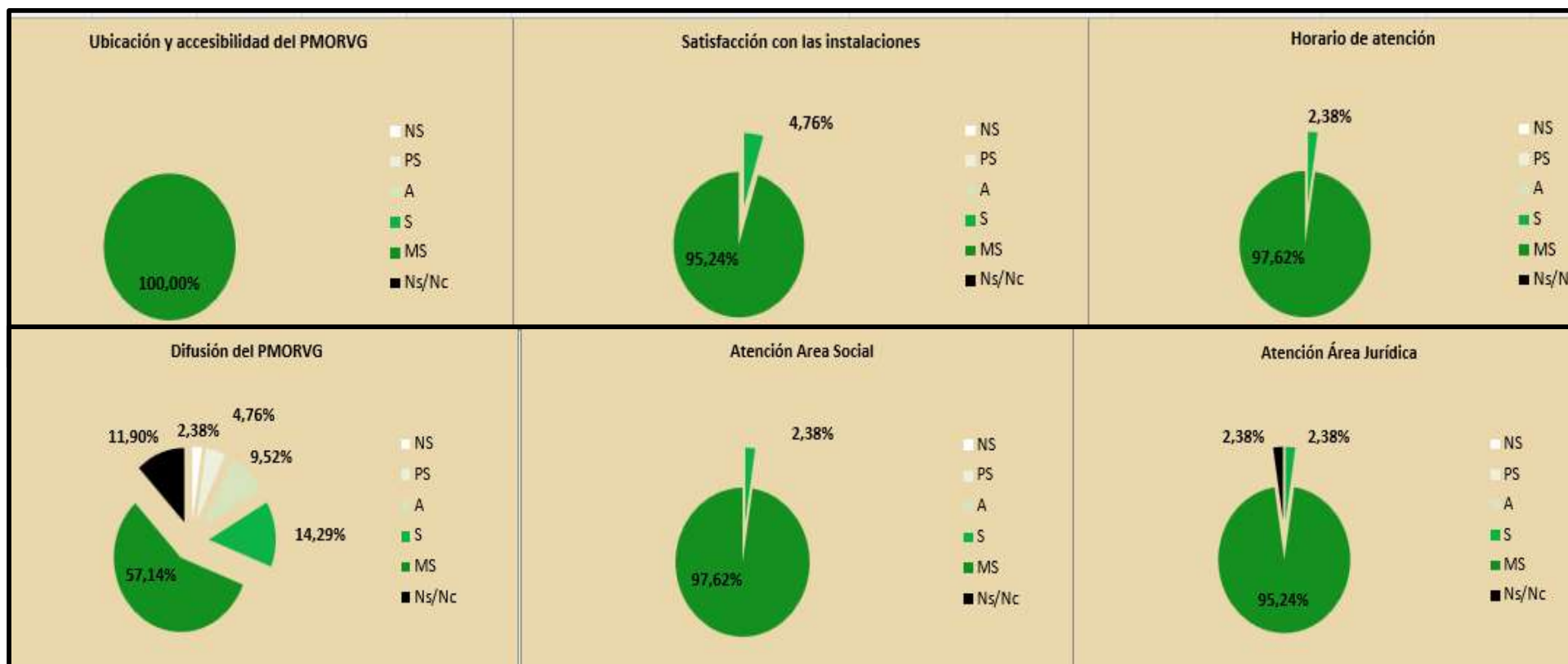
## 4. Resultados encuestas de satisfacción: PMORVG 2023.



La presente gráfica corresponde a las encuestas que se hicieron durante todo el año 2023 a las **usuarias del PMORVG**. Cabe destacar que el número de encuestadas (42) no es representativo con respecto del total de atendidas durante el 2023 (184), ya que supone un **22%**. El % de las encuestas que han considerado la atención entre satisfecha y muy satisfecha, ha sido de casi un **99%** y la media global de **4,65** en una escala en la que 5 es muy satisfecho.

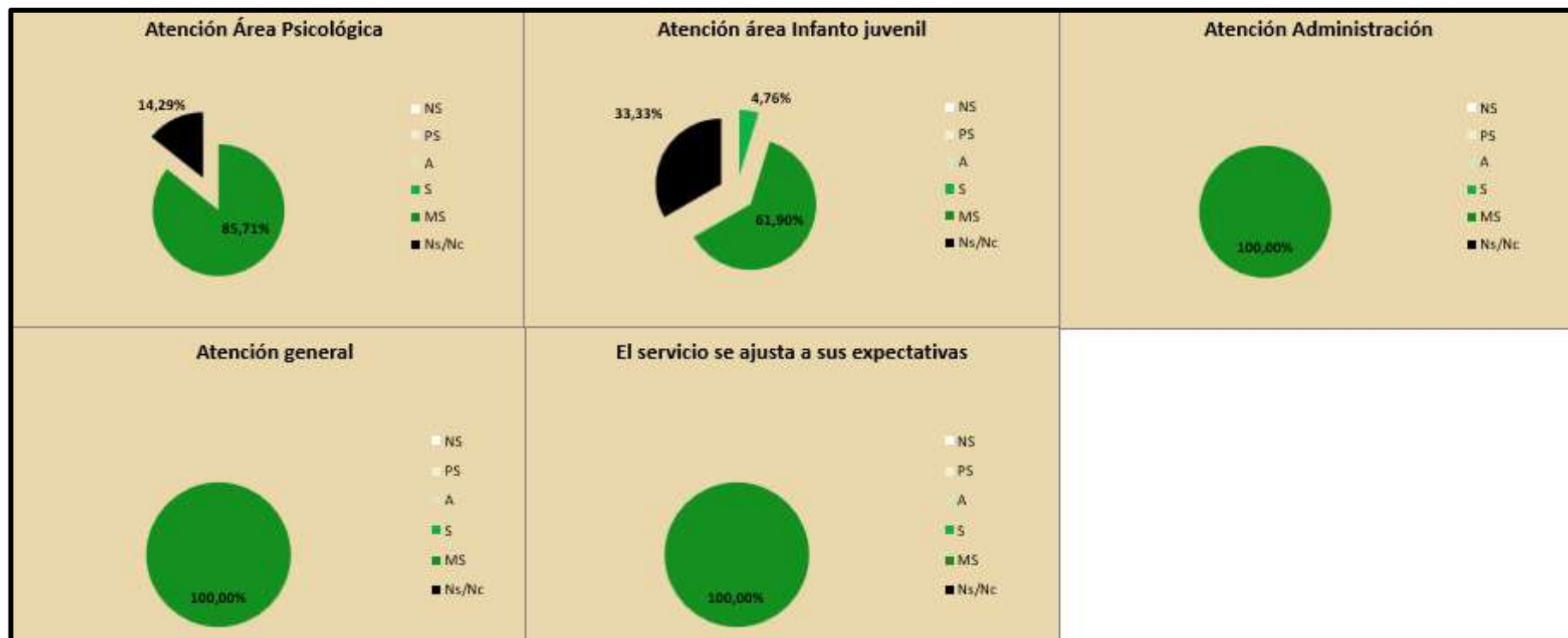
Mencionar que únicamente tres aspectos no alcanzan la puntuación media 4,65: atención área infanto / juvenil (3,29), Difusión (3,83) y atención psicológica (4,29). El resto de ítems superan la nota media, lo cuál nos indica el alto grado de satisfacción de las encuestadas.

## 4. Resultados encuestas de satisfacción: PMORVG 2022 (cont.).



Las siguientes gráficas corresponden a los diferentes ítems por los que se les ha preguntado a las usuarias del **PMORVG** en la encuesta.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción: PMORVG 2022 (cont.).



## 4. Resultados encuestas de satisfacción de los talleres del PMORVG.



La presente gráfica corresponde a las medias de satisfacción en los talleres realizados en el PMORVG durante el 2023. Siendo la media global de **4,82**, en un escala en la que 5 es muy satisfecho. Mencionar que todas las talleres superan la nota 4 , siendo la media mas baja la de 4,30.