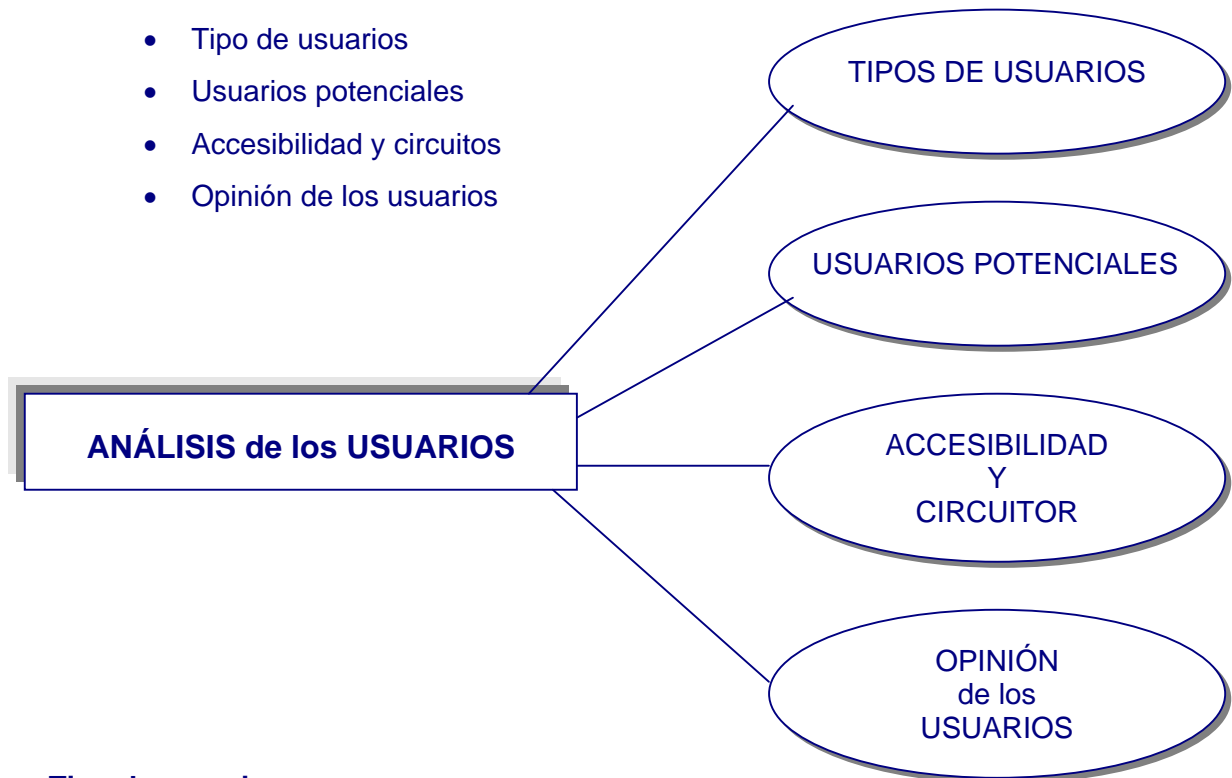


La entidad atiende a las necesidades de los usuarios

Para valorar si la entidad atiende a las necesidades de sus usuarios es necesario trabajar cuatros aspectos:

- Tipo de usuarios
- Usuarios potenciales
- Accesibilidad y circuitos
- Opinión de los usuarios



Tipo de usuarios

Es necesario conocer los siguientes puntos:

- Número de usuarios a los que se ha prestado servicios en los últimos años. Evolución interanual.
- Cómo se agrupan estos usuarios por sexo, edad, nivel de educación, nivel económico, territorio, etnias... Evolución interanual.
- Tiempo de permanencia en el que están recibiendo servicios. Rotación de los usuarios. Este análisis puede resultar de interés para valorar los resultados de la entidad. En virtud de la permanencia deseable según cada servicio, podría deducirse que un periodo demasiado prolongado crea una dependencia no deseable o, por el contrario, en otros casos permanencias por debajo de lo deseado puede indicar baja satisfacción del usuario o la falta de adecuación de los servicios.

Usuarios potenciales

El análisis y la información que se deben de trabajar respecto a los usuarios potenciales, debe permitir despejar la duda de si existen en el área de la entidad otros usuarios para los que se ofrecen servicios y que sin embargo no acceden a los mismos.

Para ello, se obtendrá información sobre el número de usuarios (personas, organizaciones...) y características de los mismos que realmente viven en el territorio de acción fijado por la entidad.

Este análisis, junto con el realizado sobre el tipo de usuarios, permitirá responder a las siguientes preguntas:

- ¿Los usuarios que acceden a la entidad son aquellos para los que la entidad oferta teóricamente sus servicios?
- ¿Hay usuarios en el área de influencia que cumplen las características diseñadas por la entidad y que sin embargo no demandan sus servicios?

Accesibilidad y circuitos

Para conocer los motivos por los que no acceden los usuarios potenciales o las dificultades que tienen en el acceso y utilización de la entidad, debe analizarse la accesibilidad a los servicios y el circuito interno que los usuarios realizan. Para ello se debe:

- Describir y analizar el acceso y los circuitos de los procesos de utilización de los servicios más frecuentes.
- Analizar cómo se llevan a cabo en la práctica de la entidad, las normas de funcionamiento básicas en el acceso (solicitudes, citaciones telefónicas, instancias, matrículas, horarios de la entidad, listas y tiempos de espera, estancia en los centros, entrega de documentaciones que se solicitan, conocimiento previo y comprensión del funcionamiento del sistema...).

- Identificar qué normas y protocolos de acceso son de mayor dificultad en el cumplimiento por parte de la población y qué consecuencias conllevan, consecuencias prácticas y de modificaciones de actitudes en el trato.
- Determinar las posibles causas de los elementos disfuncionales del acceso, identificando aquellas que vengan condicionadas por factores de índole cultural.
- Determinar las posibles causas de los elementos disfuncionales del acceso, identificando aquellas que vengan condicionadas por factores de índole socioeconómico.
- Determinar las posibles causas de los elementos disfuncionales del acceso, identificando aquellas que vengan condicionadas por factores de índole político-legal.
- Determinar las posibles causas de los elementos disfuncionales del acceso, identificando aquellas que vengan condicionadas por factores de índole tecnológico.

Opinión de los usuarios

Cuando se revisa qué se entiende y se analiza respecto a la opinión de los usuarios por parte de la mayoría de las entidades e instituciones, especialmente en la Administración pública, se observa que se centran, fundamentalmente, en estudios de satisfacción de los usuarios, bien a través de encuestas de satisfacción/insatisfacción o a través de la revisión de las reclamaciones efectuadas. La conclusión de estos trabajos suele expresar una opinión más optimista que la real y, además, difícilmente tiene una traducción práctica en la adecuación o estrategias de las entidades.

La información, la opinión, que se debe obtener de los usuarios, en coherencia con la importancia que estos tienen para la entidad, debe ser útil para:

- Adecuar y modificar la gestión cotidiana de la entidad.
- Desarrollar las directrices estratégicas y evaluar sus repercusiones sobre el usuario como receptor de las innovaciones propuestas.

Para ello, la información que se obtenga debe ser fiable, relevante y complementaria con otros procesos relacionados con la atención al usuario (teléfono de atención directa, circuito y gestión de reclamaciones...).

Dicha información debe hacer referencia a:

- Accesibilidad, equidad, personalización, información, elección, y atención.
- Opinión sobre las innovaciones o cambios de la entidad.
- Opinión sobre la oferta concreta de cada uno de los servicios.

Los procedimientos que se pueden utilizar para conocer la opinión de los usuarios son similares a los enumerados para conocer la imagen que la entidad tiene en la sociedad y entre determinados colectivos, si bien los públicos objeto de consulta serán únicamente los usuarios reales y potenciales de la entidad:

- Entrevistas semiestructuradas a usuarios relevantes.
- Encuestas de opinión a usuarios que acuden a otras entidades en detrimento de la propia.
- Encuestas de opinión a usuarios potenciales.
- Grupos de discusión con usuarios.
- Análisis de la opinión de usuarios de la entidad sobre ventajas y dificultades percibidas, sobre la calidad de los servicios.
- Estudios observacionales.