

ESTUDIO 2023 DE LA CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA

POR PRECOLEGIADOS, SOCIEDADES PROFESIONALES, PROVEEDORES,
ANUNCIANTES, ENTIDADES ALIADAS Y CLIENTES DE ALQUILER SALAS,
DEL ILUSTRE COLEGIO PROFESIONAL DE FISIOTERAPEUTAS DE LA
COMUNIDAD DE MADRID.

Informe de resultados mayo 2023



ESTUDIO 2023 DE LA CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA

POR PRECOLEGIADOS, SOCIEDADES PROFESIONALES, PROVEEDORES, ANUNCIANTES, ENTIDADES ALIADAS Y CLIENTES DE ALQUILER SALAS, DEL ILUSTRE COLEGIO PROFESIONAL DE FISIOTERAPEUTAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID.



INV- 23-154 / mayo, 2023

CERTIFICACIONES Y POLÍTICA DE CALIDAD:

- Certificado A50/000005 según Norma ISO 20252:2019
- Certificado 21655-ISO-001 según Norma ISO 27001
- Código ICC/ ESOMAR
- Sistema I+A de Calidad de Captaciones (SACC)



La Calidad es un objetivo, una estrategia y un rasgo de identidad para todos los que componemos Análisis e Investigación.

La búsqueda constante de la calidad y valor añadido en nuestros servicios nos permitirá lograr la satisfacción de los clientes, la rentabilidad de nuestra empresa y una posición de liderazgo cualitativo en nuestro sector.

ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II.- FICHA TÉCNICA.....	4
III.- INFORMES POR PERFIL:	
1. PRECOLEGIADOS.....	6
2. SOCIEDADES PROFESIONALES.....	13
3. PROVEEDORES.....	22
4. ANUNCIANTES.....	29
5. ENTIDADES ALIADAS.....	42
6. CLIENTES DE ALQUILER DE SALAS.....	48



COLEGIO PROFESIONAL DE
FISIOTERAPEUTAS
COMUNIDAD DE MADRID

I. INTRODUCCIÓN

El Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid, comprometido con la excelencia en la prestación de sus servicios mediante su certificación EFQM - Modelo 400 realiza, con periodicidad bianual, el presente estudio de tracking, con el objeto de determinar las valoraciones que de la calidad de los servicios recibidos desde la institución colegial hacen sus siguientes stakeholders: *Anunciantes, Sociedades Profesionales, Precolegiados, Proveedores, Entidades Aliadas y los Clientes de Alquiler de Salas.*

II. FICHA TÉCNICA

Universos:

- 111 Proveedores - 16 Anunciantes - 50 Sociedades Profesionales - 91 Entidades Aliadas
- 6 Precolegiados - 4 Clientes de Alquiler de Salas

Ámbito: Comunidad de Madrid.

Tipos de entrevistas: Telefónicas por sistema CATI, a partir de las Bases de Datos proporcionadas por el Colegio Profesional de Fisioterapeutas - Comunidad de Madrid

Cuestionarios: Telefónicos semiestructurados, específicos para cada perfil.

Muestras obtenidas en la encuesta:

- 37 Proveedores - 7 Anunciantes - 18 Sociedades - 25 Entidades Aliadas - 3 Precolegiados
- 2 Clientes de Salas

Trabajo de Campo: Realizado por Análisis e Investigación Survey, del 11 al 26 de abril de 2023.

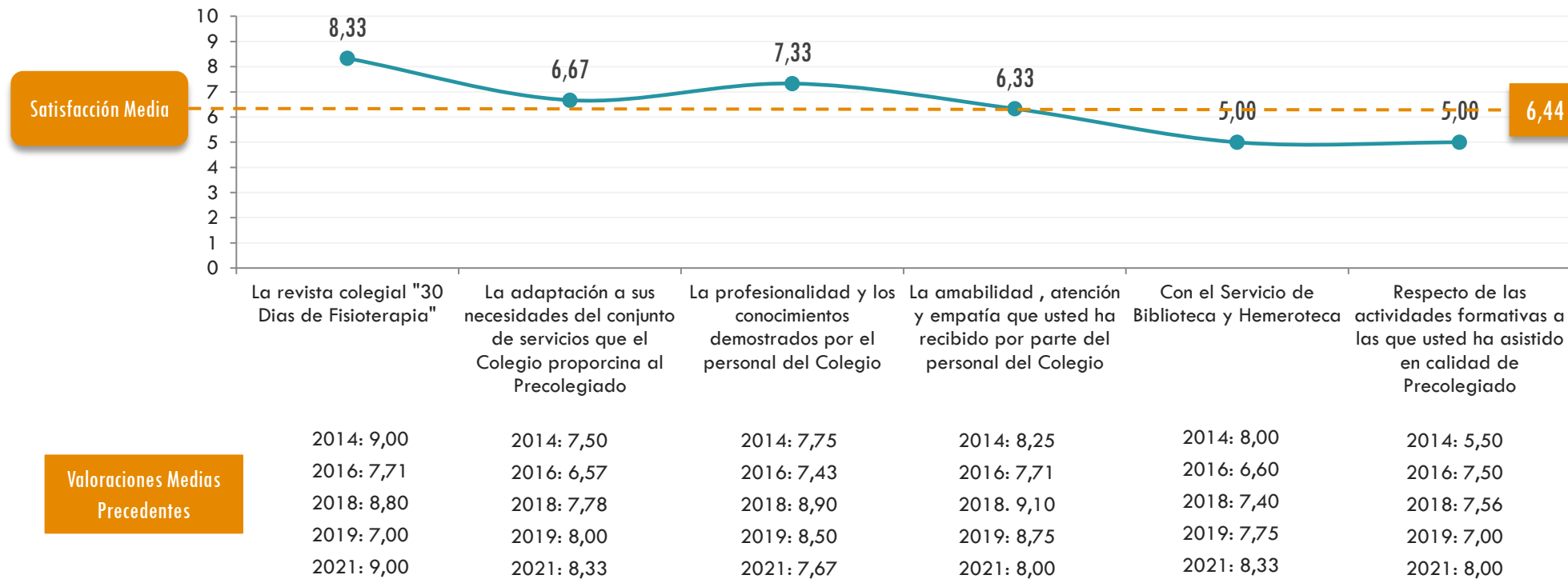
Tratamiento estadístico: Tabulación cruzada de frecuencias.

Control de Calidad: De acuerdo a la Norma ISO 20252 y el código de conducta ICC/ESOMAR.

III. INFORMES POR PERFIL

1. PRECOLEGIADOS

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE LES PRESTA EL COLEGIO

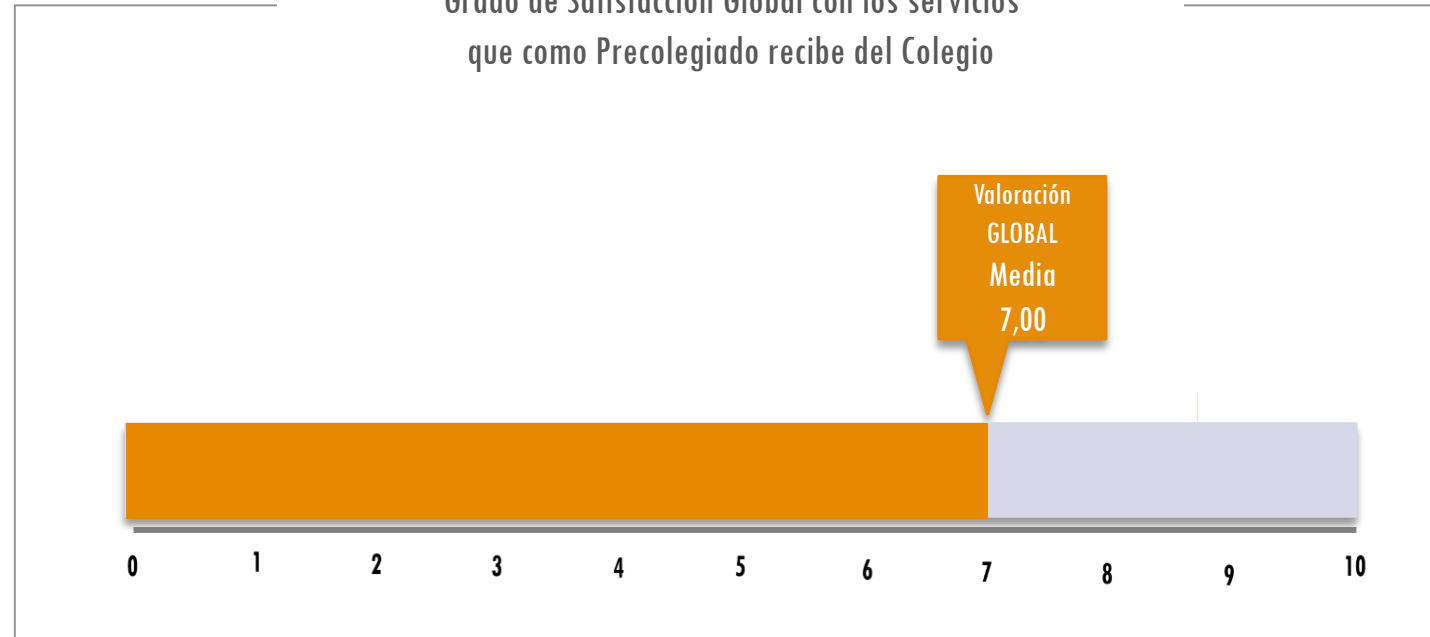


P.1 En su condición de Precolegiado, y en un escala de 0 a 10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima) le agradecemos nos indique su grado de satisfacción con el servicio que le presta el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer:

Base: Total Muestra (3 casos)

GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Grado de Satisfacción Global con los servicios que como Precolegiado recibe del Colegio



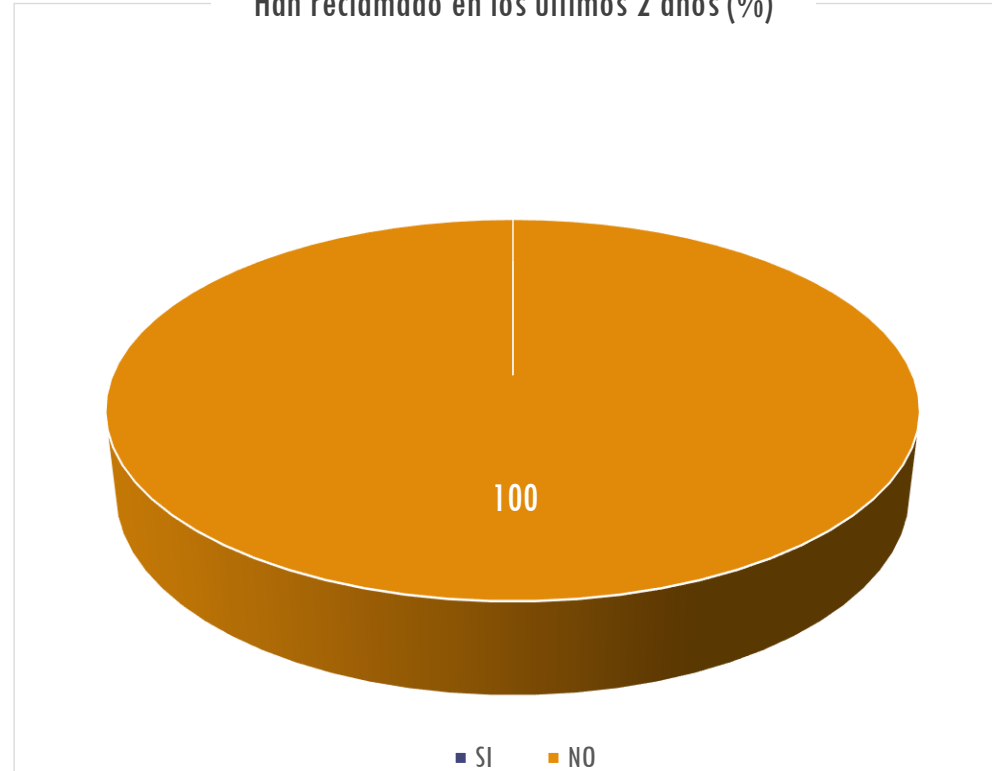
Valoraciones Globales Medias Precedentes:
2014: 8,25 / 2016: 7,43 / 2018: 8,20 / 2019: 8,25 / 2021: 8,0

P.1.7 Y, por último, ¿cuál diría que es la nota de su grado global, general, de satisfacción con los servicios que como Precolegiado le proporciona el Colegio?

Base: Total muestra (3 casos)

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Han reclamado en los últimos 2 años (%)



P.2. ¿En los últimos 12 meses ha realizado usted alguna queja o reclamación al Colegio de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid?

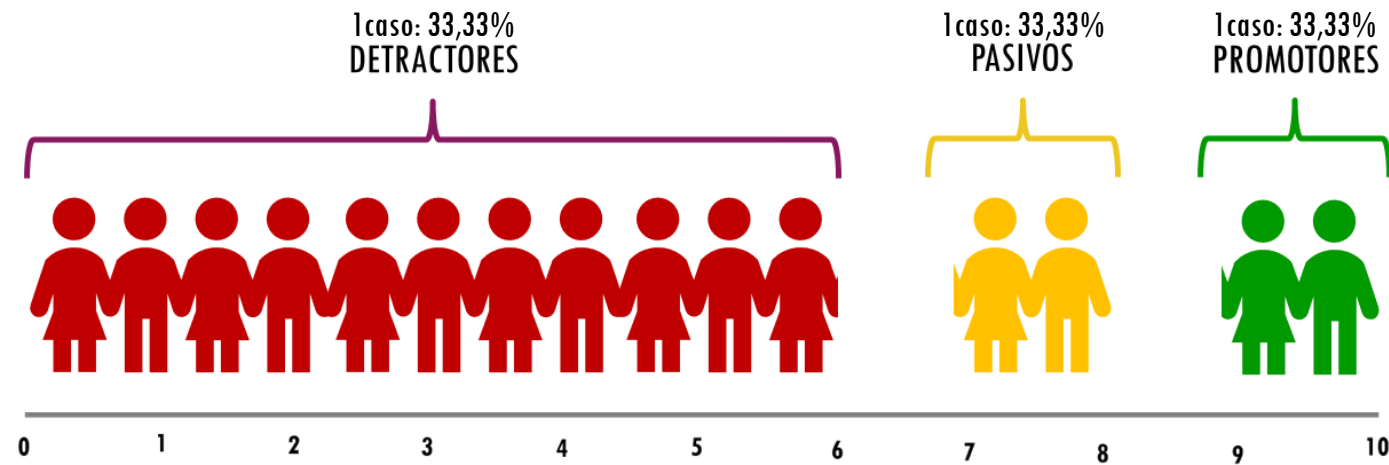
Base: Total muestra (3 casos)

MEJORAS QUE SE SUGIEREN

- Listado completo y literal de las sugerencias y propuestas recibidas -

(no se ha sugerido nada)

NIVEL DE PROBABILIDAD DE RECOMENDAR A OTROS ALUMNOS EL INSCRIBIRSE COMO PRECOLEGIADOS



Indicador NPS = 0%

Es prácticamente nula la probabilidad de que estos precolegiados recomienden inscribirse como tal a otros alumnos.

En esta Pregunta 5, la valoración probabilística - promedio ha sido de 7,33 (desviación 2,08)

P.5. En la misma escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a "con ninguna probabilidad" y 10 equivale a "con toda probabilidad"
¿Qué probabilidad habría de que usted recomendará inscribirse como precolegiados a otros alumnos de Fisioterapia?

Base: Total muestra (3 casos)

ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN
C/ Orense, 68
28020 MADRID

CUESTIONARIO Nº / ___/___/

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PRECOLEGIADOS
del Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid
(Aplicación Telefónica)

Abril 2023

Buenos días/tardes, mi nombre es _____, y soy un/a entrevistador/a del Instituto de Estudios de Opinión ANALISIS E INVESTIGACION. Por encargo de Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid, estamos realizando una encuesta de Satisfacción de los Precolegiados que le exige su Sistema de Gestión de Calidad. Es muy breve y totalmente confidencial ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas preguntas?

Muchas gracias.

P.1. En su condición de Precolegiado, y en una escala de 0 a 10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima) le agradecemos nos indique su grado de satisfacción con el servicio que le presta el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer.

	Grado de Satisfacción	(No leer) Ns / Nc
1. El Boletín colegial "30 Días de Fisioterapia"	/___/	Y
2. La adaptación a sus necesidades del conjunto de servicios que el Colegio le proporciona como Precolegiado	/___/	Y
3. La profesionalidad y los conocimientos demostrados por el personal del Colegio que le ha atendido	/___/	Y
4. La amabilidad, atención y empatía que usted ha recibido por parte del personal del Colegio	/___/	Y
5. Su grado de satisfacción con el servicio de Biblioteca y Hemeroteca	/___/	Y
6. Con respecto de las actividades formativas a las que usted ha asistido en calidad de Precolegiado (cursos, jornadas, seminarios, etc.)	/___/	Y
7. Y, por último, ¿cuál diría que es la nota de su grado <u>global general</u> de satisfacción con los servicios que como Precolegiado le proporciona el Colegio?	/___/	Y

P.2. ¿En los últimos 12 meses ha realizado usted alguna queja o reclamación al Colegio de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid?

SI.....1 NO.....2 (Entrevistador: pasar directamente a P.4)

P.3. De nuevo, en una escala de 0 a 10, ¿cuál es su valoración del tratamiento que el Colegio le dio a esa incidencia?

Valoración /___/___/

P.4. En el marco de su relación con el Colegio, ¿tiene usted alguna sugerencia o propuesta de mejora, que quiera transmitirle? (Entrevistador: tomar nota literal)

P.5. En la misma escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a "con ninguna probabilidad" y 10 equivale a "con toda probabilidad" ¿Qué probabilidad habría de que usted recomendase inscribirse como precolegidos a otros alumnos de Fisioterapia?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES		

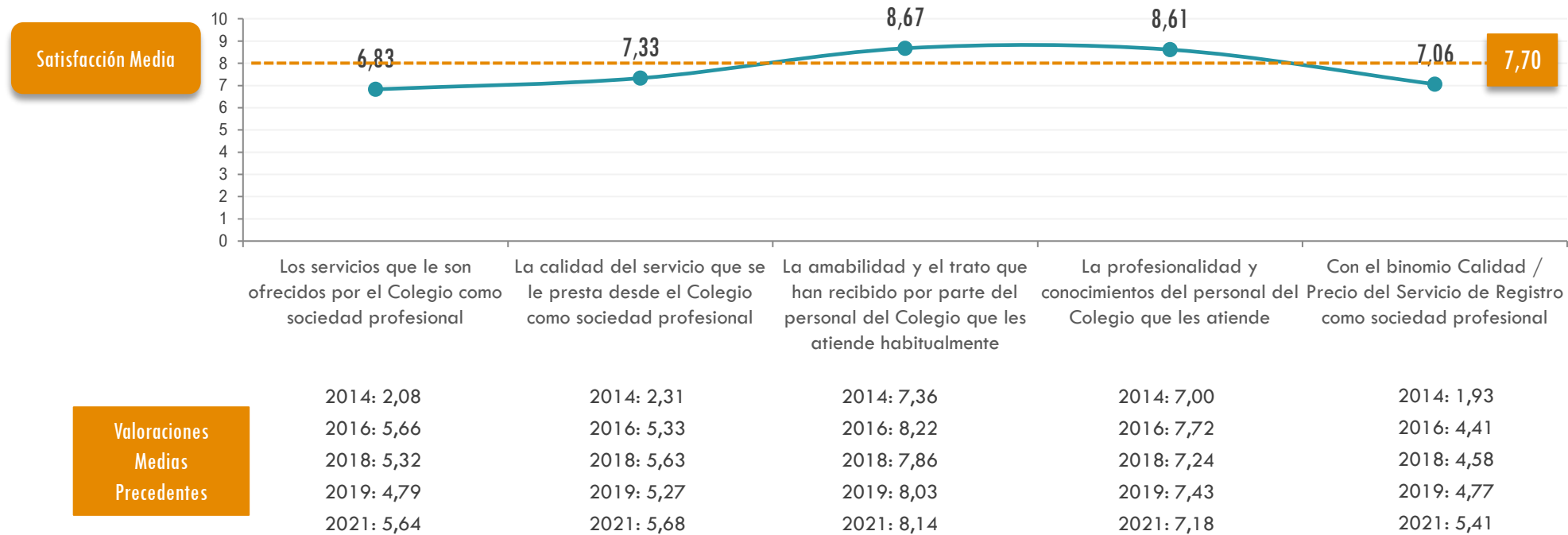
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CONTROL:

- Nombre de la persona encuestada según consta en el listado: (no hay que preguntárselo)

2. SOCIEDADES PROFESIONALES

GRADO DE SATISFACCIÓN CON DE LOS SERVICIOS QUE LES PRESTA EL COLEGIO

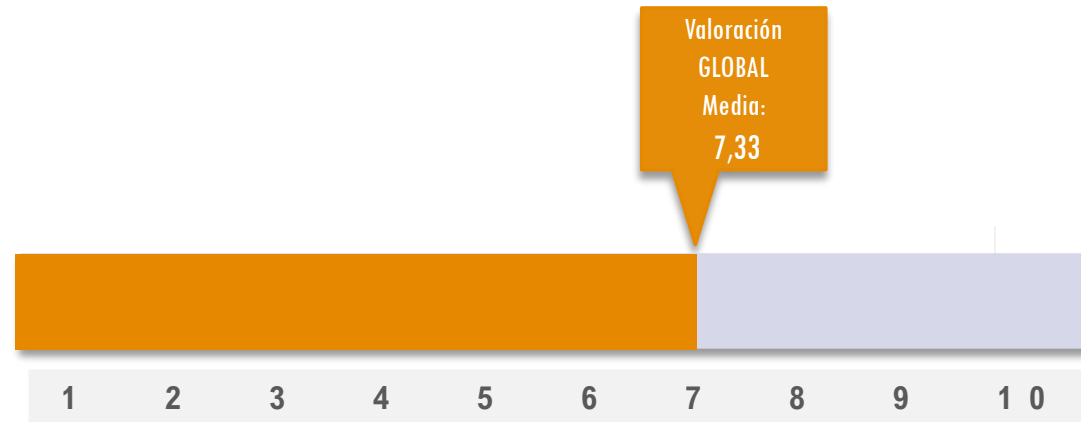


P.1. En su condición de sociedad profesional, y en una escala de 0 a 10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima, le pedimos, por favor, nos indique su grado de satisfacción con el servicio que les presta el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer:

Base: Total Muestra (18 casos)

GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Valoración Global del servicio que reciben del Colegio como sociedad profesional



Valoraciones Medias Precedentes:

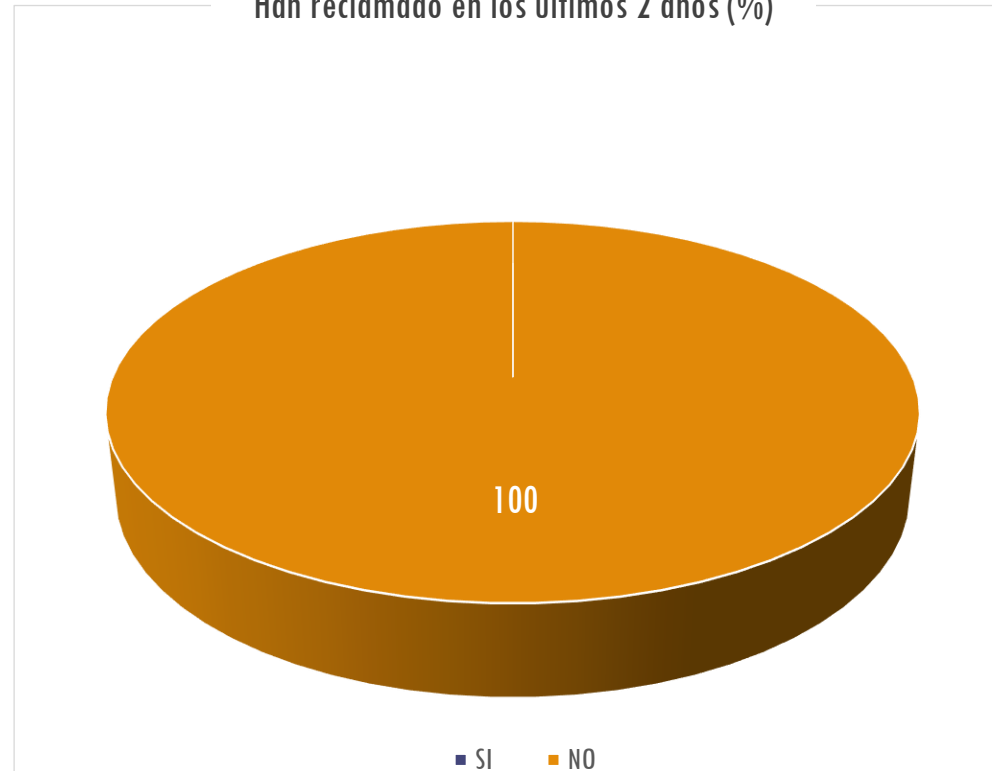
2014: 2,57 / 2016: 5,28 / 2018: 4,80 / 2019: 5,50 / 2021: 5,27

Teniendo en cuenta que el registro de la sociedad profesional viene definido por la Ley 2/2007, de 15 de marzo, de sociedades profesionales (artº 8.4),
P.2. determinándose la cuota a abonar por los propios Colegiados en Asamblea Extraordinaria celebrada el 20/12/2007. En la misma escala de 0 a 10,
¿Cuál diría que es su valoración global del servicio que recibe del Colegio como sociedad profesional?

Base: Total Muestra (18 casos)

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Han reclamado en los últimos 2 años (%)



P.3 ¿En los últimos 12 meses han realizado ustedes alguna queja o reclamación al Colegio de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid?

Base: Total Muestra (18 casos)

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS

Cumplimiento de las Expectativas (%)

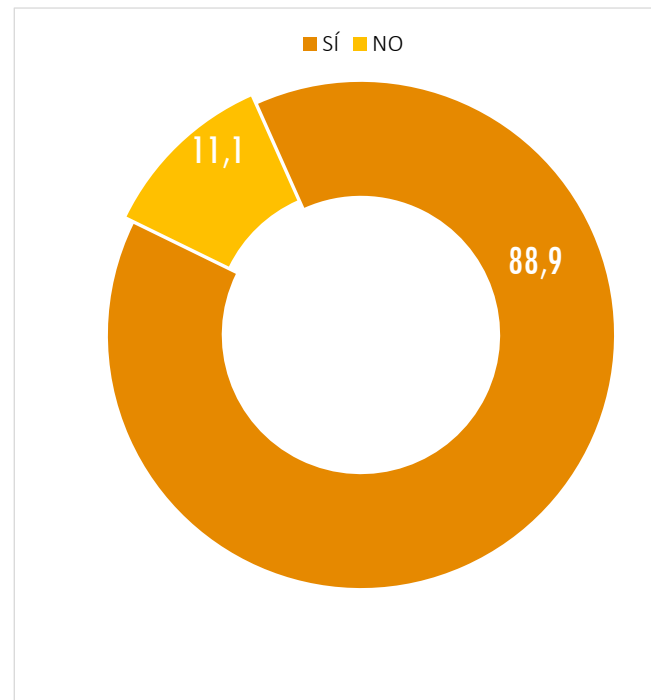


P.5. ¿Piensan que el servicio que les ha prestado el Colegio..... (Entrevistador: leer opciones)

Base: Total Muestra (18 casos)

ORGULLO DE PERTENENCIA

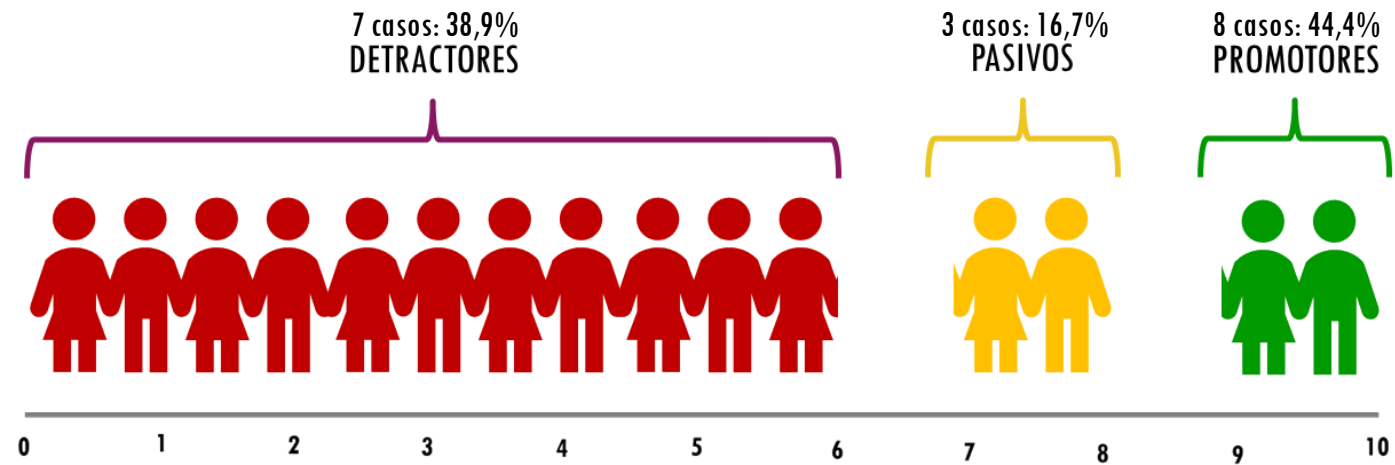
Se sienten representados y orgullosos de su pertenencia al Colegio (%)



P.6. ¿Se sienten ustedes representados y orgullosos de su pertenencia al Colegio?

Base: Total Muestra (18 casos)

NIVEL DE PROBABILIDAD DE RECOMENDAR A OTRAS SOCIEDADES INSCRIBIRSE EN EL COLEGIO



Indicador NPS = 5,5%
Existe franca probabilidad de que a otras sociedades profesionales se les recomiende inscribirse en el Colegio.

En esta pregunta la valoración probabilística - promedio es de 7,11, (desviación 2,78)

P.7. Siguiendo con la escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a “con ninguna probabilidad” y 10 equivale a “con toda probabilidad”;
¿Con que probabilidad recomendarían ustedes inscribirse en este Colegio a otras sociedades que aún no lo estén?

Base: Total Muestra (18 casos)

MEJORAS QUE SE SUGIEREN

- Listado completo y literal de las sugerencias y propuestas recibidas -

- ✓ Recibir más información específica para sociedades profesionales.
- ✓ Que se considere que la cuota de sociedad es innecesaria porque ya, a nivel particular, se paga una cuota.
- ✓ Que no nos cobren como sociedad, ya que estamos pagando como individual.
- ✓ Mejor gestión y mayor información actualizada sobre los procesos.
- ✓ Que den más facilidad para que llegue la información.
- ✓ En las solicitudes legales no son demasiado claros y nos pasan de un departamento a otro.

Base: Total Muestra (18 casos)

ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN
C/ Orense, 88
28020 MADRID

CUESTIONARIO Nº /___/___/

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SOCIEDADES PROFESIONALES del Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid (Aplicación Telefónica)

Abril 2023

CUANDO EL REGISTRO NO INDIQUE PERSONA CONCRETA, HAY QUE PREGUNTAR POR LA PERSONA QUE HABITUALMENTE SE RELACIONA CON EL COLEGIO DE FISIOTERAPEUTAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Buenos días/tardes, mi nombre es _____, y soy un/a entrevistador/a de ANALISIS E INVESTIGACION, Instituto de Estudios de Opinión. Por encargo de Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid, estamos realizando una encuesta de Satisfacción de las Sociedades Profesionales que se relacionan con él, tal y como le exige su Sistema de Gestión de Calidad. Es muy breve y totalmente confidencial ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas preguntas?

Muchas gracias.

P.1. En su condición de sociedad profesional, y en una escala de 0 a 10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima, le pedimos, por favor, nos indique su grado de satisfacción con el servicio que les presta el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer:

Aspectos a Testar	Grado de Satisfacción	(No leer) Ns / Nc
1. Los servicios que le son ofrecidos por el Colegio como sociedad profesional	/___/___	Y
2. La calidad del servicio que se le presta el Colegio como sociedad profesional	/___/___	Y
3. La amabilidad y el trato que ha recibido por parte del personal del Colegio que les atiende habitualmente	/___/___	Y
4. La profesionalidad y conocimientos del personal del Colegio que les atiende	/___/___	Y
5. El binomio calidad/precio del servicio de registro como sociedad profesional	/___/___	Y

P.2. Teniendo en cuenta que el registro de la sociedad profesional viene definido por la Ley 2/2007, de 15 de marzo, de sociedades profesionales (artº 8.4), determinándose la cuota a abonar por los propios colegiados en Asamblea Extraordinaria celebrada el 20/12/2007. En la misma escala de 0 a 10, ¿cuál es su valoración global, general, del servicio que recibe del Colegio como sociedad profesional?

Valoración /___/___/

P.3. ¿En los últimos 12 meses han realizado ustedes alguna queja o reclamación al Colegio de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid?

SI.....1 NO.....2 (Entrevistador: pasar directamente a P.5)

P.4. De nuevo, en una escala de 0 a 10, ¿cuál es su valoración del tratamiento que el Colegio les dio a esa incidencia?

Valoración /___/___/

P.5. ¿Piensan que el servicio que les ha prestado el Colegio..... (Entrevistador: leer opciones)

-ha cumplido o superado con sus expectativas?..... 1
-ha superado sus expectativas?..... 2
-o ha estado por debajo de sus expectativas?..... 3

P.6. ¿Se sienten ustedes representados y orgullosos de su pertenencia al Colegio?

SI.....1 NO.....2

P.7. Siguiendo con la escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a "con ninguna probabilidad" y 10 equivale a "con toda probabilidad"; ¿Con que probabilidad recomendarían ustedes inscribirse en este Colegio a otras sociedades que aún no lo estén?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES		

P.8. En el marco de su relación con el Colegio, ¿tienen ustedes alguna/s sugerencia/s o propuesta/s de mejora que quieran transmitirle? (Entrevistador: tomar nota digital)

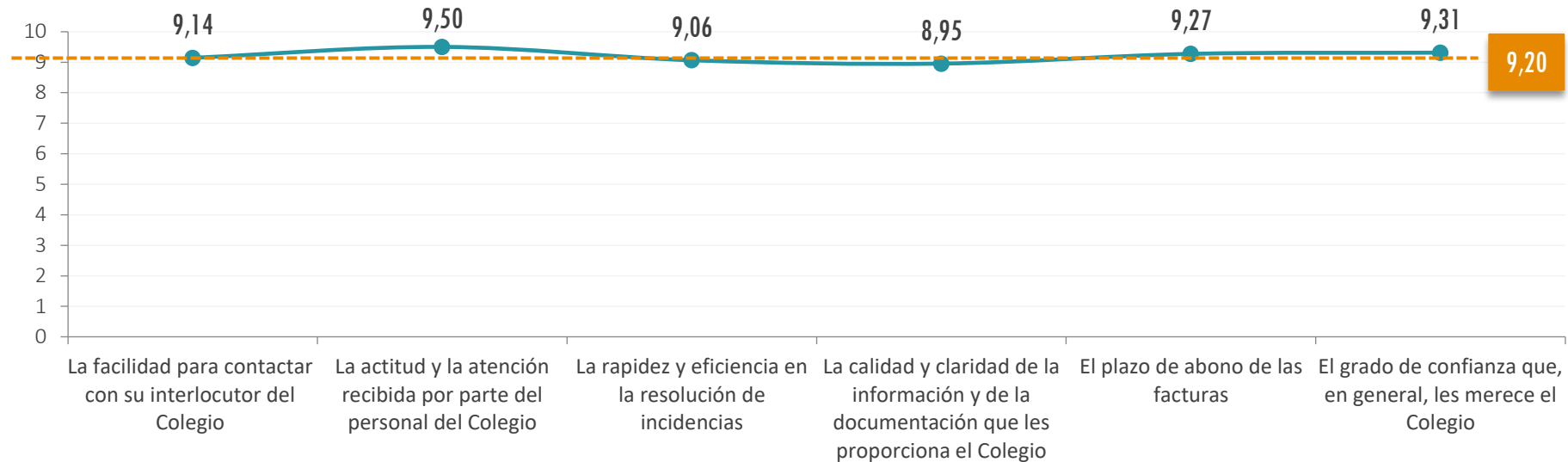
CONTROL:

- Nombre de la sociedad encuestada según consta en el listado:

3. PROVEEDORES

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS COMPONENTES DEL SERVICIO

Satisfacción
Media



Valoraciones
Medias
Precedentes

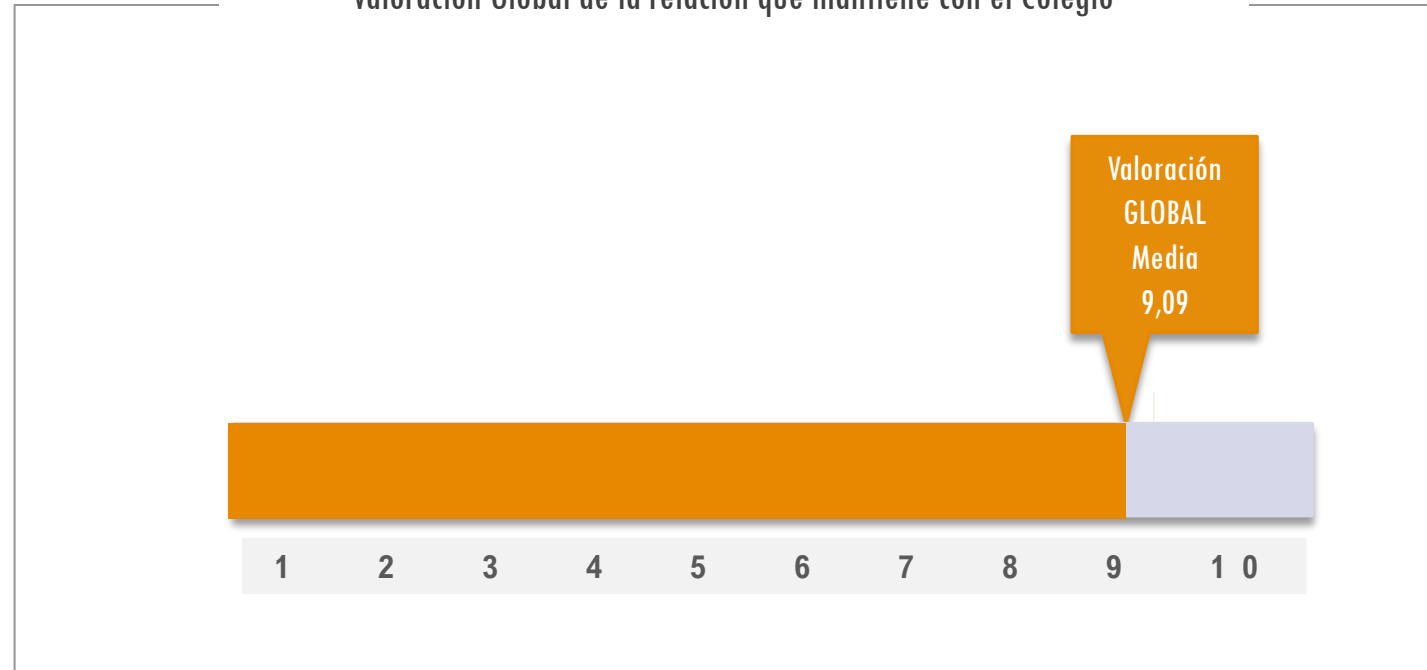
2018: 9,67	2018: 9,89	2018: 9,33	2018: 9,22	2018: 10,00	2018: 9,78
2019: 9,23	2019: 9,42	2019: 9,15	2019: 9,00	2019: 9,89	2019: 9,39
2021: 9,10	2021: 9,150	2021: 9,00	2021: 8,80	2021: 9,20	2021: 9,10

p.1. En su condición de proveedor del Colegio, y en una escala de 0 a 10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima), indíquenos, por favor, su grado de satisfacción el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer:

Base: Total Muestra (37 casos)

GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Valoración Global de la relación que mantiene con el Colegio



Valoraciones Globales Medias Precedentes:
2018: 9,67 / 2019: 9,16 / 2021: 9,20

P.2. Y, en la misma escala de 0 a 10, ¿cuál es su valoración global de la relación que el Colegio mantiene con ustedes?

Base: Total Muestra (37 casos)

NIVEL DE PROBABILIDAD DE RECOMENDAR A OTROS PROVEEDORES COLABORAR EN EL COLEGIO



Indicador NPS = 81,1%
Es altísima la probabilidad de que se recomiende colaborar con el Colegio a otros posibles proveedores.

En esta Pregunta 3, la valoración probabilística - promedio ha sido de 9,35, (desviación 1,09)

P.3. Siguiendo con la escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a "con ninguna probabilidad" y 10 equivale a "con toda probabilidad";
¿Con qué probabilidad recomendaría usted al Colegio como cliente a otros posibles proveedores?

Base: Total Muestra (37 casos)

MEJORAS QUE SE SUGIEREN

- Listado completo y literal de las sugerencias y propuestas recibidas -

- ✓ Que faciliten formación de entidades privadas relacionadas con alguna especialidad, como la terapia acuática y subacuática.
- ✓ Que me compren más.

ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN
C/ Orense, 88
28020 MADRID

CUESTIONARIO Nº ___/___/___

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES
del Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid
(Aplicación Telefónica)

Abril 2023

**CUANDO EL REGISTRO NO INDICA LA PERSONA, HAY QUE PEDIR HABLAR
CON EL RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE
SUELE RELACIONARSE CON EL COLEGIO DE FISIOTERAPEUTAS**

Buenos días/tardes, mi nombre es _____, y soy un/a entrevistador/a de ANALISIS E INVESTIGACION, Instituto de Estudios de Opinión. Por encargo de Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid, estamos realizando una encuesta de Satisfacción dirigida a sus proveedores; encuesta que le exige al Colegio su Sistema de Gestión de Calidad. Es muy breve, no llega a dos minutos, y es totalmente confidencial ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas preguntas?

Muchas gracias.

P.1. En su condición proveedor del Colegio, y en una escala de 0 a 10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima), indíquenos, por favor, su grado de satisfacción con el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer:

Aspectos a Testar	Grado de Satisfacción	(No leer) Nº / Nc
1. La facilidad para contactar con su el interlocutor del Colegio	/___/	Y
2. La actitud y atención recibida por parte del personal del Colegio	/___/	Y
3. La rapidez y eficiencia en la resolución de incidencias	/___/	Y
4. La calidad y claridad de la información y de la documentación que les proporciona el Colegio	/___/	Y
5. El plazo de abono de las facturas	/___/	Y
6. El grado de confianza que, en general, que les merece el Colegio	/___/	Y

P.2. Y, en la misma escala de 0 a 10, ¿cuál es su valoración global general de la relación que el Colegio mantiene con ustedes?

Valoración /___/___/

P.3. Siguiendo con la escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a "con ninguna probabilidad" y 10 equivale a "con toda probabilidad"; ¿Con qué probabilidad recomendaría usted al Colegio como cliente a otros posibles proveedores?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES		

P.4. Y para finalizar, el Colegio les pide por favor que le ayuden a mejorar: así pues, en el marco de la relación que mantienen con el Colegio, ¿tienen ustedes alguna sugerencia o propuesta de mejora, que quieran transmitirle? (Entrevistador: tomar nota literal)

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CONTROL:

- Nombre de la empresa y/o persona encuestada, según consta en el listado:

4. ANUNCIANTES

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

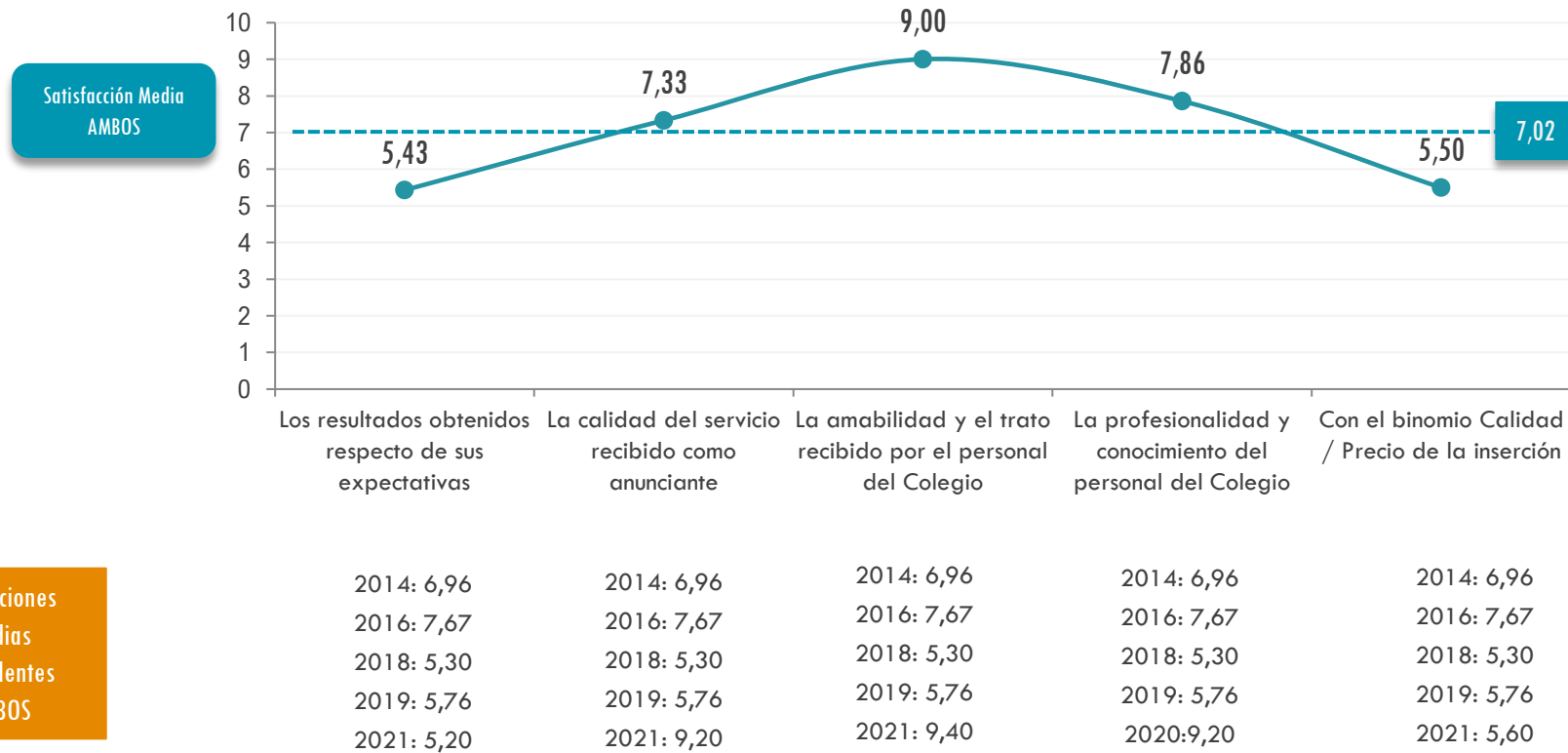
Servicios que se contratan: Totales (%)



A.1. Por favor, indíquenos el tipo de servicios que contratan ustedes con el Colegio como anunciante.

Base: Total Muestra (7 casos)

GRADO DE SATISFACCIÓN POR COMPONENTES DEL SERVICIO AMBOS (Agenda Cursos Formación + Inserción Publicidad)



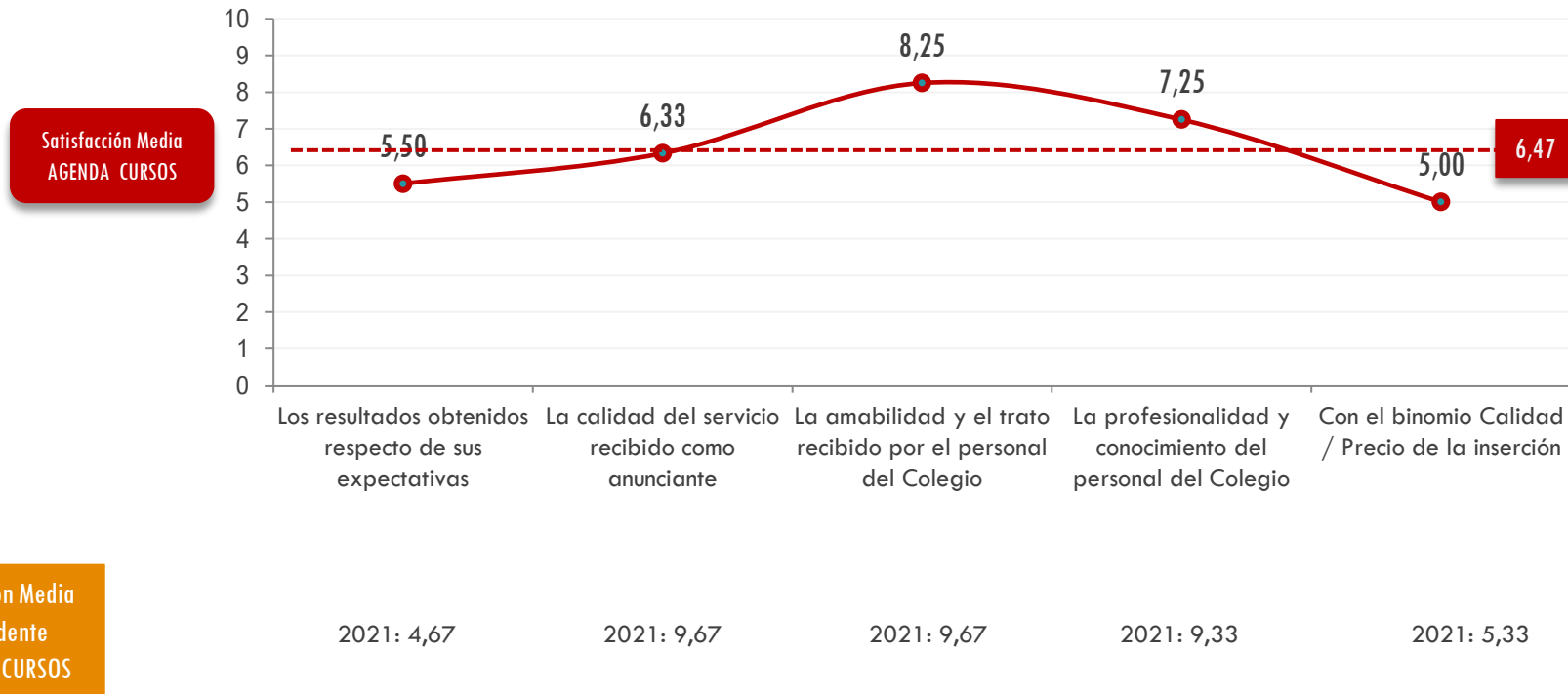
Valoraciones
Medias
Precedentes
AMBOS

P.1. En escala de 0 a10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima) le pedimos, por favor, nos indique su grado de satisfacción con el servicio que les presta el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer.....

Base: Total Muestra (7 casos)

GRADO DE SATISFACCIÓN POR COMPONENTES DEL SERVICIO

Agenda Cursos Formación

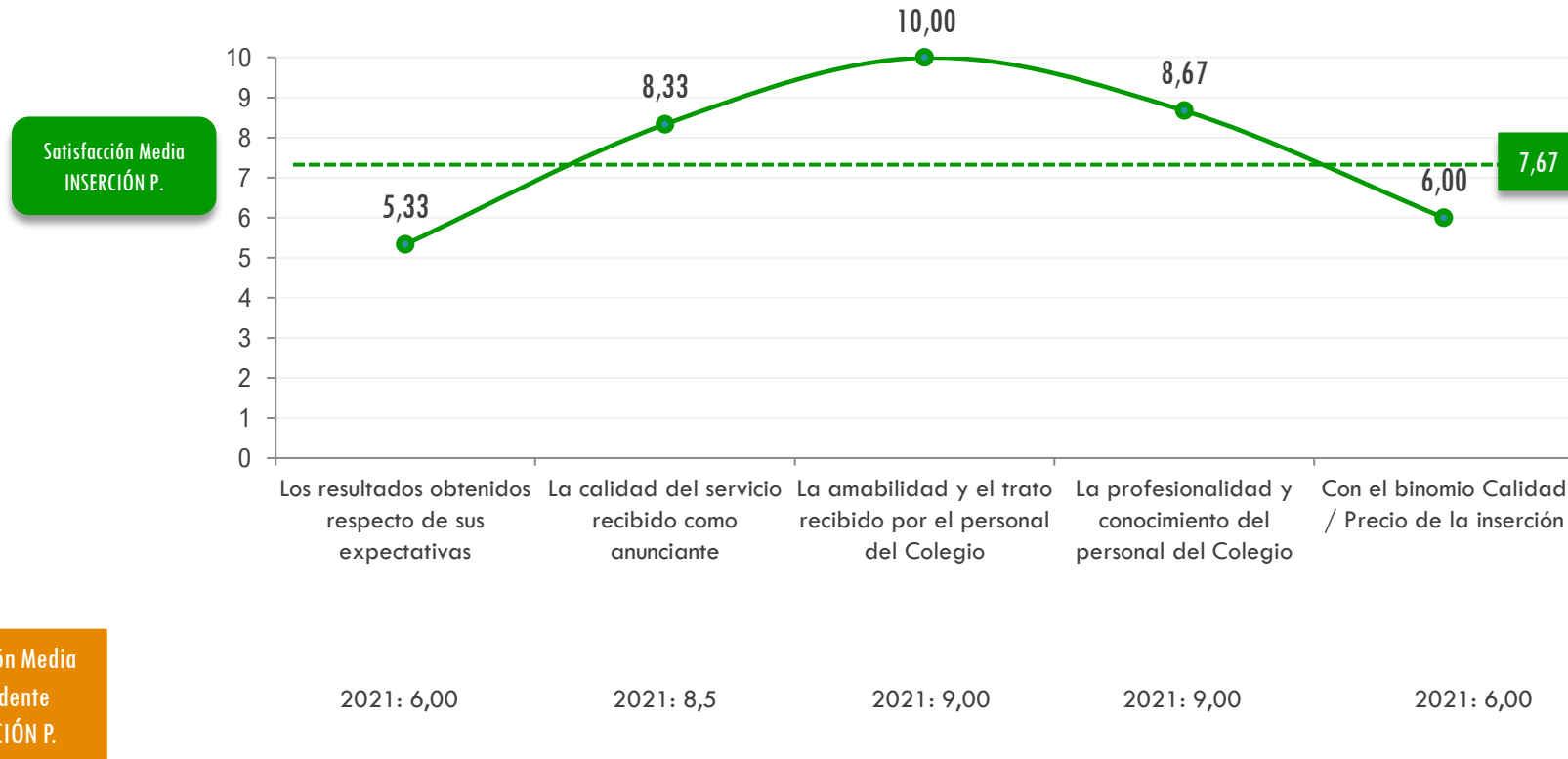


P.1. En escala de 0 a10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima) le pedimos, por favor, nos indique su grado de satisfacción con el servicio que les presta el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer.....

Base: Total Muestra (4 casos)

GRADO DE SATISFACCIÓN POR COMPONENTES DEL SERVICIO

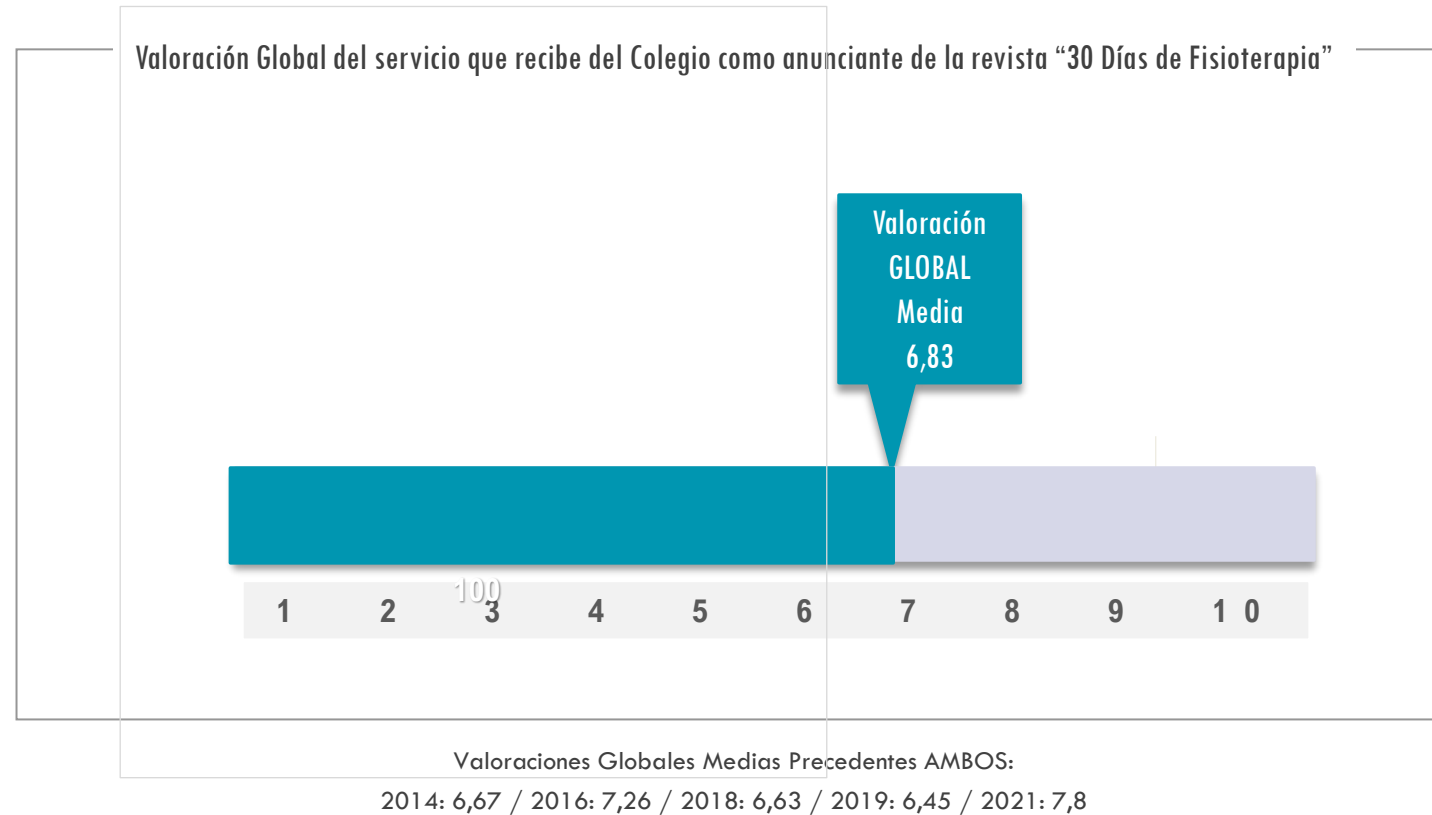
Inserción Publicidad



P.1. En escala de 0 a10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima) le pedimos, por favor, nos indique su grado de satisfacción con el servicio que les presta el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer.....

Base: Total Muestra (3 casos)

GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL AMBOS (Agenda Cursos Formación + Inserción Publicidad)

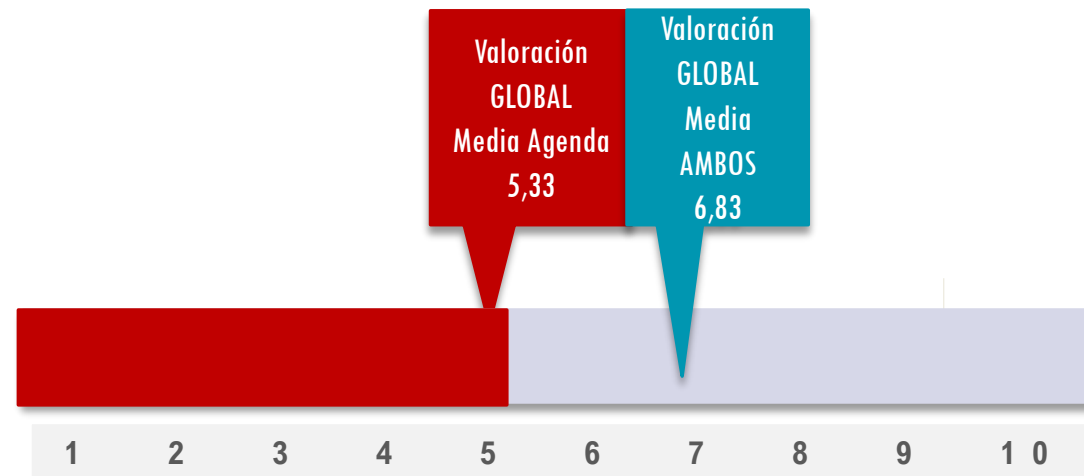


p.2 En escala de 0 a 10, ¿cuál diría que es su valoración Global del servicio que recibe del Colegio como anunciante de la revista "30Días"

Base: Total Muestra (7 casos)

GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL Agenda Cursos Formación

Valoración Global del servicio que recibe del Colegio como anunciante de cursos de formación en la revista del Colegio

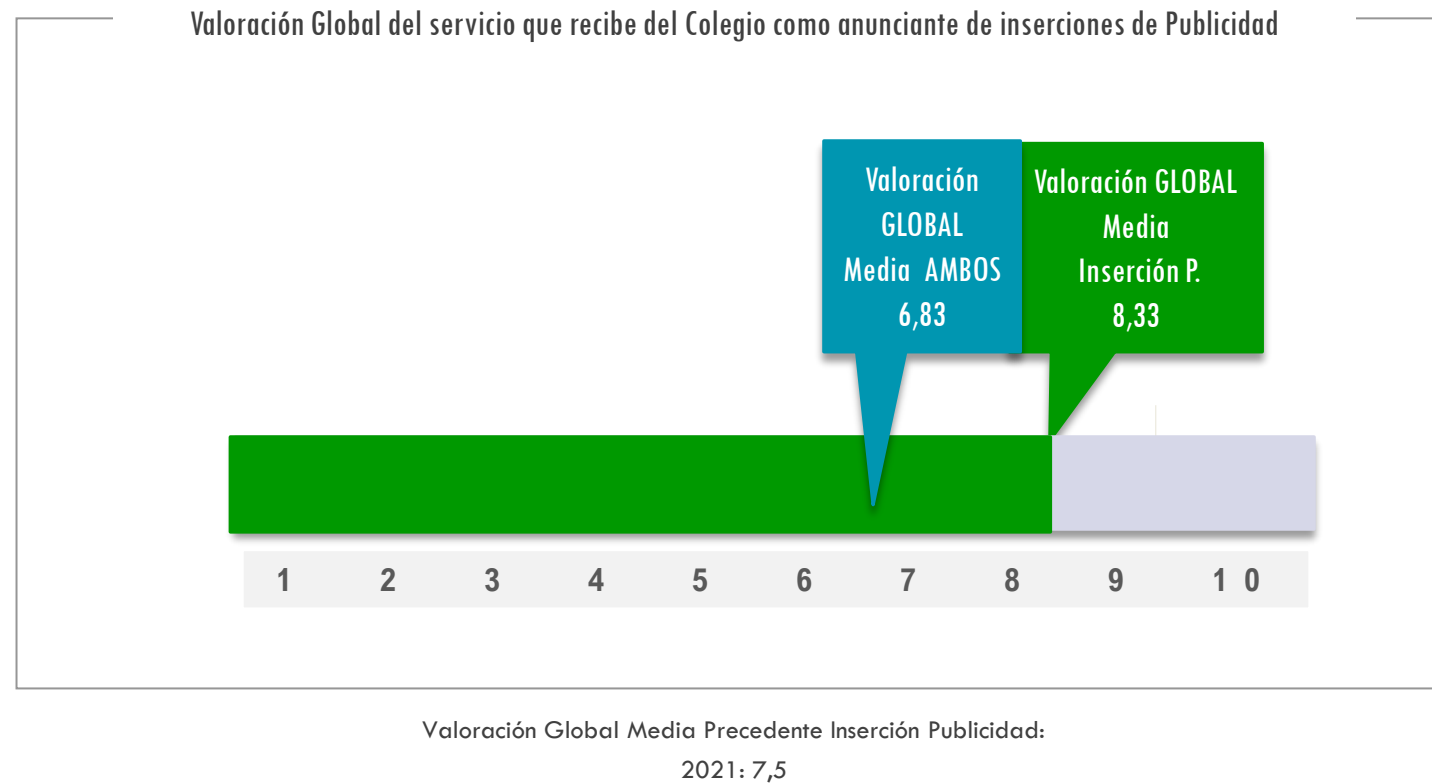


Valoración Global Media Precedente Agenda Cursos:
2021: 8,00

p.2 En escala de 0 a 10, ¿cuál diría que es su valoración Global del servicio que recibe del Colegio como anunciante de la revista "30Días"

Base: Total Muestra (4 casos)

GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL Inserción Publicidad

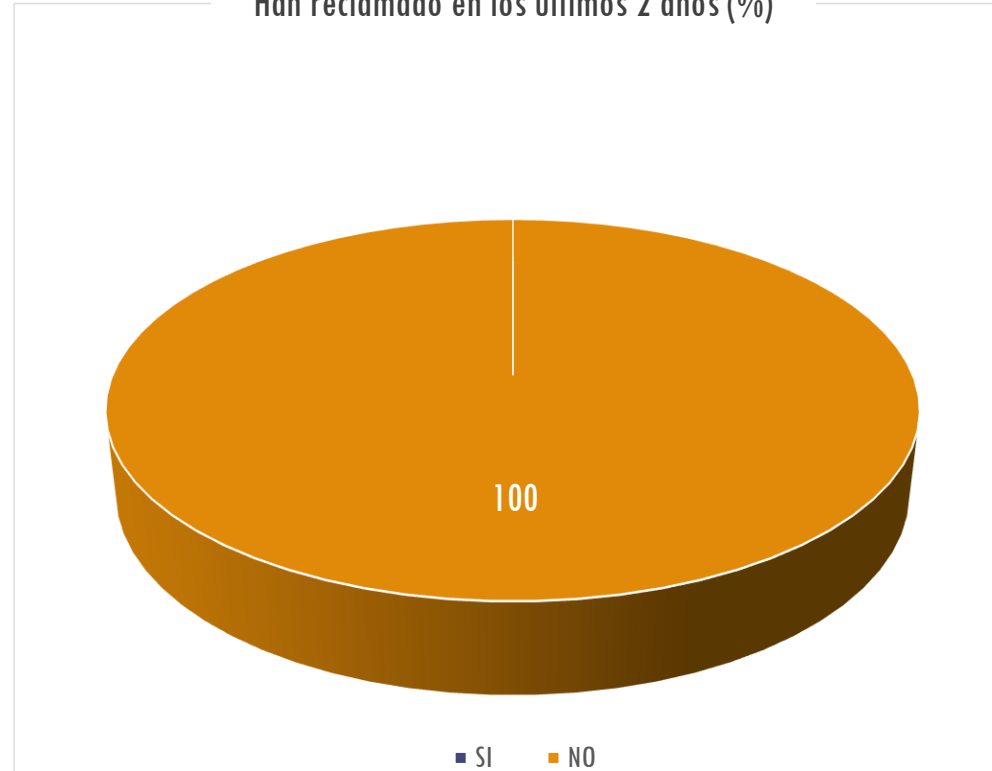


p.2 En escala de 0 a10, ¿cuál diría que es su valoración Global del servicio que recibe del Colegio como anunciante de la revista "30Días"

Base: Total Muestra (3 casos)

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Han reclamado en los últimos 2 años (%)



P.3 ¿En los últimos dos años han realizado ustedes alguna queja o reclamación al Colegio de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid?

Base: Total Muestra (7 casos)

MEJORAS QUE SE SUGIEREN

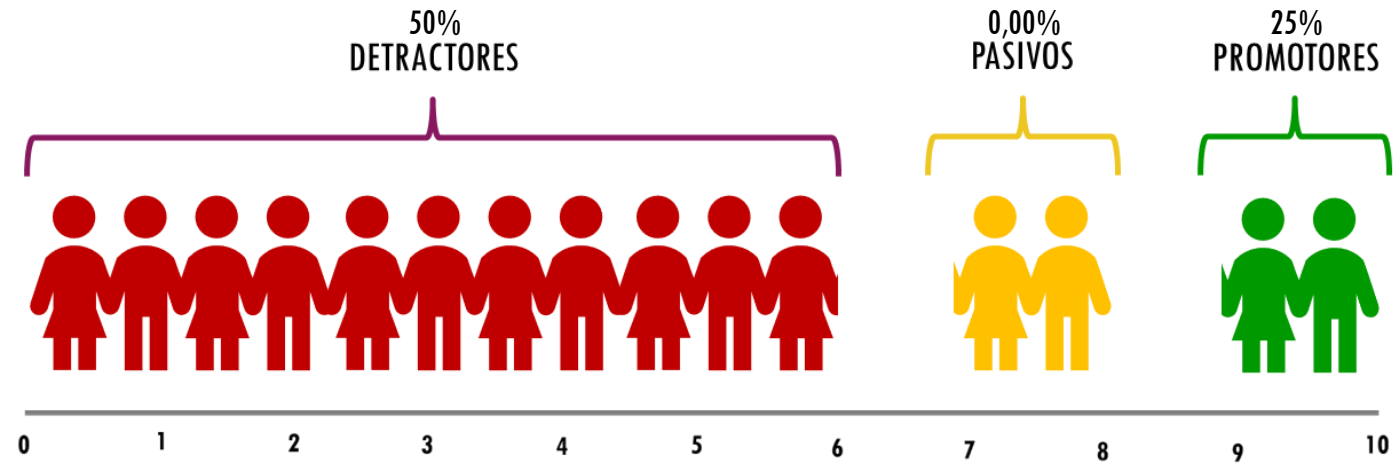
- Listado completo y literal de las sugerencias y propuestas recibidas -

- ✓ Los anuncios sobre ofertas de empleo y de formación deberían ser gratuitos.
- ✓ La asesoría legal debería estar más preparada y tener más disposición.

P.5. En el marco de su relación con el Colegio, ¿tienen ustedes alguna sugerencia o propuesta de mejora, que quieran transmitirle? (Entrevistador: tomar nota literal)

Base: Total Muestra (7 casos)

NIVEL DE PROBABILIDAD DE CONTINUAR ANUNCIÁNDOSE EN LA REVISTA DEL COLEGIO ANUNCIANTES DE AGENDA CURSOS DE FORMACIÓN



Indicador NPS = - 25%

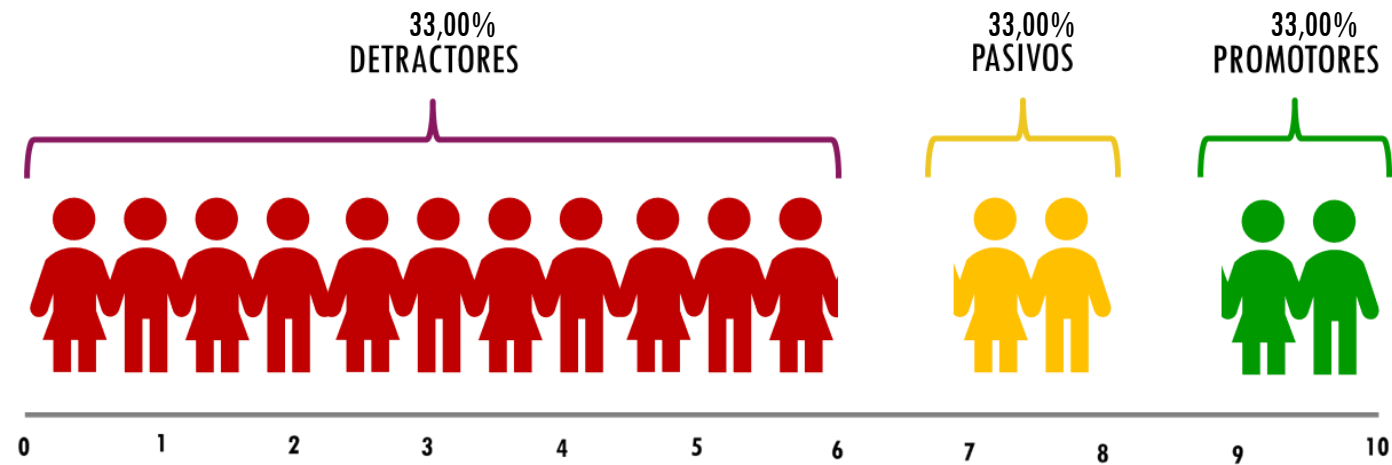
La probabilidad de que sigan anunciándose en la revista del Colegio es ninguna.

En esta tipología, la valoración probabilística - promedio, ha sido de 6,83; (desviación 2,31)

P.7. Y de nuevo con la misma escala de 0 a 10, donde 0 equivale a “con ninguna probabilidad” y 10 equivale a “con toda probabilidad”;
¿Con que probabilidad seguirán ustedes en el futuro anunciándose en la revista del Colegio?

Base: Total Muestra (7 casos)

NIVEL DE PROBABILIDAD DE CONTINUAR ANUNCIÁNDOSE EN LA REVISTA DEL COLEGIO ANUNCIANTES DE INSERCIÓN DE PUBLICIDAD



Indicador NPS = 0%

La probabilidad de que sigan anunciándose en la revista del Colegio es prácticamente nula.

En esta tipología, la valoración probabilística - promedio, ha sido de 7,33; (desviación 2,08)

P.7. Y de nuevo con la misma escala de 0 a 10, donde 0 equivale a “con ninguna probabilidad” y 10 equivale a “con toda probabilidad”;
¿Con que probabilidad seguirán ustedes en el futuro anunciándose en la revista del Colegio?

Base: Total Muestra (7 casos)

ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN
C/ Orense, 68
28020 MADRID

CUESTIONARIO N° ___/___/___/

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ANUNCIANTES del Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid (Aplicación Telefónica)

Abril 2023

CUANDO EL REGISTRO NO INDIQUE UNA PERSONA CONCRETA, HAY QUE PREGUNTAR POR LA PERSONA QUE HABITUALMENTE CONTRATA INSERCIONES DE PUBLICIDAD EN LA REVISTA "30 DÍAS" DEL COLEGIO DE FISIOTERAPEUTAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Buenos días/tardes, mi nombre es _____, y soy un/a entrevistador/a de ANALISIS E INVESTIGACION, Instituto de Estudios de Opinión. Por encargo de Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid, estamos realizando una encuesta de Satisfacción de los Anunciantes de la "30 días" que le exige su Sistema de Gestión de Calidad. Es muy breve y totalmente confidencial ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas preguntas? Muchas gracias.

P.1. En su condición de anunciante, y en una escala de 0 a 10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima) le pedimos, por favor, que nos indique su grado de satisfacción con el servicio que le presta el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer:

Aspectos a Testar	Grado Satisfacción	(No leer) SI / NO
1. Los resultados obtenidos respecto de los esperados con las inserciones de publicidad que hacen en la revista.	___/___	Y
2. La calidad del servicio que se les presta como anunciante	___/___	Y
3. La amabilidad y el trato que han recibido por parte del personal del Colegio que les atiende	___/___	Y
4. La profesionalidad y los conocimientos demostrados por el personal del Colegio que les atiende	___/___	Y
5. El binomio calidad/precio de las inserciones que contratan en la revista	___/___	Y

P.2. Y, en la misma escala de 0 a 10, ¿cuál es su valoración global general del servicio que reciben del Colegio como anunciante en la revista "30 Días"?

Valoración / ___/___/

P.3. ¿En los últimos dos años han realizado ustedes alguna queja o reclamación al Colegio de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid?

SI..... NO.... (Entrevistador: pasar directamente a P.5)

P.4. De nuevo, en una escala de 0 a 10, ¿cuál es su valoración del tratamiento que el Colegio les dio al respecto de esa incidencia?

Valoración / ___/___/

P.5. En el marco de su relación con el Colegio, ¿tienen ustedes alguna sugerencia o propuesta de mejora, que quieran transmitirle? (Entrevistador: tomar nota literal)

P.6. Siguiendo con la escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a "con ninguna probabilidad" y 10 equivale a "con toda probabilidad"; ¿Con que probabilidad recomendaría usted trabajar con Colegio a otros anunciantes que le preguntaran por ello?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES		

P.7. Y de nuevo con la misma escala de 0 a 10, donde 0 equivale a "con ninguna probabilidad" y 10 equivale a "con toda probabilidad"; ¿Con que probabilidad seguirán ustedes en el futuro anunciándose en la revista del Colegio?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES		

A continuación, le voy a solicitar una serie de datos imprescindibles para poder clasificar y controlar la calidad y análisis de la encuesta: para su total tranquilidad, le comunicamos que los datos serán tratados de forma totalmente anónima y de acuerdo con lo que dispone la Ley de Protección de Datos, y el Código de Conducta ESOMAR al que nuestro instituto está adscrito.

A.1. Por favor, indíquenos el tipo de servicios que contratan ustedes con el Colegio como anunciante. (Entrevistador: leer opciones)

A.1.1 Agenda de cursos de formación. A.1.2 Inserción de publicidad.

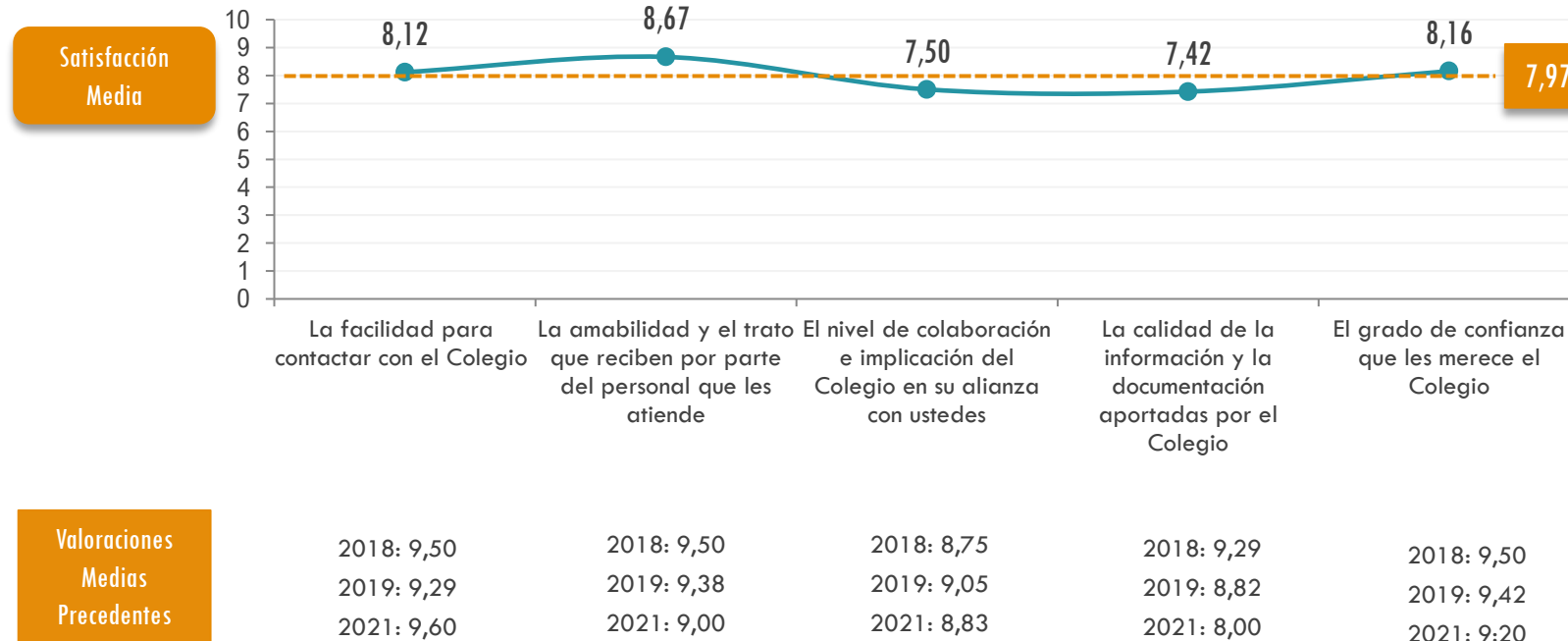
CONTROL:

• Nombre de la empresa o persona encuestada, según consta en el listado:

α (7 casos)

5. ENTIDADES ALIADAS

GRADO DE SATISFACCIÓN POR COMPONENTES DEL SERVICIO

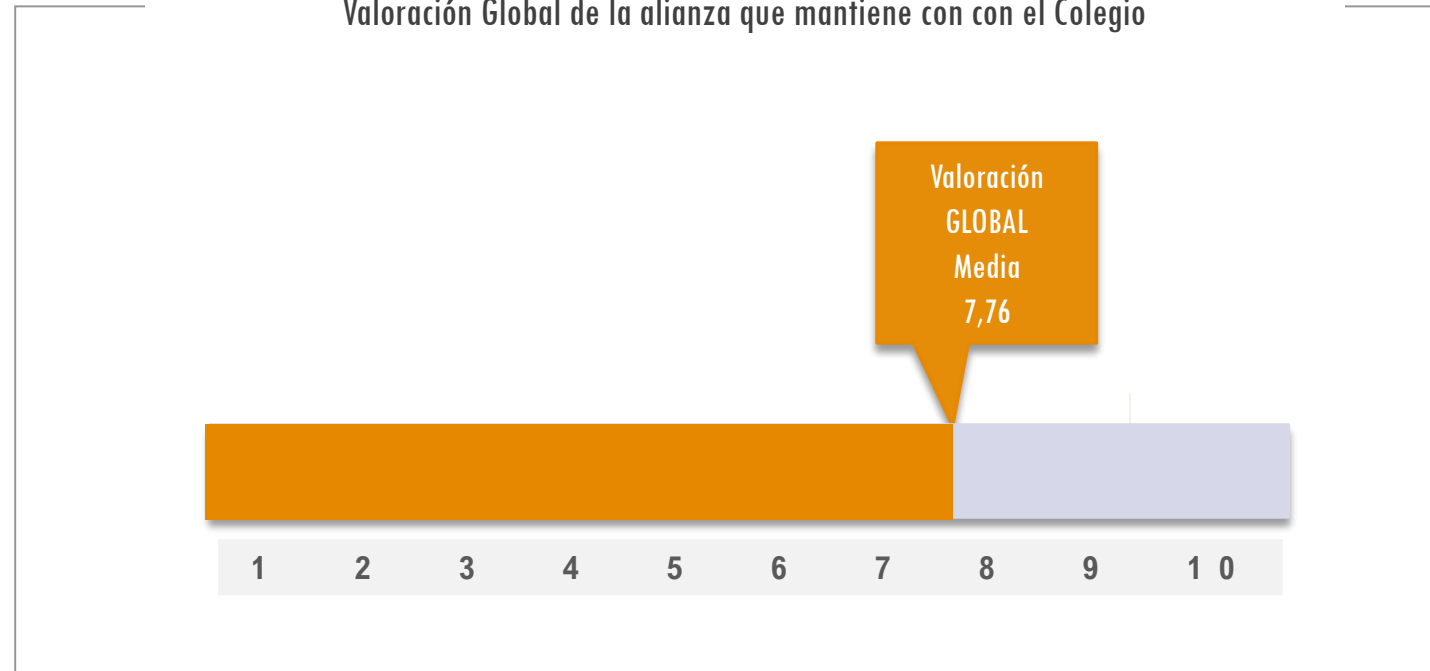


P.1. En su condición de organización aliada con el Colegio, y en una escala de 0 a 10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima), indiquenos, por favor, su grado de satisfacción el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer:

Base: Total Muestra (25 casos)

GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Valoración Global de la alianza que mantiene con con el Colegio

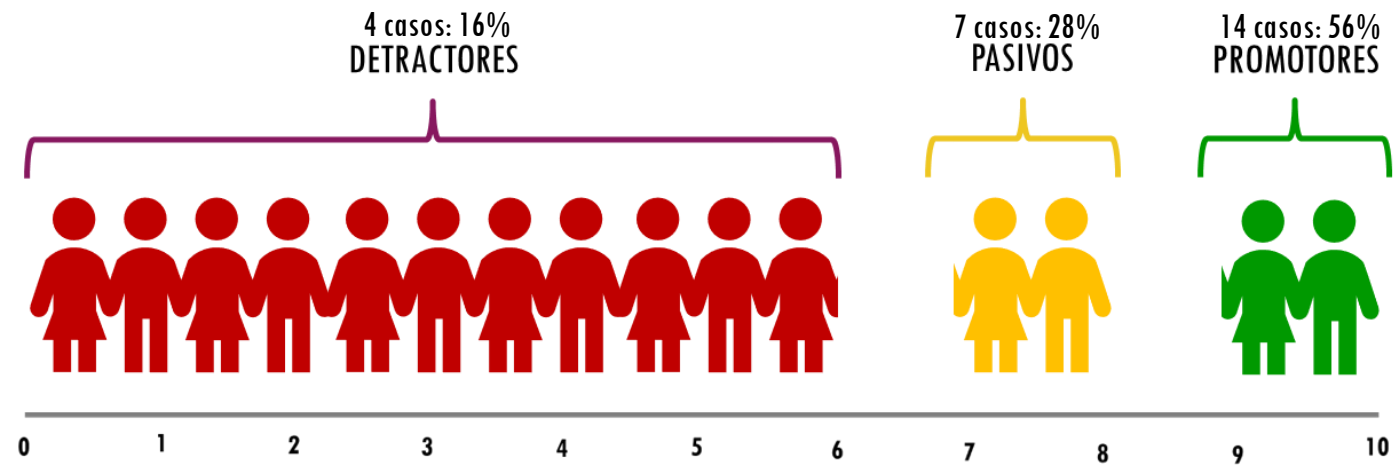


Valoraciones Globales Medias Precedentes:
2018: 8,88 / 2019: 9,82 / 2021: 8,83

P.2. Y, en la misma escala de 0 a 10, ¿cuál es su valoración global, general, de la alianza que mantiene El Colegio con su organización?

Base: Total Muestra (25 casos)

NIVEL DE PROBABILIDAD DE RECOMENDAR A OTRAS ORGANIZACIONES COLABORAR CON EL COLEGIO COMO ALIADAS



Indicador NPS = 40%

Es muy alta la probabilidad de que se recomiende a otras organizaciones colaborar con el Colegio como aliadas.

En esta Pregunta 6 la valoración probabilística - promedio ha sido de 8,24 (desviación media 2,20)

P.6. Siguiendo con la escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a "con ninguna probabilidad" y 10 equivale a "con toda probabilidad";
¿Con que probabilidad recomendaría usted trabajar con Colegio como aliado a otras organizaciones?

Base: Total Muestra (25 casos)

MEJORAS QUE SE SUGIEREN

- Listado completo y literal de las sugerencias y propuestas recibidas -

- ✓ La comunicación, en general, debería ser mas fluida.
- ✓ Mayor implicación y proactividad con los partners.
- ✓ Seguimiento del cumplimiento de objetivos.
- ✓ Posibles reuniones periódicas.
- ✓ Que trabajen promocionando su centro.
- ✓ Que escuchen más a los colegiados, trasmitan más lo que están haciendo, y tienen que gastar más en cursos científicos, en divulgación y no en actos lúdicos.
- ✓ Que el desarrollo de lo acordado que sea mas ágil.
- ✓ Que inviertan en la certificación de especialistas en las diferentes disciplinas de fisioterapia, se luche más en los conflictos de intrusismo y otras relaciones interprofesionales.

P.4. Y para finalizar, el Colegio les pide por favor que le ayuden a mejorar: así pues, en el marco de la relación que mantiene su organización con el Colegio, ¿tienen ustedes alguna sugerencia o propuesta de mejora, que quieran transmitirle?

Base: Total Muestra (25 casos)

ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN
C/ Orense, 88
28020 MADRID

CUESTIONARIO N° ___/___/___

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ENTIDADES ALIADAS
del Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid
(Aplicación Telefónica)

Abril 2023

Buenos días/tardes, mi nombre es _____, y soy un/a entrevistador/a de ANALISIS E INVESTIGACION, Instituto de Estudios de Opinión. Por encargo de Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid, estamos realizando una encuesta de Satisfacción dirigida a las organizaciones con las que colabora como entidad aliada; encuesta que le exige al Colegio su Sistema de Gestión de Calidad. Es muy breve, no llega a dos minutos, y es totalmente confidencial ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas preguntas?

Muchas gracias.

P.1. En su condición de organización aliada con el Colegio, y en una escala de 0 a 10 (en la que 0 es la mínima puntuación y 10 la máxima), indíquenos, por favor, su grado de satisfacción con el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer:

	Grado de Satisfacción	(No leer) N/A / Nc
1. La facilidad para contactar con el Colegio	/___/	Y
2. La amabilidad y el trato que reciben por parte del personal que les atiende	/___/	Y
3. El nivel de colaboración e implicación del Colegio en su alianza con ustedes	/___/	Y
4. La calidad de la información y la documentación aportadas por el Colegio	/___/	Y
5. El grado de confianza que les merece el Colegio	/___/	Y

P.2. Y, en la misma escala de 0 a 10, ¿cuál es su valoración global, general, de la alianza que mantiene el Colegio con su organización?

Valoración /___/___/

P.3. Siguiendo con la escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a "con ninguna probabilidad" y 10 equivale a "con toda probabilidad" ¿Con qué probabilidad recomendaría usted al Colegio como aliado a otras organizaciones?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES		

P.4. Y para finalizar, el Colegio les pide por favor que le ayuden a mejorar: así pues, en el marco de la relación que mantiene su organización con el Colegio, ¿tienen ustedes alguna sugerencia o propuesta de mejora, que quieran transmitirle?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

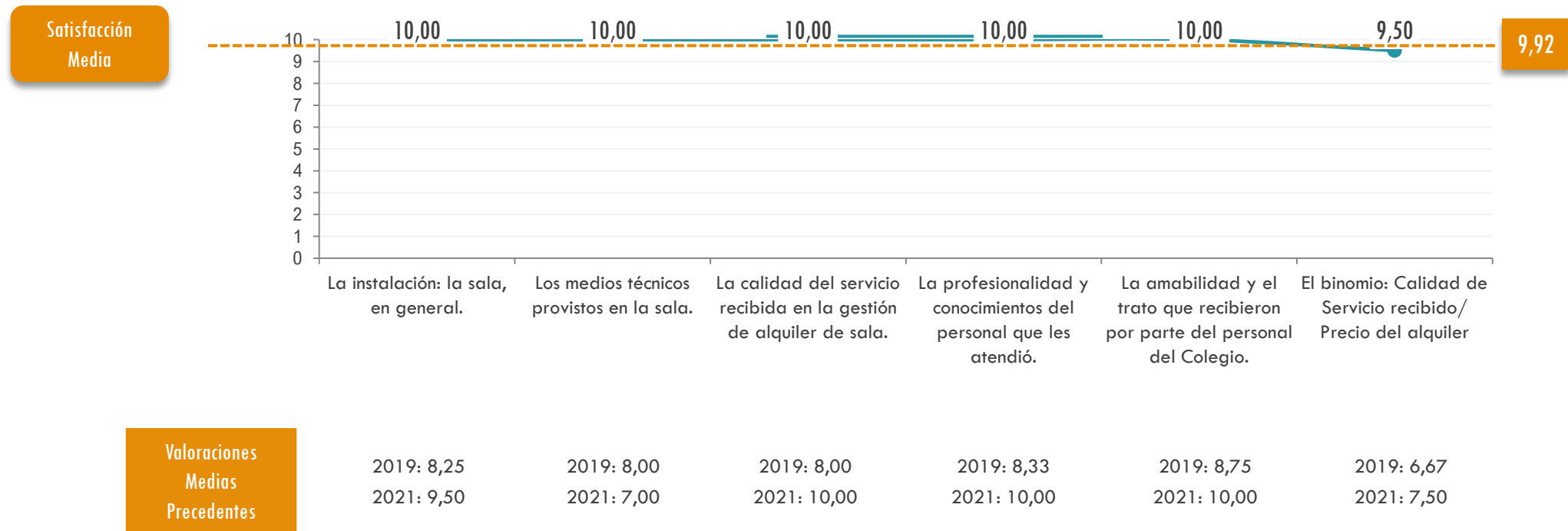
CONTROL:

- Nombre de la organización encuestada según consta en el listado:



6. CLIENTES DE ALQUILER DE SALAS

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS COMPONENTES DEL SERVICIO



P.1. En su condición de cliente/ usuario, y en una escala de 0 a 10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima) le pedimos, por favor, que nos indique su grado de satisfacción con el servicio que les ha prestado el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer:

Base: Total Muestra (2 casos)

GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL

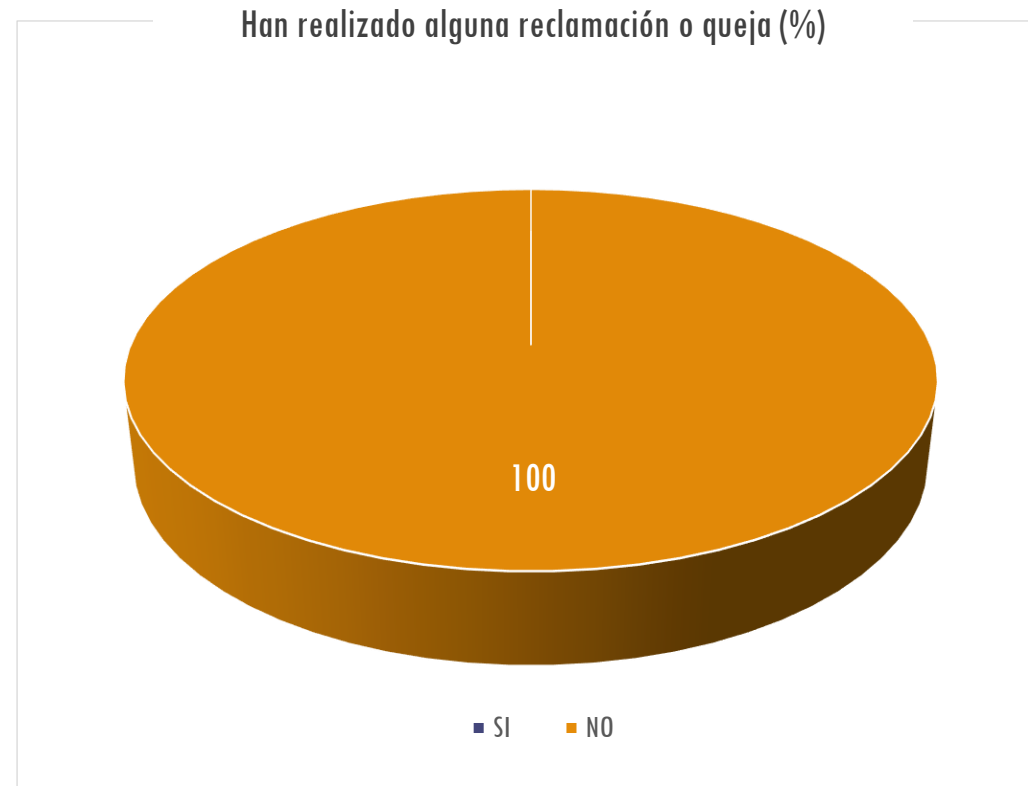


Valoraciones Globales Medias Precedentes:
2019: 8,00 / 2021: 8,00

P.2. Y, en la misma escala de 0 a 10, ¿cuál es su valoración global, general de la experiencia de alquiler / uso de la sala del Colegio de Fisioterapeutas?

Base: Total Muestra (2 casos)

GESTIÓN DE RECLAMACIONES



P.3 ¿Con motivo de su última experiencia de alquiler / uso, realizaron ustedes alguna queja o reclamación al Colegio?

Base: Total Muestra (2 casos)

CÓMO CONOCIERON EL SERVICIO

- Listado completo y literal de las respuestas recibidas -

- ✓ En una reunión con el Colegio me lo comentaron.
- ✓ Por las comunicaciones del propio Colegio.

P.5. Por favor, díganos, ¿cómo llegaron al conocimiento de la existencia del servicio de alquiler de salas por parte del Colegio?

Base: Total Muestra (2 casos)

TIEMPO QUE LLEVAN USANDO EL SERVICIO

- Listado completo y literal de las respuestas recibidas -

- ✓ 5 meses mas o menos.
- ✓ 1 vez, y creo que fue en octubre del año pasado (2022).

P.6. Podría decirnos, ¿durante cuánto tiempo llevan alquilando las salas al Colegio? (Entrevistador: tomar nota literal)

Base: Total Muestra (2 casos)

NIVEL DE PROBABILIDAD DE RECOMENDAR A OTRAS ENTIDADES EL ALQUILER DE SALAS AL COLEGIO



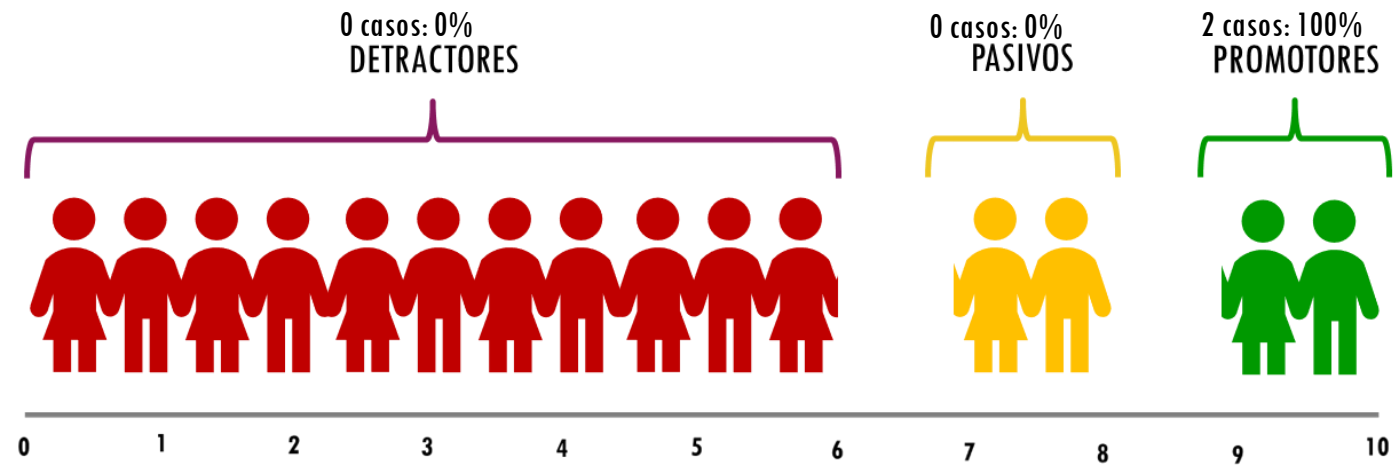
Indicador NPS = 100%
Es absolutamente seguro que se recomiende a otras entidades el servicio de alquiler de salas Colegio.

En esta Pregunta 7, la valoración probabilística — promedio ha sido de 10, (desviación 0,00)

P.7. Siguiendo con la escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a “con ninguna probabilidad” y 10 equivale a “con toda probabilidad”;
¿Con que probabilidad recomendaría usted trabajar con Colegio a otros anunciantes que le preguntaran por ello?

Base: Total Muestra (2 casos)

NIVEL DE PROBABILIDAD DE RECOMENDAR A OTRAS ENTIDADES EL ALQUILER DE SALAS AL COLEGIO



Indicador NPS = 100%
Es prácticamente seguro de que sigan trabajando con el Colegio en el futuro.

En esta Pregunta 8, la valoración probabilística - promedio ha sido de 10, (desviación 0,00)

P.8. Siguiendo con la escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a “con ninguna probabilidad” y 10 equivale a “con toda probabilidad”;
¿Con que probabilidad seguirán trabajando con Colegio en el futuro?

Base: Total Muestra (2 casos)

MEJORAS QUE SE SUGIEREN

- Listado completo y literal de las sugerencias y propuestas recibidas -

- ✓ Que no tuviéramos que recoger las papeleras.

P.9. En relación con el servicio de alquiler de salas de formación, ¿tienen ustedes alguna/s sugerencia/s o propuesta/s de mejora que quieran transmitir al Colegio? (E

Base: Total Muestra (2 casos)

ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN
C/ Orense, 68
28020 MADRID

CUESTIONARIO Nº ____/____/____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE SALAS del Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid (Aplicación Telefónica)

Abril 2023

SI EL REGISTRO NO INDICA EL NOMBRE DE UNA PERSONA, PREGUNTAR POR LA PERSONA QUE HABITUALMENTE CONTRATA EL ALQUILER DE SALAS DE FORMACIÓN EN EL COLEGIO DE FISIOTERAPEUTAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Buenos días/tardes, mi nombre es _____, y soy un/a entrevistador/a de ANALISIS E INVESTIGACION, Instituto de Estudios de Opinión. Por encargo de Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid, estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios de sus salas de formación, que le exige su Sistema de Gestión de Calidad. Es muy breve y totalmente confidencial ¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas preguntas? Muchas gracias.

P.1. En su condición de cliente/ usuario, y en una escala de 0 a 10 (en la que cero es la mínima puntuación y diez la máxima) le pedimos, por favor, que nos indique su grado de satisfacción con el servicio que les ha prestado el Colegio, respecto de cada uno de los aspectos que a continuación le voy a leer:

Aspectos a Testar	Grado de Satisfacción	(No leer) Ns / Nc
1. La instalación: la sala en general.	/__/_/	Y
2. Los medios técnicos provistos en la sala.	/__/_/	
3. La calidad del servicio recibida en la gestión de alquiler de la sala.	/__/_/	Y
4. La profesionalidad y conocimientos del personal que les atendió.	/__/_/	Y
5. La amabilidad y el trato que recibieron por parte del personal del Colegio.	/__/_/	Y
6. El binomio: calidad del servicio recibido /precio del alquiler.	/__/_/	Y

P.2. Y, en la misma escala de 0 a 10. ¿cuál es su valoración global, general, de la experiencia de alquiler / uso de la sala del Colegio de Fisioterapeutas?

Valoración /__/_/

P.3. ¿Con motivo de su última experiencia de alquiler / uso, realizaron ustedes alguna queja o reclamación al Colegio?

SI.....1 NO... 2 (Entrevistador: pasar directamente a P.5)

P.4. De nuevo, en una escala de 0 a 10, ¿cuál es su valoración del tratamiento que el Colegio les dio al respecto de esa incidencia?

Valoración /__/_/

P.5. Por favor, díganos, ¿cómo llegaron al conocimiento de la existencia del servicio de alquiler de salas por parte del Colegio? (Entrevistador: tomar nota literal)

P.6. Podría decirnos, ¿durante cuánto tiempo llevan alquilando las salas al Colegio? (Entrevistador: tomar nota literal)

P.7. De nuevo con la escala de 0 a 10, donde en este caso 0 equivale a "con ninguna probabilidad" y 10 equivale a "con toda probabilidad"; ¿Con que probabilidad Recomendarían a otras entidades el alquiler de salas al Colegio?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES		

P.8. Y siguiendo en la misma escala de 0 a 10, donde 0 equivale a "con ninguna probabilidad" y 10 equivale a "con toda probabilidad"; ¿Con que probabilidad ustedes seguirán trabajando con el Colegio en el futuro?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES		

P.9. En relación con el servicio de alquiler de salas de formación, ¿tienen ustedes alguna/s sugerencia/s o propuesta/s de mejora que quieran transmitir al Colegio? (Entrevistador: tomar nota literal)

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CONTROL:

▪ Nombre de la persona o empresa encuestada según consta en el listado: