

*Encuesta sobre la
experiencia y la
satisfacción de las
personas y las
familias durante el
ejercicio fiscal (FY)
2024/2025*

INFORME DE RESULTADOS



Encuesta sobre la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias durante el ejercicio fiscal (FY) 2024/2025
Informe de resultados
OCT/2025

Antecedentes

El trabajo en *el Centro Regional Harbor (Harbor)* se guía por nuestras declaraciones de visión, misión y valores. Además, nos guiamos por el plan estratégico 2023-2026 que adoptó la junta directiva del centro *Harbor* en MAR/2022. El plan se centra en varias áreas importantes: aumentar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias, mejorar la coordinación de servicios, incrementar el desarrollo de recursos y reforzar la participación de la comunidad. Lo animamos a que lea estas declaraciones orientativas en la sección “Quiénes somos” (*About Us*) del [sitio web](#) del centro *Harbor*.

Nos dedicamos a escuchar y recibir las opiniones de las personas y familias a las que servimos. Una de las formas de hacerlo es a través de encuestas, que es la medida principal que usamos para ver si nuestro trabajo en el plan estratégico tiene un impacto positivo en las personas y familias a las que servimos.

En ABR/2025 y MAY/2025, el centro regional *Harbor* distribuyó la segunda “Encuesta de satisfacción y experiencia de las personas y las familias” (*Individual and Family Experience and Satisfaction Survey*) que se realiza anualmente a todas las personas y familias a las que servimos. La encuesta se centró en cuatro áreas:

Comunicación y entrega de información: en esta sección de la encuesta se pedían opiniones sobre el contenido de la información que proporcionamos, si es de fácil acceso y comprensión y si ayudaba a tomar decisiones informadas sobre los servicios y apoyos.

Servicio de atención al cliente: en esta sección se pedían opiniones sobre la calidad del servicio de atención al cliente recibido del personal del centro *Harbor* en los últimos seis meses, especialmente en las áreas de profesionalidad, actitud positiva, respeto y comunicación.

Planeación de servicios centrados en la persona: esta sección se centró en las experiencias con el proceso de planeación de servicios centrados en la persona durante las reuniones del Plan de Servicios Individualizado para la Familia (*IFSP*) o del Plan de Programa Individualizado (*IPP*). El proceso de planeación de servicios centrado en la persona tiene como objetivo ayudar a las personas, las familias y los círculos de apoyo, incluidos los coordinadores de servicios, a trabajar juntos para desarrollar un *IFSP* o *IPP* que esté dirigido por la persona e incluya las cosas que son importantes para ella.

Diversidad de la comunidad de proveedores del centro *Harbor*: para aquellos que reciben servicios financiados por el centro *Harbor* además de la administración de casos, esta sección de la encuesta pedía opiniones sobre la diversidad de los proveedores de servicios del centro *Harbor*, especialmente aquellos que apoyan a las personas que reciben servicios del centro *Harbor*.

Antes de distribuir la encuesta, redactamos un mensaje de correo electrónico del centro *Harbor* que se compartió con todas las personas y familias a las que prestamos servicios. A mediados de abril, la encuesta se distribuyó por correo electrónico o postal en varios idiomas a todas las personas y familias a las que prestamos servicios. La encuesta estuvo disponible en línea hasta mediados de mayo y esperamos hasta principios de junio a que llegaran las encuestas enviadas por correo antes de empezar a resumir los resultados. También se enviaron correos electrónicos recordatorios durante todo el periodo de la encuesta con el fin de aumentar la participación.

Resultados destacados

Este resumen va acompañado de una presentación detallada de los resultados. Le presentamos algunos puntos destacados de esa presentación.

Respuestas: recibimos 912 encuestas, lo que representa una tasa de respuesta del 6%. Las encuestas eran anónimas, pero, al final de la encuesta, la gente podía solicitar que les llamáramos e incluir su información de contacto. De las 912 encuestas recibidas, 110 (15%) encuestados solicitaron y recibieron una llamada de uno de nuestros administradores de casos.

Datos demográficos: tres cuartas partes (76%) de los encuestados eran familiares y el 20% eran personas que recibían directamente los servicios del centro *Harbor*. Cuarenta y cuatro por ciento (44%) dijo que había recibido servicios del centro *Harbor* durante 10 o más años. El sesenta y uno por ciento (61%) representaba a personas de 21 años o menos. El origen étnico y la lengua materna de los encuestados coincidían en general con el origen étnico y la lengua materna de todas las personas atendidas por el centro *Harbor*, con algunas excepciones. Mientras que el 31% de los encuestados se identificaron como hispanos, el 50% del total de personas que reciben servicios del centro *Harbor* se consideran hispanas. Mientras que el 26% de los encuestados se identificaron como asiáticos, el 18% del total de personas que reciben los servicios del centro *Harbor* se consideran asiáticas. Las dos lenguas maternas de las personas que reciben los servicios del centro *Harbor* son el inglés, con un 82%, y el español, con un 16%. De los que realizaron la encuesta, el 85% informó que el inglés era su lengua materna y el 9% informó que era el español.

Resultados clave:

General: cuando se les pidió que calificaran su experiencia y su satisfacción en general con el centro *Harbor*, un total combinado del 87% la calificó de buena, excelente o sobresaliente.

Comunicación y entrega de información: un total combinado de 82% respondió que estaban satisfechos o muy satisfechos con la información y los materiales proporcionados por el centro *Harbor*.

Servicio de atención al cliente: cuando se les pidió que calificaran sus experiencias con el servicio de atención al cliente en los últimos seis meses, un total combinado del 87% lo calificó de bueno, excelente o sobresaliente.

Planeación de servicios centrados en la persona: cuando se les preguntó si su coordinador de servicios estaba capacitado para desarrollar su Plan de Servicios Individualizado para la Familia (*IFSP*) o su Plan de Programa Individualizado (*IPP*) y si su *IFSP/IPP* estaba centrado en la persona, un total combinado del 88% estuvo de acuerdo o muy de acuerdo.

Diversidad de la comunidad de proveedores del centro *Harbor*: cuando se les preguntó si tenían varios proveedores entre los que elegir antes de decidir quién podía satisfacer mejor sus necesidades y preferencias, el 62% se mostró de acuerdo o muy de acuerdo. Un total combinado del 86% se mostró de acuerdo o muy de acuerdo con la creencia de que el centro *Harbor* cuenta con proveedores de servicios que pueden satisfacer las diferentes necesidades culturales y lingüísticas de nuestra comunidad.

Resumen

Agradecemos a todas las personas, familias y miembros de los círculos de apoyo que compartieron con nosotros estos valiosos comentarios. Le rogamos que siga compartiendo sus opiniones a través de las encuestas, las sesiones de interlocución y los grupos de discusión que celebramos a lo largo del año.

Mientras seguimos implementando el plan estratégico del centro *Harbor*, mantenemos nuestro compromiso de mejorar en todos los ámbitos. Las actualizaciones sobre nuestro progreso hacia las metas y objetivos estratégicos se comparten trimestralmente en las reuniones de la junta directiva.

En nombre de la Junta del centro *Harbor*, de nuestro personal y en el mío propio, les agradecemos su colaboración mientras trabajamos juntos para dar forma al futuro del centro *Harbor Regional Center*.



Patrick Ruppe
Harbor Regional Center
Director ejecutivo
Patrick.Ruppe@harborrc.org

Antecedentes

PLAN ESTRATÉGICO DEL CENTRO HARBOR PARA 2023-2026

- Adoptado por la junta directiva en
MAR/2022

<https://www.harborrc.org/strategic-plan>

- Áreas de interés, metas y objetivos
 - Mejorar la experiencia y la satisfacción individual y familiar*.
 - Mejorar la coordinación de servicios*.
 - Aumentar el desarrollo de recursos*.
 - Reforzar el compromiso con la comunidad.

*Áreas de interés abordadas en la encuesta



Antecedentes

PROCESO DE ENCUESTA

- Mensaje por correo electrónico del director ejecutivo a todas las personas y familias que reciben los servicios del centro *Harbor* a principios de ABR/2024.
- Encuestas enviadas por correo electrónico o por correo postal en varios idiomas a las personas y las familias a mediados de ABR/2024.
- La encuesta estuvo disponible hasta finales de MAY/2024.
- Se habló con 110 encuestados que solicitaron que se les devolviera la llamada al final de la encuesta.





OCT/2025

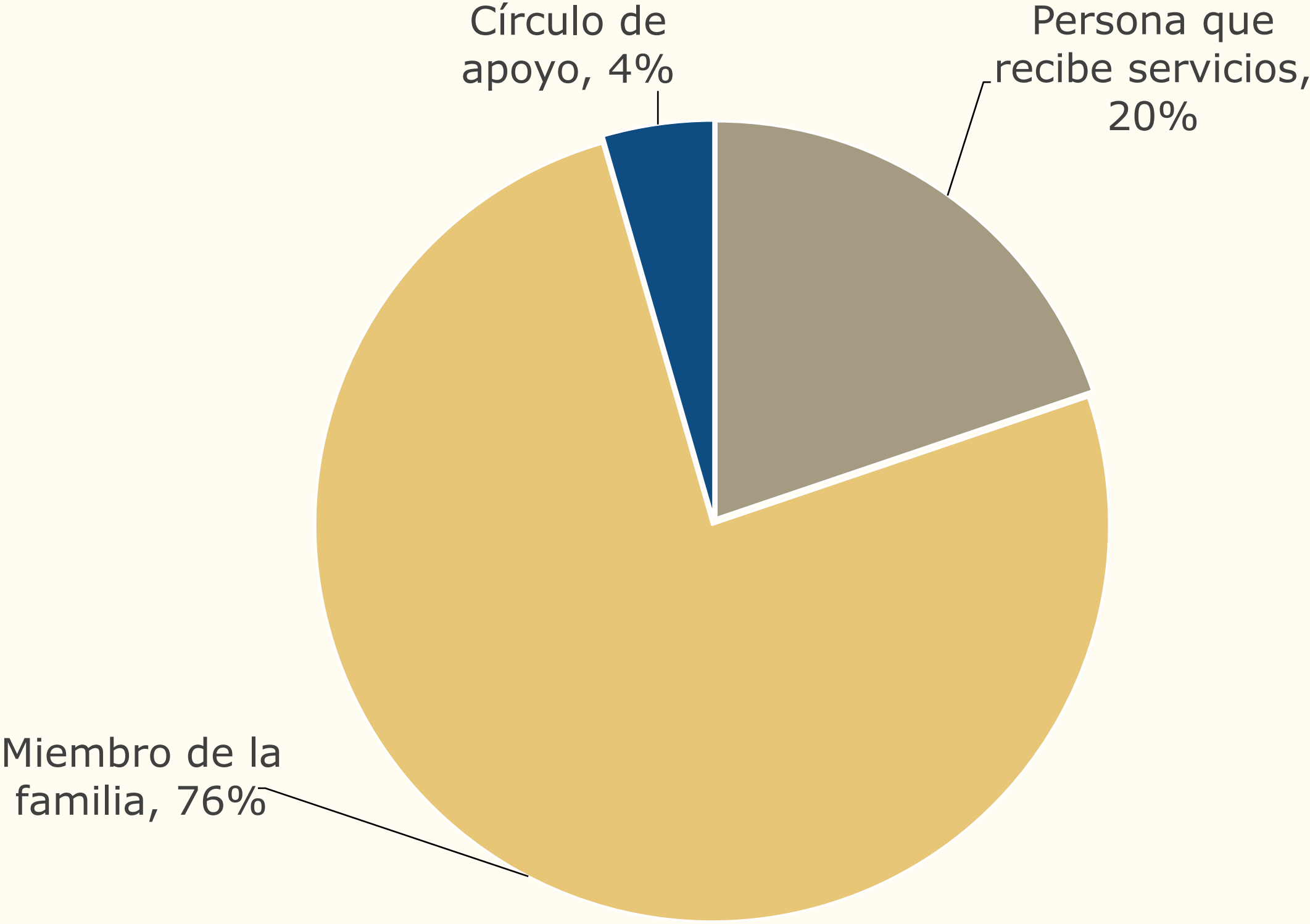
Datos demográficos de los encuestados

Se recibieron 912 respuestas a
la encuesta.

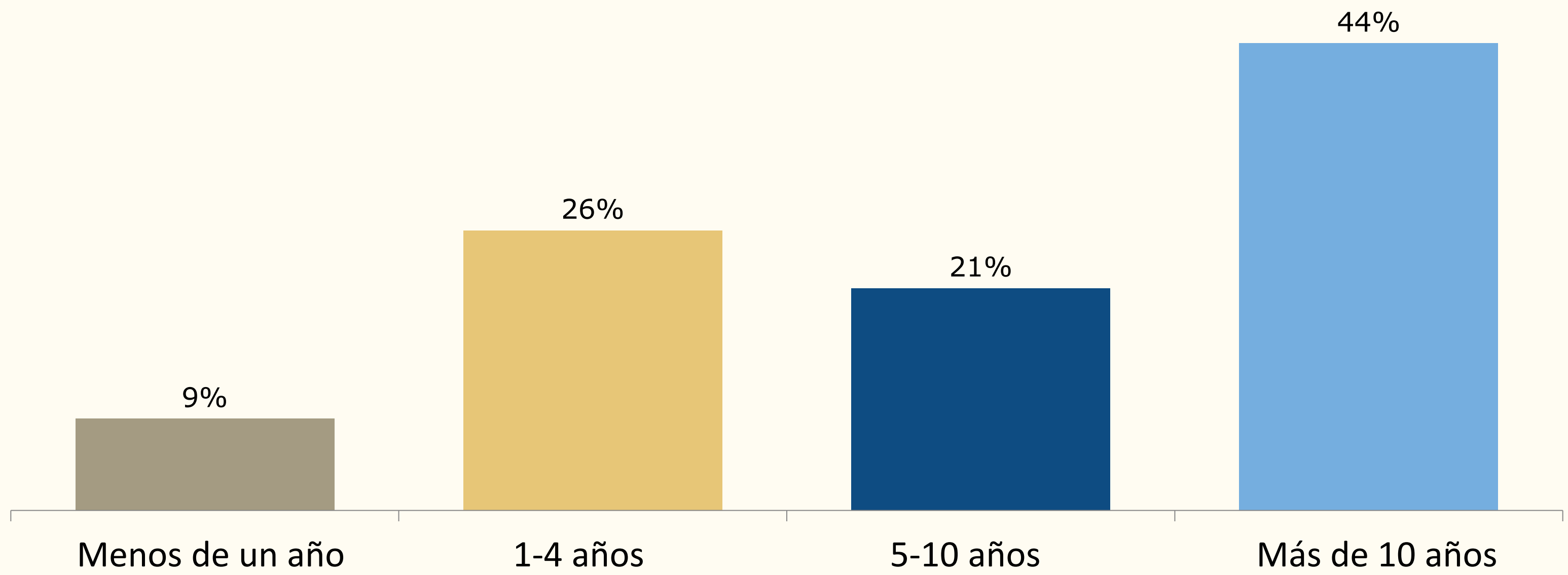




¿Qué afirmación se aplica mejor a usted?

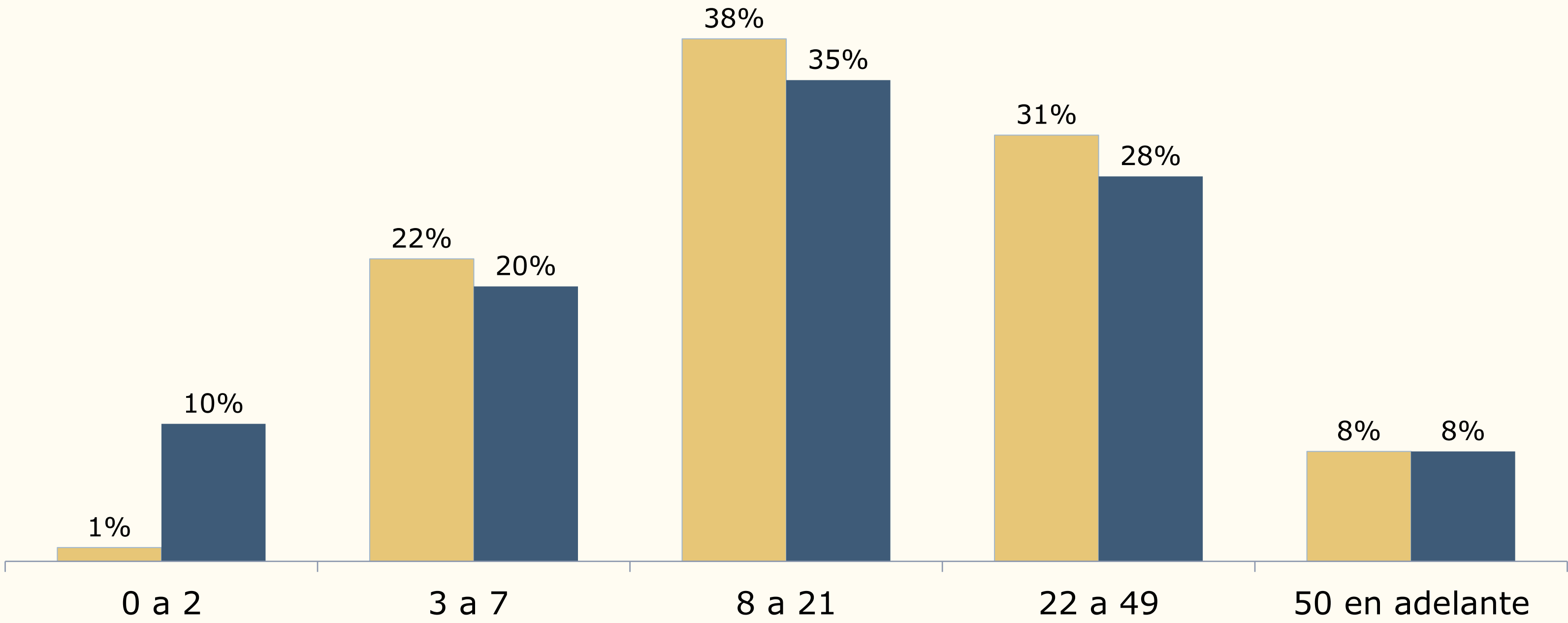


¿Cuánto tiempo lleva recibiendo servicios del centro Harbor Regional Center?

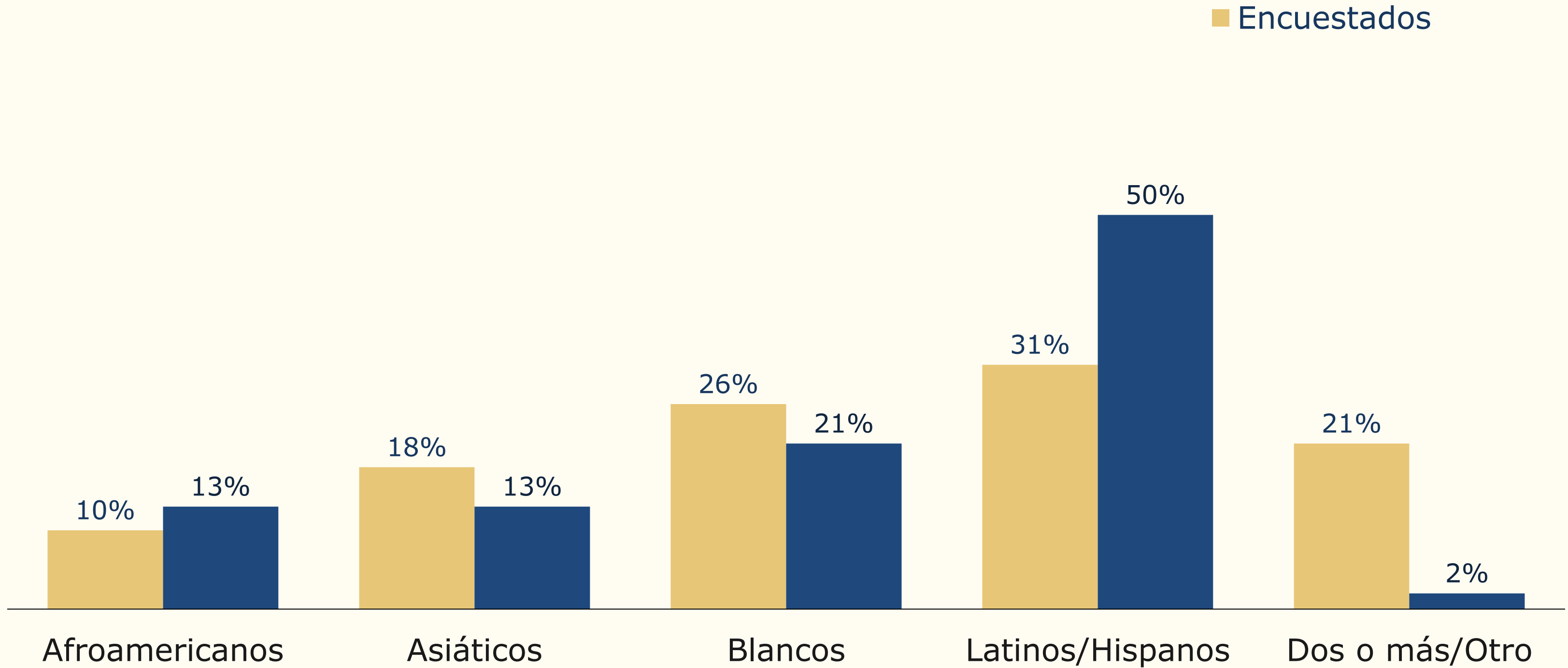


Edad de las personas atendidas que respondieron a la encuesta en comparación con la edad de todas las personas atendidas por el centro Harbor

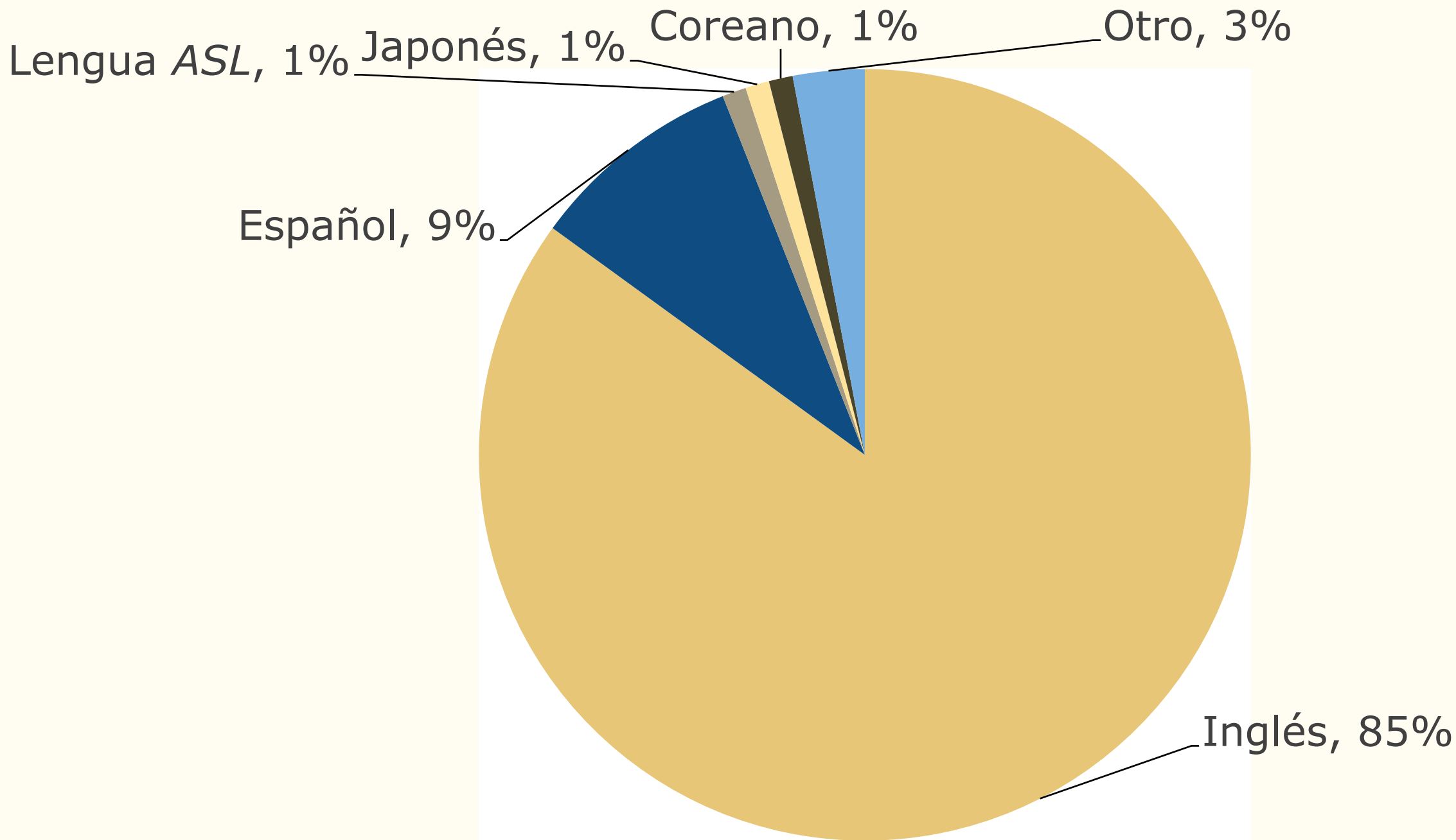
■ Encuestados



Origen étnico de las personas atendidas que respondieron a la encuesta en comparación con la edad de todas las personas atendidas por el centro Harbor



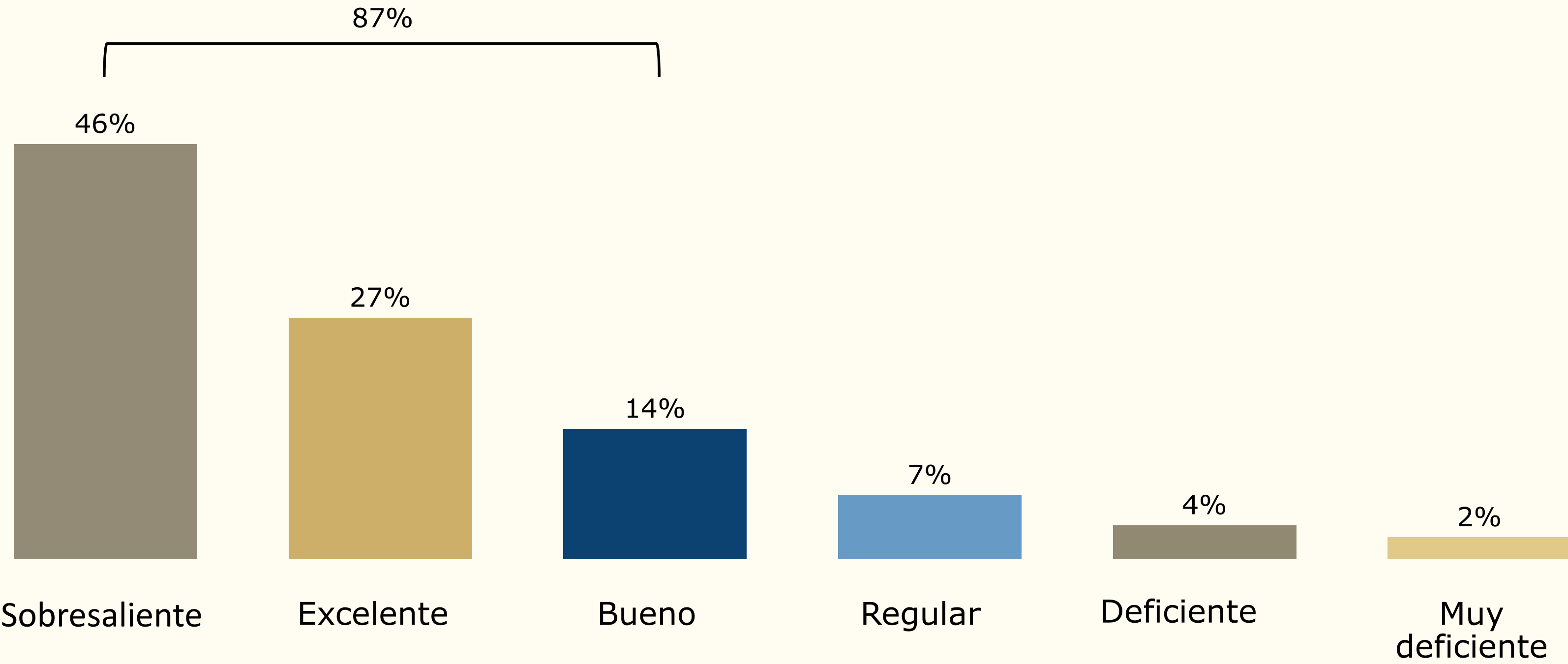
Idioma preferido de los encuestados comparado con el idioma preferido de todas las personas atendidas por el centro Harbor



Experiencia y satisfacción general



Califique su experiencia y satisfacción en general con el centro Harbor Regional Center.

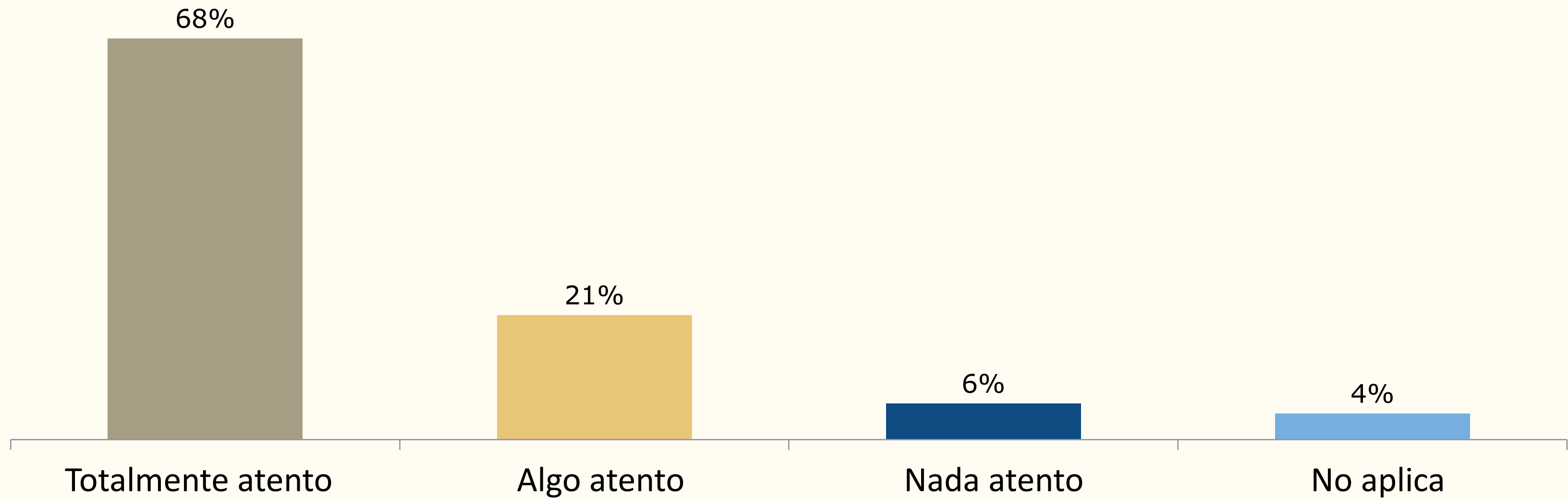




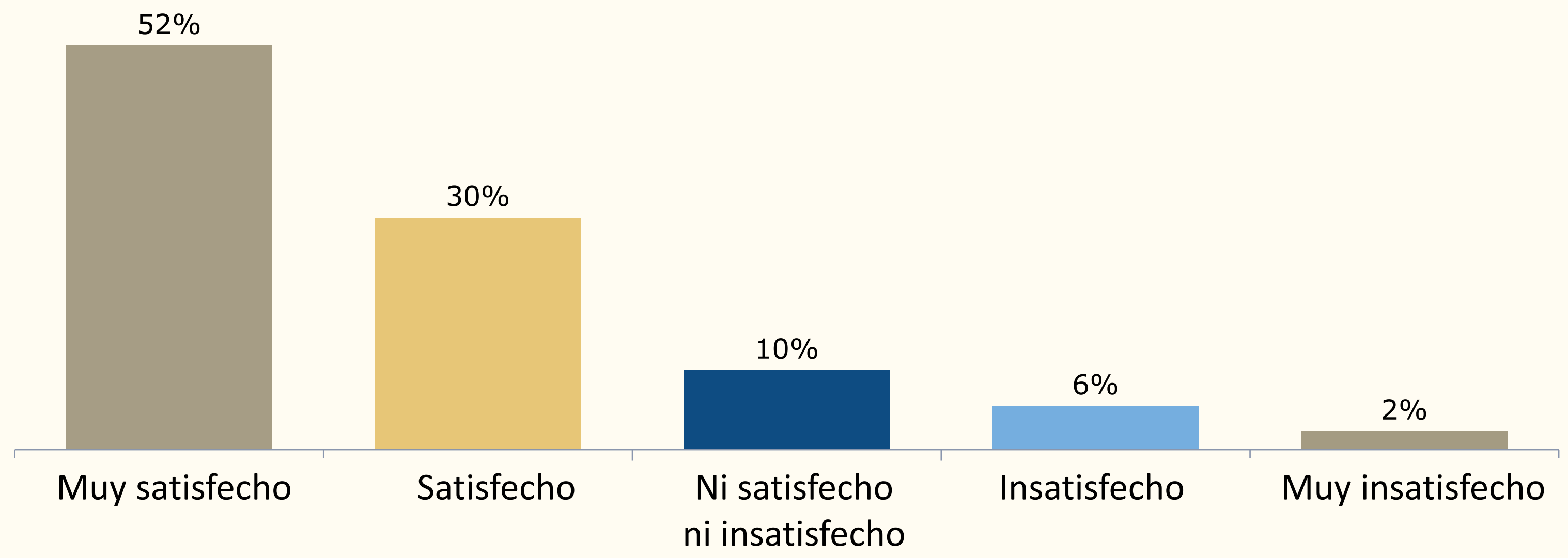
Información y comunicación

En esta sección de la encuesta se pedían opiniones sobre el contenido de la información que el centro *Harbor* proporciona, si es de fácil acceso y comprensión y si ayudaba a las personas y a las familias a tomar decisiones informadas sobre los servicios y apoyos.

¿Qué tan atento (p. ej., qué tan rápido y positivo) ha sido el centro Harbor cuando usted ha solicitado información o materiales?



En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la información y los materiales que proporciona el centro Harbor?



La información que proporciona el centro <i>Harbor...</i>	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Me ayuda a tomar decisiones informadas sobre los servicios y apoyos.	33%	50%
Es respetuosa con mi cultura.	31%	52%
Está centrada en la persona (se centra en mis necesidades, valores y preferencias).	33%	50%
Es fácil de entender.	36%	50%
Es relevante para mí.	34%	48%
Es sensible a la diversidad cultural de la comunidad del centro <i>Harbor</i> .	31%	48%

Cómo o dónde se recibe actualmente la información del centro Harbor en comparación con la forma preferida de recibirla

Cómo recibe información	Actual	Preferida
Correo electrónico	65%	72%
Coordinador de servicios del <i>Harbor</i>	58%	53%
Boletín del <i>Harbor</i>	25%	22%
Volantes y folletos del <i>Harbor</i>	28%	27%
Hojas informativas del <i>Harbor</i>	19%	19%
Sitio web del <i>Harbor</i>	13%	10%
Otro personal del <i>Harbor</i>	9%	7%
Mensaje de texto	8%	21%
<i>Facebook</i>	3%	4%
<i>Blog</i>	2%	2%
<i>Instagram</i>	1%	3%



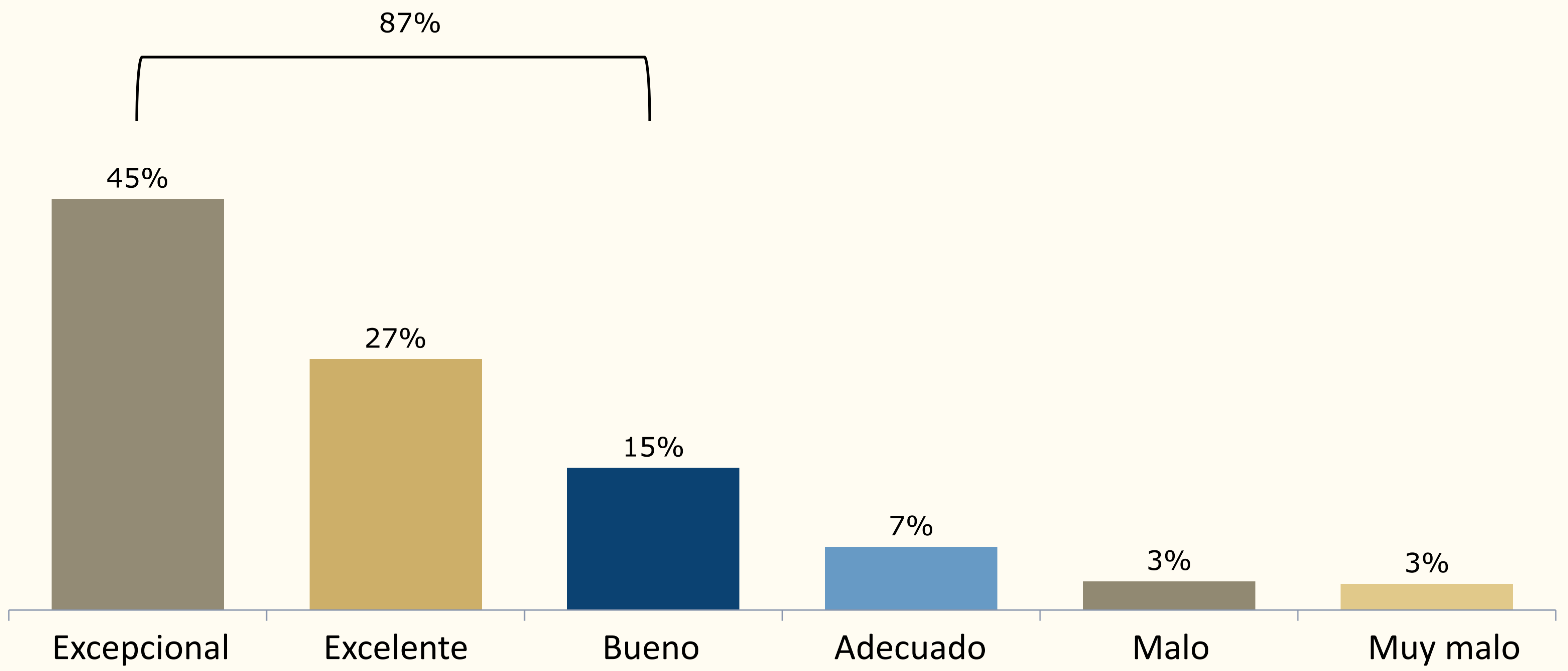
OCT/2025

Servicio de atención al cliente

La sección de servicio de atención al cliente pedía opiniones sobre la calidad del servicio de atención al cliente recibido del personal del centro *Harbor* en los últimos seis meses, especialmente en las áreas de profesionalidad, actitud positiva, respeto y comunicación.



Califique el servicio de atención al cliente del centro Harbor en función de sus experiencias en los últimos seis meses.



Servicio de atención al cliente del centro <i>Harbor</i> en función de las experiencias en los últimos seis meses...	Por lo general	Siempre
El personal responde puntualmente a los correos electrónicos, llamadas o cartas.	17%	62%
El personal es cortés durante las interacciones.	14%	78%
Es fácil contactar con el personal cuando quiero hablar con alguien.	21%	58%
El personal me proporciona información precisa y fácil de entender.	20%	65%
El personal ofrece soluciones o alternativas para abordar mis problemas/preocupaciones.	19%	62%
El personal es sensible a mi cultura y mis preferencias.	15%	69%
El personal se comunica conmigo en mi idioma preferido.	9%	86%
El personal escucha mis preocupaciones.	16%	43%



OCT/2025



Planeación de servicios centrados en la persona

La tercera sección de la encuesta se centraba en las experiencias de las personas y las familias con el proceso de planeación de los servicios centrados en la persona durante las reuniones del Plan de Servicios Individualizado para la Familia (*IFSP*) o del Plan de Programa Individualizado (*IPP*) de ellos mismos o de sus seres queridos.

Planeación de servicios centrados en la persona	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Mi reunión del <i>IFSP/IPP</i> se celebró a una hora y en un lugar convenientes para mí.	25%	69%
Mi coordinador de servicios me escuchó.	22%	72%
Mi coordinador de servicios me ayudó a hablar de las cosas que son importantes para mí.	21%	72%
Mi coordinador de servicios respetó mis decisiones y opiniones.	21%	72%
Mi coordinador de servicios estaba capacitado para elaborar el <i>IFSP/IPP</i> de mi familiar o mío.	20%	67%
Mi <i>IFSP/IPP</i> o el de mi familiar está centrado en la persona (se centra en mis necesidades, valores y preferencias).	21%	67%
Mi plan <i>IFSP/IPP</i> o el de mi familiar satisfacen mis necesidades o las de mi familiar.	22%	65%



Diversidad de los proveedores de servicios



La última sección de la encuesta trataba sobre la diversidad de la comunidad de proveedores del centro *Harbor*. Esta sección era específica para quienes reciben servicios financiados por el centro *Harbor* además de la administración de casos. Se les pidió su opinión sobre la diversidad de los proveedores de servicios del centro *Harbor*, especialmente quienes los apoyan.

Diversidad de la comunidad de proveedores del centro <i>Harbor</i>	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Tuve varios proveedores entre los que elegir antes de decidir quién podía satisfacer mejor mis necesidades y preferencias.	26%	36%
Mis proveedores de servicios me apoyan de una forma que respeta mi cultura.	29%	59%
Mis proveedores de servicios se comunican conmigo en mi idioma preferido.	25%	70%
Mis proveedores de servicios me dan información y materiales fáciles de entender.	28%	62%
Mis proveedores de servicios tienen personal de diferentes culturas que hablan diferentes idiomas.	29%	46%
Creo que el centro <i>Harbor</i> cuenta con proveedores de servicios que pueden satisfacer las diferentes necesidades culturales y lingüísticas de nuestra comunidad.	30%	56%



OCT/2025

Últimas palabras

01

¡Agradecemos a todas las personas, familias y miembros de los círculos de apoyo que compartieron con nosotros estos valiosos comentarios!

02

El centro *Harbor* dedica sus esfuerzos a escuchar y recibir los comentarios de nuestra comunidad. Le rogamos que siga compartiendo su opinión a través de las encuestas y los grupos de discusión/interlocución que celebramos a lo largo del año.

03

Nos esforzamos por mejorar en todos los ámbitos a medida que seguimos implementando el [plan estratégico del centro Harbor](#).



Visite regularmente el sitio web del centro *Harbor* para conocer las futuras actualizaciones de la encuesta.