

Encuesta de satisfacción familias curso 2016-2017

Índice:

- 1. Datos básicos de la encuesta**
- 2. Resumen de los resultados generales**
- 3. Comparativa con la encuesta de satisfacción desarrollada en el curso 2015**
- 4. Resumen de los resultados (curso 2016-17) por servicios**
- 5. Conclusiones finales y sugerencias para próximas valoraciones**

1. Datos básicos de la encuesta

1.1 ¿Cuándo y cómo?

En el mes de junio de 2017 se envió la encuesta de satisfacción 2016-17 por correo electrónico (con la herramienta de Google Formularios) a la mayoría de las familias que participan en alguno de los servicios de Down Madrid. Las familias tuvieron entre 10 y 15 días para contestar el cuestionario.

1.2 ¿Sobre qué?

Cada servicio mandó una encuesta específica que preguntaba por el grado de satisfacción de su servicio en concreto. Se mandaron **16 encuestas** desde y acerca de los siguientes servicios:

Arte Down, Escuela de familias, Centro de Atención Temprana, Centro Ocupacional, Voluntariado para Todos, Colegio Carmen Fernández Miranda, Vida Autónoma, Ocio, Deporte, Cultura, Tecnología de la Información y Comunicación, Intervención, Colegio M^a Isabel Zulueta, Focus (formación post-obligatoria), Lanzastela y Empleo.

1.2. ¿A quién?

En total se han **mandado 2.182 encuestas de 2.382 plazas** que desarrollan actividades en los **16 servicios** de Down Madrid. A un mismo familiar le han podido llegar varias encuestas (una por servicio en el que participa su hijo). Se han mandado cuestionarios al **91 % de las familias** que participan al menos en un servicio de Down Madrid.

Hemos recibido **713 encuestas contestadas**. Que corresponde con un porcentaje de participación del:

- 33, 13 % de las encuestas mandadas (2.182 encuestas)
- 29,93 % de las plazas (2.382 plazas)

2. Resumen de los resultados generales



| | Grado de satisfacción general con el servicio | Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio |
|----------------------------------|---|---|
| Arte Down | 7,33 | 8,70 |
| Escuela de Familias | 8,68 | 8,70 |
| CAT | 9,38 | 9,33 |
| CO | 9,50 | 9,71 |
| Voluntariado para todos | 9,07 | 9,28 |
| CFM | 8,38 | 8,75 |
| Vida Autónoma | 8,67 | 9,07 |
| Ocio | 8,47 | 8,96 |
| Deporte | 9,05 | 9,44 |
| Cultura | 8,50 | 8,84 |
| TIC | 8,76 | 8,93 |
| Intervención | 8,31 | 8,71 |
| MIZ | 7,93 | 8,97 |
| FOCUS | 8,22 | 8,53 |
| LanzaStela | 8,94 | 9,28 |
| Empleo | 8,96 | 9,01 |
| Media de las puntuaciones | 8,60 | 8,98 |

*Aunque la encuesta también se pasó a familiares de usuarios que participaban en el recurso de Voluntariado para Todos, al no haber contestado ninguna de las familias, hemos decidido quitarles de esta tabla.

Como puede apreciarse, todas las puntuaciones medias de los servicios están por encima de siete. Siete es la puntuación umbral por debajo de la cual, iniciamos posibles acciones de mejora “generales”. En esta ocasión, de los servicios sobre los que hemos preguntado y en relación a satisfacción general y satisfacción con los profesionales del servicio, al estar todas las puntuaciones por encima de 7, no vamos a desarrollar acciones de mejora “generales”. Valoramos muy positivamente la elevada puntuación (\geq de 7) con la que las familias han evaluado la satisfacción general con los servicios y sus profesionales.

3. Comparativa con la encuesta de satisfacción desarrollada en el curso 2015

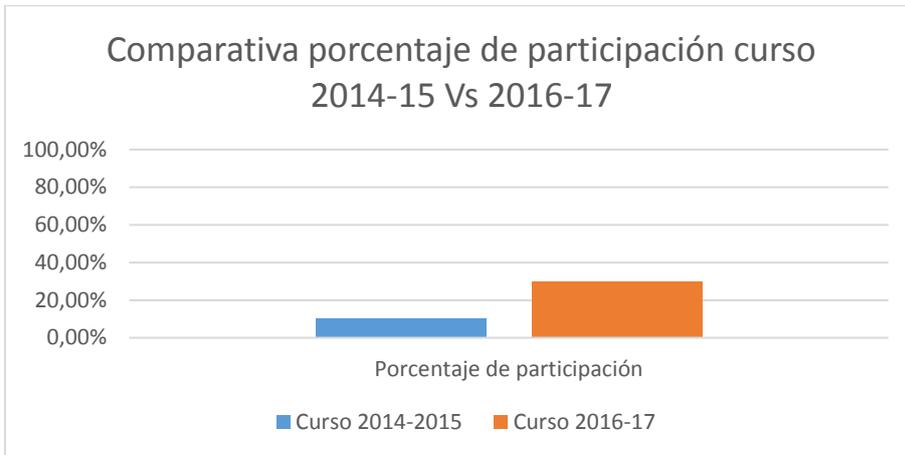
En Septiembre de 2015 se desarrolló en Down Madrid la última encuesta de satisfacción de las familias con los servicios en los que participan sus hijos. En esa ocasión, septiembre de 2015, se dieron 4 opciones para contestar. (Muy insatisfecho, bastante insatisfecho, bastante satisfecho y muy satisfecho). En junio de 2017, para contestar, hemos propuesto a las familias que valoren de 1 a 10. Por lo que la comparativa no es exactamente igual. Lo que hemos hecho para poder comparar ambos resultados ha sido puntuar las contestaciones de la encuesta de 2015 de la siguiente manera:

- Muy insatisfecho: 2,5 puntos
- Bastante insatisfecho: 5 puntos
- Bastante satisfecho: 7,5 puntos
- Muy satisfecho: 10 puntos

De cara a futuras encuestas, intentaremos mantener la puntuación de 1 a 10 para poder comparar y ver tendencias mejor. La puntuación de 1 a 10 creemos que nos aporta más y mejor información y se ajusta de forma adecuada a las exigencias de algunas subvenciones.

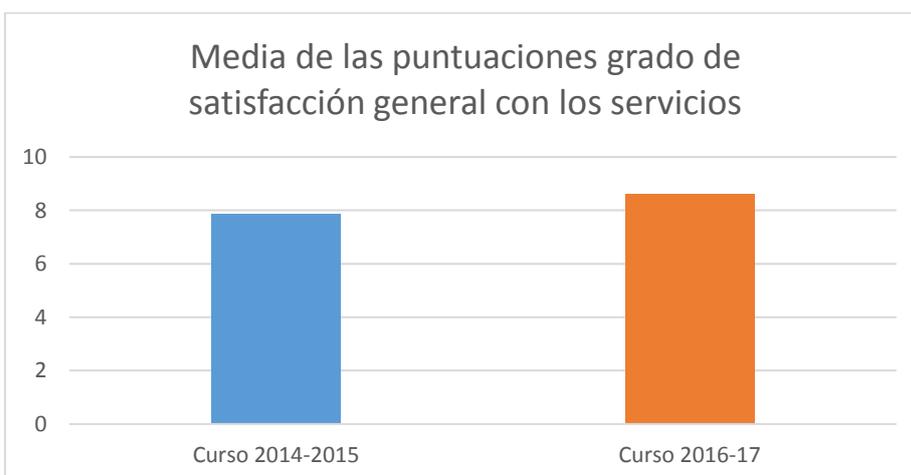
A continuación pasamos a comparar los datos obtenidos en la encuesta del curso 2014-15 con las obtenidas en el curso 2016-17:

Porcentaje de participación:



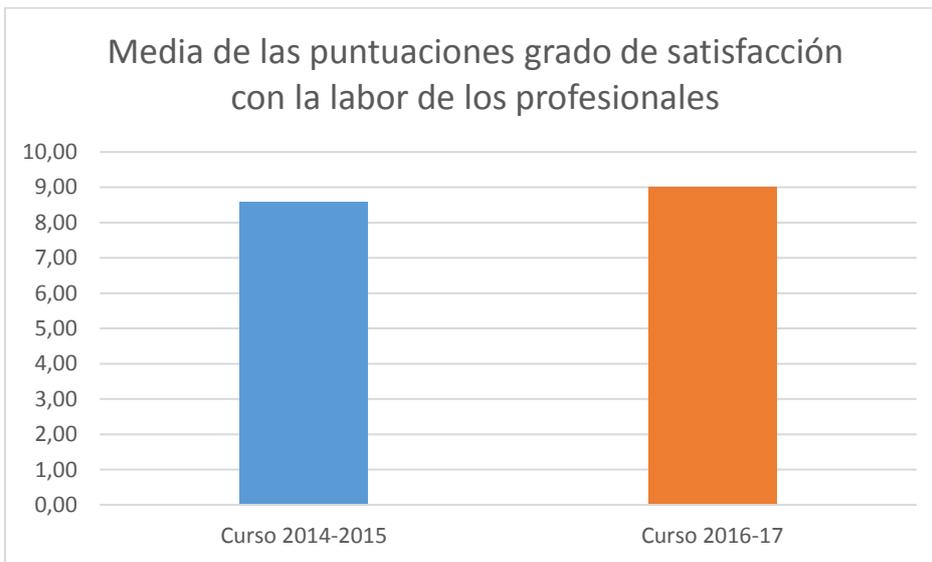
| | Curso 2014-2015 | Curso 2016-17 |
|---|--|---------------------------|
| Usuarios sobre que se consultó | 1.700 usuarios | 2.382 usuarios |
| Encuestas contestadas y entregadas | 178 encuestas contestadas | 713 encuestas contestadas |
| Servicios por los que se preguntó | 21 servicios (+ruta, comedor, administración, limpieza y comunicación externa) | 16 servicios |
| Porcentaje de participación | 10,47 % | 29,93% |

Grado de satisfacción general con los servicios:



| | Curso 2014-2015 | Curso 2016-17 |
|---|---------------------------|---------------------------|
| Usuarios sobre que se consultó | 1.700 usuarios | 2.382 usuarios |
| Encuestas contestadas y entregadas | 178 encuestas contestadas | 713 encuestas contestadas |
| Media de las puntuaciones | 7,86 | 8,60 |

Grado de satisfacción con la labor de los profesionales:



| | Curso 2014-2015 | Curso 2016-17 |
|---|---------------------------|---------------------------|
| Usuarios sobre que se consultó | 1.700 usuarios | 2.352 usuarios |
| Encuestas contestadas y entregadas | 178 encuestas contestadas | 699 encuestas contestadas |
| Media de las puntuaciones | 8,57 | 8,98 |

4. Resumen de los resultados (curso 2016-17) por servicios

A continuación, facilitamos la información recibida acerca de las preguntas específicas de cada servicio.

4.1 Arte Down

Nº de usuarios: 26

Nº de encuestas recibidas: 6

Porcentaje de respuesta: 23%

| | ¿Estás satisfecho con las actividades en las que participas? | ¿Estás satisfecho con las instalaciones y recursos a tu disposición? |
|------------------|---|---|
| Puntuación media | 7,83 | 7,67 |

4.2 Escuela de Familias

Nº de usuarios: 488

Nº de encuestas recibidas: 56

Porcentaje de respuesta: 11%

| | Grado de satisfacción con la manera de recibir la programación de las actividades | Grado de satisfacción con la especificidad de las actividades propuestas por la Escuela de Familias |
|------------------|--|--|
| Puntuación media | 8,64 | 8,30 |

4.3 CAT (Centro de Atención Temprana)

Nº de usuarios: 165

Nº de encuestas recibidas: 21

Porcentaje de respuesta: 13%

| | Grado de satisfacción con la comunicación de información relevante en el Servicio del Centro de Atención Temprana | ¿Consideran que sus necesidades están atendidas? |
|------------------|--|---|
| Puntuación media | 8,62 | 8,86 |

4.4 CO (Centro Ocupacional)

Nº de usuarios: 43

Nº de encuestas recibidas: 24

Porcentaje de respuesta: 56%

| | Grado de satisfacción con las áreas de desarrollo profesional que se ofrecen en el Centro Ocupacional 3 Olivos | Grado de satisfacción con las instalaciones del Centro Ocupacional 3 Olivos |
|------------------|---|--|
| Puntuación media | 9,38 | 9,54 |

4.5 Voluntariado para Todos

Nº de usuarios: 30

Nº de encuestas recibidas: 14

Porcentaje de respuesta: 46 %

| | Grado de satisfacción general con el servicio de Voluntariado para Todos (participación social de personas con discapacidad intelectual a través del voluntariado) | Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio de Voluntariado para Todos (participación social de personas con discapacidad intelectual a través del voluntariado) |
|------------------|---|---|
| Puntuación media | 9,07 | 9,28 |

4.6 Colegio Carmen Fernández Miranda

Nº de usuarios: 113

Nº de encuestas recibidas: 33

Porcentaje de respuesta: 29%

| | Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su hijo | Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas |
|------------------|--|--|
| Puntuación media | 8,27 | 8,33 |

4.7 Vida Autónoma

Nº de usuarios: 50

Nº de encuestas recibidas: 15

Porcentaje de respuesta: 30%

| | Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en los talleres de Formación de Vida Autónoma | Grado de satisfacción con las actividades realizadas en los Talleres de Vida Autónoma |
|------------------|--|--|
| Puntuación media | 8,27 | 8,40 |

4.8 Ocio

Nº de usuarios: 418

Nº de encuestas recibidas: 156

Porcentaje de respuesta: 37%

| | Grado de satisfacción con la planificación de las actividades de ocio a lo largo del curso | Grado de satisfacción con los viajes de turismo vacacional (Semana Santa y Verano) |
|------------------|---|---|
| Puntuación media | 8,21 | 7,85 |

4.9 Deporte

Nº de usuarios: 229

Nº de encuestas recibidas: 127

Porcentaje de respuesta: 56%

| | ¿Te gustaría que hubiera más actividades entre semana? | ¿Te gustaría competir a nivel nacional? |
|------------------|---|--|
| Puntuación media | 6,18 | 5,98 |

4.10 Cultura

Nº de usuarios: 165

Nº de encuestas recibidas: 32

Porcentaje de respuesta: 19%

| | En qué grado se han cumplido sus expectativas con la actividad | En qué grado el Servicio de Cultura ha cumplido con lo que decía en la información inicial |
|------------------|---|---|
| Puntuación media | 8,38 | 8,50 |

4.11 TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)

Nº de usuarios: 73

Nº de encuestas recibidas: 29

Porcentaje de respuesta: 40%

| | Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías desarrolladas | Grado de satisfacción sobre la información y evolución recibida del alumno |
|------------------|--|---|
| Puntuación media | 8,55 | 8,17 |

4.12 Intervención

Nº de usuarios: 182

Nº de encuestas recibidas: 52

Porcentaje de respuesta: 29%

| | Grado de satisfacción con la comunicación con los profesionales del servicio | Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías utilizadas |
|------------------|---|---|
| Puntuación media | 8,79 | 8,40 |

4.13 MIZ

Nº de usuarios: 114

Nº de encuestas recibidas: 30

Porcentaje de respuesta: 26%

| | Grado de satisfacción con las oportunidades de participación de las familias en el centro | Grado de satisfacción ante los diferentes medios de comunicación entre familias y centro educativo (Libreta de comunicaciones, circulares, emails, tutorías, reuniones) |
|------------------|--|--|
| Puntuación media | 7,57 | 7,50 |

4.14 FOCUS

Nº de usuarios: 96

Nº de encuestas recibidas: 32

Porcentaje de respuesta: 33%

| | Grado de satisfacción con la metodología de trabajo llevada a cabo en el servicio FOCUS | Grado de satisfacción con la comunicación con las familias del servicio FOCUS |
|------------------|--|--|
| Puntuación media | 8 | 7,91 |

4.15 LanzaStela

Nº de usuarios: 39

Nº de encuestas recibidas: 18

Porcentaje de respuesta: 46%

| | Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados en la Lanzadera de Empleo, LanzaStela | Grado de satisfacción con la evolución y desarrollo de tu hijo/a en LanzaStela |
|------------------|---|---|
| Puntuación media | 8,17 | 8,28 |

4.16 Empleo

Nº de usuarios: 151

Nº de encuestas recibidas: 68

Porcentaje de respuesta: 45%

| | Grado de satisfacción con el puesto de trabajo que desarrolla a tu hijo/a | Grado de satisfacción con la metodología utilizada, el Empleo con Apoyo, donde el Preparador Laboral ofrece el apoyo y asesoramiento durante todo el proceso de la integración socio – laboral | Grado de satisfacción con los Grupos de Tutorías de Empleo a los que asiste tu hijo/a |
|------------------|--|---|---|
| Puntuación media | 8,79 | 9,01 | 7,68 (alterada ya que se puso como obligatoria para responder y hay usuarios que no participan en este recurso) |

5. Conclusiones finales y sugerencias para próximas valoraciones

En general estamos muy satisfechos con las puntuaciones y comentarios obtenidos. Los resultados parecen indicar que la amplia mayoría de las familias están bastante satisfechas con los servicios a los que acuden sus hijos. El índice de participación en la



encuesta, lo valoramos como positivo aunque creemos que debería aumentar en futuras ediciones, al menos hasta el 35%. Pensaremos diferentes medidas para aumentar éste índice. Valoramos como mejor opción que cada servicio mande la encuesta a sus participantes.

Para la próxima encuesta, deberíamos volver a preguntar (al igual que se hizo en la de 2015) acerca del grado de satisfacción con los servicios generales (administración) y comunicación corporativa (no sólo de cada servicio). Éstas preguntas deberíamos hacerlas cada dos años en vez de cada año como sí hacemos los servicios.

Los comentarios y sugerencias, nos ayudan a mejorar y resolver problemas específicos. Los valoramos como muy positivos. Deberíamos animar a la gente a que realizara más en futuras ediciones.