

Encuesta de satisfacción familias curso 2017-2018

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 y 2016-17**
- 4. Resumen de los resultados (curso 2017-18) por servicios**

1. Datos básicos de la encuesta

1.1 ¿Cuándo y cómo?

En el mes de junio y julio de 2018 se envió la encuesta de satisfacción 2017-18 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:

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 postobligatoria), LanzaStela, capacitación Serpais y Empleo.

Todas las encuestas guardaban una estructura similar:

Pregunta 1 (obligatoria): Grado de satisfacción general con el servicio de xxxxxxxx

Pregunta 2 (obligatoria): Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio de xxxxxxxx

Pregunta 3 (obligatoria): A decidir por cada servicio

Pregunta 4 (obligatoria): A decidir por cada servicio

Pregunta 5 (opcional): Realiza comentarios o sugerencias acerca del servicio de xxxxxxxx

1.2. ¿A quién?

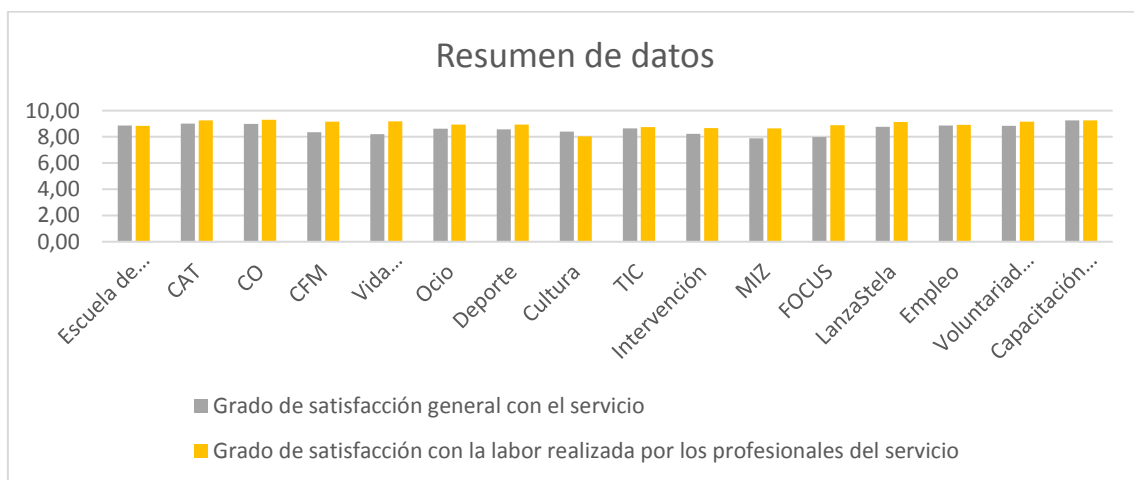
En total se han **mandado 2.011 encuestas de 1.898 plazas** que desarrollan actividades en los **16 servicios** de Down Madrid. A un mismo familiar le han podido llegar varias encuestas (una por servicio en el que participa su hijo). Además, de un mismo participante se puede haber

mandado la misma encuesta (del mismo servicio) a familiares diferentes. Es decir, de un mismo participante se ha podido mandar la encuesta al padre y la madre.

Hemos recibido **880 encuestas contestadas**. Que corresponde con un porcentaje de participación del:

- 43,76 % de las encuestas mandadas (2.011 encuestas)
- 46,36 % de las plazas (1.898 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
Escuela de Familias	8,88	8,83
CAT	9,00	9,25
CO	8,98	9,29
CFM	8,35	9,16
Vida Autónoma	8,21	9,17
Ocio	8,61	8,94
Deporte	8,57	8,93
Cultura	8,39	8,03
TIC	8,65	8,75
Intervención	8,23	8,67
MIZ	7,90	8,65
FOCUS	7,98	8,89
LanzaStela	8,77	9,13
Empleo	8,87	8,90

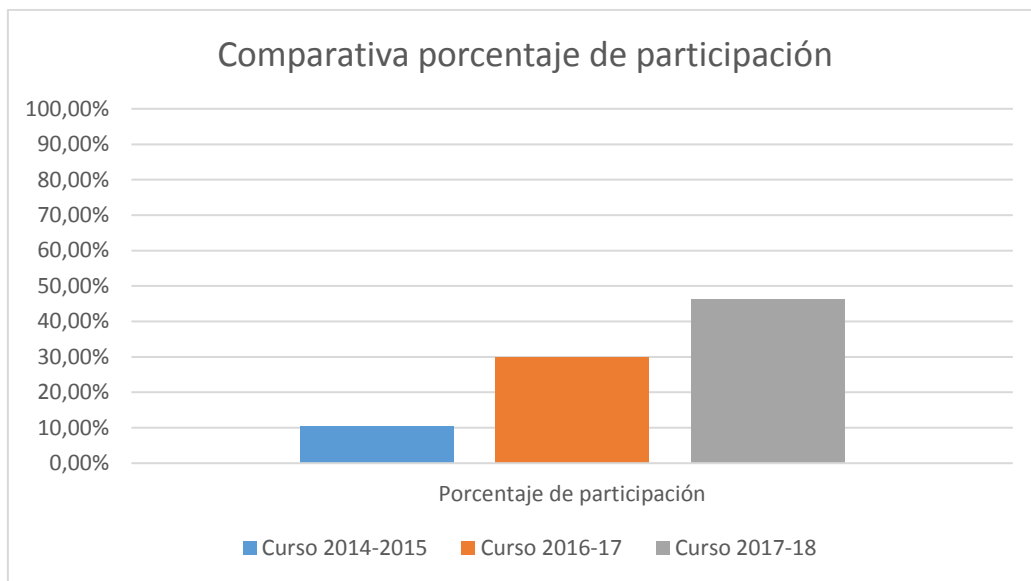
Voluntariado para todos	8,85	9,15
Capacitación Serpais	9,25	9,25
Media de las puntuaciones	8,59	8,94

3. Comparativa con las encuestas de satisfacción de los cursos 2014-15 y 2016-17

En septiembre de 2015 y en junio de 2017 se desarrollaron en Down Madrid las encuestas de satisfacción de las familias en relación a los cursos 2014-15 y 2016-17.

A continuación, pasamos a comparar los datos obtenidos en las encuestas del curso 2014-15, 2016-17 y 2017-18:

Porcentaje de participación:



	Curso 2014-2015	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Usuarios sobre que se consultó	1.700 plazas	2.382 plazas	1.898 plazas
Encuestas contestadas y entregadas	178 encuestas contestadas	713 encuestas contestadas	880 encuestas contestadas
Servicios por los que se preguntó	21 servicios (+ruta,	16 servicios	16 servicios

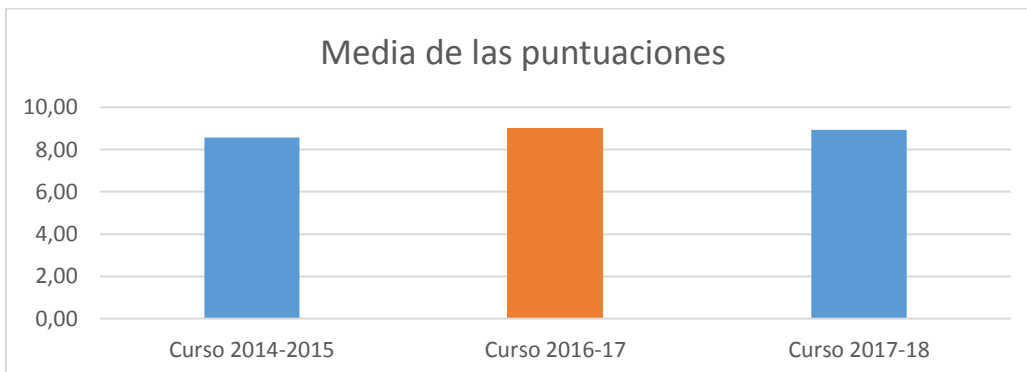
	comedor, administración, limpieza y comunicación externa)		
Porcentaje de participación	10,47 %	29,93%	46,36%

Grado de satisfacción general con los servicios:



	Curso 2014-2015	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Plazas sobre las que se consultó	1.700 plazas	2.382 plazas	1.898 plazas
Encuestas contestadas y entregadas	178 encuestas contestadas	713 encuestas contestadas	880 encuestas contestadas
Media de las puntuaciones	7,86	8,63	8,59

Grado de satisfacción con la labor de los profesionales:



	Curso 2014-2015	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Usuarios sobre que se consultó	1.700 usuarios	2.352 usuarios	1.898 plazas
Encuestas contestadas y entregadas	178 encuestas contestadas	699 encuestas contestadas	880 encuestas contestadas
Media de las puntuaciones	8,57	9,01	8,94

4. Resumen de los resultados (curso 2017-18) por servicios

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

4.1 Escuela de Familias

N.º de usuarios: 50

N.º de encuestas recibidas: 24

Porcentaje de respuesta: 48%

	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	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8,64	8,88	8,30	8,83

4.2 CAT (Centro de Atención Temprana)

N.º de usuarios: 192

N.º de encuestas recibidas: 71

Porcentaje de respuesta: 37%

	Grado de satisfacción con la comunicación de información relevante en el Servicio del Centro de Atención Temprana		¿Consideran que sus necesidades están atendidas?	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8,62	8,51	8,86	8,82

4.3 CO (Centro Ocupacional)

N.º de usuarios: 51

N.º de encuestas recibidas: 40

Porcentaje de respuesta: 78%

	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	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	9,38	9,54	8,88	9,34

4.4 Voluntariado para Todos

N.º de usuarios: 25

N.º de encuestas recibidas: 13

Porcentaje de respuesta: 52 %

	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)	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	9,07	9,28	8,31	9,15

4.5 Colegio Carmen Fernández Miranda

N.º de usuarios: 71

N.º de encuestas recibidas: 37

Porcentaje de respuesta: 52%

	Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su hijo		Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8,27	8,33	8,57	8,73

4.6 Vida Autónoma

N.º de usuarios: 45

N.º de encuestas recibidas: 28

Porcentaje de respuesta: 62%

	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	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8,07	8,07	8,40	8,34

4.7 Ocio

N.º de usuarios: 429

N.º de encuestas recibidas: 213

Porcentaje de respuesta: 50%

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)	Grado de satisfacción con el campamento urbano

	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8,21	8,33	7,58	8,33	No se preguntó	8,27

4.8 Deporte

N.º de usuarios: 238

N.º de encuestas recibidas: 81

Porcentaje de respuesta: 34%

	¿Te gustaría que hubiera más actividades entre semana?		¿Te gustaría competir a nivel nacional?	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	6,18	6,88	5,98	6,67

4.9 Cultura

N.º de usuarios: 140

N.º de encuestas recibidas: 61

Porcentaje de respuesta: 44%

	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	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8,38	8,10	8,50	8,48

4.10 TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)

N.º de usuarios: 36

N.º de encuestas recibidas: 20

Porcentaje de respuesta: 56%

	Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías desarrolladas		Grado de satisfacción sobre la información y evolución recibida del alumno	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8,55	8,50	8,17	8,40

4.11 Intervención

N.º de usuarios: 197

N.º de encuestas recibidas: 70

Porcentaje de respuesta: 36%

	Grado de satisfacción con la comunicación con los profesionales del servicio		Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías utilizadas	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8,79	8,46	8,40	8,30

4.12 MIZ

N.º de usuarios: 111

N.º de encuestas recibidas: 48

Porcentaje de respuesta: 43%

	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)	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	7,57	7,50	7,50	8,19

4.13 FOCUS

N.º de usuarios: 76

N.º de encuestas recibidas: 45

Porcentaje de respuesta: 59%

	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	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8	8,20	7,91	8.09

4.14 LanzaStela

N.º de usuarios: 50

N.º de encuestas recibidas: 30

Porcentaje de respuesta: 60%

	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	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8,17	8,47	8,28	8,87

4.15 Empleo

N.º de usuarios: 151

N.º de encuestas recibidas: 79

Porcentaje de respuesta: 52%

	Grado de satisfacción con el puesto de trabajo que	Grado de satisfacción con la metodología utilizada, el Empleo con Apoyo, donde el Preparador Laboral ofrece el apoyo y	Grado de satisfacción con los Grupos de Tutorías de Empleo a los que asiste tu hijo/a

	desarrolla a tu hijo/a		asesoramiento durante todo el proceso de la integración socio - laboral			
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8,79	8,78	9,01	8,93	7,68	7,44

4.16 Capacitación Serpais

N.º de usuarios: 36

N.º de encuestas recibidas: 20

Porcentaje de respuesta: 56%

	Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados en Capacitación para el Empleo Serpais		Grado de satisfacción con la evolución y desarrollo de tu hijo/a, hermano/a en Capacitación para el Empleo Serpais	
	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
Puntuación media	8,17	8,47	8,28	8,87