

## Encuesta de satisfacción a usuarios 2016/2017

A finales del curso 2016-2017 se ha hecho llegar a los usuarios de Down Madrid una encuesta de satisfacción general con la entidad y con sus actividades. A dicha encuesta han respondido **205** usuarios que participan en diversos programas de la fundación. Respecto a la edad y sexo de los encuestados, han completado la encuesta **82** mujeres y **115** hombres con edades comprendidas entre 11 y 49 años. **8** usuarios no han informado su sexo.

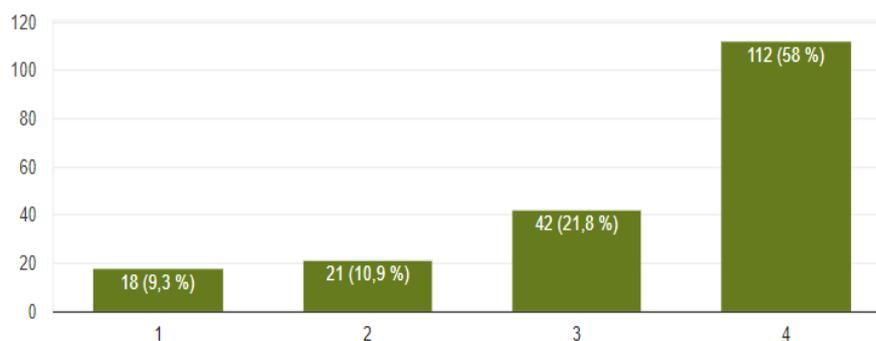
Los valores dados como respuestas, han sido:

NADA (1)  
UN POCO (2)  
BASTANTE (3)  
MUCHO (4)

A continuación se reflejan los resultados de cada uno de los apartados valorados:

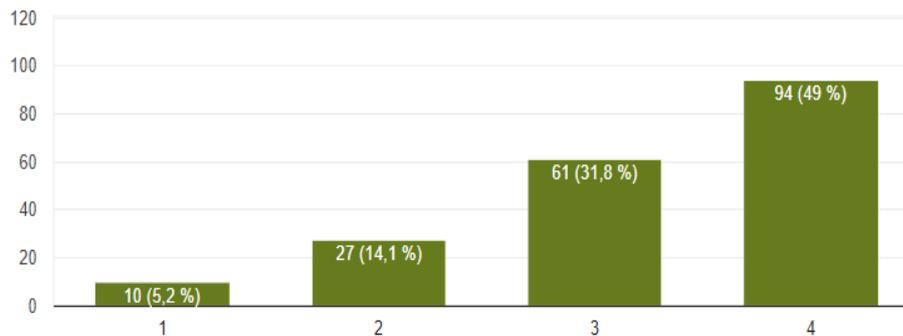
### SATISFACCIÓN CON DOWN MADRID

193 respuestas



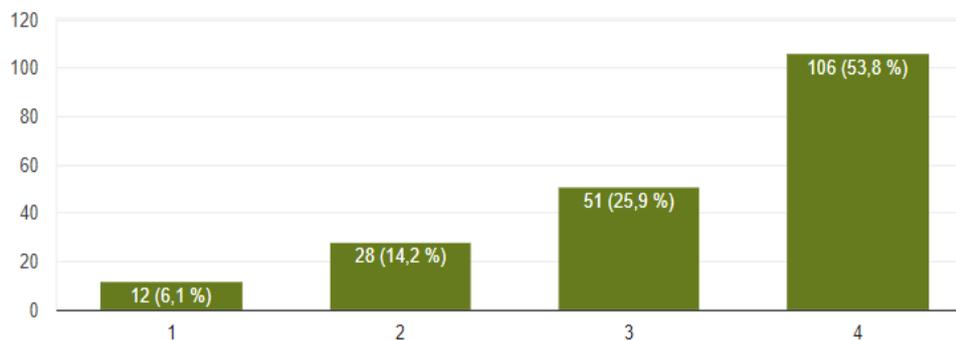
## INSTALACIONES EN LAS QUE SE REALIZAN LAS ACTIVIDADES

192 respuestas



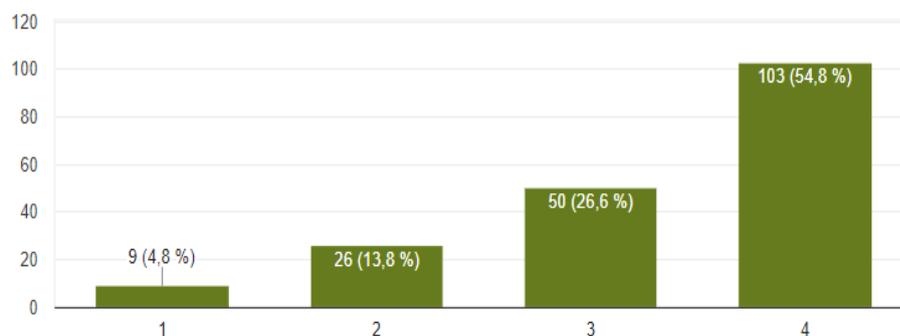
## LIMPIEZA DEL CENTRO

197 respuestas



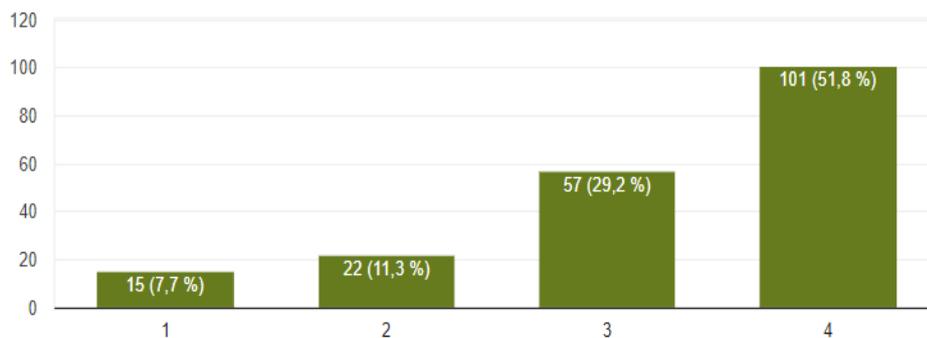
## MOBILIARIO DEL CENTRO

188 respuestas



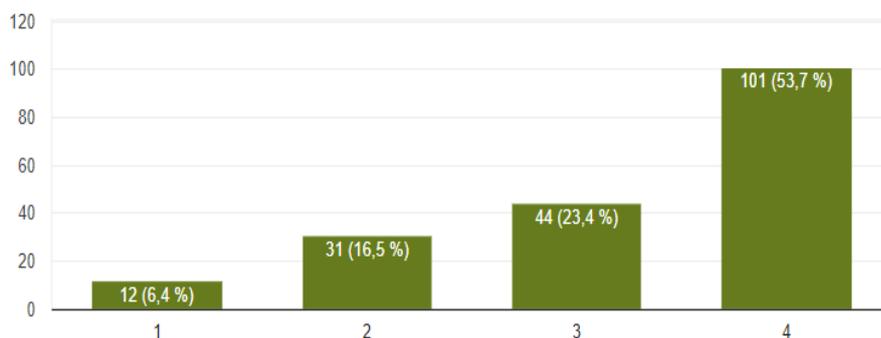
## SATISFACCIÓN CON LOS ESPACIOS EN LOS QUE SE REALIZAN LAS ACTIVIDADES

195 respuestas



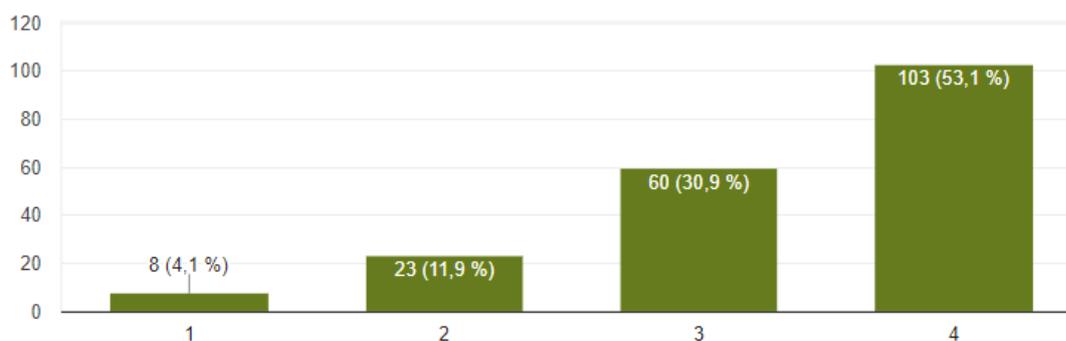
## ACCESIBILIDAD

188 respuestas



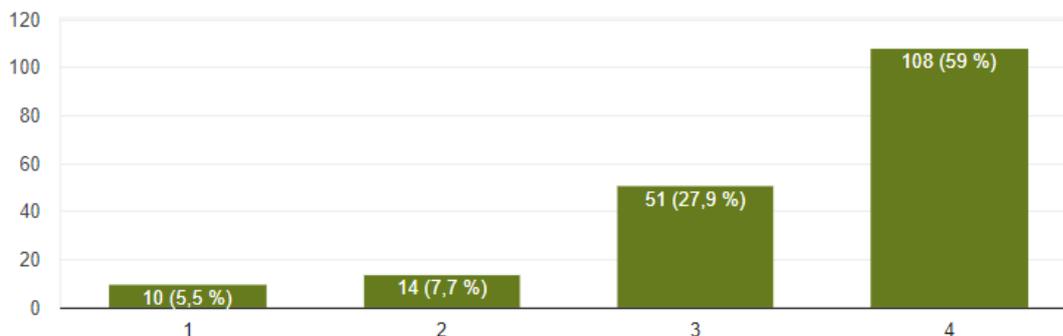
## SATISFACCIÓN CON LAS ACTIVIDADES OFERTADAS POR DOWN MADRID

194 respuestas



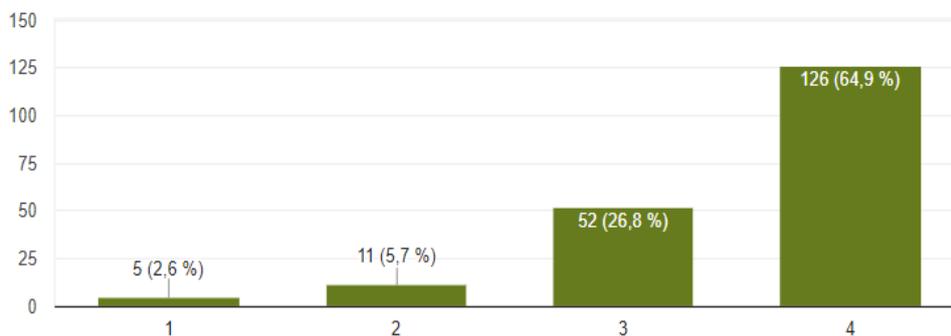
## SATISFACCIÓN CON LAS ACTIVIDADES A LAS QUE SE ASISTE

183 respuestas



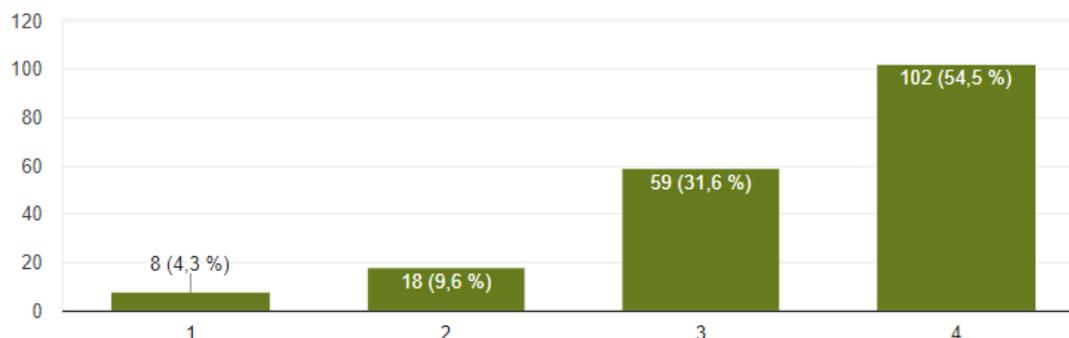
## TRATO DE LOS PROFESIONALES

194 respuestas



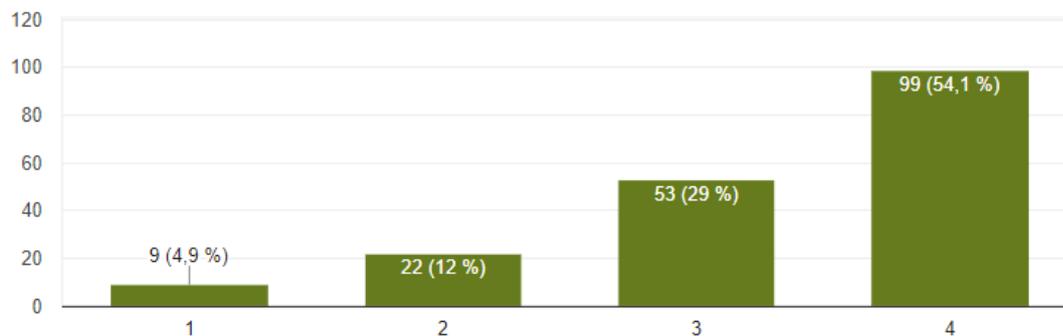
## INFORMACIÓN SOBRE ACTIVIDADES Y EVENTOS

187 respuestas



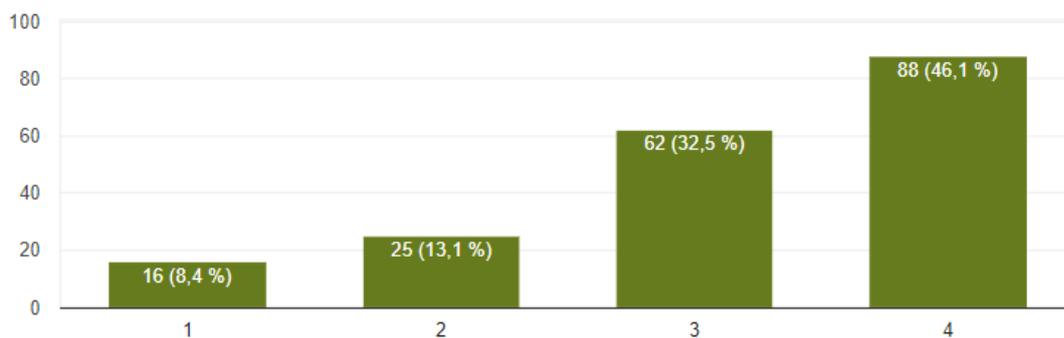
## SATISFACCIÓN CON LOS EVENTOS DE DOWN MADRID

183 respuestas



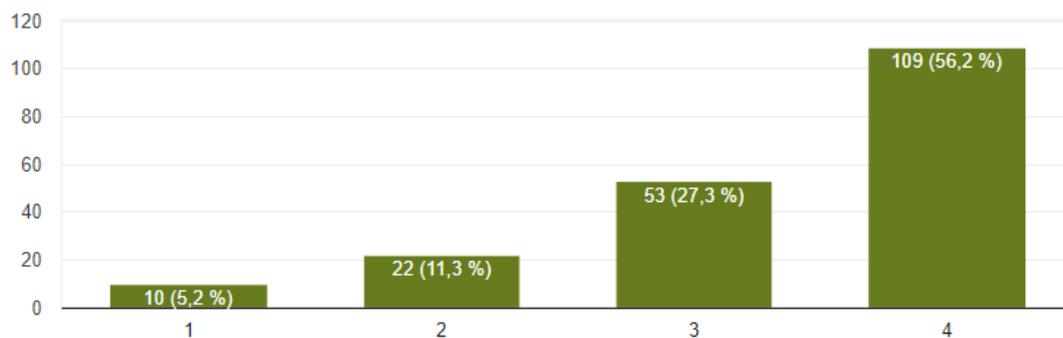
## IMPRESIÓN DE SER TENIDO EN CUENTA

191 respuestas



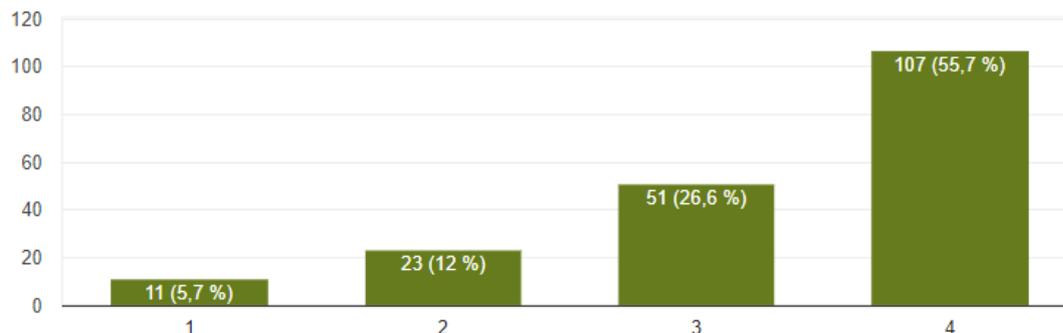
## IMPRESIÓN DE SER APOYADO

194 respuestas



## IMPRESIÓN DE QUE SE PRESTA APOYO A LA FAMILIA

192 respuestas



### Conclusiones:

Los datos cuantitativos que a continuación se presentan, reflejan que los usuarios están, en general, bastante o muy satisfechos con Down Madrid, sus actividades y servicios; el 79,8 % responde entre estos dos parámetros.

En relación a particularidades de estructura valoradas (instalaciones, mobiliario, espacios, limpieza, accesibilidad) todas se encuentran entre un 77% y un 81% de satisfacción de bastante y mucho.

Respecto a particularidades de propuestas de actividades, eventos e información dada por la fundación, la satisfacción de los usuarios (bastante-mucho) se encuentra entre un 83 % y un 86,9%.

La valoración de particularidades relacionadas con el trato al usuario por parte de profesionales, el sentirse apoyado, el apoyo a la familia y el ser tenido en cuenta, arroja resultados de satisfacción bastante-mucho entre un 78,6% y un 91,7% de satisfacción.

En relación a las respuestas de tipo cualitativo por parte de los usuarios respecto a qué les gusta de Down Madrid, se pueden evidenciar respuestas que se repiten con frecuencia como: que les gusta todo, las salidas, eventos, asignaturas de teatro y educación física en los colegios, las terapias y competencias emocionales con psicólogos, los amigos, el trato de los profesionales, las actividades de ocio, las clases de cocina, las tutorías de empleo y los talleres.

Respecto a las respuestas de tipo cualitativo por parte de los usuarios en relación a las cosas que cambiarían de Down Madrid, se destacan como respuestas que se repiten con mayor frecuencia, el no cambiar nada, la comida, el catering, la cubertería, hacer más salidas (también más salidas por la noche) y hacer más dinámicas, poner ventiladores.

Los resultados de la presente valoración se tendrán en cuenta en la propuesta de plan de actuación y en los objetivos de calidad planteados para el curso 2017-2018.