



Informe:

Encuesta de satisfacción a voluntarios

Curso 2021 - 22

Índice

1. Datos básicos de la encuesta	2
1.1 ¿Cuándo, cómo y a quién?.....	2
1.2 ¿Sobre qué?	2
2. Resultados	3
3. Conclusiones	3

1. Datos básicos de la encuesta

1.1 ¿Cuándo, cómo y a quién?

A finales del curso 2021-2022, se facilitó la encuesta de satisfacción a los voluntarios que colaboran con Down Madrid.

La encuesta se envió a un total de **148 voluntarios** y se recibieron un total de **53 encuestas contestadas**, lo que corresponde con un porcentaje de respuesta del 36%.

	2020-21	2021-22
Encuestas contestadas	65 encuestas 42%	53 encuestas 36%

1.2 ¿Sobre qué?

La encuesta realizaba las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es tu grado de satisfacción general con el Servicio de Voluntariado?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales de Down Madrid?
- ¿Cuál es tu grado de satisfacción con las vías de comunicación utilizadas para hacerte llegar la información (correo electrónico, página web, boletín, llamadas, etc.)?
- ¿Cuál es tu grado de satisfacción con el apoyo recibido por la organización para desarrollar tu acción de voluntariado?
- ¿Tú acción voluntaria conlleva atención directa a personas con discapacidad intelectual? (Nueva pregunta en 2022)
- ¿Qué impacto ha tenido, cómo ha afectado en la vida de las personas con discapacidad intelectual, participar en el servicio en el que desarrollas tu voluntariado? (Nueva pregunta en 2022 para aquellos voluntarios que realizan atención directa)
- ¿Qué impacto está teniendo en tu vida la acción voluntaria que realizas en Down Madrid? Ejemplo, me hace sentir bien, me hace más sensible a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual, me ayuda a tener una actitud más inclusiva con otras personas, etc. (Nueva pregunta en 2022 para aquellos voluntarios que realizan atención directa)
- Comentarios o sugerencias para mejorar el apoyo a las acciones de voluntariado (pregunta opcional).

2. Resultados

En la encuesta, había 4 preguntas en la que se preguntaba la valoración de 1 a 10. Solicitando 1 para muy insatisfecho y 10 para muy satisfecho.

A continuación, informamos sobre los resultados (media de las puntuaciones) obtenidos en cada una de las preguntas.

RESULTADOS 2020-2021

¿Cuál es tu grado de satisfacción general con el Servicio de Voluntariado?	¿Cuál es el grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales de Down Madrid?	¿Cuál es tu grado de satisfacción con las vías de comunicación utilizadas para hacerte llegar la información (email, web, boletín, llamadas, etc.)?	¿Cuál es tu grado de satisfacción con el apoyo recibido por la organización para desarrollar tu acción de voluntariado?
9,33	9,53	9,35	9,33

RESULTADOS 2021-2022

¿Cuál es tu grado de satisfacción general con el Servicio de Voluntariado?	¿Cuál es el grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales de Down Madrid?	¿Cuál es tu grado de satisfacción con las vías de comunicación utilizadas para hacerte llegar la información (email, web, boletín, llamadas, etc.)?	¿Cuál es tu grado de satisfacción con el apoyo recibido por la organización para desarrollar tu acción de voluntariado?
9,34	9,30	9,21	9,34

3. Conclusiones

En relación al **porcentaje de respuesta**, queremos, y vamos a trabajar para que sea mayor el próximo curso. Para ello, se informará mejor a los voluntarios de los resultados de la encuesta y de las medidas a implantar en relación con los resultados y sus propuestas. Asimismo, se informará con más detalle de la importancia de que participen en la encuesta. Y, por último, se mandará un recordatorio a mitad del plazo dado para contestarla.

En relación a la pregunta de **qué impacto perciben que tiene su participación en el servicio para la persona con discapacidad intelectual**, se observa que: en general,

destacan que, gracias a su participación en los servicios, la persona con discapacidad intelectual conoce más gente y le permite relacionarse con otras personas. Su participación también genera felicidad y bienestar. Hay comentarios también en relación a la mejora de competencias y aprendizajes.

En relación a la pregunta de **qué impacto percibe que tiene la acción voluntaria en su vida** (en las de los voluntarios), los voluntarios destacan que les hace sentir bien. Que les enriquece a nivel personal. Que les ayuda a priorizar las cosas importantes de la vida. Que les ayuda a conocer mejor a las personas con discapacidad intelectual. Y que aprenden la importancia de esforzarse y superarse.

En relación a la pregunta referida **a comentarios y sugerencias para mejorar el apoyo a las acciones de voluntariado**, en general se percibe que los voluntarios están bastante satisfechos. La mayoría de los comentarios y sugerencias se refieren al Servicio de Ocio. Algunos están relacionados con el tipo de actividad ofrecida, informando que las actividades culturales como visitar un museo, no suelen gustar a los participantes. Otros comentarios se refieren al tiempo destinado a la actividad, proponiendo más tiempo para algunas actividades y ajustar mejor el tipo de actividad en otros casos. Otros comentarios tienen que ver con el punto de encuentro. Hay algunas personas que preferirían quedar en el lugar donde se realiza la actividad en vez de que haya unos puntos de encuentro fijos (por ejemplo, Plaza Castilla) y luego desde allí se vaya a la actividad. También hay comentarios que proponen más reuniones o espacios para compartir experiencias.

Se va a seleccionar un grupo de voluntarios para trabajar en el análisis de estos resultados e implantar mejoras.



Fundación Síndrome de Down de Madrid
Calle Caídos de la División Azul 15, 28016 Madrid
www.downmadrid.org

