



Documento:

Informe encuestas de satisfacción a familiares

Curso 2024- 2025

Encuesta de satisfacción familias Curso 2024-2025

Índice

1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTAS	3
1.1. ¿Cuándo y cómo?	3
1.2. ¿Sobre qué?	3
1.3. ¿A quién?	4
2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS GENERALES	4
3. COMPARATIVA DE LAS ENCUESTAS DE CURSOS	6
4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SERVICIOS	7
4.1 CAT (Centro de Atención Temprana)	7
4.2 Colegio Carmen Fernández-Miranda (CFM)	8
4.3 Colegio María Isabel Zulueta (MIZ)	9
4.4 Centro Ocupacional	10
4.5 FOCUS / FOCUS Labora	12
4.6 Intervención	13
4.7 TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)	14
4.8 Cultura y Arte	15
4.9 Ocio	16
4.10 Deporte y Salud	18
4.12 Empleo con Apoyo	19
4.13 SERPAIS Este	20
4.14 Servicio 35 y +	22
4.16 En familia	23
4.17 Grado de satisfacción con la labor de los voluntarios	24
5. CONCLUSIONES FINALES	26

1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA

1.1 ¿CUÁNDO Y CÓMO?

Durante el curso 2024-2025 se ha mantenido la estructura habitual de la encuesta de satisfacción, incluyendo tanto preguntas cerradas como abiertas. Esto nos ha permitido obtener una valoración tanto cuantitativa como cualitativa por parte de las familias sobre los servicios ofrecidos y el efecto de los tratamientos.

Utilizando la herramienta Forms, se envió un correo electrónico a las familias, con el enlace correspondiente al servicio al que acude su familiar con discapacidad intelectual, explicándoles la importancia del cuestionario, dándoles un plazo del 2 al 15 de junio de 2025.

1.2 ¿SOBRE QUÉ?

Cada servicio mandó una encuesta específica que preguntaba por el grado de satisfacción de su servicio en concreto. Se mandaron encuestas de satisfacción desde 14 programas/servicios:

- **Programas/servicios que apoyan de forma directa a personas con discapacidad intelectual (13 programas/servicios):**
- Centro de Atención Temprana, Intervención, Colegio Carmen Fernández-Miranda, Colegio María Isabel Zulueta, Focus (formación post obligatoria), Centro Ocupacional, Servicio de Empleo, SERPAIS, 35 y + (vida adulta y envejecimiento), Deporte y Salud, Cultura, Ocio y TIC (Tecnología de la Información y Comunicación)
- **Programas que apoyan a las familias de personas con discapacidad intelectual (1 programa):**
- En familia.

Las encuestas compartían, en líneas generales, una estructura común: incluían preguntas cerradas que permitían obtener valoraciones numéricas (en una escala del 1 al 10), así como preguntas abiertas definidas por cada servicio, junto con un espacio destinado a comentarios o sugerencias de mejora.

Se diseñaron preguntas generales aplicables a todos los servicios, junto con otras específicas adaptadas a cada uno. El disponer de preguntas generales de satisfacción, nos permite poder sacar conclusiones con respecto a otros años y en cuanto a los servicios. Las preguntas generales han sido:

- "Grado de satisfacción general con el Servicio".

- “Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del Servicio”.
- “Grado de satisfacción con el impacto (mejora en el desarrollo) que ha tenido el apoyo/intervención/ recibido en este servicio”.
- “¿Qué impacto ha tenido, cómo ha afectado en la vida de tu familiar (hijo/a, hermano/a) la participación en nuestro servicio?” (pregunta abierta).
- Grado de satisfacción con tu profesional de referencia.
- Comentarios o sugerencias para mejorar el servicio.

Además, en el caso de los servicios de Ocio, Deporte y Salud y Cultura, se incluyó una pregunta específica para valorar el grado de satisfacción con el voluntariado (“Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar”).

1.3. ¿A QUIÉN?

Durante este curso, los servicios que apoyan a personas con discapacidad intelectual enviaron un total de 1.935 encuestas a las familias de los usuarios que participan en los 13 programas de Down Madrid, lo que supone un incremento respecto a las 1.812 enviadas el año anterior. Algunas familias pudieron recibir más de una encuesta, en función de los servicios en los que esté implicado su familiar.

Se obtuvieron 532 respuestas, ligeramente por encima de las 511 del curso anterior, lo que representa una tasa de participación del 27,49%, algo inferior al 28,20% registrado el curso 2023-2024.

En cuanto a la valoración del voluntariado en los servicios de Cultura, Ocio, y Deporte y Salud, esta pregunta se incluyó en 514 encuestas (frente a las 563 del curso anterior), y se recibieron 225 respuestas, lo que supone una participación del 43,77%, notablemente superior al 31,79% del curso 2023-2024.

Respecto al programa “En Familia”, dirigido a ofrecer apoyo a las familias de personas con discapacidad intelectual, se enviaron encuestas a 282 familias (en comparación con las 30 del curso anterior), de las cuales se recibieron 33 respuestas. Esto representa una participación del 11,70%, por debajo del 16,66% registrado el año anterior.

2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presenta una tabla con la media de puntuaciones obtenidas en cada uno de los servicios para las preguntas comunes que hacen referencia al “Grado de satisfacción general con el servicio” y “Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio”.

Además, se recogen las puntuaciones obtenidas en la valoración del "Grado de satisfacción con la labor realizada por los voluntarios" en los servicios donde se ha incluido dicha pregunta (Cultura, Ocio y Deporte y Salud).

En la primera columna se puede ver el porcentaje de participación de cada servicio, en base al número de encuestas cumplimentadas recibidas.

Satisfacción con servicios	<i>Porcentaje Participación (%)</i>	<i>Grado de satisfacción general con el servicio.</i>	<i>Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio.</i>
CENTRO ATENCIÓN TEMPRANA (40 respuestas de 290)	13,79%	9,53	9,63
INTERVENCIÓN (55 respuestas de 165)	33,33%	8,85	9,16
COLEGIO CFM (18 respuestas de 55)	32,73%	8,78	9,22
COLEGIO MIZ (38 respuestas de 170)	22,35%	8,13	8,71
FOCUS / FOCUS LABORA (7 respuestas de 18)	38,89%	9,14	9,29
CENTRO OCUPACIONAL (27 respuestas de 60)	45,00%	8,81	9,26
EMPLEO CON APOYO (44 respuestas de 208)	21,15%	8,68	9,07
SERPAIS ESTE (26 respuestas de 117)	22,22%	9,46	9,50
35 Y + (9 respuestas de 29)	32,14%	9,00	9,33
DEPORTE Y SALUD (64 respuestas de 207)	31,37%	9,03	9,33
CULTURA (26 respuestas de 61)	42,62%	8,92	9,12
OCIO (135 respuestas de 246)	54,88%	7,92	8,32
TIC (10 respuestas de 27)	37,04%	9,50	9,60
EN FAMILIA (33 respuestas de 282)	11,70%	8,39	8,39
TOTAL / PROMEDIO:	31,37%	8,87	9,14

Satisfacción con voluntarios	<i>Porcentaje Participación (%)</i>	<i>Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades donde participa tu familiar.</i>
CULTURA	42,62%	9,37

OCIO	54,88%	8,97
DEPORTE Y SALUD	31,37%	9,44
TOTAL	42,96%	9,26

En relación al grado de satisfacción con los servicios, las valoraciones en general son muy positivas, situándose dos de ellas por encima del 8 y doce de ellas por encima del 9. Pese a obtener puntuaciones satisfactorias en todos los servicios, se desarrollarán acciones de mejora, principalmente encaminadas a dar respuesta a los comentarios y/o sugerencias aportadas por las familias.

Respecto del grado de satisfacción con la participación de los voluntarios en los servicios, las familias han valorado muy positivamente su labor, alcanzando una puntuación por encima de 9.

3. COMPARATIVA CON LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CURSOS ANTERIORES

A continuación, se presenta una tabla donde se recogen algunos datos comparativos del proceso de evaluación de satisfacción llevado a cabo en los últimos años.

	2019/20 20	2020/20 21	2021/20 22	2022/20 23	2023/20 24	2024/20 25
Número Encuestas enviadas (n.º plazas)	1.944	1.613	2.000	1.721	1.812	1.935
Número de Encuestas recibidas	562	687	725	578	511	532
Número de Servicios valorados	16	16	17	16	14	14
Porcentaje de participación	29%	43%	36%	31%	28%	27,49%
Satisfacción general con los servicios	8,76	8,31	8,76	8,76	9,01	8,87
Satisfacción con los profesionales	9,03	8,59	9,04	9,10	9,29	9,14
Satisfacción con la labor de los voluntarios	9,10	9,27	9,22	9,38	9,22	9,26

Tras el análisis de esta tabla comparativa de los últimos seis años se puede observar que el porcentaje de participación este año ha sido el menor. Así mismo, desciende ligeramente la satisfacción general con los servicios como con los profesionales, aunque siga siendo significativamente alta

La **satisfacción con la labor llevada a cabo por los voluntarios** en la entidad también es muy satisfactoria y seguimos en un margen de excelencia que no baja del 9 habiendo aumentado con respecto el año anterior.

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR SERVICIOS

Pasamos a presentar y analizar con más detalle los datos de cada uno de los servicios evaluados en el presente curso (2024/2025).

Comenzaremos por presentar los datos obtenidos en las preguntas específicas realizadas a las familias del servicio. Después, centraremos nuestro interés en los comentarios y sugerencias que las familias han aportado. Indicar que se ha realizado una transcripción literal de los mismos, omitiendo solo aquellas alusiones nominales a usuarios o participantes.

Cerraremos el apartado de cada servicio con unas conclusiones y propuesta de acciones de mejora.

4.1 CAT (CENTRO DE ATENCIÓN TEMPRANA)

N.º de usuarios: 290

N.º de encuestas recibidas: 40

Porcentaje de respuesta: 13,79%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción general con el servicio del Centro de Atención Temprana.	9,52
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del Centro de Atención Temprana.	9,62
Grado de satisfacción con el impacto (mejora en el desarrollo) que han tenido los tratamientos recibidos en este centro en tu hijo/a.	9,35

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Una vez analizados los datos observamos que las familias, habiendo estado satisfechas con el servicio, proponen:

- Rehabilitar y acondicionar el parque ubicado en el área exterior del edificio.
- Implementar estrategias que reduzcan la rotación del personal, garantizando así la continuidad y calidad de los tratamientos.

- Fortalecer los canales de comunicación entre el equipo profesional y las familias para asegurar una atención integral y coordinada.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Se gestionará la obtención de financiación destinada a cubrir los costes para crear una zona exterior infantil al aire libre así como a la retirada del parque existente, actualmente precintado y fuera de uso.
- Diseñar e implementar un conjunto de estrategias orientadas a disminuir la rotación del personal, con el objetivo de asegurar la estabilidad del equipo y preservar la continuidad en la atención. Se estudiarán diferentes fórmulas de mejora de las condiciones laborales a lo largo del curso, se evaluarán los motivos de las bajas voluntarias y se realizará un estudio de las condiciones laboral de otros centros de atención temprana.
- Se recordará a las familias la posibilidad de participar activamente en las sesiones siempre que lo deseen, reforzando así su implicación. Asimismo, se mantendrán las reuniones previamente calendarizadas para facilitar la entrega de información relativa a la evaluación de sus hijos. Por otro lado, se retomará la implementación del sistema Mi DownMadrid, con el fin de establecer un canal de comunicación ágil e inmediato entre el equipo profesional y las familias.

4.2 COLEGIO CARMEN FERNÁNDEZ MIRANDA (CFM)

N.º de usuarios: 55

N.º de encuestas recibidas: 18

Porcentaje de respuesta: 32,73%

Preguntas específicas	Valoración (1-10)
Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre su hijo	8,67
Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas	8,61
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su hijo/a la participación durante este curso en el Centro	8,67

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

En conjunto, las valoraciones transmiten una experiencia positiva. Se destaca la mejora en la comunicación, las habilidades sociales y la autonomía, así como en la madurez emocional, el autocontrol y la autoestima.

Las familias valoran que sus hijos hayan encontrado un grupo de iguales con el que sentirse integrados y felices, mostrando satisfacción al acudir al colegio.

La metodología y la intervención educativa también se ha valorado positivamente, impulsando la motivación y el disfrute en el proceso de aprendizaje. En definitiva, la experiencia en el colegio es enriquecedora, fomentando la felicidad, el bienestar y el crecimiento integral de los alumnos.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Fomentar mayor autonomía y aprendizajes funcionales, ampliando dinámicas y salidas en entornos reales (supermercados, cafetería, transporte...)
- Reducir la rotación de profesionales para dar más confianza al alumnado y a las familias.
- Subir el nivel de exigencia curricular, adaptado a cada alumno.

4.3 COLEGIO MARÍA ISABEL ZULUETA (MIZ)

N.º de usuarios: 170

N.º de encuestas recibidas: 38

Porcentaje de respuesta: 22,35%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la comunicación de la información sobre tu hijo/a.	8,08
Grado de satisfacción con las oportunidades de participación de las familias en el centro.	7,74
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su hijo/a la participación durante este curso en el Centro.	8,21

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

- En la evaluación del colegio María Isabel Zulueta se aprecia, en general, una valoración muy positiva del centro y un reconocimiento a la labor de los profesionales. Muchas familias destacan los avances en autonomía, socialización y aprendizajes, así como la motivación y el bienestar de sus hijos e hijas al acudir al colegio.
- Se reciben también sugerencias relacionadas con la mejora de la comunicación diaria con las familias, el refuerzo de la relación con el AFA y la búsqueda de estrategias que favorezcan una mayor participación de las familias en la vida del centro. Asimismo, se señala la necesidad de avanzar en la climatización de las instalaciones.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- De cara al próximo curso se informará de forma más insistente sobre importancia de la encuesta para conseguir una mayor participación, de modo que el resultado refleje más fielmente la opinión global de las familias.
- Se explorarán nuevas vías de comunicación con las familias, especialmente en aquellos casos en los que el alumnado presenta mayores dificultades para expresarse, valorando herramientas más visuales y accesibles.
- Se fomentará una relación más estrecha con el AFA, promoviendo su implicación en la vida del centro y buscando fórmulas de colaboración que favorezcan la cohesión de la comunidad educativa.
- Se impulsarán estrategias que faciliten la participación de las familias en actividades y espacios compartidos, con el fin de reforzar la confianza, el acompañamiento y la corresponsabilidad en la educación del alumnado.
- En relación con la climatización, se están explorando diferentes opciones para mejorar la temperatura del colegio y garantizar unas condiciones más adecuadas en los meses de calor.
- Respecto a los apoyos profesionales, se seguirá trabajando para optimizar al máximo los apoyos con los que contamos en el centro con el fin de que las sesiones y apoyos sean lo más eficientes posible.

4.4 CENTRO OCUPACIONAL

N.º de usuarios: 60

N.º de encuestas recibidas: 27

Porcentaje de respuesta: 45%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con las áreas de desarrollo profesional que se ofrecen en el Centro Ocupacional 3Olivos.	7,89
Grado de satisfacción con las instalaciones del Centro Ocupacional 3Olivos.	9
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, toma de decisiones, mejora de habilidades, bienestar) que ha tenido el apoyo y la intervención recibida en el Centro Ocupacional en su hijo/a o hermano/a.	8,67

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las familias del Centro Ocupacional 3Olivos muestran una valoración global muy positiva tanto del servicio como del equipo de profesionales, destacando su implicación, cercanía y compromiso. Este acompañamiento genera confianza y tranquilidad en las familias y favorece avances significativos en los usuarios en áreas como la autonomía, la sociabilidad, la regulación de conductas y el bienestar emocional.

En los comentarios también se pone de relieve que los usuarios acuden motivados y con ilusión al centro, lo que refuerza sus rutinas y contribuye a su desarrollo personal y social.

Junto a esta satisfacción general, se identifican áreas de mejora relacionadas con la ampliación de actividades, especialmente deportivas y de expresión corporal como el yoga, así como una mayor rotación y diversidad de talleres que permitan a los usuarios explorar distintas competencias. Asimismo, se señala la conveniencia de reforzar las áreas de desarrollo profesional y abrir la posibilidad de experiencias de integración laboral para aquellos participantes que lo deseen.

Otro aspecto recurrente es la necesidad de incrementar el contacto con el entorno mediante más salidas, convivencias y actividades comunitarias, lo que potenciaría la inclusión social y la autonomía de los participantes, si bien es cierto,

que ha habido un cambio significativo en este sentido en la propia metodología diaria, incluyendo la participación constante en espacios comunitarios.

Por último, algunas familias expresan la importancia de contar con apoyos más individualizados para quienes presentan necesidades específicas, además de señalar aspectos de gestión y logística que pueden mejorarse, como la climatización en invierno o la supervisión de los menús, que ya se encuentran en seguimiento.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Ampliar la rotación de talleres para fomentar aprendizajes variados.
- Reforzar las áreas de desarrollo profesional en aquellos usuarios que lo deseen.
- Incrementar las salidas al entorno cercano (actividades culturales, deportivas, recreativas).
- Reforzar la atención individualizada a usuarios con mayores necesidades de supervisión.

4.5 FOCUS PROGRESA/ FOCUS LABORA

N.º de usuarios: 18

N.º de encuestas recibidas: 7

Porcentaje de respuesta: 38,89%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la metodología de trabajo llevada a cabo en el servicio FOCUS / FOCUS LABORA.	9
Grado de satisfacción con la comunicación con las familias del servicio de FOCUS / FOCUS LABORA.	8,57
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido su hijo/a durante este curso atribuible a su participación en FOCUS.	8,86

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las familias participantes en el servicio FOCUS PROGRESA/ FOCUS LABORA valoran de manera muy positiva la metodología de trabajo y destacan los avances

que han observado en sus hijos en relación con la autonomía, la madurez personal, la inclusión social y la confianza en sí mismos.

La participación en el programa, y especialmente la vinculación con el entorno universitario, se percibe como una experiencia enriquecedora que favorece tanto el aprendizaje como la integración en espacios de mayor exigencia.

Los comentarios reflejan que los participantes han mejorado su capacidad para mantener conversaciones adecuadas, desplazarse de forma más independiente y relacionarse con nuevos amigos. Todo ello genera en las familias una sensación de satisfacción y confianza en la utilidad del programa.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Reforzar la visibilidad de los contenidos prácticos e instrumentales, que se trabajan en las actividades de lectura, la redacción y el uso de herramientas de organización personal como la agenda.
- Mejorar la comunicación con las familias acerca del enfoque y los contenidos de las asignaturas, ofreciendo información más clara y práctica.

4.6 INTERVENCIÓN

N.º de usuarios: 165

N.º de encuestas recibidas: 55

Porcentaje de respuesta: 33,33%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con las programaciones y metodologías utilizadas.	8,53
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, mejora, bienestar) que ha tenido la intervención recibida en su hijo/a o hermano/a.	8,65
Grado de satisfacción sobre la comunicación/información del programa de intervención de su hijo.	8,56

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

La satisfacción general de las familias con el servicio es buena, destacando los avances de sus familiares.

Las familias sugieren como mejora mayor tiempo de comunicación con ellos para así conocer cuál es la metodología de trabajo y coordinar los esfuerzos.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Continuar con la comunicación mensual sobre los objetivos trabajados y metodología de trabajo para que todas las familias puedan conocer cómo se realiza.
- Incorporar un seguimiento de los objetivos de trabajo junto con la familia.

4.7 Servicio TIC

N.º de usuarios: 27

N.º de encuestas recibidas: 10

Porcentaje de respuesta: 37,04%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con las actividades y contenidos de este curso	9,1
Grado de satisfacción sobre la información que os hemos ido facilitando a lo largo del curso	9,1
Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, mejora de competencias, bienestar) que ha tenido el apoyo y la intervención recibida en TIC en su hijo/a o hermano/a.	9,1

Conclusiones y acciones de mejora

Como conclusiones se observa:

El análisis revela un **alto grado de valoración** por parte de las familias, destacando su impacto positivo no sólo en la mejora de competencias tecnológicas sino también en otras áreas como la confianza, la superación personal y la colaboración de los participantes; destacando la dedicación del

equipo con una experiencia de aprendizaje amena y efectiva que motiva al alumnado.

Se destaca la **persistente necesidad de recibir información** sobre los contenidos trabajados en clase, una acción de mejora ya identificada en el año anterior y que sigue siendo una demanda clave para las familias, de tal forma que los contenidos trabajados en el aula sean reforzados en casa. A esto se suma la necesidad de **fortalecer la autonomía** de los participantes en la resolución de problemas tecnológicos y la incorporación de contenidos prácticos en torno a la gestión y seguridad digital de dispositivos.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Establecer un canal de comunicación sistemático con las familias para informar sobre avances y contenidos. Para ello, se propone el envío mensual de los contenidos tratados en clase para su refuerzo en el hogar.
- Enriquecer el currículo con actividades que fomenten la resolución autónoma de problemas y la resiliencia al error.
- Mantener un enfoque sensible y proactivo hacia las necesidades individuales de los participantes.

En definitiva, el servicio TIC goza de una excelente base de satisfacción y un impacto comprobado. Las prioridades de mejora se centran en afianzar la comunicación externa, así como refinar aspectos pedagógicos y de contenido para asegurar que todos los participantes puedan maximizar su potencial y disfrutar de una experiencia plena

4.8 CULTURA

N.º de usuarios: 61

N.º de encuestas recibidas: 26

Porcentaje de respuesta: 42,62%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la metodología y actividades realizadas.	8,92

Grado de satisfacción con el impacto (bienestar, autonomía, aprendizajes, afianzar relaciones sociales) que ha tenido el apoyo recibido en el servicio Cultura y ArteDown en su hijo/a o hermano/a.	8,73
---	------

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

- Que en general se entiende que las actividades de cultura son enriquecedoras para los usuarios y les permite ampliar sus relaciones personales y sociales.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Entre las sugerencias de mejora, las familias solicitan que las actividades sean en 3Olivos, que se informe bien de los horarios y el fomento de nuevas técnicas de trabajo.

Las acciones para este año:

- Las actividades se realizarán en 3Olivos
- Se renovará la programación de las actividades de teatro y pintura
- Se favorecerán actividades inclusivas

4.9 Servicio de OCIO

N.º de usuarios: 246

N.º de encuestas recibidas: 135

Porcentaje de respuesta: 54,88%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la planificación de las actividades realizadas	7,25
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio	8,32
Grado de satisfacción con el impacto en la vida de tu hijo/a o familiar (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) y el apoyo recibido por el Servicio	8,07

Conclusiones y acciones de mejora.

- **Como conclusiones se observa:**
- Que hay una gran variedad de gustos y preferencias de las familias en cuanto a actividades, puntos de encuentro, desplazamientos, gustos...
- Que se valora el ocio como un pilar fundamental en la vida de los usuarios.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Informar de las fechas del fin de semana de Exprime de cada grupo con más anterioridad, por lo que se concretará el calendario de ello en octubre y se informará a las familias de ello para facilitar su organización.
- Mejorar la comunicación con las familias, especialmente en cuanto a:
 - Informar que las actividades que se programan en su mayoría son los planes que eligen sus hijos, aunque muchas veces no concuerdan con sus intereses.
 - Dónde pueden encontrar las fotos que se cuelgan de las actividades (Teams) y que actualmente no localizan
 - En los viajes, se mandará información diaria por Teams de lo realizado.
- Se ajustarán los horarios de las actividades a por la tarde y preferiblemente no antes de las 17,30 –18 h., salvo que el perfil del grupo indique lo contrario.
- Se estudiará la realización de fines de semana fuera de Madrid.
- Minimizar los desplazamientos desde el punto de encuentro hasta la actividad, quedando preferiblemente muy cerca del sitio concreto para no tener que coger transporte público. Solo en los grupos que así lo pidan, se fijará un punto de encuentro concreto.
- Se ampliarán las fiestas en discotecas: Halloween, Navidad, Carnaval y de Primavera.
- Se reducirán las actividades de talleres y clases concretas; solo se propondrán al grupo cuando técnicamente se valoren interesantes y enriquecedoras.
- Se elaborará la programación de actividades trimestralmente y se le enviará a las familias para favorecer su elección y organización familiar. Por ejemplo: sábado de cine el x/10, sábado de karaoke el x/10, sábado de mueso y merienda x/11, sábado de bolera x/11...

4.10 DEPORTE Y SALUD

N.º de usuarios: 207

N.º de encuestas recibidas: 64

Porcentaje de respuesta: 31,37%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales del servicio de Deporte y Salud	9,03
Grado de satisfacción con el impacto (bienestar, autonomía, aprendizaje, mejora de la salud, afianzar relaciones sociales) que ha tenido el apoyo recibido en el Servicio de Deporte y Salud en su hija/a/familiar	9,14

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

- **En cuanto al impacto:**

Mejora en la socialización: Las familias destacan que sus hijos han conocido nuevos amigos, han ampliado sus relaciones sociales o han mejorado su capacidad para interactuar socialmente.

Mejora física y salud: Se menciona la mejora del estado físico, tono muscular, coordinación, resistencia y bienestar general.

Estado de ánimo y autoestima: Se observa una mejora emocional, aumento de la motivación y fortalecimiento de la autoestima.

Valores y habilidades personales: Se señalan aprendizajes relacionados con el trabajo en equipo, el esfuerzo, la disciplina y la empatía

- **En cuanto a las comentarios y sugerencias para mejorar el servicio:**

Ampliación de horarios y días: Peticiones para ampliar los días de actividad, extender los horarios en deportes específicos y alargar la duración de las sesiones.

Calidad y continuidad del personal: Preocupación por conservar a los profesionales de referencia.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Reforzar la oferta de actividades ampliando el número de sesiones semanales en las actividades más demandadas.
- Afianzar a los profesionales aumentando el número de horas, lo que permitirá ofrecer más clases, garantizar continuidad y fortalecer el compromiso del equipo

4.11 EMPLEO CON APOYO

N.º de usuarios: 208

N.º de encuestas recibidas: 44

Porcentaje de respuesta: 21,15%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la metodología utilizada en la Agencia de colocación y el Empleo con Apoyo, donde la Preparadora Laboral y la orientadora, ofrecen el apoyo y asesoramiento durante todo el proceso de la integración socio – laboral	8,73
Grado de satisfacción con la información y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales del Servicio de Empleo.	8,68
Si tu familiar está trabajando, indica el grado de satisfacción con el puesto de trabajo que desarrolla a tu hijo/a o familiar	8,71
Grado de satisfacción con el impacto en la vida de tu hijo/a o familiar (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido el empleo y el apoyo recibido por el servicio.	8,70
Grado de satisfacción con los Grupos de Tutorías de Empleo (formación profesional continua lunes o martes) a los que asiste tu hijo/a (responder en el caso de haber participado)	8,78

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Se valora positivamente el efecto del empleo y el puesto de trabajo en la vida de las personas participantes, destacando la satisfacción y realización personal que produce la inserción laboral. Esto incide positivamente en todos los aspectos: autonomía, relaciones sociales, autoestima, aprendizaje continuo, etc.

Se destaca favorablemente la implicación y el trabajo de las preparadoras laborales y la confianza de las empresas. Destaca en positivo el aprendizaje y enriquecimiento que suponen las prácticas formativas no laborales.

Se valora especialmente el aumento de autonomía, la adquisición de herramientas y la seguridad que genera a participantes y familias tener un apoyo en el acceso al empleo y en su mantenimiento.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Seguir manteniendo la comunicación con las familias de forma continua. Reducir los cambios en las figuras profesionales de referencia para los participantes en el empleo con apoyo, para reducir las inseguridades.
- Tener más información por parte de las empresas.
- Adaptar los apoyos de manera individual a las necesidades de cada trabajador con discapacidad intelectual.

4.12 SERPAIS ESTE

N.º de usuarios: 117

N.º de encuestas recibidas: 26

Porcentaje de respuesta: 22,22%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la comunicación y el asesoramiento recibido por parte de los profesionales del SERPAIS ESTE.	9,50
Grado de satisfacción con el trabajo realizado con las Familias.	9,23

Capacitación Laboral	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con los contenidos formativos trabajados en el curso 2024/2025.	9,11
Grado de satisfacción de las actividades/salidas realizadas a lo largo del curso 2024/2025.	8,75
Grado de satisfacción de las formaciones externas realizadas a lo largo del curso 2024/2025.	9,12
Grado de satisfacción del horario y frecuencia de las sesiones de capacitación laboral.	8,76

Grado de satisfacción con el impacto (aprendizajes, autonomía, habilidades sociales, toma de decisiones, bienestar) que ha tenido en su hijo/a o familiar este curso formativo.	9,21
---	------

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Se destaca el compromiso, la constancia y buen trabajo de los profesionales del servicio.

Se valora en positivo las mejoras de los participantes en relación con: la autonomía, la comunicación y relaciones sociales, autoestima, superación, independencia, autonomía en el transporte y mejora de la formación.

Se traslada la satisfacción con las prácticas formativas no laborales y lo positivo de la convivencia con personas sin discapacidad.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Seguir ofreciendo prácticas formativas no laborales hasta encontrar un trabajo, y que tengan más duración.
- Incluir cursos para autonomía, en cuestiones económicas.
- Diversificar y aumentar las ofertas laborales.
- Desarrollar formación más especializada, con más amplitud de horario y días, menos básica y general.

Empleo con Apoyo (Serpais)	<i>Valoración (1-10)</i>
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 integración socio-laboral.	9,46
Grado de satisfacción con el puesto de trabajo de tu hijo/a o familiar.	9,55
Grado de satisfacción en la frecuencia de los seguimientos laborales.	9,25
Grado de satisfacción en la mediación en temas laborales (nóminas, permisos, vacaciones, etc.) con la empresa.	9,18
Grado de satisfacción con la devolución de la información y seguimientos individuales realizados a lo largo del curso.	9,38

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Se destaca la satisfacción y atención de los profesionales del servicio, tanto en el apoyo a los participantes en el empleo, como en la atención a las familias.

Se insiste en la necesidad de diversificar las ofertas laborales y adaptar la oferta del puesto al talento del participante.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Diversificar y aumentar las ofertas laborales.
- Adaptar el nivel de apoyo a las necesidades del trabajador con discapacidad.
- Insistir en el encaje de puesto adaptado al talento del participante.

4.13 Servicio 35 y +

N.º de usuarios: 29

N.º de encuestas recibidas: 9

Porcentaje de respuesta: 32,14%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
En el caso de que haya sido evaluado en línea base o deterioro, indica el grado de satisfacción con la evaluación.	9,75
En el caso de haber participado en el programa de entrenamiento cognitivo (Neuron Up) en forma presencial u online, indica el grado de satisfacción.	7,75
En caso de haber sido atendido por el profesional "referente único", indica el grado de satisfacción.	9,3

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las familias del Servicio 35 y + muestran un nivel muy alto de satisfacción con la atención recibida, valorando especialmente la labor del profesional referente único, que constituye un pilar fundamental en el acompañamiento, la confianza y la continuidad del trabajo realizado. La mayoría de los comentarios destacan que sus familiares acuden contentos y motivados a las sesiones, lo que refuerza su bienestar personal y su interés por mantener vínculos sociales fuera del entorno familiar.

El programa contribuye positivamente al mantenimiento de la autonomía, al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y al refuerzo de hábitos que favorecen la calidad de vida. Además, las familias subrayan el valor añadido que supone la evaluación en línea base o de deterioro, ya que proporciona seguridad y tranquilidad ante posibles cambios en la situación de sus hijos.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Mantener y consolidar la figura del referente único como apoyo esencial para usuarios y familias, favoreciendo la continuidad y el acompañamiento cercano.

4.14 EN FAMILIA

N.º de usuarios: 282

N.º de encuestas recibidas: 33

Porcentaje de respuesta: 11,70%

Preguntas específicas	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la manera de recibir la programación de las actividades.	7,97
Grado de satisfacción con los temas de las charlas propuestas por el Servicio de "En Familia".	8,06
Grado de satisfacción con su participación en los grupos de apoyo del Servicio "En Familia" (abuelos, padres, hermanos).	7,32

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

El espacio compartido con otras familias ha favorecido la empatía, el intercambio de experiencias y el fortalecimiento de redes de apoyo mutuo. Aunque algunos participantes señalan limitaciones en la compatibilidad horaria o en la aplicabilidad directa de los contenidos, valoran positivamente la calidad de la información y la labor de los ponentes.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Se apostará por la organización de las charlas en modalidad online sabiendo que facilita la participación de muchas familias.
- Reevaluar la difusión de los grupos para fomentar una mayor participación. Se recordará la posibilidad de consultar el boletín digital, así como la página web donde se publicitan las charlas.
- La reestructuración del programa "EN FAMILIA" por servicios y centros permitirá una mejor adaptación de los contenidos y temáticas a las características y grupos de edad de los usuarios que participan en cada actividad, favoreciendo así una intervención más personalizada y eficaz.

En el marco del compromiso del servicio "EN FAMILIA" con la mejora continua y la participación activa de las familias, se incorporó en la encuesta de satisfacción un apartado específico con preguntas abiertas orientadas a recoger sus intereses, inquietudes y propuestas. Esta iniciativa tuvo como objetivo principal fortalecer el vínculo con las familias y garantizar que la programación de actividades 24-25 responda de manera efectiva a sus necesidades reales.

4.15 VOLUNTARIADO:

N.º de usuarios: 514

N.º de encuestas recibidas: 225

Porcentaje de respuesta: 43,77%

Pregunta específica por servicios	<i>Valoración (1-10)</i>
Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de CULTURA Y ARTE donde participa tu familiar.	9,375

Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de OCIO donde participa tu familiar.	8,98
Grado de satisfacción con la labor general que desarrollan los voluntarios en las actividades de DEPORTE Y SALUD donde participa tu familiar.	9,44

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las familias valoran muy positivamente la labor de los voluntarios, destacando su implicación, cercanía y el impacto positivo en los usuarios. Sin embargo, también expresan preocupaciones sobre la alta rotación, la falta de continuidad, la necesidad de mayor formación específica y una mejor coordinación con el equipo profesional.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Para mejorar el servicio de voluntariado, se propone fomentar la continuidad de los voluntarios, reduciendo su rotación y favoreciendo su permanencia en los mismos grupos. Se reforzará su formación en discapacidad y en la preparación de actividades específicas. Además, buscaremos mejores vías para la coordinación entre voluntarios y profesionales, dándoles mayor participación en la planificación.

5. CONCLUSIONES FINALES

Tras analizar las valoraciones recogidas en los distintos servicios, se puede concluir que los resultados del proceso de evaluación han sido muy positivos. La mayoría de las familias que participaron en las encuestas expresaron un alto grado de satisfacción con los servicios que reciben sus familiares con discapacidad. Esto se refleja en las puntuaciones medias obtenidas, que en la mayoría de los aspectos evaluados superan el 9 sobre 10.

En particular, los aspectos comunes a todos los servicios han sido especialmente bien valorados, con una media de 8,87 en la satisfacción general con los servicios y de 9,14 en relación con el trabajo de los profesionales de Down Madrid. Estos datos evidencian una percepción muy favorable por parte de las familias hacia la atención y el acompañamiento que reciben sus hijos e hijas.

Las valoraciones de las familias reflejan un alto grado de satisfacción con la labor de los voluntarios, destacando su implicación, cercanía y el impacto positivo en la vida de los usuarios, con una valoración media de 9,2. Se reconoce su dedicación y se agradece su tiempo y compromiso.

Finalmente, desde las coordinaciones de los distintos servicios se ha realizado una revisión detallada de los comentarios y sugerencias aportados por las familias. Estas aportaciones se han tenido en cuenta para diseñar mejoras en la planificación del próximo curso 2025-2026, con el compromiso de seguir avanzando hacia una atención de mayor calidad y más ajustada a las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias.