



Documento:

Encuesta de satisfacción participantes

Curso 2023 - 2024

Edición: septiembre de 2024

Índice

1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA	3
1.1. ¿Cuándo, cómo y a quién?	3
1.2. ¿Sobre qué?	4
2. RESULTADOS	5
2.1. Resultados Cuantitativos	5
2.2. Resultados Cualitativos	8
3. CONCLUSIONES	8

1. Datos básicos de la encuesta

1.1 ¿Cuándo?, ¿cómo? y ¿a quién?

A finales del curso 2023-2024 (junio) se llevó a cabo el proceso de evaluación por parte de los usuarios de la entidad. Se facilitaron las encuestas de satisfacción a los usuarios que participan en los diferentes servicios de Down Madrid. La encuesta se remitió vía formulario online haciendo uso de la herramienta Microsoft Forms.

Los usuarios tuvieron de plazo hasta el 16 de julio para contestar el cuestionario. Se han recibido un total de **452 encuestas**, con un resultado equilibrado entre hombres (54,65%) y mujeres (45,35%) que han respondido.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Encuestas contestadas	426 encuestas	498 encuestas	320 encuestas	362 encuestas	452 encuestas

Distribución encuestas contestadas curso 2023-24.



1.2 ¿Sobre qué?

La encuesta incluía las siguientes preguntas:

1. ¿Eres hombre o mujer?
2. ¿Cuántos años tienes?
3. ¿En qué actividad de la Fundación participas?
4. ¿Te gusta la Fundación?
5. ¿Te gustan las instalaciones?

Las instalaciones son el lugar donde haces las actividades: el edificio de Caídos, 3Olivos, el Colegio María Isabel Zulueta, la Universidad Politécnica, sus aulas...

6. ¿Están limpias las instalaciones?
7. ¿Te gusta la actividad en la que participas? (Ocio, Deporte, FOCUS, Colegio, TIC, Terapia, Empleo...).
8. ¿Estás contento con los profesionales?

Los profesionales son las personas que trabajan en Down Madrid: recepcionistas, terapeutas, profesores, monitores...

9. ¿Te llega la información de las actividades y eventos?

Por ejemplo: la carrera, el concurso de pintura, las actividades nuevas...

10. ¿Te gustan las actividades y eventos?

Por ejemplo: la carrera, el concurso de pintura, la graduación...

11. ¿Tienen en cuenta tu opinión en la Fundación?
12. ¿Recibes ayuda de la Fundación cuando lo necesitas?
13. ¿Qué es lo que más te gusta de la Fundación?
14. ¿Qué es lo que menos te gusta de la Fundación?

2. Resultados

2.1 Resultados cuantitativos:

En la encuesta se incluyen preguntas de respuesta cerrada, donde los participantes deben responder eligiendo entre opciones. A la valoración que se ha hecho en años anteriores (POCO con una cara roja, BASTANTE con una cara amarilla, y MUCHO, con una cara verde, para la comprensión de los participantes, se le ha añadido una valoración numérica que representa en que escala de satisfacción se encuentra la persona que contesta.



1 - 2 - 3
POCO



4 - 5 - 6 - 7
BASTANTE



8 - 9 - 10
MUCHO

A continuación, se informa sobre los **resultados** obtenidos en cada una de las preguntas. Se ha hecho una comparativa entre los resultados obtenidos el curso pasado y los de este curso.

1. ¿Eres hombre o mujer?

Hombres: 247 (corresponde al 54,65% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 205 (corresponde al 45,35% de los participantes en la encuesta)

2. ¿Cuántos años tienes?

La edad media de los participantes es de 31 años.

El participante más joven tiene 12 años y el mayor 71 años.

3. ¿Te gusta la Fundación?

Curso	NADA 1-2-3	POCO 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2021/22	2,2%	10,3%	87,5%
2022/23	2,5%	9,4%	88,1%

2023/24	3,1%	19,7%	77,2%
---------	------	-------	-------

4. ¿Te gustan las instalaciones?

Las instalaciones son el lugar donde haces las actividades: el edificio de Caídos, 3Olivos o el Colegio María Isabel Zulueta, sus aulas, sus baños, su comedor, su gimnasio...

Curso	NADA 1-2-3	POCO 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2021/22	5%	12,8%	82,2%
2022/23	3,6%	8,8%	87,6%
2023/24	3,5%	19,5%	77%

5. ¿Están limpias las instalaciones?

Curso	NADA 1-2-3	POCO 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2021/22	2,8%	13,4%	83,8%
2022/23	1,7%	9,9%	88,4%
2023/24	2,9%	19%	78,1%

6. ¿Te gustan las actividades en las que participas? (Ocio, Deporte, FOCUS, Colegio, TIC, Terapia...)

Curso	NADA 1-2-3	POCO 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2021/22	5,3%	10,6%	84,1%
2022/23	5,8%	13,3%	80,9%
2023/24	4,6%	13,9%	81,4%

7. ¿Estás contento con los profesionales?

Los profesionales son las personas que trabajan en Down Madrid: recepcionistas, terapeutas, profesores, monitores...

Curso	NADA 1-2-3	POCO 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2021/22	1,6%	8,8%	89,7%
2022/23	3%	6,7%	90,3%
2023/24	2,7%	11,1%	86,3%

8. ¿Te llega la información de las actividades y eventos?

Por ejemplo: la carrera, el concurso de pintura, actividades nuevas...

Curso	NADA 1-2-3	POCO 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2021/22	14,7%	20,7%	64,6%
2022/23	11,9%	21,3%	66,8%
2023/24	7,1%	21,2%	71,7%

9. ¿Te gustan las actividades y eventos?

Por ejemplo: la carrera, el concurso de pintura, la graduación...

Curso	NADA 1-2-3	POCO 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2021/22	8,1%	18,4%	73,4%
2022/23	9,4%	21,3%	69,3%
2023/24	7,7%	22,6%	69,7%

10. ¿Tienen en cuenta tu opinión en la Fundación?

Curso	NADA 1-2-3	POCO 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2021/22	10,3%	23,4%	66,3%
2022/23	4,7%	22,1%	73,2%
2023/24	7,1%	24,6%	68,4%

11. ¿Recibes ayuda de la Fundación cuando la necesitas?

Curso	NADA 1-2-3	POCO 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2021/22	5%	13,4%	81,6%
2022/23	2,2%	14,4%	83,4%
2023/24	3,5%	17,5%	79%

2.2 Resultados cualitativos:

En la encuesta, se incluyeron 2 preguntas abiertas acerca de diferentes cuestiones.

1. ¿Qué es lo que más te gusta de la Fundación?

2. ¿Qué es lo que menos te gusta de la Fundación?

Con respecto a la pregunta de "qué más te gusta" han hecho referencia sobre todo a las actividades y a relaciones personales (con profesionales y compañeros).

Sobre las actividades que "menos te gusta", una gran mayoría (133 respuestas) han indicado que "nada". El resto de respuestas son sobre algunas actividades o cambios del centro.

3. Conclusiones.

Este año, es el cuarto que realizamos la encuesta de forma telemática, con la herramienta de Microsoft Forms. En general lo valoramos como positivo ya que facilita la gestión de los resultados y además nos ayuda a que los participantes incorporen y practiquen el manejo de la tecnología.

En cuanto al número de encuestas contestadas, hemos recibido 452 encuestas. Corresponde a un porcentaje de participación del 24.94%, teniendo como referencia que se ha enviado a 1.812 personas con discapacidad.

El nivel de participación de este curso ha sido inferior al del curso pasado (32%). Nuestro objetivo es que la cifra de participación pueda seguir aumentando. Debemos implicar a los usuarios, haciendo que sientan que su opinión es importante y que sus aportaciones son tenidas en cuenta en la entidad.

Curso	% Respuestas valor NADA (1-2-3)	% Respuestas valor POCO (4-5-6-7)	% Respuestas valor MUCHO (8-9-10)
2021/22	6,12%	14,64%	79,24%
2022/23	4,97%	14,12%	80,91%
2023/24	4,70%	18,78%	76,52%

En cuanto a los resultados, los datos reflejan en general un buen nivel de satisfacción y una ligera disminución en las valoraciones tanto positivas como negativas comparándolo con los resultados del curso anterior. Se intentará analizar los motivos y se realizarán mejoras analizando desde cada servicio las opiniones de los participantes. El promedio de las respuestas arroja los siguientes resultados:

La pregunta mejor valorada por los usuarios se refiere a la satisfacción con los profesionales que trabajan en Down Madrid, siendo la peor, aquella que hace referencia a la información que les llega de los eventos de la Fundación.

La referencia a los profesionales es constante. Los usuarios aprecian mucho a los profesionales con los que interactúan y suelen nombrarlos para agradecerles de manera personalizada su trabajo y el apoyo brindado.

Otro de los aspectos frecuentemente valorados son los compañeros, amigos o las relaciones sociales que se desarrollan gracias a su participación en los servicios. Además, otros aspectos resaltados positivamente son las oportunidades de futuro, el aprendizaje, el empleo y la autonomía.

En cuanto a lo que menos les gusta, las respuestas son diversas y, en general, bastante personales. Sin embargo, se destaca el malestar que generan los cambios. También se han señalado temas como los conflictos con compañeros, la distancia, madrugar o las actividades.

El próximo curso se implementarán tiempos programados y específicos desde los servicios y desde el Comité de Dirección, para que los participantes puedan plantear necesidades, ideas, sugerencias de mejora y puedan considerarse de forma dinámica y continua.