



**Documento:**

**Encuesta de satisfacción participantes**

**Curso 2024 - 2025**

Edición: septiembre de 2025

## Índice

<b>1</b>	<b>DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA</b>	<b>3</b>
	1.1 ¿Cuándo, cómo y a quién?	3
	1.2 ¿Sobre qué?	4
<b>2</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>5</b>
	2.1.1 Intervención	6
	2.1.2 Colegio Carmen Fernández-Miranda	8
	2.1.3 Colegio María Isabel Zulueta	9
	2.1.4 Focus	12
	2.1.5 Centro Ocupacional	15
	2.1.6 Empleo 3Olivos	17
	2.1.7 Serpais Este	19
	2.1.8 Deporte	22
	2.1.9 Cultura	24
	2.1.10 Ocio	26
	2.1.11 TIC	28
<b>3</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>31</b>

## 1. Datos básicos de la encuesta

### 1.1 ¿Cuándo?, ¿cómo? y ¿a quién?

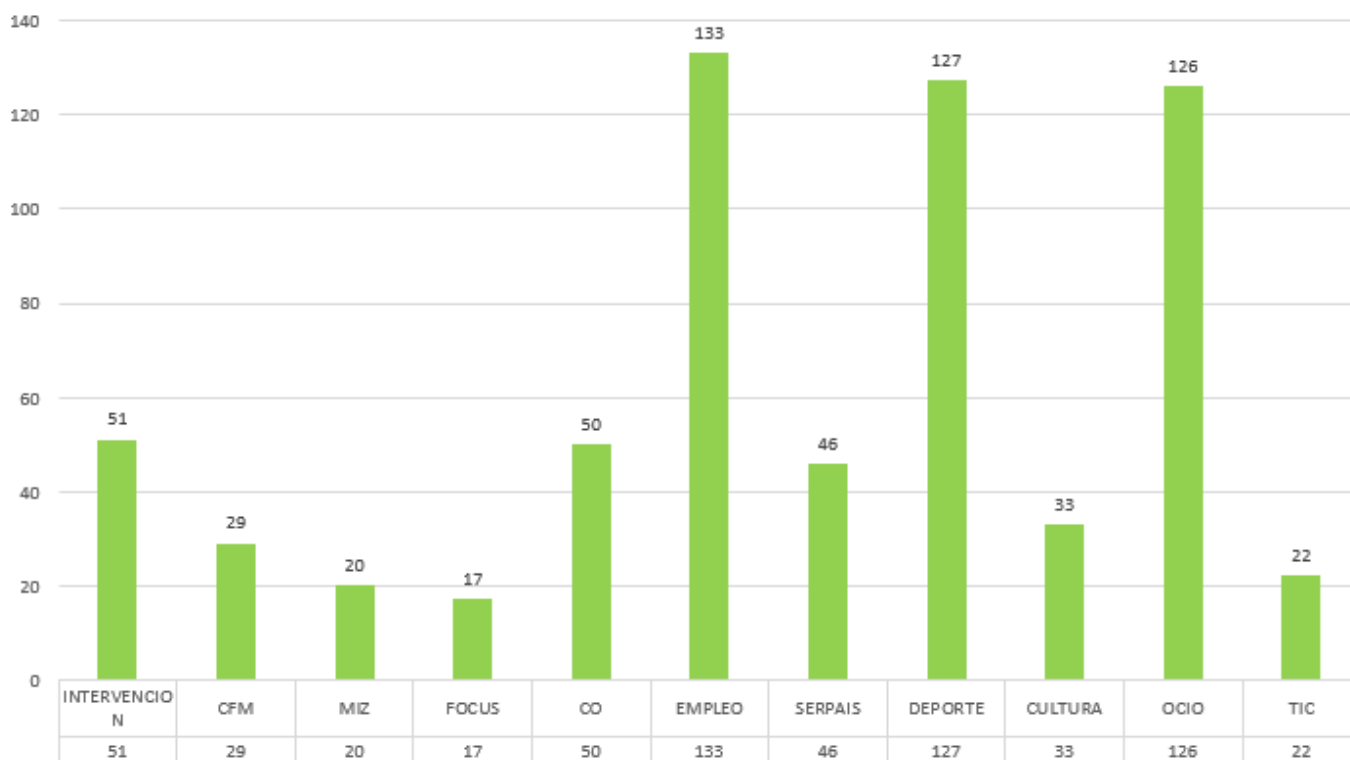
A finales del curso 2024-2025 (junio) se llevó a cabo el proceso de evaluación por parte de los usuarios de la entidad. Se facilitaron las encuestas de satisfacción a los usuarios que participan en los diferentes servicios de Down Madrid. La encuesta se remitió vía formulario online haciendo uso de la herramienta Microsoft Forms.

Los usuarios tuvieron de plazo del 2 al 15 de junio para contestar el cuestionario. De las 1.184 encuestas enviadas, se han recibido un total de **654 encuestas**, con un resultado equilibrado entre hombres (54,74%) y mujeres (45,26%) que han respondido.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Encuestas contestadas</b>	426 encuestas	498 encuestas	320 encuestas	362 encuestas	452 encuestas	654 encuestas

Distribución encuestas contestadas curso 2024-25.

#### Número de encuestas recibidas por servicio



## 1.2 ¿Sobre qué?

---

La encuesta incluía las siguientes preguntas:

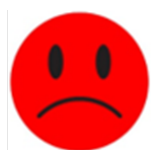
1. Género
2. Edad
3. Nivel de satisfacción con las instalaciones
4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones
5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas
6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio
7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio
8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas

## 2. Resultados

Este año, como mejora en el análisis de los resultados, hemos analizado **servicio por servicio** en cada una de las preguntas, por lo que no tenemos un histórico de años anteriores, a excepción de la pregunta “¿Te gusta la Fundación Down Madrid?”, que sí se ha hecho en todos los servicios y de la que sí tenemos un histórico, cuyos resultados son:

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 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%
2024/25	2,14%	11,77%	86,06%

Dentro del análisis servicio a servicio, por un lado, hemos analizado los datos **cuantitativos** para tener una foto general del servicio, incluyendo preguntas de respuesta cerrada, donde los participantes deben responder eligiendo entre opciones. Tal y como lo hicimos el curso anterior, la valoración se ha hecho adaptada para la mayor comprensión de los participantes, añadiendo una valoración numérica (POCO con una cara roja, BASTANTE con una cara amarilla, y MUCHO, con una cara verde, para la comprensión de los participantes), 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

Por otro lado, hemos incluido los datos **cualitativos**, incluyendo 2 preguntas abiertas acerca de diferentes cuestiones. En este punto Se han eliminado aquellos comentarios que no eran comprensibles por su redacción y cuyo contenido no hemos podido transcribir garantizando su coherencia.

A continuación, se informa sobre los **resultados** obtenidos en la valoración de satisfacción de cada servicio.

**2.1.1 INTERVENCIÓN****Resultados cuantitativos:**

N.º de usuarios: 145

N.º de encuestas recibidas: 51

Porcentaje de respuesta: 35,2%

1. Género:

Hombres: 24 (corresponde al 47,1% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 27 (corresponde al 52,9% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

La edad media de los participantes de Intervención es de 28 años.

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 8,67

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	2,0%	19,6%	78,4%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 9,00

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	2,0%	11,8%	86,3%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,75

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	3,9%	96,1%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,43

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	7,8%	92,2%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 9,27

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	9,8%	90,2%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,35

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	3,9%	96,1%

### Resultados cualitativos:

#### Conclusiones y acciones de mejora.

**Como conclusiones se observa:** que los participantes del servicio se sienten escuchados y se consigue un espacio de confianza para ellos.

**Se proponen las siguientes acciones de mejora:** Asegurar con los profesionales que se anticipe y se verifique que el participante comprende que las reuniones con familias u otros profesionales forman parte de su tratamiento. Consensuar con ellos la reunión.

**2.1.2 COLEGIO CARMEN FERNÁNDEZ-MIRANDA****Resultados cuantitativos:**

N.º de usuarios: 55

N.º de encuestas recibidas: 29

Porcentaje de respuesta: 52,7%

## 1. Género:

Hombres: 16 (corresponde al 55,2% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 13 (corresponde al 44,8% de los participantes en la encuesta)

## 2. Edad:

La edad media de los alumnos del colegio es de 18 años.

## 3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 9,00

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	3,4%	10,3%	86,2%

## 4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,86

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	6,9%	3,4%	89,7%

## 5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,83

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
-------	---------------	---------------------	-----------------



2024/25	0,0%	0,0%	100,0%
---------	------	------	--------

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,69

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	0,0%	100,0%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 8,90

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	6,9%	3,4%	89,7%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,55

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	3,4%	96,6%

### Resultados cualitativos:

### Conclusiones y acciones de mejora.

#### Como conclusiones se observa:

La mayoría del alumnado expresa una alta satisfacción con el colegio, destacando especialmente el papel positivo de los profesores, la amistad entre compañeros y las actividades de educación física como fútbol, baloncesto y baile. También valoran espacios como el patio, la sala común, el comedor y las aulas especializadas (informática, logopedia, aula de comunicación). En general, el clima escolar se siente acogedor, divertido y variado, con un ambiente de aprendizaje que favorece la convivencia y la participación.

### Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Aunque la mayoría manifiesta satisfacción global, algunos alumnos mencionan aspectos a mejorar como el comedor (sentarme con la persona que yo quiero), el patio (tamaño y calor) y la falta del salón de actos para hacer teatro. Como propuesta de mejora se revisará la distribución del comedor teniendo en cuenta las preferencias sociales y favoreciendo las relaciones personales; se buscarán alternativas de sombra y juegos más variados en el patio, así como utilizar el espacio de trabajo por proyectos para hacer en él las clases de teatro.

### **1.3 COLEGIO MARÍA ISABEL ZULUETA**

#### Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 42

N.º de encuestas recibidas: 20

Porcentaje de respuesta: 47,6%

#### 1. Género:

Hombres: 12 (corresponde al 60,0% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 8 (corresponde al 40,0% de los participantes en la encuesta)

#### 2. Edad:

La edad media de los alumnos del colegio es de 15 años.

#### 3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 8,90

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	5,0%	5,0%	90,0%

#### 4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,30

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
-------	---------------	---------------------	-----------------

2024/25	5,0%	15,0%	80,0%
---------	------	-------	-------

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 10,00

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	0,0%	100,0%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,90

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	0,0%	100,0%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 9,20

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	5,0%	95,0%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,35

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	10,0%	90,0%

### Resultados cualitativos:

#### Como conclusiones se observa:

La encuesta muestra que los alumnos valoran especialmente los espacios de socialización y disfrute dentro del entorno escolar. Actividades como el recreo, el fútbol, las excursiones y el uso de tecnología (tablets, pantallas digitales) generan una experiencia positiva y motivadora. También destacan el buen trato entre compañeros y el acompañamiento de los docentes como elementos clave en su bienestar escolar. Las asignaturas más prácticas y creativas, como Educación Física, y todo lo que se hace con música o plástica son percibidas con entusiasmo.

Por otro lado, se identifican aspectos menos valorados, como ciertos alimentos del comedor (verduras, brócoli, albóndigas de pescado), las condiciones físicas del centro (calor en verano, obras en la entrada), y algunas dinámicas sociales que generan incomodidad. También se observa rechazo hacia determinadas materias como lengua y escritura, lo que puede estar relacionado con la metodología empleada o con dificultades individuales.

#### Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Revisar el menú del comedor para que sea más apetecible a la vez que cumplimos con una dieta equilibrada y sana.
- Mejorar el bienestar climático buscando zonas más frescas, tener una buena ventilación de los espacios, así como evaluar e instalar algún elemento de refrigeración que pueda contribuir a una mejor temperatura.
- Ofrecer alternativas al fútbol para fomentar la inclusión de todos los alumnos en el juego libre, incorporando materiales y propuestas variadas.
- Aplicar enfoques más creativos y participativos en estas áreas, como el trabajo por proyectos, el uso de recursos digitales o la escritura colaborativa, para aumentar la motivación y el interés.
- Continuar promoviendo espacios de expresión como encuestas, asambleas o buzones de sugerencias, para reforzar la implicación del alumnado en la vida escolar y atender sus necesidades de forma más directa.

#### **2.1.4 FOCUS**

### Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 18

N.º de encuestas recibidas: 17

Porcentaje de respuesta: 94,4%

1. Género:

Hombres: 12 (corresponde al 70,6% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 5 (corresponde al 29,4% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

La edad media de los alumnos del programa de formación post obligatoria Focus es de 22 años.

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 9,18

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	5,9%	5,9%	88,2%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 9,18

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	5,9%	5,9%	88,2%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,53

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	5,9%	0,0%	94,1%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,53

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	11,8%	88,2%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 9,18

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	17,6%	82,4%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,76

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	5,9%	94,1%

### Resultados cualitativos:

#### Conclusiones y acciones de mejora.

**Como conclusiones se observa:** Los usuarios valoran muy positivamente las salidas, las clases y la atención de los profesionales. Destacan el aprendizaje práctico, la preparación para el mundo laboral y la posibilidad de relacionarse con compañeros, lo que les genera motivación y satisfacción. Los aspectos menos valorados se relacionan con conflictos puntuales entre compañeros, interrupciones o problemas en clase, aunque son situaciones aisladas.

#### Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Reducir los conflictos en clase y mejorar la convivencia mediante el trabajo de las normas establecidas y la resolución de conflictos.
- Ofrecer información más práctica y comprensible sobre las actividades y contenidos para que los participantes entiendan mejor los objetivos de cada asignatura.
- Mantener la atención individualizada de los profesionales para que cada participante se sienta apoyado y motivado.

### **2.1.5 CENTRO OCUPACIONAL**

#### **Resultados cuantitativos:**

N.º de usuarios: 60

N.º de encuestas recibidas: 50

Porcentaje de respuesta: 83,3%

#### 1. Género

Hombres: 27 (corresponde al 54,0% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 23 (corresponde al 46,0% de los participantes en la encuesta)

#### 2. Edad

La edad media de los participantes del Centro Ocupacional es de 34 años.

#### 3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 8,62

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	4,0%	26,0%	70,0%

#### 4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,34

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	6,0%	22,0%	72,0%

#### 5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 8,76

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	4,0%	14,0%	82,0%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,02

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	4,0%	8,0%	88,0%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 8,34

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	8,0%	20,0%	72,0%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,02

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	2,0%	12,0%	86,0%

### Resultados cualitativos:

#### Conclusiones y acciones de mejora.

**Como conclusiones se observa:** Los usuarios muestran gran satisfacción con las actividades, talleres y salidas, así como con la relación con compañeros y profesionales. Destacan el aprendizaje práctico, la diversión y la posibilidad de socializar, lo que contribuye a su bienestar, motivación y desarrollo de autonomía. Los aspectos menos valorados incluyen conflictos entre compañeros, disciplina y ciertas preferencias sobre comidas o actividades específicas, aunque la mayoría indica que están satisfechos con todo.



**Se proponen las siguientes acciones de mejora:**

- Minimizar los conflictos entre compañeros y mejorar la convivencia durante los descansos y actividades grupales.
- Revisar la organización de algunas actividades y la participación para que sean agradables para todos.
- Mantener el apoyo cercano de los profesionales para reforzar la motivación, la autonomía y la implicación de los usuarios.

**2.1.6 EMPLEO**

**Resultados cuantitativos:**

N.º de usuarios: 206

N.º de encuestas recibidas: 133

Porcentaje de respuesta: 64,6%

1. Género:

Hombres: 65 (corresponde al 48,9% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 68 (corresponde al 51,1% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

La edad media de los participantes del servicio de Empleo es de 35 años.

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 8,33

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	3,8%	23,3%	72,9%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,74

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
-------	---------------	---------------------	-----------------

2024/25	1,5%	18,0%	80,5%
---------	------	-------	-------

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 8,71

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	3,0%	16,5%	80,5%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,04

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,8%	15,0%	84,2%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 8,80

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	1,5%	21,1%	77,4%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 8,69

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	3,0%	18,8%	78,2%

## Resultados cualitativos:

### Conclusiones y acciones de mejora.

#### Como conclusiones se observa:

- Algunas dificultades asociadas al desempeño en cada puesto de trabajo y los compañeros: forma de comunicarse, horario, distancia, cansancio, escasez de funciones.
- Gran satisfacción con el equipo profesional, especialmente las preparadoras laborales, por su apoyo, empatía y seguimiento.
- El acompañamiento en el empleo es muy valorado, tanto en la formación como en el puesto de trabajo.
- Las actividades, talleres y clases ayudan a mejorar habilidades y fomentan la inclusión, solicitan más actividades y talleres.
- Gracias al apoyo recibido, muchas personas han conseguido empleo y se sienten escuchadas y tenidas en cuenta.
- El tiempo de espera para encontrar trabajo se hace largo y genera frustración.
- Se ve como una dificultad la falta de continuidad en los profesionales y la eliminación de actividades valoradas.

#### Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Agilizar la búsqueda de empleo para evitar esperas largas.
- Diversificar el tipo de talleres y actividades enfocados al servicio de empleo adaptadas a cada perfil de participante.
- Mejorar la comunicación y planificación de visitas y apoyos.
- Revisar horarios, distancias y condiciones físicas de los espacios, valorando retomar algunas actividades en 3 Olivos.

### **2.1.7 SERPAIS ESTE**

## Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 118

N.º de encuestas recibidas: 46

Porcentaje de respuesta: 39,0%

#### 1. Género:

Hombres: 26 (corresponde al 56,5% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 20 (corresponde al 43,5% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

La edad media de los participantes del servicio Serpais Este es de 34 años.

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 7,89

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	2,2%	39,1%	58,7%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,43

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	2,2%	21,7%	76,1%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 10,00

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	0,0%	100,0%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 8,76

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	19,6%	80,4%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 8,78

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	2,2%	15,2%	82,6%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 8,91

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	2,2%	13,0%	84,8%

### Resultados cualitativos:

#### Conclusiones y acciones de mejora.

##### Como conclusiones se observa:

- Se valora muy positivamente el acompañamiento, el apoyo, la profesionalidad y el trato humano del equipo, especialmente en momentos de necesidad y adaptación al trabajo, que generan confianza y bienestar.
- La formación y el seguimiento ayudan a aprender, mejorar y encontrar empleo.
- La relación con compañeros y nuevas amistades es positiva y enriquecedora, aunque pueden darse dificultades en las propias relaciones entre iguales.
- Las actividades externas se valoran bien al completar la experiencia laboral y social.

##### Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Ampliar la prospección empresarial y la agilidad en la búsqueda y asignación de puestos, para reducir los tiempos de espera al encontrar empleo.
- Diversificar los tipos de actividades, talleres y opciones adaptadas a cada perfil.
- Mejorar la planificación y comunicación de las reuniones, actividades, visitas de las preparadoras laborales, para trabajar en positivo la anticipación de los participantes.
- Renovar y actualizar los equipos informáticos de alguno de los grupos de capacitación, especialmente en Alcalá de Henares.
- Ajustar el nivel de apoyos a cada participante.

### **2.1.8 DEPORTE**

#### **Resultados cuantitativos:**

N.º de usuarios: 207

N.º de encuestas recibidas: 127

Porcentaje de respuesta: 61,4%

#### 1. Género:

Hombres: 84 (corresponde al 66,1% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 43 (corresponde al 33,9% de los participantes en la encuesta)

#### 2. Edad:

La edad media de los participantes del servicio de Deporte es de 26 años.

#### 3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 9,73

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	3,9%	96,1%

#### 4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 9,49

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	6,3%	93,7%

#### 5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,69

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,8%	5,5%	93,7%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,77

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	3,9%	96,1%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 9,69

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	3,9%	96,1%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,69

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	3,1%	96,9%

### Resultados cualitativos:

#### Conclusiones y acciones de mejora.

**Como conclusiones se observa:** Por un lado, el deporte se vive como una experiencia social muy positiva: muchos destacan lo importante que es compartir tiempo con amigos, compañeros o familiares, disfrutar juntos y pasarlo bien, especialmente en actividades grupales como los partidos. Por otro lado, hay un fuerte interés en aprender y mejorar, tanto en habilidades deportivas como en aspectos personales como la confianza, el esfuerzo y el progreso. Se valora mucho el papel de los entrenadores y profesores, y se menciona con entusiasmo el deseo de subir de categoría, formar parte de equipos mayores y participar en competiciones, lo que muestra una motivación clara por superarse y crecer dentro del deporte.

**Se proponen las siguientes acciones de mejora:** Para mejorar la experiencia deportiva de quienes no disfrutaban ciertas actividades, es clave adaptar las propuestas a sus gustos, capacidades y necesidades individuales. Esto implica

ofrecer alternativas más accesibles y variadas, ajustar la intensidad del ejercicio, cuidar aspectos como la temperatura del agua o el entorno físico, y utilizar materiales adecuados. Así se favorece una participación más cómoda y motivadora, respetando las diferencias y fomentando el disfrute del deporte para todos.

### **2.1.9 CULTURA**

#### **Resultados cuantitativos:**

N.º de usuarios: 61

N.º de encuestas recibidas: 33

Porcentaje de respuesta: 54,1%

#### 1. Género:

Hombres: 15 (corresponde al 45,5% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 18 (corresponde al 54,5% de los participantes en la encuesta)

#### 2. Edad:

La edad media de los participantes del servicio de Cultura es de 33 años.

#### 3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 9,21

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	15,2%	84,8%

#### 4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 9,09

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	12,1%	87,9%

#### 5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,45



Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	9,1%	90,9%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,64

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	3,0%	97,0%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 8,88

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	3,0%	15,2%	81,8%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,39

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	9,1%	90,9%

### Resultados cualitativos:

### Conclusiones y acciones de mejora.

- **Como conclusiones se observa:** Que los participantes valoran mucho las actividades culturales y lo viven como parte de su desarrollo personal. Además, destacan el compañerismo, el buen ambiente con voluntarios y profesoras. Se ponen en valor todas las actividades artísticas propuestas: pintura, baile, teatro y las visitas a museos y exposiciones del grupo de Arte y cultura gusta mucho por su participación activa. Proyectos nuevos como 'Café con Arte' ha sido bien recibido.

- **Se proponen las siguientes acciones de mejora:** Se sugiere realizar las clases en la sede de 3 Olivos de tal manera que el espacio esté mejor acondicionado y no interfieran ruidos molestos como el del telefonillo o clases vecinas. Planificar las visitas culturales considerando accesibilidad y tiempos de traslado, evitando zonas complicadas en fechas señaladas como puede ser Navidad. Fomentar la participación respetando los ritmos individuales, especialmente en teatro y lectura.

### **2.1.10 OCIO**

#### **Resultados cuantitativos:**

N.º de usuarios: 246

N.º de encuestas recibidas: 126

Porcentaje de respuesta: 51,2%

#### 1. Género:

Hombres: 66 (corresponde al 52,4% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 60 (corresponde al 47,6% de los participantes en la encuesta)

#### 2. Edad:

La edad media de los participantes del servicio de Ocio es de 29 años.

#### 3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 9,39

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,8%	9,5%	89,7%

#### 4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 9,21

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	2,4%	11,1%	86,5%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 10,00

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	0,0%	100,0%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,65

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	4,8%	95,2%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 9,31

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	2,4%	7,9%	89,7%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,36

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	1,6%	8,7%	89,7%

## Resultados cualitativos:

### Conclusiones y acciones de mejora.

#### Como conclusiones se observa:

Que en general los usuarios están contentos y disfrutan de las actividades; especialmente también el estar con los amigos y conocer otras personas.

Se pone de manifiesto la diferencia en gustos y preferencia.

#### Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Se tendrán en cuenta que los ambientes ruidosos parecen no gustar a muchos usuarios, por lo que se evitará lo máximo posible el uso de espacios cerrados con música y sonidos de ambiente altos. Igualmente, se reducirán las visitas a museos, seleccionando antes con los participantes los que las resulten interesantes.

### 2.1.11 TIC

## Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 26

N.º de encuestas recibidas: 22

Porcentaje de respuesta: 84,6%

#### 1. Género:

Hombres: 11 (corresponde al 50,0% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 11 (corresponde al 50,0% de los participantes en la encuesta)

#### 2. Edad:

La edad media de los participantes del servicio de TIC es de 30 años.

#### 3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 8,50

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
-------	---------------	---------------------	-----------------

2024/25	9,1%	18,2%	72,7%
---------	------	-------	-------

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,32

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	9,1%	13,6%	77,3%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 10,00

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	0,0%	100,0%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,50

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	0,0%	13,6%	86,4%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 8,41

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	13,6%	4,5%	81,8%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,23

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	4,5%	9,1%	86,4%

## Resultados cualitativos:

### Conclusiones y acciones de mejora:

#### Como conclusiones se observa:

Los resultados reflejan una satisfacción muy alta con el servicio TIC que se mantiene como en años anteriores. Los participantes destacan especialmente las actividades prácticas, el aprendizaje en inteligencia artificial y diseño 3D. También valoran positivamente las instalaciones y la limpieza. La mayoría se siente apoyada y escuchada, aunque algunos señalan margen de mejora en la escucha de sus opiniones y en la variedad de las actividades. En general, el ambiente es positivo, participativo y motivador.

#### Se proponen las siguientes acciones de mejora:

1. Variar actividades y metodologías con orientación a la práctica.
2. Reforzar la escucha activa y la participación en decisiones.
3. Incluir más proyectos propuestos por los alumnos.

### 3. Conclusiones.

---

Este año, es el quinto año 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. No obstante, para aquellos usuarios que necesitan más apoyo, las hemos impreso en papel. De este modo, las contestan (de forma anónima) y sus profesionales de referencia las meten en el formulario online.

En cuanto al número de encuestas contestadas, hemos recibido 654 encuestas. Corresponde a un porcentaje de participación del 55,24%, teniendo como referencia que se ha enviado a 1.184 personas con discapacidad.

El nivel de participación de este curso ha sido superior al del curso pasado (55,24%). Nuestro objetivo es que la cifra de participación pueda seguir aumentando año tras año. Debemos implicar a los usuarios, haciendo que sientan que su opinión es importante y que sus aportaciones son tenidas en cuenta en la entidad.

En general, los datos muestran un buen nivel de satisfacción por parte de los participantes, que ha aumentado considerablemente con respecto a años anteriores.

El promedio de las respuestas revela que la pregunta mejor valorada está relacionada con la satisfacción hacia los profesionales de Down Madrid, al igual que sucedió el curso pasado. En contraste, la peor valorada hace referencia a la limpieza de los espacios (votada por un 2,59% de los encuestados).

La valoración positiva hacia los profesionales es una constante. Los usuarios destacan y agradecen de forma personalizada el trabajo y el apoyo que reciben de ellos. Otro aspecto muy valorado es el entorno social: los compañeros, las amistades y las relaciones que surgen a través de los servicios.

Además, se aprecian especialmente las oportunidades de futuro que se generan, así como el aprendizaje, el acceso al empleo y el fomento de la autonomía. También, se destacan las opiniones positivas que hacen con respecto a las nuevas tecnologías y aprendizajes.

En cuanto a los aspectos menos valorados, las respuestas son variadas y, en muchos casos, reflejan experiencias personales. No obstante, uno de los elementos que más incomodidad genera son los cambios. También se mencionan otros factores como conflictos entre compañeros, la distancia, o ciertas actividades, pero es cierto, que hay un alto porcentaje de respuesta que indica que no hay nada que no le guste de Down Madrid

