



Comprometidos con la escucha, la participación y la mejora continua

Edición: septiembre de 2026

Índice

1	DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA	3
	1.1 ¿Cuándo, cómo y a quién?	3
	1.2 ¿Sobre qué?	4
2	RESULTADOS	5
	2.1.1 Intervención	6
	2.1.2 Colegio Carmen Fernández-Miranda	8
	2.1.3 Colegio María Isabel Zulueta	10
	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
	2.1.12 CERTIFICADOS PROFESIONALES	30
3	CONCLUSIONES	33

1. Datos básicos de la encuesta

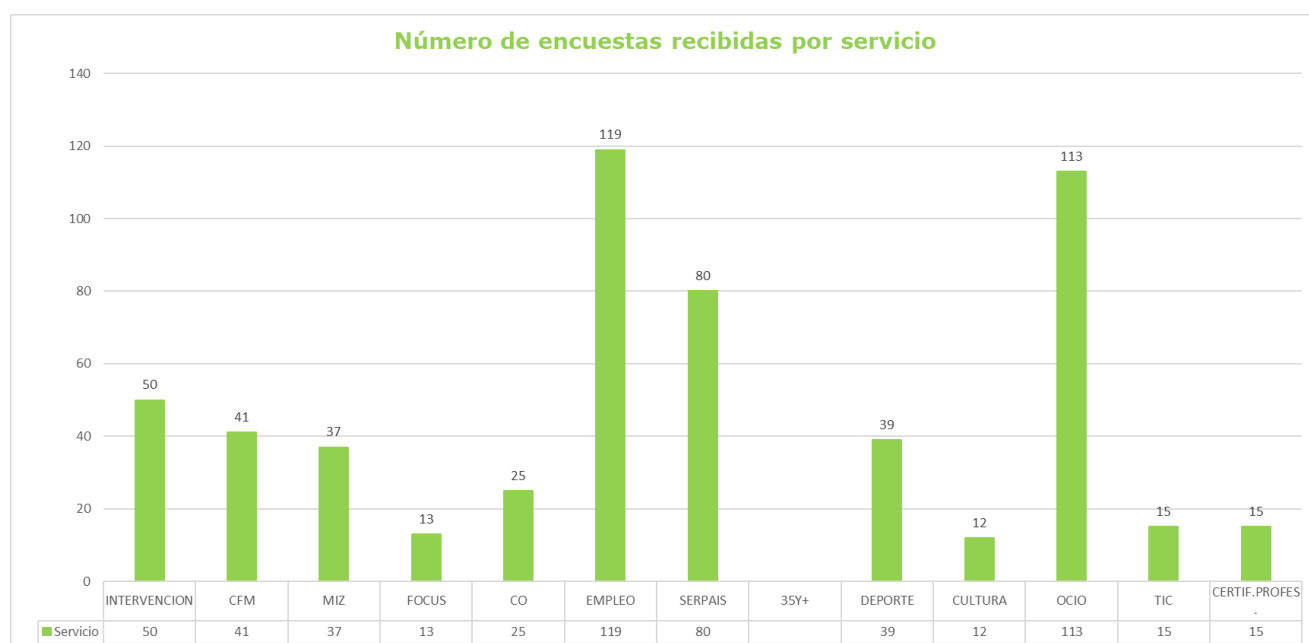
1.1 ¿Cuándo?, ¿cómo? y ¿a quién?

A finales del curso 2025-2026 (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 10 al 30 de junio para contestar el cuestionario. De las 991 encuestas enviadas, se han recibido un total de **559 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	2025-2026
Encuestas contestadas	426 encuestas	498 encuestas	320 encuestas	362 encuestas	452 encuestas	654 encuestas	559 encuestas

Distribución encuestas contestadas curso 2025-26.



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%
2025/26	2,43%	11,63%	89,94%

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: 144

N.º de encuestas recibidas: 50

Porcentaje de respuesta: 35,70%

1. Género:

Hombres: 29 (corresponde al 58% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 21 (corresponde al 42% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

La edad media de los participantes de Intervención es de 30 años.

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 9,06

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	5,9%	7,8%	86,3%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,84

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	5,9%	11,8%	82,4%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,24

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	2,0%	7,8%	90,2%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,46

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	2,0%	3,9%	94,1%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 9,16

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	2,0%	7,8%	90,2%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,30

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	9,8%	90,2%

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las personas participantes valoran especialmente el apoyo y la cercanía de los profesionales, la posibilidad de expresar libremente sus emociones y preocupaciones, y sentirse escuchadas y comprendidas. También destacan el aprendizaje, la mejora de sus habilidades de comunicación, la relación con los compañeros y la variedad de actividades realizadas, que contribuyen a su bienestar, autonomía y desarrollo personal.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

La mayoría de las personas no identifican aspectos de mejora y muestran una alta satisfacción con el servicio. Las sugerencias realizadas se centran principalmente

en los horarios, las instalaciones y la climatización, la distancia o los desplazamientos, la organización de algunas actividades y la necesidad de mejorar ciertos aspectos de convivencia y comunicación. También se menciona la importancia de mantener la estabilidad de los profesionales y reducir algunas cargas organizativas.

2.1.2 COLEGIO CARMEN FERNÁNDEZ-MIRANDA

Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 54

N.º de encuestas recibidas: 41

Porcentaje de respuesta: 75,9%

1. Género:

Hombres: 20 (corresponde al 48,8% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 21 (corresponde al 51,2% 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: 9,46

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	2,4%	0,0%	97,6%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 9,61

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	4,9%	95,1%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,46

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	2,4%	4,9%	92,7%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,41

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	2,4%	7,3%	90,2%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 9,24

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	2,4%	4,9%	92,7%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,51

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	4,9%	95,1%

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las personas participantes destacan especialmente las relaciones con los compañeros y amigos, la posibilidad de conocer a nuevas personas y trabajar en equipo. También valoran mucho las clases, el aprendizaje de distintas materias, los proyectos realizados, las actividades de Down Madrid y las terapias. Los

espacios de ocio, como el patio, el comedor, las zonas deportivas y los momentos libres. En conjunto, las respuestas reflejan una valoración muy positiva del centro como un espacio de aprendizaje, convivencia, diversión y desarrollo personal.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Las sugerencias se centran en ampliar algunos recursos e instalaciones, mejorar ciertos aspectos del patio y el comedor, aumentar las actividades deportivas en los recreos y reducir situaciones de conflicto, ruido o malestar en la convivencia con compañeros. También se mencionan algunas dificultades con tareas concretas o actividades que resultan menos agradables.

1.3 COLEGIO MARÍA ISABEL ZULUETA

Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 37

N.º de encuestas recibidas: 37

Porcentaje de respuesta: 100%

1. Género:

Hombres: 21 (corresponde al 56,8% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 16 (corresponde al 43.2% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

La edad media de los alumnos del colegio es de 19 años.

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 7,41

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	16,2%	16,2%	67,6%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 7,22

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	8,1%	37,8%	54,1%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,30

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	5,4%	94,6%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,38

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	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: 7,95

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	2,7%	35,1%	62,2%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 8,86

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

Como conclusiones se observa:

Las personas participantes valoran especialmente la convivencia con los compañeros y amigos, las actividades deportivas y de ocio, el patio y las excursiones. También destacan las actividades realizadas en el centro, como cocina, jardinería, matemáticas, educación física, el uso de materiales tecnológicos y la participación en eventos como FEMADDI o las fiestas escolares. En general, se aprecia una valoración muy positiva del ambiente del centro, las relaciones personales y las oportunidades de aprendizaje y disfrute que ofrece.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

La mayoría de las sugerencias de mejora se relacionan con las instalaciones y los recursos del centro, especialmente las obras, el calor en las aulas, el estado del gimnasio, las escaleras, los baños y algunas Tablet. Además, se identifica la necesidad de contar con más apoyos y recursos para atender adecuadamente las necesidades de conducta y apoyo educativo de los alumnos. En general, aunque aparecen estas áreas de mejora, varias personas indican que no hay aspectos que les desagraden.

2.1.4 FOCUS

Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 16

N.º de encuestas recibidas: 13

Porcentaje de respuesta: 81,25%

1. Género:

Hombres: 13 (corresponde al 61,5% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 5 (corresponde al 38,5% 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: 9,53

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	7,7%	92,3%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 9,54

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	5,9%	7,7%	92,3%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,85

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	0,0%	100%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,92

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	0,0%	100%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 9,46

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

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,62

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

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las personas participantes destacan principalmente la relación con los compañeros y profesores, así como la oportunidad de hacer amistades y conocer gente nueva. También valoran las clases y actividades que favorecen el aprendizaje y el desarrollo personal, como el trabajo de competencias emocionales, los debates, los juegos, los talleres de cocina y determinadas asignaturas. Además, las salidas y visitas, especialmente a museos, son experiencias muy apreciadas. En conjunto, valoran positivamente tanto la convivencia como las oportunidades de aprendizaje y participación que ofrece el curso.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Las principales cuestiones que menos gustan están relacionadas con los conflictos entre compañeros, como las peleas, los malos entendidos, las molestias entre iguales y algunas conductas que consideran infantiles o inapropiadas. También se menciona el ruido en clase como un aspecto negativo. Algunas personas señalan que determinadas asignaturas o tareas les resultan poco motivadoras, especialmente cuando son repetitivas o les generan dificultad. No obstante, varias respuestas indican que les gusta todo y que no identifican aspectos que mejorar.

2.1.5 CENTRO OCUPACIONAL

Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 60

N.º de encuestas recibidas: 25

Porcentaje de respuesta: 41,66%

1. Género

Hombres: 13 (corresponde al 52,0% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 12 (corresponde al 48,0% de los participantes en la encuesta)

2. Edad

La edad media de los participantes del Centro Ocupacional es de 33 años.

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 8,80

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	16,0%	84,00%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,76

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	10,0%	84,0%

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

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	4,0%	12,0%	84,0%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,84

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	0,0%	100%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 8,6

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	4,0%	12,0%	84,0%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,08

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	16,0%	84,0%

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa: Las valoraciones reflejan una satisfacción muy positiva con el servicio. Las personas participantes destacan especialmente las actividades de hostelería, robótica, talento en madera, deporte, competencias emocionales y comunicación. También valoran de forma muy positiva a los profesionales, el respeto y la ayuda recibida, y la posibilidad de compartir experiencias con los compañeros. En conjunto, las respuestas muestran que las actividades prácticas, el aprendizaje, el desarrollo personal y las relaciones sociales son los aspectos más apreciados, llegando varias personas a señalar que les gusta todo en general.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Reducir los conflictos, discusiones y problemas entre compañeros, a partir de la incorporación de talleres de resolución de conflictos e introducir estas situaciones en el momento de trabajo en competencias emocionales.
- Disminuir el ruido y otras situaciones que generan malestar o nerviosismo.
- Revisar algunas normas y situaciones organizativas que generan incomodidad (uso del móvil, prisas, etc.).
- Recuperar actividades de convivencia valoradas positivamente.
- Revisar aquellas actividades o clases que resultan menos motivadoras para algunas personas. Se propondrán para el próximo curso una revisión de contenidos de los talleres, para incorporar nuevas propuestas, así como la creación de un nuevo taller relacionado con artesanía creativa.

2.1.6 EMPLEO

Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 206

N.º de encuestas recibidas: 119

Porcentaje de respuesta: 57,76%

1. Género:

Hombres: 59 (corresponde al 49,6% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 60 (corresponde al 50,4% 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: 8,65

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	3,4%	17,6%	79,0%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,70

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	4,2%	16,0%	79,8%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 8,64

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	5,0%	17,6%	77,3%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,15

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	2,5%	10,9%	86,6%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 8,86

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	4,2%	12,6%	83,2%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,07

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	1,7%	11,8%	86,6%

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

- Valoración muy positiva del Servicio de Empleo.
- Alto nivel de satisfacción con los profesionales y el acompañamiento recibido.
- Gran reconocimiento a la labor de búsqueda de empleo y apoyo continuado.
- Percepción de seguridad, confianza y apoyo tanto en el acceso al empleo como en su mantenimiento.
- Sentimiento de gratitud hacia el servicio y elevada satisfacción con las oportunidades laborales conseguidas.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Mejorar la accesibilidad y reducir las dificultades de desplazamiento.
- Revisar horarios y desplazamientos entre sedes. Se iniciarán tutorías en 3Olivos.
- Incrementar la disponibilidad y la continuidad de preparadoras laborales y apoyos profesionales.
- Reducir la sensación de exceso de control o supervisión.
- Mejorar la convivencia y el respeto entre compañeros.

2.1.7 SERPAIS ESTE

Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 98

N.º de encuestas recibidas: 80

Porcentaje de respuesta: 81,63%

1. Género:

Hombres: 47 (corresponde al 58,8% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 33 (corresponde al 41,3% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

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

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 8,66

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	1,3%	22,5%	76,3%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,91

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	16,3%	83,8%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 8,99

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	2,5%	15,0%	82,5%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,26

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	11,3%	88,8%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 8,99

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	13,8%	86,3%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,11

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	1,3%	10,0%	88,8%

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las personas participantes valoran muy positivamente el apoyo recibido por parte del equipo profesional, destacando la cercanía, la disponibilidad, la escucha y el acompañamiento ante cualquier necesidad o problema.

Otro aspecto muy valorado son las formaciones y cursos, especialmente los relacionados con inglés, informática, redes sociales y cocina, ya que les permiten aprender nuevas habilidades. Asimismo, se destaca el buen ambiente existente, tanto con los profesionales como con los compañeros y compañeras, valorando la oportunidad de relacionarse, conocer gente nueva y compartir actividades.

En general, predominan las valoraciones de satisfacción con el servicio, el trato recibido y las actividades realizadas, aunque aparecen algunas respuestas aisladas que indican no saber qué destacar o que no señalan ningún aspecto en particular.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Se propone hacer las formaciones y actividades más variadas, atractivas y menos repetitivas.
- Se demanda un mayor número de salidas y actividades.
- Algunas personas solicitan más apoyo y acompañamiento individualizado.
- También se mencionan mejoras relacionadas con la accesibilidad (distancia a formaciones y servicios) y las condiciones de las instalaciones, especialmente en épocas de calor.
- De forma puntual, se plantea favorecer una mejor convivencia entre las personas participantes.

2.1.8 DEPORTE

Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 200

N.º de encuestas recibidas: 39

Porcentaje de respuesta: 19,5%

1. Género:

Hombres: 25 (corresponde al 64,1% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 14 (corresponde al 35,9% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

La edad media de los participantes del servicio de Deporte es de 27 años.

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

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	17,9%	82,1%

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
2025/26	0,0%	25,6%	74,4%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,46

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,8%	7,7%	92,3%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,35

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	10,3%	89,7%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 8,82

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	5,1%	7,7%	87,2%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 8,94

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2024/25	2,6%	12,8%	84,6%

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las actividades más valoradas son Metabolic Gym, natación, zumba y baloncesto. También se valora positivamente el apoyo y la motivación proporcionados por los profesionales, así como la oportunidad de compartir tiempo con los compañeros, hacer amistades y participar en actividades nuevas. En general, las personas participantes muestran un alto grado de satisfacción con las actividades ofrecidas.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

La mayoría de las personas no identifican mejoras necesarias. Las sugerencias se centran en escuchar más las necesidades de los participantes, adaptar mejor el nivel de exigencia de las actividades deportivas, mejorar la convivencia del grupo y favorecer la estabilidad de los profesionales de referencia. Se tendrá en cuenta

la incorporación de actividades acordes a los intereses de las personas participantes.

2.1.9 CULTURA

Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 16

N.º de encuestas recibidas: 12

Porcentaje de respuesta: 54,1%

1. Género:

Hombres: 6 (corresponde al 50,0% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 6 (corresponde al 50,0% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

La edad media de los participantes del servicio de Cultura es de 32 años.

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 9,91

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	0,0%	100%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 9,75

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	8,3%	91,7%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,92

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	0,0%	100,0%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,83

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	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: 9,83

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	0,0%	100,0%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,50

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

Conclusiones y acciones de mejora.

Los participantes valoran especialmente las representaciones teatrales, la creación y memorización de historias, el trabajo de las emociones y las actividades de baile. También destacan positivamente la oportunidad de compartir la actividad con amigos, familiares y compañeros, lo que favorece la participación y el disfrute del grupo

Se proponen como acciones de mejora: Adaptar determinados ejercicios a las preferencias y necesidades de los participantes, ofrecer alternativas cuando

algunas dinámicas resulten incómodas y potenciar las representaciones teatrales, dado el interés que generan entre las personas participantes.

2.1.10 OCIO

Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 126

N.º de encuestas recibidas: 113

Porcentaje de respuesta: 89,68%

1. Género:

Hombres: 59 (corresponde al 52,2% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 54 (corresponde al 47,8% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

La edad media de los participantes del servicio de Ocio es de 32 años.

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 9,12

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,9%	8,8%	90,3%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 9,03

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	3,5%	9,7%	86,7%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,24

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	1,8%	8,0%	90,3%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,42

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	1,8%	5,3%	92,9%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 8,82

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	3,5%	13,3%	83,2%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,03

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	4,4%	8,0%	87,6%

Conclusiones y acciones de mejora.

Como conclusiones se observa:

Las respuestas reflejan una valoración muy positiva del servicio de ocio. Lo más valorado es la posibilidad de estar con amigos, compañeros y parejas, compartir tiempo con otras personas y mantener relaciones sociales significativas.

También destacan las actividades y planes de ocio, especialmente las salidas, excursiones, viajes, campamentos y propuestas al aire libre. Varias personas expresan que les gusta todo o que disfrutan de la gran variedad de planes ofrecidos.

Asimismo, se valora muy positivamente la labor de los monitores, profesionales y voluntariado, destacando su apoyo, cercanía y contribución al buen ambiente del grupo. En conjunto, el servicio es percibido como un espacio de diversión, convivencia, amistad y participación social, donde las actividades y las relaciones personales constituyen los aspectos más importantes y satisfactoriamente valorados.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

La mayoría de las personas no identifican aspectos negativos del servicio; se continuará priorizando como mejora, continuar proponiendo actividades variables, y la participación en la elección de las actividades de ocio.

2.1.11 TIC

Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 20

N.º de encuestas recibidas: 15

Porcentaje de respuesta: 75,0%

1. Género:

Hombres: 9 (corresponde al 60,0% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 6 (corresponde al 40,0% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

La edad media de los participantes del servicio de TIC es de 36 años.

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 7,73

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	20,0%	13,3%	66,7%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 9,27

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	13,3%	86,7%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,20

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	13,3%	86,7%

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
2025/26	0,0%	6,7%	93,3%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 9,00

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	6,7%	93,3%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 8,73

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	6,7%	6,7%	86,7%

Conclusiones y acciones de mejora:

Como conclusiones se observa:

Se aprecia un marcado interés por ampliar las colaboraciones con otras entidades y aumentar la participación del voluntariado. Los usuarios consideran que una mayor presencia de voluntarios y fundaciones podría favorecer el desarrollo de más proyectos y actividades. También muestran una actitud positiva hacia la implicación de otras personas, expresando el deseo de animar y motivar su participación. En conjunto, la propuesta pone de manifiesto el valor que se otorga a las redes de colaboración, al voluntariado y a la generación de nuevas oportunidades dentro del servicio.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Continuar trabajando las normas de convivencia y el comportamiento dentro de los grupos, dado que se señala el comportamiento de algunos alumnos como un aspecto negativo.
- Revisar la variedad de contenidos y actividades para adaptarlas mejor a los intereses de los participantes, como ocurre con la música.
- Garantizar que todas las personas puedan participar de forma equitativa en la elección y desarrollo de las actividades, evitando la percepción de que una persona condicione o monopolice las decisiones del grupo.

2.1.12 CERTIFICADOS PROFESIONALES

Resultados cuantitativos:

N.º de usuarios: 18

N.º de encuestas recibidas: 15

Porcentaje de respuesta: 83,3%

1. Género:

Hombres: 10 (corresponde al 66,7% de los participantes en la encuesta)

Mujeres: 5 (corresponde al 33,3% de los participantes en la encuesta)

2. Edad:

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

3. Nivel de satisfacción con las instalaciones: 8,80

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	20,0%	80,0%

4. Nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,40

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	26,7%	73,3%

5. Nivel de satisfacción con la actividad en la que participas: 9,47

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	6,7%	93,3%

6. Nivel de satisfacción con los profesionales del servicio: 9,60

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	6,7%	93,3%

7. Nivel de satisfacción con el grado en el que se tiene en cuenta tu opinión en el servicio: 9,60

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	0,0%	0,0%	100,0%

8. Nivel de satisfacción con la ayuda recibida por el servicio cuando la necesitas: 9,00

Curso	POCO 1-2-3	BASTANTE 4-5-6-7	MUCHO 8-9-10
2025/26	6,7%	0,0%	93,3%

Conclusiones y acciones de mejora:

Las respuestas reflejan una valoración muy positiva del servicio y de la formación recibida. El aspecto más destacado es el aprendizaje adquirido, especialmente en competencias informáticas.

También se valora positivamente la posibilidad de participar en clase, el contenido teórico impartido, la formación en prevención de riesgos laborales y la claridad de las explicaciones del profesorado. Asimismo, aparecen referencias favorables a las prácticas realizadas.

En conjunto, las respuestas muestran un alto grado de satisfacción con la formación, destacando el aprendizaje práctico, la adquisición de competencias digitales y la calidad de la docencia.

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Se valora la posibilidad de conocer otras instalaciones o proyectos de la entidad, ampliando las visitas y experiencias prácticas en distintos recursos. En conjunto, las respuestas reflejan un elevado nivel de satisfacción con la formación, con escasas sugerencias de mejora.

3. Conclusiones.

Este año, es el sexto 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, se han ofrecido en papel y los profesionales las traspasan al formulario online.

En cuanto al número de encuestas, se han recibido 559 encuestas. Corresponde a un porcentaje de participación del 56,41%, teniendo como referencia que se ha enviado a 991 personas con discapacidad.

El nivel de participación de este curso ha sido algo 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 alto 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 (con un 91,94%), al igual que sucedió el curso pasado. 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 les guste de Down Madrid.

Seguiremos promoviendo la participación de los usuarios en las encuestas de satisfacción, ya que sus opiniones son muy importantes y nos ayudan a mejorar nuestro día a día.