

## Tu satisfacción con el grupo

Queremos saber lo que piensas del grupo en el que has participado para poder mejorar esta actividad en el futuro.



Para responder a las preguntas **sólo tienes que colorear la cara que mejor refleje lo que piensas o sientes.**

Recuerda que no hay respuestas malas ni buenas, ¡lo único importante es tú opinión!

c.1. **Antes de empezar, ¿puedes decirnos cuántos años tienes?**

Tengo \_\_\_\_\_ años.

c.2. **Haz una X donde corresponda:**

Soy una niña..... Soy un niño..... Prefiero no responder.....

**Ahora te vamos a preguntar por el grupo en el que has participado:**

		1 Nada	2 Regular	3 Bastante	4 Mucho
1.	¿Te han gustado las actividades en las que has participado?				
2.	¿Te han gustado las actividades con los padres? (en el caso en el que se hayan realizado)				
3.	¿Has podido comprender bien lo que te decía el/la educador/a?				
4.	¿Te has sentido escuchado por el/la educador/a?				
5.	¿Has podido dar tu opinión?				
6.	¿Recomendarías este grupo a otros/as compañeros/as?				
7.	¿Cuánto te ha servido este grupo?				

c.3. **¿Puedes indicar en qué distrito vives?** (Si no sabes cuál es, puedes preguntar a una persona adulta o marcar “no lo sé”.)

Centro ..... <input type="checkbox"/>	Fuencarral-El Pardo ..... <input type="checkbox"/>	Ciudad Lineal ..... <input type="checkbox"/>
Arganzuela..... <input type="checkbox"/>	Moncloa-Aravaca..... <input type="checkbox"/>	Hortaleza . ..... <input type="checkbox"/>
Retiro..... <input type="checkbox"/>	Latina ..... <input type="checkbox"/>	Villaverde. .... <input type="checkbox"/>
Salamanca ..... <input type="checkbox"/>	Carabanchel ..... <input type="checkbox"/>	Villa de Vallecas..... <input type="checkbox"/>
Chamartín ..... <input type="checkbox"/>	Usera ..... <input type="checkbox"/>	Vicálvaro.. ..... <input type="checkbox"/>
Tetuán ..... <input type="checkbox"/>	Puente de Vallecas ..... <input type="checkbox"/>	San Blas-Canillejas ..... <input type="checkbox"/>
Chamberí . ..... <input type="checkbox"/>	Moratalaz. .... <input type="checkbox"/>	Barajas..... <input type="checkbox"/>
		No lo sé..... <input type="checkbox"/>

Y para terminar, si quieres puedes hacernos una sugerencia o hacer un dibujo del grupo o de lo que tú quieras.

**¡Gracias por participar!**



**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN. ACTIVIDAD GRUPAL  
SERVICIO EDUCACIÓN SOCIAL**

Para el Ayuntamiento de Madrid es importante conocer su opinión para mejorar el Servicio de Educación Social. Éste es un cuestionario anónimo y confidencial. En una escala de 0 a 10, donde 0 significa que está "totalmente en desacuerdo" y 10 que está "totalmente de acuerdo", dígame, por favor:

**VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La duración de la actividad ha sido adecuada											
El horario de la actividad me parece adecuado											
El sitio donde se ha desarrollado la actividad resulta confortable											
Los temas y actividades desarrollados me han sido útiles											

**VALORACIÓN DEL PROFESIONAL**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El educador/a social me ha ofrecido un trato respetuoso y amable											
El educador/a ha utilizado un lenguaje claro y comprensible											
Me he sentido escuchado/a											
Se han tenido en cuenta mis opiniones											

**VALORACIÓN GENERAL**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración general de la actividad											
Recomendaría este grupo a otras personas											
¿Cuánto me ha servido para mi vida diaria?											

DISTRITO.....

NOMBRE DEL GRUPO.....

EDAD.....

Varón	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>

FECHA (de cumplimentación del cuestionario).....

¿Desea hacer algún comentario o sugerencia de interés sobre el servicio?

-----

-----

-----

-----

Muchas gracias por ayudarnos a seguir mejorando el Servicio de Educación Social.



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN A ADOLESCENTES DEL “SERVICIO DE EDUCACIÓN SOCIAL”

Las personas que formamos parte del Servicio de Educación Social tenemos mucho interés en conocer tu opinión acerca de nuestro trabajo y, por eso, hemos preparado una encuesta para que puedas expresar lo que más y lo que menos te gusta. Es anónima: no incluye datos que permitan identificarte.

Para responder a las preguntas solo tienes que marcar aquello que mejor refleje lo que piensas o sientes. La mayor parte de ellas están preparadas para ser respondidas del 0 al 10, teniendo en cuenta que el 0 significa que estás “Muy insatisfecho/a” y el 10, “Muy satisfecho/a”.

Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas. Lo que importa es tu opinión.

**P1. De manera habitual, ¿sueles compartir con el educador o la educadora social momentos sin la presencia de tu familia? Por favor, marca lo que proceda.**

- Sí, en ocasiones estoy con él o ella sin la presencia de mi familia ..... 1  
 No, siempre que estoy con él o ella también está mi familia ..... 2  
 No lo sé / Prefiero no responder ..... 9

**P2. ¿En qué lugar o lugares sueles estar con el educador o la educadora social? Por favor, marca todas las opciones que sean correctas.**

- En nuestro domicilio .....   
 En el Centro Municipal de Servicios Sociales .....   
 En la calle, parque, canchas o similar.....   
 En otros centros (el instituto, el centro de salud, etc.).....   
 En otros espacios .....   
 No lo sé / Prefiero no responder .....

**P3. ¿Crees que los lugares donde te has reunido con el educador o la educadora social han sido adecuados a tus necesidades? (Indica tu grado de acuerdo utilizando una escala donde 0 significa que estás “Totalmente en desacuerdo” y 10, “Totalmente de acuerdo”).**

		Totalmente inadecuados					Totalmente adecuados					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
3	Los lugares donde me he reunido con el/la educador/a social han sido adecuados a mis necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P4. ¿El educador o la educadora social te ha acompañado al colegio o instituto, al médico u otro tipo de centros y recursos cuando lo has necesitado? (Por favor, indica tu grado de acuerdo utilizando la escala de 0 a 10.)**

		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo					No lo he necesitado	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
4	El educador/a social me ha acompañado a centros o recursos cuando lo he necesitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P5. En relación con la atención del educador o la educadora social:**

		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
5.1	Me ha atendido fuera del horario escolar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.2	Utiliza un lenguaje claro y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.3	El trato que recibo es amable y respetuoso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.4	Siento que me escucha y tiene en cuenta mis opiniones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99



5.5	La información que me ha facilitado me ha ayudado a entender en qué medida nos puede ayudar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.6	Las propuestas y soluciones que me ha ofrecido han sido siempre adecuadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P6. Según tu experiencia, ¿qué ha aportado a ti y a tu familia el Servicio de Educación Social? Por favor, utiliza la misma escala de valores 0-10.**

		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
6.1	Creo que hemos mejorado la convivencia en casa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.2	Considero que mi relación con el colegio o instituto ha mejorado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.3	He adquirido hábitos que me ayudan a organizar mejor mi tiempo y a cuidarme mejor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.4	Ahora me interesa más disfrutar del tiempo libre en familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.5	He conocido otras alternativas educativas, de ocio, laborales, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P7. ¿Consideras que el Servicio de Educación Social ha contribuido a mejorar la situación de tu familia?**

		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
7	El Servicio de Educación Social ha contribuido a mejorar la situación de mi familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P8. Por favor, indica brevemente aquello que, desde tu punto de vista, el Servicio de Educación Social ha aportado a tu familia.**

---



---



---

**P9. ¿Recomendarías el Servicio de Educación Social a otros amigos y amigas que se encuentren en una situación similar a la tuya?**

- Sí..... 1  
 No..... 2  
 Ns/Nc ..... 9

**P10. ¿Volverías a solicitar el Servicio de Educación Social?**

- Sí..... 1  
 No..... 2  
 Ns/Nc ..... 9

**P11. Para terminar, y pensando en toda tu experiencia con el educador o la educadora social, te pedimos que puntúes del 0 al 10 tu satisfacción general.**

		Totalmente insatisfecho/a					Totalmente satisfecho/a					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
10	Satisfacción general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99



P12. Aparte de lo que nos has contado, ¿deseas hacernos algún comentario o alguna propuesta que nos ayude a mejorar?

---



---



---

**C1. Eres...**

- Soy un chico ..... 1
- Soy una chica..... 2
- Prefiero no responder..... 9

**C2. ¿Puedes indicar cuántos años tienes?**

- 12 años ..... 1
- 13 años ..... 2
- 14 años ..... 3
- 15 años ..... 4
- 16 años ..... 5
- 17 años ..... 6
- 18 o más años ..... 7
- Prefiero no responder..... 9

**C3. En la actualidad estudias...**

- Primaria ..... 1
- ESO ..... 2
- Bachillerato ..... 3
- FP..... 4
- Otros ..... 5
- Prefiero no responder..... 9

**C4. Por último, indica el distrito dónde resides.**

Centro ..... 1	Arganzuela ..... 2
Retiro ..... 3	Salamanca..... 4
Chamartín ..... 5	Tetuán..... 6
Chamberí..... 7	Fuencarral – El Pardo..... 8
Moncloa - Aravaca ..... 9	Latina ..... 10
Carabanchel ..... 11	Usera ..... 12
Puente de Vallecas..... 13	Moratalaz ..... 14
Ciudad Lineal..... 15	Hortaleza ..... 16
Villaverde ..... 17	Villa de Vallecas ..... 18
Vicálvaro ..... 19	San Blas-Canillejas ..... 20
Barajas ..... 21	Ns/Nc ..... 99

**HEMOS TERMINADO LA ENCUESTA  
¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!**

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN A FAMILIAS DEL “SERVICIO DE EDUCACIÓN SOCIAL”

Estimada familia:

Desde el Ayuntamiento de Madrid tenemos interés en ofrecer un servicio de calidad y adecuado a las necesidades de la ciudadanía y, por ello, nos gustaría conocer su opinión acerca del funcionamiento del servicio y la labor profesional del equipo de educadores y educadoras sociales.

Hemos diseñado una pequeña encuesta que agradecemos dediquen unos minutos a responder. La información que nos faciliten está sujeta a la legislación actual en materia de protección de datos de carácter personal y será tratada de forma anónima con fines estadísticos.

Gracias de antemano por su colaboración.

### P1. Aproximadamente, ¿desde hace cuánto tiempo reciben el Servicio de Educación Social?

- Menos de 1 año ..... 1  
 De 1 a 2 años..... 2  
 Más de 2 años..... 3  
 No lo sé ..... 9

### P2. ¿Cuáles fueron los motivos por los que comenzaron a participar en el Servicio de Educación Social? Por favor, señale todos los que considere que mejor se adaptan a su situación.

- Disponer de **apoyo para organizarnos en casa** ..... 1  
 Recibir **orientación acerca de la crianza y educación** de mis hijos/as ..... 2  
 Contar con **ayuda para mejorar la relación y convivencia familiar** ..... 3  
 Por **orientación del/la trabajadora social** del distrito ..... 4  
 Contar con ayuda para realizar **trámites y gestiones**..... 5  
 No lo sé ..... 9

### P3. Además de los motivos anteriores, ¿desea manifestar otros?

---



---

### P4. Según su experiencia, ¿qué ha aportado a su familia el Servicio de Educación Social? Indique su grado de acuerdo con los aspectos siguientes, utilizando una escala donde 0 significa que está “Totalmente en desacuerdo” y 10 que está “Totalmente de acuerdo”.

		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
4.1	Hemos <b>mejorado la convivencia familiar</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.2	Hemos conseguido <b>organizarnos mejor en casa</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.3	Hemos <b>adquirido nuevas habilidades para la crianza y educación</b> de mis hijos/as	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.4	Hemos <b>aprendido cómo ocupar y disfrutar del tiempo libre en familia</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.5	Hemos recibido información de <b>recursos laborales, sanitarios, educativos, de ocio, etc.</b> que nos han sido de utilidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.6	Hemos observado <b>cambios positivos en el comportamiento de mis hijos/as</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99



P5. De manera habitual, ¿dónde se ha prestado el servicio? Por favor, marque todas las opciones que procedan en su caso.

- En nuestro domicilio .....
- En el Centro Municipal de Servicios Sociales .....
- En la calle, parque o similar .....
- En otros recursos o centros (de salud, de empleo, etc.) .....
- En otros espacios .....
- No lo sé .....

P6. ¿Considera que los espacios (domicilio, centro, calle, etc.) donde se ha prestado el servicio han sido adecuados a las necesidades de su familia? Por favor, valore su respuesta utilizando la misma escala 0 a 10.

		Totalmente inadecuados					Totalmente adecuados					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
6	Los espacios (domicilio, centro, calle, etc.) donde se ha prestado el servicio han sido adecuados a nuestras necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P7. ¿El educador o la educadora social les ha acompañado a centros educativos, sanitarios, laborales, etc. cuando lo han necesitado? Por favor, indique su grado de acuerdo con la misma escala 0 a 10.

		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo					No lo hemos necesitado	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
7	El educador/a social nos ha acompañado a centros educativos, sanitarios, laborales etc. cuando lo hemos necesitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P8. En la siguiente pregunta se nombran aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del Servicio de Educación Social. Por favor, indique su grado de acuerdo con cada uno de ellos utilizando la misma escala 0 a 10.

		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
8.1	El servicio se presta en horario de mañana o de tarde, siempre adecuado a nuestras necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.2	Considero que nos han explicado adecuadamente el funcionamiento del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.3	La información que nos han facilitado nos ha ayudado a entender en qué medida el servicio nos puede ayudar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.4	Me han ofrecido propuestas y soluciones a mi situación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P9.** Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes frases relacionadas con la labor profesional del educador o educadora social que ha trabajado junto a su familia.

		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
9.1	Utiliza un lenguaje claro y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.2	Su trato es siempre amable y respetuoso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.3	Nos escucha y tiene en cuenta nuestras opiniones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.4	Considero que los niños, niñas y adolescentes de mi familia se han sentido escuchados por el educador o la educadora social	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P10.** En general, ¿considera que el Servicio de Educación Social ha contribuido a mejorar la situación de su familia?

		Totalmente insatisfecho/a					Totalmente satisfecho/a					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
10	El Servicio de Educación Social ha contribuido a mejorar la situación de mi familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P11.** Por favor, indique brevemente aquello que, desde su punto de vista, el Servicio de Educación Social ha aportado a su familia.

---



---



---

**P12.** Teniendo en cuenta toda su experiencia con el educador o la educadora social, valore del 0 al 10:

		Totalmente insatisfecho/a					Totalmente satisfecho/a					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
12.1	Su satisfacción con la atención familiar recibida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12.2	Su satisfacción general con el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P13.** ¿Recomendaría el Servicio de Educación Social a otras familias que se encuentren en una situación similar a la de ustedes?

Si 1  
No 2  
Ns/Nc 9

**P14.** ¿Volvería a solicitar el Servicio de Educación Social?

Sí.....1  
No.....2  
Ns/Nc.....9



P15. Para finalizar la encuesta, ¿desea realizar algún comentario, propuesta de mejora o sugerencia sobre el servicio?

---



---

C1. A efectos de análisis estadísticos, ¿podría indicarnos el **rango de edad** en el que se encuentra?

- Menos de 18 años ..... 1
- Entre 18 y 29 años ..... 2
- Entre 30 y 44 años ..... 3
- Entre 45 y 65 años ..... 4
- Más de 65 años ..... 5
- Prefiero no responder ..... 9

C2. Por favor, marque el **sexo** que corresponda en su caso.

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2
- Prefiero no responder ..... 9

C3. Indique el **distrito** dónde reside.

Centro..... 1	Arganzuela ..... 2
Retiro..... 3	Salamanca ..... 4
Chamartín..... 5	Tetuán ..... 6
Chamberí..... 7	Fuencarral-El Pardo..... 8
Moncloa-Aravaca ..... 9	Latina ..... 10
Carabanchel..... 11	Usera ..... 12
Puente de Vallecas ..... 13	Moratalaz..... 14
Ciudad Lineal ..... 15	Hortaleza..... 16
Villaverde ..... 17	Villa de Vallecas ..... 18
Vicálvaro..... 19	San Blas-Canillejas..... 20
Barajas..... 21	Ns/Nc ..... 99

C4. Por último, ¿puede indicarnos el **número de menores de 18 años que tiene a su cargo?**

\_\_\_\_\_ menores de 18 años.

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**