



**MADRID**

*Satisfacción con el Servicio  
prestado en la Residencia  
Internado  
San Ildefonso (R.I.S.I.)*

*Informe de resultados 2021*

# *Índice de contenidos*

- **Ficha técnica**
- **Perfil de menores y familiares encuestados**
- **Familias de los residentes**
  - **Satisfacción general con el servicio prestado**
  - **Satisfacción aspectos señalados del servicio prestado**
- **Menores residentes**
  - **Satisfacción general con el servicio prestado**
  - **Satisfacción aspectos señalados del servicio prestado**
- **Comentarios y sugerencias**

# FICHA TÉCNICA

## TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las familias de los menores residentes y los propios menores con el Servicio de la Residencia Internado San Ildefonso.

## ÓRGANO PROMOTOR:

Servicio de Educación Infantil y Otros Programas. Subdirección General de Educación y Juventud. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

## OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la satisfacción de las familias de los menores residentes y de los propios menores de la Residencia Internado San Ildefonso, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer una estrategia de mejora.

## UNIVERSO:

El universo está formado por un total de 42 familias de menores residentes y un total de 53 menores residentes en la Residencia Internado San Ildefonso.

## TAMAÑO MUESTRAL:

37 familias y 48 menores residentes en la Residencia Internado San Ildefonso.

## PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Los cuestionarios de satisfacción han sido facilitados a todas las familias de los menores y a todos los menores residentes.

## MÉTODO DE RECOGIDA:

Se han realizado dos cuestionarios diferentes, uno destinado a las familias de los menores residentes y otro destinado a los menores residentes de la Residencia. Los cuestionarios de satisfacción con el Servicio de la Residencia Internado San Ildefonso fueron facilitados en el mes de febrero de 2022 vía presencial a todas las familias y a todas las niñas y niños residentes. Una vez cumplimentados por las mismas han sido entregados en la Residencia por los familiares y los menores los han entregado a los educadores del centro. Se diseñó una batería de preguntas, en su mayoría cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 5. Éstas fueron complementadas por una pregunta abierta destinada a recoger las sugerencias y comentarios de las familias y las ideas y comentarios de los menores.

## PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

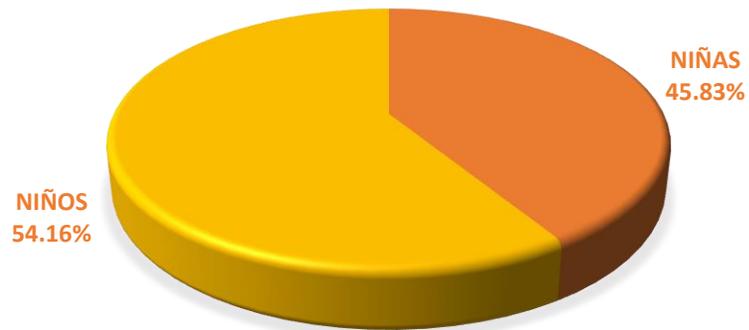
La información de los familiares y de los menores se recoge durante el mes de febrero de 2022.

# FICHA TÉCNICA



# PERFIL DE MENORES Y FAMILIARES ENCUESTADOS

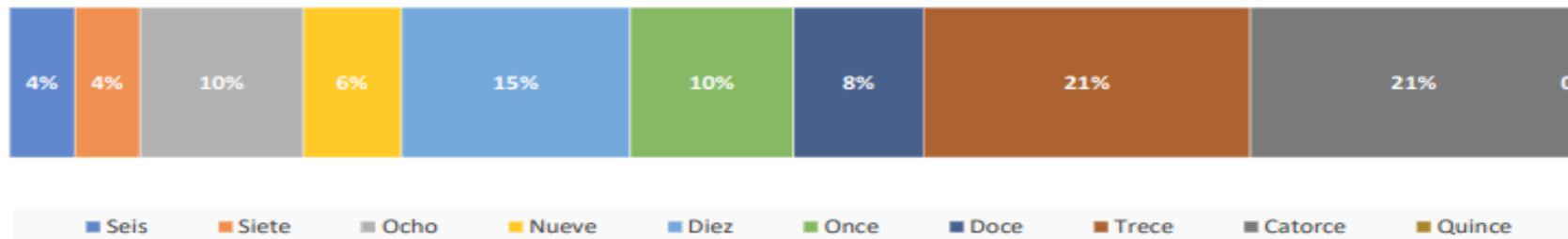
## MENORES RESIDENTES



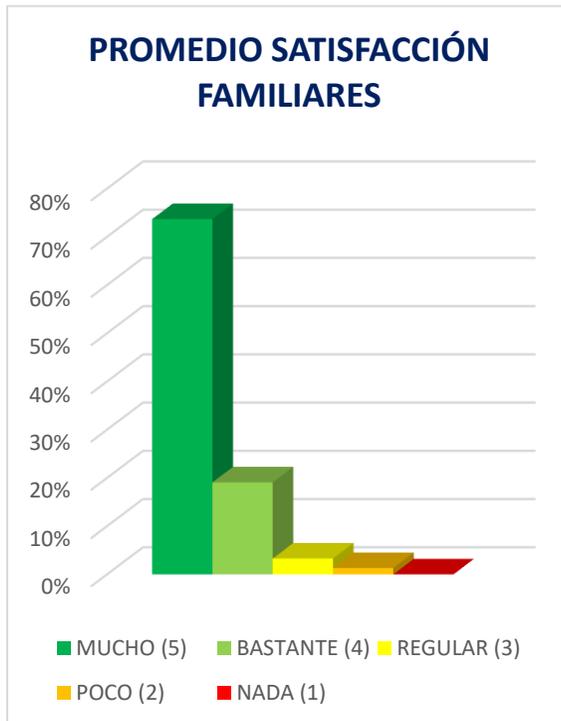
## FAMILIARES



## EDAD MENORES



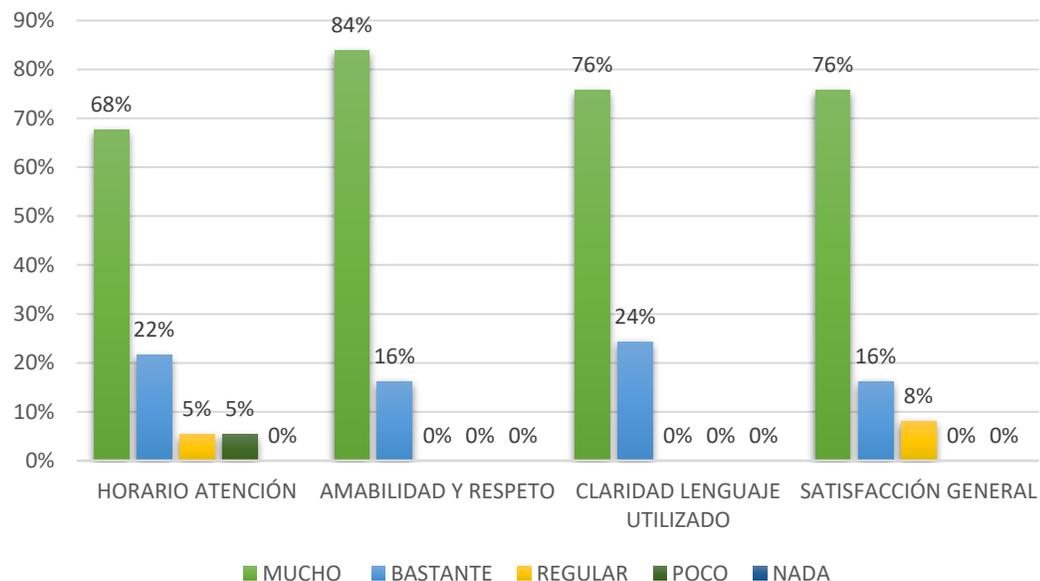
# FAMILIAS DE LOS RESIDENTES



- Del total de familiares de los menores residentes que han respondido al cuestionario, el 95% se han mostrado muy satisfechas/os y el 3% satisfechas/os.
- En relación a la insatisfacción con el servicio hemos encontrado un 1%.

# FAMILIAS DE LOS RESIDENTES

**PORCENTAJES DE ASPECTOS SEÑALADOS DEL SERVICIO**



**SATISFACCIÓN ASPECTOS SEÑALADOS DEL SERVICIO**

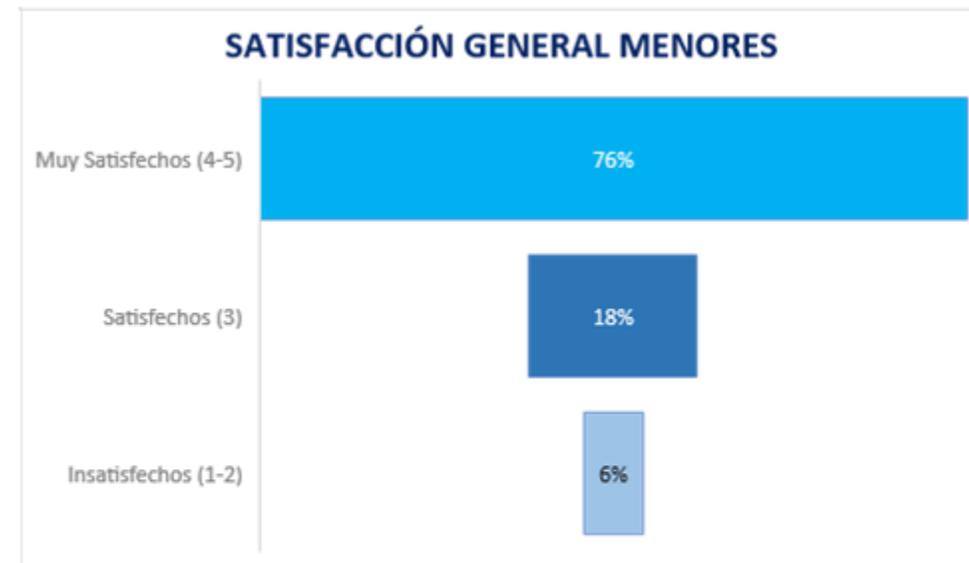
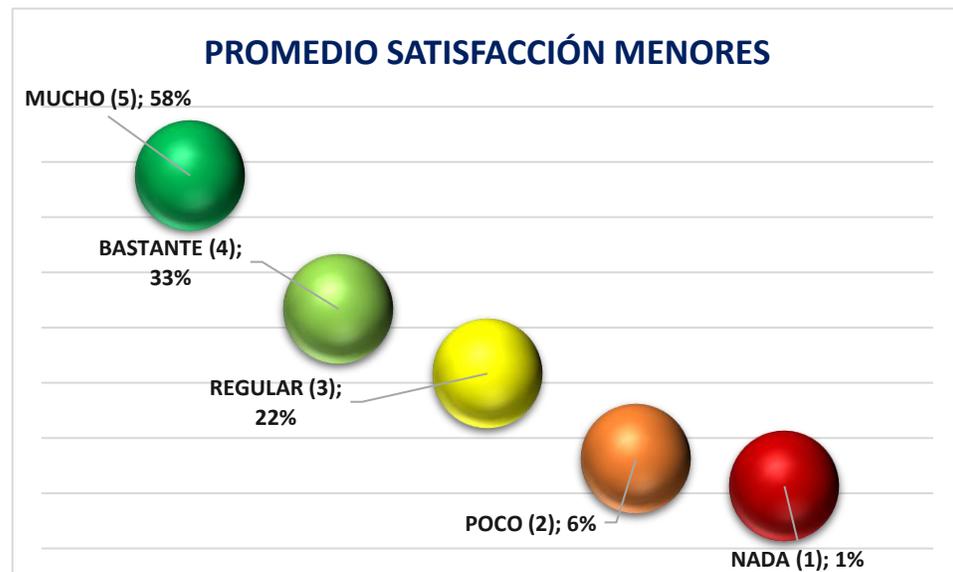


	HORARIO ATENCIÓN	AMABILIDAD Y RESPETO	CLARIDAD LENGUAJE UTILIZADO	SATISFACCIÓN GENERAL
Muy Satisfechos (4-5)	89%	100%	100%	92%
Satisfechos (3)	5%	0%	0%	8%
Insatisfechos (1-2)	5%	0%	0%	0%

■ Muy Satisfechos (4-5) ■ Satisfechos (3) ■ Insatisfechos (1-2)

Más del 85% de los encuestados han manifestado sentirse satisfechas/os o muy satisfechas/os en todos los aspectos medidos, en consonancia con los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios de la Residencia Internado San Ildefonso.

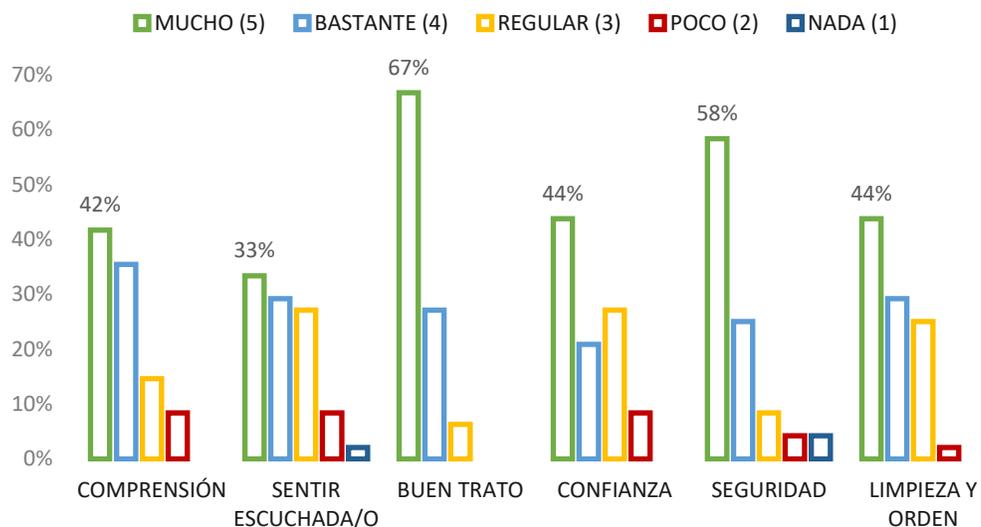
# MENORES RESIDENTES



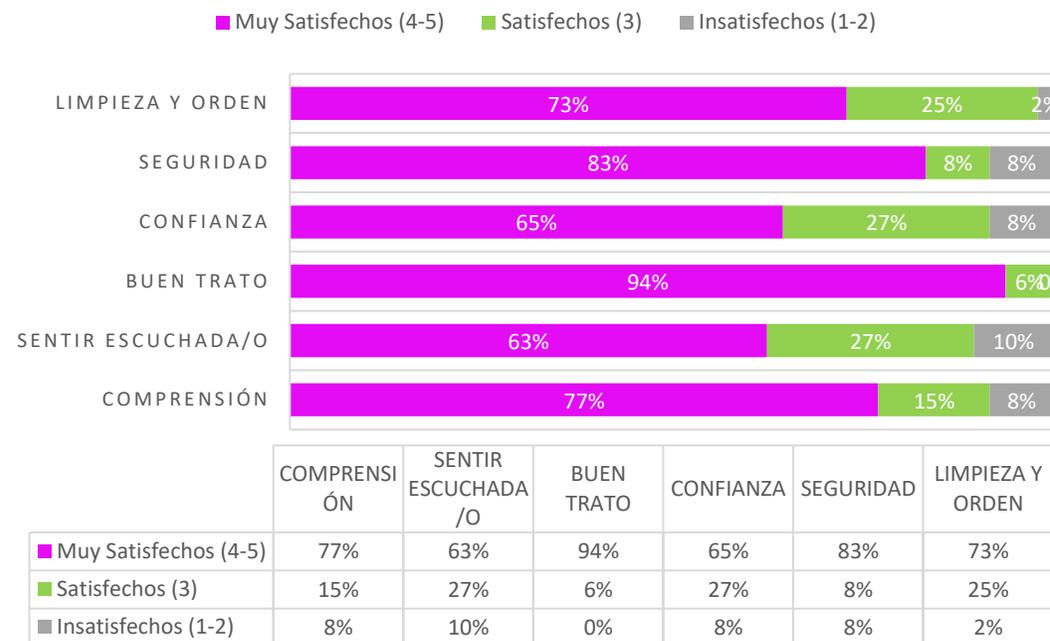
- Del total de menores residentes que han respondido al cuestionario, el 76% se han mostrado muy satisfechos y el 18% satisfechos.
- El 6% se encuentra insatisfecho.

# MENORES RESIDENTES

## ASPECTOS SEÑALADOS DEL SERVICIO



## SATISFACCIÓN ASPECTOS SEÑALADOS DEL SERVICIO



- Más del 85% de los encuestados han manifestado sentirse muy satisfechas/os en los aspectos referentes al buen trato, en consonancia con los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios de la Residencia Internado San Ildefonso.
- En el resto de los parámetros, no se ha alcanzado el 85% pretendido.

# COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

## Familias

SÍ HAN APORTADO  
COMENTARIOS Y  
SUGERENCIAS: 40%

Del total de familiares que han respondido al cuestionario, han aportado ideas un **40%**.

Al ser un aspecto cualitativo hemos optado por transcribir las más representativas:

*Felicidades a todos los trabajadores de San Ildefonso, es la mejor Residencia”.*

*“Todos tienen un gran corazón”.*

*“Estoy agradecida por todo lo que han hecho con mis hijas. Gracias”. “Estoy contenta, el trato que se da es muy bueno”*

*“Más disciplina con los niños, más atención con los objetos”. “Controlar el aseo personal”. “Que estén más atentos con los niños”*

*“Todo bien, mejorar la flexibilidad con los horarios”. “Mejorar los horarios de llamadas por la noche”(2).*

*“Estoy muy agradecida del servicio que me da la Residencia”.” Gracias por la ayuda, constancia, paciencia y amor”.*

NO HAN APORTADO  
COMENTARIOS Y  
SUGERENCIAS: 60%

# COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

## Menores

SÍ HAN DIBUJADO  
Y /O ESCRITO  
ALGUNA IDEA  
44%

NO HAN DIBUJADO  
Y/O ESCRITO  
ALGUNA IDEA 56%

- Del total de menores que han respondido al cuestionario, han aportado ideas y/o han dibujado un **44%**.
- Al ser un aspecto cualitativo hemos optado transcribir las más representativas:
  - *“Que estemos juntos siempre, pues para mí somos una familia”.*
  - *“El desayuno, siempre es lo mismo”.*
  - *“Prefiero que sea más moderna”. “Que pongan flores”. “Poner llaves en las puertas”.*
  - *“Me gustaría que limpiaran debajo del calefactor”.*
  - *“Que el pin pon lo pongan nuevo. Poner más balones de fútbol y porterías. Patines nuevos”. “Que haya una play 5 aquí.”*
  - *“Escuchar”.*
  - *“Cuidar los materiales los residentes”.*