

*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:

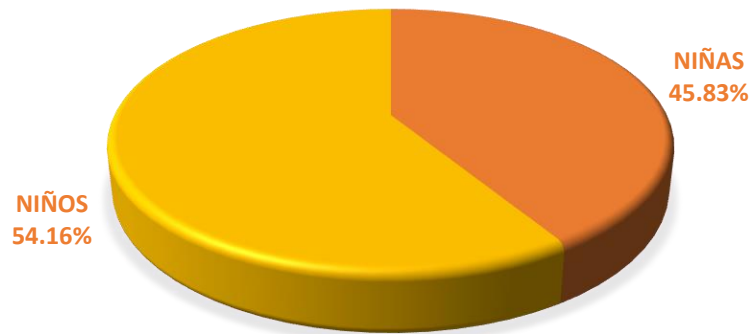
La información de los familiares y de los menores se recoge durante el mes de febrero de 2022.

FICHA TÉCNICA



PERFIL DE MENORES Y FAMILIARES ENCUESTADOS

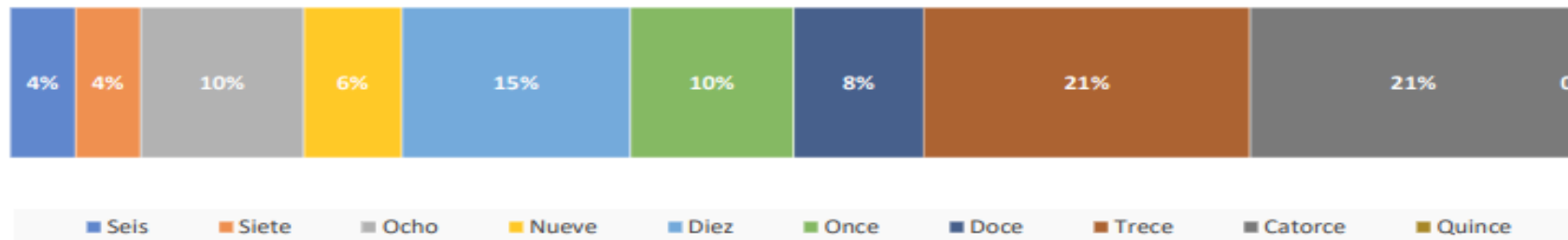
MENORES RESIDENTES



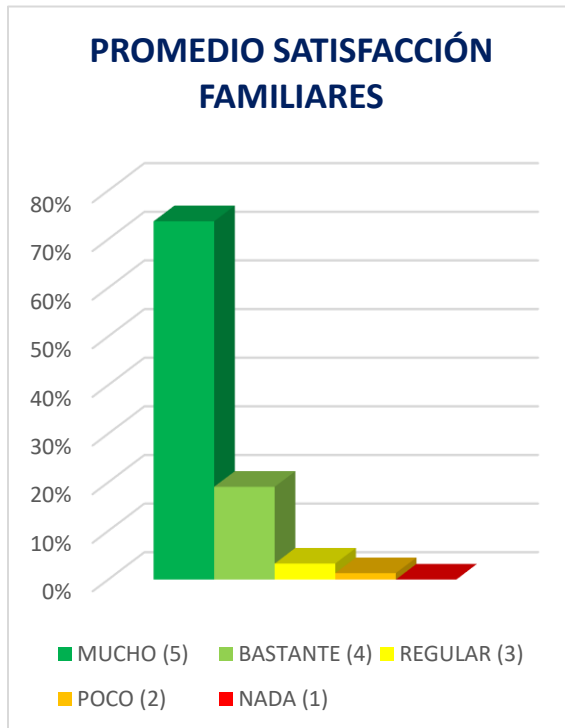
FAMILIARES



EDAD MENORES



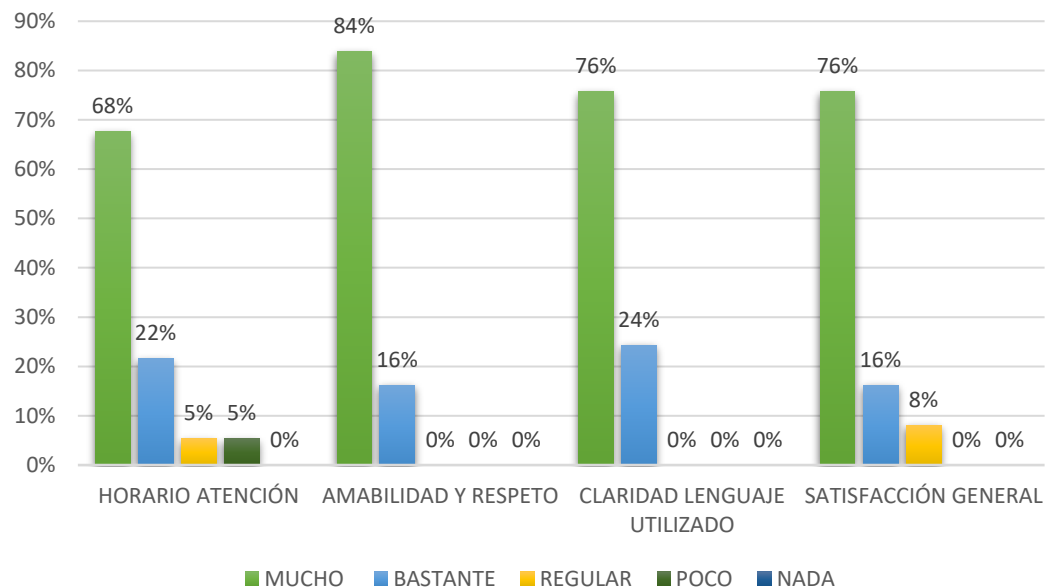
FAMILIAS DE LOS RESIDENTES



- 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

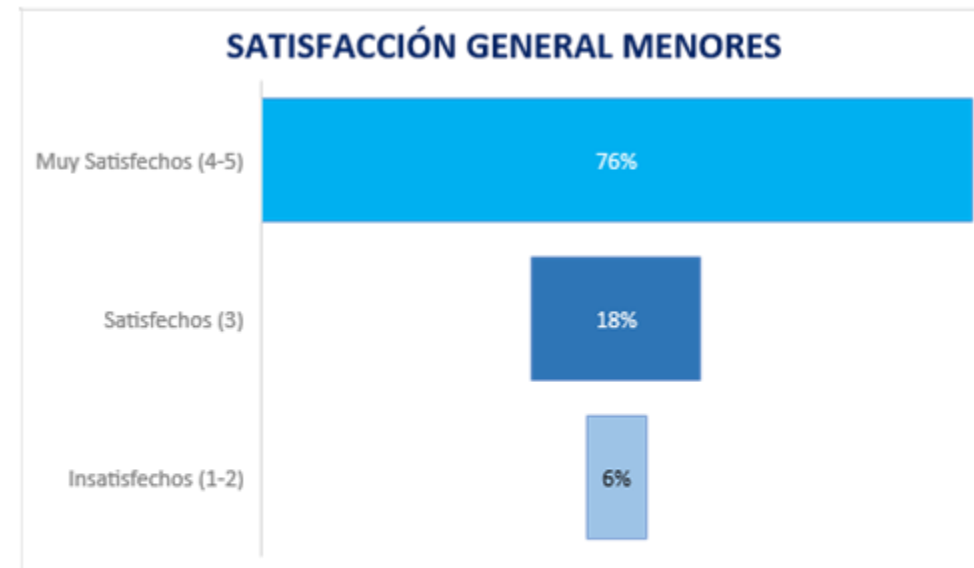
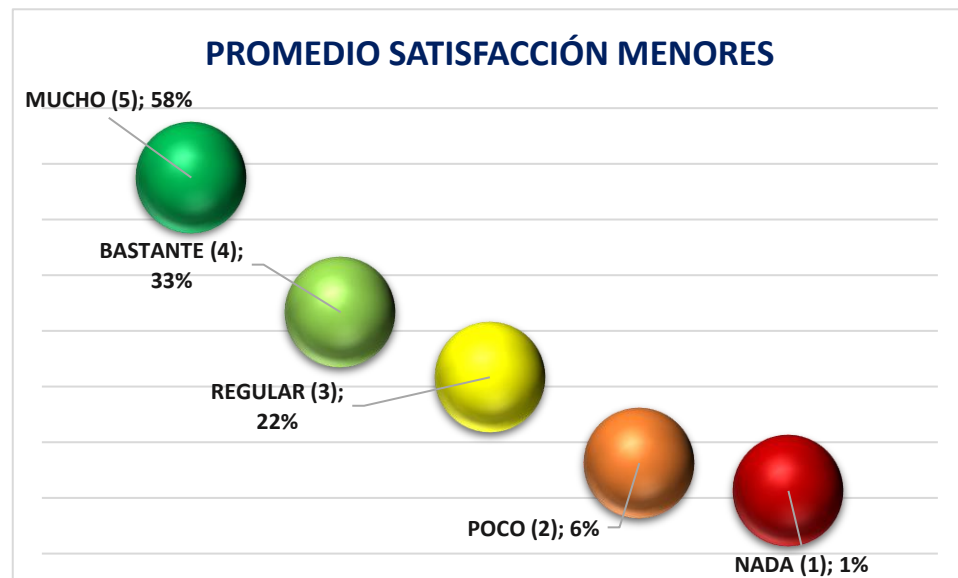


	HORARIO ATENCIÓN	AMABILIDAD Y RESPETO	CLARIDAD LENGUAJE UTILIZADO	SATISFACCIÓN GENERAL
Muy Satisfechos (4-5)	89%	100%	100%	92%
Satisfechos (3)	5%	0%	0%	8%
Insatisfechos (1-2)	5%	0%	0%	0%

■ 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.

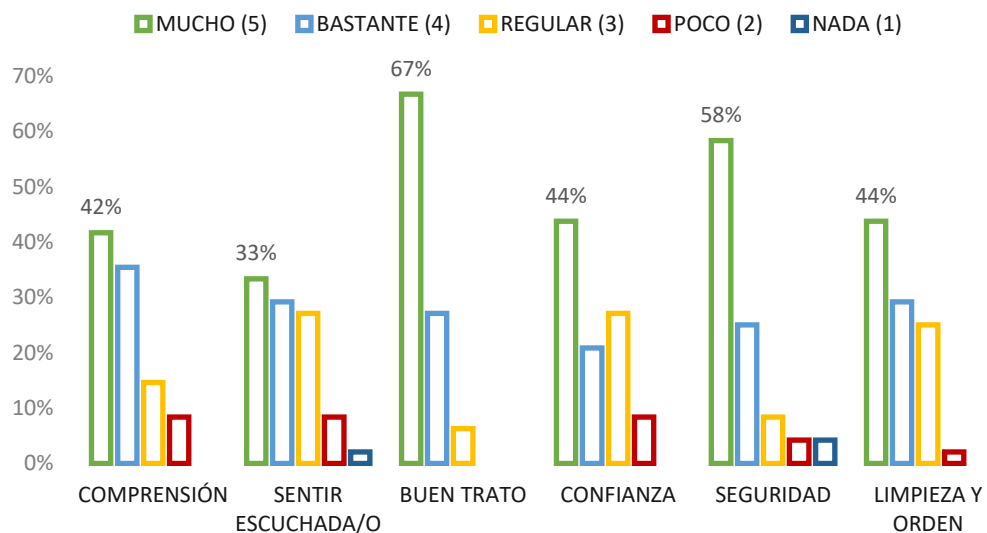
MENORES RESIDENTES



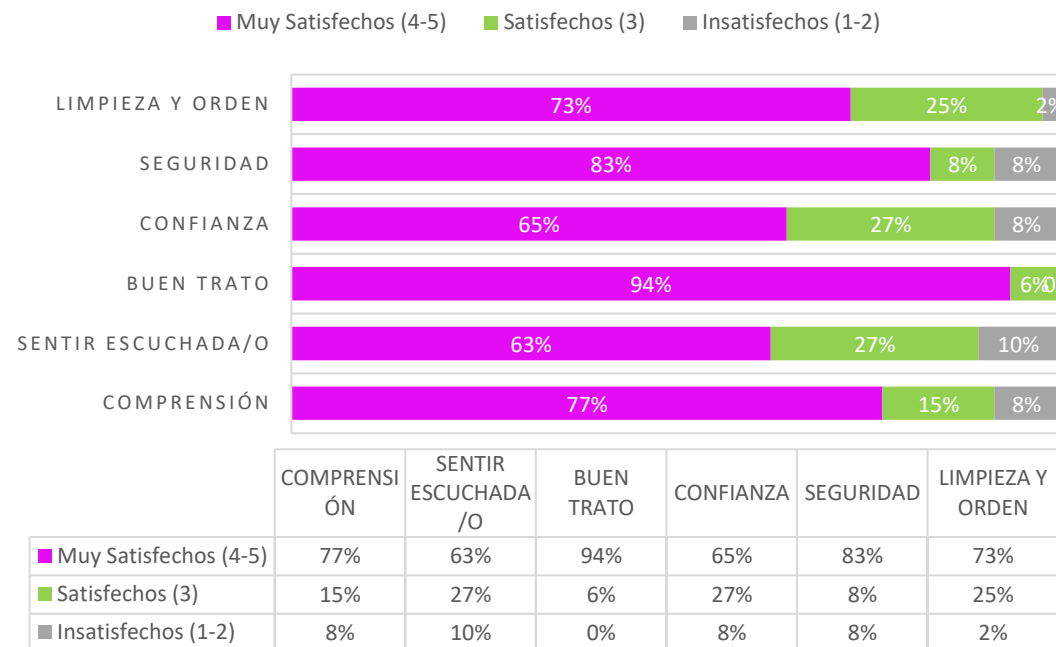
- Del total de menores residentes que han respondido al cuestionario, el 76% se han mostrado muy satisfechos y el 18% satisfechos.
- El 6% se encuentra insatisfecho.

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”.*