

Satisfacción con la Red de Escuelas Infantiles

Informe de resultados

2023



Departamento de Educación Infantil

Subdirección General de Educación y Juventud

Dirección General Educación, Juventud y Voluntariado.

Ficha técnica

Satisfacción general con el servicio de EEII

Organización del servicio

Acogida y trato recibido

Instalaciones y dieta de la Escuela Infantil

Programa de necesidades educativas especiales

Planificación y trabajo Equipo Atención Temprana



Índice de contenidos

Ficha técnica

TIPO DE ESTUDIO: Estudio de Satisfacción de personas usuarias

TITULO DEL ESTUDIO: Cuestionario de Satisfacción de personas usuarias de EEII Municipales

ÓRGANO PROMOTOR: Departamento de Educación Infantil de la Subdirección General Educación y Juventud. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

OBJETIVO DEL ESTUDIO: Mejora de la calidad de las prestaciones ofertadas en las EEII de la Red Municipal

UNIVERSO: 8504 familias usuarias de la Red de Escuelas Infantiles Municipales

TAMAÑO MUESTRAL: 3185 cuestionarios válidos

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: La selección de informantes es censal, se remite a la totalidad de familias que finalizan el curso actual

ERROR DE MUESTREO: Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 1,77 \%$

METODO DE RECOGIDA: Los cuestionarios son autocumplimentados por las familias a través de un enlace online

METODOLOGÍA: Cuantitativa y cualitativa

TEMAS ANALIZADOS:

1. Organización del servicio en la Escuela Infantil
2. Aspectos relacionados con la Acogida y el Trato Recibido
3. Aspectos relacionados con las Instalaciones y la Dieta
4. Planificación y Trabajo de la EI y del Equipo de Atención Temprana de las Necesidades educativas especiales
5. Grado de satisfacción general con el servicio

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Junio 2023

REALIZADO POR: Medios propios de la Dirección General Departamento de Educación Infantil de la Subdirección General Educación y Juventud. Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado.

Ficha técnica

Madres y
Padres de
menores en EEI
municipales



Cuestionarios Válidos:
3185

Aspectos Evaluados:

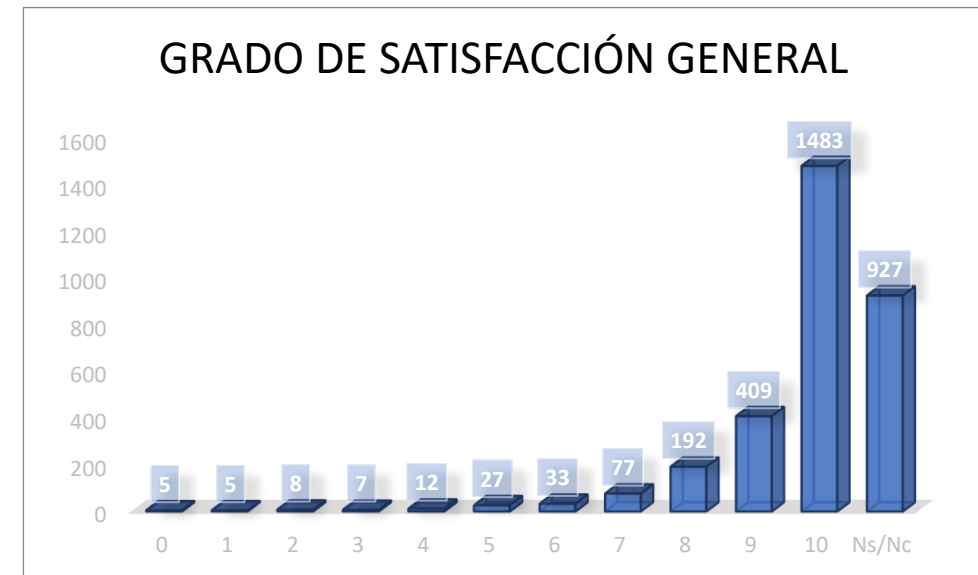
- **Análisis cuantitativo:** Satisfacción general con el servicio, Organización del servicio, Acogida y trato recibido, Instalaciones y dieta, Programa de necesidades educativas especiales, Planificación y trabajo Equipo Atención Temprana

- **Análisis cualitativo:** Comentario, Sugerencias

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE LAS ESCUELAS INFANTILES MUNICIPALES

Prestar un servicio de calidad basado en unos objetivos comunes en toda la Red de Escuelas Infantiles Municipales, respetando la identidad particular de cada centro

En este sentido la satisfacción de los usuarios con nuestro servicio es muy alta. Ya que de las 2258 respuestas contestadas en el cuestionario de satisfacción un **92,29 %** han puntuado a la Red con 8 o por encima a esta pregunta

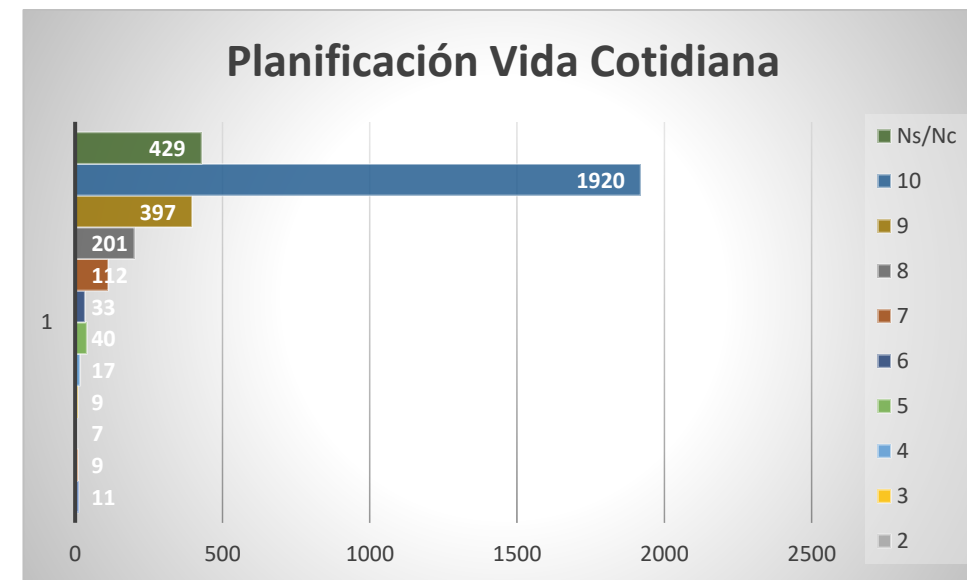


- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P6: De acuerdo a su experiencia con el servicio que ha recibido en esta escuela infantil ¿Cuál es su grado de satisfacción general? Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Planificación de la vida cotidiana en la escuela que permita a la pareja educativa atender personal e individualmente las necesidades de cada niña y niño y promover experiencias de actividad autónoma compartidas en pequeño grupo, estableciendo los roles de cada miembro en cada momento

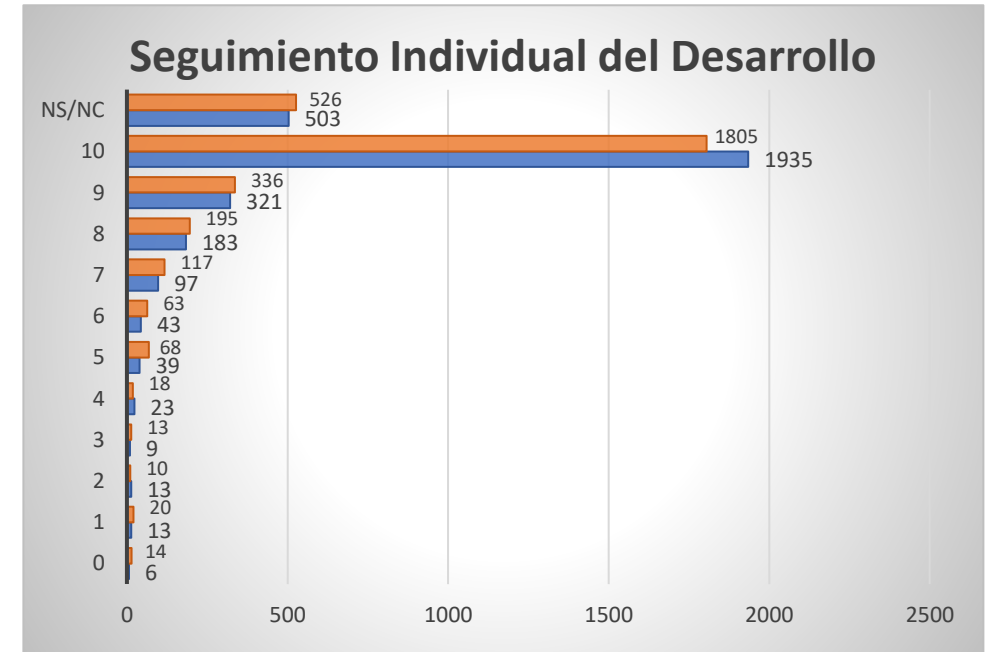
Del total de 2756 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado que la **vida cotidiana** de sus hijas e hijos en la escuela está organizada y planificada, con una puntuación igual o superior a 8 es del **91,36 %**.



- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P1.2: La organización y planificación de la vida cotidiana de su hija y/o hijo es adecuada.

Seguimiento individual del desarrollo de cada niña y niño a partir de la observación sistemática que realice la pareja educativa, y lo compartimos con su familia a través de entrevistas individuales e informes escritos

Del total de 2682 y 2659 respuestas que se han realizado respectivamente a estas dos preguntas, el porcentaje de familias que valoran la **utilidad de las entrevistas y de los informes** como apoyo a la crianza, con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10 es de **90,94 %** y **87,85 %** respectivamente.



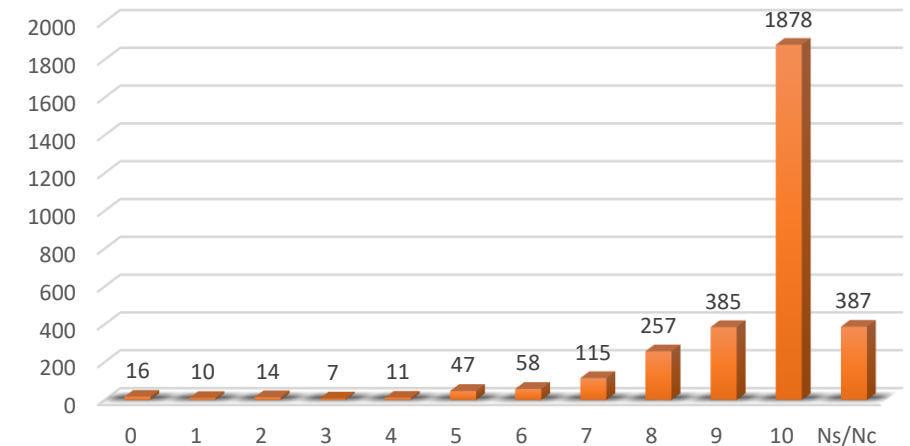
- CUE de Satisfacción Base 2023: 3185
- P1.5: Las entrevistas ofertadas a las familias son útiles como instrumento de comunicación.
- P1.6: Los informes proporcionados son útiles como seguimiento de la evolución de su hija y/o hijo.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Proporcionamos información detallada, transparente y completa relativa al **proceso de admisión**, tanto en las escuelas como en la web municipal

La satisfacción de los usuarios con la información proporcionada del **proceso de admisión** es muy alta. Del total de 2798 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado la información proporcionada en el proceso de admisión, con una puntuación igual o superior a 8 es del **90,06 %**.

Satisfacción Proceso de Admisión



- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P1: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con la organización del servicio en la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P1.1: La información proporcionada del proceso de admisión ha sido detallada, transparente y completa.

ACOGIDA Y TRATO RECIBIDO

Ofrecemos un **Tiempo de Acogida** en el que las niñas y los niños estén acompañadas y acompañados por sus familias, con entradas escalonadas y horarios progresivos, en unos espacios y con unos materiales idóneos, y que permita la familiarización paulatina con la pareja educativa y el nuevo contexto de vida



Del total de 2592 respuestas que se han realizado a esta pregunta el **porcentaje de familias** que han valorado el tiempo de acogida de sus hijos/hijas, con una puntuación igual o superior a 8 es del **88,77 %**.

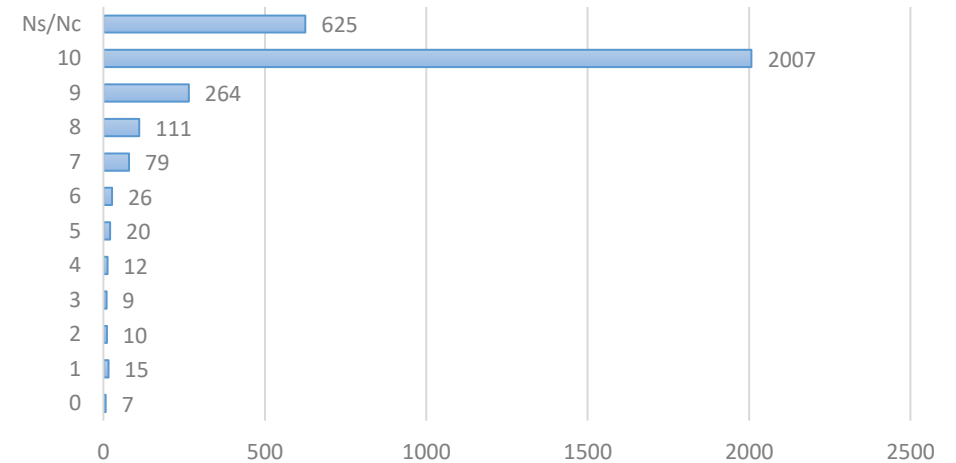
- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P2: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con la acogida y el trato recibido en el servicio en la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P2.1: El Tiempo de Acogida, como periodo de adaptación de su hija y/o hijo en su primera incorporación.

ACOGIDA Y TRATO RECIBIDO

Atendemos con **empatía y disponibilidad** a las niñas y los niños y a sus familias especialmente durante su tiempo de acogida, construyendo relaciones cercanas, cálidas y de confianza mutua, a partir de la comprensión del proceso emocional que viven

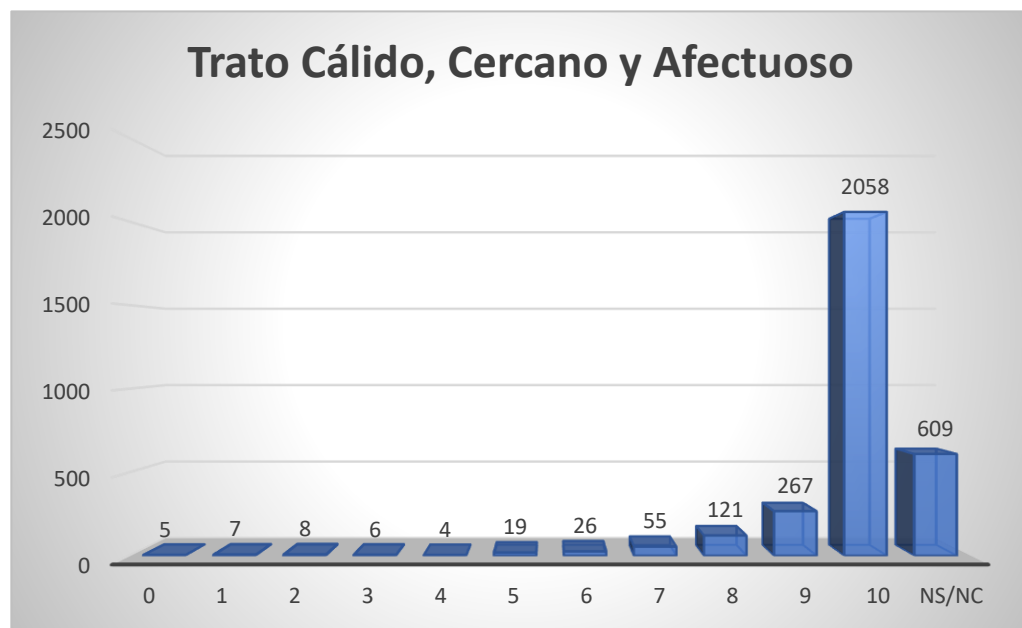
Del total de 2560 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado la **empatía y disponibilidad** del personal de atención, con una puntuación igual o superior a 8 es del **93,05 %**.

Atención con Empatía y Disponibilidad



- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P2: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con la acogida y el trato recibido en el servicio en la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P2.3 La empatía y disponibilidad del personal en la atención a su hija y/o hijo y a su familia.

ACOGIDA Y TRATO RECIBIDO

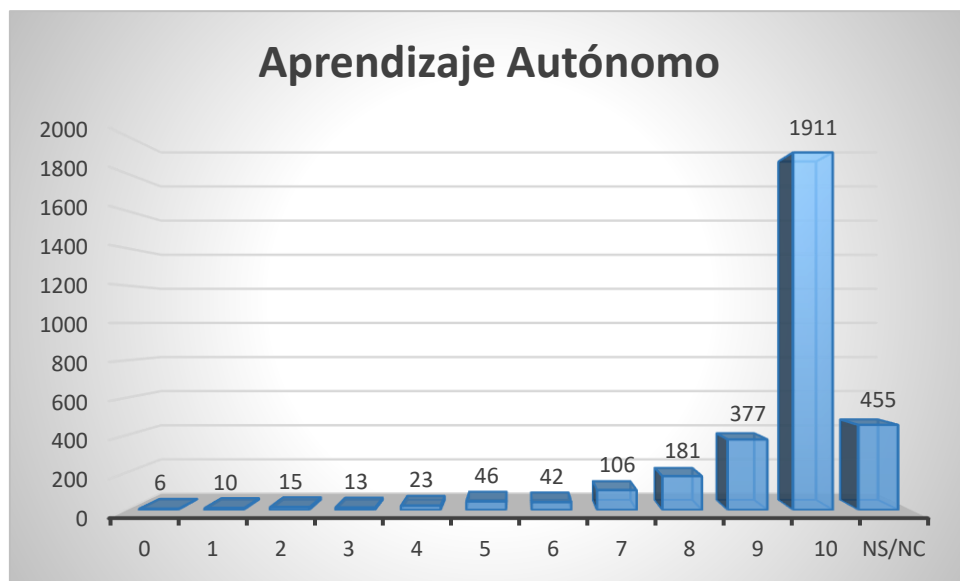


Del total de 2576 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado el **trato cálido, cercano y afectuoso** en la vida cotidiana, con una puntuación igual o superior a 8 es del **94,95 %**.

Ofrecemos un **trato cálido, cercano y afectuoso personalizado** en todos los momentos de la vida cotidiana a las niñas y los niños (acogida, despedida, alimentación, higiene, descanso...)

- CUE de Satisfacción Base 2023: 3185
- P2: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con la acogida y el trato recibido en el servicio en la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviéndolo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P2.2 El trato cálido, cercano y afectuoso hacia su hija y/o hijo en los momentos de la vida cotidiana (acogida, despedida, alimentación, higiene, descanso...).

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO



Garantizamos el **derecho de las niñas y los niños** a seguir su propio ritmo de desarrollo y a realizar sus iniciativas y capacidades de manera plena, ofreciéndoles experiencias **para el aprendizaje autónomo** en las que puedan conocerse a sí mismos y explorar el mundo que les rodea, acompañadas y acompañados de cerca por sus adultos de referencia

Del total de 2730 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado las propuestas educativas para el **aprendizaje autónomo**, con una puntuación igual o superior a 8 es del **90,44 %**.

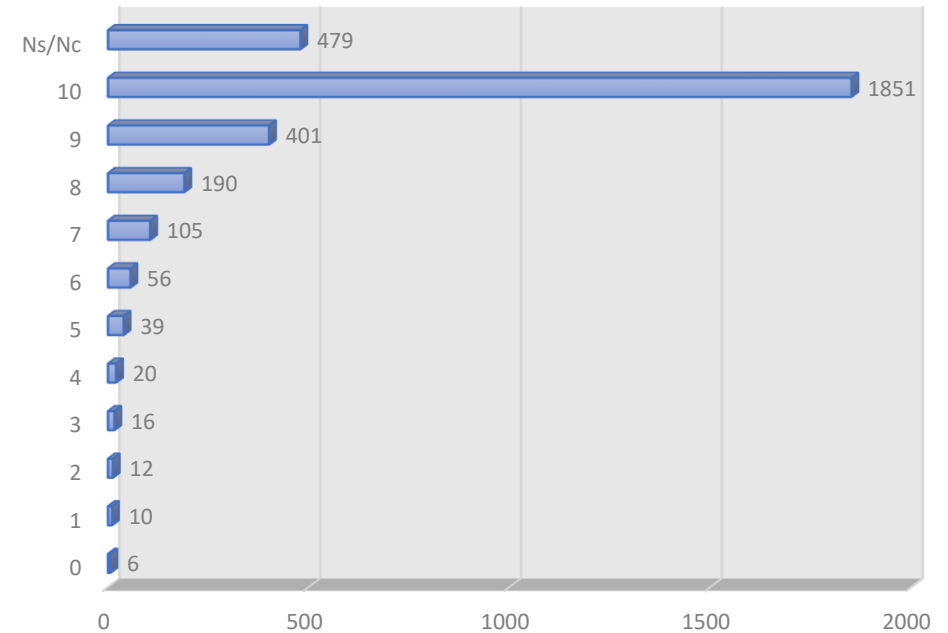
- CUE de Satisfacción Base 2023: 3185
- P1: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con la organización del servicio en la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P1.3: Las propuestas educativas para el aprendizaje autónomo de su hija y/o hijo son adecuadas.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Proporcionamos a las niñas y los niños propuestas de **acceso al mundo de la cultura**, adecuadas a su nivel de desarrollo (literatura, música, arte, ciencia...)

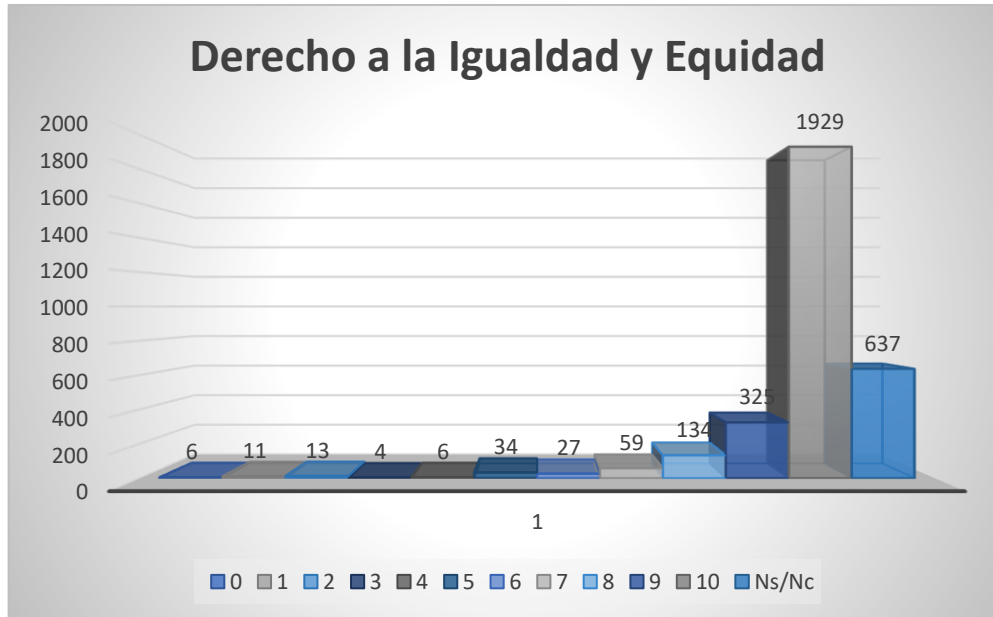
Del total de 2706 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado las **experiencias culturales proporcionadas**, con una puntuación igual o superior a 8 es del **90,24 %**.

Acceso al Mundo de la Cultura



- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P1: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con la organización del servicio en la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P1.4: Las propuestas en relación con la literatura (cuentos), música, arte, ciencia... proporcionadas a su hija y/o hijo corresponden a su nivel de desarrollo

ACOGIDA Y TRATO RECIBIDO



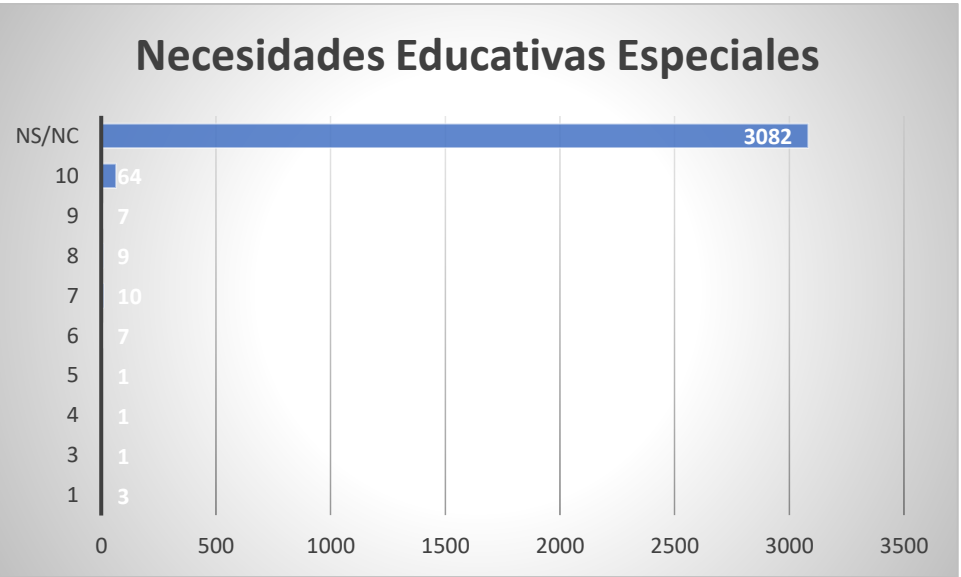
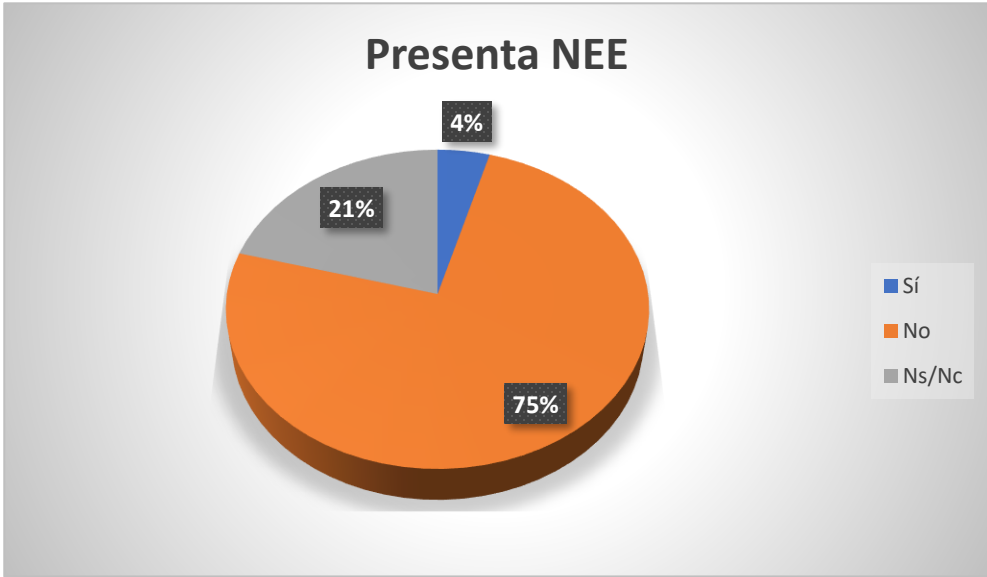
Del total de 2548 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado el **derecho a la Igualdad y la Equidad**, con una puntuación igual o superior a 8 es del **93,72 %**.

Garantizamos el **derecho a la igualdad y la equidad** de todas las personas usuarias, brindando una escuela empática con la diferencia y con las diversidades personales, culturales, sociales... ofreciendo los recursos necesarios para la atención a sus necesidades y desarrollo máximo de la niña o niño

- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P2: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con la acogida y el trato recibido en el servicio en la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P2.4 La apertura y respuesta a la diversidad, para garantizar el derecho a la igualdad y la equidad de todas las personas.

NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

Realizamos una planificación de necesidades concretas para los niños y niñas con **necesidades educativas especiales** conjuntamente con el Equipo de Atención Temprana

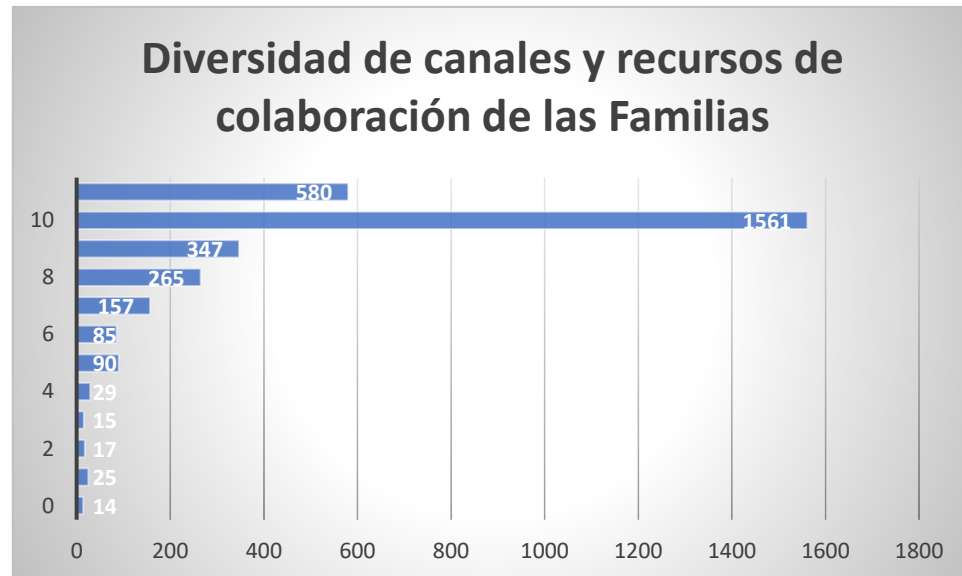


Del total de 103 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado la planificación y el trabajo realizado por parte de la escuela y el **Equipo de Atención Temprana**, con una puntuación igual o superior a 7 es del **87,38 %**.

• CUE de satisfacción Base 2023: 3185
P5: Valore la planificación y el trabajo realizado por parte de la escuela y el Equipo de Atención Temprana, en relación a las necesidades individuales de su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Ofrecemos una **diversidad de canales y recursos para la colaboración de las familias** en la vida de la escuela y en los órganos y asociaciones creados para su participación (Consejo Escolar, Comisiones de trabajo, Asociación de Madres y Padres)



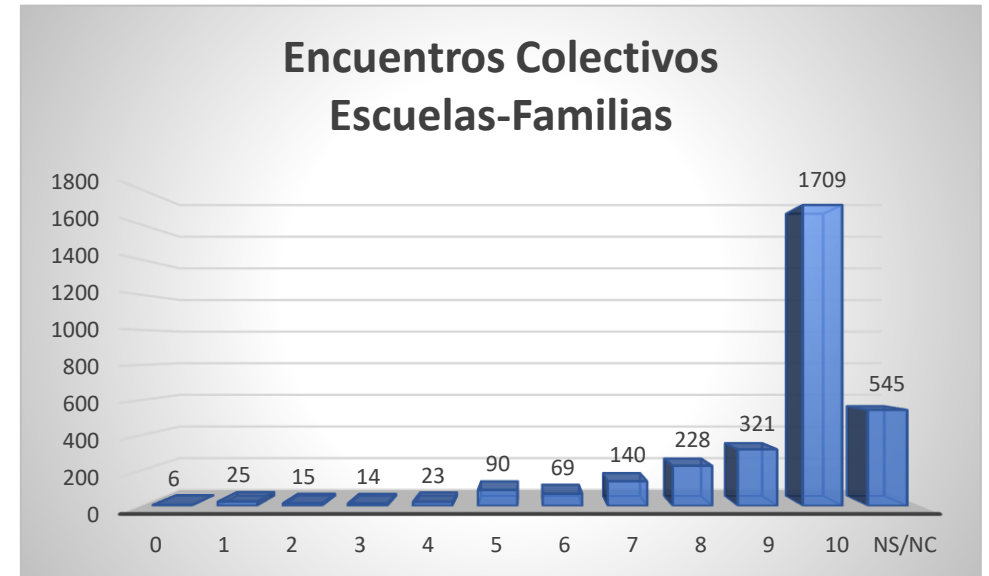
Del total de 2605 respuestas que se han realizado a esta pregunta el **porcentaje de familias** que han valorado los canales y recursos para la participación y colaboración de las familias en la escuela, con una puntuación igual o superior a 7 es del **89.44 %**.

- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P1: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con la organización del servicio en la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P1.8: Los canales y recursos para la participación y colaboración de las familias en la escuela y en los órganos y asociaciones (Consejo Escolar, Comisiones, Asociación de Madres y Padres...) se ajustan a sus necesidades.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Nos comprometemos a organizar al menos 3 **encuentros colectivos** al año para la comunicación y el diálogo con las familias, sobre la crianza de su hija o hijo (reuniones grupales, tertulias, charlas...)

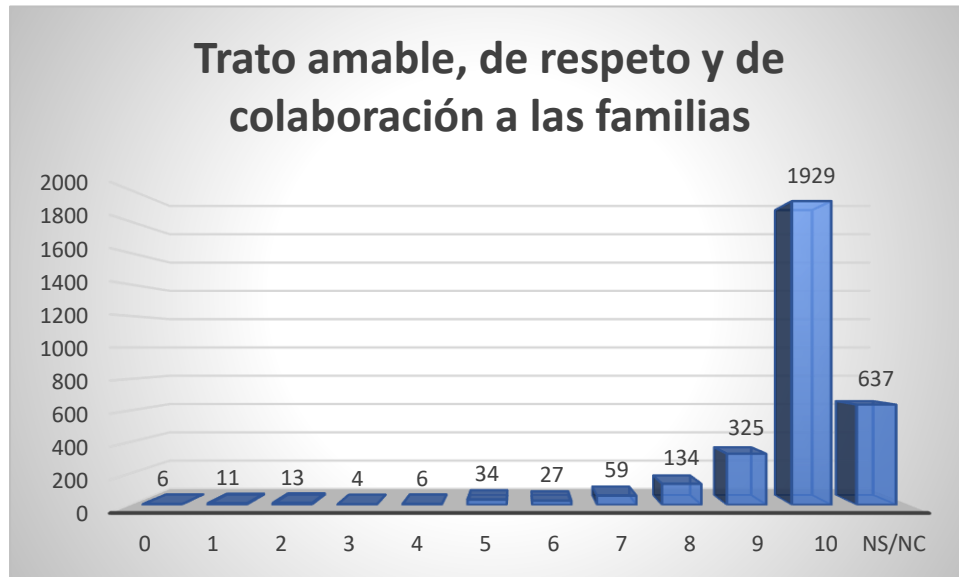
Del total de 2640 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado los **encuentros colectivos entre escuela y familias** para la comunicación y el diálogo sobre la crianza, con una puntuación igual o superior a 7 es del **90,83 %**.



- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P1: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con la organización del servicio en la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P1.7: Los encuentros colectivos entre escuela y familias para la comunicación y el diálogo sobre la crianza de su hija y/o hijo (reuniones grupales, charlas, talleres) son eficaces.

ACOGIDA Y TRATO RECIBIDO

Nos comprometemos a proporcionar a las familias un **trato amable, de respeto y de colaboración**



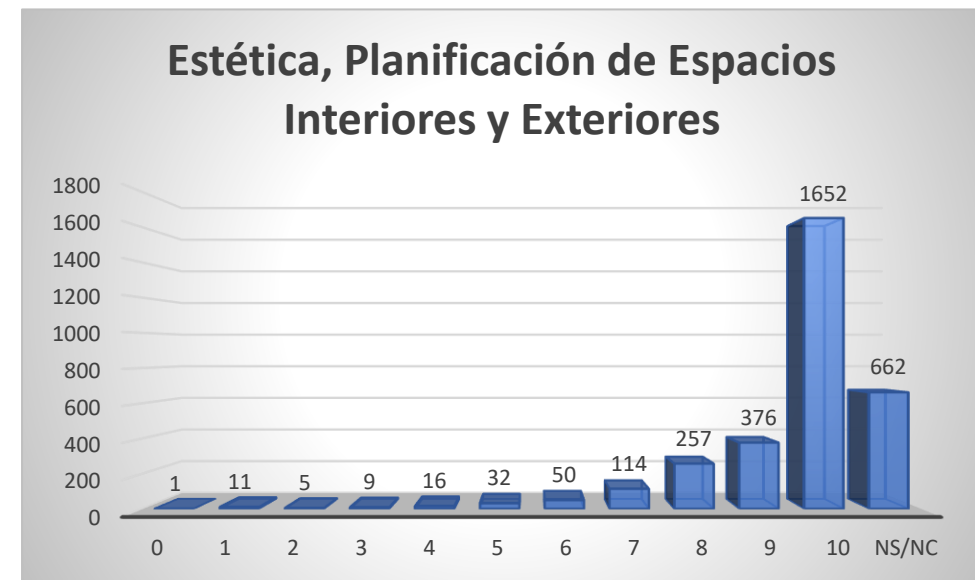
Del total de 2548 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado el **trato amable, de respeto y de colaboración**, con una puntuación igual o superior a 8 es del **93,72 %**.

- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P2: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con la acogida y el trato recibido en el servicio en la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviéndolo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P2.4 El trato amable, de respeto y de colaboración a las familias.

INSTALACIONES Y DIETA

Ofrecemos **espacios interiores y exteriores** planificados, estéticos, cuidados y amables que inviten a la acción de las niñas y los niños y a la estancia de las familias en los mismos

Del total de 2523 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado los **espacios interiores y exteriores**, con una puntuación igual o superior a 8 es del **90,57 %**



- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P3: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con las instalaciones y la dieta de la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P3.1 La estética, la planificación y el cuidado de los espacios interiores y exteriores.

INSTALACIONES Y LA DIETA



Del total de 2515 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado el **equipamiento y el material adecuado** a las diversas necesidades, con una puntuación igual o superior a 8 es del **88,47 %**.

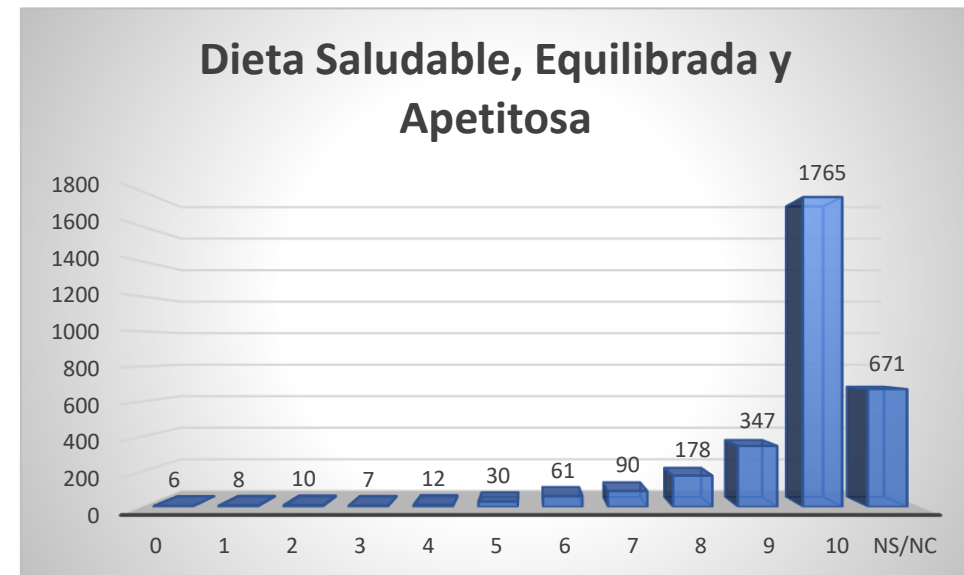
Proporcionamos un **equipamiento y un material** adecuado y en cantidad suficiente que responda a las diversas necesidades de las niñas y los niños de esta etapa de desarrollo

- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P3: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con las instalaciones y la dieta de la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P3.2: La cantidad, la adecuación y la diversidad del material y equipamiento.

INSTALACIONES Y LA DIETA

Proporcionamos una **dieta saludable, equilibrada y apetitosa** a las niñas y los niños desde los primeros meses, que incorpore progresivamente alimentos ecológicos y a su vez tenga en cuenta criterios de sostenibilidad como la temporalidad y los alimentos de circuito corto (alimentos que entre su consumo en el comedor de la escuela y su cultivo o producción no existan más de dos intermediarios)

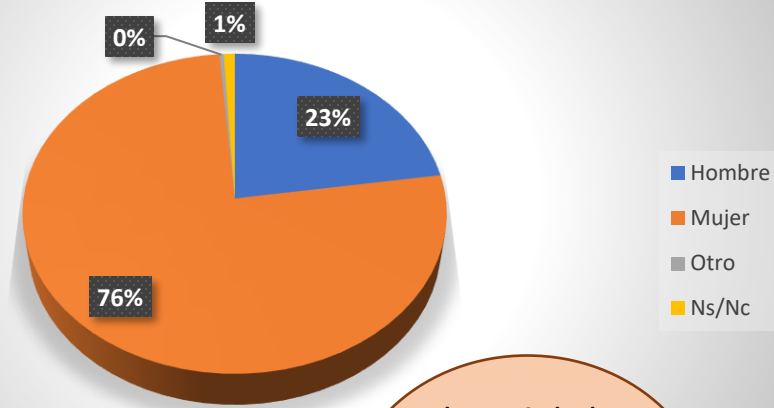
Del total de 2514 respuestas que se han realizado a esta pregunta el porcentaje de familias que han valorado la **dieta saludable, equilibrada y apetitosa**, con una puntuación igual o superior a 8 es del **91,09 %**.



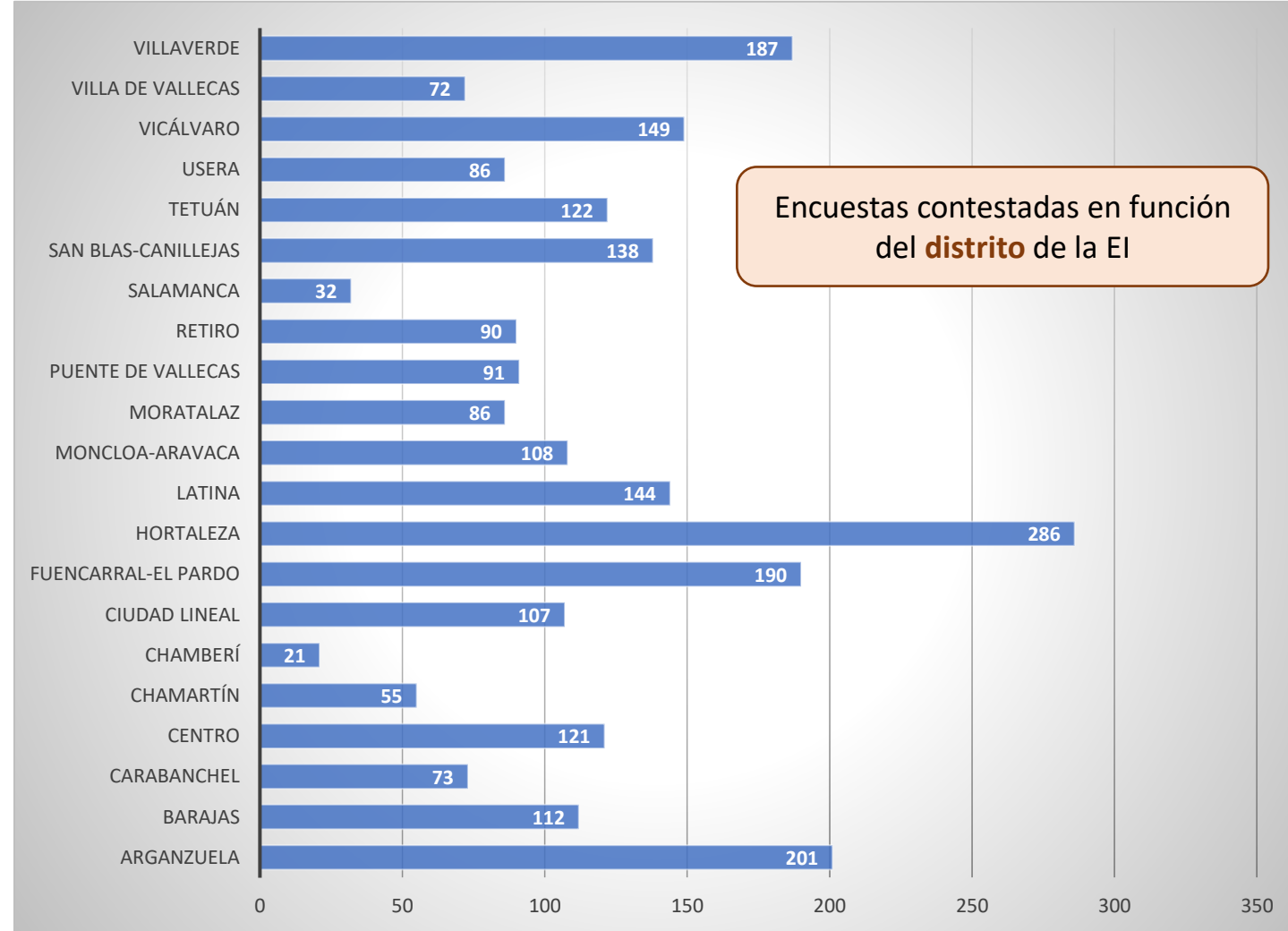
- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P3: Indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con las instalaciones y la dieta de la escuela infantil a la que asiste su hija y/o hijo. Moviendo el cursor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".
- P3.3: La dieta ofrecida es saludable, equilibrada y apetitosa.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Sexo de la Persona Encuestada



El **76 %** de las encuestadas han sido **mujeres**, frente al **23 %** de hombres



Encuestas contestadas en función del **distrito** de la EI

- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P8: Usted es.... Hombre, Mujer, Otro, NS/NC
- P9: ¿Puede indicarnos el distrito en el que está la escuela a la que asiste su hija y/o hijo?

OTROS COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Sugerencias:

“Un trato más cercano y educado por parte de la dirección. Una limpieza de las instalaciones más profunda. Más cantidad de comida.

“La obra realizada en el patio de la escuela infantil no es demasiado práctica, se podía haber aprovechado bastante mejor los espacios exteriores”

“Incluir el inglés en la metodología educativa”

Valoraciones Generales Positivas: -

“Unos valores y Una dirección de 10, con un equipo (educadores, limpieza y cocina) de 10. No hay mejor centro educativo que este.”

“En la escuela infantil trabajan muchísimo por el bienestar de nuestros pequeños. Eternamente agradecida de que hayan cuidado tan bien a mis niños. Gracias”

Comentarios:

“Siendo la mejor escuela infantil que hemos podido conocer, ha sido una pena el cambio de educadora forzado y sin ser elección del centro o de los padres, a punto de finalizar el curso cuando los niños estaban acostumbrados y encantados con la que tenían”

“Es casi imposible acceder a una escuela infantil publica si eres una familia media (que no adinerada). Mas escuelas, más puntos por padres trabajadores que son quien realmente necesitan escuela o más plazas. “

De las 3185 encuestas válidas, 1174 un 36,86% han aportado algún tipo de comentario o sugerencia

- CUE de satisfacción Base 2023: 3185
- P7: Utilice las siguientes líneas si desea hacer algún comentario o sugerencia:

