

# Satisfacción de personas usuarias del servicio de Educación Social

Informe de resultados 2023  
(Adolescentes; Familias; Actividades grupales)

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia.

**Subdirección General de Familia e Infancia**

**Dirección General de Familia e Infancia**



# Índice de contenidos:

## Ficha técnica

Satisfacción general con el servicio recibido. Promedio general.

Satisfacción con el servicio de Educación Social. Adolescentes atendidas/os:

- Satisfacción general con el servicio recibido.
- Organización y prestación del servicio.
  - Aspectos organizativos de la atención.
  - Atención de las y los profesionales.
  - Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio.
- Lealtad con el servicio: Matriz de lealtad.
- Comentarios o propuestas de adolescentes.
- Datos de clasificación.

Satisfacción con el servicio de Educación Social. Familias atendidas:

- Satisfacción general con el servicio recibido.
- Organización y prestación del servicio.
  - Aspectos organizativos de la atención.
  - Atención de las y los profesionales.
  - Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio.
- Lealtad con el servicio: Matriz de lealtad.
- Observaciones y sugerencias de las familias.
- Datos de clasificación.



# Ficha técnica:

## TITULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción de personas usuarias del servicio de Educación Social. Informe de resultados 2023.

## ÓRGANO PROMOTOR:

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. Dirección General de Familia e Infancia. Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

## OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las familias, las niñas, los niños y adolescentes con los que se trabaja en intervención familiar en el servicio de Educación Social.

## UNIVERSO:

27.504 adolescentes atendidas y atendidos a lo largo del año 2023.

3.411 familias atendidas a lo largo del año 2023.

## TAMAÑO MUESTRAL:

Adolescentes: 213 cuestionarios válidos.

Familias: 768 cuestionarios válidos.

## PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Se facilita a todas las familias y personas adolescentes atendidas en el servicio durante el periodo comprendido entre octubre y noviembre de 2023.

## ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto  $p=q=0,5$ :

- El error muestral del cuestionario de adolescentes es del +- 6,83%.
- El error muestral del cuestionario de familias es del +- 3,18%.

## METODO DE RECOGIDA:

Los cuestionarios se realizan online accediendo al mismo a través de un código QR.

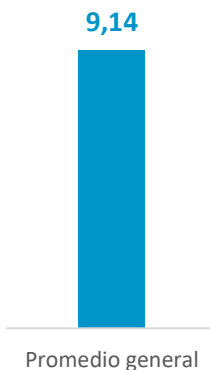
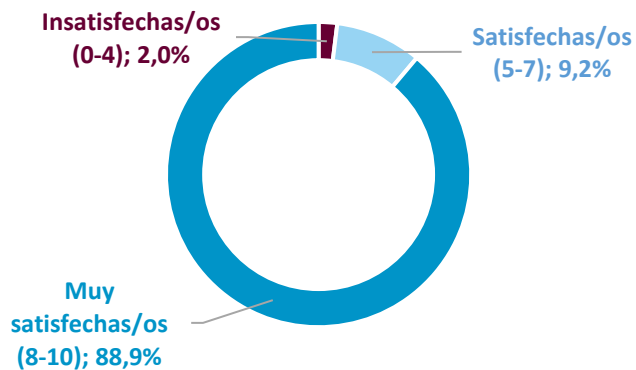
## PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

La recogida de la información se ha llevado a cabo en el periodo comprendido entre el 2 de octubre y el 24 de noviembre de 2023.

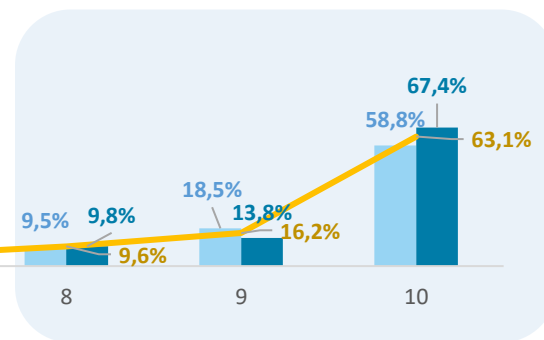
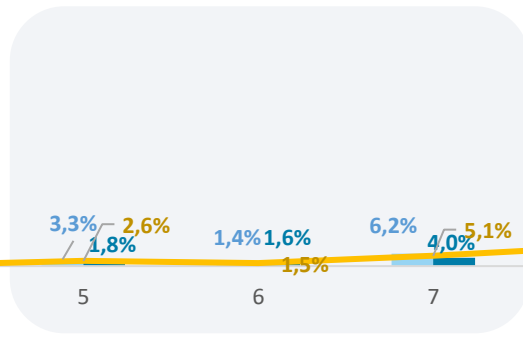
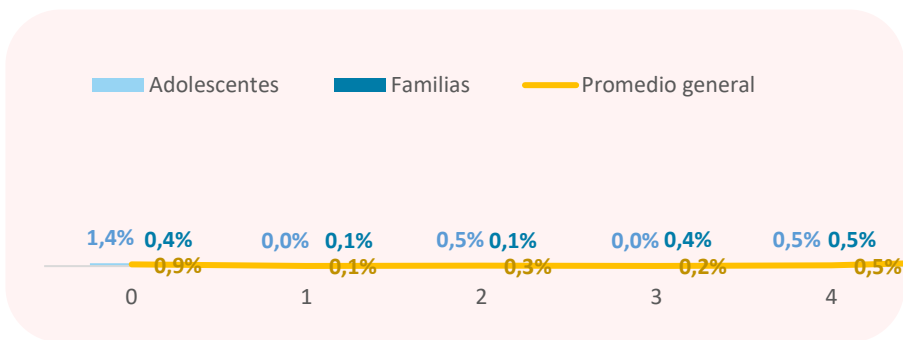


# Satisfacción general con el servicio recibido:

Promedio general



- La puntuación media otorgada al servicio de Educación Social, por las personas encuestadas, es del **9,14 (escala del 0 al 10)**.
- En concreto, del total de familias y adolescentes encuestadas y encuestados, el **88,9%** se muestra muy satisfecha/o con el servicio.
- El **9,2%** ha señalado estar satisfecho/a con su experiencia otorgando una puntuación del 5 al 7.
- Las personas insatisfechas (incluye valoraciones del 0 al 4), suponen el **2%**.



Base adolescentes: 211  
Base familias: 767

Insatisfechos/as

Satisfechos/as

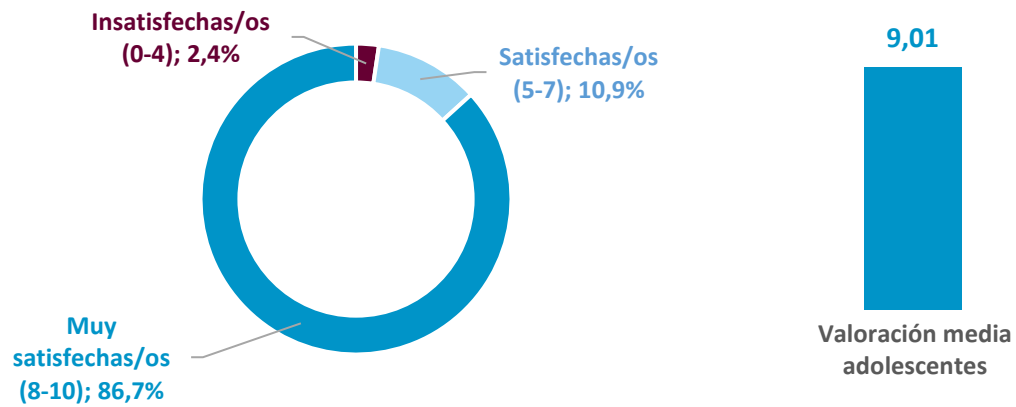
Muy Satisfechos/as

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023 adolescentes: 213; Base 2023 familias: 768.  
Adolescentes: 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.  
Familias: P12.2 Teniendo en cuenta toda su experiencia con el educador o la educadora social, valore del 0 al 10: Su satisfacción general con el servicio.

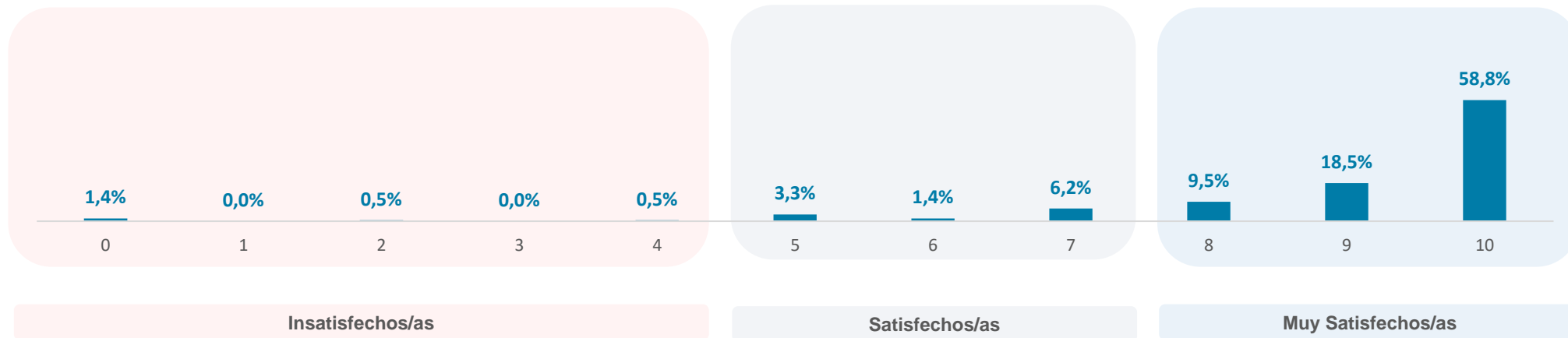
# Satisfacción con el servicio de Educación Social Adolescentes atendidas/os



# Satisfacción general con el servicio recibido: Adolescentes.



- La puntuación media otorgada al servicio de Educación Social, por las y los adolescentes encuestadas/os, es del **9,01 (escala del 0 al 10)**.
- En concreto, el **86,7%** se muestra muy satisfecha/o con el servicio.
- El **10,9%** ha señalado estar satisfecho/a con su experiencia, otorgando una puntuación del 5 al 7.
- Las y los adolescentes insatisfechas/os (incluye valoraciones del 0 al 4)-suponen el **2,4%**.



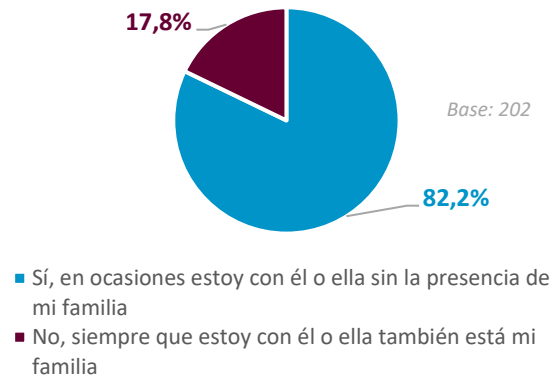
CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 213.

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.

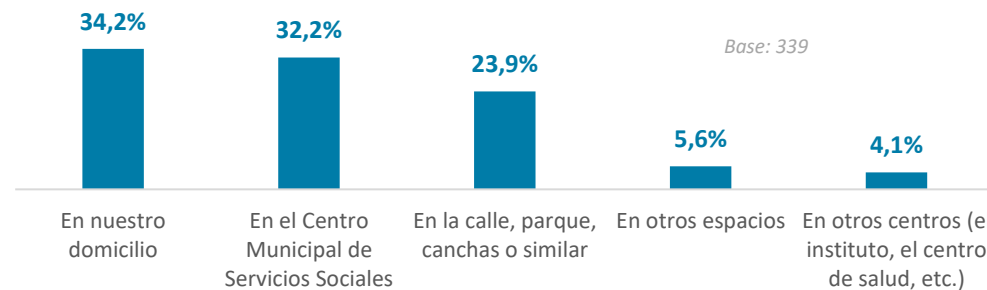
# Organización y prestación del servicio:

## Aspectos organizativos de la atención. Adolescentes

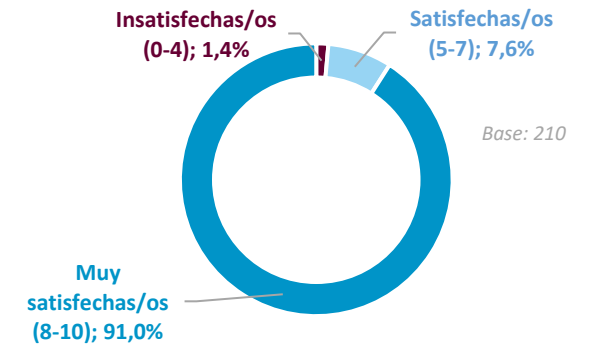
Momentos compartidos con la o el educador social



Lugar de atención



Adecuación del espacio de desarrollo de la atención a las necesidades de la o el adolescente



- El 82,2% de las y los adolescentes encuestadas/os afirman que, en ocasiones, están con las educadoras y educadores sociales sin la presencia de su familia. Los lugares donde más suelen estar con ellas y ellos son: en su domicilio, en el centro municipal de servicios sociales, o en la calle, parque, canchas o similar, abarcando el 90,3% del total de respuestas facilitadas.
- El 91% está muy satisfecha o satisfecho con la adecuación de los espacios de atención a sus necesidades.

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 213

P1. De manera habitual, ¿sueles compartir con el educador o la educadora social momentos sin la presencia de tu familia?

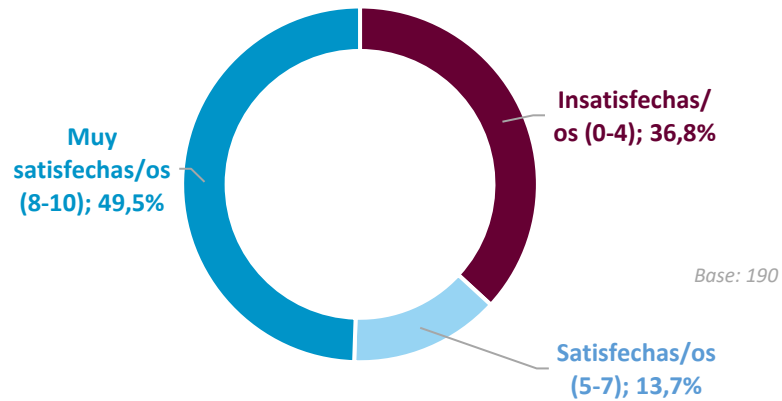
P2. ¿En qué lugar o lugares sueles estar con el educador o la educadora social?

P3. ¿Crees que los lugares donde te has reunido con el educador o la educadora social han sido adecuados a tus necesidades? Escala 0-10

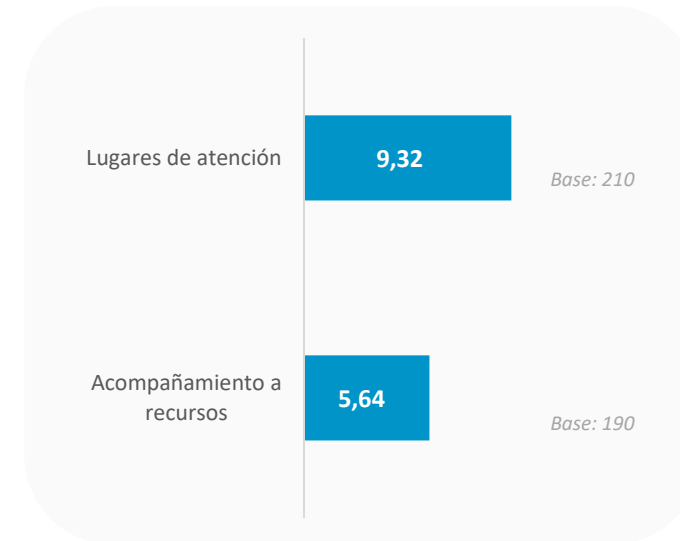
# Organización y prestación del servicio:

## Aspectos organizativos de la atención. Adolescentes II

*Prestación del servicio: ¿te ha acompañado a los recursos cuando lo has necesitado?*



*Valoraciones medias*



- El 63,2% de las y los adolescentes encuestadas/os están satisfechas con el acompañamiento a los centros o recursos cuando lo han necesitado. Sin embargo, el 36,8% se ha mostrado insatisfecha/o con este servicio.
- Por el contrario, el lugar de atención ha sido muy bien valorado, con una puntuación media otorgada del 9,32 (escala 0-10).

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 213

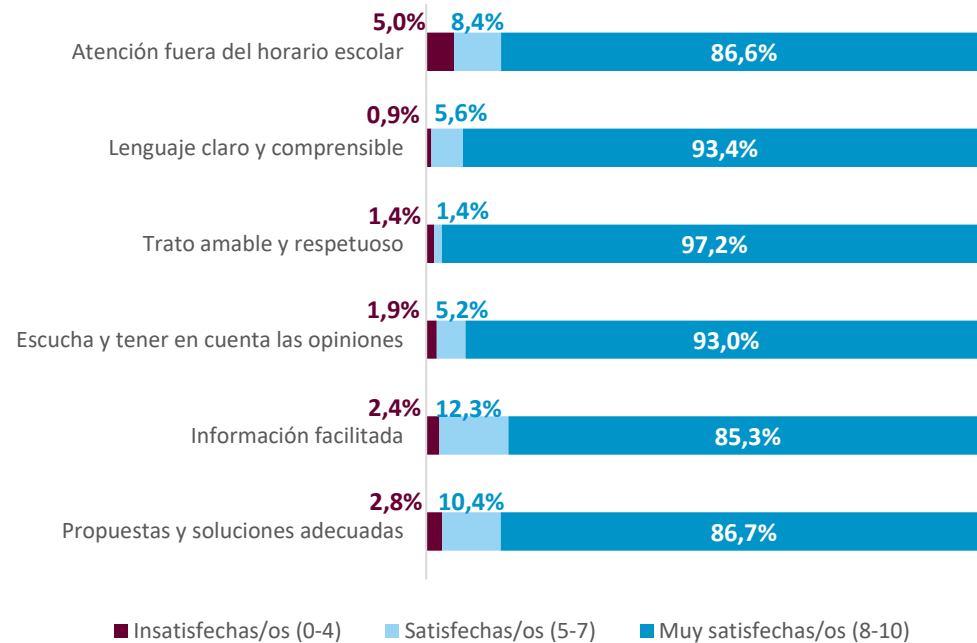
P3. ¿Crees que los lugares donde te has reunido con el educador o la educadora social han sido adecuados a tus necesidades? Escala 0-10

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? Escala 0-10



# Organización y prestación del servicio:

## Atención de las y los profesionales. Adolescentes



### Puntuación media



CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 213

P5. En relación con la atención del educador o la educadora social... Grado de acuerdo (escala 0-10)

P5.1. Me ha atendido fuera del horario escolar

P5.2. Utiliza un lenguaje claro y comprensible

P5.3. El trato que recibo es amable y respetuoso

P5.4. Siento que me escucha y tiene en cuenta mis opiniones

P5.5. La información que me ha facilitado me ha ayudado a entender en qué medida nos puede ayudar

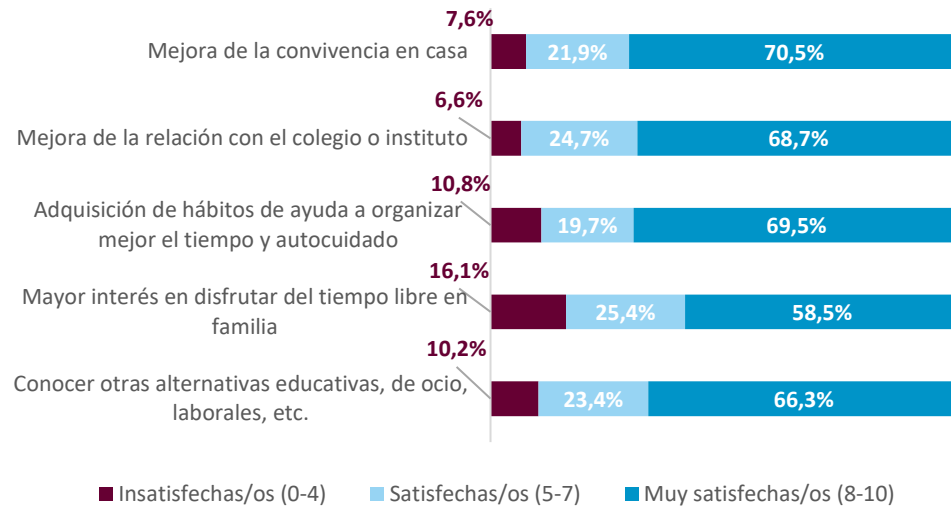
P5.6. Las propuestas y soluciones que me ha ofrecido han sido siempre adecuadas

- Todos los aspectos medidos respecto a la atención prestada por las educadoras y educadores sociales han sido valorados a partir del 9, en una escala de respuesta del 0 al 10.
- El trato amable y respetuoso y el lenguaje claro y comprensible son los que han obtenido puntuaciones más altas.

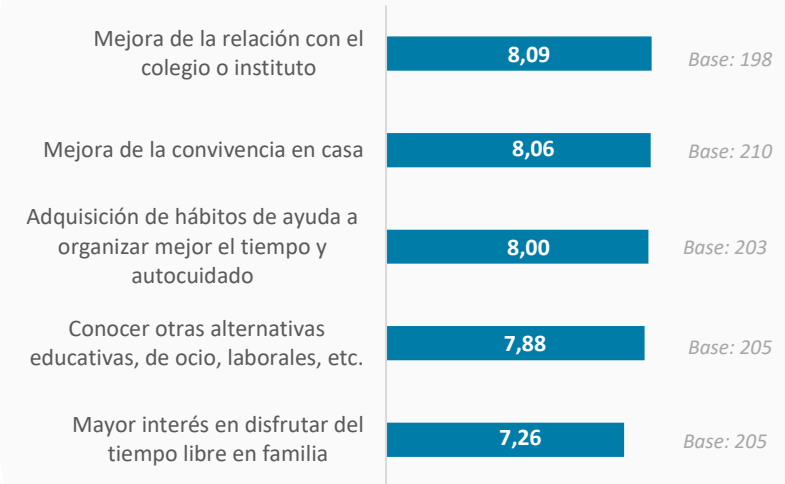
# Mejora en la situación familiar:

## Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio. Adolescentes

### Aportación del servicio



### Puntuación media



- Gracias al servicio de Educación Social, las y los adolescentes encuestadas/os afirman haber mejorado, sobre todo, la relación con el colegio o instituto y la convivencia en casa.

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 213.

P6. Según tu experiencia, ¿qué ha aportado a ti y a tu familia el servicio de Educación Social? Grado de acuerdo (escala 0-10).

P6.1. Creo que hemos mejorado la convivencia en casa.

P6.2. Considero que mi relación con el colegio o instituto ha mejorado.

P6.3. He adquirido hábitos que me ayudan a organizar mejor mi tiempo y a cuidarme mejor.

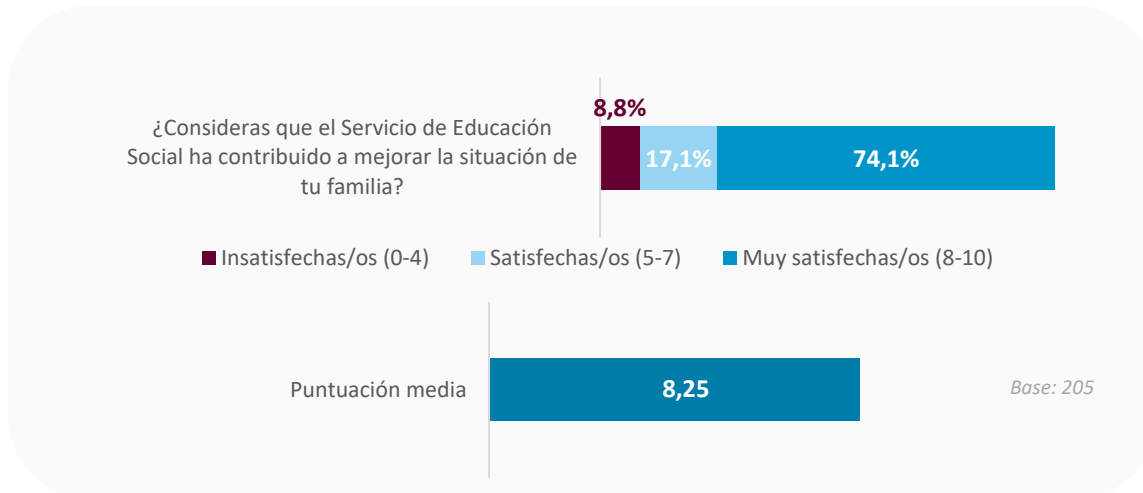
P6.4. Ahora me interesa más disfrutar del tiempo libre en familia.

P6.5. He conocido otras alternativas educativas, de ocio, laborales, etc.

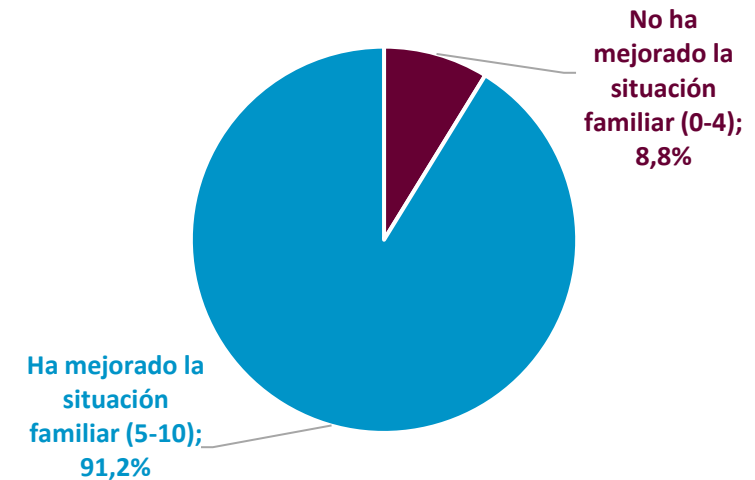
# Mejora en la situación familiar II:

## Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio. Adolescentes

Valoración media



Categorización de resultados



- El 91,2% de las personas adolescentes entrevistadas han percibido una mejora en su situación familiar a raíz de la intervención del servicio de Educación Social. Esta mejora es valorada con una puntuación media de 8,25 sobre 10, lo cual permite concluir que las y los adolescentes tienen una percepción alta de la rentabilidad que el servicio supone en su situación familiar.

# Mejora en la situación familiar III

## Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio. Adolescentes

ÍTEMS	PORCENTAJE
Mejora de la comunicación (comprensión, expresar lo que sientes, escucha, paciencia, confidencia)	18,5%
Estabilidad (tranquilidad, calma, apoyo emocional, bienestar, salud, seguridad, moderación, comodidad)	15,8%
Mejora de la convivencia/situación familiar (menos discusiones, mejor ambiente)	13,6%
Ayuda en general (consejos, ha aportado mucho, valoraciones positivas)	9,8%
Mejora en las relaciones (conexión, entre familiares)	9,8%
Mejora personal (comportamiento, carácter, seguridad, confianza en sí misma/o, motivación)	6,0%
Ámbito escolar (Actividades extraescolares; mejora en el instituto; comedor escolar; ideas de estudio; mejora rendimiento; organización en los estudios)	5,4%
Asesoramiento (Información, orientación, mejora en la toma de decisiones/gestión situaciones, organización, normas)	5,4%
Valores (Confianza, respeto, valorar más las cosas, honestidad, sinceridad)	4,9%
Agradecimientos (a profesionales, acompañamiento en el proceso)	3,8%
Ocio compartido (juegos, tiempo en familia)	3,3%
Ámbito laboral (económicamente, mejora laboral)	1,6%
Perspectiva (positivismo, otro punto de vista)	1,1%
Autonomía personal	1,1%

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023:213.

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

Base 2023: 184 \*una persona puede aportar varios comentarios

# Servicio de Educación Social:

## Lealtad con el servicio: *Matriz de lealtad. Adolescentes*



CUE de satisfacción. Base 2023:213.

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

P10. ¿Volverías a solicitar el servicio de Educación Social?

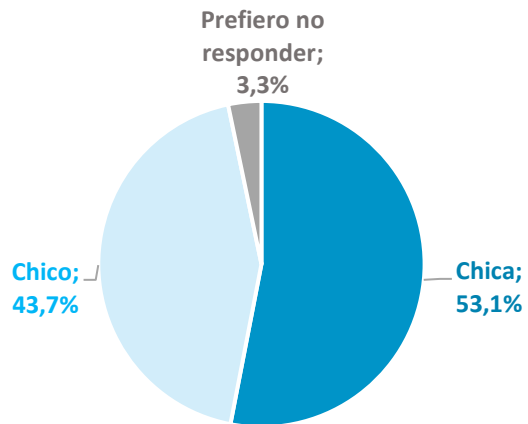
## Comentarios o propuestas de adolescentes:

ÍTEMS	PORCENTAJE
El servicio está bien/agradecimientos	41,2%
Comentarios positivos hacia el equipo profesional/agradecimientos	20,6%
Incrementar la ayuda: más profesionales, que el Ayuntamiento apoye a las/os profesionales de SS.SS., más horas con las y los educadores	17,6%
Sugerencias durante la intervención (invitación a comer, que no sean tan estrictos, más actividades de ocio, que las niñas/os puedan hablar con las educadoras/es sin supervisión parental)	14,7%
Más educadores/as con experiencia en salud mental	2,9%
No cambiar las educadoras/es	2,9%

*Base: 120 \*34 una persona puede aportar varios comentarios/propuestas de mejora/sugerencias*

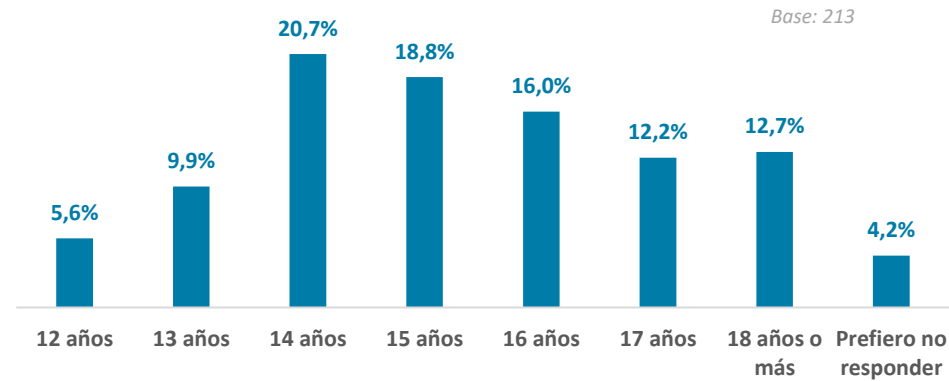
## Datos de clasificación:

Sexo de la persona entrevistada



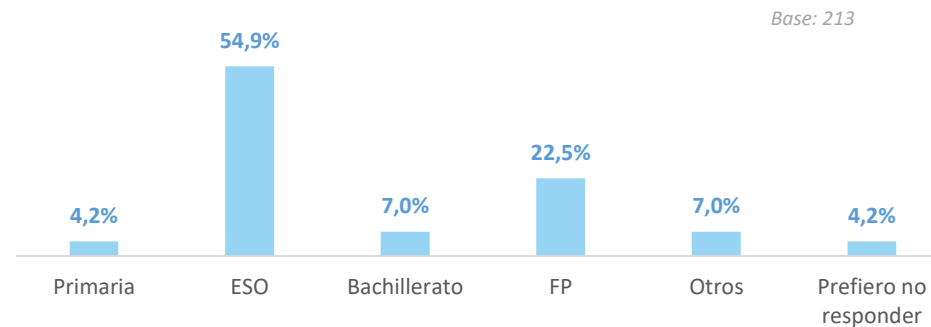
Base: 213

Edad de la persona entrevistada



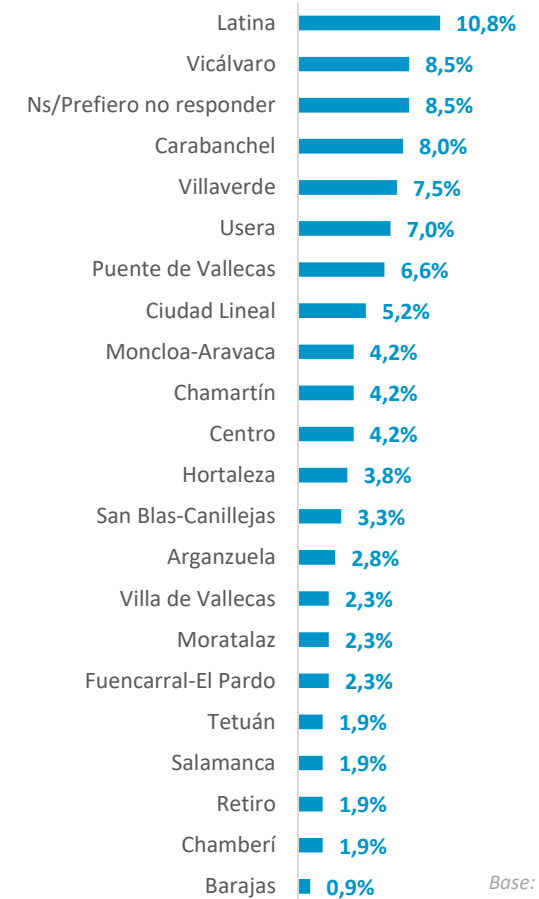
Base: 213

Nivel de estudios de la persona entrevistada



Base: 213

Distrito de residencia de la persona entrevistada



Base: 213

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 213

C1. Eres...

C2. ¿Puedes indicar cuántos años tienes?

C3. En la actualidad estudias...

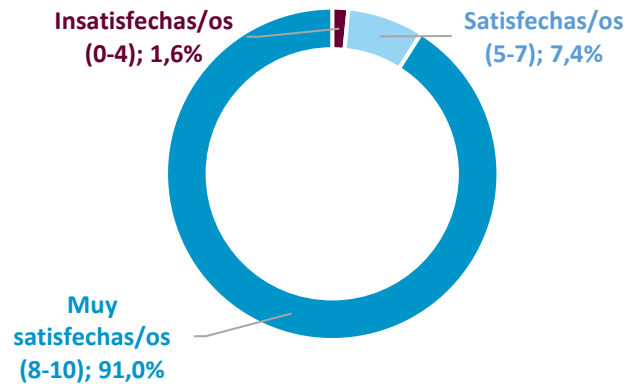
C4. Por último, indica el distrito dónde resides.

# Satisfacción con el servicio de Educación Social Familias atendidas

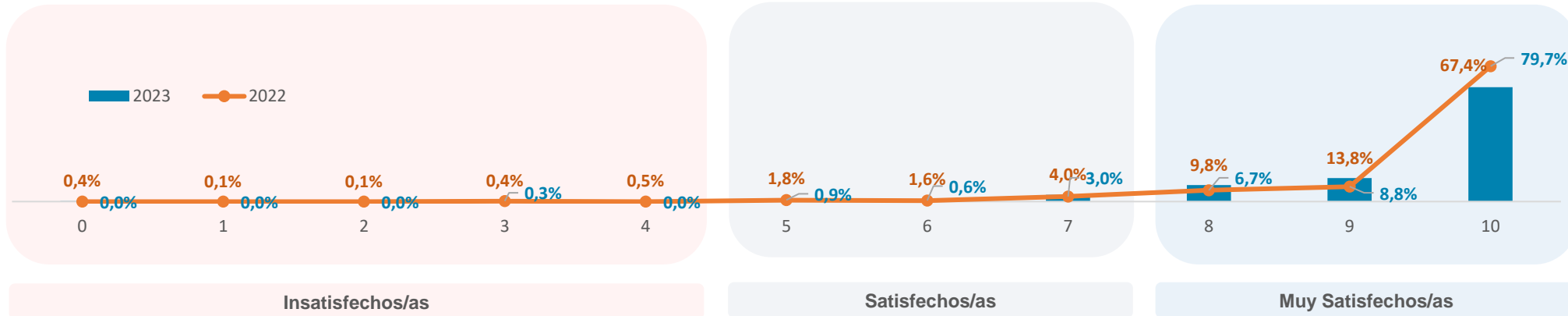




# Satisfacción general con el servicio recibido: Familias.



- Siguiendo la tendencia de las últimas evaluaciones, la satisfacción de las familias con el servicio recibido es muy elevada. El 91% han manifestado sentirse “muy satisfechas, valorando con puntuaciones que oscilan entre el 8 y el 10.
- El 7,4% ha señalado estar satisfecho/a con su experiencia otorgando una puntuación del 5 al 7.
- Las personas insatisfechas (incluye valoraciones del 0 al 4), suponen el 1,6%.



Base 2023: 767  
Base 2022: 330

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 768; Base 2022: 332.

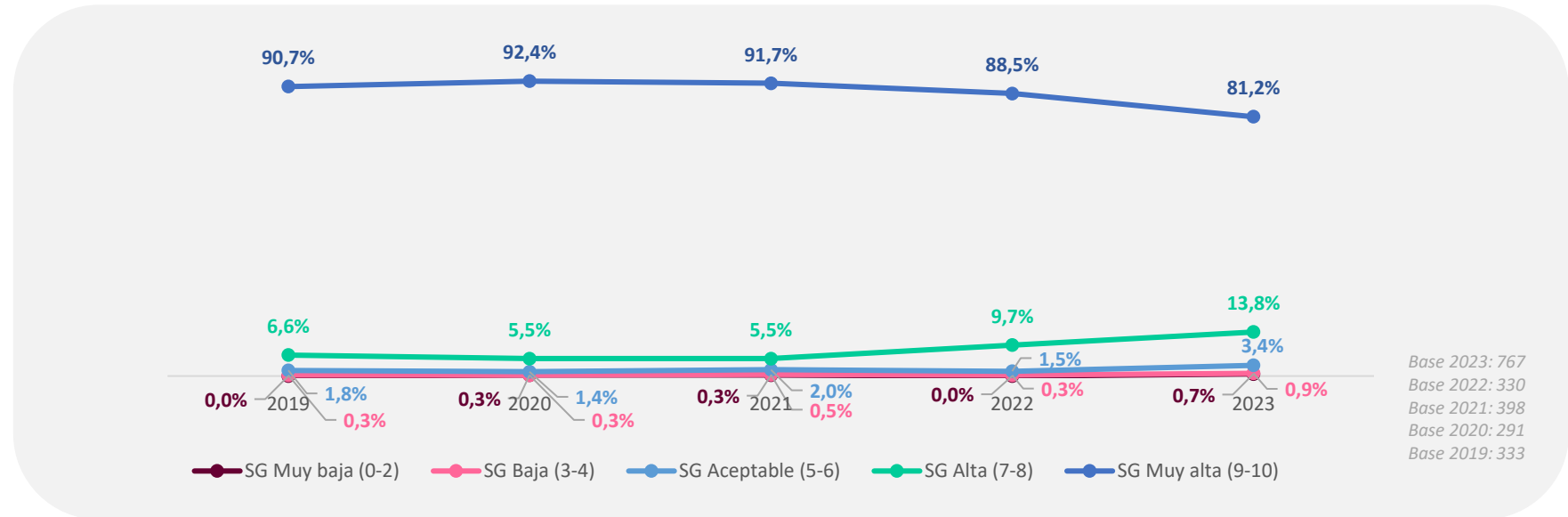
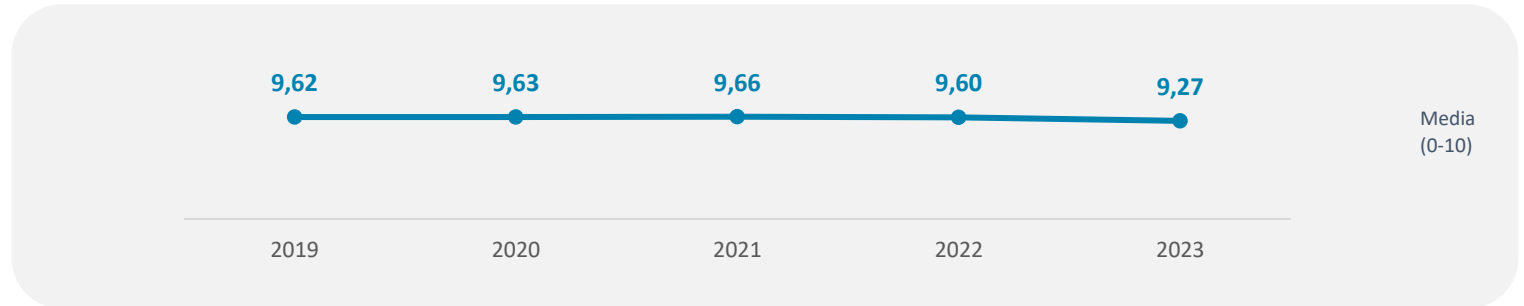
2023: P12.2 Teniendo en cuenta toda su experiencia con el educador o la educadora social, valore del 0 al 10: Su satisfacción general con el servicio.

2022: P9: De acuerdo a la experiencia que ha tenido con el Servicio de educación social, ¿cuál es su grado de satisfacción general? Utilice una escala de 0 a 10.

# Satisfacción general con el servicio recibido:

## Evolución 2019-2023.

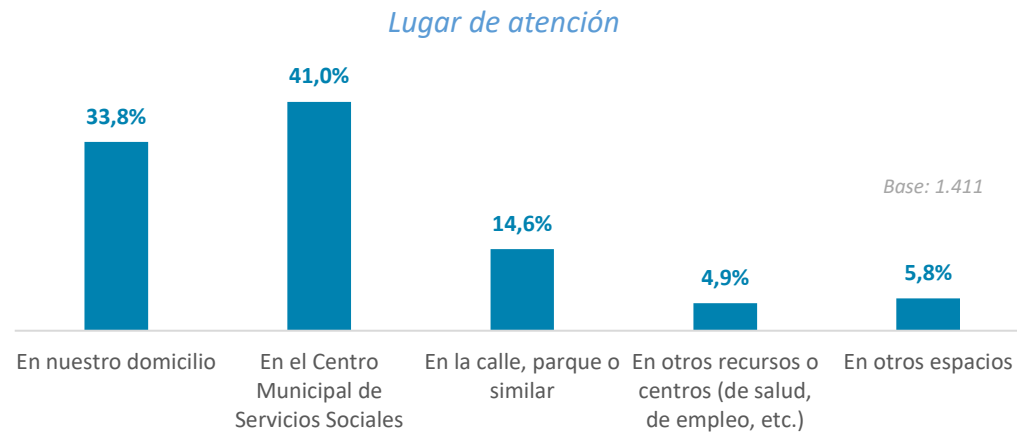
- La valoración media de satisfacción con el servicio se ha mantenido lo largo de los años en torno al 9,6 (escala de 0 a 10). La valoración media en 2023 desciende en -0,35 puntos respecto a 2019, y en -0,33 respecto a 2022.
- Respecto al año anterior, el incremento porcentual del grupo de personas satisfechas se localiza entre aquellas que han valorado el servicio con puntuaciones de 7-8 (satisfacción "alta").



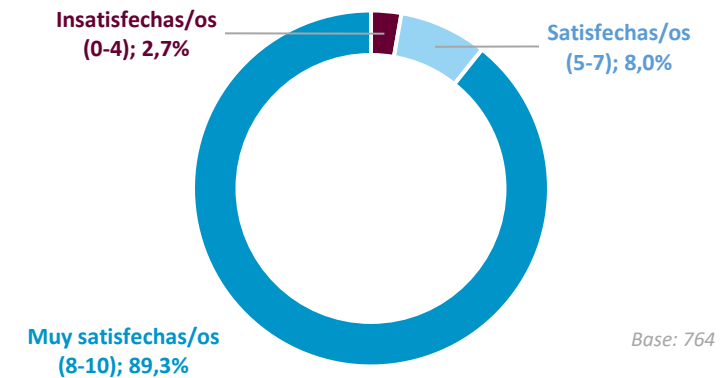
CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 768; Base 2022: 332; Base 2021: 399; Base 2020 : 332; Base 2019: 342.  
2023: P12.2 Teniendo en cuenta toda su experiencia con el educador o la educadora social, valore del 0 al 10: Su satisfacción general con el servicio  
2019-2022: P9: De acuerdo a la experiencia que ha tenido con el servicio de Educación Social, ¿cuál es su grado de satisfacción general? Utilice una escala de 0 a 10.

# Organización y prestación del servicio:

## Aspectos organizativos de la atención. Familias



*Adecuación de los espacios de desarrollo de la atención a las necesidades de la familia*



- Los lugares donde se ha prestado de manera más habitual el servicio a las familias han sido: en el centro municipal de servicios sociales, en su domicilio, o en la calle, parque o similar, abarcando el 89,4% del total de respuestas facilitadas.
- El 89,3% está muy satisfecho o satisfecho con la adecuación de los espacios de atención a sus necesidades.

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 768.

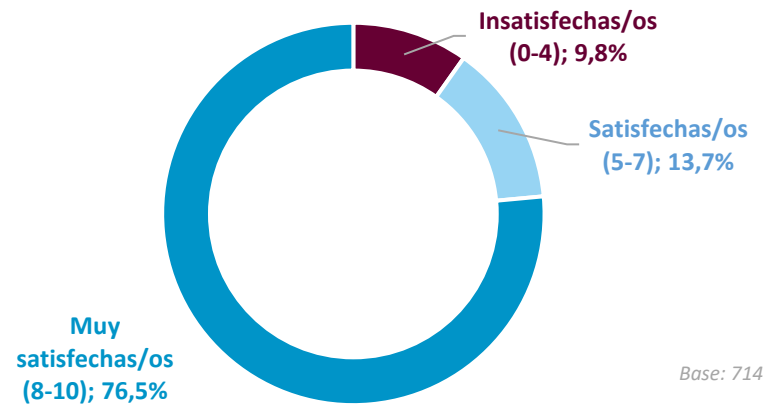
P5. De manera habitual, ¿dónde se ha prestado el servicio? Por favor, marque todas las opciones que procedan en su caso.

P6. ¿Considera que los espacios (domicilio, centro, calle, etc.) donde se ha prestado el servicio han sido adecuados a las necesidades de su familia? Escala 0-10.

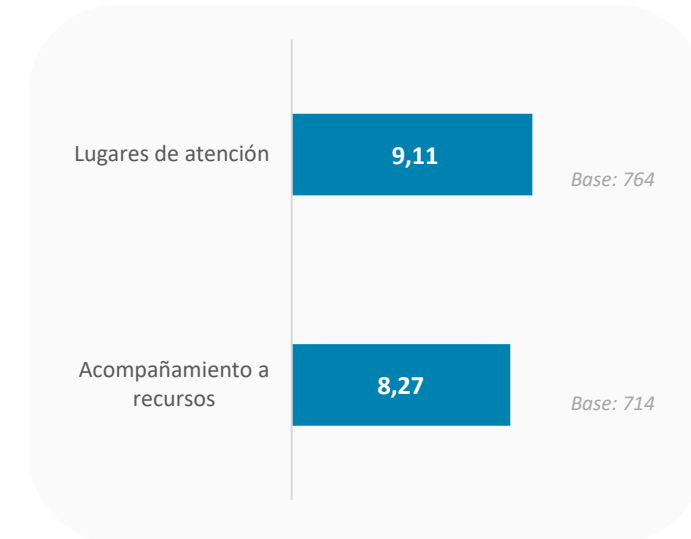
# Organización y prestación del servicio:

## Aspectos organizativos de la atención. Familias II

*Prestación del servicio: ¿os ha acompañado a los recursos cuando lo habéis necesitado?*



*Valoración media*



- El 90,2% de las familias encuestadas/os están satisfechas con el acompañamiento a los centros o recursos cuando lo han necesitado. Sin embargo, el 9,8% se ha mostrado insatisfecha/o con este servicio.
- El lugar de atención ha sido muy bien valorado, con una puntuación media otorgada del 9,11 (escala 0-10).

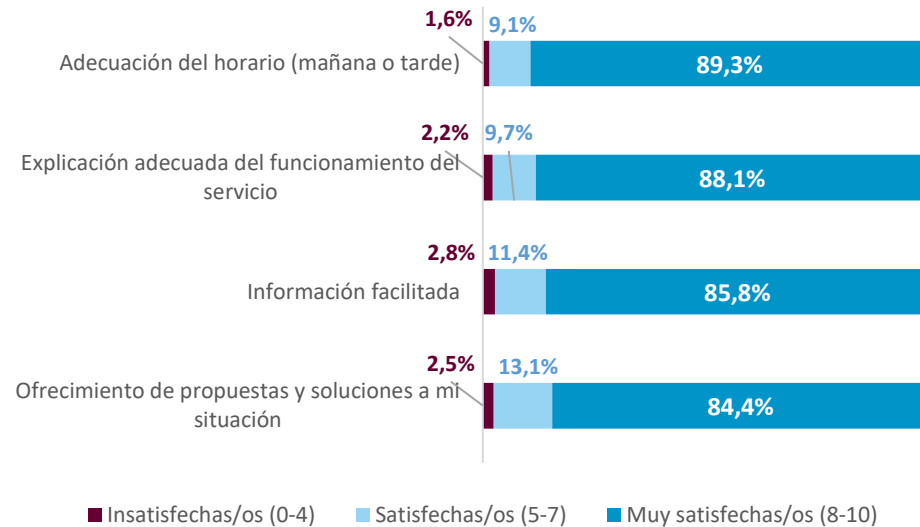
CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 768.

P7. ¿El educador o la educadora social os ha acompañado a centros educativos, sanitarios, laborales, etc. cuando lo han necesitado? Escala 0-10.

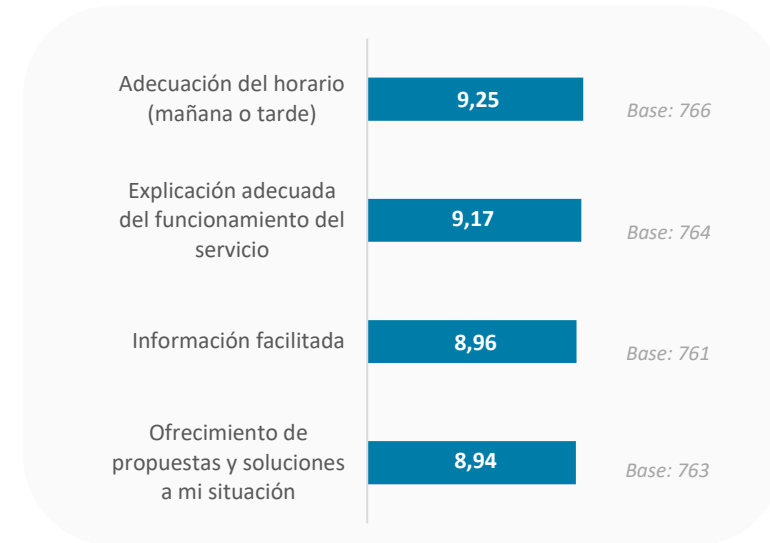
P6. ¿Considera que los espacios (domicilio, centro, calle, etc.) donde se ha prestado el servicio han sido adecuados a las necesidades de su familia? Escala 0-10.

# Organización y prestación del servicio:

## Aspectos organizativos y del funcionamiento de la atención. Familias



### Valoración media



- Todos los atributos relacionados con los aspectos organizativos y de funcionamiento de la atención familiar han sido valorados con puntuaciones superiores al 8,9
- La prestación del servicio en un horario de mañana o de tarde y adecuado a las necesidades de las familias, vuelve a ser el mejor valorado. El ofrecimiento de propuestas y soluciones a su situación ha sido el menos puntuado.
- En términos porcentuales, más del 84% de personas encuestadas han manifestado sentirse muy satisfechas con todos los aspectos medidos.

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 768.

P8. En la siguiente pregunta se nombran aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del servicio de Educación Social.

Grado de acuerdo (escala 0-10):

P8.1. El servicio se presta en horario de mañana o de tarde, siempre adecuado a nuestras necesidades.

P8.2. Considero que nos han explicado adecuadamente el funcionamiento del servicio.

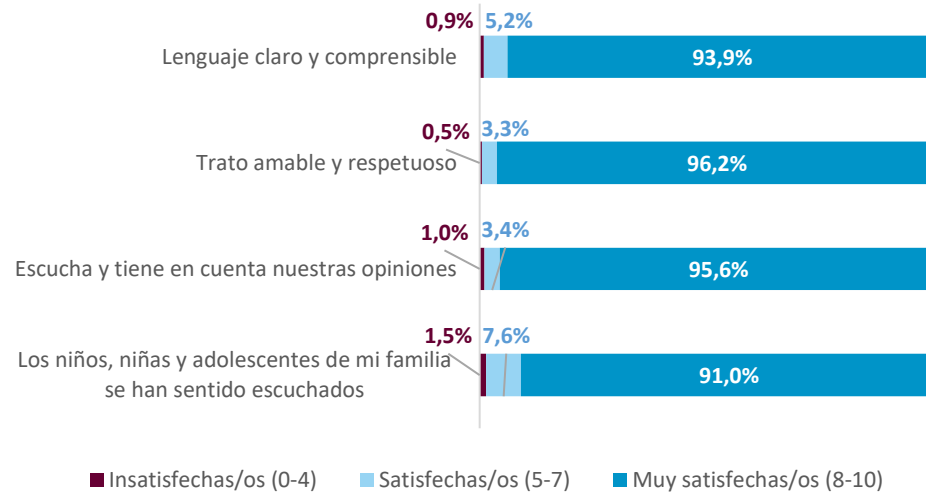
P8.3. La información que nos han facilitado nos ha ayudado a entender en qué medida el servicio nos puede ayudar.

P8.4. Me han ofrecido propuestas y soluciones a mi situación.

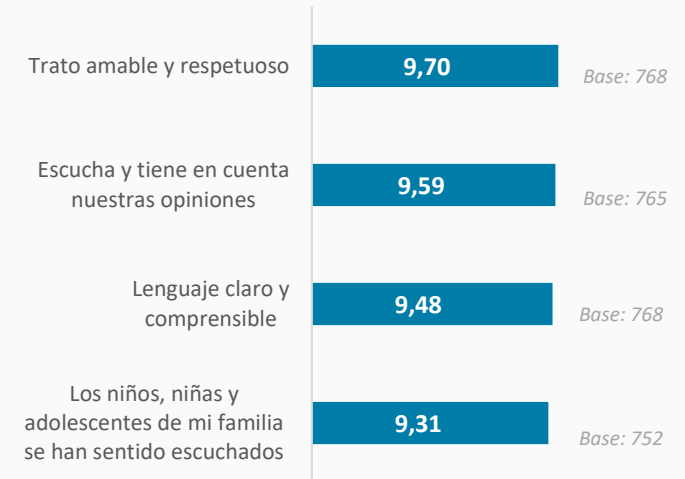
# Organización y prestación del servicio:

## Trato y actitud de los profesionales.

Actitud profesional



Valoración media



- Las familias encuestadas tienen una muy alta valoración acerca de la actitud profesional de las y los educadores sociales. El 96,2% considera que su trato es muy respetuoso y amable y el 95,6% que se les escucha y tiene en cuenta sus opiniones.
- En todos los casos, las valoraciones medias son elevadas y cercanas a la puntuación máxima, superando el 9,3.

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 768.

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.

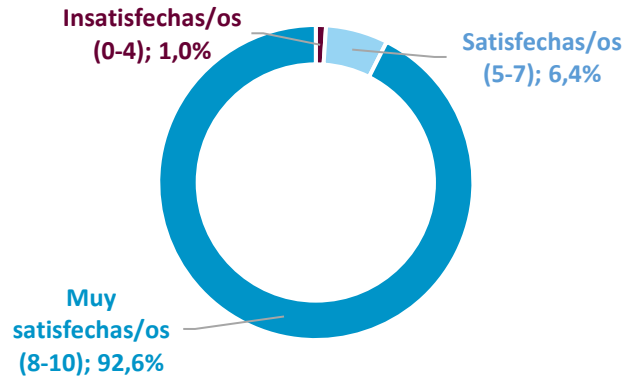
P9.1. Utiliza un lenguaje claro y comprensible.

P9.2. Su trato es siempre amable y respetuoso.

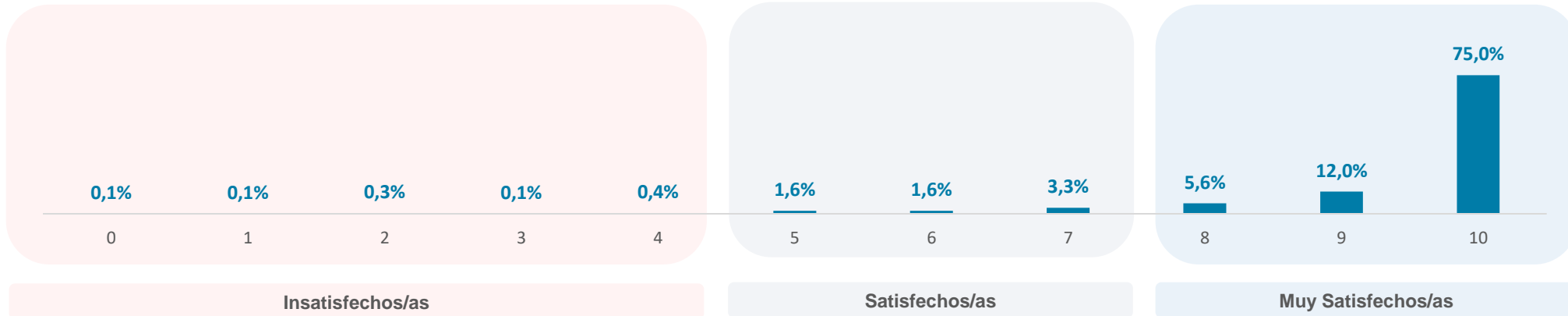
P9.3. Nos escucha y tiene en cuenta nuestras opiniones.

P9.4. Considero que los niños, niñas y adolescentes de mi familia se han sentido escuchados por el educador o la educadora social.

# Satisfacción general con la atención familiar recibida: Familias.



- La satisfacción de las familias encuestadas con la atención recibida es muy alta, el 92,6% la ha puntuado entre el 8 y el 10.
- El 6,4% ha señalado estar satisfecho/a con su experiencia otorgando una puntuación del 5 al 7.
- Las personas insatisfechas (incluye valoraciones del 0 al 4), suponen el 1%.
- La puntuación media otorgada es del 9,45 (escala 0-10).



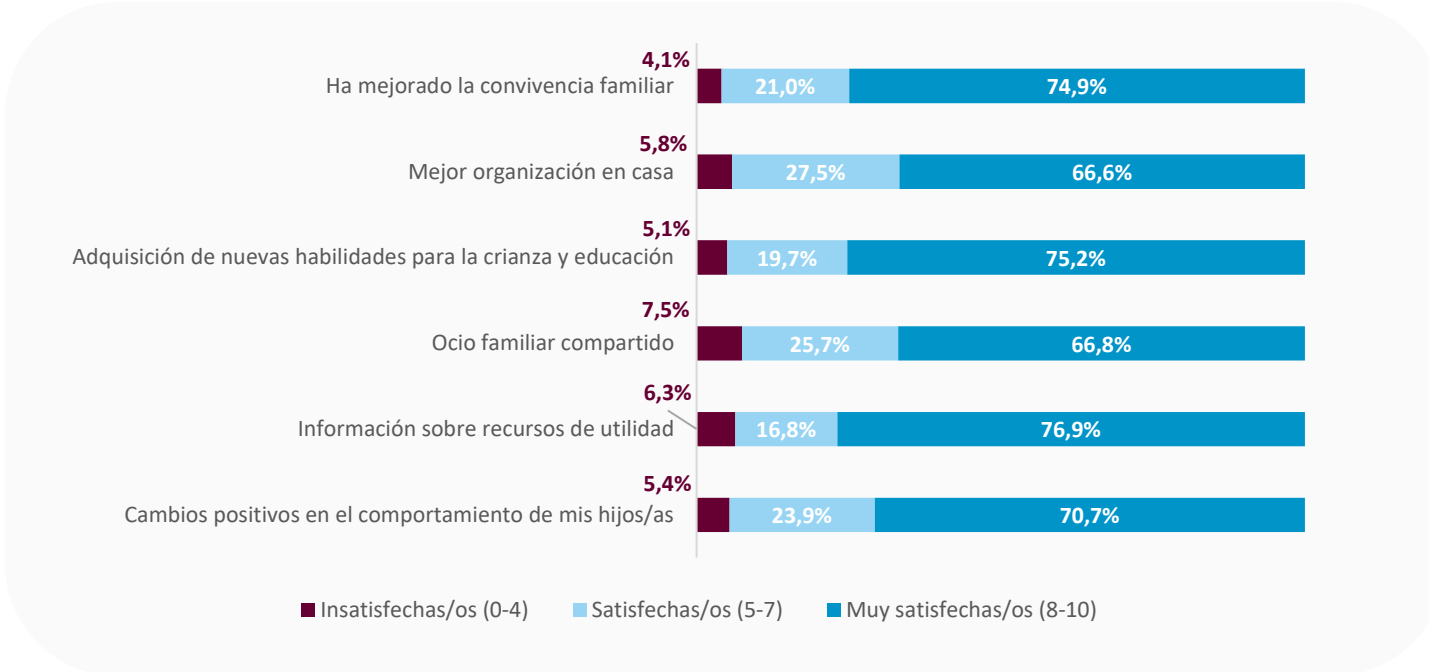
Base 2023. 767

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 768.

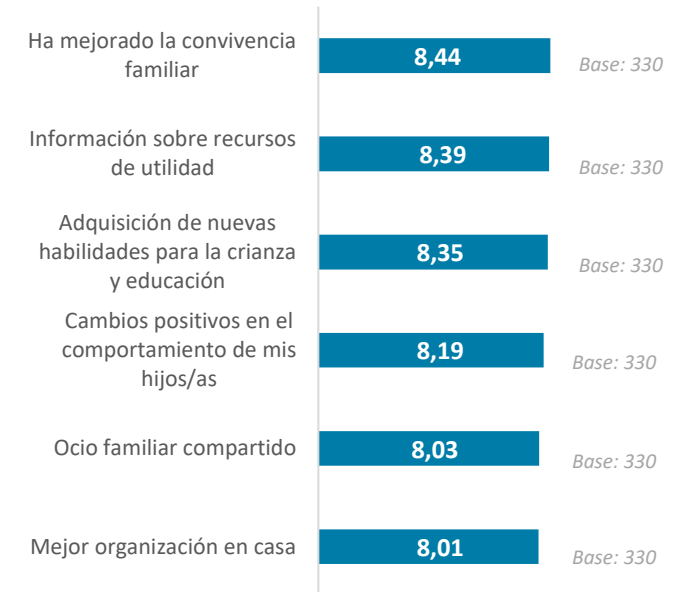
P12.1. Teniendo en cuenta toda su experiencia con el educador o la educadora social, valore del 0 al 10: Su satisfacción con la atención familiar recibida.

# Mejora en la situación familiar:

## Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio.



### Valoración media



- Gracias al servicio de Educación Social, las familias han mejorado, fundamentalmente, la convivencia familiar y han adquirido información de recursos que les han sido de utilidad así como nuevas habilidades para la crianza y educación de sus hijas e hijos.

CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 768.

P4. Según su experiencia, ¿qué ha aportado a su familia el Servicio de Educación Social?:

P4.1. Hemos mejorado la convivencia familiar.

P4.2. Hemos conseguido organizarnos mejor en casa.

P4.3. Hemos adquirido nuevas habilidades para la crianza y educación de mis hijos/as.

P4.4. Hemos aprendido cómo ocupar y disfrutar del tiempo libre en familia.

P4.5. Hemos recibido información de recursos laborales, sanitarios, educativos, de ocio, etc. que nos han sido de utilidad.

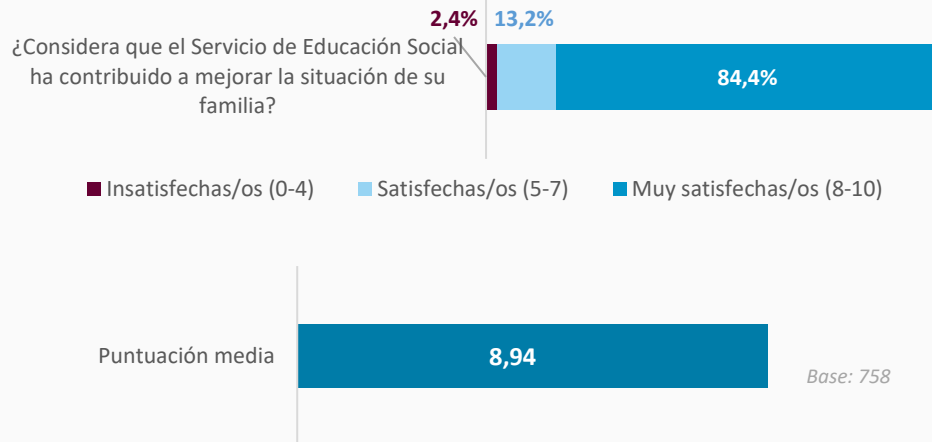
P4.6. Hemos observado cambios positivos en el comportamiento de mis hijos/as.



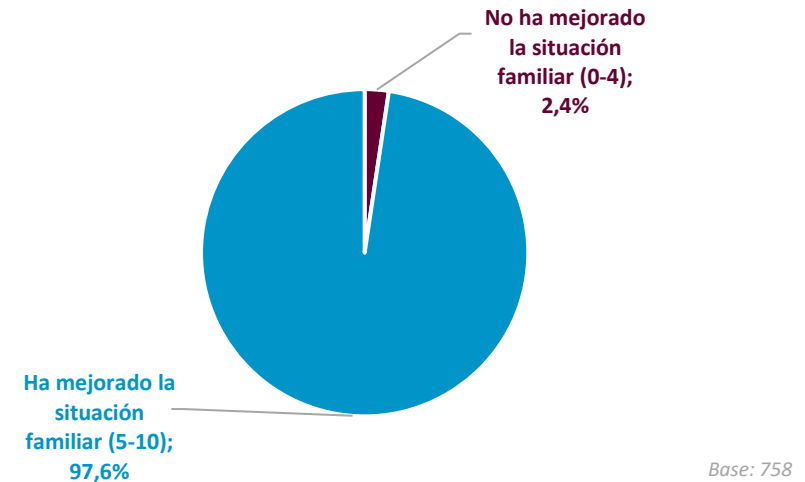
# Mejora en la situación familiar II

## Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio. Familias

Valoración media



Categorización de resultados



- El 97,6% de las familias entrevistadas han percibido una mejora en su situación familiar a raíz de la intervención del servicio de Educación Social. Esta mejora es valorada con una puntuación media de 8,94 sobre 10, lo cual permite concluir que las familias tienen una percepción alta de la rentabilidad que el servicio supone en su situación familiar.

# Mejora en la situación familiar III

## Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio. Familias

ÍTEMS	PORCENTAJE
Ayuda en general (acompañamiento, apoyo continuo, arbitraje, moderación, atención)	15,7%
Bienestar (Apoyo emocional, tranquilidad, seguridad, estabilidad, bienestar, equilibrio, sentirse escuchados/as)	14,4%
Mejora de la convivencia, de las relaciones en el hogar y/o del ambiente familiar	9,1%
Comentarios positivos hacia las educadoras y educadores/agradecimientos	8,1%
Crianza / Comprensión hijos/as	7,9%
Mejora de la comunicación/escucha	6,9%
Estrategias/pautas/herramientas/organización/resolución conflictos/otro enfoque	7,1%
Asesoramiento/orientación (a las niñas y niños y a las personas adultas sobre recursos, información...)	6,3%
Comentarios positivos /agradecimientos al servicio	5,7%
Trámites (Ayuda económica, ámbito laboral, becas, sanidad, ámbito escolar)	4,8%
Valores (respeto, cuidado mutuo, paciencia, responsabilidad, igualdad, sinceridad, buen trato, comprensión, tolerancia)	2,9%
Autoestima, autoconfianza, seguridad (hijas/os, personas adultas)	2,2%
Comportamiento/conducta hijas/os	1,8%
Ocio compartido en familia	1,5%
Ámbito escolar (apoyo educativo, bullying, coordinación con centro escolar)	1,4%
Integración social /habilidades sociales	1,3%
Comentarios negativos sobre el servicio (cambio de educadora; poca frecuencia de citas; pocas o ninguna aportación a la familia; ausencia de ayuda psicológica)	1,2%
Sugerencias (más actividades para adolescentes; servicio de intérprete de lengua de signos; mejorar el tiempo de espera entre citas; más profesionales; terapia para padres; ayuda para la vivienda; más tiempo de intervención)	0,7%
Ocio infantil	0,4%
Autonomía personal miembros familia	0,3%
Comentarios sobre situación personal	0,3%

Base 2023: 968 \*una persona puede aportar varios comentarios

# Servicio de Educación Social:

## Lealtad con el servicio: *Matriz de lealtad. Familias*



CUE de satisfacción. Base 2023:768.

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

P14. ¿Volvería a solicitar el servicio de Educación Social?.

# Observaciones y sugerencias de las personas entrevistadas.

No aportan  
sugerencias  
64,8%

Aportan sugerencias  
de mejora  
35,2%

- Reiteración expresa de la satisfacción con el servicio en general: **47,5%**
- Agradecimiento/satisfacción con las y los profesionales: **20,4%**
- Sugerencias de mejora: **31,1%**

Mayor difusión del servicio (3,7%); más actividades grupales, de apoyo/talleres (3,3%); más tiempo de atención, más continua, mayor seguimiento (3,3%); aumento de la plantilla profesional, más apoyo, más recursos (2,7%); tiempos de espera más cortos (2%); apoyo/servicio psicológico (2%); ayuda para familias monomarentales (1,7%); no cambiar de profesional durante la intervención (1,3%); ayudas de alimentación, extranjería, a la vivienda, mejor gestión y distribución (1,3%); potenciar habilidades y aptitudes/actividades/espacio para la infancia y adolescencia(1%); más apoyo para ayudas, registro, etc (1%); espacio de atención estable y disponible (1%); mayor flexibilidad horaria (1%); una mayor coordinación, colaboración e información sobre otros organismos/administración autonómica y estatal (1%); más apoyo escolar (0,7%); más visitas domiciliarias (0,7%); mayor cualificación (0,6%); más apoyo legal (0,3%); mejorar vía de comunicación (0,3%);

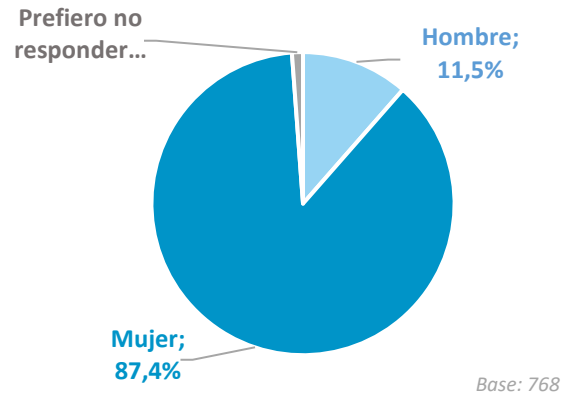
**Comentarios sobre casos personales: 2%**

**Comentarios negativos sobre el servicio: 1%** (queja de la atención según centro de SS.SS.; no cumplimiento de expectativas educadora, escasa resolución del caso)

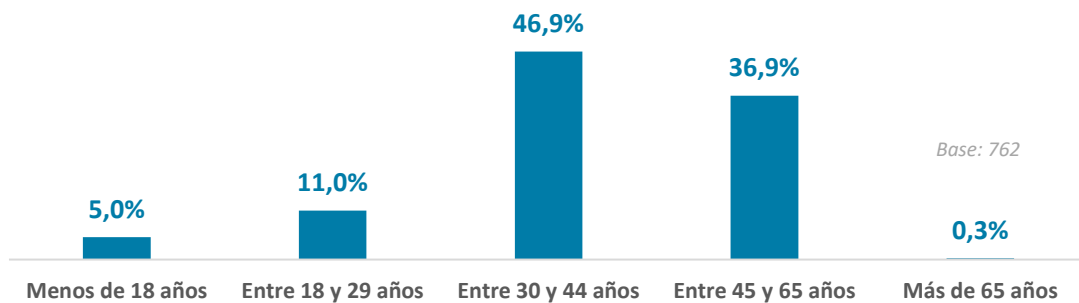
*Base: 299\* comentarios en total (una persona puede aportar varios comentarios/propuestas de mejora/sugerencias)*

# Datos de clasificación:

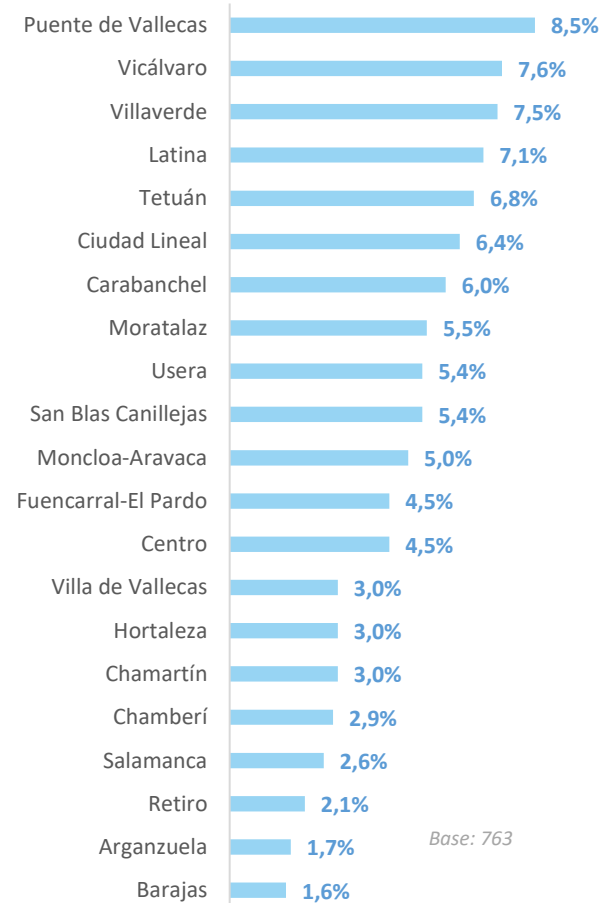
Sexo de la persona entrevistada



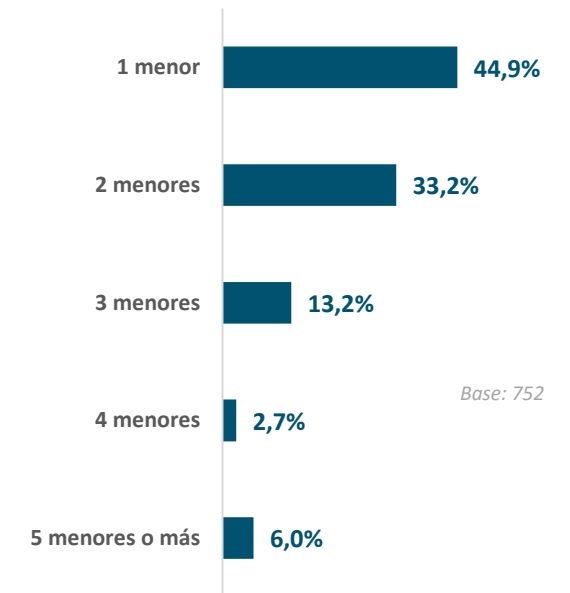
Edad de la persona entrevistada



Distrito de residencia de la persona entrevistada



Número de menores de 18 años a cargo de la persona entrevistada



CUE de satisfacción servicio de Educación Social. Base 2023: 768.

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

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

C3. Indique el distrito dónde reside.

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

# Satisfacción de personas usuarias del servicio de Educación Social

## Evaluación de las actividades grupales

### Informe de resultados 2023

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia.

Subdirección General de Familia e Infancia

Dirección General de Familia e Infancia



# Índice de contenidos:



- Ficha técnica
- Satisfacción general con las actividades grupales del servicio de Educación Social
- Niñas y niños atendidas/os
  - I. Satisfacción general con los grupos
  - II. Satisfacción con los aspectos generales de las actividades grupales
- Adolescentes atendidas/os.
  - I. Satisfacción general con los grupos
  - II. Satisfacción con los aspectos generales de las actividades grupales
- Personas adultas atendidas
  - I. Satisfacción general con los grupos
  - II. Satisfacción con los aspectos generales de las actividades grupales
- Comentarios y sugerencias
- Perfil personas atendidas



# Ficha técnica.

**TITULO DEL ESTUDIO:**

Satisfacción de personas usuarias del servicio de Educación Social. Evaluación de las actividades grupales. Informe de resultados 2023.

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. Dirección General de Familia e Infancia del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el grado de satisfacción de las familias, las niñas, los niños y adolescentes con los que se trabaja a través de actividades grupales en el servicio de Educación Social.

**UNIVERSO:**

2.122 personas participantes en las actividades grupales en 2023.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

595 cuestionarios válidos.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

La selección de informantes es censal, se facilita a todas las familias, niñas, niños y adolescentes participantes en las actividades grupales una vez finalizan las mismas. Cuestionario anónimo y voluntario.

**ERROR DE MUESTREO:**

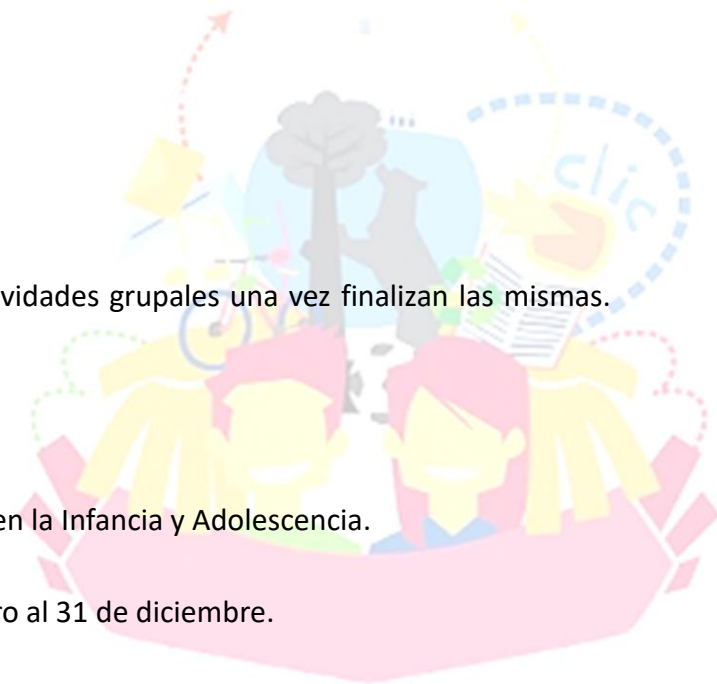
Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto  $p=q=0,5$ , el error muestral es del  $\pm 3,48\%$ .

**METODO DE RECOGIDA:**

La información es recabada por el Servicio de Educación Social y remitida al Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia.

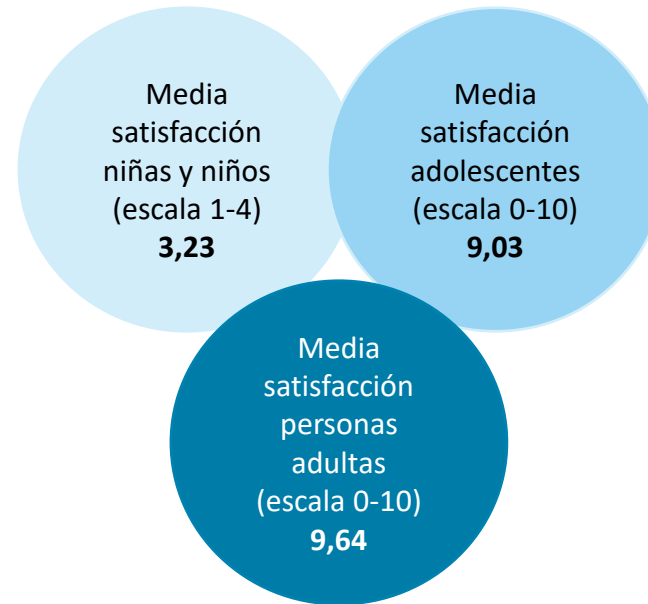
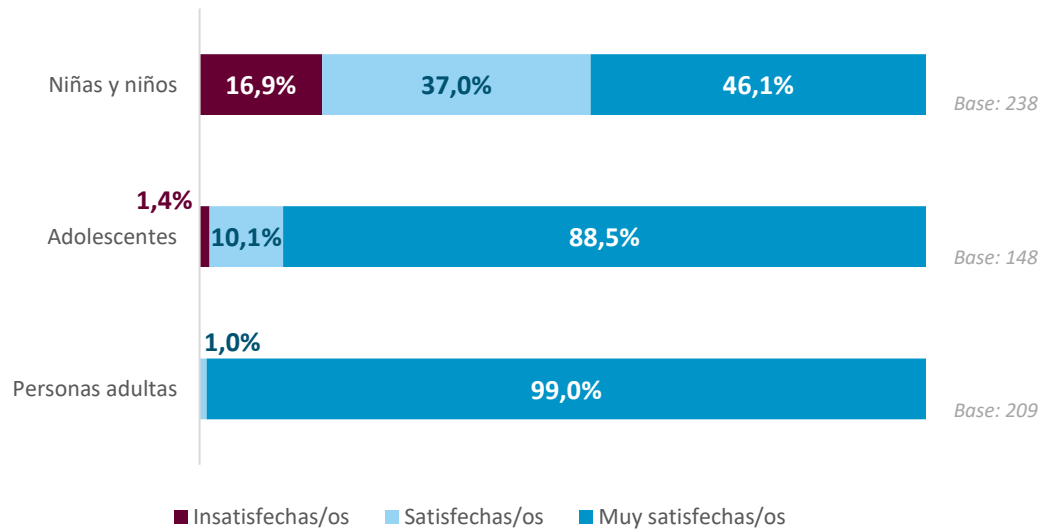
**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

La recogida de la información se extiende a lo largo del año. El periodo de la evaluación 2023 comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre.





# Satisfacción general con las actividades grupales:

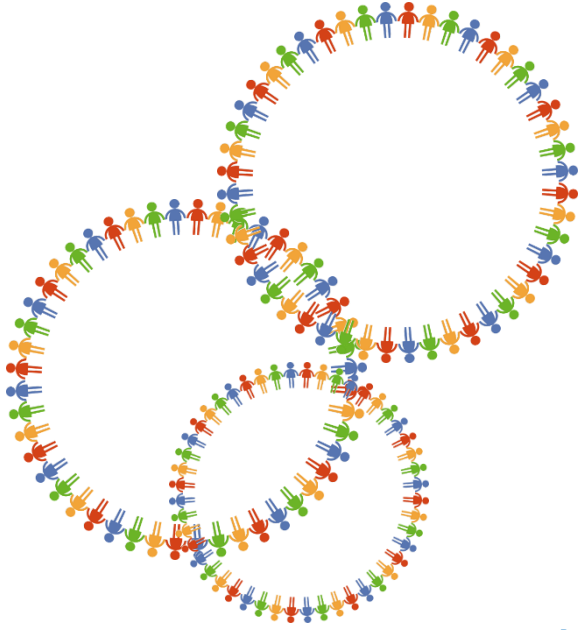


- Las **niñas y los niños** que han asistido a actividades grupales del servicio de Educación Social, han otorgado una puntuación media de satisfacción del 3,23 en una escala de respuesta del 1 al 4, mostrando el 46,1% una alta satisfacción con ellas.
- Las y los **adolescentes** muestran una alta satisfacción del 88,5% y una puntuación media del 9,03 (escala de 0 a 10) con las actividades grupales a las que han asistido.
- Las **personas adultas** otorgan a las actividades grupales una puntuación media de 9,64 en una escala de respuesta del 0 al 10, mostrando una alta satisfacción con ellas el 99%.

CUE Niñas y niños: Insatisfechas/os (1-2); Satisfechas/os (3); Muy Satisfechas/os (4)

CUE Adolescentes y personas adultas: Insatisfechas/os (0-4); Satisfechas/os (5-7); Muy Satisfechas/os (8-10)

Base total 2023: 595; Base niñas y niños: 238; Base adolescentes: 148; Base personas adultas: 209.  
 CUE Satisfacción actividades grupales adolescentes y personas adultas. P3.1 Valoración general de la actividad. Escala valor 0-10.  
 CUE Satisfacción actividades grupales (infancia). PROMEDIO P1-P7. Escala valor 1-4.



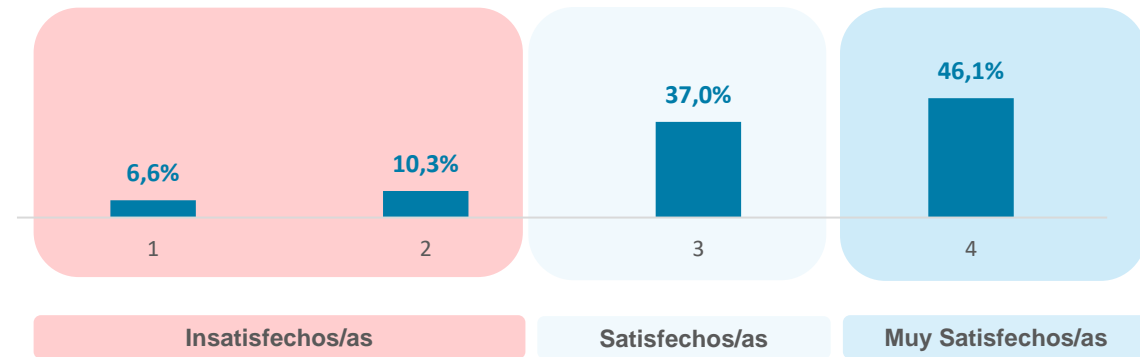
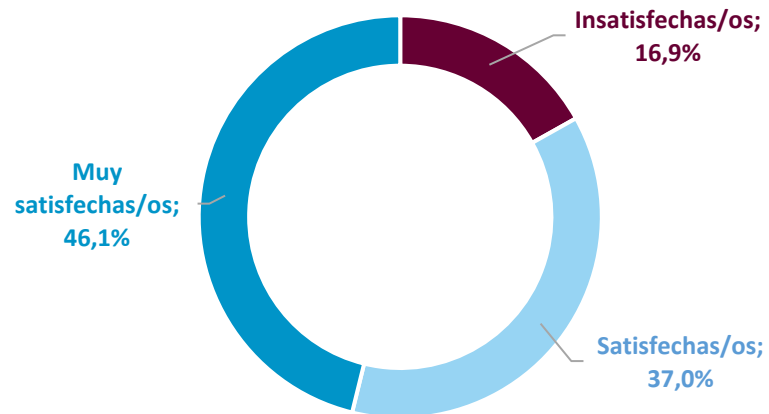
# Satisfacción con las actividades grupales

Niñas y niños atendidas/os (hasta 12 años)

# Satisfacción general con las actividades grupales:

## Niñas y niños atendidas/os.

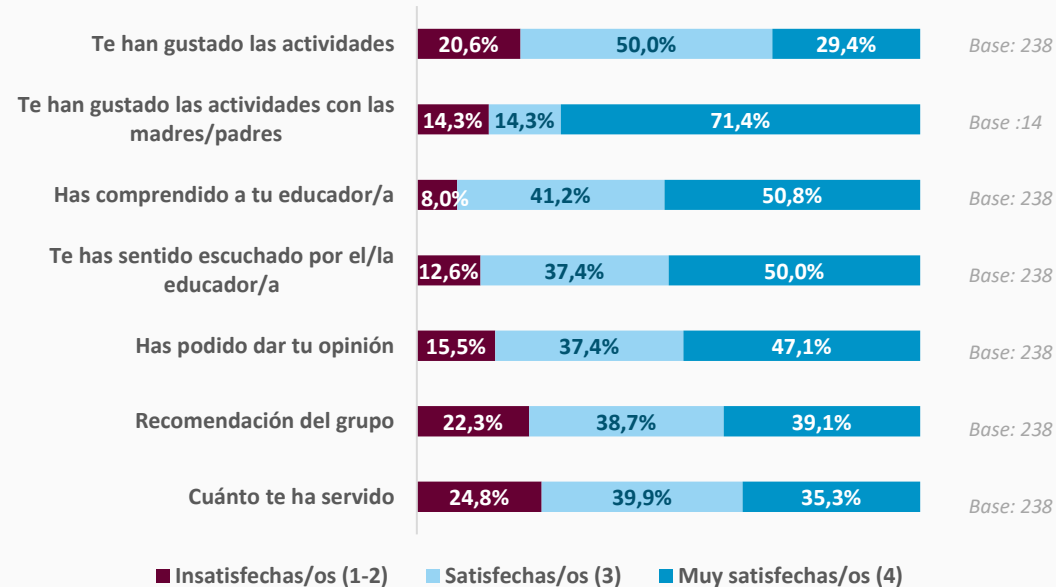
Satisfacción general



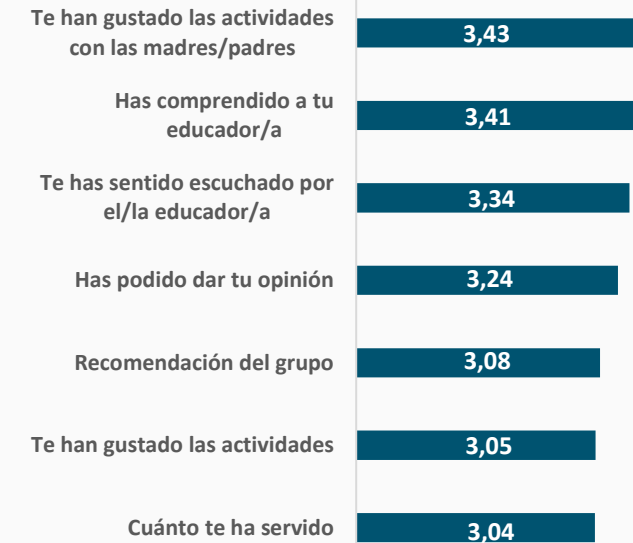
- El 83,1% de las niñas y niños que han participado en actividades grupales del servicio de Educación Social se muestran satisfechas/os y muy satisfechas/os con las mismas.
- El 16,9% ha manifestado estar insatisfecha o insatisfecho con las actividades grupales otorgando un punto en una escala de respuesta del 1 al 4.

# Satisfacción aspectos generales de las actividades grupales: Niñas y niños atendidas/os.

## Satisfacción. Aspectos generales



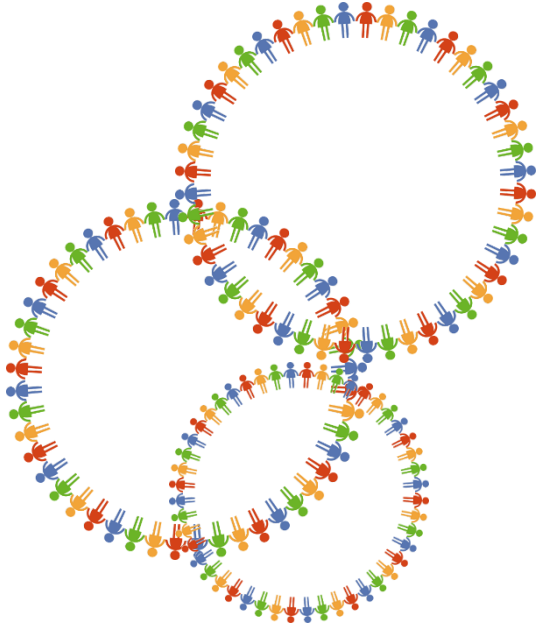
## Valoraciones medias



- A la hora de valorar los aspectos generales de las actividades grupales, las niñas y los niños que han asistido a las mismas han otorgado la máxima puntuación a las actividades con las madres y/o padres, con un 3,43 de puntuación media (escala 1-4). Le sigue, con una puntuación media de 3,41, sentirse comprendido por su educador/a.
- El aspecto menos valorado ha sido la utilidad de las propias actividades con una puntuación media de 3,04 sobre 4.

Base total 2023: 595; Base niñas y niños: 238

CUE Satisfacción actividades grupales (infancia). P1. ¿Te han gustado las actividades en las que has participado?; P2. ¿Te han gustado las actividades con los padres? (en el caso en el que se hayan realizado); P3. ¿Has podido comprender bien lo que te decía el/la educador/a?; P4. ¿Te has sentido escuchado por el/la educador/a?; P5. ¿Has podido dar tu opinión?; P6. ¿Recomendarías este grupo a otras/as compañeras/os?; P7. ¿Cuánto te ha servido?. Escala valor 1-4.



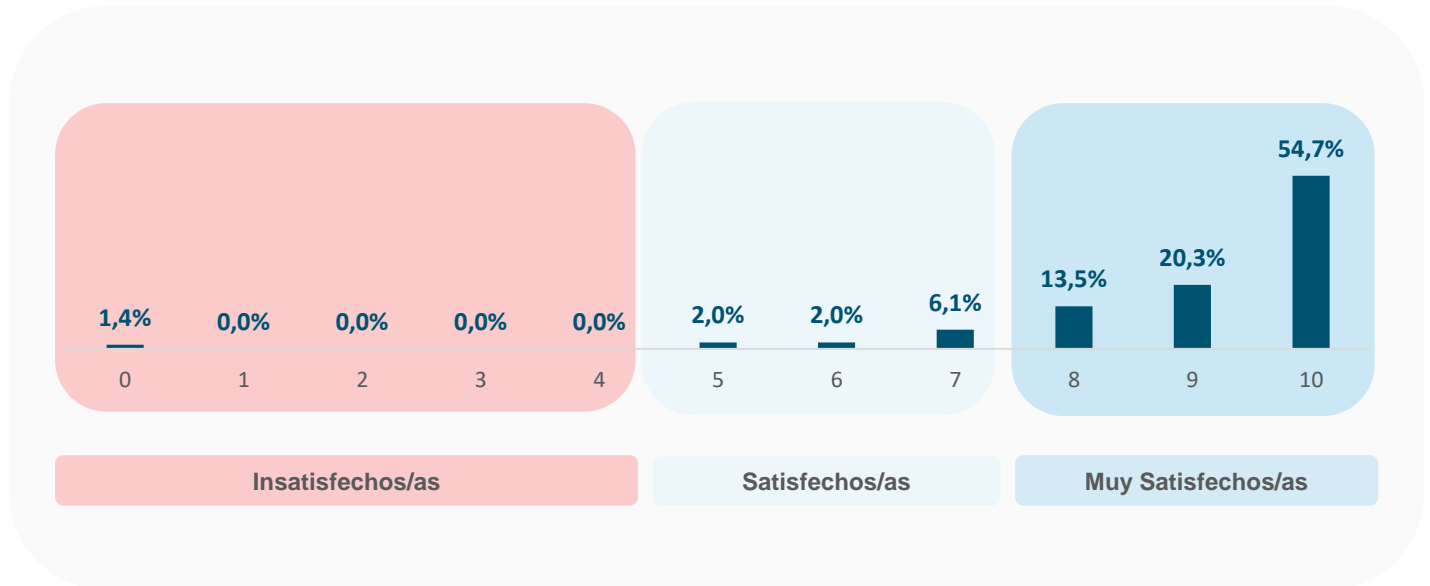
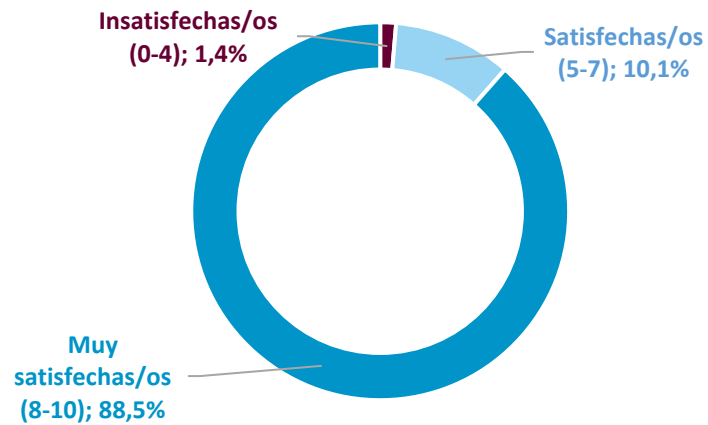
# Satisfacción con las actividades grupales

## Adolescentes atendidas/os

# Satisfacción general con las actividades grupales:

## Adolescentes atendidas/os.

Satisfacción general



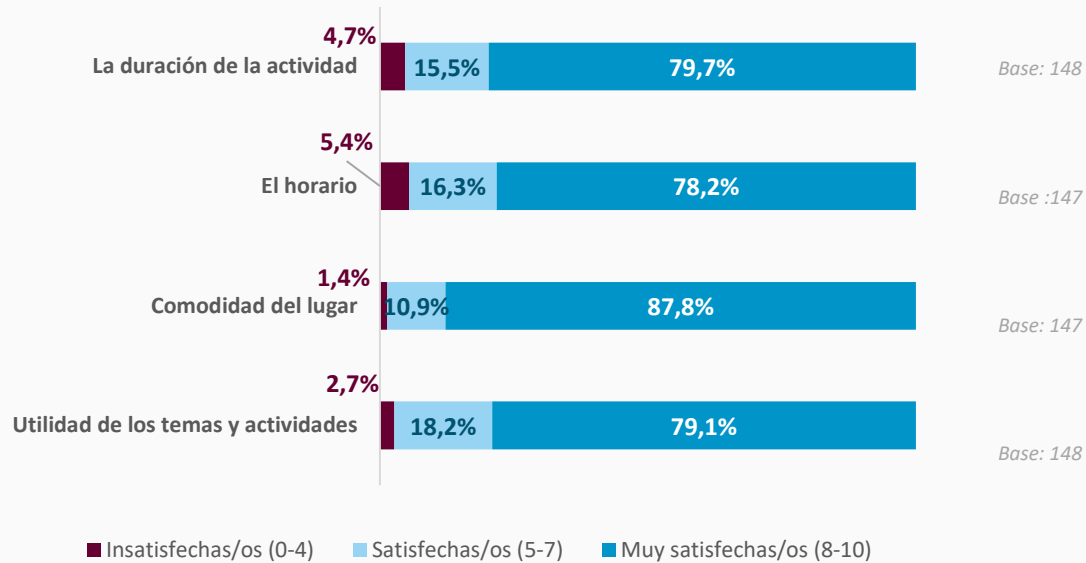
Base: 148

- El 98,6% de las y los adolescentes que han participado en actividades grupales del servicio de Educación Social se muestran satisfechas/os y muy satisfechas/os con las mismas. El 88,5% le ha otorgado la máxima puntuación.

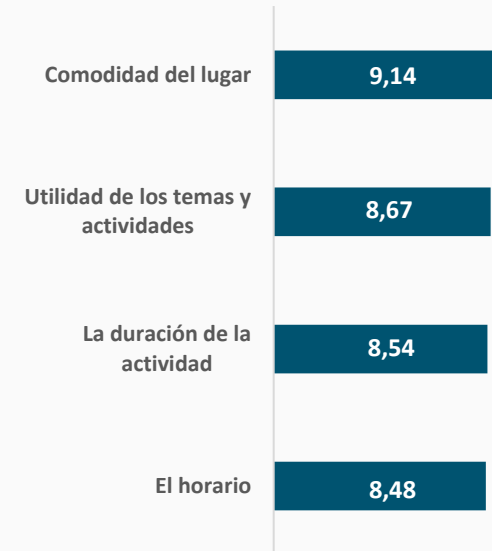
# Satisfacción aspectos generales de las actividades grupales:

## Valoración de la actividad: adolescentes atendidas/os.

Satisfacción con la actividad



Valoraciones medias



- En relación con los aspectos generales de las actividades, las y los adolescentes le otorgan la puntuación más alta a la comodidad del lugar, con una puntuación media del 9,14 (escala de 0 a 10).
- El aspecto menos valorado ha sido el horario de las actividades con un 8,48 de nota media.

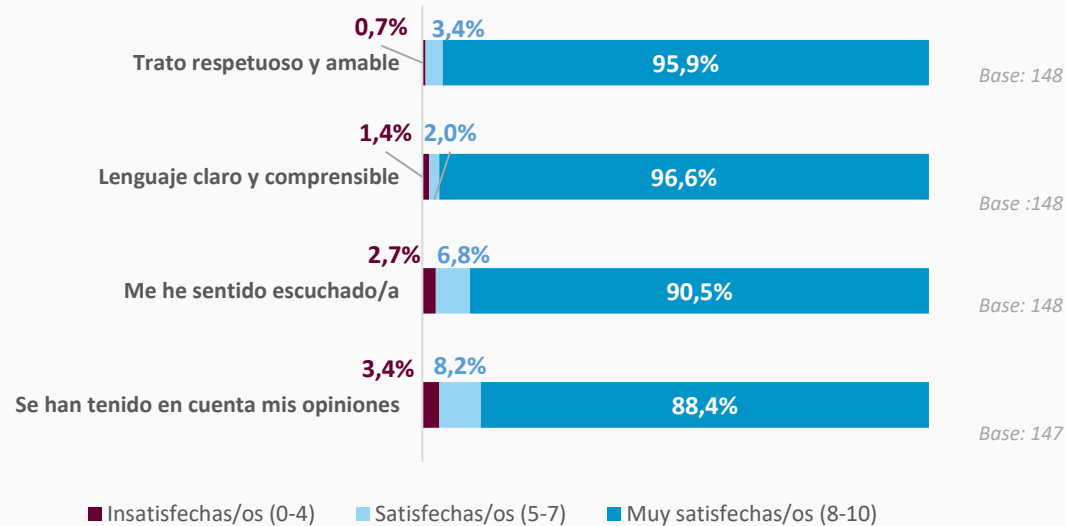
Base total 2023: 595; Base adolescentes:148.

CUE Satisfacción actividades grupales (adolescentes y personas adultas). P1.1 La duración de la actividad ha sido adecuada; P1.2 El horario de la actividad me parece adecuado; P1.3 El sitio donde se ha desarrollado la actividad resulta confortable; P1.4 Los temas y actividades desarrollados me han sido útiles. Escala valor 0-10.

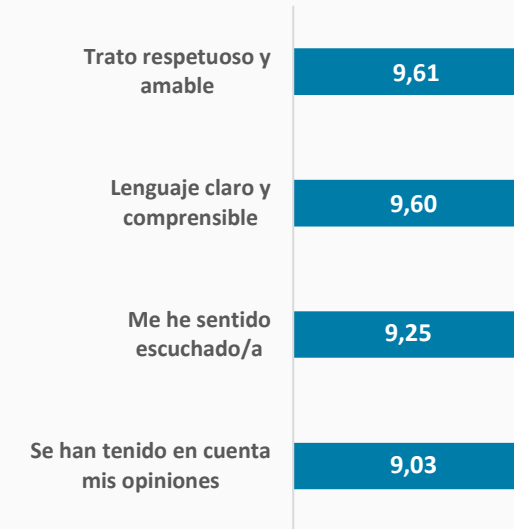
# Satisfacción aspectos generales de las actividades grupales:

## Valoración de las y los profesionales: adolescentes atendidas/os.

Satisfacción con el equipo profesional



Valoraciones medias



- En relación con la valoración de las y los profesionales, más del 88% de las y los adolescentes se muestran altamente satisfechas/os con los mismos, otorgando una puntuación del 8 al 10 en todos los aspectos valorados.
- El aspecto mejor valorado ha sido el trato respetuoso y amable por parte de las educadoras y educadores (9,61). Y el menos valorado, pero sin una diferencia significativa, el tener en cuenta las opiniones de las y los participantes (9,03).

Base total 2023: 695; Base adolescentes:148.

CUE Satisfacción actividades grupales (adolescentes y personas adultas). P2.1 El educador/a social me ha ofrecido un trato respetuoso y amable;

P2.2 El educador/a ha utilizado un lenguaje claro y comprensible; P2.3 Me he sentido escuchado/a;

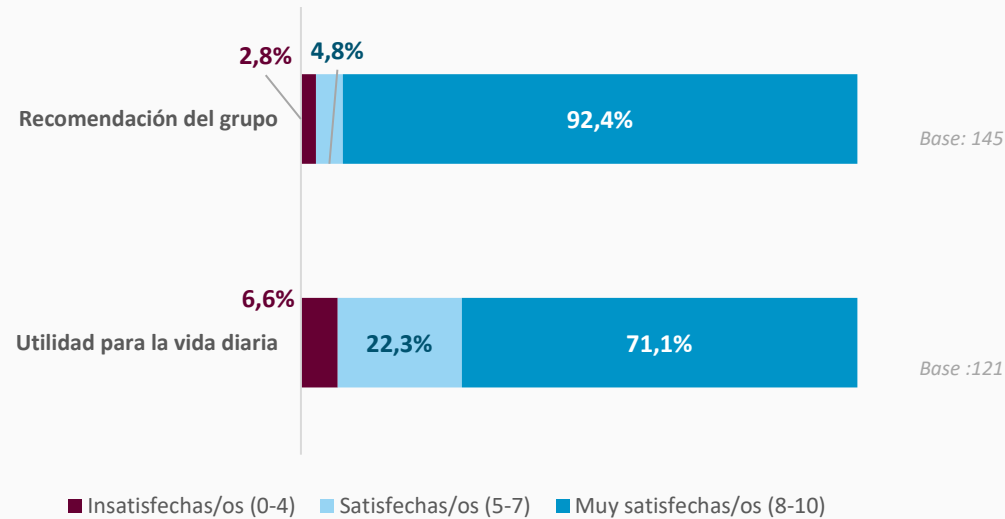
P2.4 Se han tenido en cuenta mis opiniones



# Satisfacción aspectos generales de las actividades grupales:

## Valoración general: adolescentes atendidas/os.

Satisfacción general



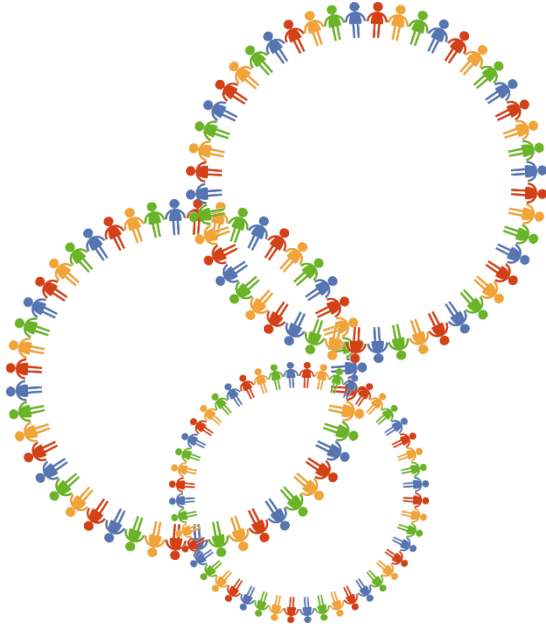
Valoraciones medias



- Cuando se pregunta a las y los adolescentes hasta qué punto recomendarían el grupo en el que han participado a otras personas, el 92,4% responde entre el 8 y el 10, otorgando una puntuación media del 9,28 (escala del 0 al 10).
- Respecto a la utilidad para la vida diaria, la puntuación media otorgada es de 8,18.

Base total 2023: 595; Base adolescentes: 148.

CUE Satisfacción actividades grupales (adolescentes y personas adultas). P3.2 Recomendaría este grupo a otras personas; P3.3 ¿Cuánto me ha servido para mi vida diaria?; Escala valor 0-10.



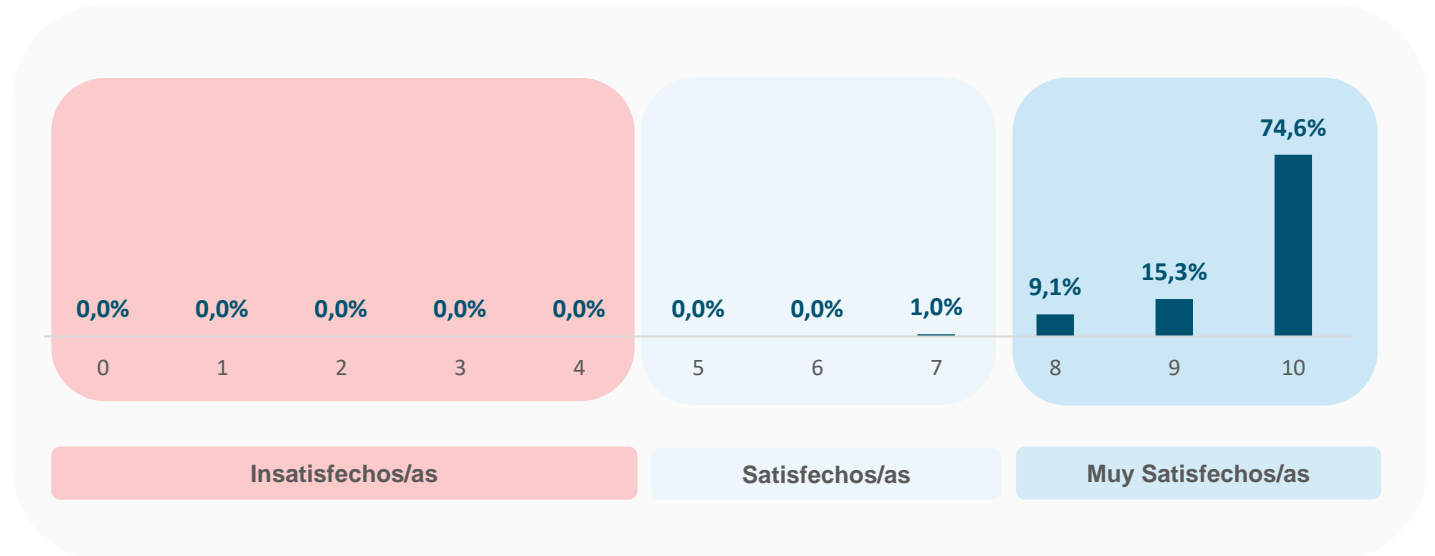
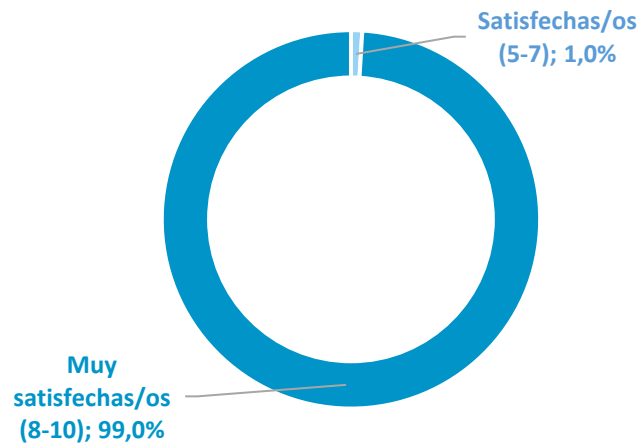
# Satisfacción con las actividades grupales

## Personas adultas atendidas

# Satisfacción general con las actividades grupales:

## Personas adultas atendidas.

Satisfacción general



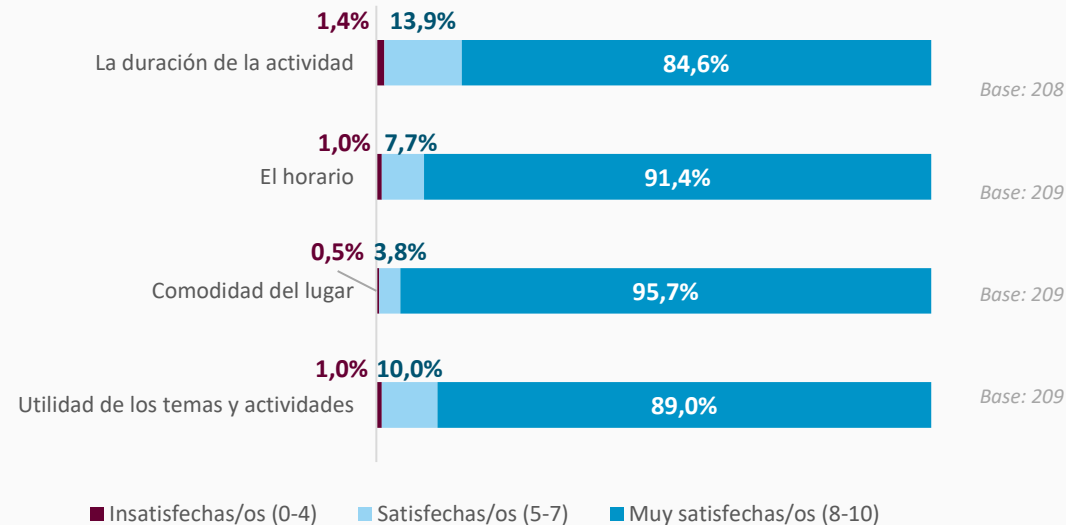
- El 100% de las personas adultas se muestran satisfechas o muy satisfechas con los grupos en los que han participado.
- El 74,6% han otorgado la máxima puntuación (10).

Base total 2023: 595; Base personas adultas: 209  
 CUE Satisfacción actividades grupales (adolescentes y personas adultas). P3.1 Valoración general de la actividad. Escala valor 0-10.

# Satisfacción aspectos generales de las actividades grupales:

## Valoración de la actividad: personas adultas atendidas.

### Satisfacción con la actividad



### Valoraciones medidas



- En relación con la valoración de los aspectos generales de las actividades grupales, las personas adultas le otorgan la puntuación más alta a la comodidad del lugar, con una puntuación media del 9,46 (escala de 0 a 10).
- La duración de la actividad ha sido el aspecto con menor puntuación con un 9,09 de nota media.

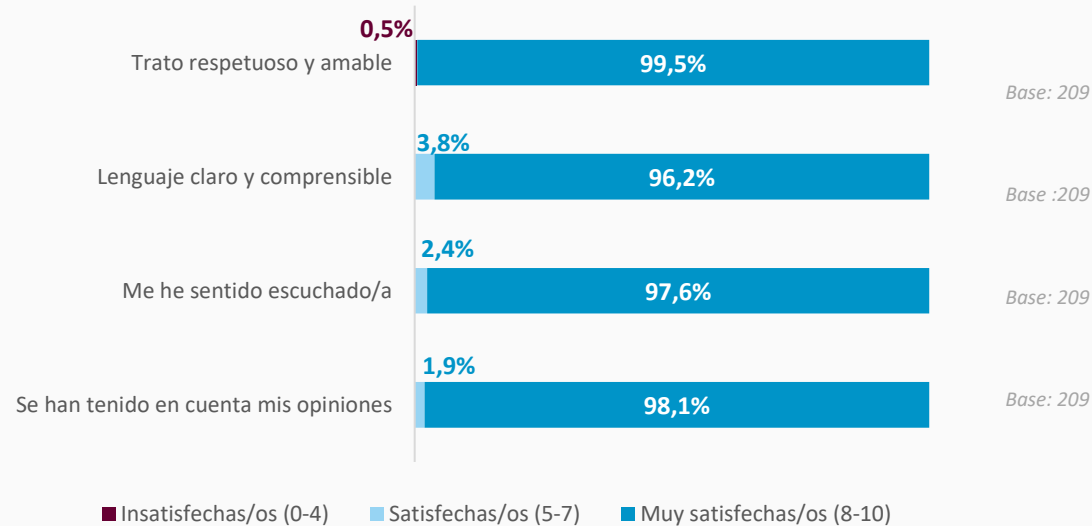
Base total 2023: 595; Base personas adultas: 209

CUE Satisfacción actividades grupales (adolescentes y personas adultas). P1.1 La duración de la actividad ha sido adecuada; P1.2 El horario de la actividad me parece adecuado; P1.3 El sitio donde se ha desarrollado la actividad resulta confortable; P1.4 Los temas y actividades desarrollados me han sido útiles Escala valor 0-10.

# Satisfacción aspectos generales de las actividades grupales:

## Valoración de las y los profesionales: personas adultas atendidas

### Satisfacción con las y los profesionales



### Valoraciones medias



- En relación con la valoración de las y los profesionales, más del 96% de las personas adultas se muestran altamente satisfechas/os, otorgando una puntuación del 8 al 10 en todos los aspectos valorados.
- El aspecto mejor valorado ha sido el trato respetuoso y amable por parte de las educadoras y educadores (9,83). El de menor puntuación, pero sin una diferencia significativa, ha sido el tener en cuenta las opiniones de las y los participantes (9,65).

Base total 2023: 595; Base personas adultas: 209.

CUE Satisfacción actividades grupales (adolescentes y personas adultas). P2.1 El educador/a social me ha ofrecido un trato respetuoso y amable;

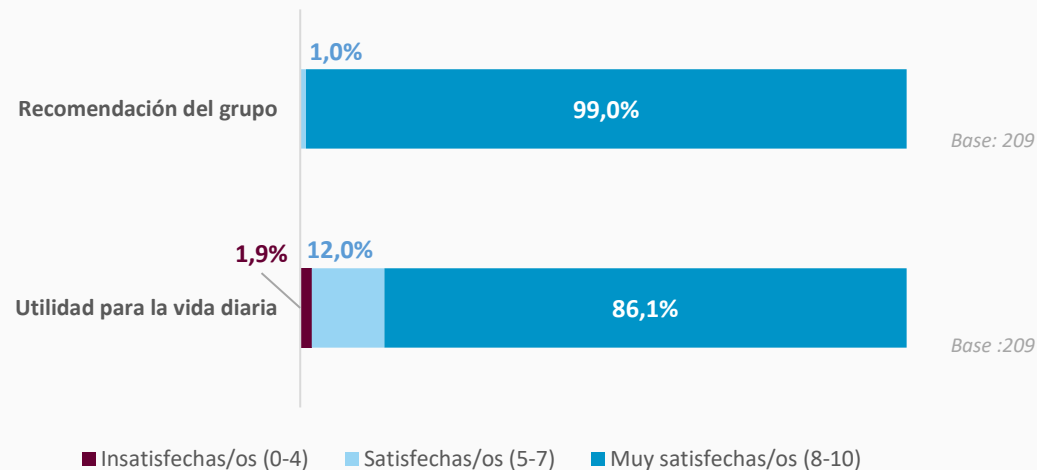
P2.2 El educador/a ha utilizado un lenguaje claro y comprensible; P2.3 Me he sentido escuchado/a;

P2.4 Se han tenido en cuenta mis opiniones.

# Satisfacción aspectos generales de las actividades grupales:

## Valoración general: personas adultas atendidas.

### Satisfacción general



### Valoraciones medias



- Cuando se pregunta a las personas adultas hasta qué punto recomendarían el grupo en el que han participado a otras personas, el 99% responde entre el 8 y el 10, otorgando una puntuación media del 9,72 (escala del 0 al 10).
- Respecto a la utilidad para la vida diaria, la puntuación media otorgada es de 9,00

Base total 2023: 595; Base personas adultas: 209.

CUE Satisfacción actividades grupales (adolescentes y personas adultas). P3.2 Recomendaría este grupo a otras personas; P3.3 ¿Cuánto me ha servido para mi vida diaria?; Escala valor 0-10.

# Observaciones y sugerencias de las personas entrevistadas.

## Adolescentes

No aportan  
sugerencias  
**78,4%**

Aportan sugerencias  
de mejora  
**21,6%**

- Satisfacción general con las actividades/agradecimientos: **53,9%**
- Valoraciones positivas hacia el equipo profesional: **12,8%**
- Sugerencias de mejora: **33,3%**

Repetir la actividad; mayor duración; más gente nueva, que acudan otros distritos; que pongan música; que esté más cerca; actividades programadas.

Base: 32

\*39 comentarios en total (una persona puede aportar varios comentarios/propuestas de mejora/sugerencias)

## Personas adultas

No aportan  
sugerencias  
**67,5%**

Aportan sugerencias  
de mejora  
**32,5%**

- Agradecimientos/satisfacción general: **37,8%**
- Sugerencias de mejora: **31,7%**

Horario de tarde; mayor duración; mayor frecuencia; que se repita, más sesiones; más apoyo al equipo profesional; más salidas; volver al spa; ir a hacerse las uñas; más charlas sobre crianza; aprender sobre geografía de España; facilitar información por escrito; mayor difusión; desayuno.

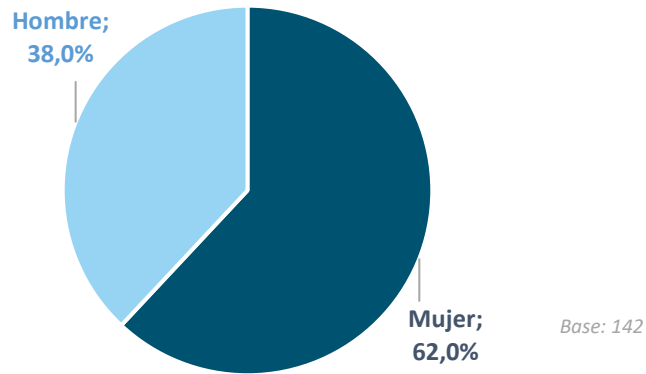
- Satisfacción con el equipo profesional: **22%**
- Les ha servido de ayuda: **6,1%**
- Otros comentarios (hace calor en la sala; seguir con más fuerza en el próximo taller): **2,4%**

Base: 68.

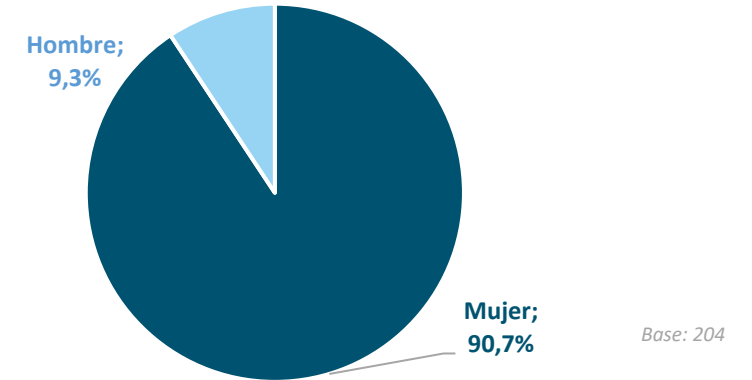
\*82 comentarios en total (una persona puede aportar varios comentarios/propuestas de mejora/sugerencias)

# Datos de clasificación:

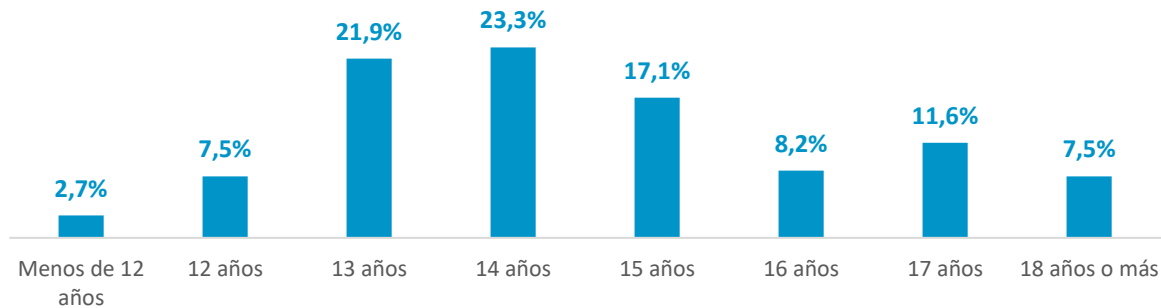
Sexo adolescentes entrevistadas/os



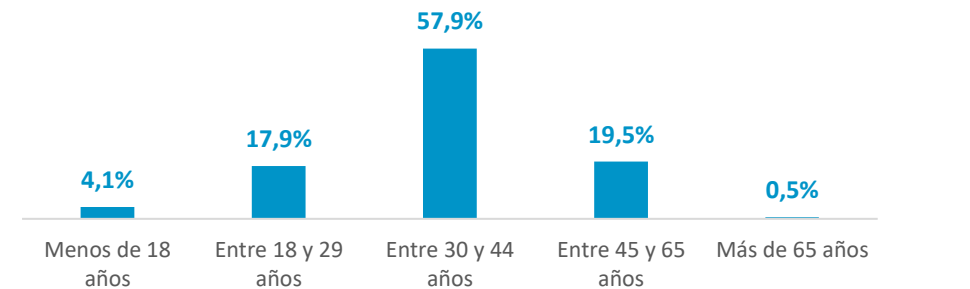
Sexo personas adultas entrevistadas



Edad adolescentes entrevistadas/os



Edad personas adultas entrevistadas



Base total 2023: 595; Base adolescentes: 148; Base personas adultas: 209  
 CUE Satisfacción actividades grupales (adolescentes y personas adultas). C2. Edad// C3. Sexo



