



# Satisfacción de familias usuarias de los centros CASA GRANDE

## Informe de resultados 2021

---

Departamento de Familia

Subdirección General de Familias e Infancia

Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud



# Índice de contenidos.



- Ficha técnica
- Satisfacción general con el servicio recibido.
  - Datos anuales
  - Satisfacción general según centro Casa Grande
  - Evolución
  - Satisfacción general según perfil
- Organización y prestación del servicio (I).
  - Acogida a las familias y trato profesional
  - Infraestructura, equipamiento y horario
  - Evolución
  - Acogida a las familias, trato profesional, infraestructura, equipamiento y horario según centro
- Programa de actividades.
  - Actividades realizadas
  - Actividades *online*
  - Evolución
  - Actividades realizadas según centro Casa Grande
- Fundamentos de la participación.
  - Motivos de la decisión de participar en Casa Grande
  - Evolución
- Desarrollo personal y familiar (I)
  - Beneficios que la participación tiene sobre la crianza del niño o niña
  - Evolución
  - Beneficios que la participación tiene sobre la crianza según centro Casa Grande
- Desarrollo personal y familiar (II)
  - Otros beneficios de la participación
- Desarrollo personal y familiar (III)
  - Beneficios sobre el niño o niña
- Satisfacción de expectativas
  - Cumplimiento de expectativas previas
  - Cumplimiento de expectativas previas según Casa Grande y grupo de edad
  - Aspectos que se han echado en falta
- Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas
- Eficacia de la comunicación
- Datos de permanencia
- Datos de clasificación

# Ficha técnica.

**TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de familias usuarias de los centros Casa Grande. 2021.

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Departamento de Familia. Subdirección General de Familias e Infancia. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud. Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el grado de satisfacción de las familias que acuden a los centros Casa Grande de la ciudad de Madrid.

**UNIVERSO:**

1.609 familias en base de datos de Casa Grande durante el año 2021.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

356 cuestionarios válidos.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

La selección de informantes es censal, se facilita a la totalidad de familias participantes en Casa Grande.

**ERROR DE MUESTREO:**

Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto  $p=q=0,5$ , el error muestral es del  $\pm 4,60\%$ .

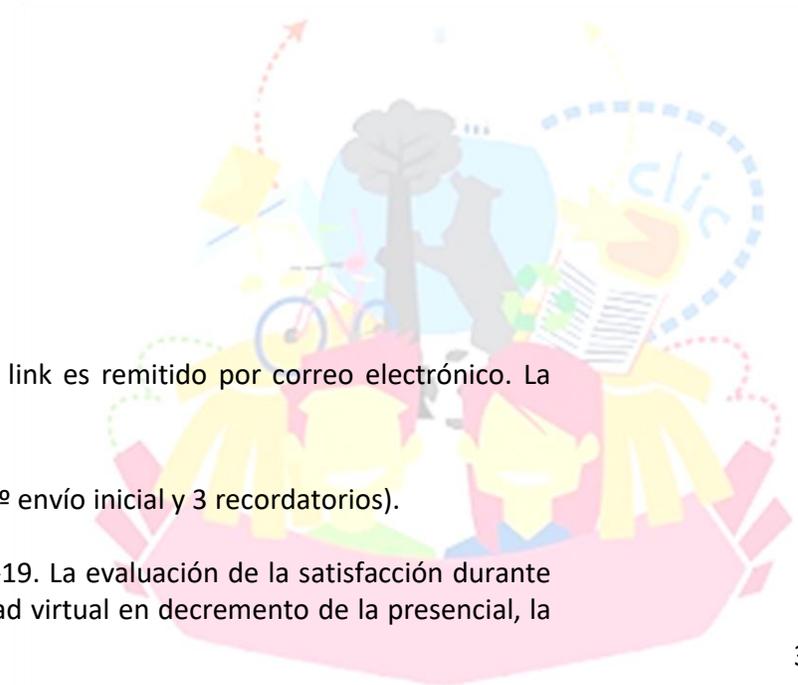
**METODO DE RECOGIDA:**

Los cuestionarios son autocumplimentados por las familias a partir de un formulario realizado en Google Forms, cuyo link es remitido por correo electrónico. La información es recabada por los centros Casa Grande y derivada al Departamento de Familia.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

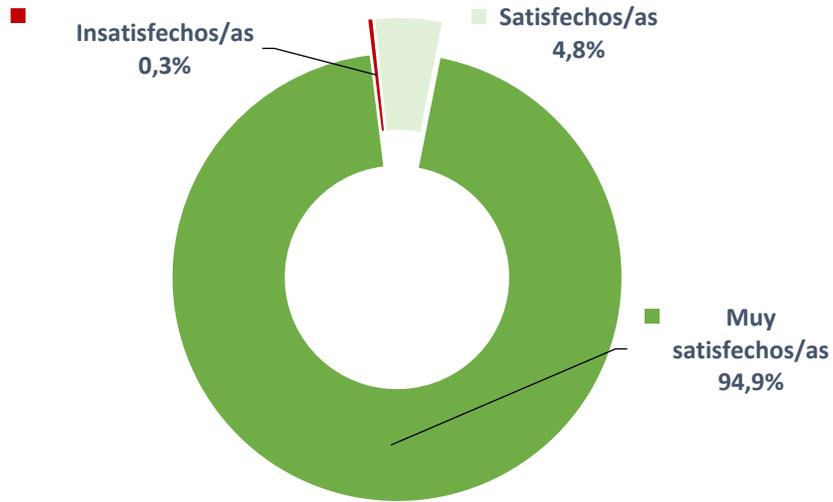
El periodo de evaluación comprende los meses de noviembre y diciembre de 2021. Se ha efectuado un total de 4 envíos (1º envío inicial y 3 recordatorios).

Al igual que ocurrió en 2020, en 2021 la actividad de Casa Grande también se ha visto afectada por la pandemia COVID-19. La evaluación de la satisfacción durante estos años está condicionada por diversos aspectos organizativos y metodológicos, como lo son el aumento de la actividad virtual en decremento de la presencial, la reducción de aforos en los centros o la adaptación a otro tipo de medidas de carácter sanitario.

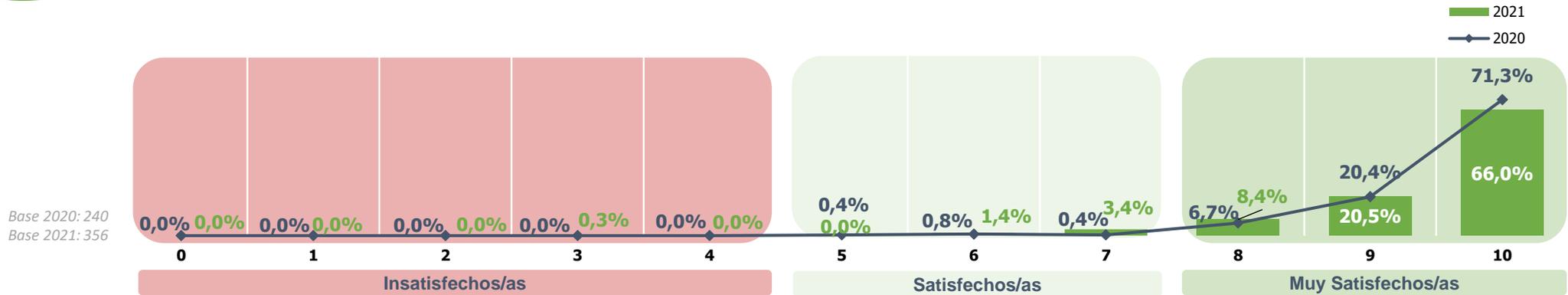


# Satisfacción general con el servicio recibido.

## Datos anuales.



- La satisfacción de las familias con el servicio recibido es muy elevada: cerca del 100% de las personas entrevistadas (94,9%) han manifestado sentirse “muy satisfechas”, valorándolo con puntuaciones que oscilan entre el 8 y el 10. Este dato es -3,4 puntos inferior al registrado en 2020, cuando el porcentaje de personas muy satisfechas fue 98,3%.
- Dos tercios de la muestra han otorgado la máxima puntuación (10) al servicio recibido (71,3% en 2020).
- El porcentaje de personas insatisfechas con el proyecto es de 0,3%.



Base 2020: 240  
Base 2021: 356

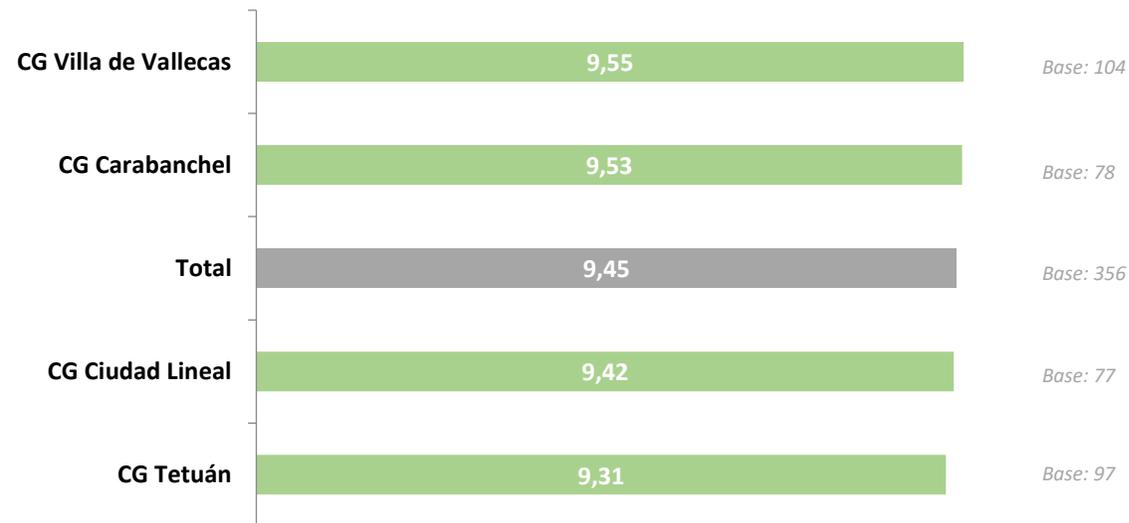
CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2020: 240; Base 2021: 356.

P10: En general, y teniendo en cuenta toda tu experiencia en Casa Grande, valora de 0 a 10 tu grado de satisfacción global (Escala 0 – 10).

# Satisfacción general con el servicio recibido.

## Satisfacción general según centro Casa Grande.

Valoración media  
9,45



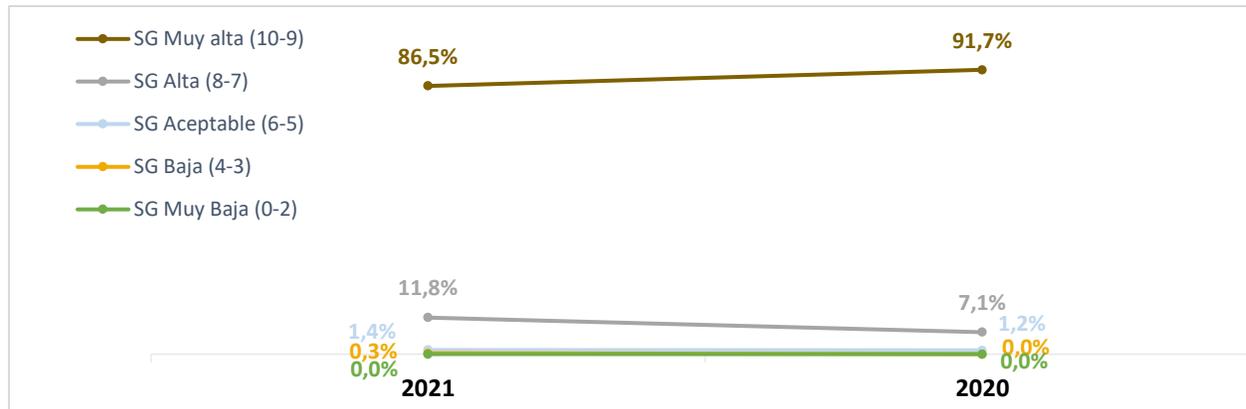
- Las personas entrevistadas han valorado el proyecto con una media de 9,45 sobre 10 (9,6 en 2020).
- La muestra no permite la extrapolación de conclusiones por Casa Grande, pues la representatividad de cada una de ellas es reducida y su margen de error elevado. El análisis de las valoraciones generales de los cuatro centros, además, no releva diferencias significativas. No obstante, las Casas Grandes de Villa de Vallecas y de Carabanchel vuelven a obtener las puntuaciones más altas.

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P10: En general, y teniendo en cuenta toda tu experiencia en Casa Grande, valora de 0 a 10 tu grado de satisfacción global (Escala 0 – 10).

# Satisfacción general con el servicio recibido.

## Evolución.



- La valoración media del servicio en 2021 (9,45) desciende de la obtenida el último año, aunque continua siendo muy elevada y superior a 9.
- El descenso se concentra entre las personas con muy alta satisfacción, concretamente entre quienes valoran el servicio con puntuaciones 9 y 10.

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2020: 240; Base 2021: 356.

P10: En general, y teniendo en cuenta toda tu experiencia en Casa Grande, valora de 0 a 10 tu grado de satisfacción global (Escala 0 – 10).

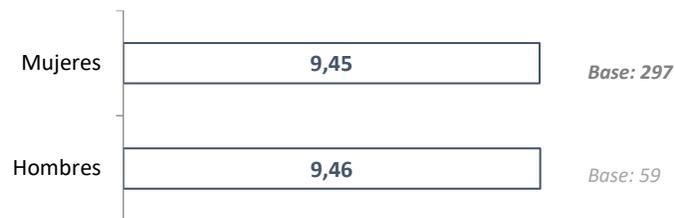
Base 2020: 240

Base 2021: 356

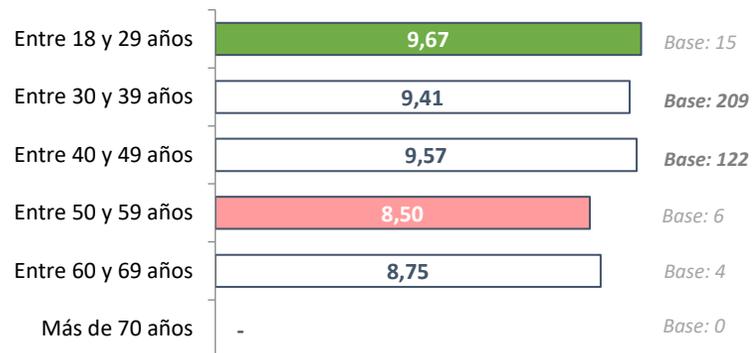
# Satisfacción general con el servicio recibido.

## Satisfacción general según perfil.

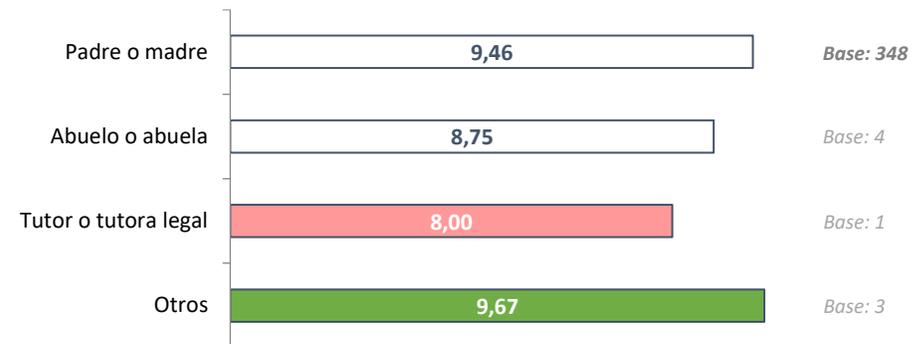
Valoración media según sexo de la persona entrevistada



Valoración media según edad de la persona entrevistada



Valoración media según parentesco con el niño o niña.



**Valoración media 9,45**

- Las variables sociodemográficas sexo, edad y relación de parentesco no reflejan diferencias representativas en relación a la satisfacción global del servicio.
- Además, subyace la dificultad de representatividad de la muestra, ya observada en el análisis de datos por Casa Grande: el 97,7% de las personas entrevistadas se encuentran englobadas dentro de la categoría “padre o madre” y el 83,4% son mujeres.

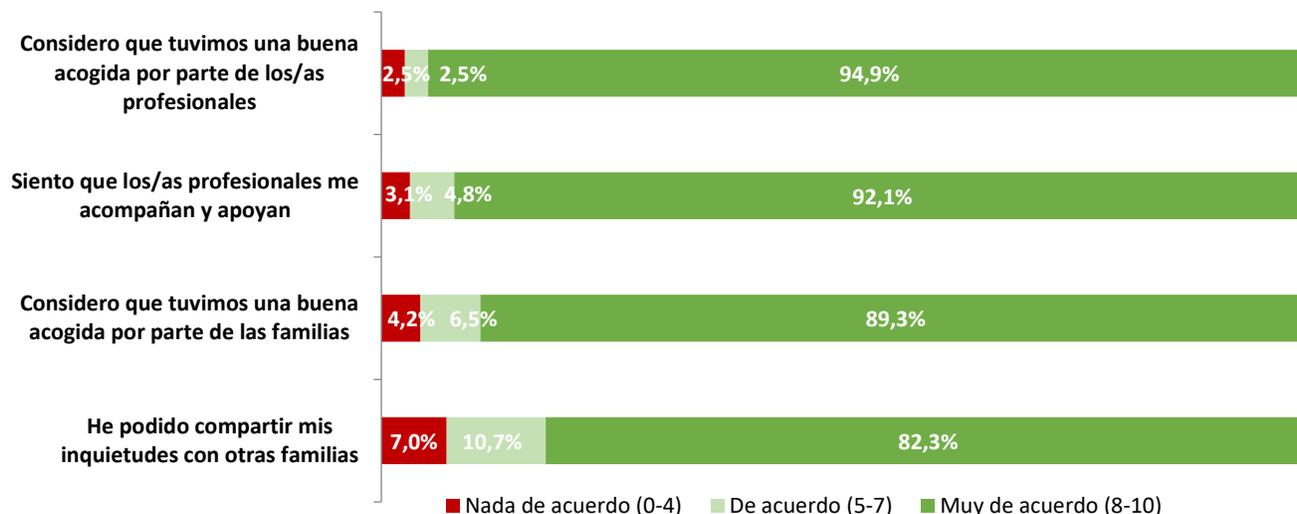
CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P10: En general, y teniendo en cuenta toda tu experiencia en Casa Grande, valora de 0 a 10 tu grado de satisfacción global (Escala 0 – 10).

# Organización y prestación del servicio.

## Acogida a las familias y trato profesional.

### Acogida y trato profesional



### Ranking de atributos



- Al igual que ocurrió en 2020, los dos atributos relacionados con el equipo de profesionales son los mejor valorados de este apartado: la *acogida profesional* con una valoración media de 9,55 (9,69 en 2020) y su *acompañamiento y apoyo*, con 9,30 (9,61 en 2020).
- La *acogida por parte del resto de personas usuarias* es valorada con un 9,04, dato de nuevo ligeramente más bajo al obtenido en 2020 (9,16), pero son las posibilidades que las familias han tenido de compartir inquietudes el atributo que, con una puntuación media de 8,65 en 2021, observa el mayor descenso respecto a 2020 (-0,49). En términos porcentuales, destaca el incremento de la insatisfacción que ha tenido este último aspecto, que ha pasado de registrar un 1,7% de familias insatisfechas en 2020, al 7% en 2021.

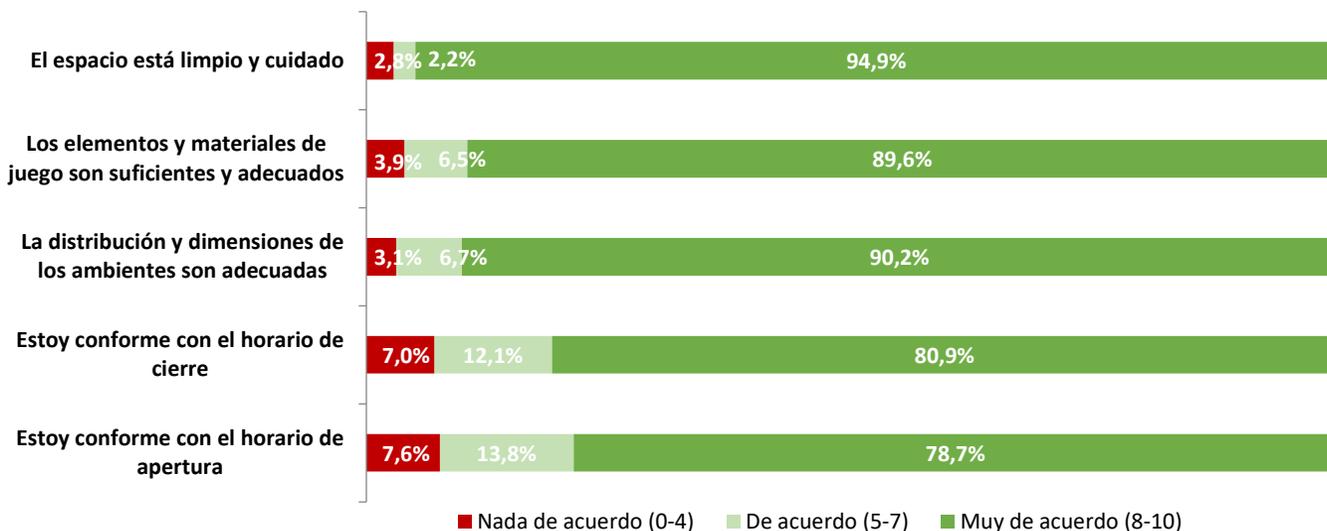
CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P8: A continuación se refieren diferentes enunciados relacionados con el funcionamiento y la labor profesional que realizamos en el centro. Por favor, indica tu grado de acuerdo con cada uno de ellos, utilizando para ello la escala 0 – 10.

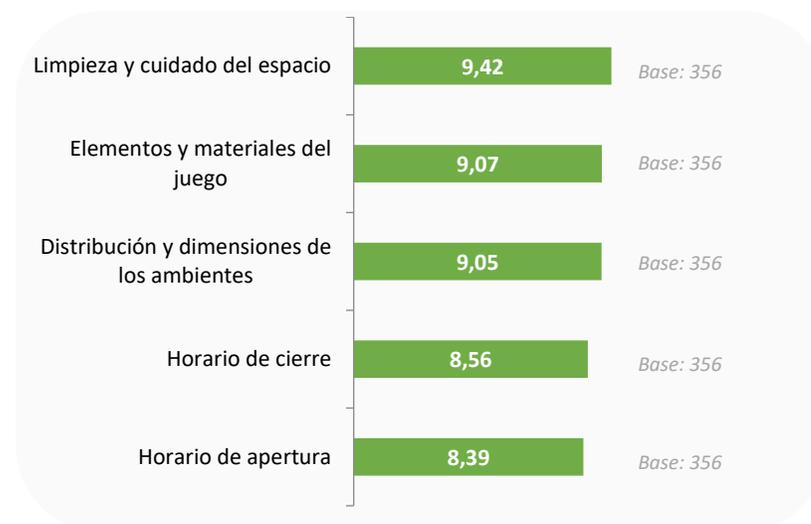
# Organización y prestación del servicio.

## Infraestructura, equipamiento y horario.

### Infraestructura, equipamiento y horario



### Ranking de atributos



- Los atributos que miden la infraestructura y equipamiento de los centros son, en general, valorados positivamente. La *limpieza y cuidado del espacio*, los *elementos y materiales de juego*, así como la *distribución y dimensiones de los ambientes*, vuelven a ser los aspectos mejor puntuados. No obstante, sus valoraciones medias se han reducido entre -0,10 puntos (la limpieza y el cuidado) y -0,18 (los materiales de juego).
- La percepción del horario de los centros también repite como aspecto más crítico: las familias otorgan al *horario de cierre* una puntuación media de 8,56, y al *de apertura*, 8,39. Ambas puntuaciones apenas han sufrido cambios respecto a la evaluación de 2020 (8,56 y 8,41, respectivamente).
- El porcentaje de personas insatisfechas con el horario asciende al 7% y 7,6% de la muestra, más desfavorable para el de apertura.

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P8: A continuación se refieren diferentes enunciados relacionados con el funcionamiento y la labor profesional que realizamos en el centro. Por favor, indica tu grado de acuerdo con cada uno de ellos, utilizando para ello la escala 0 – 10.

# Organización y prestación del servicio. Evolución.

*Acogida profesionales*



*Acogida familias*



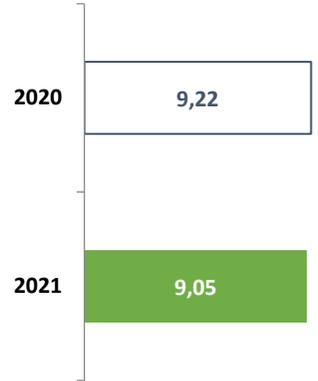
*Acompañamiento y apoyo profesional*



*Espacio para compartir inquietudes*



*Distribución/dimensión ambientes*



*Espacio limpio y cuidado*



*Elementos y materiales de juego*



*Horario de apertura*



*Horario de cierre*



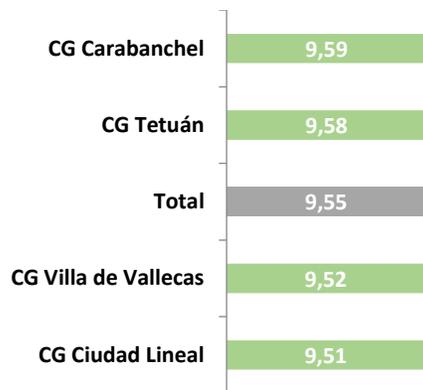
CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2020: 240; Base 2021: 356.

P8: A continuación se refieren diferentes enunciados relacionados con el funcionamiento y la labor profesional que realizamos en el centro. Por favor, indica tu grado de acuerdo con cada uno de ellos, utilizando para ello la escala 0 – 10.

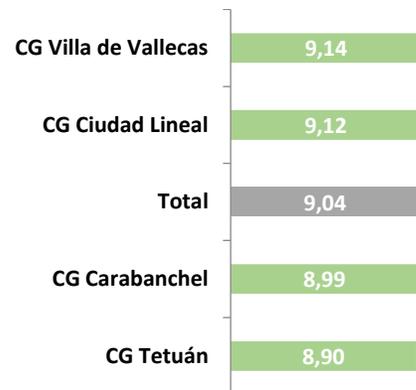
# Organización y prestación del servicio.

## Acogida a las familias, trato profesional, infraestructura, equipamiento y horario según centro.

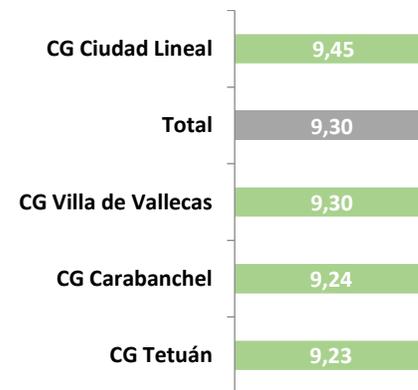
Acogida profesionales



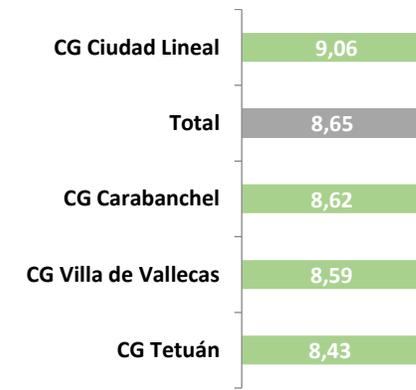
Acogida familias



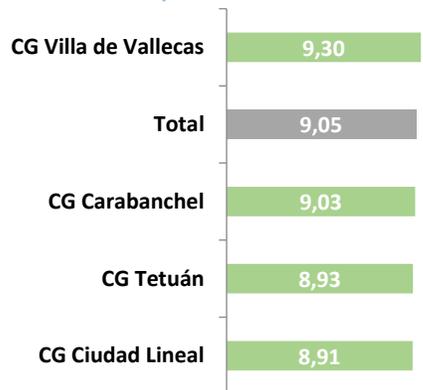
Acompañamiento y apoyo profesional



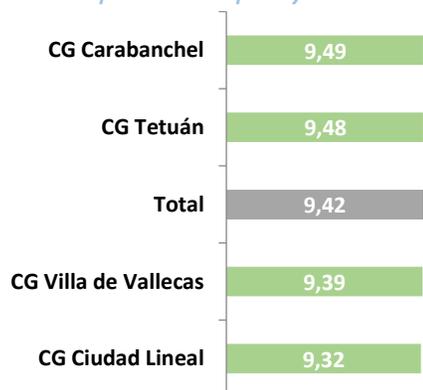
Espacio para compartir inquietudes



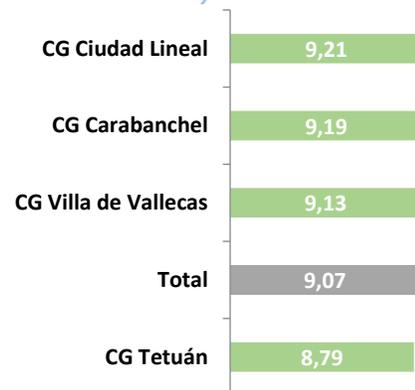
Distribución/dimensión ambientes



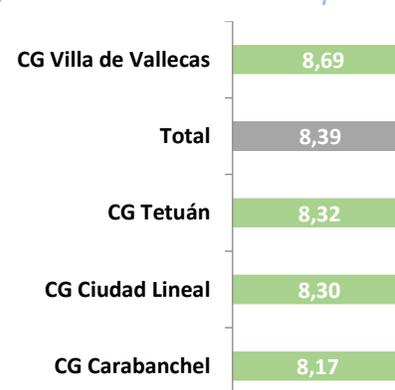
Espacio limpio y cuidado



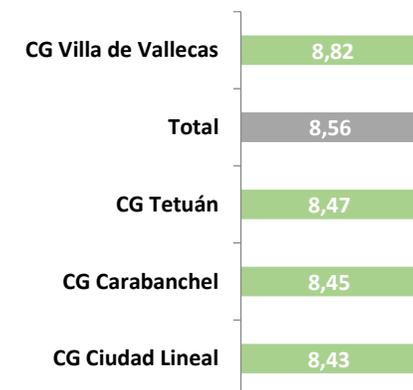
Elementos y materiales de juego



Horario de apertura



Horario de cierre



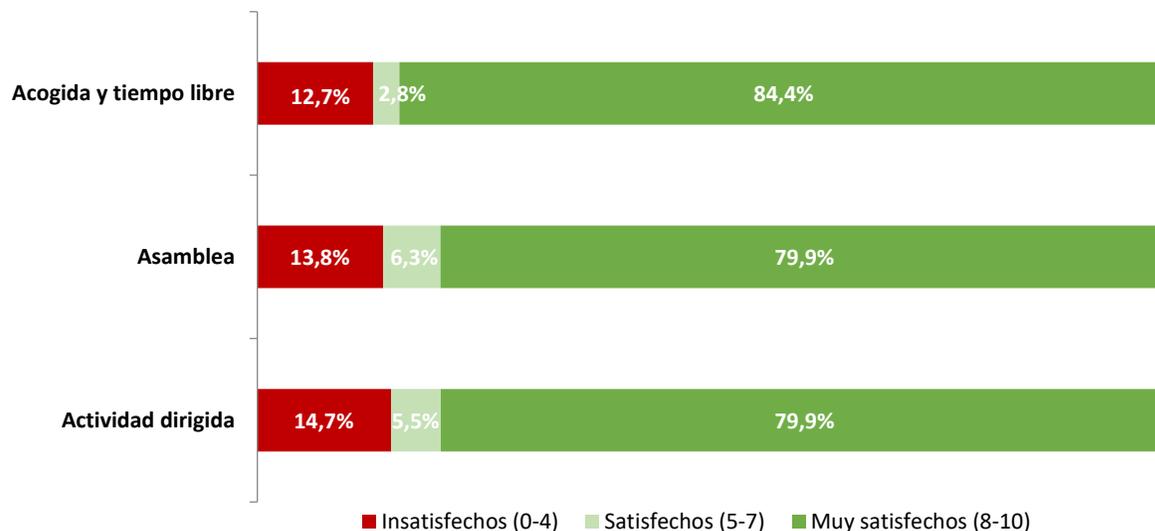
CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P8: A continuación se refieren diferentes enunciados relacionados con el funcionamiento y la labor profesional que realizamos en el centro. Por favor, indica tu grado de acuerdo con cada uno de ellos, utilizando para ello la escala 0 – 10.

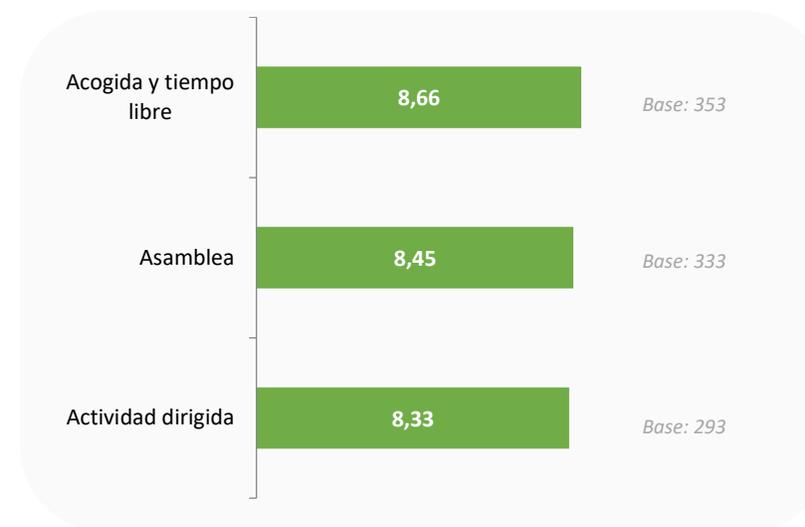
# Programa de actividades.

## Actividades realizadas.

### Actividades realizadas en Casa Grande



### Ranking de atributos



- De las actividades que habitualmente se organizan en los centros Casa Grande, la *acogida y el tiempo libre* es la que mejor valoración recibe (8,66). No obstante, la percepción de este aspecto se ha reducido considerablemente respecto a la evaluación de 2020 (-0,67), al tiempo que ha aumentado el porcentaje de familias que no están satisfechas con este aspecto (del 3,8% de 2020 al 12,7% de 2021).
- Ligeramente por debajo se encuentra la *asamblea* (8,45, -0,7 puntos respecto al pasado año) y la *actividad dirigida* (8,33, también -0,7).
- En términos globales, la proporción de familias muy satisfechas con las actividades rondan o superan el 80%, mientras que las insatisfechas oscilan entre el 13% y el 15%.

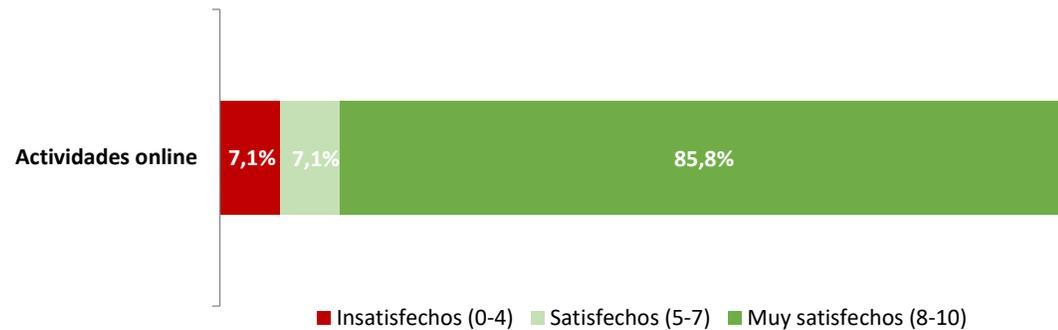
CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P4: A continuación se enumera una serie de actividades que habitualmente se desarrollan en Casa Grande y que probablemente conozcas. Por favor, indica tu grado de satisfacción con aquellas en las que hayas participado durante el último año. (Escala 0 – 10).

# Programa de actividades.

## Actividades *online*.

Valoración de la actividad de Casa Grande en formato virtual



Ranking de atributos

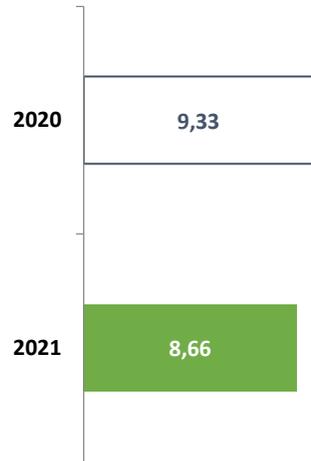


Base: 141

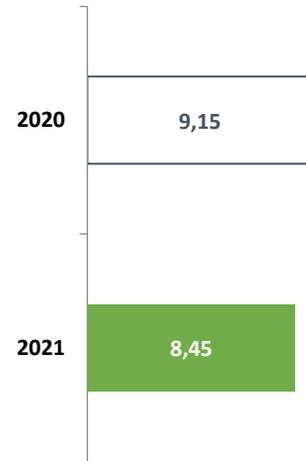
- El confinamiento domiciliario y el resto de medidas restrictivas de la movilidad y del aforo, consecuencia de la pandemia COVID-19, originó en 2020 importantes cambios en la organización de la actividad de las casas, siendo uno de los más impactantes la reducción de la actividad presencial y la incorporación de la virtual. En 2021 la actividad *online* ha continuado en Casa Grande, siendo ya uno más de los servicios que conforman su cartera.
- En su globalidad, *el formato virtual* ha sido valorado con una puntuación media de 8,77 (8,94 en 2020) y concentra a un 85,8% de familias “muy satisfechas” y a un 7,1% de familias insatisfechas.

# Programa de actividades. Evolución.

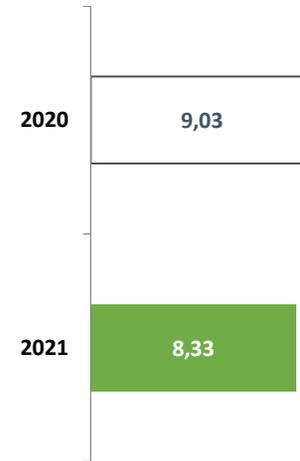
Acogida y tiempo libre



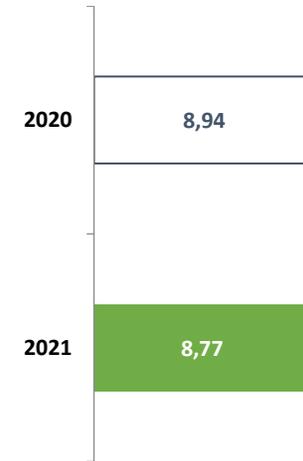
Asamblea



Actividad dirigida



Actividad online



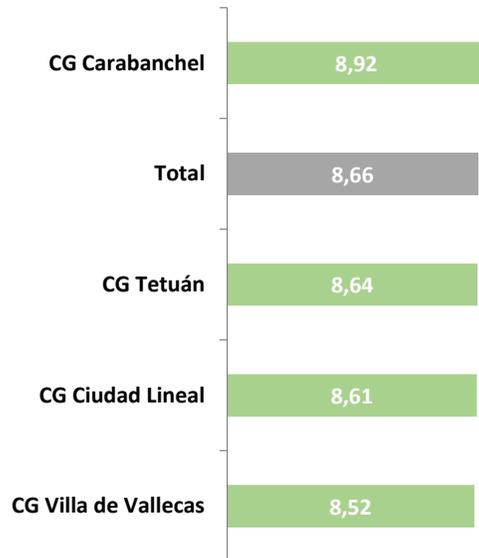
CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2020: 240; Base 2021: 356.

P4: A continuación se enumera una serie de actividades que habitualmente se desarrollan en Casa Grande y que probablemente conozcas. Por favor, indica tu grado de satisfacción con aquellas en las que hayas participado durante el último año. (Escala 0 – 10). / P9 (2021): Si has participado en alguna actividad / taller online, ¿Podrías valorar tu experiencia? P14 (2020): En general, y teniendo en cuenta toda tu experiencia en Casa Grande, valora tu grado de satisfacción global con el formato online (Escala 0 – 10).

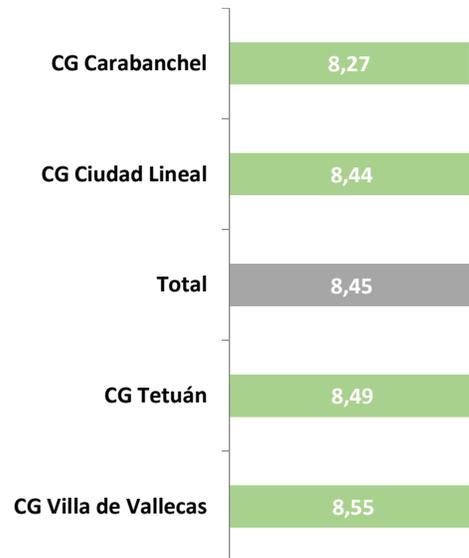
# Programa de actividades.

## Actividades realizadas según centro Casa Grande.

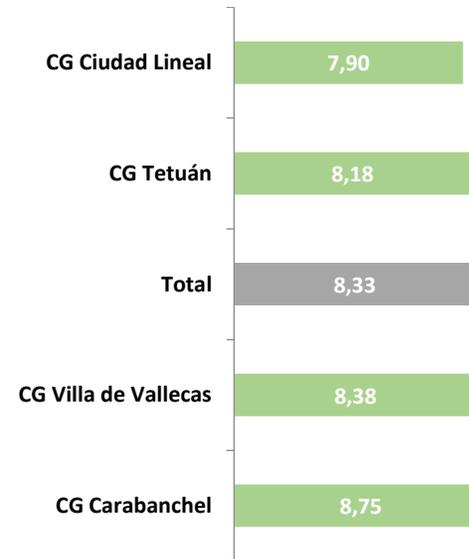
Acogida y tiempo libre



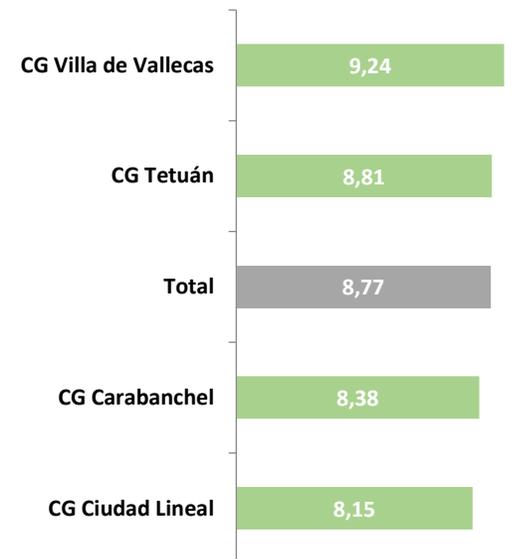
Asamblea



Actividad dirigida



Actividad online



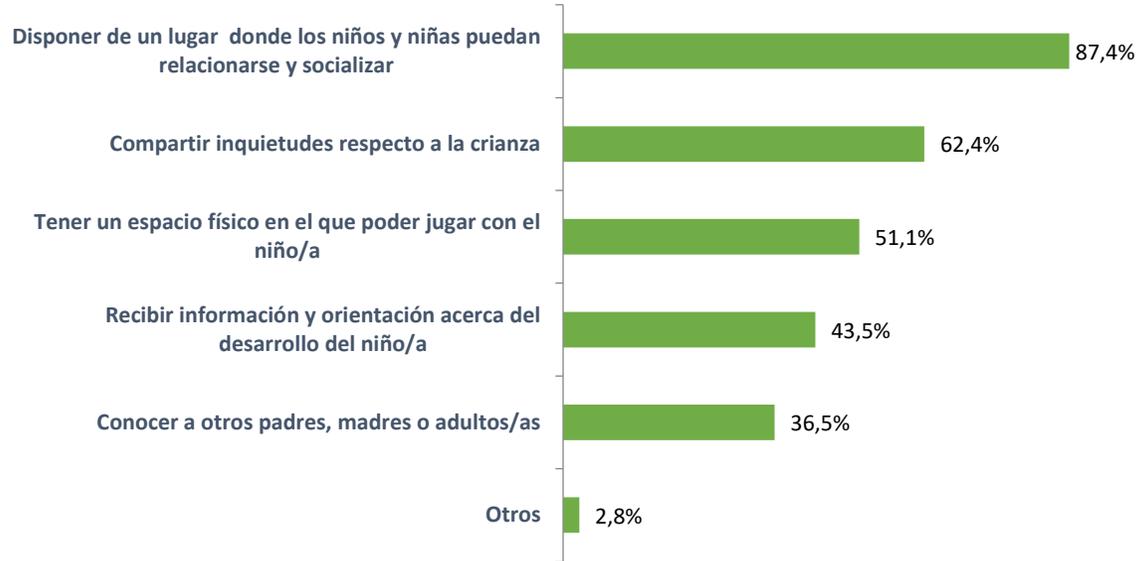
CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P4: A continuación se enumera una serie de actividades que habitualmente se desarrollan en Casa Grande y que probablemente conozcas. Por favor, indica tu grado de satisfacción con aquellas en las que hayas participado durante el último año. (Escala 0 – 10). / P9: Si has participado en alguna actividad / taller online, ¿Podrías valorar tu experiencia?

# Fundamentos de la participación.

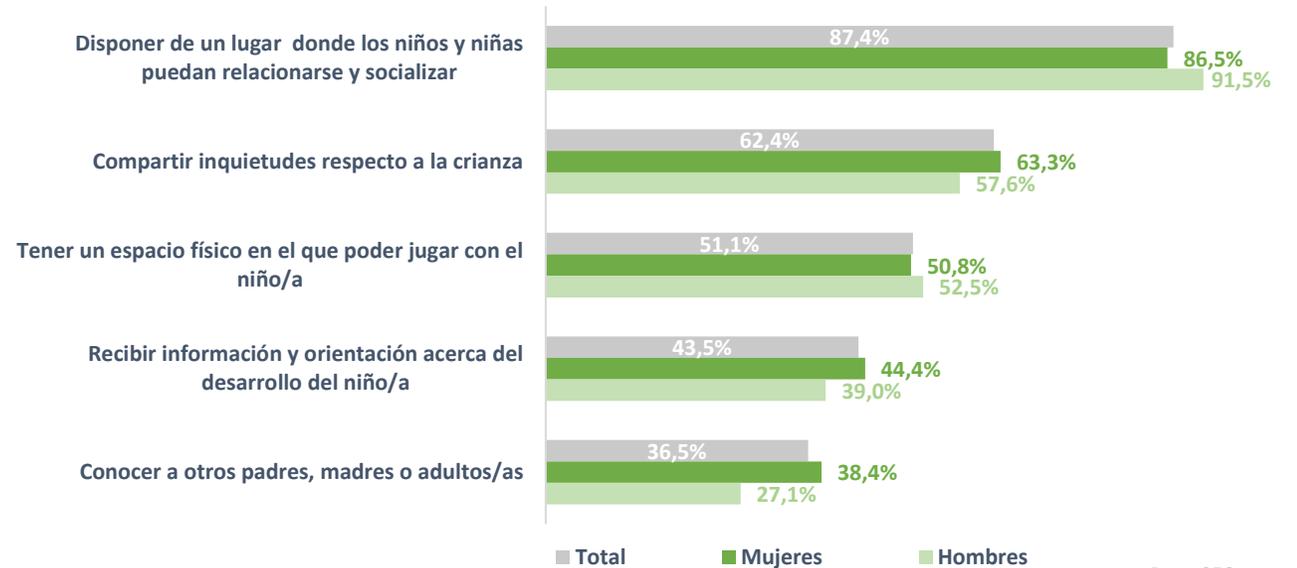
## Motivos de la decisión de participar en Casa Grande.

### Motivos más habituales



Base: 356  
Respuesta múltiple

### Motivos más habituales según sexo



Base: 356  
Base mujeres: 297  
Base hombres: 59

### Otros motivos

Por el taller de lactancia	3 (0,8%)
Por la metodología, el proyecto, el tipo de actividades	3 (0,8%)
Observar al niño/a jugar en otro entorno	2 (0,6%)
Ayudar en la adaptación de la escuela infantil	2 (0,6%)

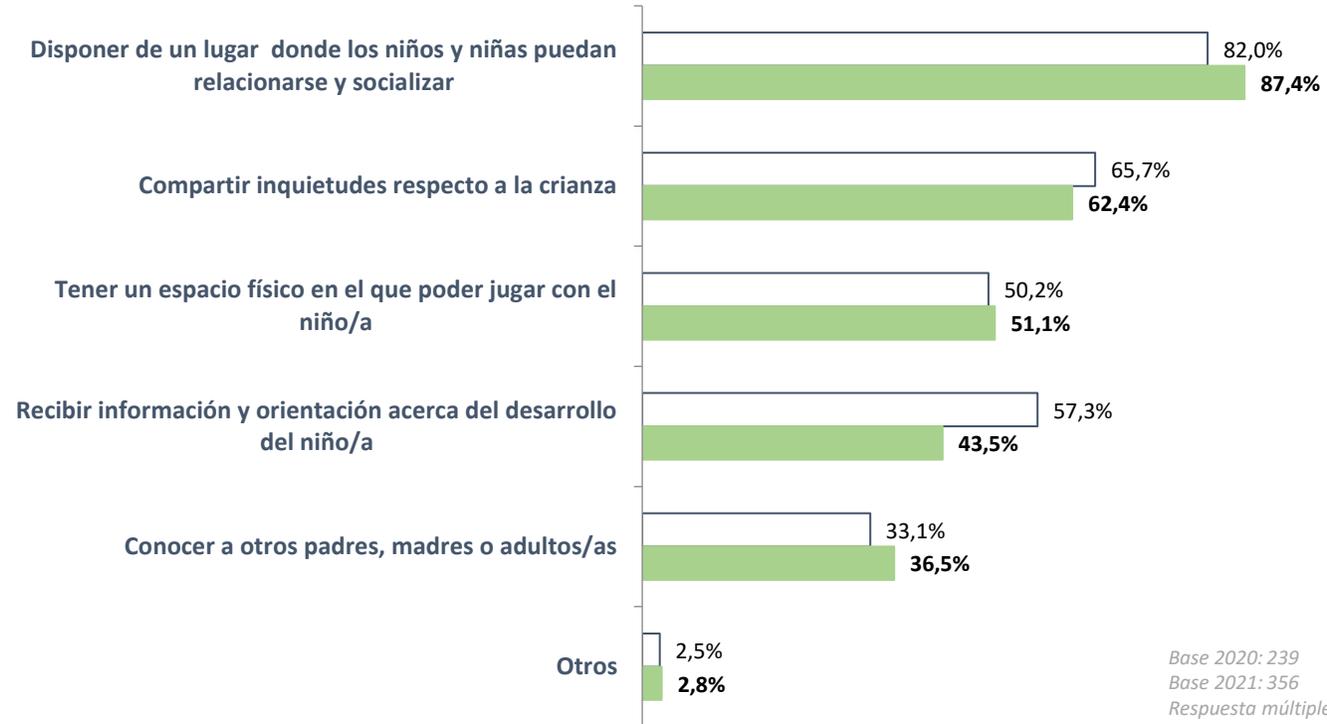
Base: 10

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P5: ¿Cuáles fueron los motivos por los que decidiste participar en Casa Grande?

# Fundamentos de la participación.

## Evolución.



- En general, no hay razón única para la participación en Casa Grande: las familias tienen en cuenta motivos múltiples y variados.
- En porcentajes similares a los obtenidos en 2020, *disponer de un lugar donde niños y niñas puedan relacionarse y socializar* impulsa a la participación del 87,4% de las personas entrevistadas, mientras que *compartir inquietudes respecto a la crianza*, al 62,4%. A la mitad de la muestra también le motiva *disponer de un espacio físico en el que poder jugar juntos*.

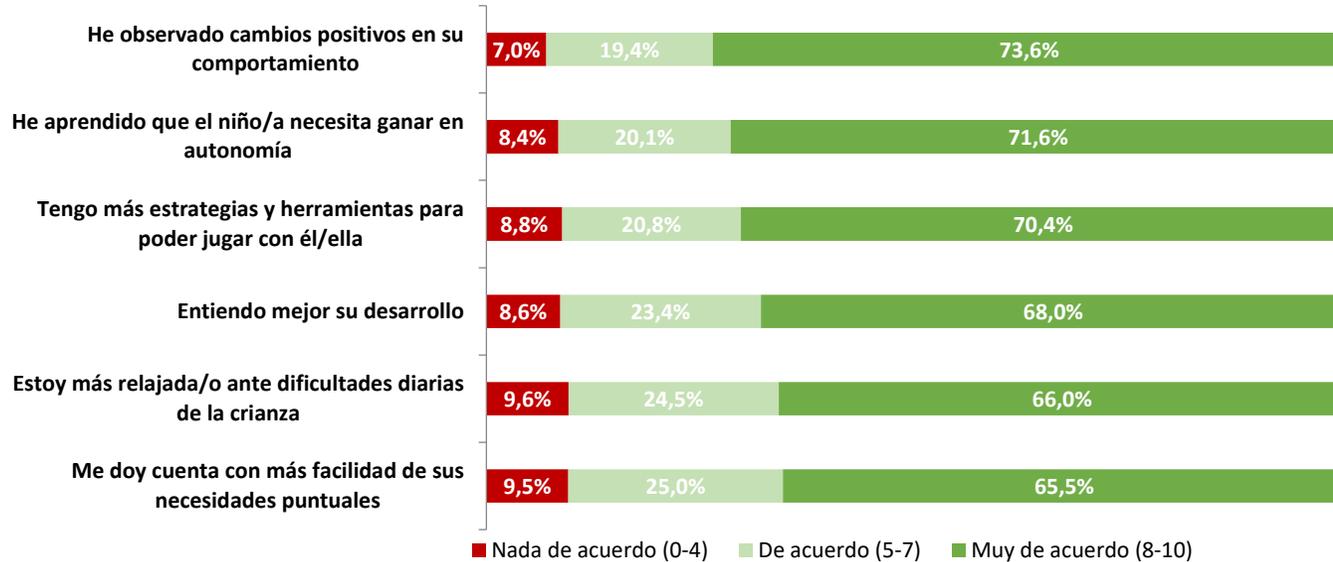
CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2020: 240; Base 2021: 356.

P5: ¿Cuáles fueron los motivos por los que decidiste participar en Casa Grande?

# Desarrollo personal y familiar (I).

## Beneficios que la participación tiene sobre la crianza del niño o niña.

### Beneficios relacionados con la crianza del niño o niña



### Ranking de atributos



- En general, las personas entrevistadas han percibido mejoras en el desarrollo de su parentalidad y en la manera en que gestionan la crianza de sus hijos e hijas. La valoración que hacen a la influencia de Casa Grande en la *generación de cambios positivos en el comportamiento de los niños y niñas*, en el *respeto a la autonomía* o en la *adquisición de estrategias y herramientas para el juego* son valorados con puntuaciones medias iguales o ligeramente superiores al 8. Las valoraciones del resto de aspectos no distan demasiado de los mencionados, siendo la *toma de conciencia de sus necesidades puntuales* el aspecto que menos ha influido en las familias.
- Todos los aspectos, no obstante, reflejan un descenso respecto a la satisfacción obtenida en 2020.

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P7: Después de haber asistido a Casa Grande, indica hasta qué punto estás de acuerdo con los siguientes aspectos relacionados con el niño o niña al que acompañas (Escala 0 – 10).

# Desarrollo personal y familiar (I).

## Evolución.

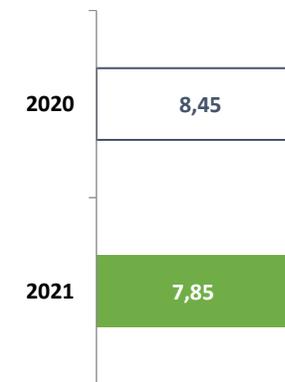
*Tengo más estrategias*



*He aprendido que necesita autonomía*



*Estoy más relajada/o*



*He observado cambios positivos*



*Entiendo su desarrollo*



*Me doy cuenta de sus necesidades*



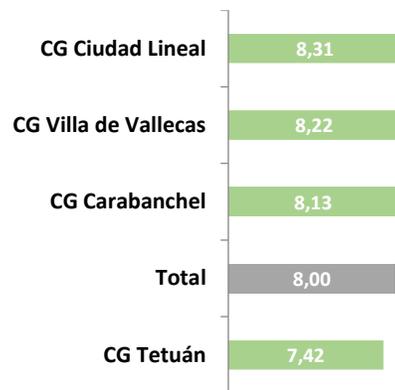
CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2020: 240; Base 2021: 356.

P7: Después de haber asistido a Casa Grande, indica hasta qué punto estás de acuerdo con los siguientes aspectos relacionados con el niño o niña al que acompañas (Escala 0 – 10).

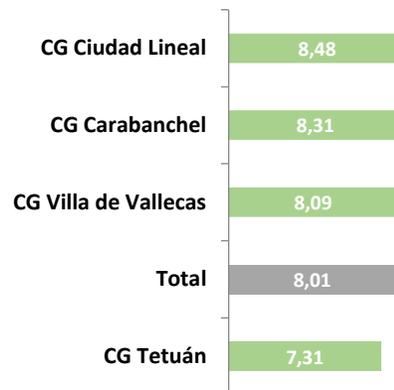
# Desarrollo personal y familiar (I).

## Beneficios que la participación tiene sobre la crianza según centro Casa Grande.

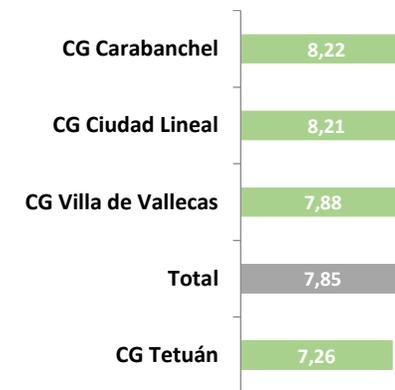
*Tengo más estrategias*



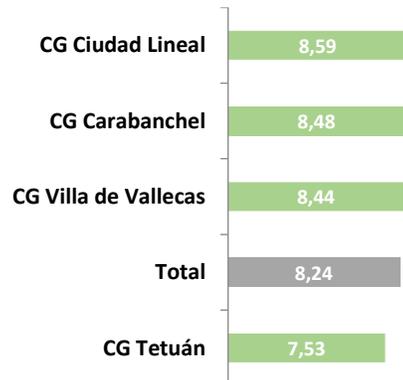
*He aprendido que necesita autonomía*



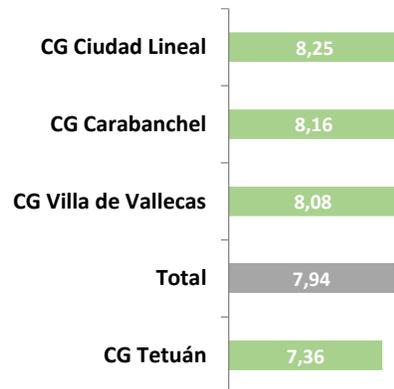
*Estoy más relajada/o*



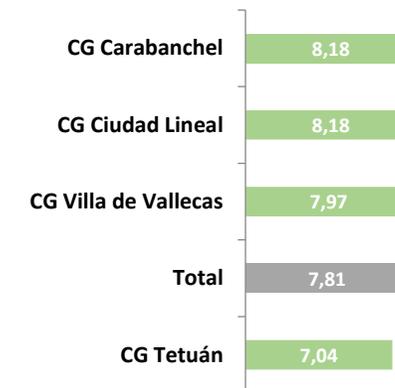
*He observado cambios positivos*



*Entiendo su desarrollo*



*Me doy cuenta de sus necesidades*



CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P7: Después de haber asistido a Casa Grande, indica hasta qué punto estás de acuerdo con los siguientes aspectos relacionados con el niño o niña al que acompañas (Escala 0 – 10).

# Desarrollo personal y familiar (II).

## Otros beneficios de la participación.

<b>Espacio de socialización de madres y padres</b> (conocer a personas con los mismos problemas / compartir / compañía / socializar con otras familias)	6,5%
<b>Crianza</b> (aprender sobre la crianza / compartir la visión / valorar otras formas)	4,8%
<b>Apoyo profesional</b> (dedicación / comprensión / asesoramiento)	4,5%
<b>Rol de madres y padres</b> (seguridad / confianza / empoderamiento / tranquilidad / crecimiento como padres y madres)	2,8%
<b>Red de apoyo</b> (espacio de comunidad / de pertenencia a un grupo, familia o tribu / donde relajarse / donde disfrutar con los hijos)	2,5%
<b>Apoyo emocional</b> (sostenimiento emocional / apoyo psicológico / apoyo en momentos de sobrecarga)	2,0%
<b>Espacio de socialización de niños y niñas</b> (donde pueden jugar / donde pueden pertenecer a un grupo)	1,7%
<b>Recursos y estrategias para el juego</b> (estimulación a través del juego / participación en el juego / nuevos aprendizajes)	1,7%
<b>Conocimiento de los hijos/as</b> (comprenderles mejor / aporta una mirada diferente)	1,1%
<b>Vínculo</b> (reforzar el vínculo a través del juego / fortalecimiento de la relación)	1,1%
<b>Diversión</b> (momentos de ocio / diversión / buenos momentos)	0,8%
<b>Actividades y talleres</b>	0,6%

- Adicional a los aspectos analizados anteriormente como más o menos beneficiosos en relación al proceso de crianza, la encuesta daba lugar a recoger otras mejoras experimentadas a partir de la asistencia a los centros Casa Grande.
- De manera espontánea, un 6,5% de las personas entrevistadas han manifestado la importancia de Casa Grande como un *espacio facilitador de su propia socialización como padres y madres*, mientras que un 4,8% han destacado el valor de los centros como *apoyo a la crianza*.

Base: 356  
Respuesta múltiple

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

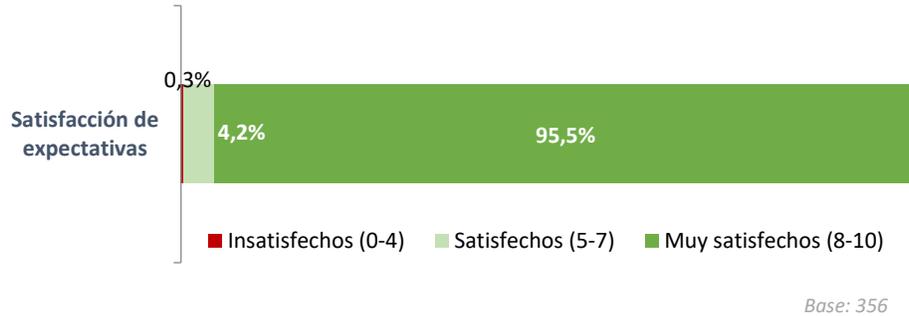
P7.a: Añade en este espacio si la asistencia a Casa Grande te ha aportado algo diferente a lo especificado en la pregunta anterior.



# Satisfacción de expectativas.

## Cumplimiento de expectativas previas.

### Valoración porcentual

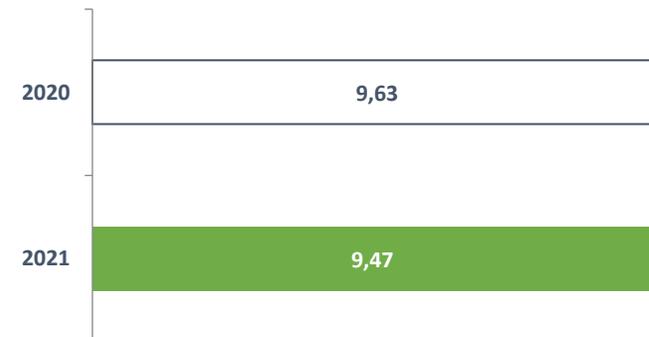


### Valoración media



- El 95,5% de las personas entrevistadas consideran cumplidas las expectativas que tenían antes de participar en las casas. La satisfacción media ha resultado ser de 9,47 sobre 10 (9,63 en 2020).
- Entre los aspectos que han echado de menos quienes no han cumplido en su totalidad sus expectativas, se encuentra una mayor flexibilidad en el horario y en las dinámicas, la organización de un mayor número de actividades y la mayor interacción o asesoramiento profesional.

### Evolución



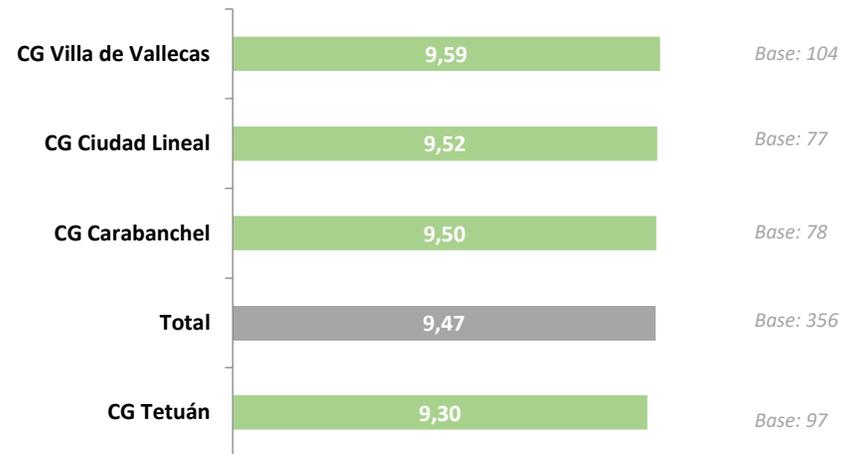
CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2020: 240; Base 2021: 356.

P6: En general, ¿Casa Grande ha satisfecho las expectativas que inicialmente te llevaron a participar? (Escala 0 – 10).

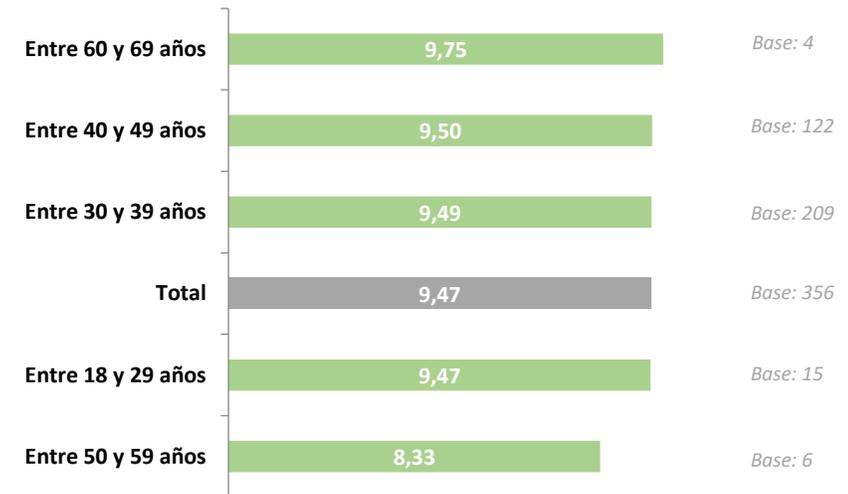
# Satisfacción de expectativas.

## Cumplimiento de expectativas previas según centro Casa Grande y grupo de edad.

Valoración según Casa Grande



Valoración según grupo de edad



CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P6: En general, ¿Casa Grande ha satisfecho las expectativas que inicialmente te llevaron a participar? (Escala 0 – 10).

# Satisfacción de expectativas.

## Aspectos que se han echado en falta.

*Aspectos que se han echado en falta (valoraciones iguales o inferiores a 7)*

*Se me pidió por parte de los organizadores que fuésemos menos días.*

*Me gustaría que fuese un espacio más libre, con menos interacción. No me siento cómoda si me preguntan cosas nada más llegar a un espacio nuevo.*

*Un horario flexible o de mayor duración a diario.*

*El material de juego es muy limitado.*

*Antes había más receptividad y ahora siento que se sigue un guión de dinámicas, hay poca interacción con las familias en general.*

*Pensé que serían tipo sesiones de ayuda en la crianza mientras los niños juegan.*

*Depende del educador, las sesiones son más o menos explicativas.*

*Grupo de niños del mismo tramo de edad.*

*Más interacción con los profesionales, recomendaciones, hablar de inquietudes, comentar durante el juego libre...*

*El rato de despedida muy rígido, centrado cantar las canciones y sin atender las necesidades e inquietudes de cada niño.*

*Realización de más talleres: poder participar en talleres como Casas Lectoras, siempre nos quedamos sin plaza; más plazas en las actividades dirigidas, sobre todo online; más talleres mensuales para compensar la reducción de aforos.*

Base: 16

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P6: En general, ¿Casa Grande ha satisfecho las expectativas que inicialmente te llevaron a participar? (Escala 0 – 10).

# Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.

Aportan sugerencias de mejora  
75,3%

No aportan sugerencias  
24,7%

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| • <b>Reiteración expresa de la satisfacción con el servicio</b> (felicitación a profesionales / a la idea / continuidad del proyecto)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 15,7% |
| • <b>Más actividades</b> (más talleres / recuperar el modelo de asamblea anterior a la pandemia / entre semana y los fines de semana / más actividades padres-hijos / más actividades para bebés y hasta los 2 años / más acompañamiento en el tiempo de juegos / más actividades en grupo / más dinámicas sobre crianza / más actividades con Casas Lectoras / más actividades con música / más actividades por las tardes / continuar con los talleres online) | 13,5% |
| • <b>Horario en general</b> (ampliar el horario en general / mayor número de turnos / eliminar los turnos / ampliar los turnos / regresar a los horarios flexibles / más horario entre semana / más horario los fines de semana / horario más amplio en verano)                                                                                                                                                                                                  | 11,2% |
| • <b>Horario de mañana</b> (ampliar el horario / hacer dos turnos / abrir todas las mañanas, incluso fines de semana)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 9,8%  |
| • <b>Número y gestión de las plazas</b> (más plazas en las actividades virtuales y presenciales / más aforo en los talleres / rotar familias si es necesario / aclarar los procesos de selección de familias / penalizar a las familias que reservan y no acuden / límite de actividades por familia / sesiones por franja de edad / avisar cuando se está en lista de espera)                                                                                   | 6,5%  |
| • <b>Más espacios Casa Grande</b> (ampliar el recurso / llegar a nuevas zonas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4,8%  |
| • <b>Asesoramiento a las familias</b> (más tiempo para hablar y solucionar dudas / más charlas y coloquios / más interacción / más implicación / interés hacia la inquietudes de los padres / tratar inquietudes en las asambleas / recomendar libros sobre crianza)                                                                                                                                                                                             | 4,5%  |
| • <b>Edad de los niños/as</b> (ampliar la edad / adecuar la edad a los tramos escolares / centros similares para niños más mayores)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4,5%  |

Base: 356

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P11: Para finalizar la encuesta, ¿deseas manifestar alguna propuesta de mejora sobre el servicio?

26

## Observaciones, comentarios y sugerencias (II).

• <b>Mantenimiento y equipamiento</b> (hace frío / el suelo es muy frío / los radiadores son antiguos y los niños se queman al tocarlos / algunos espacios están descuidados / mejorar la acústica / el sistema eléctrico se va y vuelve / variar cada cierto tiempo la distribución de zonas de juego)	<b>3,1%</b>
• <b>Material</b> (más material educativo y más juguetes / algunos están descuidados / renovarlos / materiales de luz)	<b>2,8%</b>
• <b>Espacios</b> (dimensiones más grandes / más ventiladas / con espacios exteriores)	<b>2,5%</b>
• <b>Ampliar aforos</b>	<b>2,0%</b>
• <b>Profesionales</b> (más número de profesionales / evitar cambios frecuentes)	<b>1,7%</b>
• <b>Salidas al exterior</b> (excursiones / encuentros en parques)	<b>1,7%</b>
• <b>Horario de tarde</b> (ampliar el horario / eliminar los turnos en la tarde / adelantar la hora de cierre)	<b>1,4%</b>
• <b>Difusión</b> (Mejorar la información sobre horarios y cita previa en la Web / coordinación con otros recursos para dar a conocer Casa Grande / anticipar la programación del mes)	<b>1,4%</b>
• <b>Más días de los hermanos</b>	<b>1,4%</b>
• <b>Limpieza</b> (a veces hay pelos en el suelo / mayor limpieza de rincones y en general)	<b>1,1%</b>
• <b>Mejora de las medidas Covid-19 y de otras actividades infecto-contagiosas</b> (desinfección a la entrada / desinfección de material / ventilación / control de los síntomas / avisar a las familias cuando hay casos positivos)	<b>1,1%</b>
• <b>Dejar más tiempo de juego libre</b>	<b>0,8%</b>
• <b>Medidas Covid-19</b> (mantener los aforos tras la pandemia / que sigan las citas previas)	<b>0,8%</b>
• <b>Favorecer el respeto a niños y padres</b> (algunos profesionales han resultado invasivos intentando que los pequeños jugaran con algo concreto / hay profesionales de nueva incorporación que no han integrado el modelo de relación de Casa Grande / evitar preguntar a las familias por el motivo de su menor asistencia)	<b>0,8%</b>
• <b>Coste del servicio</b> (cobrar por asistir / cobrar y poder dejar a los niños solos)	<b>0,6%</b>
• <b>Flexibilizar las actividades con los/as niños/as</b>	<b>0,3%</b>
• <b>Facilitar el proceso de pedir cita</b>	<b>0,3%</b>
• <b>Permitir el acompañamiento de los dos progenitores</b>	<b>0,3%</b>

Base: 356

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P11: Para finalizar la encuesta, ¿deseas manifestar alguna propuesta de mejora sobre el servicio?

# Eficacia de la comunicación.

## Medio de conocimiento de Casa Grande

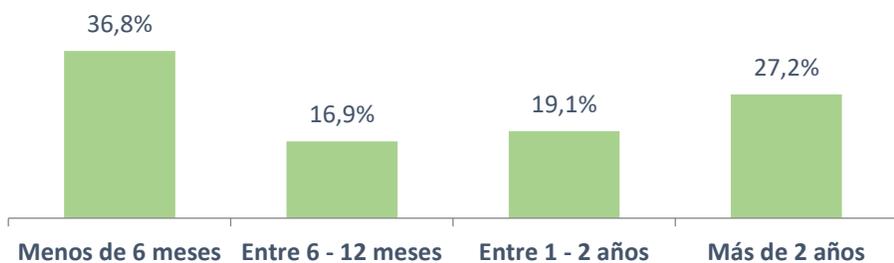


- Más de la mitad de las familias entrevistadas han conocido Casa Grande de la mano de otras personas (57,6%, 55,8% en 2020).
- El “boca a boca” parece ser el medio de conocimiento más exitoso para los centros, si bien Internet es también un medio con impacto (el 12,4% lo conoció a partir de la Web municipal y el 4,8%, a partir de las redes sociales), y también lo es la visibilidad que los propios edificios tienen en los barrios (15,4%).

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2020: 240; Base 2021: 356.  
P1: Por favor, indica cómo conociste la existencia de Casa Grande

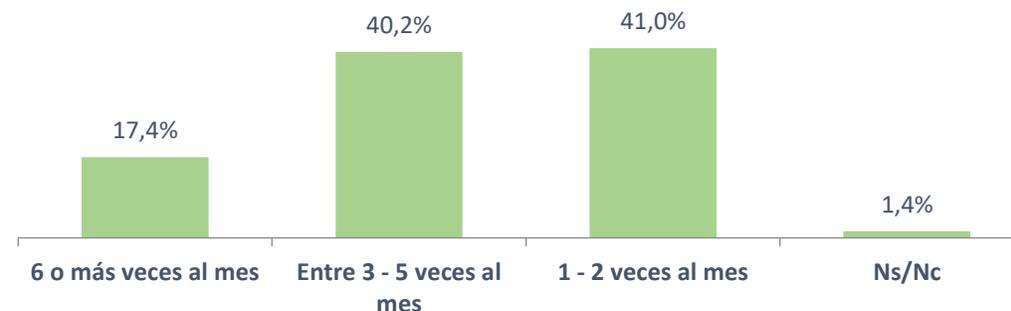
# Datos de permanencia.

Antigüedad de la participación



Base: 356

Frecuencia de asistencia



Base: 356

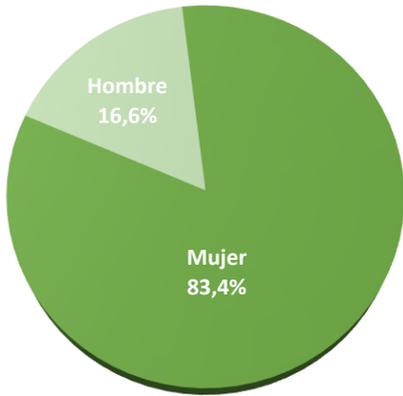
- Algo más de la mitad de la muestra, 53,7%, lleva menos de 1 año participando de Casa Grande, mientras que el 46,3%, entre 1 y 2 años.
- El 81,2% de las familias acuden a Casa Grande un máximo de 5 veces al mes (41% entre 1 y 2 veces y 40,2%, entre 3 y 5 veces).

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

P2: Aproximadamente, ¿cuánto tiempo hace que participas de casa Grande? / P3. Aproximadamente, ¿con qué frecuencia mensual acudes a Casa Grande?

# Datos de clasificación.

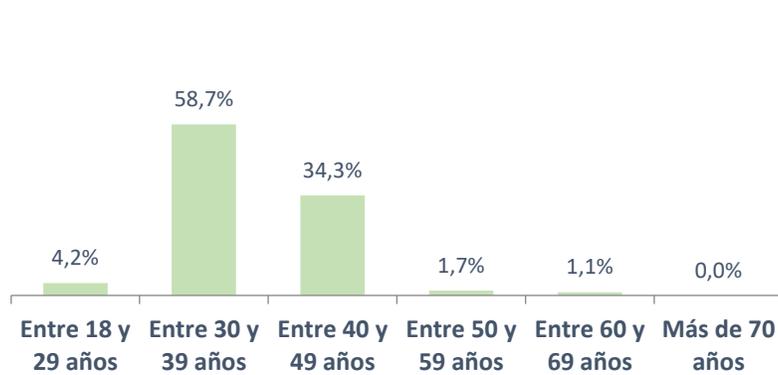
Sexo de la persona entrevistada



Base 356



Edad de la persona entrevistada



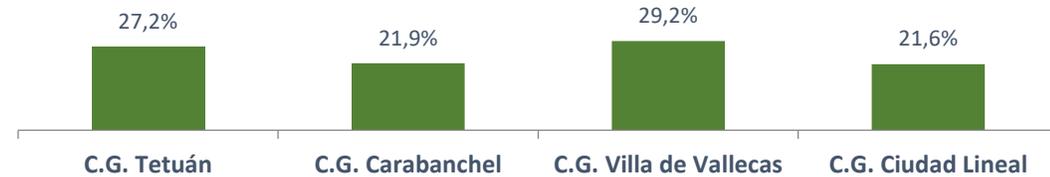
Base: 356

Relación con el niño o niña



Base: 356

Centro Casa Grande



Base: 356

CUE de satisfacción Casa Grande. Base 2021: 356.

C1: A efectos de análisis estadísticos, ¿puedes decirnos qué relación tienes con la niña o niño que acompañas?; C2: Indica, por favor, tu sexo; C3: Y, por último, señala el rango de edad en el que te encuentras.



 familias, igualdad y bienestar social | MADRID