



**SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO
EN LA RESIDENCIA INTERNADO
SAN ILDEFONSO (R.I.S.I.)
INFORME DE RESULTADOS 2022**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

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

FICHA TÉCNICA

TITULO DEL ESTUDIO:

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

ÓRGANO PROMOTOR:

Servicio de Educación Infantil y Otros Programas.

Subdirección General de Educación y Juventud.

Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

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

UNIVERSO:

El universo está formado por un total de 40 familias de menores residentes y un total de 48 menores residentes en la Residencia Internado San Ildefonso.

TAMAÑO MUESTRAL:

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

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

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

MÉTODO DE RECOGIDA:

Se han realizado dos cuestionarios diferentes, uno destinado a las familias de los menores residentes y otro destinado a los menores residentes de la Residencia.

Los cuestionarios de satisfacción con el Servicio de la Residencia Internado San Ildefonso fueron facilitados en el mes de enero de 2023 vía presencial a todas las familias y a todas las niñas y niños residentes.

Una vez cumplimentados por las mismas han sido entregados en la Residencia por los familiares y los menores los han entregado a los educadores del centro.

Se diseñó una batería de preguntas, en su mayoría cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 5.

Éstas fueron complementadas por una pregunta abierta destinada a recoger las sugerencias y comentarios de las familias y las ideas y comentarios de los menores.

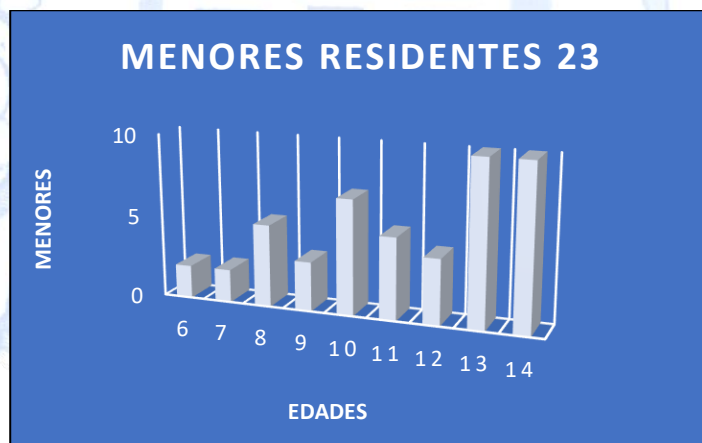
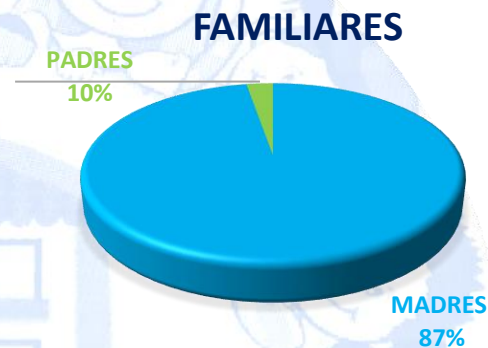
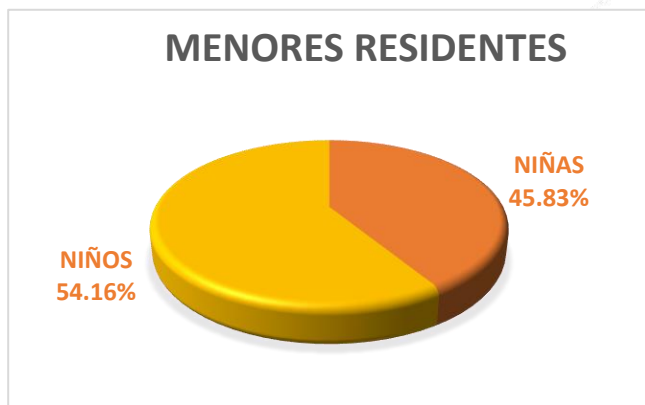
PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

La información de los familiares y de los menores se recoge durante el mes de enero de 2023.

FICHA TÉCNICA



PERFIL DE MENORES Y FAMILIARES ENCUESTADOS



FAMILIAS DE LOS RESIDENTES

- Del total de familiares de los menores residentes que han respondido al cuestionario, el 95% se han mostrado muy satisfechas/os y el 2% satisfechas/os.
- En relación con la insatisfacción con el servicio hemos encontrado un 1%.

	HORARIO DE ATENCIÓN	AMABILIDAD Y RESPETO	CLARIDAD LENGUAJE UTILIZADO	SATISFACCIÓN GENERAL
MUY SATISFECHOS (4-5)	95%	95%	95%	95%
SATISFECHOS (3)	3%	3%	0%	3%
INSATISFECHOS (1-2)	0%	0%	3%	0%

MENORES RESIDENTES

- Del total de menores residentes que han respondido al cuestionario, el 60% se han mostrado muy satisfechos y el 17% satisfechos.
- El 15% se encuentra insatisfecho.

	COMPRESIÓN	SENTIRSE ESCUCHADO/A	BUEN TRATO	CONFIANZA	SEGURIDAD	LIMPIEZA Y ORDEN
MUY SATISFECHOS (4-5)	69%	49%	70%	58%	68%	55%
SATISFECHOS (3)	17%	21%	17%	11%	9%	19%
INSATISFECHOS (1-2)	15%	21%	4%	21%	13%	17%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

FAMILIAS

SÍ

HAN APORTADO
COMENTARIOS Y
SUGERENCIAS

30%

NO

HAN APORTADO
COMENTARIOS Y
SUGERENCIAS

70%

“Agradecer la atención con la que cuidáis de nuestros hijos, sois geniales. Gracias”.

.....

“La Residencia realiza siempre un gran trabajo”.

“Muy agradecida por el trabajo que realizan cada uno de los integrantes de esta residencia por su esfuerzo y dedicación para formar el futuro de cada uno de los niños y niñas”.

“Muy agradecida por la oportunidad de brindar a mis hijos una estabilidad emocional”

“Sugerir algún cambio en la variedad de las comidas, sobre todo en los almuerzos (bocadillos) de la mañana”.

“Me gustaría felicitaros porque cuidáis a mis hijos y les dais educación y de comer”.

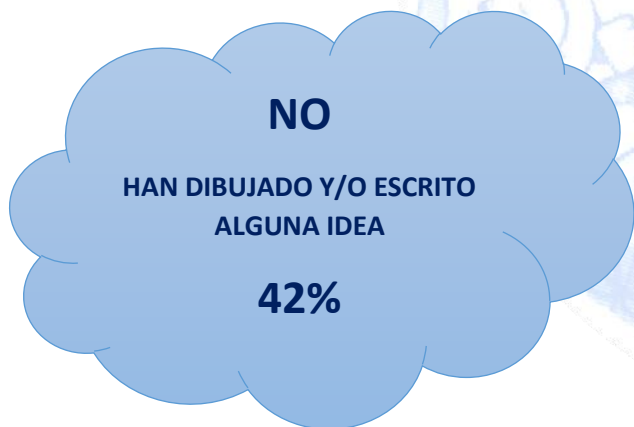
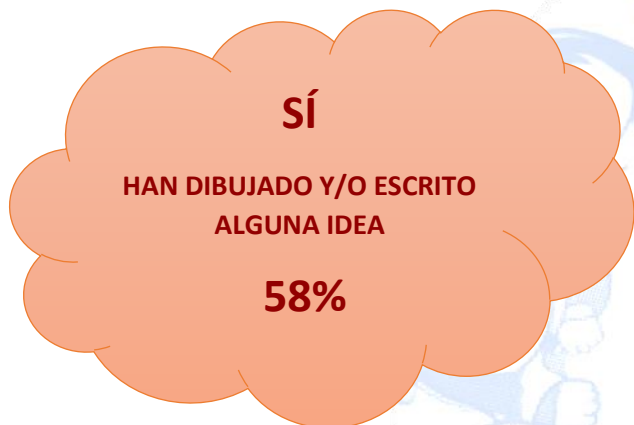
Del total de familiares que han respondido al cuestionario, han aportado ideas un **40%**.

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

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

MENORES

Del total de menores que han respondido al cuestionario, han aportado ideas y/o han dibujado un **58%**.
Al ser un aspecto cualitativo hemos optado transcribir las más representativas.



“Me gustaría que nos dejaran los móviles en los tiempos libres”.

“Mejores horarios en la Resi en general, el patio y los estudios”.

“Que haya actividades como patinaje, clases de cerámica, pintura y más...”.

“Que salgamos más a menudo”.

“Que arreglen la mesa de ping pong y que se pueda subir en ascensor.”

“Que haga un poco más de calor”.

“Que nos dejen acostarnos más tarde”.

