

Observatorio de la ciudad

SDE N° 227

**INFORME SATISFACCIÓN DE
USUARIOS COLONIAS DE
VERANO 2014**

Noviembre 2014



**Concejalía de Planificación y Calidad,
Organización, Estudios y Evaluación,
Secretaría General, Asesoría Jurídica,
Contratación y Patrimonio
y Servicios Generales**



INDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE COLONIAS 2014	5
1.1. Satisfacción general de los padres y percepción del grado de satisfacción de los niños con las actividades realizadas.	5
1.2. Satisfacción con el servicio según la edad de los niños/as usuarios y el centro donde realizan las colonias	7
2. SATISFACCIÓN CON DIFERENTES ASPECTOS DEL SERVICIO	10
2.1. Valoración de las “Instalaciones” y el “Equipo de trabajo” según Edad de los niños y Centro en que realizan la colonia.	11
3. USO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR.....	15
4. USO DEL HORARIO AMPLIADO DE MAÑANA	20
5. SERVICIO “ÚLTIMOS DE LA COLONIA”	23
6. ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS	26
7. ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS	32
8. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE COLONIAS	38
9. RESUMEN Y CONCLUSIONES	44
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	46
FICHA TÉCNICA	49

INTRODUCCIÓN

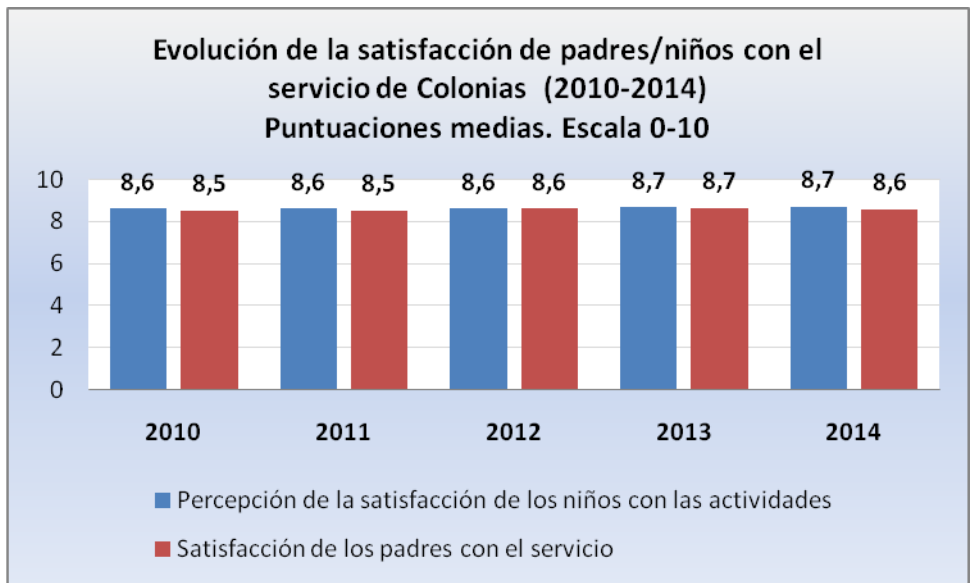
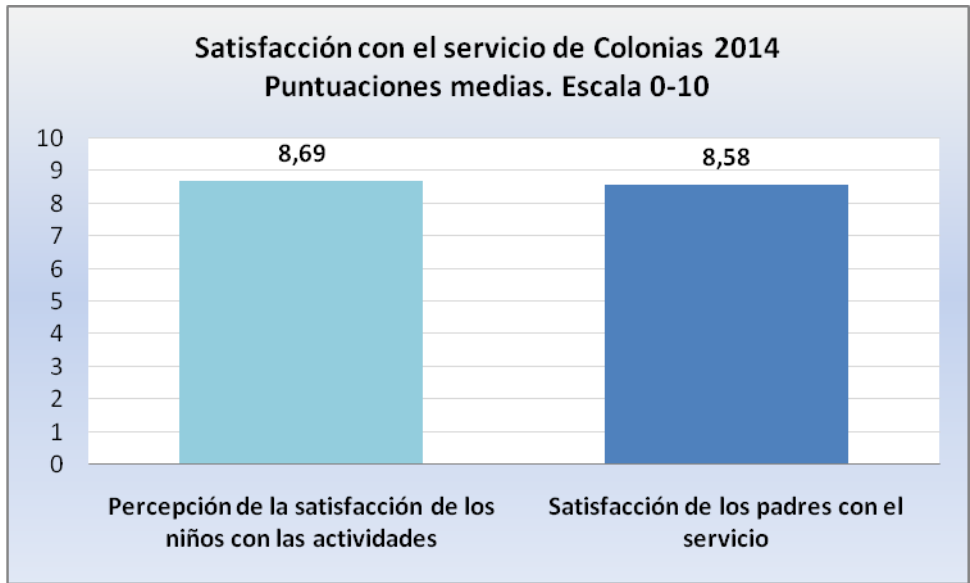
El siguiente informe corresponde a la encuesta realizada entre los padres/madres de los niños/as participantes en las Colonias Municipales organizadas por el Ayuntamiento de Alcobendas durante los meses de Julio y Agosto de 2014, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio recibido.

El cuestionario recoge la valoración de los principales aspectos del servicio prestado a los niños/as, la Valoración General de las Colonias por parte de sus padres, así como aquellas actividades con las que los niños/as están más y menos satisfechos, e incluye un apartado para Sugerencias de mejora para las próximas Colonias Municipales. Se incluyen asimismo preguntas de clasificación demográfica de los niños/as usuarios de las Colonias (sexo y edad) y de los padres (nivel educativo y ocupación).

1. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE COLONIAS 2014

1.1. Satisfacción general de los padres y percepción del grado de satisfacción de los niños con las actividades realizadas.

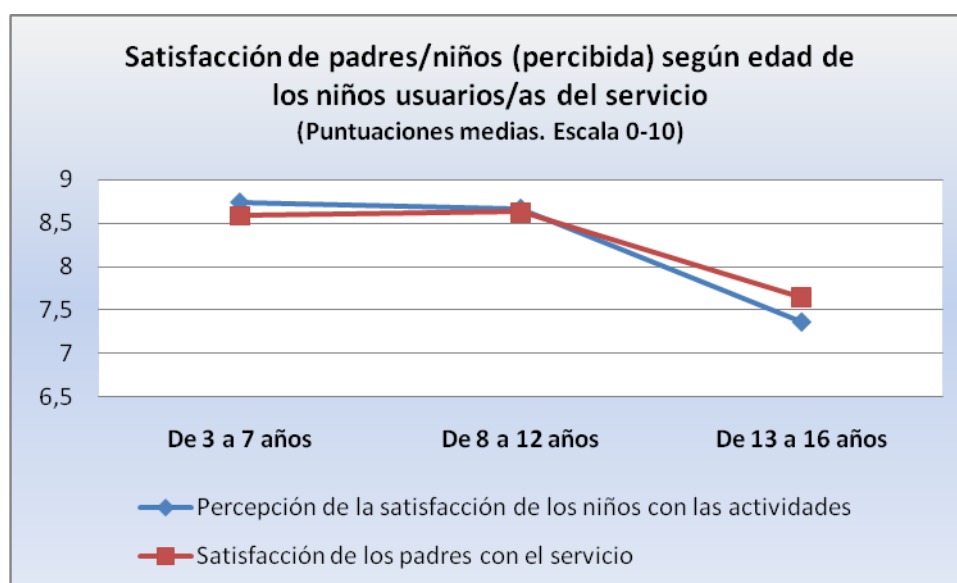
- El grado de satisfacción general de los padres con el servicio de colonias 2014 se sitúa en una puntuación media de **8,6** puntos en una escala de 0 a 10, registrando un descenso de una décima respecto a la registrada el año anterior.
- Por otra parte, el grado de satisfacción que los padres atribuyen a sus hijos obtiene una puntuación media de **8,7** puntos. No hay cambios en este sentido respecto a 2013 y se mantiene también una distancia mínima entre las valoraciones de padres y niños.
- El análisis de la evolución del grado de satisfacción con el servicio de colonias **entre 2010 y 2014** muestra una **gran estabilidad en las puntuaciones medias** en el umbral de los 8,7 puntos.



1.2. Satisfacción con el servicio según la edad de los niños/as usuarios y el centro donde realizan las colonias

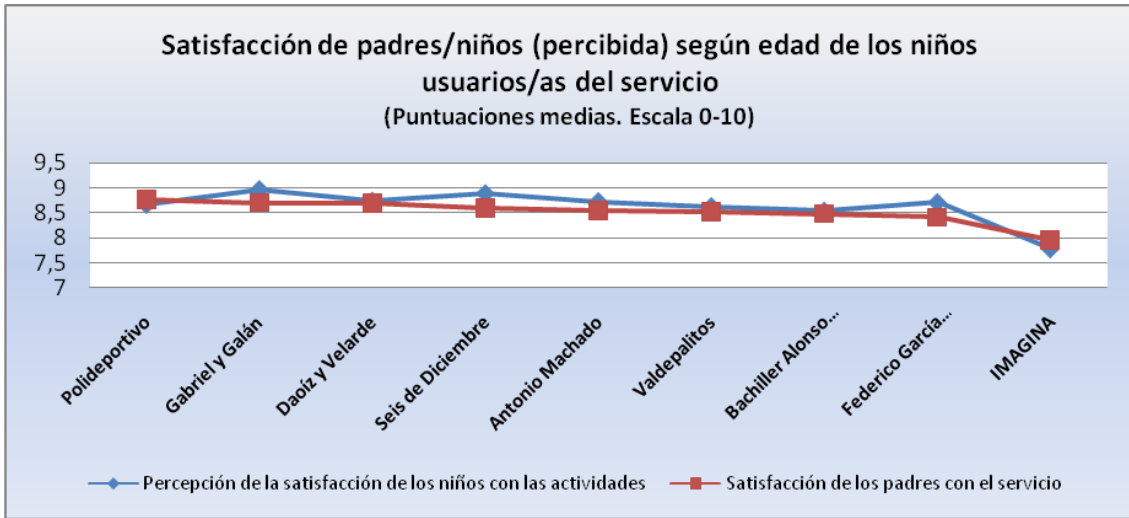
- A medida que aumenta la edad de los niños tienden a descender relativamente los niveles de satisfacción, tanto de los padres como los que éstos atribuyen a sus hijos, respecto al servicio de Colonias. Este descenso es particularmente significativo a partir de los 13 años
- Entre los niños, el grupo más satisfecho es el de edades comprendidas entre los 3 y los 7 años y, entre los padres, el mayor nivel de satisfacción se encuentra en el segmento de los que tienen niños de entre 8 y 12 años en Colonias.

Satisfacción con el servicio de Colonias 2011 según edad de los niños/as usuarios (Puntuaciones medias. Escala 0-10)			
	Edad de los niños/as		
	De 3 a 7 años	De 8 a 12 años	De 13 a 16 años
¿En qué medida considera Vd. que su hijo está satisfecho con las actividades realizadas en las Colonias de verano?	8,74	8,67	7,36
¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el Servicio de Colonias?	8,59	8,63	7,65



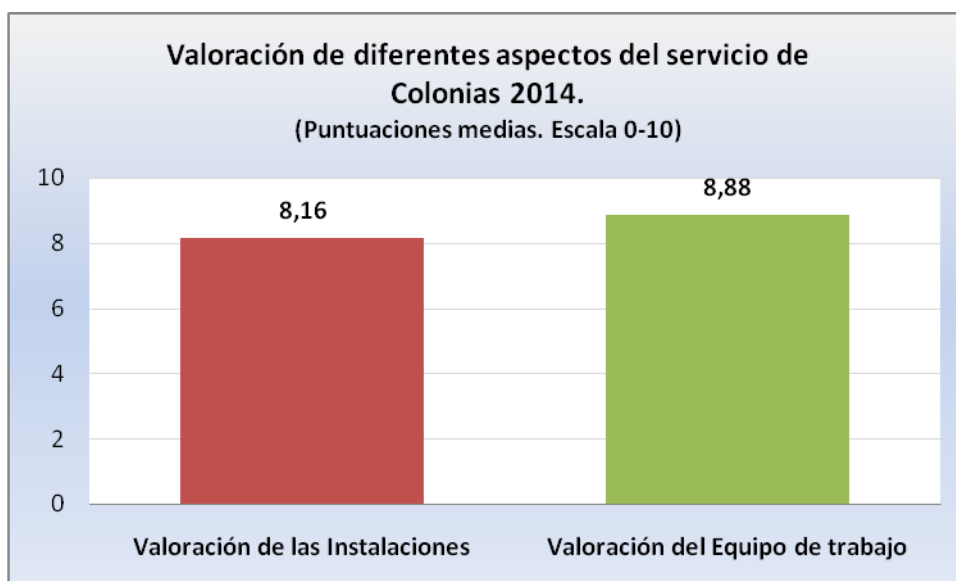
- La colonia del Polideportivo, con 8,78 puntos, es la más valorada por los padres, mientras que la del Colegio Gabriel y Galán es la que se considera más satisfactoria para los niños, que le otorgan una puntuación media muy próxima a los 9 puntos (8,96) y obtiene también la segunda mejor puntuación en cuanto a las valoraciones de los padres (8,71). Por otra parte, el nivel más bajo de satisfacción de padres y niños se encuentra este año en la colonia de Imagina, con medias que no alcanzan los 8 puntos.
- En términos generales los padres consideran más alto el nivel de satisfacción de los niños que el suyo propio, como evidencian las medias más elevadas en la mayoría de los colegios, a excepción de las colonias del Polideportivo e Imagina, que son los dos únicos casos en los que los padres se perciben a sí mismos ligeramente más satisfechos con el servicio que sus propios hijos.

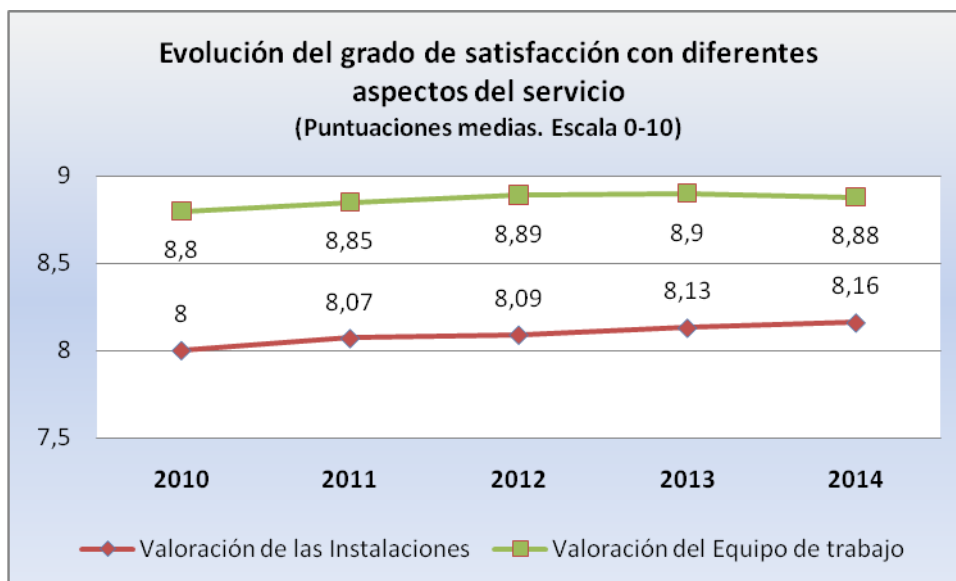
Satisfacción con el servicio de Colonias 2014 según el Centro en el que se realiza (Puntuaciones medias. Escala 0-10)		
COLEGIO EN EL QUE REALIZA LA COLONIA	Satisfacción percibida en los niños con las actividades	Satisfacción general de los padres con el servicio
Polideportivo	8,66	8,78
Gabriel y Galán	8,96	8,71
Daoíz y Velarde	8,73	8,7
Seis de Diciembre	8,88	8,6
Antonio Machado	8,72	8,55
Valdepalitos	8,62	8,52
Bachiller Alonso López	8,53	8,49
Federico García Lorca	8,7	8,42
IMAGINA	7,77	7,95



2. SATISFACCIÓN CON DIFERENTES ASPECTOS DEL SERVICIO

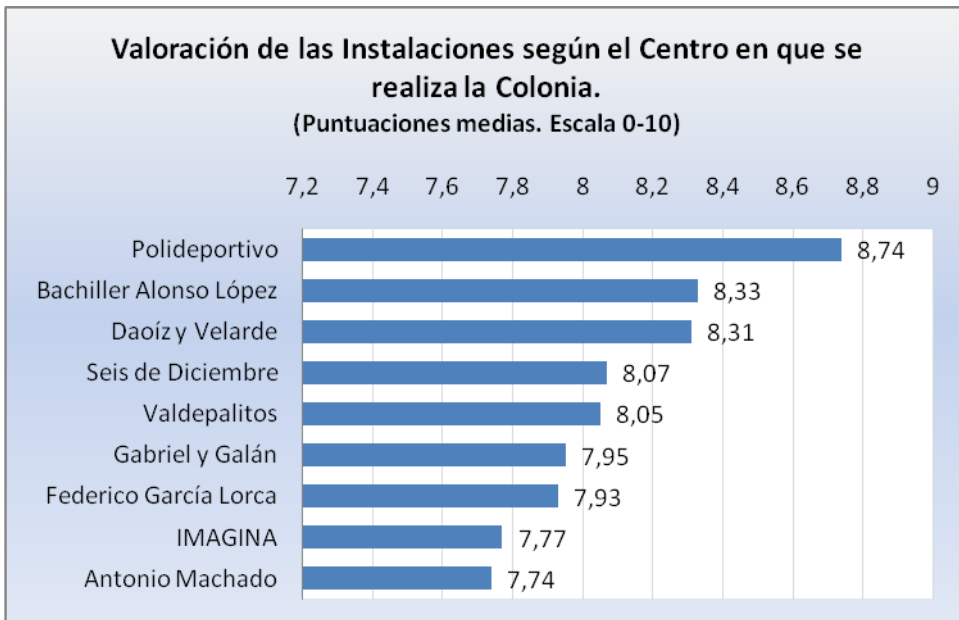
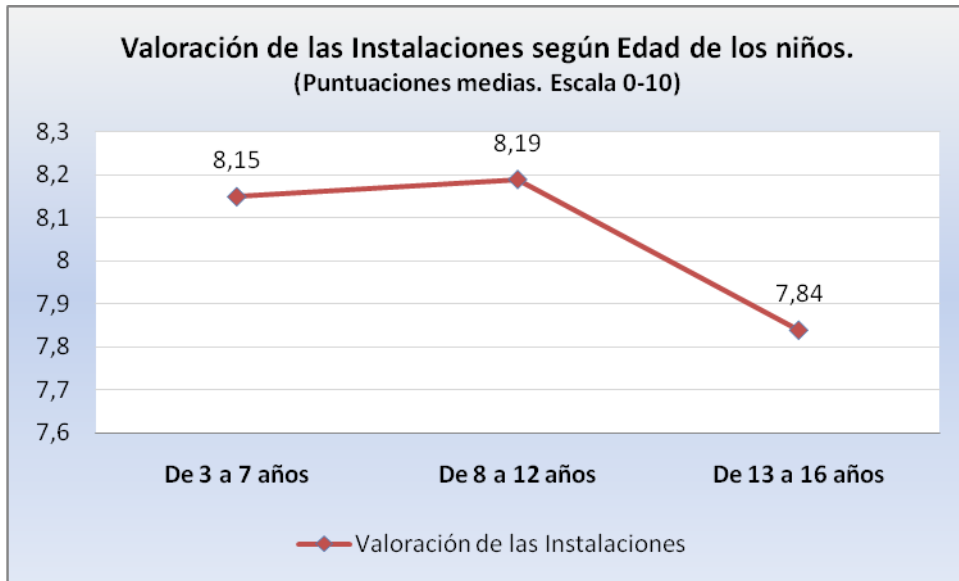
- Entre los dos aspectos específicos del servicio valorados, el más satisfactorio es el ***Equipo de trabajo***, con una puntuación media de **8,88 puntos** en una escala de 0 a 10.
- Por otra parte, las ***Instalaciones*** son también un aspecto evaluado positivamente con una puntuación media de **8,16 puntos**.
- La evolución reciente de la valoración de diferentes aspectos del servicio entre 2010 y 2014, muestra que **la alta puntuación del *Equipo de trabajo* tiende a mantenerse** e incluso a experimentar cierto estancamiento en los últimos años, mientras que **la puntuación de las *Instalaciones* muestra un incremento sostenido año a año**.



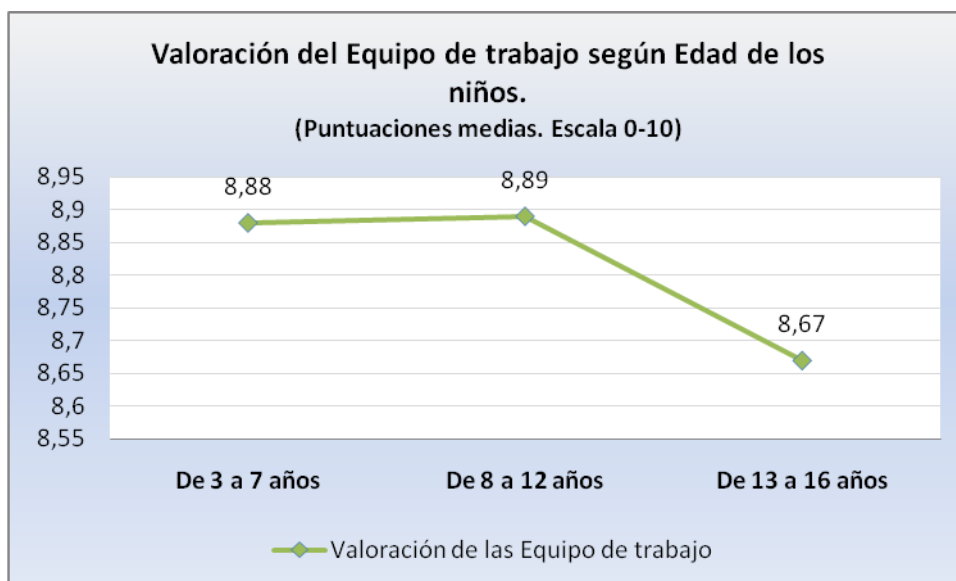


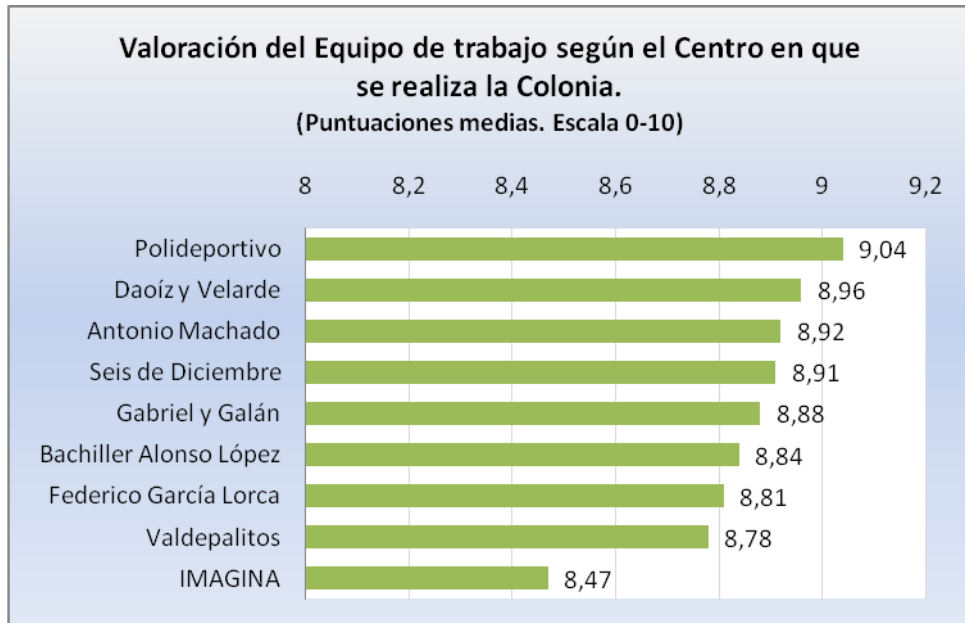
2.1. Valoración de las “Instalaciones” y el “Equipo de trabajo” según Edad de los niños y Centro en que realizan la colonia.

- La valoración de las “Instalaciones” se mantiene en torno a los 8 puntos hasta los 12 años y cae de forma significativa en el grupo de los niños con 13 y más años, donde se sitúa en 7,84.
- Las diferencias en la valoración de las Instalaciones según el Colegio o el centro en el que se realiza la Colonia son bastante marcadas. **Destacan las Instalaciones del Polideportivo como las más valoradas**, con una puntuación media de 8,74, seguidas de los Colegios Bachiller Alonso López (8,33) y Daoíz y Velarde (8,31). Por el contrario, las Instalaciones relativamente menos valoradas son las del colegio Antonio Machado, con 7,74 puntos e Imagina con 7,77.



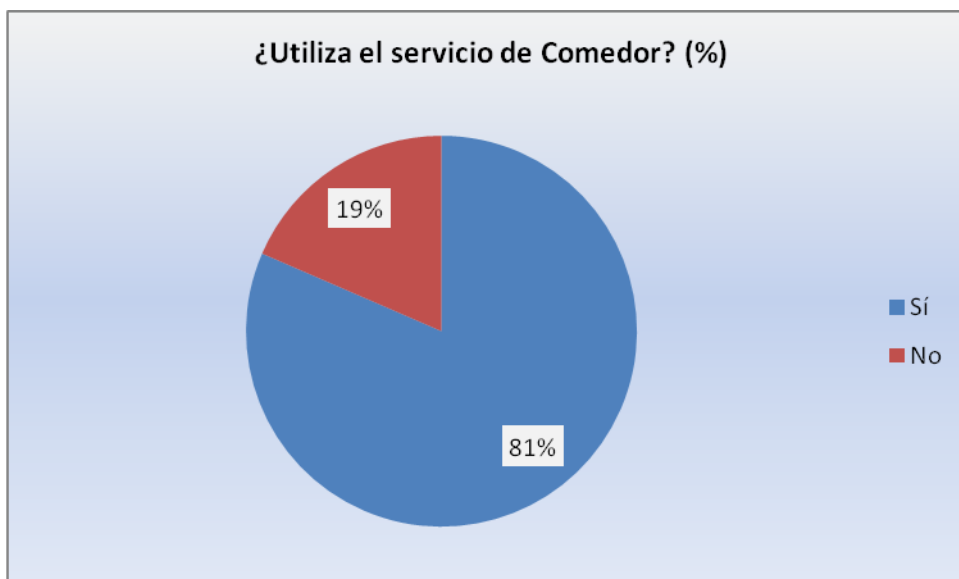
- En cuanto a la valoración del *Equipo de Trabajo* se da una tendencia similar a la observada en el caso de las Instalaciones: la puntuación media cae de manera bastante notoria en el grupo de niños de mayor edad, que es también donde se registran los menores niveles de satisfacción global.
- Según el Colegio o el Centro en el que se realiza la Colonia, **destacan el Polideportivo y el colegio Daoíz y Velarde como los centros en los que los Equipos de trabajo obtienen mejores valoraciones**, con puntuaciones medias de 9,04 y 9,96 puntos respectivamente. Por el contrario, en Imagina, con 8,47 puntos, se encuentra la menor valoración del *Equipo de trabajo*.

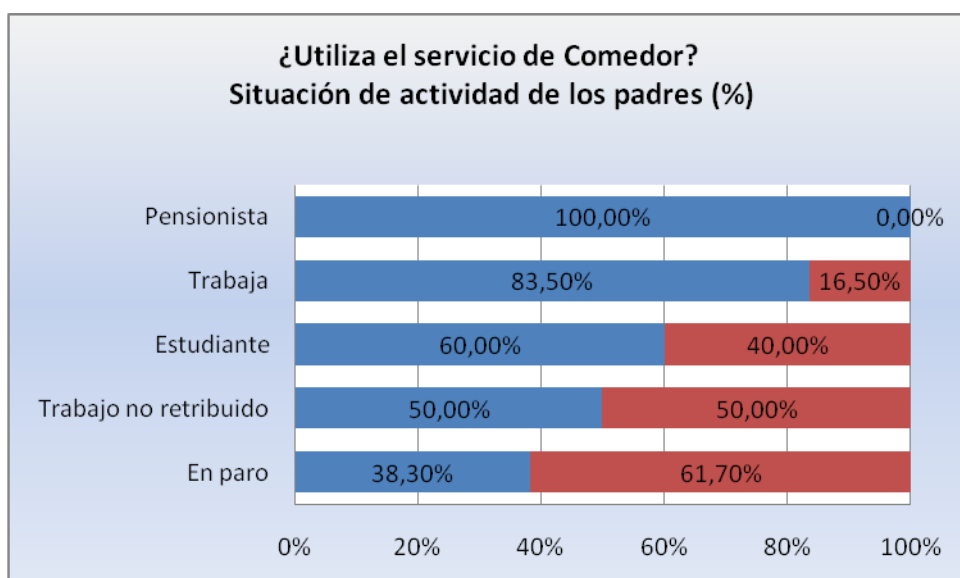
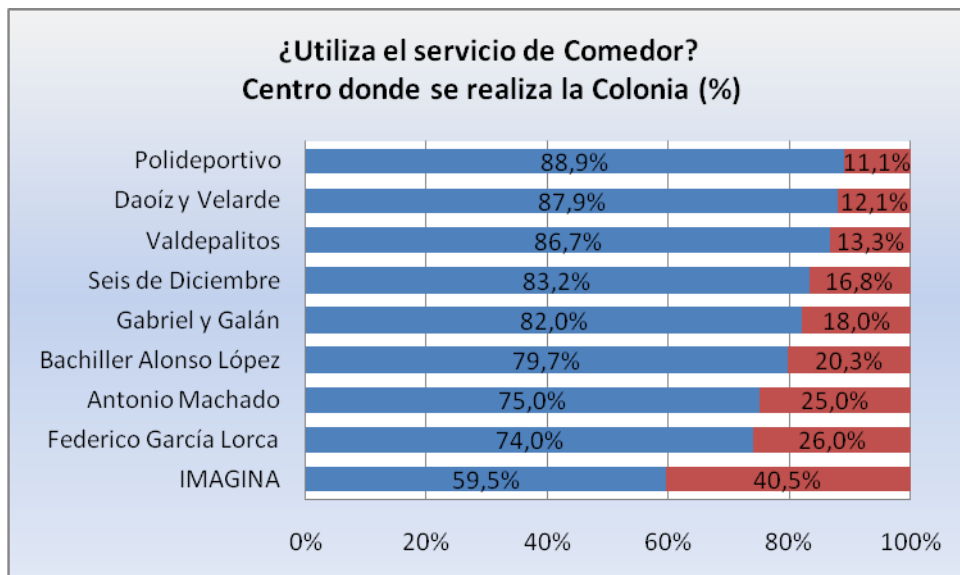
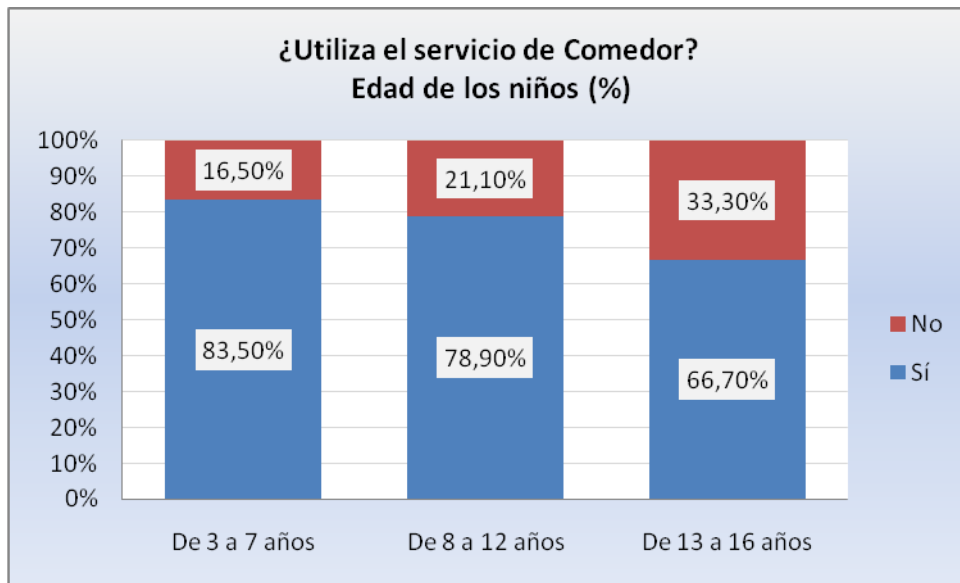




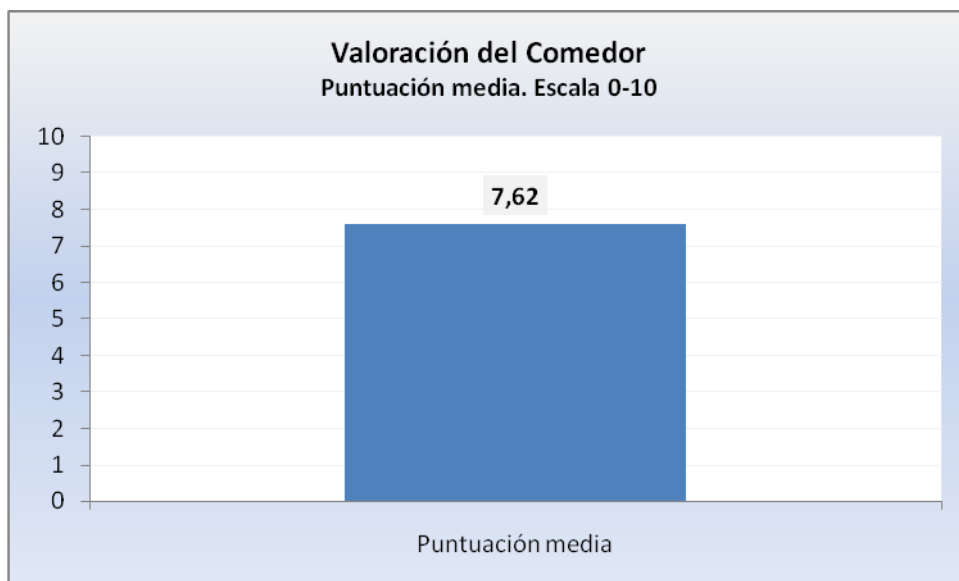
3. USO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR

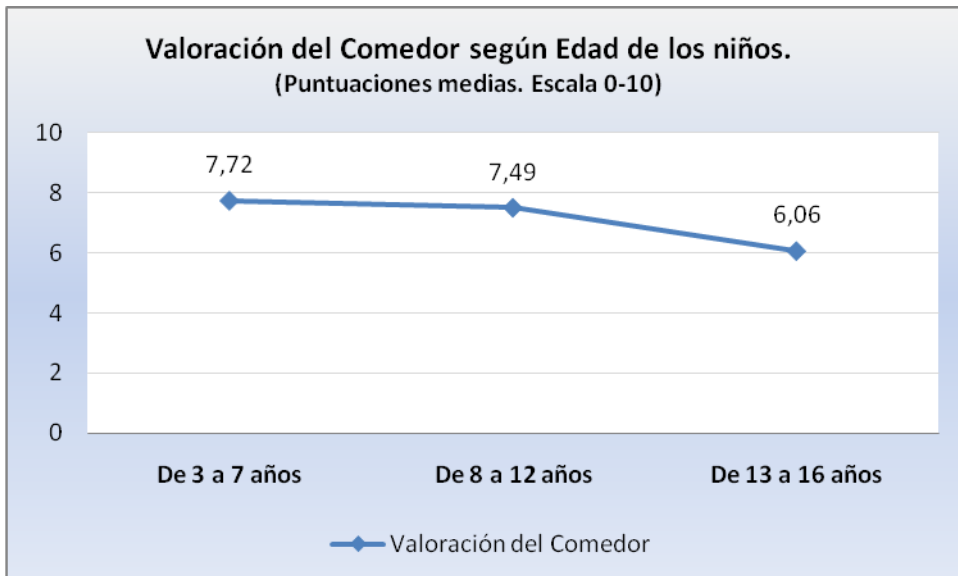
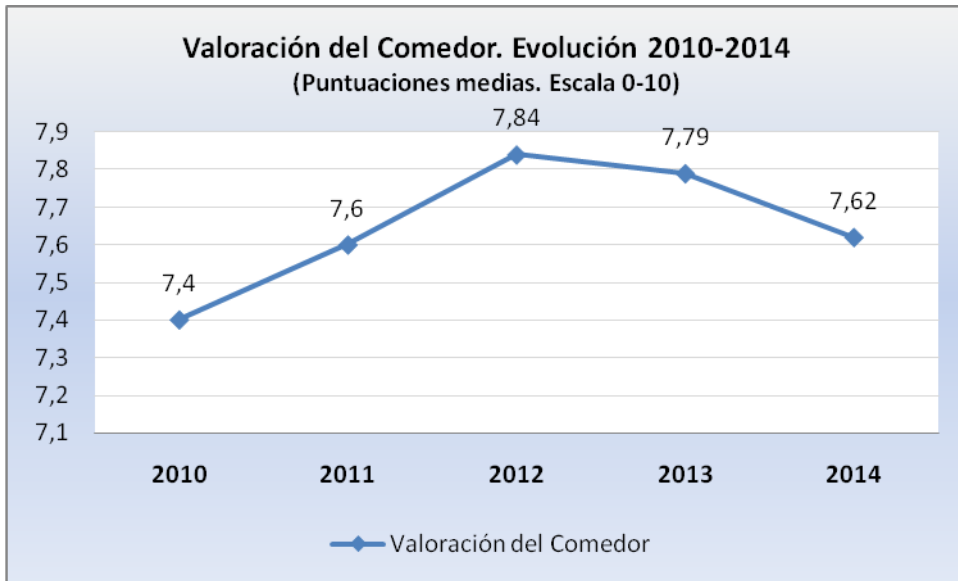
- Más del 80% de los niños que acudieron a las Colonias de verano en distintos centros en 2014, utilizaron el servicio de comedor.
- El porcentaje de niños usuarios de este servicio es mayor en los tramos de menor edad, y en las familias en las que el padre/madre ó tutor son trabajadores en activo ó Pensionistas.
- Según Centros, los mayores porcentajes de niños/as usuarios de este servicio se encuentran en el Polideportivo y en los colegios Daoíz y Velarde y Valdepalitos. Por el contrario, en Imagina el porcentaje de los usuarios del comedor cae por debajo del 60%.

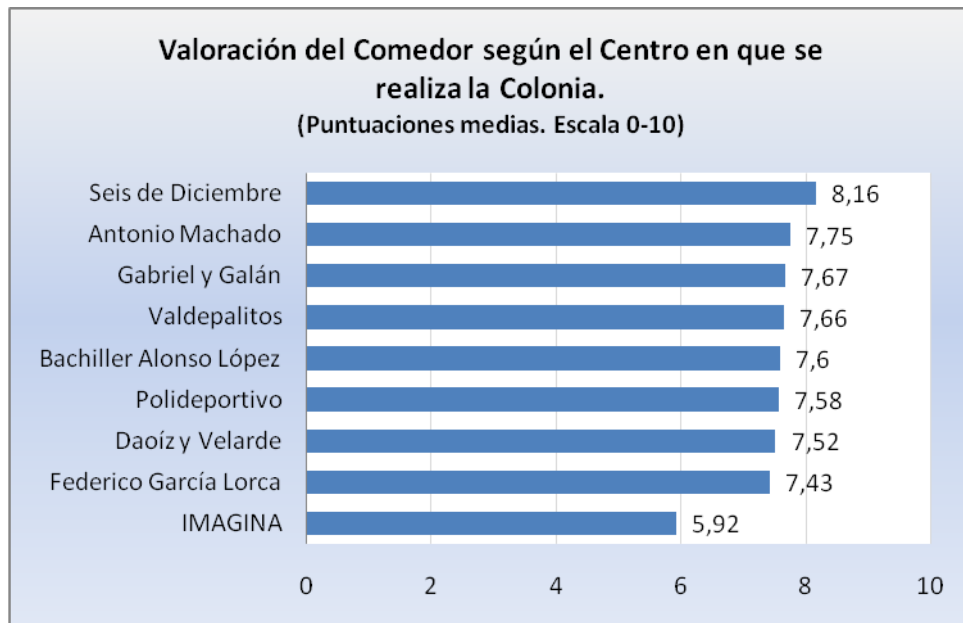




- La **valoración del comedor** por parte de las familias usuarias del servicio, aplicando una escala de 0 a 10 puntos, obtiene una puntuación media global de **7,62 puntos**; lo que representa un ligero descenso respecto a las puntuaciones registradas en los últimos dos años.
- La **valoración de este servicio tiende a ser mejor entre las familias de los niños/as usuarios de menor edad** y tiende a decaer con el incremento de la edad de los niños, y especialmente en el segmento de los más mayores, con edades entre 13 y 16 años, donde se sitúa en el entorno a los 6 puntos.
- Según el Centro en el que se realiza la colonia, **destaca el colegio Seis de Diciembre con la mejor puntuación del servicio de comedor (8,16)**, mientras que la colonia de Imagina obtiene la más baja puntuación en lo relativo a este servicio (5,92).

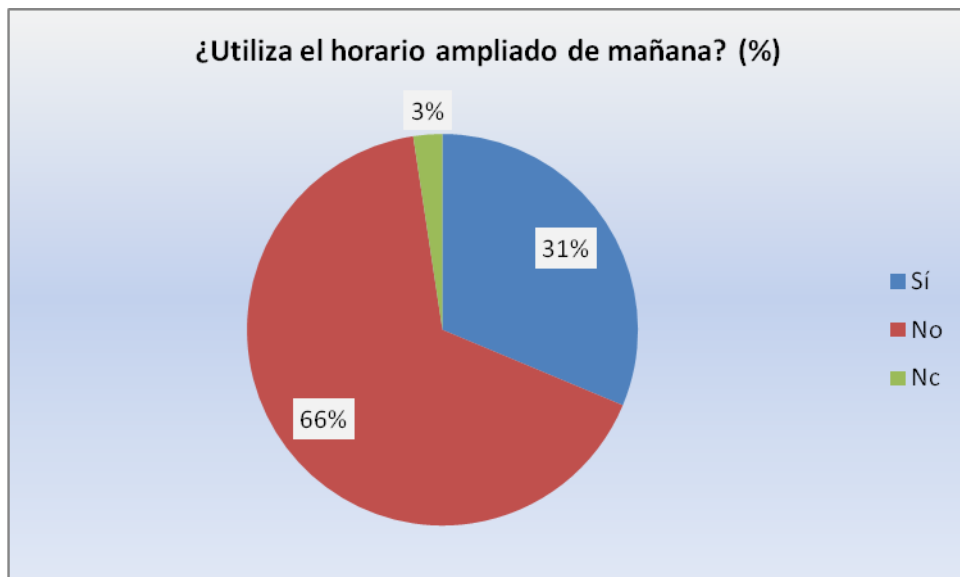


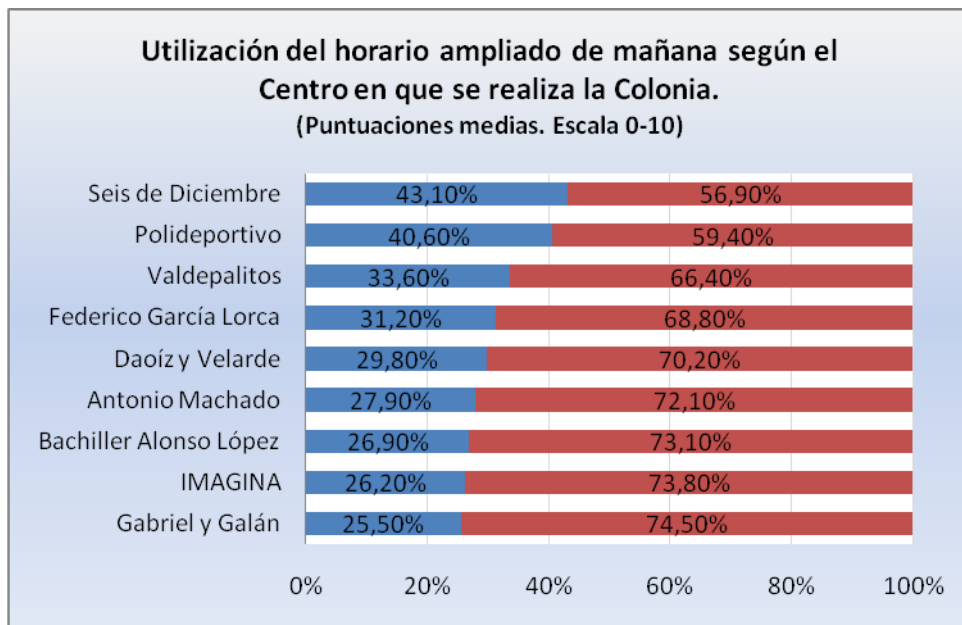
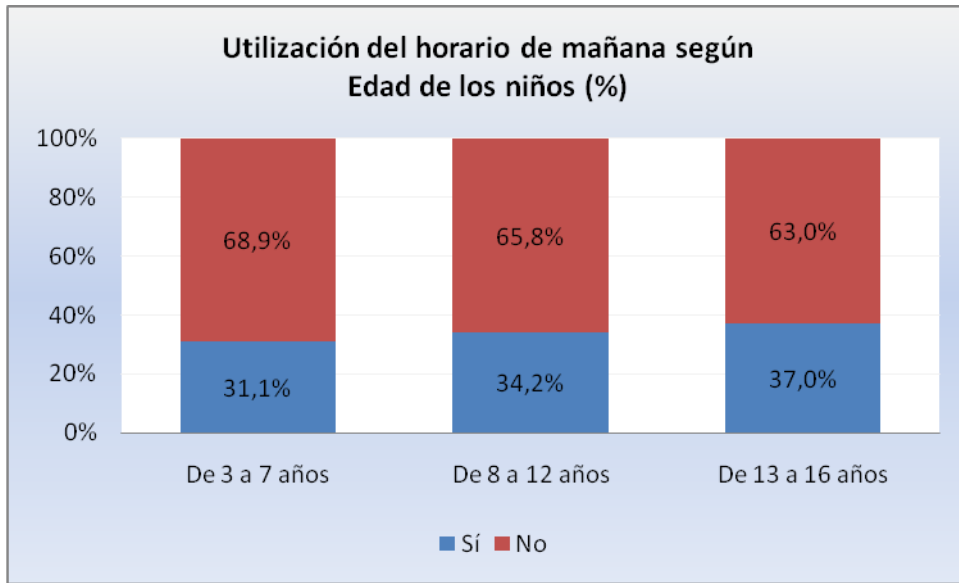


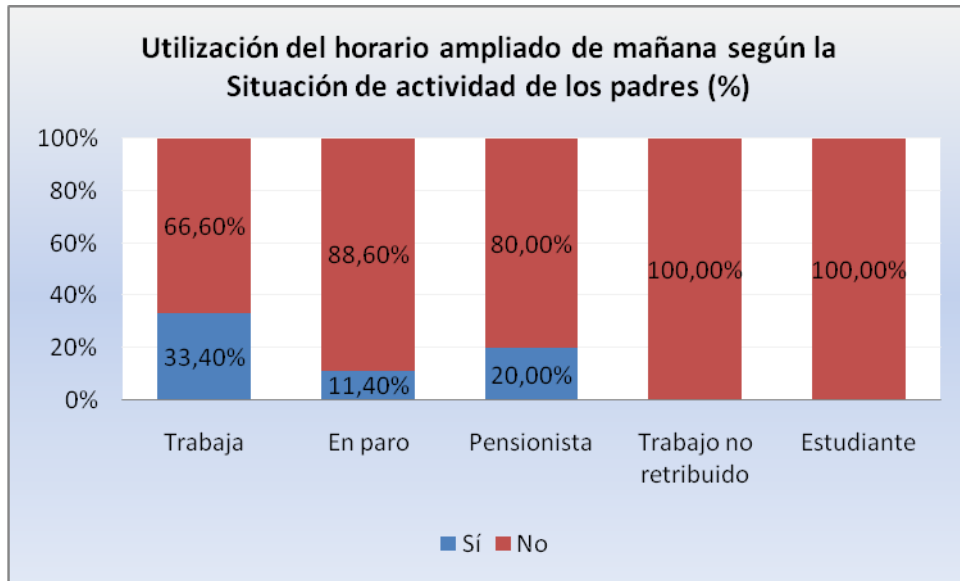


4. USO DEL HORARIO AMPLIADO DE MAÑANA

- Algo más del 30% de las familias usuarias del servicio de colonias han utilizado el horario ampliado de mañana. Este 31% de usuarios del horario ampliado de mañana representa un ligero incremento con respecto al uso del servicio en el pasado año (29%).
- Las mayores proporciones de usuarios de este servicio se encuentran en el grupo de niños de edades intermedias (8-12 años), en el caso de padres o tutores trabajadores y, en concreto, en las colonias realizadas en el Colegio Seis de Diciembre y en el Polideportivo.



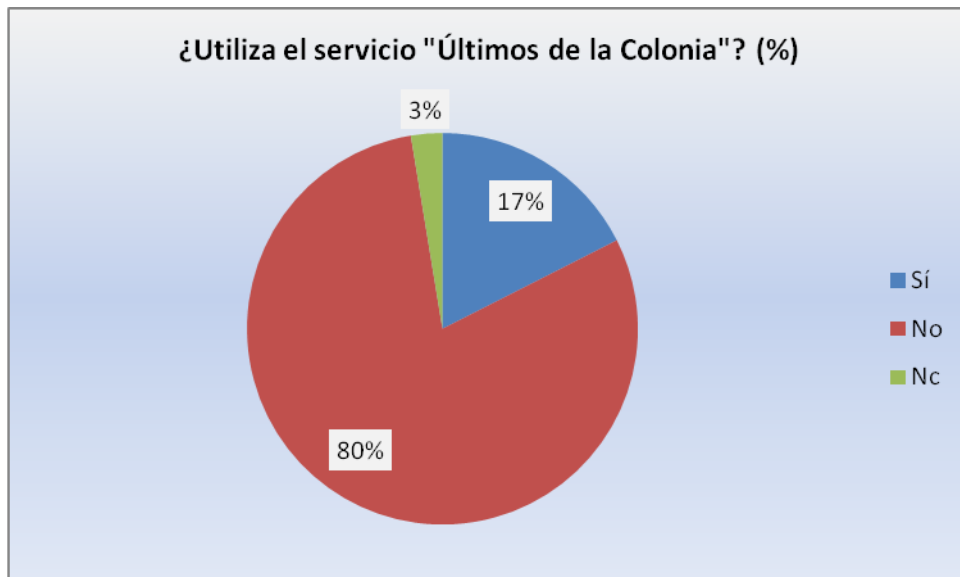


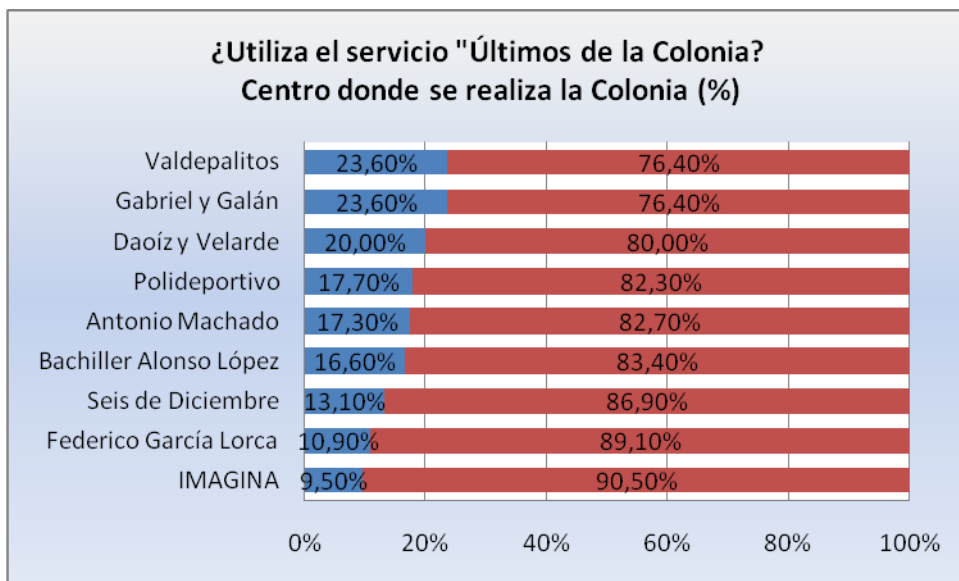
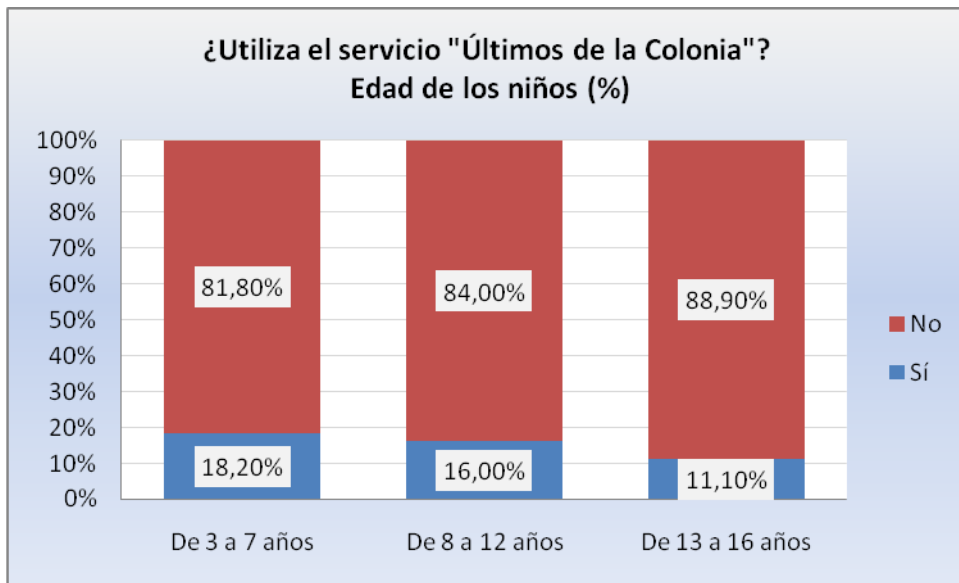


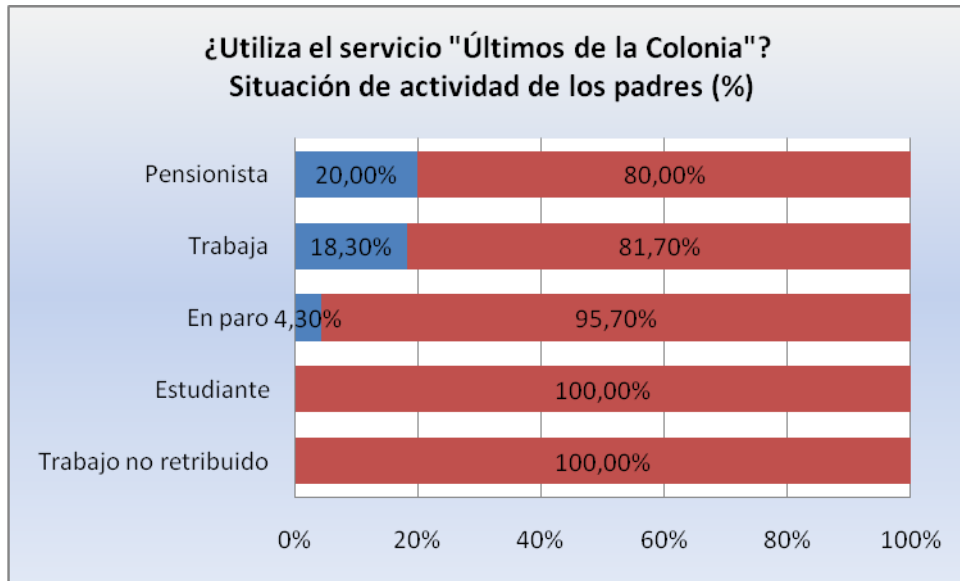
(Hay que tener en cuenta que la Situación de actividad del 95% de los padres de los niños que acudieron a las Colonias se encuentran en situación de Ocupación Laboral. El pequeño volumen de casos en el resto de las situaciones resta significatividad a esta relación)

5. SERVICIO “ÚLTIMOS DE LA COLONIA”

- El 17% de las familias usuarias del servicio de colonias han utilizado el servicio “Últimos de la Colonia”. Este porcentaje representa un ligero incremento con respecto al uso del servicio en el pasado año (16%).
- Las mayores proporciones de usuarios de este servicio se encuentran en el grupo de niños de menor edad (3 a 7 años), en el caso de padres o tutores trabajadores y, en concreto, en las colonias realizadas en los colegios Valdepalitos y Gabriel y Galán.







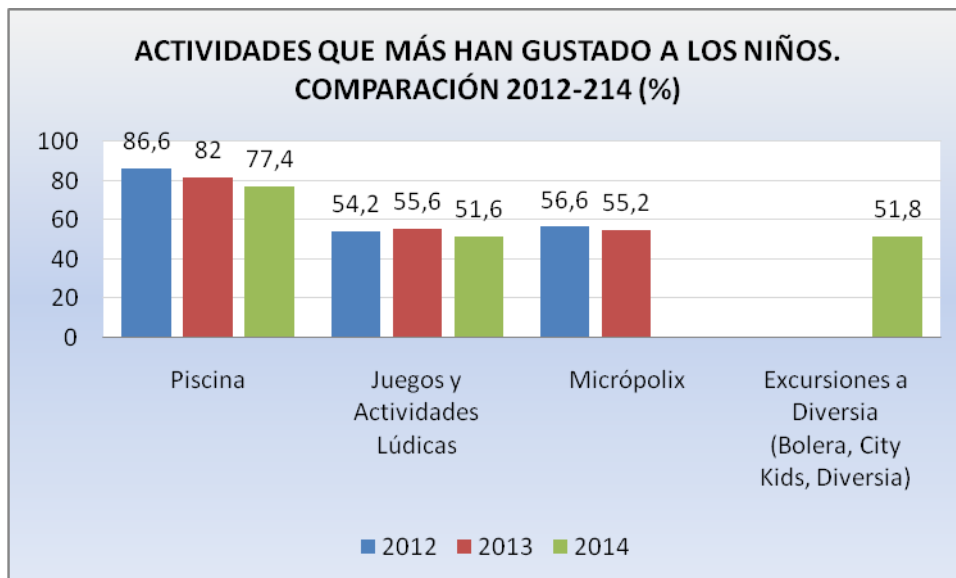
(*) Hay que relativizar la importancia del dato referido a los Pensionistas, teniendo en cuenta que sólo existen 5 casos en esta categoría.

6. ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS

- **La Piscina, los Juegos en general y las Excursiones a la Bolera y a 'City Kids' son las actividades que más han gustado a los niños en 2014**, en términos generales y considerando de manera agrupada aquellas que señalan como preferidas en primer, segundo y tercer lugar.
- Las Gymkanas y las Actividades artísticas y manuales son también actividades citadas con bastante frecuencia.
- **En comparación con las colonias del verano de 2013, la principal novedad es la buena valoración de las nuevas excursiones realizadas a diferentes actividades dentro del Centro de Ocio Diversia (Bolera, City Kids...)**, junto con cierto descenso relativo de la citación de actividades como la Piscina y los Juegos que, si bien continúan manteniéndose en los primeros lugares, bajan ligeramente sus porcentajes con respecto a los registrado en años anteriores, a la vez que se observa cierto incremento de las Gymkanas y las Actividades artísticas y manuales entre las actividades que más han gustado a los niños.
- Según la edad de los niños, la preferencia general por la Piscina, se condensa con especial intensidad en las edades más tempranas (hasta los 12 años). En el grupo de menor edad (entre 3 y 7 años), junto con la Piscina, la excursión a City Kids y las Actividades artísticas y manuales destacan entre las preferidas, En el grupo de entre 8 y 12 años, es mayor la preferencia por la Excursión a la Bolera y las Gymkanas. Por último, entre los más mayores (13 a 16 años) los Juegos y Actividades en general destacan en las actividades que más han gustado.
- Según el Centro en el que se realiza la colonia, se observan ciertas diferencias en cuanto a las actividades que más han gustado a los niños, entre las que cabe destacar la preferencia por las Actividades y Juegos en general entre los participantes en la colonia de Imagina, la Excursión a la Bolera especialmente entre los niños de la colonia del colegio Antonio Machado, la Excursión a City Kids entre los participantes en las colonias de los colegios Gabriel y Galán y Valdepalitos, las Gymkanas en el colegio Bachiller Alonso López y las Actividades artísticas y manuales en el colegio Daoíz y Velarde y en el Polideportivo.

ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS								
En primer lugar			En segundo lugar			En tercer lugar		
	N	%		N	%		N	%
Piscina	480	39,7	Piscina	302	25	Actividades y juegos en general	275	22,8
Excursión Bolera	136	11,3	Actividades y juegos en general	196	16,2	Piscina	119	9,9
Excursión City Kids	134	11,1	Excursión Bolera	126	10,4	Actividades artísticas y manuales	116	9,6
Actividades y juegos en general	130	10,8	Excursión City Kids	106	8,8	Gymkanas	99	8,2
Gymkanas	84	7	Excursiones (no especificadas)	88	7,3	Canciones y Bailes	48	4
Actividades artísticas y manuales	55	4,6	Gymkanas	85	7	Excursiones (no especificadas)	47	3,9
Excursiones (no especificadas)	37	3,1	Actividades artísticas y manuales	66	5,5	Excursión Bolera	38	3,1
Excursión Lozoya	23	1,9	Actividades deportivas	32	2,6	Excursión City Kids	35	2,9
Actividades deportivas	20	1,7	Canciones y Bailes	28	2,3	Parques	34	2,8
Canciones y Bailes	16	1,3	Actividades y juegos de agua	16	1,3	Actividades deportivas	33	2,7
Excursión Jardín Botánico	9	0,7	Excursión Lozoya	12	1	Excursión Centro de Arte	25	2,1
Excursión Centro de Arte	9	0,7	Excursión Diversia	11	0,9	Teatro y Cine (en la colonia)	11	0,9
Excursión Diversia	8	0,7	Excursión Centro de Arte	11	0,9	Excursión Diversia	9	0,7
Actividades y juegos de agua	6	0,5	Ocio y Tiempo libre	11	0,9	Actividades y juegos de agua	7	0,6
Ocio y Tiempo libre	6	0,5	Parques	7	0,6	Ocio y Tiempo libre	6	0,5
Parques	4	0,3	Teatro y Cine (en la colonia)	6	0,5	Comidas	5	0,4
Teatro y Cine (en la colonia)	4	0,3	Excursión Jardín Botánico	5	0,4	Excursión Lozoya	3	0,2
Inglés	1	0,1	Comidas	3	0,2	Inglés	1	0,1
Nc	46	3,8	Inglés	2	0,2	Nc	297	24,6
Total	1208	100	Nc	95	7,9	Total	1208	100
			Total	1208	100			

ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS (Total Respuestas 1º, 2º y 3er lugar agrupadas)			
	Nº Respuestas	Porcentaje Respuestas	Porcentaje de casos
Piscina	901	28,30%	77,40%
Actividades y Juegos (en general)	601	18,90%	51,60%
Excursión Bolera	300	9,40%	25,80%
Excursión 'City Kids'	275	8,60%	23,60%
Gymkanas	268	8,40%	23,00%
Actividades artísticas y manuales	237	7,40%	20,40%
Excursiones (no especificadas)	172	5,40%	14,80%
Canciones y Bailes	92	2,90%	7,90%
Actividades deportivas	85	2,70%	7,30%
Excursión Centro de Arte	45	1,40%	3,90%
Parques	45	1,40%	3,90%
Excursión Lozoya	38	1,20%	3,30%
Actividades y Juegos de Agua	29	0,90%	2,50%
Excursión Diversia	28	0,90%	2,40%
Ocio y Tiempo libre	23	0,70%	2,00%
Teatro y Cine (en la colonia)	21	0,70%	1,80%
Excursión Jardín Botánico	14	0,40%	1,20%
Comidas	8	0,30%	0,70%
Inglés	4	0,10%	0,30%
Total Respuestas	3186	100,00%	273,70%



ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS POR EDAD (% Menciones de cada actividad sobre el total de padres que han contestado a la pregunta dentro de cada grupo de edad)				
	Total respuestas	De 3 a 7 años (N=747)	De 8 a 12 años (N=369)	De 13 a 16 años (N=27)
Piscina	884	81,30%	72,10%	40,70%
Actividades y Juegos (en general)	592	47,90%	57,70%	77,80%
Excursión Bolera	300	16,90%	45,30%	25,90%
Excursión 'City Kids'	269	33,50%	5,10%	0,00%
Gymkanas	266	19,00%	33,60%	0,00%
Actividades artísticas y manuales	236	25,30%	11,90%	11,10%
Excursiones (no especificadas)	166	14,60%	14,90%	7,40%
Canciones y Bailes	88	9,60%	3,30%	14,80%
Actividades deportivas	81	5,10%	10,80%	11,10%
Excursión Centro de Arte	44	4,10%	3,50%	0,00%
Parques	44	3,50%	4,90%	0,00%
Excursión Lozoya	38	0,00%	4,10%	85,20%
Actividades y Juegos de Agua	29	2,70%	2,40%	0,00%
Excursión Diversia	27	2,50%	1,60%	7,40%
Ocio y Tiempo libre	23	1,10%	3,80%	3,70%
Teatro y Cine (en la colonia)	21	2,30%	1,10%	0,00%
Excursión Jardín Botánico	14	1,70%	0,30%	0,00%
Comidas	8	0,90%	0,30%	0,00%
Inglés	4	0,40%	0,30%	0,00%

ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS SEGÚN CENTRO EN QUE SE REALIZA LA COLONIA (% Menciones sobre el total de padres que responden a la pregunta en cada Centro)										
	Total respues tas	Antonio Machado (N=127)	Federico García Lorca (N=129)	Seis de Diciembre (N=117)	Bachiller Alonso López (N=171)	Gabriel y Galán (N=164)	Valdepalitos (N=111)	Daoíz y Velarde (N=127)	IMAGINA (N=41)	Polideportivo (N=177)
Piscina	901	89,00%	84,50%	82,90%	82,50%	78,70%	82,00%	72,40%	48,80%	61,60%
Actividades y Juegos (en general)	601	46,50%	39,50%	56,40%	36,80%	39,60%	48,60%	74,80%	80,50%	65,00%
Excursión Bolera	300	42,50%	38,80%	23,10%	35,10%	29,30%	27,90%	18,10%	17,10%	0,00%
Excursión 'City Kids'	275	18,10%	32,60%	22,20%	31,60%	37,80%	36,00%	21,30%	0,00%	0,60%
Gymkanas	268	21,30%	15,50%	25,60%	40,40%	18,90%	13,50%	18,10%	0,00%	29,90%
Actividades artísticas y manuales	237	11,80%	25,60%	18,80%	18,10%	14,00%	14,40%	28,30%	4,90%	33,30%
Excursiones (no especificadas)	172	7,10%	5,40%	23,10%	9,40%	9,10%	15,30%	9,40%	9,80%	36,70%
Canciones y Bailes	92	5,50%	3,10%	7,70%	13,50%	12,20%	8,10%	8,70%	12,20%	2,30%
Actividades deportivas	85	12,60%	7,80%	4,30%	0,00%	6,70%	5,40%	3,10%	4,90%	17,50%
Excursión Centro de Arte	45	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,30%
Parques	45	2,40%	12,40%	0,90%	1,20%	1,20%	13,50%	2,40%	2,40%	1,10%
Excursión Lozoya	38	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	92,70%	0,00%
Actividades y Juegos de Agua	29	1,60%	3,90%	3,40%	6,40%	0,60%	0,00%	3,10%	0,00%	1,10%
Excursión Diversia	28	2,40%	2,30%	3,40%	3,50%	1,80%	1,80%	1,60%	7,30%	1,10%
Ocio y Tiempo libre	23	0,00%	0,80%	3,40%	0,00%	0,60%	0,00%	1,60%	2,40%	7,90%
Teatro y Cine (en la colonia)	21	5,50%	0,80%	2,60%	0,00%	1,80%	2,70%	0,80%	2,40%	1,10%
Excursión Jardín Botánico	14	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,90%
Comidas	8	1,60%	0,00%	1,70%	0,00%	0,00%	0,90%	1,60%	0,00%	0,60%
Inglés	4	0,00%	0,00%	0,90%	0,00%	1,20%	0,90%	0,00%	0,00%	0,00%

7. ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS

- Sólo el 24% (N=289) de los participantes en las colonias de 2014 han señalado alguna actividad que no les ha gustado. La mayoría de los usuarios no responde a esta cuestión o lo hace indicando que no hay ninguna actividad que les haya disgustado particularmente.
- No obstante, dentro de las actividades señaladas dentro de esta categoría, destacan con carácter general **algunos Juegos o Actividades lúdicas en general**, seguido a una notable distancia por las Actividades artísticas o manuales o las Gymkanas. Son también notables los porcentajes de menciones a Actividades deportivas, Canciones y Bailes o la Piscina.
- Según la edad de los niños, junto a algunos Juegos que son señalados en primer término como actividades menos valoradas en todos los grupos de edad, destacan las Actividades artísticas y manuales entre las actividades más críticas entre los más pequeños (De 3 a 7 años) y también en el de los más mayores (De 13 a 16 años), mientras que las Gymkanas se destacan en el grupo de entre 8 y 12 años.
- Según el Centro en el que se realizan las colonias, especialmente algunos Juegos son señalados entre las actividades menos valoradas en la mayor parte de los Centros, mientras que la valoración crítica de las Actividades artísticas y manuales se concentra especialmente en los colegios Antonio Machado y Bachiller Alonso López y las Gymkanas en el Polideportivo.

ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS								
EN PRIMER LUGAR	N	%	EN SEGUNDO LUGAR	N	%	EN TERCER LUGAR	N	%
Actividades y Juegos (en general)	113	9,4	Actividades y Juegos (en general)	54	4,5	Actividades y Juegos (en general)	21	1,7
Actividades artísticas y manuales	32	2,6	Gymkana	10	0,8	Actividades artísticas y manuales	6	0,5
Gymkana	30	2,5	Actividades artísticas y manuales	10	0,8	Actividades deportivas	5	0,4
Canciones y Bailes	20	1,7	Actividades deportivas	10	0,8	Gymkana	2	0,2
Actividades deportivas	18	1,5	Canciones y Bailes	8	0,7	Excursión Bolera	2	0,2
Piscina	16	1,3	Excursión Bolera	3	0,2	Actividades y Juegos de Agua	1	0,1
Excursión Bolera	12	1	Piscina	3	0,2	Canciones y Bailes	1	0,1
Comidas	12	1	Comidas	3	0,2	Parques	1	0,1
Teatro y Cine (en la colonia)	10	0,8	Excursión Jardín Botánico	2	0,2	Piscina	1	0,1
Excursión City Kids	6	0,5	Teatro y Cine (en la colonia)	2	0,2	Comidas	1	0,1
Parques	6	0,5	Excursión Lozoya	1	0,1	Nc	1167	96,6
Actividades y Juegos de Agua	3	0,2	Excursión Centro de Arte	1	0,1	Total	1208	100
Excursión Centro de Arte	3	0,2	Inglés	1	0,1			
Inglés	3	0,2	Parques	1	0,1			
Excursión Jardín Botánico	2	0,2	Nc	1099	91			
Ocio y Tiempo libre	2	0,2	Total	1208	100			
Excursiones (no especificadas)	1	0,1						
Nc	919	76,1						
Total	1208	100						

ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS (Total respuestas 1º, 2º y 3er lugar agrupadas)			
	Nº Respuestas	Porcentaje	Porcentaje de casos
Actividades y Juegos (en general)	188	42,80%	65,10%
Actividades artísticas y manuales	48	10,90%	16,60%
Gymkana	42	9,60%	14,50%
Actividades deportivas	33	7,50%	11,40%
Canciones y Bailes	29	6,60%	10,00%
Piscina	20	4,60%	6,90%
Excursión Bolera	17	3,90%	5,90%
Comidas	16	3,60%	5,50%
Teatro y Cine (en la colonia)	12	2,70%	4,20%
Parques	8	1,80%	2,80%
Excursión City Kids	6	1,40%	2,10%
Actividades y Juegos de Agua	4	0,90%	1,40%
Excursión Jardín Botánico	4	0,90%	1,40%
Excursión Centro de Arte	4	0,90%	1,40%
Inglés	4	0,90%	1,40%
Ocio y Tiempo libre	2	0,50%	0,70%
Excursión Lozoya	1	0,20%	0,30%
Excursiones (no especificadas)	1	0,20%	0,30%
Total	439	100,00%	151,90%



ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS POR EDAD (% Menciones de cada actividad sobre el total de padres que han contestado a la pregunta dentro de cada grupo de edad)				
	Total Respuestas	De 3 a 7 años (N=203)	De 8 a 12 años (N=197)	De 13 a 16 años (N=32)
Actividades y Juegos (en general)	187	38,90%	45,20%	59,40%
Actividades artísticas y manuales	48	14,30%	7,10%	15,60%
Gymkana	41	5,90%	14,70%	0,00%
Actividades deportivas	33	7,90%	7,60%	6,20%
Canciones y Bailes	28	8,40%	4,10%	9,40%
Piscina	20	7,90%	2,00%	0,00%
Excursión Bolera	16	2,50%	5,60%	0,00%
Comidas	14	3,90%	2,50%	3,10%
Teatro y Cine (en la colonia)	12	1,00%	5,10%	0,00%
Parques	8	1,50%	2,00%	3,10%
Excursión City Kids	5	2,50%	0,00%	0,00%
Actividades y Juegos de Agua	4	1,50%	0,50%	0,00%
Excursión Jardín Botánico	4	2,00%	0,00%	0,00%
Excursión Centro de Arte	4	0,50%	1,50%	0,00%
Inglés	4	0,50%	1,00%	3,10%
Ocio y Tiempo libre	2	0,50%	0,50%	0,00%
Excursión Lozoya	1	0,00%	0,50%	0,00%
Excursiones (no especificadas)	1	0,50%	0,00%	0,00%
Total	432	100%	100%	100%

ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS SEGÚN CENTRO EN QUE SE REALIZAN LAS COLONIAS

(% Menciones sobre el total de padres que responden a la pregunta en cada Centro)

	Total	Antonio Machado (N=44)	Federico García Lorca (N=43)	Seis de Diciembre (N=50)	Bachiller Alonso López (N=39)	Gabriel y Galán (N=56)	Valdepalitos (N=28)	Daoíz y Velarde (N=41)	IMAGINA (N=49)	Polideportivo (N=89)
Actividades y Juegos (en general)	188	29,50%	46,50%	56,00%	35,90%	30,40%	35,70%	56,10%	65,30%	34,80%
Actividades artísticas y manuales	48	18,20%	11,60%	4,00%	17,90%	16,10%	3,60%	7,30%	14,30%	6,70%
Gymkana	42	9,10%	14,00%	6,00%	2,60%	8,90%	7,10%	2,40%	0,00%	22,50%
Actividades deportivas	33	15,90%	2,30%	4,00%	2,60%	8,90%	10,70%	7,30%	2,00%	11,20%
Canciones y Bailes	29	0,00%	2,30%	6,00%	15,40%	7,10%	7,10%	14,60%	4,10%	5,60%
Piscina	20	2,30%	7,00%	4,00%	10,30%	3,60%	7,10%	4,90%	0,00%	4,50%
Excursión Bolera	17	11,40%	4,70%	2,00%	2,60%	8,90%	3,60%	4,90%	0,00%	0,00%
Comidas	16	4,50%	0,00%	12,00%	5,10%	1,80%	7,10%	2,40%	2,00%	1,10%
Teatro y Cine (en la colonia)	12	2,30%	2,30%	2,00%	2,60%	0,00%	3,60%	0,00%	0,00%	7,90%
Parques	8	0,00%	9,30%	0,00%	0,00%	3,60%	3,60%	0,00%	2,00%	0,00%
Excursión City Kids	6	4,50%	0,00%	2,00%	0,00%	1,80%	7,10%	0,00%	0,00%	0,00%
Actividades y Juegos de Agua	4	2,30%	0,00%	2,00%	5,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Excursión Jardín Botánico	4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,50%
Excursión Centro de Arte	4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Inglés	4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,60%	0,00%	6,10%	0,00%
Ocio y Tiempo libre	2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,80%	0,00%	0,00%	2,00%	0,00%
Excursión Lozoya	1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%	0,00%
Excursiones (no especificadas)	1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,10%

8. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE COLONIAS

- Se han recogido un total de 791 sugerencias entre los 1208 usuarios que han respondido al cuestionario.
- Entre éstas destacan en términos cuantitativos las relacionadas con propuestas de **Actividades** a realizar en las colonias, que representan el 18,5% de todas las sugerencias recibidas y son planteadas por más de la cuarta parte de los usuarios (26,1%)
- A continuación, cerca del 15% de los usuarios se refiere en sus sugerencias al tema de los **Horarios**, aludiendo sobre todo a medidas de flexibilidad en cuanto a las horas de entrada y salida de los niños.
- Las cuestiones relativas al **Comedor y las comidas** ocupan el tercer lugar de frecuencia tanto si tenemos en cuenta el porcentaje del total de respuestas (10%) como el de usuarios (14,10%). En este caso las sugerencias apuntan a una mayor variedad y calidad de las comidas.
- Las Excursiones y las salidas son otro de los asuntos a los que con frecuencia se refieren las sugerencias de mejora de las familias. En un 14% de los casos se formulan sugerencias relacionadas con las Excursiones y salidas, generalmente orientadas al incremento cuantitativo de las mismas y la variación entre quincenas.
- La Piscina aparece en quinto lugar según frecuencia entre las sugerencias de los encuestados encontramos, con demandas de mayor o menor frecuencia, diferentes horarios, etc.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DE SERVICIO DE COLONIAS			
	N Respuestas	% Respuestas	% Casos
Actividades	146	18,50%	26,10%
Horarios	82	10,40%	14,60%
Comedor	79	10,00%	14,10%
Excursiones y Salidas	78	9,90%	13,90%
Piscina	63	8,00%	11,20%
Inglés	55	7,00%	9,80%
Información	51	6,40%	9,10%
Contratación, Pago, Precios	45	5,70%	8,10%
Organización	42	5,30%	7,50%
Monitores	37	4,70%	6,60%
Instalaciones y Material	34	4,30%	6,10%
Reservas	32	4,10%	5,70%
Fechas	17	2,10%	3,00%
Precios	15	1,90%	2,70%
Plazas	11	1,40%	2,00%
Rutas	10	1,30%	1,80%
Otras	9	1,10%	1,60%
Total	791	100,00%	141,20%

RESUMEN DE LOS CONTENIDOS DE LAS SUGERENCIAS SEGÚN TEMA	
PROPUESTAS DE ACTIVIDADES	<p>Se demanda en general más variedad y se reciben multitud de propuestas entre las que cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Actividades y juegos de agua *Actividades educativas y de repaso y refuerzo escolar. Actividades en inglés *Actividades deportivas: Más variedad y algunas sugerencias como Piraguas, parkour y Break dance. Tenis, padel. Fútbol. Clases de natación. Baile y juegos acuáticos. * Actividades adaptadas a la edad de los niños * Actividades más dinámicas, divertidas, lúdicas y estimulantes. Campamentos temáticos (artístico, deportes, música...). Campeonato de juegos de mesa
HORARIOS	<p>La mayoría de las sugerencias relativas a este tema se centran en la demanda de mayor flexibilidad en las horas de entrada y salida de los niños.</p>
COMEDOR Y MENÚS	<p>La mayoría de las sugerencias en este tema se centran en la demanda de mayor variedad y calidad de las comidas.</p> <p>Entre las sugerencias más concretas aparecen algunas como Comida más adaptada para los pequeños. Menús más veraniegos, que el comedor esté en la misma colonia, raciones más abundantes, dietas bajas en colesterol</p>
EXCURSIONES	<p>Hacer nuevas excursiones y no repetir las mismas en quincenas consecutivas</p> <p>Mayor número de excursiones.</p> <p>Propuestas de excursiones educativas y culturales a museos o centro histórico. Excursiones a Madrid.</p>
PISCINA	<p>Destaca en este capítulo la demanda de “más tiempo en la piscina”. En algunos casos se propone ir menos días pero prolongar más la estancia. En otros, en cambio, se piden “más días” o incluso “todos los días”.</p> <p>Otras sugerencias se centran en solicitar la visita a piscinas climatizadas, a la piscina de Valdelasfuentes, o cambiar los horarios para evitar que el agua esté demasiado fría en las primeras horas de la mañana.</p>
INGLÉS	<p>La mayor parte de las sugerencias a este respecto solicitan más actividades bilingües o actividades en inglés, hacer talleres extra, monitores nativos o bilingües.</p>
INFORMACIÓN	<p>Información a los padres fundamentalmente acerca de los menús, actividades, excursiones y comportamiento de los niños. Se sugieren más comunicación con los padres a través de e-mail.</p>

CONTRATACIÓN , PAGO Y PRECIOS	Posibilidad de contratar por días sueltos, periodos discontinuos o por semanas. Colonia de agosto por semanas. Posibilidad de fraccionamiento del pago. Precios más accesibles a familias con dos o más hermanos, financiar parte del coste a rentas más bajas y con más de un niño en la colonia.
ORGANIZACIÓN	Mejor organización en la recogida de los niños. Juntar a los niños por año natural, que coincidan los que están en la misma clase o permitir agrupamientos con amigos. Teléfono de contacto directo con la colonia para temas urgentes.
MONITORES	Más monitores y experiencia en educación infantil. No cambiar los monitores entre quincenas especialmente en los niños pequeños. Más apoyo a los niños más pequeños para cambiarse en la piscina o ponerles crema.
INSTALACIONES Y MATERIAL	Junto a las sugerencias que inciden en la demanda de zonas sombreadas para juego evitando el excesivo calor, se registran este año varias quejas por la falta de limpieza de los baños. Utilizar más el material didáctico y deportivo. Mejores balones de fútbol. Proporcionar camisetas y mochilas en la colonia. Música en el centro
RESERVAS	Mejorar el sistema de reservas on line evitando bloqueos. Críticas al sistema de inscripción complicado e incómodo. Que exista la renovación de plaza de un año a otro en el mismo colegio. Prioridad para los niños que estudian en el mismo colegio.
FECHAS	Que se pudieran contratar semanas y no quincenas. Colonias de un mes completo. Colonias también en última semana de Junio y primera de Septiembre. Más colonias en Agosto. Ampliar en otras épocas o meses. Incluir sábados.
PLAZAS	Demanda de “Más plazas”.
RUTAS	Instaurar un servicio de rutas de transporte en autobús

- La distribución de las sugerencias por tema varía según la edad de los niños participantes en las colonias. Si bien las relacionadas con Actividades suelen ser mayoritarias en todos los grupos de edad, destacan las relativas al Comedor a partir de los 8 años y especialmente en el grupo de los más mayores (13-16 años), mientras que en el grupo de entre 3 y 7 años las posibilidades de mejora tienden a concentrarse en torno a los horarios.
- Resulta destacable también la concentración de las sugerencias relacionadas con el Inglés en el grupo de niños más pequeños, junto con más demandas de Información hacia los padres.

SUGERENCIAS DE MEJORA POR GRUPO DE EDAD (% Sobre Total de Casos)			
	De 3 a 7 años	De 8 a 12 años	De 13 a 16 años
Actividades	25,30%	27,10%	38,10%
Horarios	15,90%	14,10%	0,00%
Comedor	7,20%	24,70%	42,90%
Excursiones y Salidas	15,60%	7,60%	28,60%
Piscina	10,60%	12,90%	9,50%
Inglés	13,60%	3,50%	0,00%
Información	13,10%	1,80%	0,00%
Contratación, Pago, Precios	6,90%	11,80%	0,00%
Organización	7,20%	8,80%	4,80%
Monitores	6,70%	6,50%	0,00%
Instalaciones y Material	4,20%	10,00%	9,50%
Reservas	6,60%	4,70%	0,00%
Fechas y Lugares	4,70%	0,00%	0,00%
Plazas	2,50%	0,60%	0,00%
Rutas	2,20%	1,20%	0,00%
Otras	1,10%	2,40%	4,80%

La comparación de los contenidos de las sugerencias según el centro en el que se realiza la colonia indica que:

- Las sugerencias relacionadas con Actividades ocupan generalmente el primer lugar de frecuencia en casi todos los centros, si bien destacan particularmente en los colegios Antonio Machado, Federico García Lorca, Imagina y el Polideportivo.
- Las sugerencias relacionadas con el comedor han tenido este año mayor frecuencia en Imagina y en el colegio Federico García Lorca.
- En relación con las Excursiones y Salidas, se han producido más sugerencias en términos relativos en los colegios Seis de Diciembre y Bachiller Alonso López.
- Por último, la mayor presencia de sugerencias relacionadas con el desarrollo de actividades en Inglés se registra entre los participantes en la colonia del colegio Gabriel y Galán.

SUGERENCIAS POR CENTRO DONDE SE REALIZA LA COLONIA (% Sobre Total de Casos)

	Antonio Machado	Federico García Lorca	Seis de Diciembre	Bachiller Alonso López	Gabriel y Galán	Valdepalitos	Daoíz y Velarde	IMAGINA	Polideportivo
Actividades	32,70%	30,90%	26,20%	19,40%	27,80%	18,00%	15,90%	36,70%	34,60%
Horarios	12,20%	9,10%	13,10%	9,70%	11,10%	24,00%	23,20%	0,00%	22,20%
Comedor	12,20%	21,80%	9,80%	16,10%	9,70%	14,00%	11,60%	33,30%	9,90%
Excursiones y Salidas	14,30%	5,50%	21,30%	17,20%	9,70%	10,00%	15,90%	20,00%	12,30%
Piscina	8,20%	10,90%	21,30%	14,00%	8,30%	12,00%	1,40%	6,70%	14,80%
Inglés	4,10%	5,50%	13,10%	6,50%	19,40%	6,00%	14,50%	6,70%	8,60%
Información	6,10%	10,90%	8,20%	10,80%	9,70%	12,00%	11,60%	3,30%	6,20%
Contratación, Pago, Precios	16,30%	9,10%	16,40%	3,20%	12,50%	4,00%	2,90%	0,00%	7,40%
Organización	8,20%	9,10%	0,00%	10,80%	4,20%	16,00%	5,80%	6,70%	7,40%
Monitores	6,10%	7,30%	8,20%	9,70%	2,80%	10,00%	4,30%	6,70%	4,90%
Instalaciones y Material	12,20%	12,70%	1,60%	3,20%	13,90%	4,00%	2,90%	3,30%	2,50%
Reservas	0,00%	9,10%	3,20%	15,10%	2,80%	6,00%	8,70%	0,00%	0,00%
Fechas	4,10%	1,80%	1,60%	1,10%	2,80%	2,00%	7,20%	0,00%	4,90%
Plazas	0,00%	1,80%	3,30%	1,10%	2,80%	2,00%	5,80%	0,00%	0,00%
Rutas	0,00%	0,00%	3,30%	2,20%	2,80%	0,00%	1,40%	0,00%	3,70%
Otras	0,00%	1,80%	1,60%	1,10%	2,80%	0,00%	0,00%	10,00%	1,20%

9. RESUMEN Y CONCLUSIONES

- Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de Colonias de verano en el entorno de 8,7 puntos (8,7 puntos sobre 10 en cuanto a satisfacción atribuida a los niños, 8,6 puntos sobre 10 en cuanto a satisfacción de los padres), dentro de una línea de clara estabilidad en los últimos 5 años.
- Destacan las colonias del Polideportivo y las del colegio Gabriel y Galán como las más satisfactorias en términos globales para los usuarios. Los niveles de satisfacción son también más elevados entre los niños de menor edad y tienden a ir descendiendo a medida que se incrementa la edad de los niños, alcanzando el nivel más bajo en el grupo de más de 12 años. En lo que respecta a los padres, el grupo más satisfecho es el de los que tienen hijos con edades comprendidas entre los 8 y los 12 años.
- Entre los aspectos específicos evaluados, destaca particularmente la satisfacción con los Equipos de trabajo (8,88), si bien las Instalaciones obtienen también una valoración positiva (8,16) que tiende a incrementarse año a año. En efecto, entre 2010 y 2014, la alta puntuación del *Equipo de trabajo* tiende a mantenerse estable, mientras que la puntuación de las *Instalaciones* muestra un incremento sostenido.
- Destacan las Instalaciones del Polideportivo como las más valoradas seguidas de los Colegios Bachiller Alonso López y Daoíz y Velarde. Por el contrario, las Instalaciones relativamente menos valoradas son las del colegio Antonio Machado e Imagina.
- Los centros que presentan las mejores valoraciones de los Equipos de trabajo son el Polideportivo y el colegio Daoíz y Velarde. La valoración de los equipos de trabajo tiende a ser mejor entre los niños de hasta 12 años. A partir de los 13 años la valoración de los equipos de trabajo cae de manera significativa.
- Algo más del 80% de los niños utilizaron el servicio de comedor. Los mayores porcentajes de usuarios de este servicio se registraron en el Polideportivo, en los colegios Daoíz y Velarde y Vadepalitos, y entre los niños con menos de 13 años, con padres trabajadores. La valoración general de este servicio obtiene una puntuación

media de 7,62 puntos, destacando por encima de la media y con la más alta puntuación el colegio Seis de Diciembre (8,16), y las familias con niños de menor edad.

- Algo más del 30% de las familias usuarias del servicio de colonias han utilizado el horario ampliado de mañana. Las mayores proporciones de usuarios de este servicio se encuentran en el grupo de niños de edades intermedias (8-12 años), en el caso de padres o tutores trabajadores y, en concreto, en las colonias realizadas en el Colegio Seis de Diciembre y en el Polideportivo.
- El 17% de las familias usuarias del servicio de colonias han utilizado el servicio “Últimos de la Colonia”. Las mayores proporciones de usuarios de este servicio se encuentran en el grupo de niños de menor edad (3 a 7 años), en el caso de padres o tutores trabajadores y, en concreto, en las colonias realizadas en los colegios Valdepalitos y Gabriel y Galán.
- La Piscina, los Juegos en general y las Excursiones a la Bolera y a ‘City Kids’ son las actividades que más han gustado a los niños en 2014. Por el contrario, algunos Juegos o actividades lúdicas son más mencionadas dentro del capítulo de las que menos han gustado a los niños, si bien en este caso el porcentaje de los que contestan es mucho más bajo y muchos no señalan ninguna actividad que no les haya gustado.
- Entre las sugerencias formuladas por los niños participantes o sus familias para mejorar el servicio de colonias, bien con carácter general bien atendiendo a nuevas necesidades de las familias, destacan las relacionadas con posibles Actividades, con los Horarios, aludiendo sobre todo a medidas de flexibilidad en cuanto a las horas de entrada y salida de los niños y con el Comedor y las comidas.

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

DISTRIBUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES POR SEXO		
	N	%
Niño	628	52
Niña	578	47,8
Nc	2	0,2
Total	1208	100

DISTRIBUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES POR EDAD		
	N	%
3 años	59	4,9
4 años	189	15,6
5 años	190	15,7
6 años	180	14,9
7 años	162	13,4
8 años	125	10,3
9 años	90	7,5
10 años	80	6,6
11 años	59	4,9
12 años	26	2,2
13 años	13	1,1
14 años	8	0,7
15 años	5	0,4
16 años	1	0,1
Nc	21	1,7
Total	1208	100

DISTRIBUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES POR GRUPOS DE EDAD		
GRUPOS DE EDAD	N	%
DE 3 A 7 AÑOS	780	64,6
DE 8 A 12 AÑOS	380	31,5
DE 13 A 16 AÑOS	27	2,2
Nc	21	1,7
Total	1208	100

DISTRIBUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES POR CENTRO DONDE SE REALIZA LA COLONIA		
	N	%
Antonio Machado	132	10,9
Federico García Lorca	132	10,9
Seis de Diciembre	126	10,4
Bachiller Alonso López	173	14,3
Gabriel y Galán	167	13,8
Valdepalitos	115	9,5
Daoíz y Velarde	132	10,9
IMAGINA	42	3,5
Polideportivo	189	15,6
Total	1208	100

DISTRIBUCIÓN DE LOS PADRES POR NIVEL EDUCATIVO		
NIVEL DE ESTUDIOS	N	%
Menos de Primarios	15	1,2
EGB/ESO/FP1	151	12,5
BUP/COU/FP2/Bachillerato	249	20,6
Universitarios	785	65
Nc	8	0,7
Total	1208	100

DISTRIBUCIÓN DE LOS PADRES POR SITUACIÓN DE ACTIVIDAD		
SITUACIÓN DE ACTIVIDAD	N	%
Trabaja	1136	94
En paro	47	3,9
Pensionista	5	0,4
Trabajo no retribuido	6	0,5
Estudiante	5	0,4
Nc	9	0,7
Total	1208	100

FICHA TÉCNICA

Universo: participantes en las Colonias Municipales del Ayuntamiento de Alcobendas.

Distribución de los cuestionarios recibidos de las diferentes Colonias:

● Colegio Antonio Machado	● 132
● Colegio Federico García Lorca	● 132
● Colegio Seis de Diciembre	● 126
● Colegio Bachiller Alonso López	● 173
● Colegio Gabriel y Galán	● 167
● Colegio Valdepalitos	● 115
● Colegio Daoíz y Velarde	● 132
● IMAGINA	● 42
● Polideportivo	● 189
● Total	● 1208

Método de recogida de la información: cuestionario autoadministrado dirigido a los padres, madres o tutores de los niños/as inscritos en las Colonias Municipales del Ayuntamiento de Alcobendas.

Tratamiento de la información: llevada a cabo íntegramente por el *Departamento de Estudios y Evaluación* del Ayuntamiento de Alcobendas mediante tabulaciones cruzadas sistema SPSS.

Fecha de recogida de datos: de julio a septiembre 2014.