

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

INFORME DE SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS DE COLONIAS DE  
VERANO 2016

SDE 274

Noviembre 2016





# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA.....</b>	<b>2</b>
<b>2. VALORACIONES DEL SERVICIO DE COLONIAS 2015 .....</b>	<b>8</b>
2.1. Satisfacción general de los padres y percepción del grado de satisfacción de los niños con las actividades realizadas.....	8
2.2. Valoración media del Comedor.....	9
2.3. Valoración del Equipo de trabajo.. ..	9
2.4. Valoración media de las instalaciones.....	10
<b>3. ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS .....</b>	<b>11</b>
<b>4. ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS .....</b>	<b>13</b>
<b>5. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE COLONIAS .</b>	<b>15</b>
<b>6. RESUMEN .....</b>	<b>18</b>
<b>7. FICHA TÉCNICA.....</b>	<b>21</b>

## INTRODUCCIÓN

El siguiente informe corresponde a la encuesta realizada entre los padres y madres de los niños y niñas participantes en las Colonias Municipales organizadas por el Ayuntamiento de Alcobendas durante los meses de Julio y Agosto de 2016, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias con el servicio recibido.

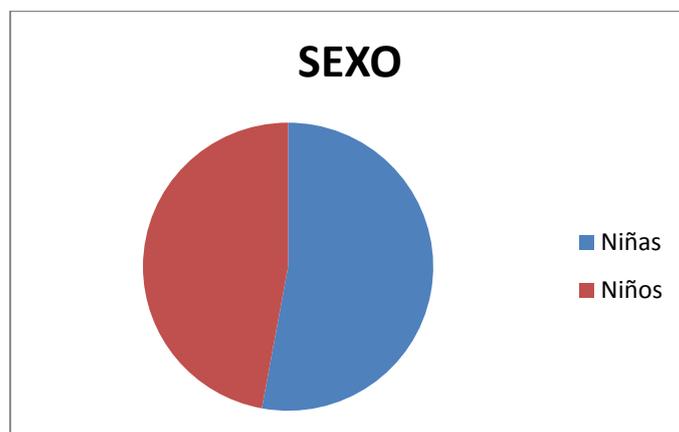
El cuestionario recoge la valoración de los principales aspectos del servicio prestado a los/as niños/as, la Valoración General de las Colonias por parte de sus padres/madres, así como aquellas actividades con las que los/as niños/as están más y menos satisfechos, e incluye un apartado para Sugerencias de mejora para las próximas Colonias Municipales.

Se incluyen asimismo preguntas de clasificación demográfica de los/as niños/as participantes en las Colonias Municipales, como el sexo y la edad de los/as mismos/as.

## I. DATOS GENERALES

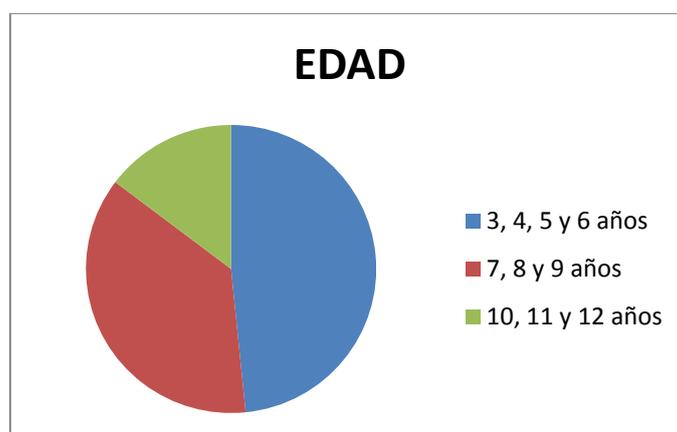
Se han recogido un total de 1190 encuestas.

La distribución por sexo de los/as participantes en las Colonias Municipales es más o menos homogénea ya que el porcentaje de niñas es de 52,9% y el de niños es de 47,1%.



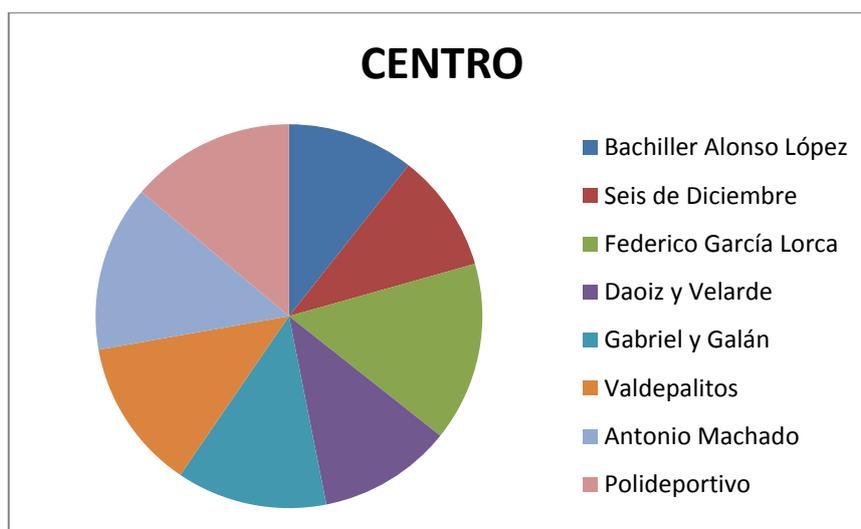
	Frecuencia	Porcentaje
Niños	557	47,1%
Niñas	625	52,9%
N/C	8	
Total	1182	100%

En cuanto a la edad, se puede apreciar que el grupo más numeroso es el de los/as niños/as más pequeños/as (de 3, 4, 5 y 6 años), con un 48,4%, y que el grupo menos numeroso es el de los/as niños/as mayores (de 10, 11 y 12 años), con un 14,7%. Si hacemos tres grupos de edad nos encontramos con la siguiente proporción: Niños/as de 3, 4, 5 y 6 años: 48,4%; niños/as de 7, 8 y 9 años: 36,9%; niños/as de 10, 11 y 12 años: 14,7%



	Frecuencia	Porcentaje
3 años	45	3,9%
4 años	161	13,7%
5 años	1	0,1%
5 años	177	15,1%
6 años	183	15,6%
7 años	158	13,5%
8 años	152	13%
9 años	123	10,5%
10 años	89	7,6%
11 años	60	5,1%
12 años	23	2%
N/C	18	
Total	1172	100%

La distribución de los/as participantes entre los distintos centros donde se realizan Colonias, es muy homogénea, la máxima ocupación la tendría el Colegio Federico García Lorca con un 15,1% del total y en el extremo opuesto estaría el Colegio Seis de Diciembre con un 10% sobre el total.



	Frecuencia	Porcentaje
C.P. Bachiller Alonso López	126	10,6%
C.P. Seis de Diciembre	118	10%
C.P. Federico García Lorca	179	15,1%
C.P. Daoiz y Velarde	133	11,2%
C.P. Gabriel y Galán	149	12,6%
C.P. Valdepalitos	151	12,7%
C.P. Antonio Machado	166	14%
Polideportivo	163	13,8%
N/C	5	
Total	1185	100%

Los/as participantes en las Colonias han optado por utilizar el servicio del comedor en su gran mayoría, el 82,6 %, frente a un 17,4% de niños/as que no han hecho uso de este servicio.



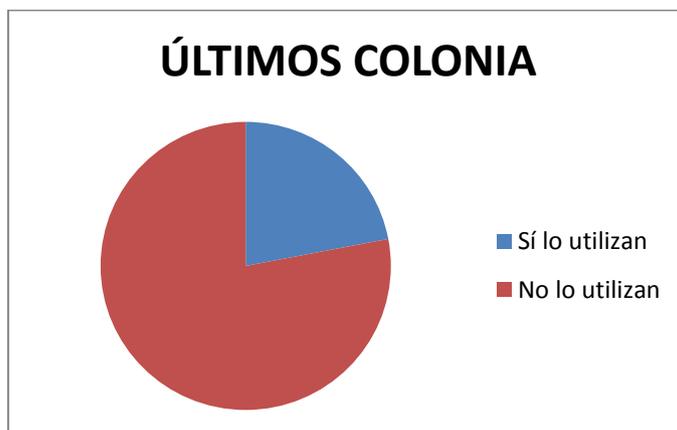
	Frecuencia	Porcentaje
Sí lo utilizaron	982	82,6%
No lo utilizaron	207	17,4%
N/C	1	
Total	1189	100%

En cuanto al horario ampliado de mañana, utiliza este servicio el 33,4% del total de niños/as participantes, mientras que el 66,6% no lo hace.



	Frecuencia	Porcentaje
Sí lo utilizaron	387	33,4%
No lo utilizaron	772	66,6%
N/C	31	
Total	1159	100%

Los/as participantes que amplían el horario de estancia en la Colonia con el servicio “Últimos de la colonia” son el 22%, frente al 78% de niños/as que no utilizan este servicio.



	Frecuencia	Porcentaje
Sí lo utiliza	256	22%
No lo utiliza	905	78%
N/C	29	
Total	1161	100%

## 2. VALORACIONES DEL SERVICIO

### 2.1. Satisfacción General de los padres y percepción del grado de satisfacción de los niños con las actividades realizadas

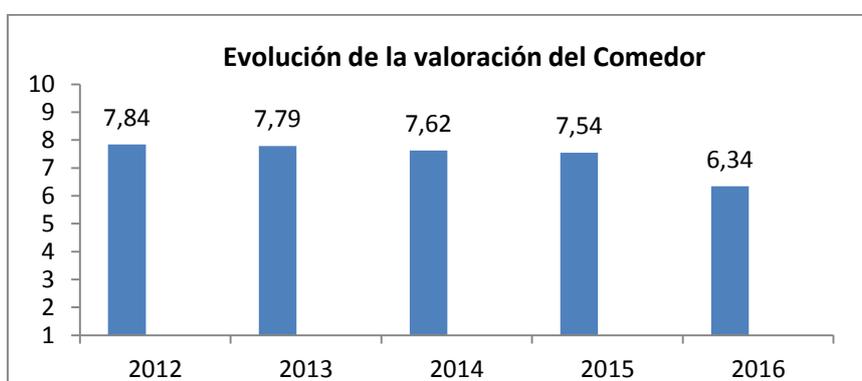
El grado de Satisfacción General de los/as padres/madres con el Servicio de Colonias Municipales 2016 se sitúa en una puntuación media de 8,5 puntos, en una escala de 0 a 10, registrando un leve ascenso de una décima con respecto a la puntuación registrada el año anterior.

Por otra parte, el grado de Satisfacción que los/as padres/madres atribuyen a sus hijos/as obtiene una puntuación media de 8,7 puntos. Hay un ascenso de una décima respecto a 2015 y se mantiene también una distancia mínima entre las valoraciones de padres/madres y niños/as.



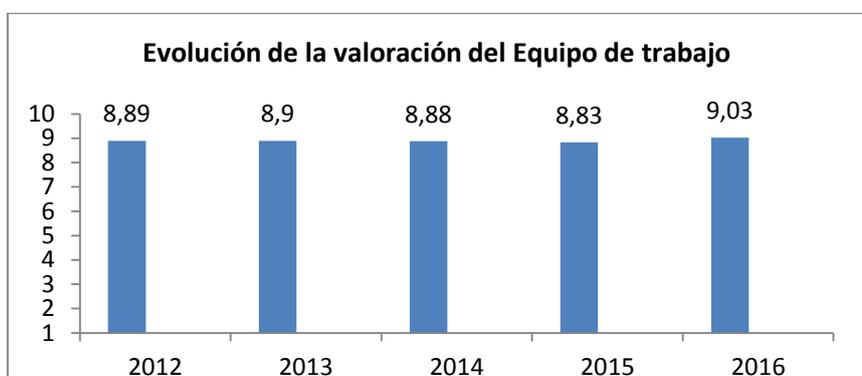
## 2.2. Valoración media del Comedor

La valoración media del Comedor por parte de las familias usuarias del Servicio de Colonias, aplicando una escala de 0 a 10 puntos, obtiene una puntuación media global de 6,34 puntos; lo que representa un descenso importante respecto a las puntuaciones registradas en los últimos años.



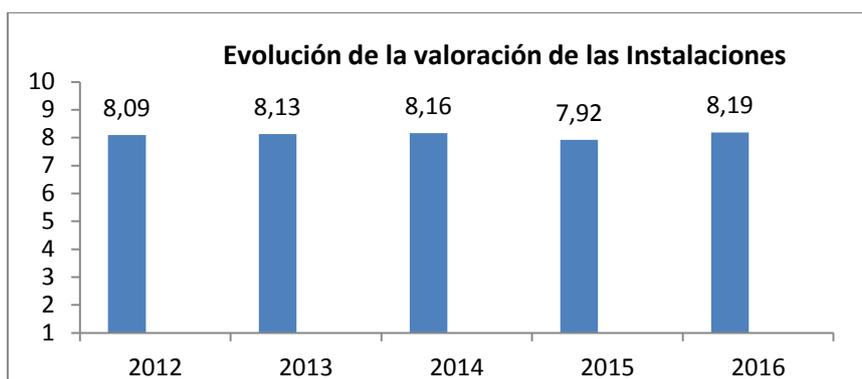
## 2.3. Valoración del Equipo de trabajo

La valoración media otorgada por los/as padres/madres al Equipo de trabajo es de 9,03 puntos en una escala de 0 a 10. Esta alta puntuación ha subido respecto a los últimos años.



## 2.4. Valoración media de las Instalaciones

Las Instalaciones han obtenido una puntuación media de 8,19, valoración que sube levemente respecto a las obtenidas en años anteriores.



### 3. ACTIVIDADES MÁS VALORADAS

Ir a la piscina, acudir al teatro y entretenerse con nuevos juegos (Juego del retroceso, Hadas y duendes, etc) son las actividades que más han gustado a los/as niños/as en las Colonias Municipales de 2016, en términos generales y considerando de manera agrupada aquellas actividades que señalan como preferidas en primer, segundo y tercer lugar.

Hacer gimkanas, realizar manualidades e ir de excursión, son también actividades citadas con mucha insistencia como preferidas por los/as participantes.

Las frecuencias de las actividades preferidas por los/as niños/as son las siguientes:

Actividades que más han gustado a los/as niños/as						
Actividad	1º lugar		2º lugar		3º lugar	
	N	%	N	%	N	%
Actividades de agua	24	2,1	33	3	16	1,7
Películas	19	1,6	29	2,6	22	2,3
Actividades deportivas	20	1,7	37	3,3	30	3,2
Gimkanas	83	7,2	80	7,2	58	6,1
Piscina	641	55,3	238	21,3	105	11
Teatro	69	6	194	17,4	144	15,1
Juegos	33	2,8	85	7,6	107	11,3
Juegos clásicos	25	2,2	41	3,7	28	2,9
Juegos nuevos	101	8,7	86	7,7	82	8,6
Manualidades	41	3,5	55	4,9	70	7,4
Excursiones	11	0,9	45	4	49	5,2
Cantar	10	0,9	26	2,3	36	3,8
Otras actividades	92	7,9	166	13,9	150	12,6
No contestan	31		75		239	

La categoría denominada “Otras actividades” en el cuadro resumen, recoge todas aquellas categorías a las que los/as niños/as han aludido pero en un porcentaje pequeño (menor al 2,8%). Estas categorías nombradas como preferidas en menor porcentaje son las siguientes: Actividades en clase, en inglés, en exteriores y en equipo, asambleas, bailar, cuentos, fiesta del agua, fiestas, gimkanas de agua, garrilimpiadas, hacer tatuajes, ir a otros colegios, ir al parque, ir en autobús, juegos con balón y con monitores, pintacaras, pintar, pintar camisetas, echarse la siesta, talleres variados, tiempo libre y ocio.

## 4. ACTIVIDADES MENOS VALORADAS

Sólo el 29,6% (N 352) de los/as participantes en las Colonias Municipales de 2016 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 le haya disgustado particularmente.

No obstante, dentro de las actividades señaladas en esta categoría destacan con carácter general entretenerse con nuevos juegos (Juego del retroceso, Hadas y duendes, etc) y acudir al teatro.

Actividades que menos han gustado a los/as niños/as						
Actividad	1º lugar		2º lugar		3º lugar	
	N	%	N	%	N	%
Actividades en general	19	5,4	5	3,6	2	2,9
Actividades deportivas	20	5,7	11	8	3	4,3
Gimkanas	20	5,7	3	2,2	0	0
Piscina	16	4,5	3	2,2	1	1,4
Teatro	72	20,5	15	10,9	6	8,7
Juegos	18	5,1	3	2,2	4	5,8
Juegos nuevos	65	18,5	34	24,6	23	33,3
Manualidades	15	4,3	8	5,8	2	2,9
Otras actividades	107	30,3	56	40,5	28	40,7
No contestan	838		1052		1121	

La categoría denominada “Otras actividades” en el cuadro resumen, recoge todas aquellas categorías a las que los/as niños/as han aludido pero en un porcentaje pequeño (menor al 4,3%). Estas categorías que generan un menor interés en los/as participantes son las siguientes:

Actividades en clase, en inglés, en exteriores y en equipo, asambleas, bailar, cantar, ver películas, cuentos, excursiones, fiesta del agua, fiestas, gimkanas de agua, guerrilimpiadas, hacer tatuajes, ir a otros colegios, ir al parque, ir en autobús, juegos clásicos, con balón y con monitores, pintacaras, pintar, pintar camisetas, echarse la siesta, talleres variados, tiempo libre y ocio.

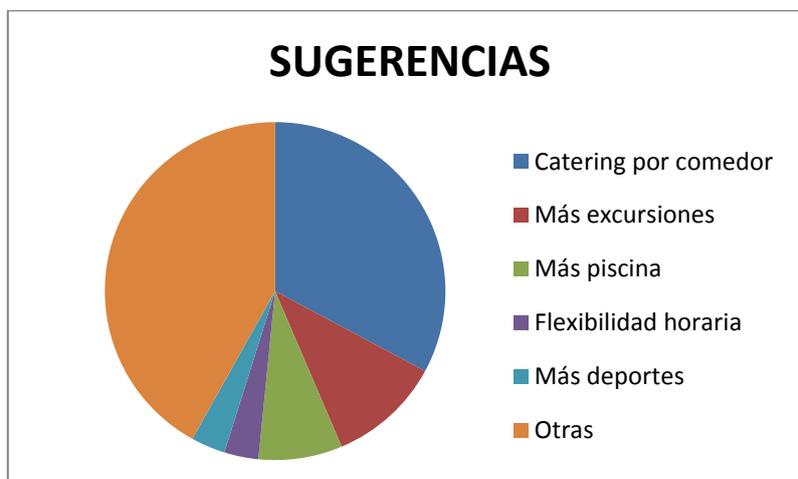
## 5. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA

Este año se han recogido un total de 892 sugerencias de 577 usuarios de las Colonias Municipales, un número notablemente menor que el del año pasado, que se recogieron 1222 sugerencias. Esto significa que sólo el 48,5% de los encuestados ha planteado una o varias propuestas de mejora.

Entre estas sugerencias destacan, en términos cuantitativos sobre todas las recogidas, las relacionadas con la propuesta de cambiar el servicio de catering por comedor (se han reunido un total de 293 sugerencias que hablan sobre este asunto, un número que representa el 32,8% de las propuestas recibidas).

Otra sugerencia que destaca, aunque en menor medida, es la de realizar más excursiones (a Micrópolis, la Bolera, la Ludoteca, a Burrolandia, a Parques...), con un total de 96 propuestas, que supone el 10,76% del total de sugerencias registradas.

En tercer lugar, se propone que los/as niños/as participantes vayan más a la piscina en 71 casos, que representan el 7,95% de las sugerencias recibidas.



A continuación, las sugerencias que tienen que ver con mejorar la flexibilidad horaria en la entrada y la salida de las Colonias, y con que los/as niños/as practiquen más actividades deportivas, empatan en número de propuestas (un total de 29 cada una) y en porcentaje de concurrencia (un 3,25% del total de sugerencias).

El resto de las propuestas registradas, agrupadas en un total de 37 categorías y que suman entre todas el 42% restante, pueden verse en la siguiente tabla (que también incluye las categorías anteriormente comentadas y más numerosas en número):

Sugerencias realizadas para la mejora del servicio de Colonias Municipales	N
ACTIVIDADES DE COCINA	3
ACTIVIDADES SEGUN EDADES	20
AIRE ACONDICIONADO	15
TENER MONITORES DE NATACION	6
ASAMBLEAS MAS CENTRADAS EN MAYORES	2
BAÑOS LIMPIOS	13
CAMBIAR EL SERVICIO DE CATERING POR COMEDOR	293
CAMBIAR TEATRO POR OTRA ACTIVIDAD	3
CAMPEONATOS Y GIMKANAS INTERCENTROS	4
COLONIAS POR SEMANAS Y NO POR QUINCENAS	6
DESCUENTO POR SEGUNDO HIJO	2
FLEXIBILIDAD HORARIA EN LA ENTRADA Y EN LA SALIDA	29
JORNADA PUERTAS ABIERTAS	2
LOS CUBIERTOS QUE NO SEAN DE PLASTICO	26
MANTENER INFORMADOS A LOS PADRES DE LOS PLANNING DE ACTIVIDADES Y COMIDAS	28
MAS ACTIVIDADES ARTISTICAS	7
MAS ACTIVIDADES CULTURALES	10
MAS ACTIVIDADES EN INGLES	20
MAS ATENCION A LOS MAS PEQUEÑOS	15
MAS BAILES	2

MAS DEPORTES	29
MAS EXCURSIONES (MICROPOLIX, BOLERA, LUDOTECA, BURROLANDIA, PARQUES, ETC)	96
MAS FIESTAS	8
MAS FOTOS E INFORMACION EN LA WEB	6
MAS GIMKANAS	9
MAS JUEGOS / ACTIVIDADES DE AGUA	26
MAS MANUALIDADES	19
MAS PISCINA	71
MAS TALLERES	7
MAS TEATRO	10
MAS VARIEDAD EN LAS COMIDAS	21
MAS VARIEDAD EN LOS BOCADILLOS	8
MAS Y MEJOR MATERIAL	11
MEJORAR EL SISTEMA DE RESEVA DE PLAZAS	3
NO HACER ANDAR A LOS NIÑOS CUANDO MAS CALOR HACE	10
NO HACER COINCIDIR DIA DE PISCINA CON UNA SALIDA	6
PODER CAMBIARSE EN LOS VESTUARIOS	9
PODER HACER USO DEL COMEDOR DIAS SUELTOS	4
PODER USAR TOBOGANES EN LA PISCINA	18
SIESTA (PEQUEÑOS) / TIEMPO LIBRE (MAYORES)	3
SOMBRA EN LA ZONA DE RECOGIDA DE LOS NIÑOS/MEJORAR LA ENTREGA	19
SOMBRA EN LA ZONA DE RECOGIDA DE LOS NIÑOS/MEJORAR LA ENTREGA	12
CIRCUITO EDUCACION VIAL I	1
TOTAL	892

## 6. RESUMEN

La distribución por sexo de los/as participantes en las Colonias Municipales es más o menos homogénea ya que el porcentaje de niñas es de 52,9% y el de niños es de 47,1%.

En cuanto a la edad, se puede apreciar que el grupo más numeroso es el de los/as niños/as más pequeños/as (de 3, 4, 5 y 6 años), con un 48,4%, y que el grupo menos numeroso es el de los/as niños/as mayores (de 10, 11 y 12 años), con un 14,7%. Si hacemos tres grupos de edad nos encontramos con la siguiente proporción: Niños/as de 3, 4, 5 y 6 años: 48,4%; niños/as de 7, 8 y 9 años: 36,9%; niños/as de 10, 11 y 12 años: 14,7%

La distribución de los/as participantes entre los distintos centros donde se realizan Colonias, es muy homogénea, la máxima ocupación la tendría el Colegio Federico García Lorca con un 15,1% del total y en el extremo opuesto estaría el Colegio Seis de Diciembre con un 10% sobre el total.

Los/as participantes en las Colonias han optado por utilizar el servicio del comedor en su gran mayoría, el 82,6 %, frente a un 17,4% de niños/as que no han hecho uso de este servicio.

En cuanto al horario ampliado de mañana, utiliza este servicio el 33,4% del total de niños/as participantes, mientras que el 66,6% no lo hace.

Los/as participantes que amplían el horario de estancia en la Colonia con el servicio “Últimos de la colonia” son el 22%, frente al 78% de niños/as que no utilizan este servicio.

El grado de Satisfacción General de los/as padres/madres con el Servicio de Colonias Municipales 2016 se sitúa en una puntuación media de 8,5 puntos, en una escala de 0 a 10, registrando un leve ascenso de una décima con respecto a la puntuación registrada el año anterior.

Por otra parte, el grado de Satisfacción que los/as padres/madres atribuyen a sus hijos/as obtiene una puntuación media de 8,7 puntos. Hay un ascenso de una décima respecto a 2015 y se mantiene también una distancia mínima entre las valoraciones de padres/madres y niños/as.

La valoración media del Comedor por parte de las familias usuarias del Servicio de Colonias, aplicando una escala de 0 a 10 puntos, obtiene una puntuación media global de 6,34 puntos; lo que representa un descenso importante respecto a las puntuaciones registradas en los últimos años.

La valoración media otorgada por los/as padres/madres al Equipo de trabajo es de 9,03 puntos en una escala de 0 a 10. Esta alta puntuación ha subido respecto a los últimos años.

Las Instalaciones han obtenido una puntuación media de 8,19, valoración que sube levemente respecto a las obtenidas en años anteriores.

Ir a la piscina, acudir al teatro y entretenerse con nuevos juegos (Juego del retroceso, Hadas y duendes, etc) son las actividades que más han gustado a los/as niños/as en las Colonias Municipales de 2016, en términos generales y considerando de manera agrupada aquellas actividades que señalan como preferidas en primer, segundo y tercer lugar. Hacer gimkanas, realizar manualidades e ir de excursión, son también actividades citadas con mucha insistencia como preferidas por los/as participantes.

Sólo el 29,6% de los/as participantes en las Colonias Municipales de 2016 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 le haya disgustado particularmente. No obstante, dentro de las actividades señaladas en esta categoría destacan con carácter general entretenerse con nuevos juegos (Juego del retroceso, Hadas y duendes, etc) y acudir al teatro.

Este año se han recogido un total de 892 sugerencias de 577 usuarios de las Colonias Municipales, un número notablemente menor que el del año pasado, que se recogieron 1222 sugerencias. Esto significa que sólo el 48,5% de los encuestados ha planteado una o varias propuestas de mejora.

Entre estas sugerencias destacan, en términos cuantitativos sobre todas las recogidas, las relacionadas con la propuesta de cambiar el servicio de catering por comedor (se han reunido un total de 293 sugerencias que hablan sobre este asunto, un número que representa el 32,8% de las propuestas recibidas).

Otra sugerencia que destaca, aunque en menor medida, es la de realizar más excursiones (a Micrópolis, la Bolera, la Ludoteca, a Burrolandia, a Parques...), con un total de 96 propuestas, que supone el 10,76% del total de sugerencias registradas. En tercer lugar, se propone que los/as niños/as participantes vayan más a la piscina en 71 casos, que representan el 7,95% de las sugerencias recibidas.

A continuación, las sugerencias que tienen que ver con mejorar la flexibilidad horaria en la entrada y la salida de las Colonias, y con que los/as niños/as practiquen más actividades deportivas, empatan en número de propuestas (un total de 29 cada una) y en porcentaje de concurrencia (un 3,25% del total de sugerencias).

## 7. FICHA TÉCNICA

Universo: Participantes en las Colonias Municipales del Ayuntamiento de Alcobendas durante el verano de 2016 y sus padres, madres o tutores.

Distribución del total de los 1190 cuestionarios recibidos de las diferentes Colonias:

Centro de recogida de cuestionarios	N
Colegio Antonio Machado	166
Colegio Federico García Lorca	179
Colegio Seis de Diciembre	118
Colegio Bachiller Alonso López	126
Colegio Gabriel y Galán	149
Colegio Valdepalitos	151
Colegio Daoíz y Velarde	133
Polideportivo	163
No contestan	5
Total	1190

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

Tratamiento de la información: Llevado a cabo íntegramente por el Departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas mediante tabulaciones cruzadas a través del sistema SPSS.

Fecha de recogida de datos: De julio a septiembre de 2016.