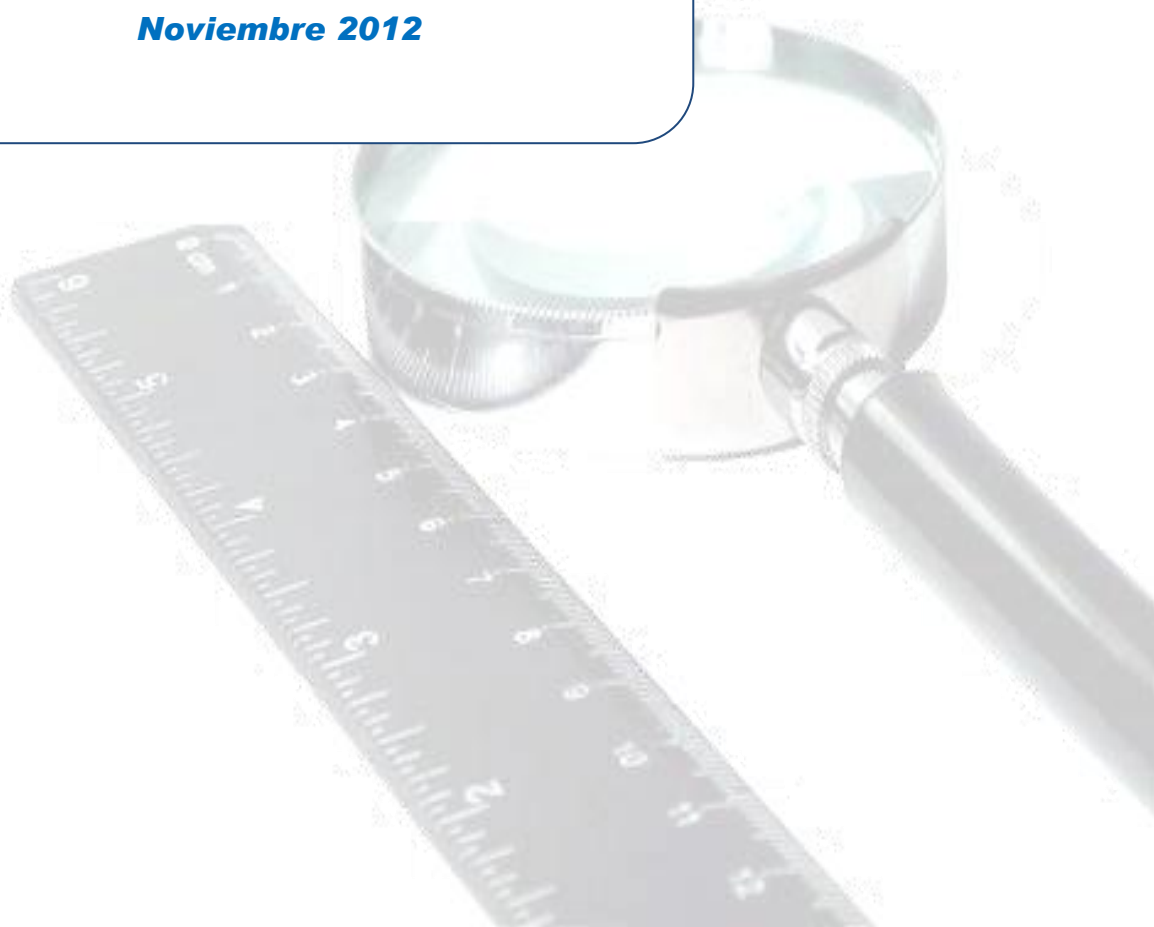


Observatorio de la ciudad

SDE N° 193

**INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS
COLONIAS DE VERANO 2012**

Noviembre 2012



**Área de Gobierno
Administración Municipal**

**Departamento
Planificación y Evaluación**



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
1. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE COLONIAS 2012.....	2
1.1. Satisfacción general de los padres y percepción del grado de satisfacción de los niños con las actividades realizadas.	2
1.2. Satisfacción con el servicio según la edad de los niños/as usuarios y el centro donde realizan las colonias.....	3
2. SATISFACCIÓN CON DIFERENTES ASPECTOS DEL SERVICIO.....	6
2.1. Valoración de las “Instalaciones” y el “Equipo de trabajo” según Edad de los niños y Centro en que realizan la colonia.....	7
3. USO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR	10
4. USO DEL HORARIO AMPLIADO DE MAÑANA.....	15
5. ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS	18
6. ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS.....	23
7. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SERVICIO DE COLONIAS	28
7.1. Sugerencias específicas relativas a nuevas necesidades de las familias en cuanto a horarios, precios o servicios	32
8. RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	34
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	36
FICHA TÉCNICA.....	39

INTRODUCCIÓN

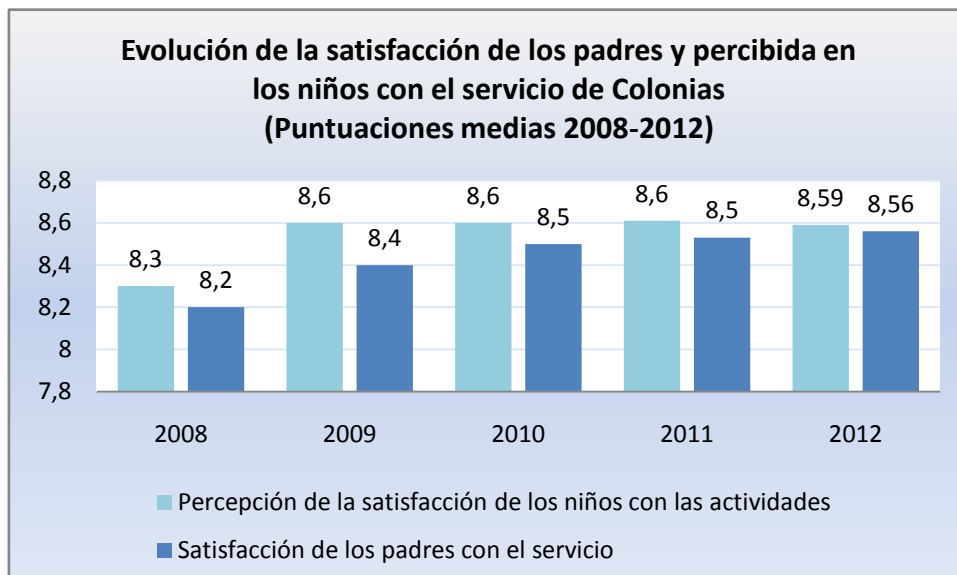
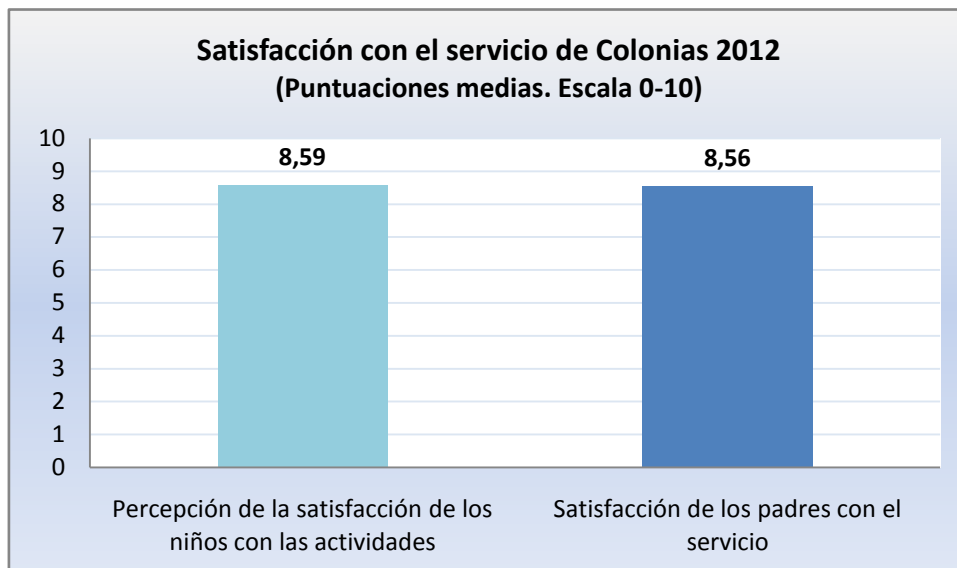
El siguiente informe corresponde a la encuesta realizada entre los padres/madres de los niños/as participantes en las Colonias Municipales organizadas por el Ayuntamiento de Alcobendas durante los meses de julio y agosto de 2012, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as 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 2012

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 2012 se mantiene en una puntuación media de **8,56** puntos en una escala de 0 a 10. Puntuación que podemos considerar notablemente positiva y bastante similar a la que se registraba en el pasado año 2011.
- Por otra parte, el grado en el que los padres consideran que sus hijos están satisfechos con las actividades realizadas en las colonias, con una puntuación media de **8,59** puntos, resulta algo superior al expresado directamente por los padres y se mantiene también en un nivel similar al registrado en 2011.
- El análisis de la evolución del grado de satisfacción con el servicio de colonias **entre 2008 y 2012** muestra una **gran estabilidad en las puntuaciones medias**; apenas hay cambios en la valoración del servicio, si bien se puede observar que el grado de satisfacción atribuido a los niños es siempre algo superior al que manifiestan los padres en términos generales.

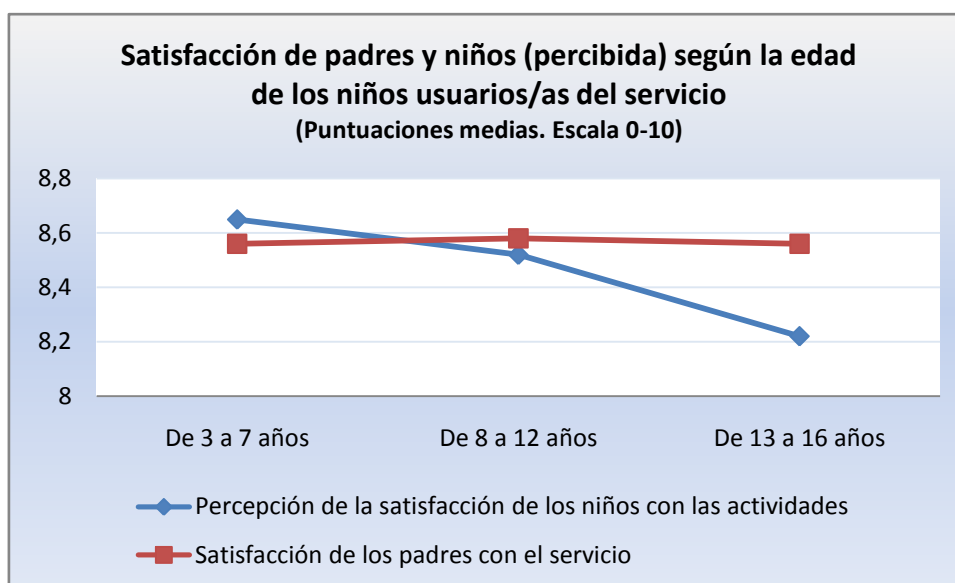


1.2. Satisfacción con el servicio según la edad de los niños/as usuarios y el centro donde realizan las colonias

- A medida que aumenta la edad de los niños tienden a descender relativamente los niveles de satisfacción que los padres atribuyen a sus hijos, respecto al servicio de Colonias. El grupo más satisfecho es el de niños con edades comprendidas entre los 3 y los 7 años y el menos satisfecho el de los niños con edades de entre 13 y 16 años.

- Entre los padres, en cambio, la evaluación del servicio tiende a ser homogénea e independiente de la edad de los niños, a diferencia de lo observado en evaluaciones de años anteriores, en las que también entre los padres de niños más pequeños, se reflejaban mayores niveles de satisfacción con el servicio.

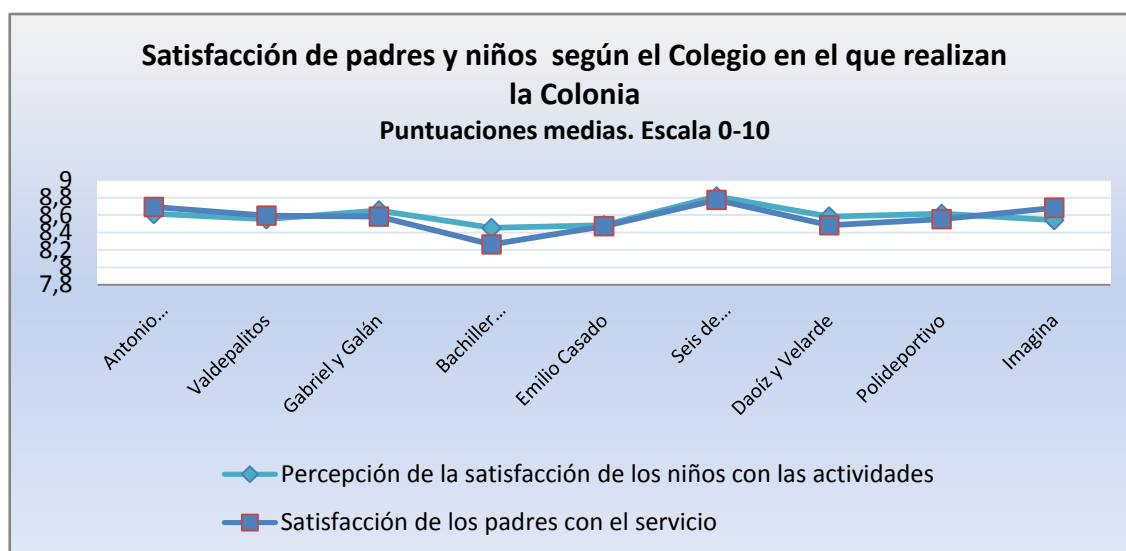
Satisfacción con el servicio de Colonias 2012 según edad de los niños/as usuarios (Puntuaciones medias. Escala 0-10)			
	Edad de los niños/as		
	De 3 a 7 años	De 8 a 12 años	De 13 a 16 años
¿En qué medida considera Vd. que su hijo está satisfecho con las actividades realizadas en las Colonias de verano?	8,65	8,52	8,22
¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el Servicio de Colonias?	8,56	8,58	8,56



- La colonia del colegio Seis de Diciembre es la más valorada por los padres y también la que se considera más satisfactoria para los niños. Dicha colonia cuenta con una puntuación media de 8,77 puntos en cuanto a la satisfacción general de los padres con el servicio, y con una puntuación de 8,81 puntos en cuanto a la satisfacción percibida en los niños. En segundo lugar, la colonia del colegio Gabriel y Galán es la segunda más satisfactoria para los padres, y las del colegio Antonio Machado e Imagina, las dos que se consideran valoradas en segundo lugar por los niños.

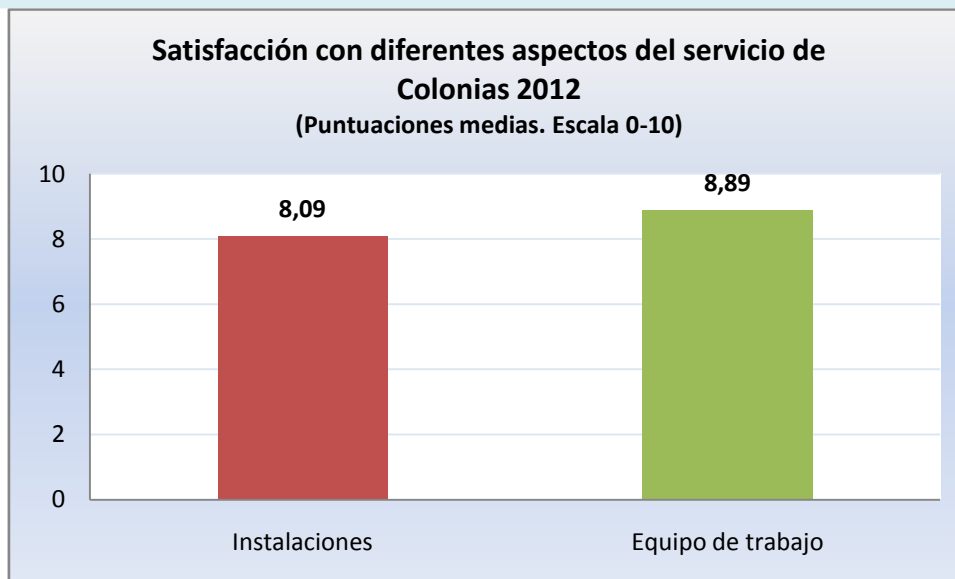
- Por otra parte, el nivel más bajo de satisfacción de padres y niños se encuentra en la colonia del colegio Bachiller Alonso López (8,45 y 8,26 puntos respectivamente), estando los padres ligeramente más satisfechos con el servicio que sus hijos.

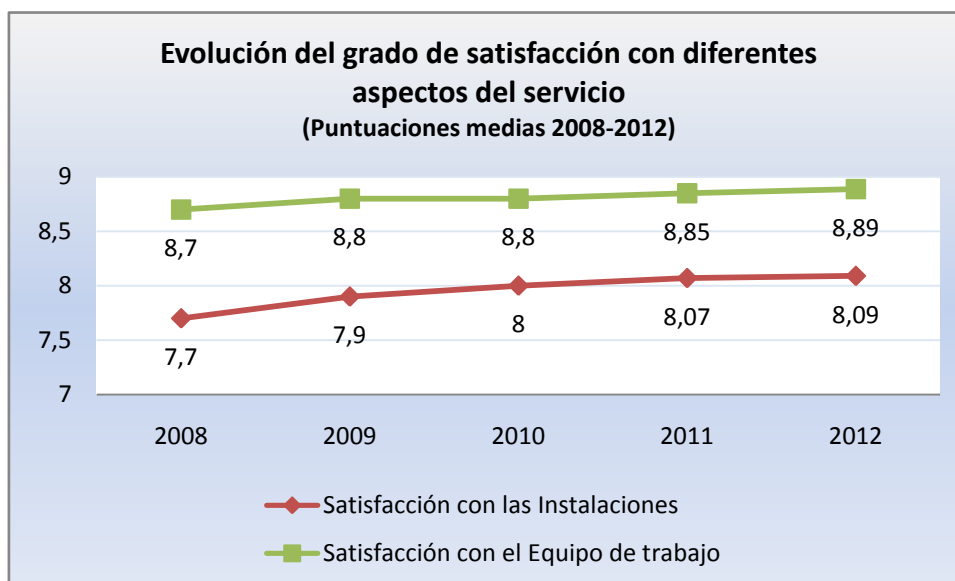
Satisfacción con el servicio de Colonias 2012 según el Centro en el que se realiza (Puntuaciones medias. Escala 0-10)		
COLEGIO EN EL QUE REALIZA LA COLONIA	Percepción de la satisfacción de los niños con las actividades	Satisfacción de los padres con el servicio
Antonio Machado	8,61	8,69
Valdepalitos	8,55	8,59
Gabriel y Galán	8,65	8,58
Bachiller Alonso López	8,45	8,26
Emilio Casado	8,48	8,47
Seis de Diciembre	8,81	8,77
Daoíz y Velarde	8,58	8,48
Polideportivo	8,61	8,55
Imagina	8,54	8,68



2. SATISFACCIÓN CON DIFERENTES ASPECTOS DEL SERVICIO

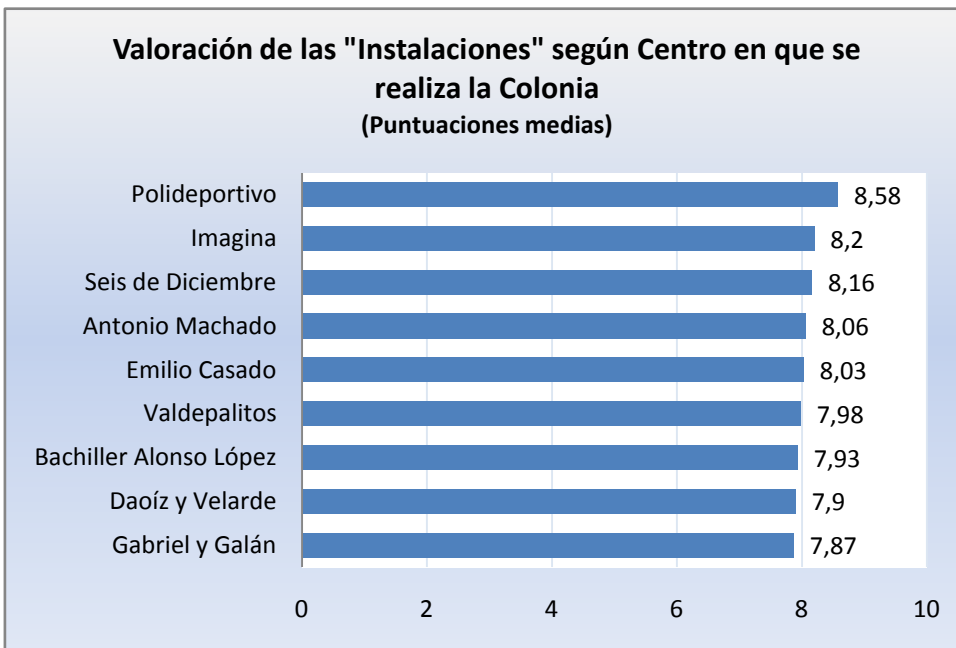
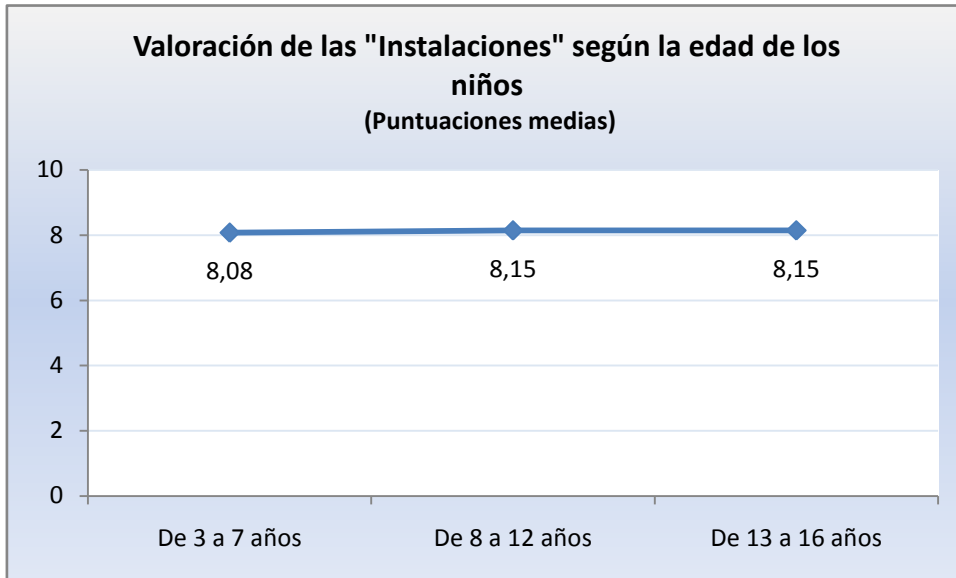
- Entre los dos aspectos específicos del servicio valorados, el más satisfactorio es el **Equipo de trabajo**, con una puntuación media de **8,89 puntos** en una escala de 0 a 10.
- Por otra parte, las **Instalaciones** son también un aspecto evaluado positivamente con una puntuación media de **8,09 puntos**.
- La evolución reciente de la valoración de diferentes aspectos del servicio entre 2008 y 2012, muestra que **se mantiene a lo largo del tiempo la alta puntuación del Equipo de trabajo y especialmente en el último año se observa un notable incremento en la valoración específica de este aspecto**. Respecto a las *Instalaciones* continúa la tendencia al incremento del grado de satisfacción año a año, si bien en el último año dicho incremento relativo ha sido menor que el año anterior.



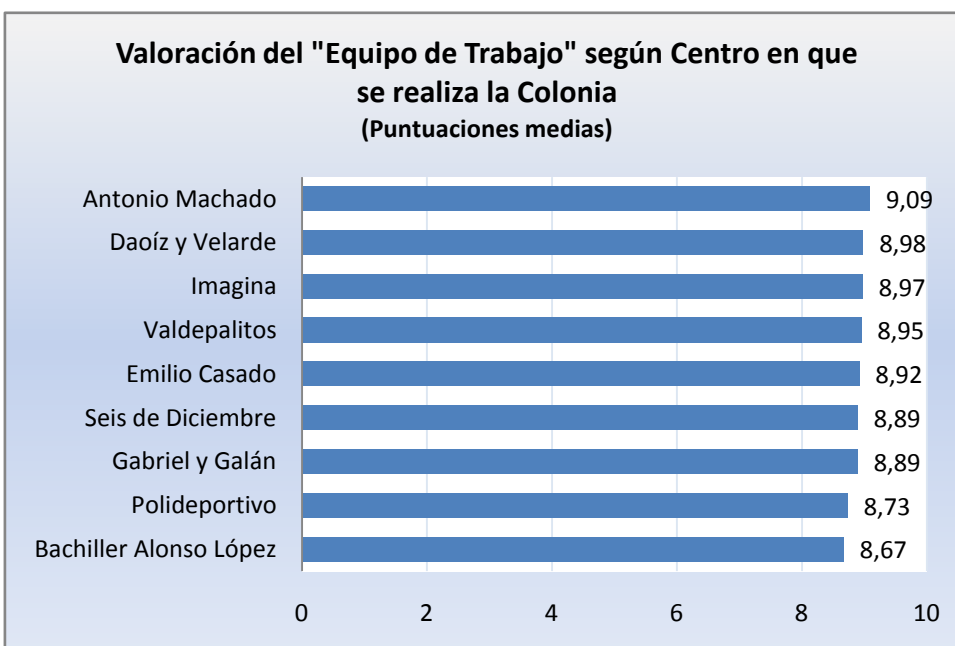
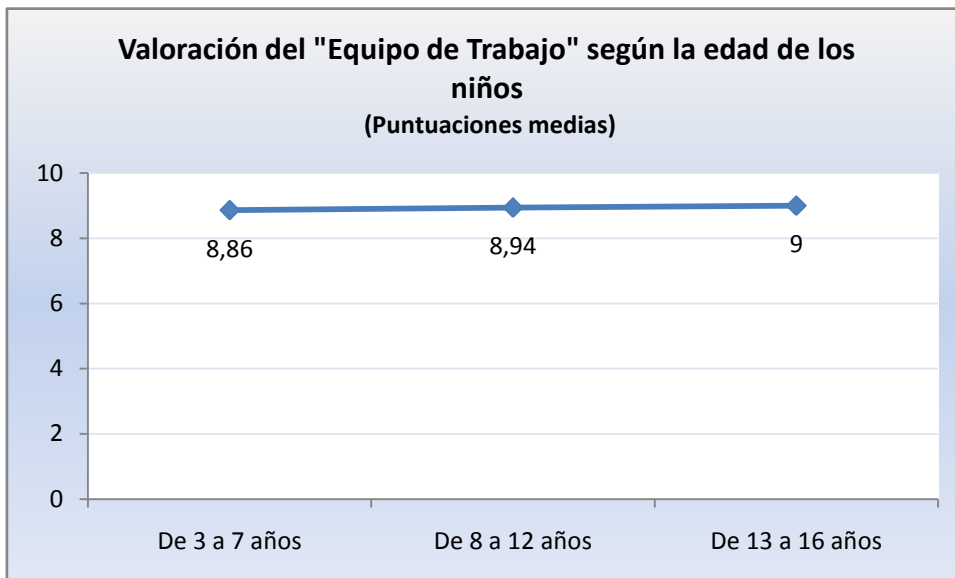


2.1. Valoración de las “Instalaciones” y el “Equipo de trabajo” según Edad de los niños y Centro en que realizan la colonia.

- La valoración de las “Instalaciones” parece algo mayor a medida que avanza la edad de los niños, si bien en comparación con el último año, se han atenuado las diferencias que la edad de los niños introduce a este respecto, y vemos que en el grupo de los niños de entre 3 y 7 años, se encuentra la puntuación más baja (8,08) y a partir de los 8 años dicha puntuación media se mantiene en un valor de 8,15 sin variaciones en el grupo de edad superior.
- 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, un año más las Instalaciones del Polideportivo como las más valoradas**, con una puntuación media de 8,58, seguidas de las de Imagina (8,2) y el colegio Seis de Diciembre (8,16). Por el contrario, las Instalaciones relativamente menos valoradas son las del colegio Gabriel y Galán que, con 7,87 puntos, ocupa el último lugar en el ranking de valoración de este aspecto, en el que ya se situaba en la valoración de 2011.

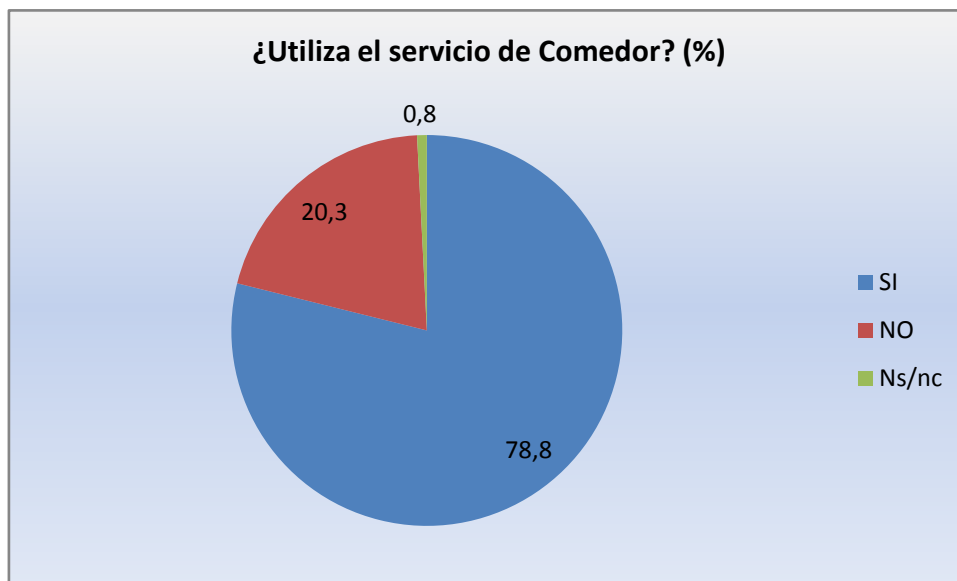


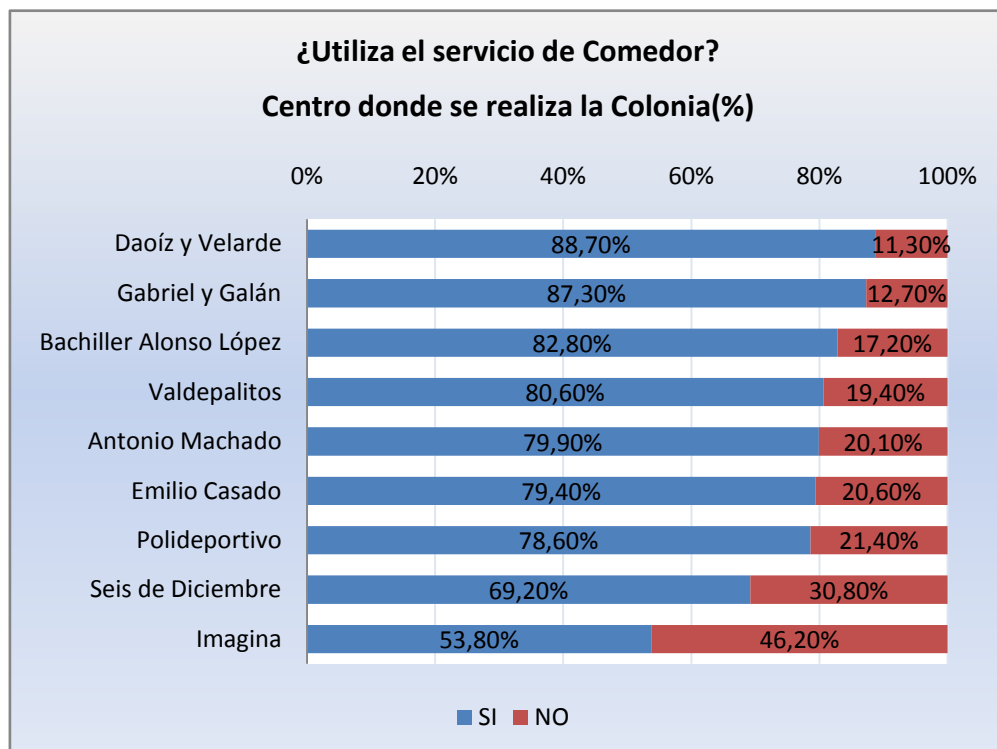
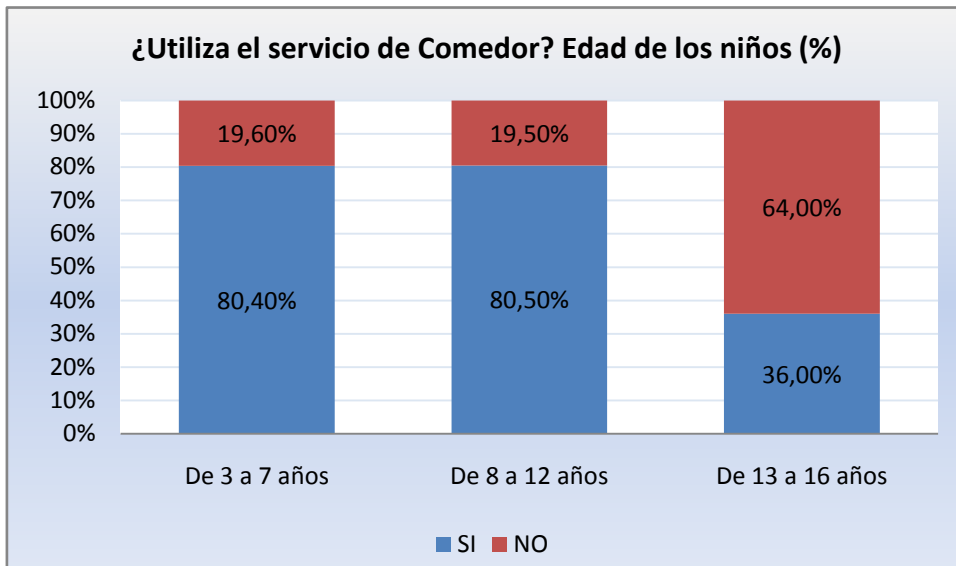
- La valoración del *Equipo de Trabajo* tiende ser mayor a medida que crece la edad de los niños, alcanzando la puntuación más elevada en el grupo de entre 13 y 16 años, con 9 puntos.
- Según el Colegio o el Centro en el que se realiza la Colonia, **destacan los colegios Antonio Machado y Daoíz y Velarde como los centros en los que los Equipos de trabajo obtienen mejores valoraciones**, con puntuaciones medias de 9,09 y 8,98 puntos respectivamente. Por el contrario, en el colegio Bachiller Alonso López, con 8,67 puntos, se encuentra la valoración más baja del *Equipo de trabajo*.

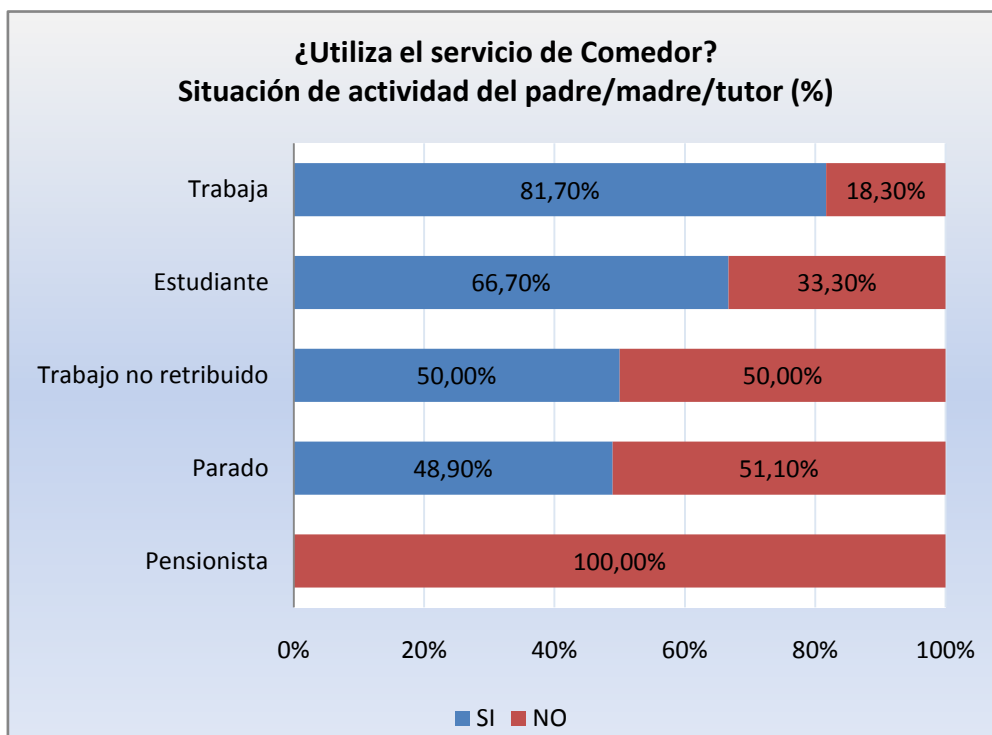


3. USO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR

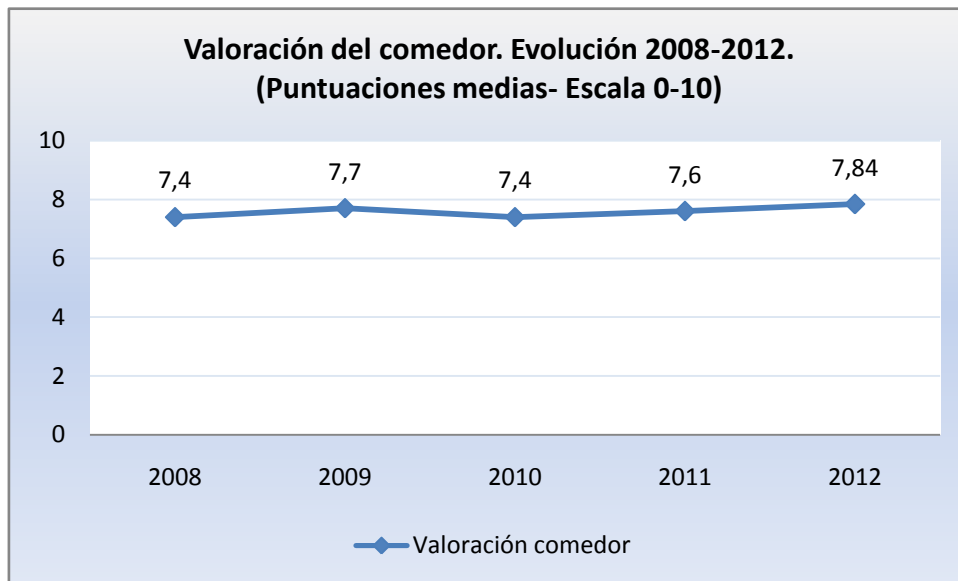
- **Casi el 80% de los niños que acudieron a las Colonias de verano en distintos centros en 2012, utilizaron el servicio de comedor.** Este porcentaje, claramente mayoritario es, sin embargo, algo inferior al de usuarios de este servicio en las Colonias de 2011 (81,30%)
- **El porcentaje de niños usuarios 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. Respecto a 2011, el descenso en el porcentaje de usuarios de este servicio ha sido particularmente intenso entre los padres que realizan trabajos no retribuidos, son pensionistas o están en paro.
- **Según Centros, los mayores porcentajes de niños/as usuarios de este servicio se encuentran en los colegios Daoíz y Velarde, Gabriel y Galán y Bachiller Alonso López.** Por el contrario, en el colegio Seis de Diciembre y en Imagina se registran las proporciones más bajas de utilización del servicio de comedor.

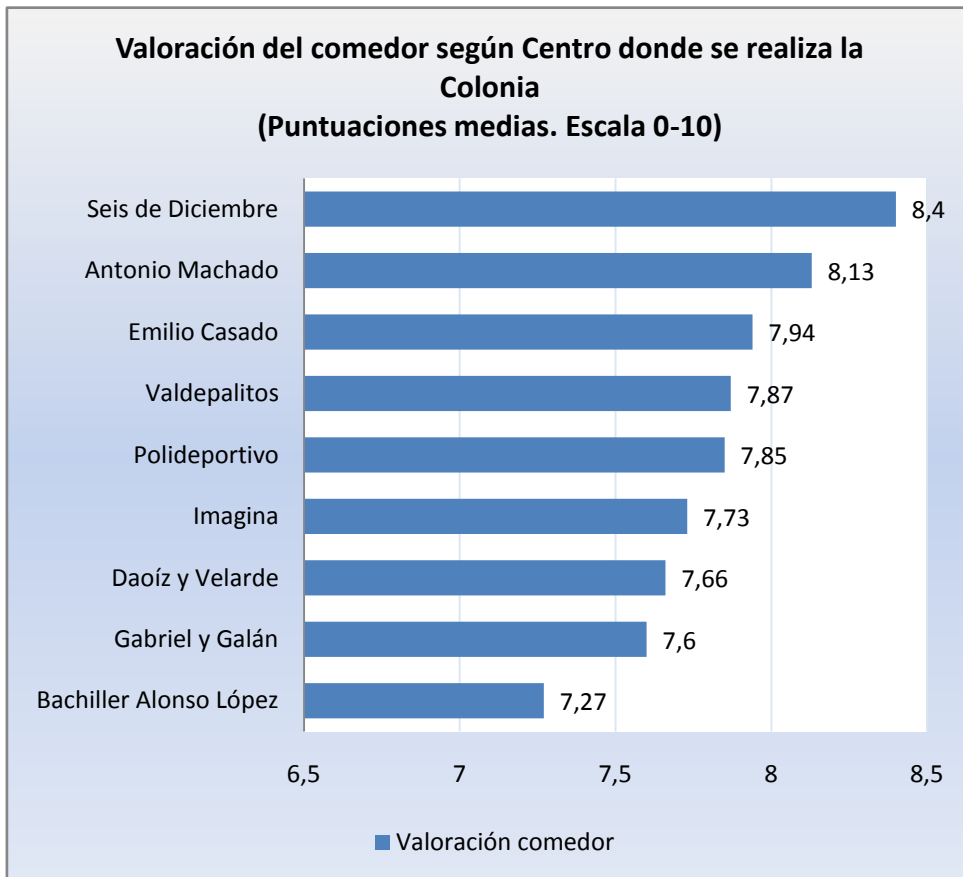
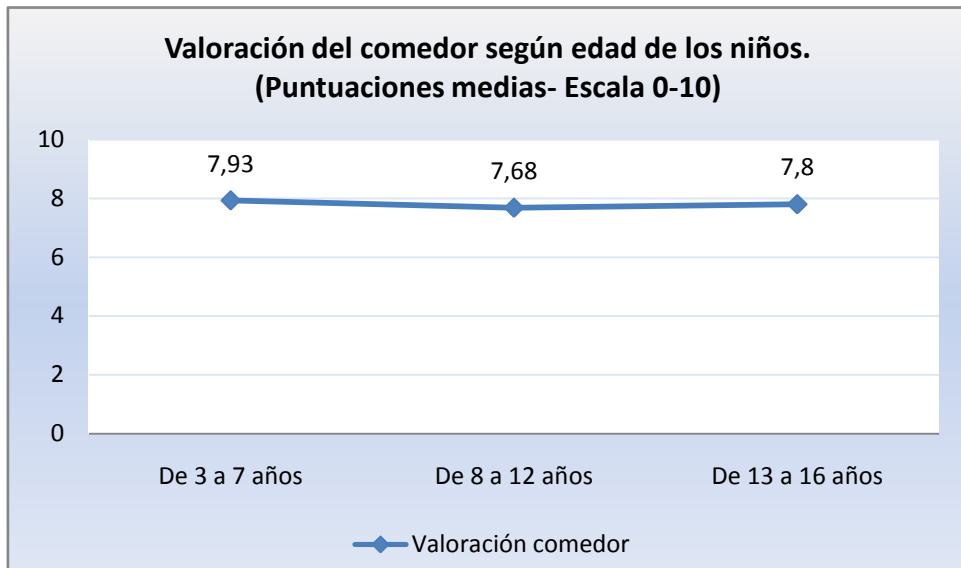






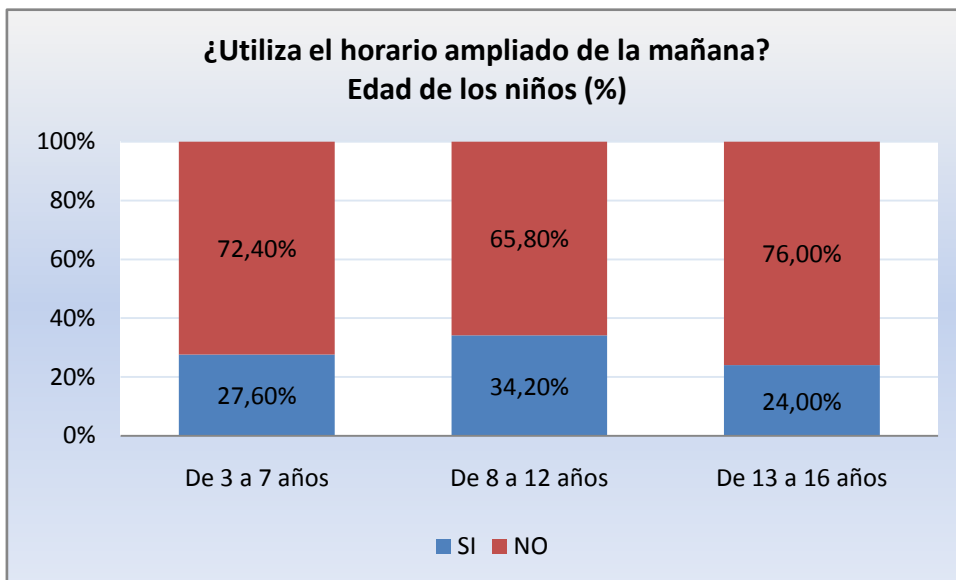
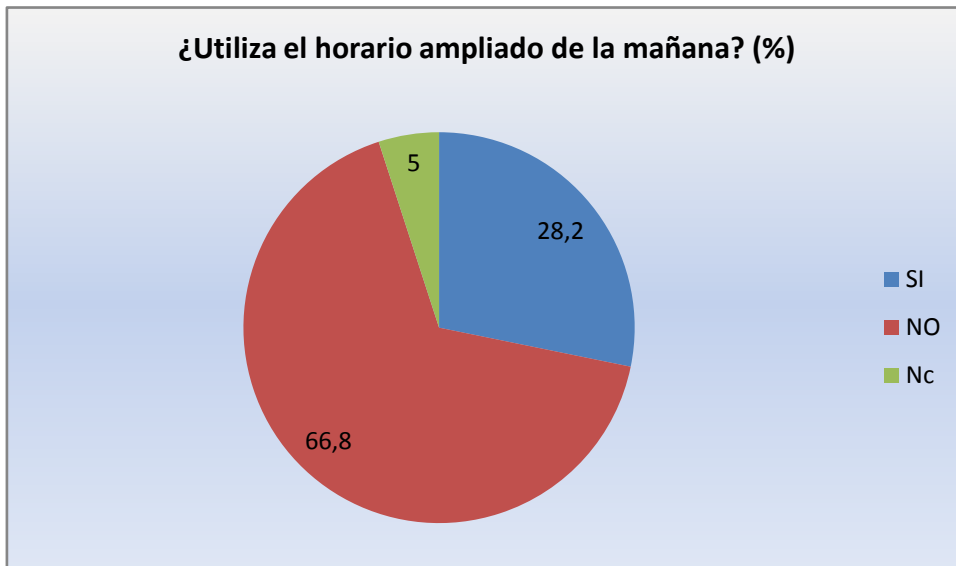
- La **valoración del comedor** por parte de las familias usuarias del servicio, aplicando una escala de 0 a 10 puntos, obtiene una puntuación media global de **7,84 puntos**; puntuación que mejora la obtenida en años anteriores.
- **Apenas se observan diferencias en la valoración del servicio de comedor obtiene en función de la edad de los niños usuarios**, si bien este año ésta parece más positiva en los dos extremos de edad, lo que significa una mejora especialmente notable en el segmento de los usuarios de entre 13 y 16 años que, anteriormente, eran los que peor valoraban este servicio.
- Según el Centro en el que se realiza la colonia, **destaca el colegio Seis de Diciembre con la mejor puntuación del servicio de comedor (8,4)**, mientras que el colegio Bachiller Alonso López obtiene la más baja puntuación en lo relativo a este servicio.

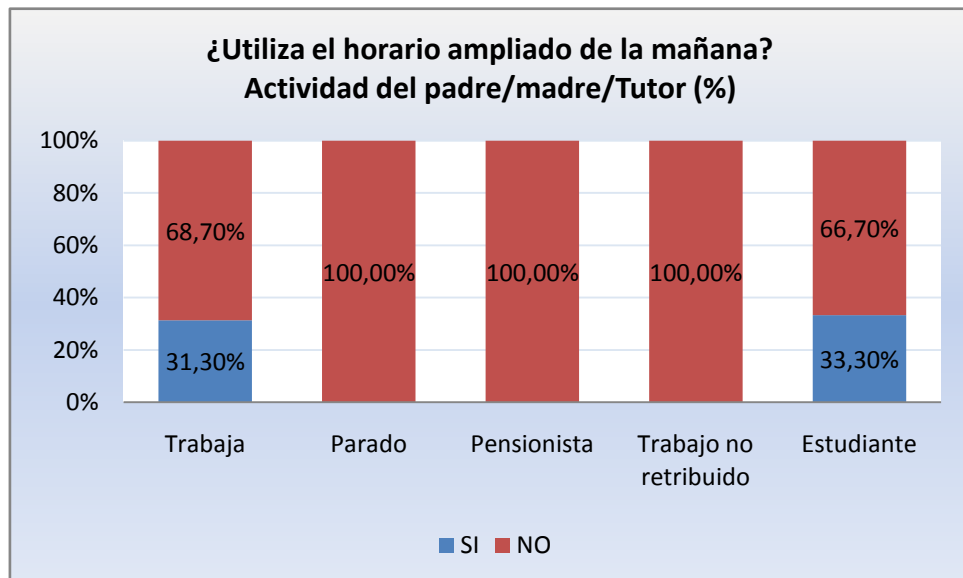
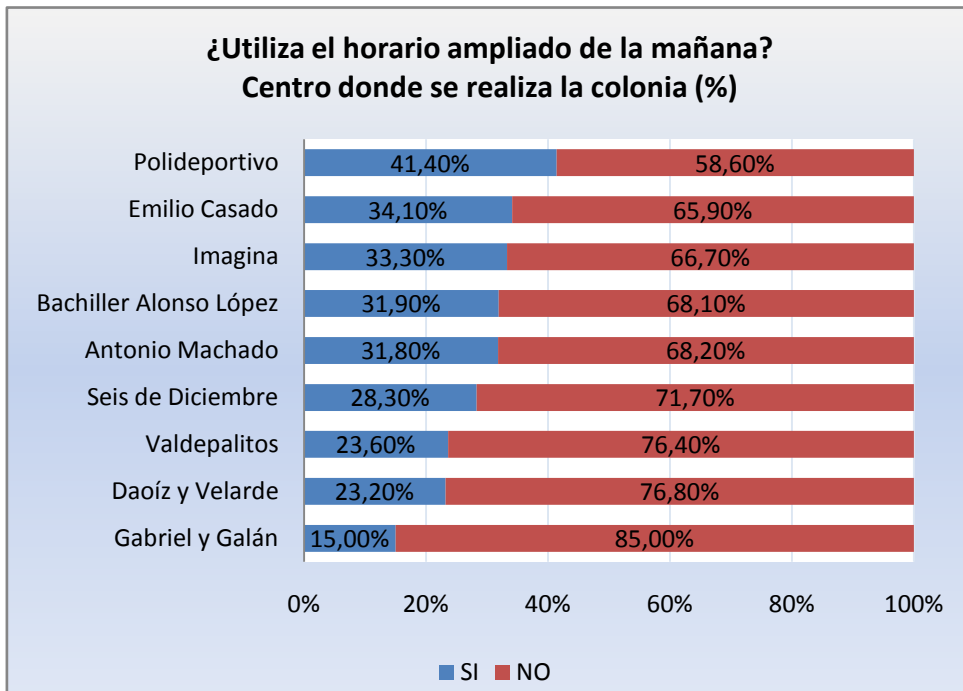




4. USO DEL HORARIO AMPLIADO DE MAÑANA

- Un 28% de las familias usuarias del servicio de colonias han utilizado el horario ampliado de mañana. Este porcentaje representa un ligero descenso respecto al uso del servicio en el pasado año (32%).
- Las mayores proporciones de usuarios de este servicio se encuentran en el grupo de niños de edad intermedia (entre 8 y 12 años), siendo notable el descenso del uso de este servicio en el grupo de los niños más pequeños (27,6%) respecto al que se registró el pasado año (34%).
- Según la situación de actividad de los padres o tutores, destaca el uso del servicio entre niños cuyos padres o tutores están trabajando o estudiando, sin que se registre ningún usuario en el caso de otras situaciones de actividad.
- Según el centro en el que se realiza la colonia, destaca el mayor uso de este servicio en la colonia del Polideportivo, como ya ocurría el pasado año, y el menor uso del mismo en el colegio Gabriel y Galán. El uso de este servicio ha crecido muy notablemente entre el pasado año y éste en la colonia de Imagina y en los colegios Antonio Machado y Emilio Casado. En cambio, desciende notablemente en los colegios Daoíz y Velarde y Bachiller Alonso López.



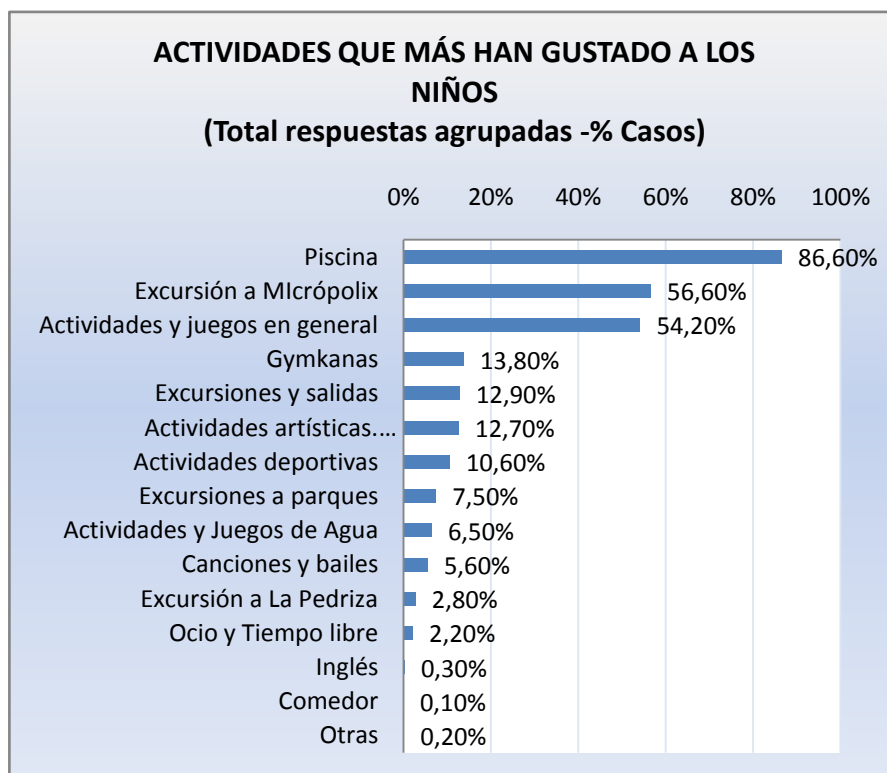


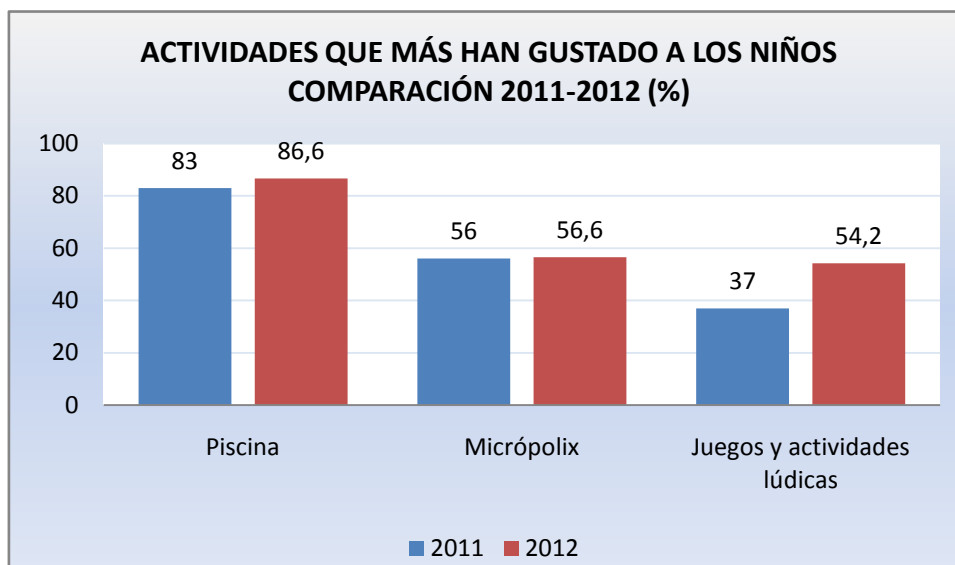
5. ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS

- **La Piscina, la excursión a Micrópolix y las Actividades lúdicas y juegos en general son las actividades que más han gustado a los niños**, en términos globales y considerando de manera agrupada aquellas que señalan como preferidas en primer, segundo y tercer lugar.
- **Destaca principalmente la preferencia por la Piscina**, actividad que resulta mencionada **en más del 80% de los casos** entre las tres que más han gustado a los niños. Micrópolix y Actividades y Juegos en general son mencionadas entre las tres primeras por algo más del 50% de los niños.
- Las Gymkanas, Excursiones y salidas, Actividades artísticas y manualidades y Actividades deportivas son también actividades citadas con bastante frecuencia a continuación de las tres primeras.
- **En comparación con las colonias del verano de 2011, se mantienen este último año las mismas actividades en los tres primeros lugares (Piscina, Micrópolix y Juegos y Actividades lúdicas)**, si bien este último año no tenemos como referencia la visita a Cosmocaixa, que estuvo entre las más valoradas en 2011. En relación con los Juegos y Actividades lúdicas se registra este último año un fuerte incremento en las preferencias de los niños (17 puntos más).
- 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). Junto a la Piscina, el grupo de los más pequeños (entre 3 y 7 años) muestra mayor preferencia por las Excursiones y salidas y las Actividades artísticas o Manualidades. El grupo de entre 8 y 12 años destaca por su mayor preferencia de Micrópolix y Actividades y Juegos en general. A partir de esta edad, entre los más mayores, las preferencias se orientan en mayor medida hacia las Actividades deportivas.
- Según el Centro en el que se realiza la colonia, la preferencia por la Piscina ocupa los primeros lugares en la práctica totalidad de los Centros. En el resto de las actividades, destaca la preferencia por la Excursión a Micrópolix en los colegios Antonio Machado y Bachiller Alonso López. En el Polideportivo destaca la alta valoración de las Excursiones y salidas y, en concreto, la excursión a La Pedriza y en Imagina, la de las Actividades deportivas y manualidades.

ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS								
En primer lugar	N	%	En segundo lugar	N	%	En tercer lugar	N	%
Piscina	536	45,5	Piscina	347	29,5	Actividades y Juegos en general	312	26,5
Excursión Micrópolis	303	25,7	Excursión a Micrópolis	245	20,8	Piscina	110	9,3
Actividades y Juegos en general	114	9,7	Actividades y Juegos en general	195	16,6	Excursión a Micrópolis	101	8,6
Gymkanas	50	4,2	Excursiones y salidas	69	5,9	Gymkanas	69	5,9
Excursiones y salidas	32	2,7	Actividades. Artísticas- Manualidades	60	5,1	Actividades Artísticas- Manualidades	64	5,4
Actividades y juegos de agua	28	2,4	Actividades Deportivas	47	4	Excursiones .a parques	51	4,3
Actividades Deportivas	25	2,1	Gymkanas	39	3,3	Actividades Deportivas	49	4,2
Actividades Artísticas- Manualidades	22	1,9	Excursiones .a parques	30	2,5	Excursiones y salidas	47	4
Excursión Pedriza	16	1,4	Canciones y bailes	23	2	Canciones y bailes	31	2,6
Canciones y bailes	10	0,8	Actividades y juegos de agua	20	1,7	Canciones y bailes	26	2,2
Excursiones a parques	5	0,4	Ocio y Tiempo Libre	12	1	Ocio y Tiempo Libre	9	0,8
Ocio y Tiempo Libre	4	0,3	Excursión a La.Pedriza	10	0,8	Excursión a La Pedriza	6	0,5
OTRAS	1	0,1	Inglés	2	0,2	Comedor	1	0,1
Nc	31	2,6	OTRAS	1	0,1	Inglés	1	0,1
Total	1177	100	Nc	77	6,5	Nc	300	25,5
			Total	1177	100	Total	1177	100

ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS (Total respuestas 1º, 2º y 3er lugar agrupadas)			
	N Respuestas	% Respuestas	% Casos
Piscina	993	31,80%	86,60%
Excursión a Mlcrópolis	649	20,80%	56,60%
Actividades y juegos en general	621	19,90%	54,20%
Gymkanas	158	5,10%	13,80%
Excursiones y salidas	148	4,70%	12,90%
Actividades artísticas. Manualidades	146	4,70%	12,70%
Actividades deportivas	121	3,90%	10,60%
Excursiones a parques	86	2,80%	7,50%
Actividades y Juegos de Agua	74	2,40%	6,50%
Canciones y bailes	64	2,00%	5,60%
Excursión a La Pedriza	32	1,00%	2,80%
Ocio y Tiempo libre	25	0,80%	2,20%
Inglés	3	0,10%	0,30%
Comedor	1	0,00%	0,10%
Otras	2	0,10%	0,20%
Total	3123	100,00%	272,50%





**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	De 8 a 12 años	De 13 a 16 años
Piscina	979	32,80%	30,10%	29,60%
Excursión a Micrópolis	641	21,40%	21,20%	0,00%
Actividades y juegos en general	611	19,90%	20,60%	7,00%
Gymkanas	156	3,80%	7,30%	4,20%
Excursiones y salidas	147	5,00%	4,60%	0,00%
Actividades artísticas. Manualidades	146	6,20%	2,10%	5,60%
Actividades deportivas	119	2,60%	4,60%	25,40%
Excursiones a parques	86	2,50%	3,40%	0,00%
Actividades y Juegos de Agua	72	1,70%	1,90%	26,80%
Canciones y bailes	63	2,50%	1,20%	1,40%
Excursión a La Pedriza	32	1,00%	1,10%	0,00%
Ocio y Tiempo libre	25	0,50%	1,40%	0,00%
Inglés	3	0,10%	0,20%	0,00%
Comedor	1	0,00%	0,10%	0,00%
Total	3081	100,00%	100,00%	100,00%

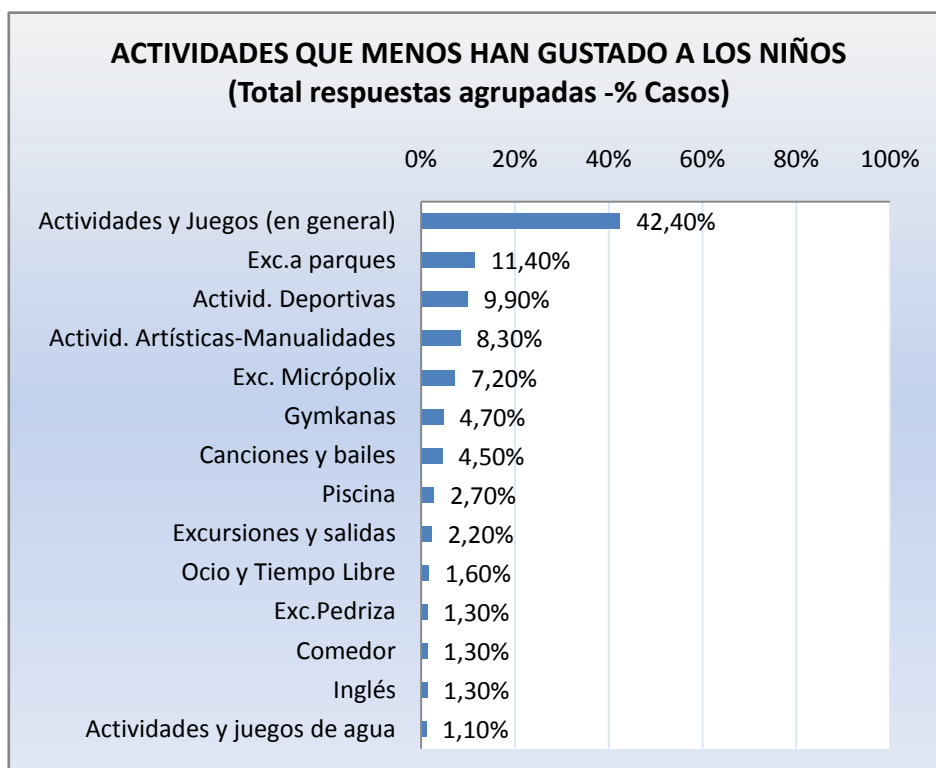
ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS SEGÚN CENTRO EN QUE SE REALIZA LA COLONIA (% Menciones sobre el total de padres que responden a la pregunta en cada Centro)										
	Total respuestas	Antonio Machado	Valdepalitos	Gabriel y Galán	Bachiller Alonso López	Emilio Casado	Seis de Diciembre	Daoíz y Velarde	Polideportivo	Imagina
Piscina	990	35,00%	32,20%	29,70%	28,30%	34,60%	31,80%	32,90%	32,00%	26,10%
Excursión a Mlcrópolis	647	31,00%	24,10%	17,30%	29,00%	27,00%	23,90%	22,10%	0,00%	0,00%
Actividades y juegos en general	617	13,40%	20,60%	28,90%	21,30%	17,20%	14,40%	24,00%	23,80%	10,80%
Gymkanas	158	8,10%	5,50%	5,90%	6,00%	2,30%	4,70%	1,20%	5,40%	3,60%
Excursiones y salidas	148	4,20%	2,30%	2,00%	2,20%	6,20%	6,50%	4,70%	10,40%	0,00%
Actividades artísticas. Manualidades	145	3,00%	5,50%	4,80%	2,20%	1,40%	4,00%	4,70%	10,20%	8,10%
Actividades deportivas	121	0,90%	2,60%	4,80%	0,20%	3,40%	4,50%	1,90%	6,60%	23,40%
Excursiones a parques	86	0,20%	4,30%	2,30%	3,40%	5,40%	4,50%	3,90%	0,20%	0,00%
Actividades y Juegos de Agua	74	2,30%	0,60%	0,80%	6,00%	0,00%	1,00%	0,00%	0,50%	25,20%
Canciones y bailes	64	1,40%	2,30%	2,30%	1,20%	2,30%	3,70%	3,90%	0,20%	2,70%
Excursión a La Pedriza	32	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,30%	0,00%
Ocio y Tiempo libre	25	0,50%	0,00%	0,80%	0,20%	0,30%	1,00%	0,80%	2,70%	0,00%
Inglés	3	0,00%	0,00%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%
Comedor	1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,20%	0,00%

6. ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS

- Sólo el 24,6% (N=290) de los participantes en las colonias de 2012 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**, las Excursiones a parques, las Actividades deportivas, las Actividades artísticas o manualidades o incluso la excursión a Micrópolix.
- Según la edad de los niños, algunos Juegos son señalados en primer término como actividades menos valoradas en todos los grupos de edad, pero más específica en el grupo de edades intermedias (entre 8 y 12 años). En segundo lugar, entre los más pequeños (De 3 a 7 años), destacan las Excursiones a Parques como una de las actividades que menos ha gustado y, por último, los más mayores (De 13 a 16 años), se muestran este año más críticos con las Actividades deportivas.
- 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, destacando particularmente la colonia del colegio Valdepalitos a este respecto. En segundo lugar, las Excursiones a Parques han destacado por su valoración más crítica en la colonia del colegio Seis de Diciembre, y las Actividades deportivas han resultado más insatisfactorias especialmente en el caso de los participantes en la colonia de Imagina.

ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS								
En primer lugar			En segundo lugar			En tercer lugar		
	N	%		N	%		N	%
Actividades y Juegos (en general)	113	9,6	Actividades y Juegos (en general)	51	4,3	Actividades y Juegos (en general)	25	2,1
Excursiones a parques	42	3,6	Actividades. Deportivas	19	1,6	Actividades. Deportivas	4	0,3
Excursión a Micrópolis	27	2,3	Excursiones a parques	8	0,7	Gymkanas	4	0,3
Actividades Artísticas-Manualidades	26	2,2	Actividades Artísticas-Manualidades	8	0,7	Actividades Artísticas-Manualidades	3	0,3
Actividades Deportivas	21	1,8	Gymkanas	6	0,5	Canciones y bailes	3	0,3
Piscina	11	0,9	Canciones y bailes	6	0,5	Excursiones a parques	1	0,1
Gymkanas	11	0,9	Excursión Micrópolis	4	0,3	Excursión Pedriza	1	0,1
Canciones y bailes	11	0,9	Excursiones y salidas	3	0,3	Excursión Micrópolis	1	0,1
Excursiones y salidas	7	0,6	Piscina	1	0,1	Actividades y juegos de agua	1	0,1
Ocio y Tiempo Libre	6	0,5	Ocio y Tiempo Libre	1	0,1	Inglés	1	0,1
Comedor	5	0,4	Excursión Pedriza	1	0,1	Total contestan	44	3,7
Inglés	5	0,4	Actividades y juegos de agua	1	0,1	Nc	1133	96,3
Excursión Pedriza	4	0,3	Comedor	1	0,1	Total	1177	100
Actividades y juegos de agua	3	0,3	Otras	1	0,1			
Otras	6	0,5	Total contestan	111	9,4			
Total contestan	298	25,3	Nc	1066	90,6			
Nc	879	74,7	Total	1177	100			
Total	1177	100						

ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO A LOS NIÑOS (Total respuestas 1º, 2º y 3er lugar agrupadas)			
	N Respuestas	Porcentaje	Porcentaje de casos
Actividades y Juegos (en general)	189	42,40%	64,50%
Excursiones a parques	51	11,40%	17,40%
Actividades Deportivas	44	9,90%	15,00%
Actividades Artísticas- Manualidades	37	8,30%	12,60%
Excursión a Micrópolis	32	7,20%	10,90%
Gymkanas	21	4,70%	7,20%
Canciones y bailes	20	4,50%	6,80%
Piscina	12	2,70%	4,10%
Excursiones y salidas	10	2,20%	3,40%
Ocio y Tiempo Libre	7	1,60%	2,40%
Excursión a La.Pedriza	6	1,30%	2,00%
Comedor	6	1,30%	2,00%
Inglés	6	1,30%	2,00%
Actividades y juegos de agua	5	1,10%	1,70%
Total	446	100,00%	152,20%



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	De 8 a 12 años	De 13 a 16 años
Actividades y Juegos (en general)	189	36,00%	54,50%	11,40%
Excursiones a parques	51	16,80%	8,60%	0,00%
Actividades Deportivas	42	5,60%	5,70%	54,30%
Actividades. Artísticas-Manualidades	36	9,10%	7,20%	8,60%
Excursión Micrópolis	31	10,20%	5,30%	0,00%
Gymkanas	21	4,10%	4,80%	8,60%
Canciones y bailes	19	2,00%	4,30%	17,10%
Piscina	12	5,10%	1,00%	0,00%
Excursiones y salidas	10	3,60%	1,40%	0,00%
Ocio y Tiempo Libre	7	2,50%	1,00%	0,00%
Excursión Pedriza	6	1,00%	1,90%	0,00%
Comedor	6	2,00%	1,00%	0,00%
Inglés	6	1,00%	1,90%	0,00%
Actividades y juegos de agua	5	1,00%	1,40%	0,00%
Total	441	100,00%	100,00%	100,00%

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 respuestas	Antonio Machado	Valdepalitos	Gabriel y Galán	Bachiller Alonso López	Emilio Casado	Seis de Diciembre	Daoíz y Velarde	Polideportivo	Imagina
Actividades y Juegos (en general)	189	45,50%	71,00%	58,20%	37,90%	53,10%	16,70%	71,40%	36,40%	14,00%
Excursiones a parques	50	4,50%	9,70%	5,50%	24,10%	12,50%	25,00%	7,10%	3,60%	0,00%
Actividades Deportivas	44	0,00%	0,00%	3,60%	0,00%	18,80%	6,20%	0,00%	10,90%	54,00%
Actividades Artísticas-Manualidades	37	13,60%	12,90%	10,90%	3,40%	3,10%	6,20%	0,00%	20,00%	6,00%
Excursión Micrópolis	32	6,80%	0,00%	1,80%	14,90%	0,00%	22,90%	9,50%	0,00%	0,00%
Gymkanas	21	4,50%	3,20%	7,30%	8,00%	0,00%	4,20%	0,00%	3,60%	6,00%
Canciones y bailes	20	9,10%	0,00%	5,50%	0,00%	0,00%	2,10%	7,10%	0,00%	18,00%
Piscina	11	2,30%	3,20%	1,80%	3,40%	3,10%	4,20%	0,00%	3,60%	0,00%
Excursiones y salidas	10	0,00%	0,00%	0,00%	3,40%	0,00%	6,20%	0,00%	7,30%	0,00%
Ocio y Tiempo Libre	7	4,50%	0,00%	0,00%	2,30%	0,00%	4,20%	2,40%	0,00%	0,00%
Excursión Pedriza	6	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,90%	0,00%
Comedor	6	6,80%	0,00%	1,80%	1,10%	0,00%	0,00%	2,40%	0,00%	0,00%
Inglés	6	2,30%	0,00%	0,00%	0,00%	9,40%	0,00%	0,00%	3,60%	0,00%
Actividades y juegos de agua	5	0,00%	0,00%	3,60%	1,10%	0,00%	2,10%	0,00%	0,00%	2,00%
Total	444	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

7. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SERVICIO DE COLONIAS

- Se han recogido un total de 752 sugerencias entre los 1177 usuarios que han respondido al cuestionario.
- Entre éstas destacan en términos cuantitativos las relacionadas con propuestas de **Excursiones y salidas** que representan el 27% de todas las sugerencias recibidas y son planteadas por más del 40% de los usuarios.
- A continuación, cerca del 30% de los usuarios se refiere en sus sugerencias a las **Actividades y Juegos**, tema que está presente en el 19,5% de todas las sugerencias recibidas.
- En tercer lugar, las cuestiones relativas al **Comedor y los menús** son el motivo de un 9% de las sugerencias, formuladas por un 14% de los usuarios.
- A continuación las sugerencias relativas al sistema de **Reservas**, cuestiones de Organización representan porcentajes respectivos del 7 y el 6% de las sugerencias y son formuladas por entre una proporción de usuarios que oscila entre el 9 y el 11%.
- La introducción de actividades en **inglés** y las demandas de **Información** sobre las comidas y el comportamiento de los niños son cuestiones que aglutinan en torno al 6 y el 7% de las sugerencias recibidas, y que formulan entre el 8 y el 9% de los usuarios del servicio.
- Junto a estas cuestiones, aunque con menor frecuencia, cabe destacar también las sugerencias relativas a la ampliación del número de plazas, la atención de los monitores, el sistema de contratación y pago, algunas quejas relativas a las Instalaciones, propuestas de otros periodos o fechas para la realización de las colonias, demanda de actividades más adaptadas para los niños mayores, o quejas por la falta de algunos materiales.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SERVICIO DE COLONIAS			
	Nº	% Respuestas	% Casos
Excursiones y salidas	202	26,90%	40,60%
Actividades y Juegos	147	19,50%	29,60%
Comedor y menús	70	9,30%	14,10%
Piscina	54	7,20%	10,90%
Reservas	53	7,00%	10,70%
Organización	46	6,10%	9,30%
Inglés	42	5,60%	8,50%
Información	35	4,70%	7,00%
Plazas	23	3,10%	4,60%
Monitores	20	2,70%	4,00%
Contratación y pago	17	2,30%	3,40%
Instalaciones	15	2,00%	3,00%
Fechas de realización de las colonias	12	1,60%	2,40%
Actividades para niños Mayores	9	1,20%	1,80%
Material	7	0,90%	1,40%
Total	752	100,00%	151,30%

RESUMEN DE LOS CONTENIDOS DE LAS SUGERENCIAS SEGÚN TEMA	
EXCURSIONES	<p>Propuestas de nuevas y más variadas excursiones.</p> <p>Algunas quejas por haber realizado menos este año.</p> <p>Quejas por no haber ido a Cosmocaixa. Algunas quejas de la excursión a Micrópolix.</p>
ACTIVIDADES Y JUEGOS	<p>Se demanda mayor variedad y adaptación a las diferentes edades.</p> <p>Actividades culturales, deportivas, educativas ...</p>
COMEDOR Y MENÚS	<p>Mejorar los desayunos. Mejorar o variar más el bocadillo de media mañana. Algunas quejas señalando que la comida es escasa o poco adaptada a los gustos de los niños.</p>
PISCINA	<p>Más días o más horas. Evitar los horarios de menos calor</p>
RESERVAS	<p>Demandas de cambio del sistema para evitar las largas colas y las dificultades para conseguir plazas.</p>
ORGANIZACIÓN	<p>Entradas y salidas. Horarios de actividades, Recogida de niños etc.</p>
INGLÉS	<p>Realizar más actividades en inglés</p>
INFORMACIÓN	<p>Sobre los menús y actividades diarias. Información individualizada de cada niño.</p>
PLAZAS	<p>La demanda general es la de "Más plazas".</p>
MONITORES	<p>Más monitores. Más pendientes de los niños pequeños</p>
CONTRATACIÓN Y PAGO	<p>Sistema más flexible. Posibilidad de contratar y pagar por semanas</p>
INSTALACIONES	<p>Zonas sombreadas para juego evitando el excesivo calor.</p> <p>Mayor utilización de las instalaciones deportivas municipales</p> <p>Papel higiénico y más limpieza en los baños.</p>
FECHAS	<p>Agosto en los colegios, Agosto en Imagina</p>
MATERIAL	<p>Quejas por la falta de algún material</p>

- Las sugerencias relacionadas con **Excursiones y salidas** tienen una distribución bastante homogénea en los distintos grupos de edad, aunque se concentran más en el caso de los menores de 12 años.
- En cambio, las sugerencias relacionadas con **Actividades y Juegos** son más frecuentes en el grupo de niños de 13 a 16 años.
- En relación con el **Comedor y los menús**, se registran más sugerencias entre los niños a partir de 8 años.
- Las sugerencias relativas a la **Piscina** se distribuyen de forma parecida según grupos de edad.
- Las sugerencias relacionadas con el sistema de **Reservas** se producen con mayor frecuencia entre los niños menores de 12 años. A partir de esta edad no se encuentran incidencias en esta temática.
- Por otra parte, en el grupo de los niños más pequeños (entre 3 y 7 años), tienden a registrarse mayores frecuencias de actividades relativas a cuestiones de **Organización, Inglés, Monitores y Contratación y Pago**.

SUGERENCIAS POR GRUPO DE EDAD (% Sobre Total de Respuestas)			
	De 3 a 7 años	De 8 a 12 años	De 13 a 16 años
Excursiones y salidas	26,20%	27,60%	20,00%
Actividades y Juegos	16,70%	22,90%	33,30%
Comedor y menú	7,20%	11,90%	13,30%
Piscina	7,20%	7,50%	6,70%
Reservas	7,00%	7,20%	0,00%
Organización	7,00%	5,10%	6,70%
Inglés	7,70%	3,10%	0,00%
Información	6,50%	2,00%	6,70%
Plazas	3,50%	2,40%	0,00%
Monitores	3,50%	1,70%	0,00%
Contratación y pago	2,80%	1,70%	0,00%
Instalaciones	1,90%	2,40%	0,00%
Fechas	2,10%	0,30%	13,30%
Mayores	0,00%	3,10%	0,00%
Material	0,90%	1,00%	0,00%
Total respuestas	100%	100%	100%

7.1. Sugerencias específicas relativas a nuevas necesidades de las familias en cuanto a horarios, precios o servicios

- En respuesta a una pregunta específica formulada al efecto, destinada a recoger sugerencias vinculadas a nuevas necesidades de las familias en relación con precios, horarios o servicios, se recogen un total de 216 sugerencias.
- La mayor parte de estas sugerencias (casi el 70%) están relacionadas con los horarios del servicio y, dentro de este capítulo, la necesidad más frecuente es la ampliación de los horarios de recogida de los niños por la tarde estableciendo, en la mayor parte de los casos, las 16:30 o 17 horas como límite de salida.
- También en relación con los horarios, un 16% de las sugerencias se refieren a la ampliación de horarios o la flexibilidad de los mismos con carácter general, y en un porcentaje algo más bajo (6%), a la ampliación del horario de entrada por la mañana, sugiriendo en algunos casos la posibilidad de comenzar desde las 7 horas.
- Por otra parte, las sugerencias relacionadas con los Precios del servicio representan algo más del 30% del total de las recibidas en esta cuestión. Dentro de esta ámbito, aparecen dos propuestas con frecuencia similar: una más genérica en la que se solicitan precios más económicos o se señala que los actuales resultan caros, y otra algo más específica en la que se propone la aplicación de descuentos o precios reducidos en determinados supuestos, entre los que se alude a familias numerosas, varios hermanos asistiendo a colonias, familias con dificultades económicas, en paro, etc.

SUGERENCIAS RELACIONADAS CON NUEVAS NECESIDADES DE LAS FAMILIAS EN CUANTO A HORARIOS, PRECIOS O SERVICIOS				
Sugerencias por tema		Nº Respuestas	% Respuestas	% Casos
HORARIOS	Ampliar horarios recogida tarde	101	46,80%	47,20%
	Ampliar horarios por la mañana	12	5,60%	5,60%
	Flexibilidad y/o ampliación mañana/tarde y otros	35	16,20%	16,40%
	TOTAL SUGERENCIAS HORARIOS	148	68,60%	69,20%
PRECIOS	Bajar precios o precios caros	31	14,40%	14,50%
	Descuentos familias numerosas, con dificultades económicas, en paro, o descuentos por segundo hermano, u otras	32	14,80%	15,00%
	Otros: Reducir en comedor, mantener precios, subir lo justo para ir a diario a la piscina....	5	2,30%	2,30%
	TOTAL SUGERENCIAS PRECIOS	68	31,50%	31,80%
	Total	216	100,00%	100,90%

8. RESUMEN Y CONCLUSIONES

- Se mantiene el alto nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de Colonias de verano, que mantiene una puntuación media de 8,56 en una escala de 0 a 10 puntos, similar a la que obtenía el pasado año 2011. Se mantiene también en el mismo nivel (8,59 el grado de satisfacción atribuyen a los niños con las actividades desarrolladas en las colonias
- Con pocas diferencias entre los distintos centros, destacan las colonias del colegio Seis de Diciembre como las más satisfactorias para los usuarios. En segundo lugar, resultan también altamente valoradas las colonias de los colegios Gabriel y Galán, Antonio Machado e Imagina. Los niveles de satisfacción son también más elevados entre las familias con niños de menor edad.
- Entre los aspectos específicos evaluados, destaca particularmente la satisfacción con los Equipos de trabajo (8,89), si bien las Instalaciones obtienen también una valoración positiva (8,09) que tiende a incrementarse año a año.
- Destacan particularmente las instalaciones del Polideportivo como las más valoradas.
- Los centros que presentan las mejores valoraciones de los Equipos de trabajo son los colegios Antonio Machado y Daoíz y Velarde. La valoración de los equipos de trabajo, muy positiva en términos generales, lo es aún más en el grupo de los niños de más de 13 años.
- Casi el 80% de los niños utilizaron el servicio de comedor. Los mayores porcentajes de usuarios de este servicio se registraron en los colegios Daoíz y Velarde, Gabriel y Galán y Bachiller Alonso López y entre los niños de menor edad, con padres trabajadores. La valoración general de este servicio obtiene una puntuación media de 7,84 puntos, destacando por encima de la media y con la más alta puntuación el colegio Seis de Diciembre (8,4), y las familias con niños en los dos extremos de edad.
- Un 28% de las familias usuarias del servicio de colonias ha utilizado el horario ampliado de mañana. Las mayores proporciones de usuarios de este servicio se encuentran en el grupo de niños de edad intermedia (entre 8 y 12 años), en el caso

de padres o tutores trabajadores y, en concreto, en las colonias realizadas en el Polideportivo.

- La Piscina y la visita a Micrópolis y los Juegos y actividades lúdicas en general, son las actividades que más han gustado a los niños. Por el contrario, algunos Juegos o las Excursiones a Parques son las actividades 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 funcionamiento general del servicio de colonias, destacan las relacionadas con Excursiones y salidas y posibles Actividades y Juegos.
- En relación con sugerencias específicas relacionadas con nuevas necesidades de las familias, destaca por su mayor frecuencia la demanda de horarios más amplios en el horario de salida de los niños por la tarde.

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

DISTRIBUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES POR SEXO		
	N	%
Niño	616	52,3
Niña	551	44,8
Nc	10	0,8
Total	1117	100

DISTRIBUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES POR EDAD		
	N	%
3 años	52	4,4
4 años	172	14,6
5 años	177	15
6 años	188	16
7 años	145	12,3
8 años	135	11,5
9 años	105	8,9
10 años	80	6,8
11 años	53	4,5
12 años	29	2,5
13 años	14	1,2
14 años	7	0,6
15 años	3	0,3
16 años	2	0,2
Nc	15	1,3
Total	1177	100

DISTRIBUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES POR GRUPOS DE EDAD		
GRUPOS DE EDAD	N	%
DE 3 A 7 AÑOS	734	62,4
DE 8 A 12 AÑOS	402	34,2
DE 13 A 16 AÑOS	26	2,2
Nc	15	1,3
Total	1177	100

DISTRIBUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES POR CENTRO DONDE SE REALIZA LA COLONIA		
CENTRO	N	%
Colegio Antonio Machado	171	14,5
Colegio Valdepalitos	130	11
Colegio Gabriel y Galán	128	10,9
Colegio Bachiller Alonso López	151	12,8
Colegio Emilio Casado	136	11,6
Colegio Seis de Diciembre	146	12,4
Colegio Daoíz y Velarde	97	8,2
Polideportivo	174	14,8
Imagina	40	3,4
Nc	4	0,3
Total	1177	100

DISTRIBUCIÓN DE LOS PADRES POR NIVEL EDUCATIVO		
NIVEL DE ESTUDIOS	N	%
Menos de primarios	33	2,8
EGB/ESO/FP1	181	15,4
BUP/COU/FP2/Bachillerato	284	24,1
Universitarios	676	57,4
Nc	3	0,3
Total	1177	100

DISTRIBUCIÓN DE LOS PADRES POR SITUACIÓN DE ACTIVIDAD		
SITUACIÓN DE ACTIVIDAD	N	%
Trabaja	1096	93,1
En paro	46	3,9
Pensionista	3	0,3
Trabajo no retribuido	14	1,2
Estudiante	9	0,8
Nc	9	0,8
Total	1177	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:	171
● Colegio Valdepalitos	130
● Colegio Gabriel y Galán	128
● Colegio Bachiller Alonso López	151
● Colegio Emilio Casado	136
● Colegio Seis de Diciembre	146
● Colegio Daoíz y Velarde	97
● Polideportivo	174
● Imagina	40

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 2012.