

# Informe de satisfacción de grupos de interés de Aldeas Infantiles SOS

Año 2023



# Informe de satisfacción de grupos de interés de Aldeas Infantiles SOS

1. Objeto	3
2. Grupos de interés	4
Grupos meta	4
Colaboradores	4
3. Alcance medición satisfacción 2023	5
4. Presentación de los datos	6
5. Conclusiones	7

**AUTORÍA**  
Dpto. de Calidad y Dpto. de Investigación AISOS

**COLABORACIÓN**  
Directores de Programas AISOS

[www.academiasos.es](http://www.academiasos.es)





## 1 Objeto

Conocer el grado de satisfacción de nuestros grupos de interés con el servicio recibido desde cada uno de nuestros Programas, con la finalidad de tomar decisiones que permitan mejorar la calidad de la intervención.

Recoger las opiniones de nuestros grupos de interés en orden a determinar posibles nuevos servicios contribuyendo al cumplimiento de la Iniciativa estratégica 1 de nuestro Plan Estratégico: Innovar y crecer en el cuidado alternativo.

Obtener los datos anuales del indicador nacional: Nivel de satisfacción de las personas atendidas en los programas.

Mejorar la estrategia y los instrumentos de recogida de datos que se enmarca dentro de las acciones orientadas al cumplimiento de la Iniciativa estratégica 6 Simplificación Crear una organización más ágil y digital.

Emplear la desagregación por sexo en la obtención, tratamiento de datos y emisión del Informe, alineándonos con la estrategia de SOS KDI.

Consolidar el procedimiento de medición con carácter anual, asegurando la identificación, comprensión, comunicación de sus necesidades, de manera que nos permita analizar tendencias y evaluar el grado de mejora en base a los resultados obtenidos en dichas mediciones.

Proporcionar información y ofrecer transparencia a nuestros trabajadores, financiadores u otros grupos de interés contribuyendo directamente al cumplimiento de dos de nuestros valores compromiso, conociendo la realidad para transformarla y responsabilidad al medir anualmente y ser transparentes con los datos.

Obtener datos que nos permita comparar resultados entre nosotros o con respecto a otras organizaciones del tercer sector con objetivos similares (Benchmarking).



## 2 Grupos de interés

Aunque son más los grupos de interés identificados por Aldeas Infantiles SOS en su Ecosistema, nos centramos en la medición de la satisfacción de los grupos de interés que con mayor valor de ponderación y que se encuentran representados en base a la importancia que conlleva para el cumplimiento de nuestro Propósito, Misión, Visión y Valores.

### GRUPOS META

- Niños y niñas 2-3 años.
- Niños y niñas 4-5 años.
- Niños y niñas 6-11 años.
- Niños, niñas y jóvenes 12-18.
- Jóvenes (chicos-chicas) mayores de 18 años.
- Familias.

### COLABORADORES

- Técnicos de las Administraciones u otras Entidades con las que existe Convenio y/o mantenemos relaciones.
- Personal docente de los Centros educativos a los que acuden nuestros niños y jóvenes.
- Personal no contratado (Voluntarios y alumnos de Prácticum).



3

## Alcance medición satisfacción 2023

### CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS



4.267

### PARTICIPACIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS



2.229

Niños, niñas, adolescentes y jóvenes  
(1.098 niñas y 1.131 niños)



1.363

Familias



171

Administración



394

Colegios



110

Personas voluntarias  
y prácticum



## 4 Presentación de datos

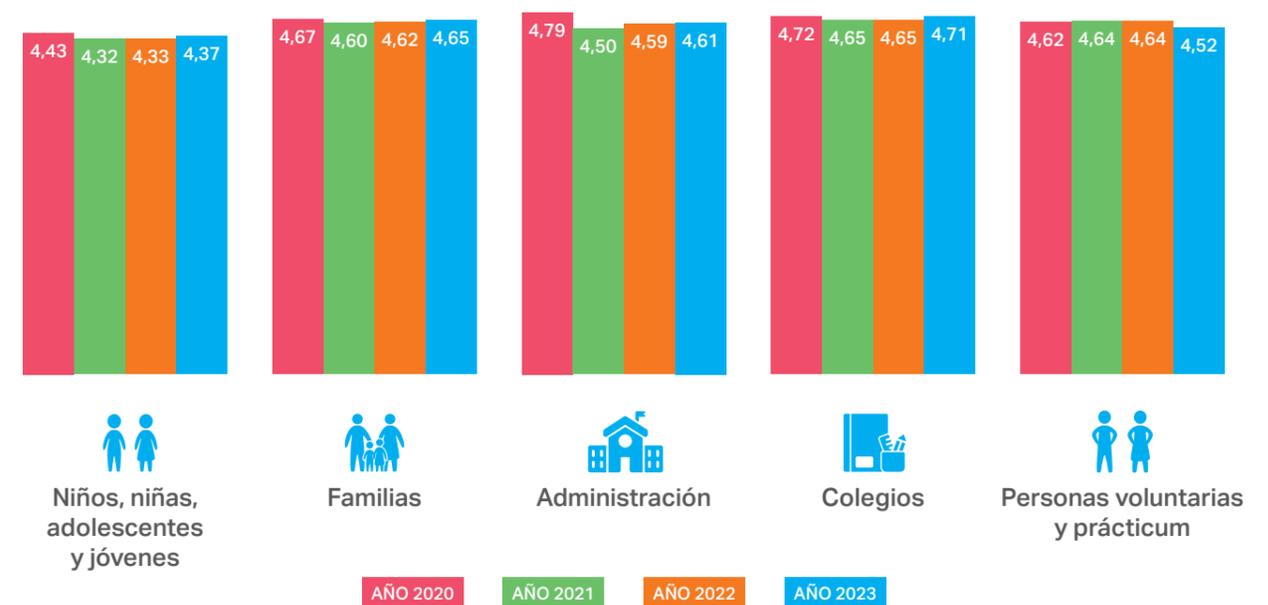
La recopilación y análisis de datos de satisfacción ha sido optimizada a través de Power BI, una herramienta que nos permite visualizar la información de manera eficiente. Les invitamos a explorar los resultados a partir del siguiente enlace, donde podrán acceder a los análisis más relevantes sobre la satisfacción de nuestros grupos de interés.

[PINCHA AQUÍ](#)

### EVALUACIÓN TEMPORAL DE LA SATISFACCIÓN



### SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS





## 5 Conclusiones

El grado de satisfacción con la atención recibida, en una escala de 1 a 5, siendo 5 la puntuación de máxima satisfacción, de los grupos Meta (niños, jóvenes y familias) en los Programas de Aldeas Infantiles SOS de España en el año 2023 ha sido de 4,48 y de los grupos de Colaboradores (Colegios, Administración y Personas voluntarias y prácticum) ha sido de 4,65.

En la medición de los niños, niñas y jóvenes, los datos diferenciados arrojan una media de 4,35 en las niñas y de 4,39 en niños. La media global de satisfacción de todos los grupos de interés es de 4,51.



## Comentarios de niños

- **Que nos ayudes mucho nos gusta mucho.**
- **Trabajar y hacer todas las actividades.**
- Me gusta jugar y aprender.
- Jugar y que los compañeros me traten bien.
- **Aprender y jugar.**
- **Actividades y juegos.**
- **Cuando vamos de excursión y cuando jugamos juegos.**
- Estar con los maestros y jugar con ellos y con mis compañeros.
- Jugar con las educadoras. Que me dejen cocinar.
- Cocinar, jugar, leer por la noche, excursiones.
- Me gusta mucho el centro de día pero a veces siento que cuando hablo mis compañeros no me escuchan.
- Cuando hacemos juego libre y también salidas.
- Las excursiones de verano sobre todo más ir al agua tropic.
- Me gusta todo lo que hacemos pero aparte de eso me encantan las excursiones que hacemos.
- Lo que más me gusta son las actividades.
- Poder tener contacto con los niñ@s de otras aldeas cercanas o niñ@s de fuera de aldeas.
- Ir por ahí con los de mi casa.
- Hacer mis deberes divertirme y jugar.
- Las vacaciones de verano porque siempre vamos a un sitio muy divertido.
- La actividad de eslain y que he conocido mucha gente nueva.
- Salir al patio.
- Las manualidades, las excursiones, en resumen todo.
- Las meditaciones.
- Las actividades de emociones, las asambleas y salir a la pista.
- Manualidades.
- Ir a la piscina de Mos, jugar en el parque, conocer a Papa Noel, ir a patinaje...
- Las actividades.
- Ir a la piscina e ir a la playa.
- El tiempo libre y también las actividades.



## Comentarios de jóvenes

- Lo doy las gracias por todo, ánimo que seguimos trabajando y mejorando.
- Muchas gracias.
- Bueno nada más que darle las gracias a Aldea por todo lo que están haciendo por nosotros. Estamos muy contentos de verdad, palabras nos sobran.
- Espero que continúen ayudando a las personas.
- Me siento como en casa, siempre agradecido a aldeas infantiles.
- Gracias por todo sus ayudas, un saludo.



## Comentarios de familias

- Estamos muy contento y satisfecho con vosotros. Gracias. De parte de la familia.
- Gracias a ustedes mi hija va mejor en el colegio. Gracias.
- A mi hijo le gustaría más días o veces de actividades.
- Son unos profesionales de 10.
- Gracias por vuestro apoyo y cariño.
- Nuestra unidad familiar está muy contenta y agradecida con el programa de familia, nos sentimos privilegiado de formar parte y del tener el apoyo del equipo que lo hacen genial con nietos niños y siempre están dispuestos ayudarnos en lo que sea.
- Muchísimas gracias por tener tan bien formado al equipo y por su implicación.
- Muy encantada de a ver dando con este programa de familia.
- Ante la profesional que está dando terapia a mi hija sólo tengo palabras de agradecimiento por siempre.
- Felicitar al equipo de Familias por la información, atención y por la intervención que han realizado.



Facebook Aldeas infantiles SOS de España



X @AldeasEspana



Instagram aldeasinfantiles\_es



www.youtube.com/user/AldeasInfantiles

[aldeasinfantiles.es](http://aldeasinfantiles.es)



**ALDEAS  
INFANTILES SOS**

Aldeas Infantiles SOS impulsa el buen trato a la infancia y a la juventud a través de su Política de Protección Infantil y Juvenil. Nos implicamos en la promoción de una organización segura, condenando enérgicamente cualquier caso de desprotección y dando una respuesta dentro de nuestro ámbito de actuación y esfera de influencia.