

Informe de satisfacción de grupos de interés de Aldeas Infantiles SOS



Informe de satisfacción de grupos de interés de Aldeas Infantiles SOS

- 1. Objeto _____ 5
- 2. Grupos de interés _____ 6
- 3. Alcance medición satisfacción 2020 _____ 9
- 4. Presentación de datos _____ 11
- 5. Resultados por programas _____ 12
- 6. Resultados globales de Aldeas infantiles sos de España _____ 20
- 7. Conclusiones _____ 31

AUTORÍA
José Aragón y Macarena del Valle

COLABORACIÓN
Laura Vallejo
Directores de Programas de Aldeas Infantiles SOS

REVISIÓN
Javier Fresneda

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.

Conocer cómo se ha percibido por cada grupo de interés, a través de ítems específicos, el apoyo específico recibido desde los Programas, durante el período de pandemia por la COVID

OBJETIVOS

- 1 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.
- 2 Obtener los datos anuales del indicador nacional: Nivel de satisfacción de las personas atendidas en los programas.
- 3 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.
- 4 Emplear la desagregación por sexo en la obtención, tratamiento de datos y emisión del Informe, alineándonos con la estrategia de SOS KDI.
- 5 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.
- 6 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.
- 7 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 Proyecto de Mejora número 3: Elaborar un registro de aliados de la organización y su retorno, presentado para la obtención en noviembre de 2018 del certificado del Compromiso de Excelencia Europea +200 según Modelo EFQM, los grupos de interés seleccionados para medir su nivel satisfacción, y por tanto objeto de este informe han sido:

GRUPOS META

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

OTROS GI

- 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 2020

CUESTIONARIOS ENVIADOS

4.009

CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS

2.718

PARTICIPACIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS

- NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES: 1.217 (610 NIÑAS Y 607 NIÑOS)
- FAMILIAS: 1.071
- TÉCNICOS ADMINISTRACIÓN: 187
- DOCENTES CENTROS EDUCATIVOS: 196
- PERSONAL NO CONTRATADO: 47

% PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE ALDEAS INFANTILES SOS

% PARTICIPACIÓN	% PARTICIPACIÓN PROGRAMAS AISOS		CUESTIONARIOS ENVIADOS	CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	69,15%		1.760	1.217
MEDIA PARTICIPACIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	NIÑAS 67,33%	NIÑOS 71,07%		
MEDIA PARTICIPACIÓN MENORES UNIFICADA	69,15%		1.760	1.277
FAMILIAS	64,36%		1.664	1.071
MEDIA% PARTICIPACIÓN GRUPOS META	66,82%		3.424	2.288
ADMINISTRACIÓN	66,55%		281	187
CENTROS EDUCATIVOS	78,09%		251	196
PERSONAL NO CONTRATADO	88,68%		53	47
DATOS TOTALES PARTICIPACIÓN AISOS	67,80%		4.009	2.718



4. Presentación de datos

RESULTADOS POR PROGRAMAS: NIVEL SATISFACCIÓN Y PORCENTAJES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GI

Programas de Protección

- ALDEA INFANTIL Y RESIDENCIA JUVENIL (AR)
- HOGARES DE PRIMERA ACOGIDA Y VALORACIÓN (HPAV)
- PROGRAMAS DE APOYO AL ACOGIMIENTO FAMILIAR (AAF)

Programas de Apoyo a la Autonomía

- PROGRAMAS DE JÓVENES (PJ)

Programas de Prevención y Fortalecimiento Familiar

- CENTROS DE EDUCACIÓN INFANTIL (CEI)
- CENTROS DE DÍA (CD)
- PROGRAMAS DE FAMILIAS (PF)

RESULTADOS GLOBALES DE ALDEAS INFANTILES SOS DE ESPAÑA: NIVEL SATISFACCIÓN Y PORCENTAJES DE PARTICIPACIÓN POR GI

5. Resultados por programas:

Nivel satisfacción y porcentajes de participación de los GI

DATOS GLOBALES DE SATISFACCIÓN Y DE PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DEL PROGRAMA ALDEA INFANTIL SOS Y RESIDENCIA JUVENIL AÑO 2020

MEDICIÓN SATISFACCIÓN GI 2020

PROGRAMA ALDEA INFANTIL SOS - RESIDENCIA JÓVENES

GRUPOS DE INTERÉS	GRADO SATISFACCIÓN		RESULTADOS PROGRAMA ALDEA INFANTIL RESIDENCIA DE JÓVENES	RESULTADOS ÍTEMS COVID	
	NIÑAS	NIÑOS		NIÑAS	NIÑOS
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	4,23	4,03	4,13	4,38	4,38
MEDIA SATISFACCIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	4,23	4,03		4,38	4,38
MEDIA SATISFACCIÓN MENORES UNIFICADA			4,13	4,38	
FAMILIAS			3,85	4,25	
MEDIA NIVEL SATISFACCIÓN GRUPOS META			3,99	4,32	
ADMINISTRACIÓN			4,70	4,82	
CENTROS EDUCATIVOS			4,56	4,26	
PERSONAL NO CONTRATADO			4,69	4,75	
MEDIA GLOBAL PROGRAMA ALDEA INFANTIL Y RESIDENCIA JUVENIL			4,39	4,49	

% PARTICIPACIÓN	% PARTICIPACIÓN		% PARTICIPACIÓN PROGRAMA	CUESTIONARIOS ENVIADOS	CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS
	NIÑAS	NIÑOS			
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	83,52%	92,52%	87,54%	329	288
MEDIA PARTICIPACIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	83,52%	92,52%			
MEDIA PARTICIPACIÓN MENORES UNIFICADA			87,54%	329	288
FAMILIAS			58,48%	171	100
MEDIA% PARTICIPACIÓN GRUPOS META			77,60%	500	388
ADMINISTRACIÓN			53,85%	26	14
CENTROS EDUCATIVOS			80,00%	60	48
PERSONAL NO CONTRATADO			100,00%	10	10
DATOS PARTICIPACIÓN PROGRAMA ALDEA INFANTIL Y RESIDENCIA JUVENIL			77,18%	596	460

DATOS GLOBALES DE SATISFACCIÓN Y DE PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DEL PROGRAMA HOGARES DE PRIMERA ACOGIDA Y VALORACIÓN

MEDICIÓN SATISFACCIÓN GI 2020

PROGRAMA HOGARES DE PRIMERA ACOGIDA Y VALORACIÓN

GRUPOS DE INTERÉS	GRADO SATISFACCIÓN		RESULTADOS PROGRAMA ALDEA INFANTIL RESIDENCIA DE JÓVENES	RESULTADOS ÍTEMS COVID	
	NIÑAS	NIÑOS		NIÑAS	NIÑOS
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	3,78	4,71	4,25		
MEDIA SATISFACCIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	3,78	4,71			
MEDIA SATISFACCIÓN MENORES UNIFICADA			4,25		
FAMILIAS			3,65		
MEDIA NIVEL SATISFACCIÓN GRUPOS META			3,95		
ADMINISTRACIÓN			4,95		
CENTROS EDUCATIVOS			ND		
PERSONAL NO CONTRATADO			4,89		
MEDIA GLOBAL PROGRAMA HOGARES PRIMERA ACOGIDA Y VALORACIÓN			4,43		

ND. No datos NA. No aplica

% PARTICIPACIÓN	% PARTICIPACIÓN		% PARTICIPACIÓN PROGRAMA	CUESTIONARIOS ENVIADOS	CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS
	NIÑAS	NIÑOS			
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	100%	86,00%	90,48%	21	19
MEDIA PARTICIPACIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	100%	86,00%			
MEDIA PARTICIPACIÓN MENORES UNIFICADA			90,48%	21	19
FAMILIAS			66,67%	6	4
MEDIA% PARTICIPACIÓN GRUPOS META			85,19%	27	23
ADMINISTRACIÓN			100%	2	2
CENTROS EDUCATIVOS			ND		
PERSONAL NO CONTRATADO			100,00%	4	4
DATOS PARTICIPACIÓN PROGRAMA HOGARES PRIMERA ACOGIDA Y VALORACIÓN			87,88%	33	29

DATOS GLOBALES DE SATISFACCIÓN Y DE PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DEL PROGRAMA DE APOYO AL ACOGIMIENTO FAMILIAR

MEDICIÓN SATISFACCIÓN GI 2020

PROGRAMA DE APOYO AL ACOGIMIENTO FAMILIAR

GRUPOS DE INTERÉS	GRADO SATISFACCIÓN		RESULTADOS PROGRAMA ALDEA INFANTIL RESIDENCIA DE JÓVENES	RESULTADOS ÍTEMS COVID	
	NIÑAS	NIÑOS		NIÑAS	NIÑOS
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	4,34	4,24	4,29	3,98	4
MEDIA SATISFACCIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	4,34	4,24		3,98	4
MEDIA SATISFACCIÓN MENORES UNIFICADA			4,29	3,99	
FAMILIAS			4,39	3,79	
MEDIA NIVEL SATISFACCIÓN GRUPOS META			4,34	3,89	
ADMINISTRACIÓN			4,69	4,56	
CENTROS EDUCATIVOS			4,90	ND	
PERSONAL NO CONTRATADO			ND	ND	
MEDIA GLOBAL PROGRAMA APOYO AL ACOGIMIENTO FAMILIAR			4,57	4,11	

% PARTICIPACIÓN	% PARTICIPACIÓN		% PARTICIPACIÓN PROGRAMA	CUESTIONARIOS ENVIADOS	CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS
	NIÑAS	NIÑOS			
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	37,75%	39,68%	38,63%	277	107
MEDIA PARTICIPACIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	37,75%	39,68%			
MEDIA PARTICIPACIÓN MENORES UNIFICADA			38,63%	277	107
FAMILIAS			41,33%	421	174
MEDIA% PARTICIPACIÓN GRUPOS META			40,26%	698	281
ADMINISTRACIÓN			40,32%	62	25
CENTROS EDUCATIVOS			100,00%	1	1
PERSONAL NO CONTRATADO			100,00%	0	0
DATOS PARTICIPACIÓN PROGRAMA APOYO AL ACOGIMIENTO FAMILIAR			40,34%	761	307

DATOS GLOBALES DE SATISFACCIÓN Y DE PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DEL PROGRAMA DE JÓVENES AÑO 2020

MEDICIÓN SATISFACCIÓN GI 2020

PROGRAMA DE JÓVENES

GRUPOS DE INTERÉS	GRADO SATISFACCIÓN		RESULTADOS PROGRAMA ALDEA INFANTIL RESIDENCIA DE JÓVENES	RESULTADOS ÍTEMS COVID	
	CHICAS	CHICOS		CHICAS	CHICOS
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	4,51	4,52	4,52	4,16	4,19
MEDIA SATISFACCIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	4,51	4,52		4,16	4,19
MEDIA SATISFACCIÓN MENORES UNIFICADA			4,52	4,18	
FAMILIAS			4,60	4,10	
MEDIA NIVEL SATISFACCIÓN GRUPOS META			4,56	4,14	
ADMINISTRACIÓN			ND	ND	
CENTROS EDUCATIVOS			4,70	5,00	
PERSONAL NO CONTRATADO			4,63	5,00	
MEDIA GLOBAL PROGRAMA DE JÓVENES			4,61	4,57	

ND. No datos NA. No aplica

% PARTICIPACIÓN	% PARTICIPACIÓN		% PARTICIPACIÓN PROGRAMA	CUESTIONARIOS ENVIADOS	CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS
	CHICAS	CHICOS			
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	55,19%	57,02%	56,00%	275	154
MEDIA PARTICIPACIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	55,19%	57,02%			
MEDIA PARTICIPACIÓN MENORES UNIFICADA			56,00%	275	154
FAMILIAS			56,47%	42	25
MEDIA% PARTICIPACIÓN GRUPOS META			0,00%	317	179
ADMINISTRACIÓN			26,32%	10	0
CENTROS EDUCATIVOS			100,00%	19	5
PERSONAL NO CONTRATADO			100,00%	3	3
DATOS PARTICIPACIÓN PROGRAMA DE JÓVENES			53,58%	349	187

DATOS GLOBALES DE SATISFACCIÓN Y DE PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DEL PROGRAMA CENTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL AÑO 2020

MEDICIÓN SATISFACCIÓN GI 2020

PROGRAMA CENTROS DE EDUCACIÓN INFANTIL

GRUPOS DE INTERÉS	GRADO SATISFACCIÓN		RESULTADOS PROGRAMA ALDEA INFANTIL RESIDENCIA DE JÓVENES	RESULTADOS ÍTEMS COVID	
	NIÑAS	NIÑOS		NIÑAS	NIÑOS
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES					
MEDIA SATISFACCIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO					
MEDIA SATISFACCIÓN MENORES UNIFICADA					
FAMILIAS			4,66	4,39	
MEDIA NIVEL SATISFACCIÓN GRUPOS META			4,66	4,39	
ADMINISTRACIÓN			4,98	5,00	
CENTROS EDUCATIVOS					
PERSONAL NO CONTRATADO			4,89		
MEDIA GLOBAL PROGRAMA CENTROS DE EDUCACIÓN INFANTIL			4,84	4,69	

% PARTICIPACIÓN	% PARTICIPACIÓN		% PARTICIPACIÓN PROGRAMA	CUESTIONARIOS ENVIADOS	CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS
	NIÑAS	NIÑOS			
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES					107
MEDIA PARTICIPACIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO					
MEDIA PARTICIPACIÓN MENORES UNIFICADA				0	0
FAMILIAS			76,23%	122	93
MEDIA% PARTICIPACIÓN GRUPOS META			76,23%	122	93
ADMINISTRACIÓN			100,00%	3	3
CENTROS EDUCATIVOS				0	0
PERSONAL NO CONTRATADO			100,00%	2	2
DATOS PARTICIPACIÓN PROGRAMA CENTROS DE EDUCACIÓN INFANTIL			77,17%	127	98

DATOS GLOBALES DE SATISFACCIÓN Y DE PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DEL PROGRAMA CENTROS DE DÍA AÑO 2020

MEDICIÓN SATISFACCIÓN GI 2020

CENTRO DE DÍA

GRUPOS DE INTERÉS	GRADO SATISFACCIÓN		RESULTADOS PROGRAMA ALDEA INFANTIL RESIDENCIA DE JÓVENES	RESULTADOS ÍTEMS COVID	
	CHICAS	CHICOS		CHICAS	CHICOS
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	4,67	4,60	4,64	4,49	448
MEDIA SATISFACCIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	4,67	4,60			
MEDIA SATISFACCIÓN MENORES UNIFICADA			4,64	4,48	
FAMILIAS			4,65	4,30	
MEDIA NIVEL SATISFACCIÓN GRUPOS META			4,65	4,39	
ADMINISTRACIÓN			4,79	4,7	
CENTROS EDUCATIVOS			4,77	4,88	
PERSONAL NO CONTRATADO			4,61	4,82	
MEDIA GLOBAL PROGRAMA CENTRO DE DÍA			4,71	4,70	

% PARTICIPACIÓN	% PARTICIPACIÓN		% PARTICIPACIÓN PROGRAMA	CUESTIONARIOS ENVIADOS	CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS
	CHICAS	CHICOS			
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	82%	81%	81,43%	684	557
MEDIA PARTICIPACIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO					
MEDIA PARTICIPACIÓN MENORES UNIFICADA			81,43%	684	557
FAMILIAS			83,25%	567	472
MEDIA% PARTICIPACIÓN GRUPOS META			82,25%	1.251	1.029
ADMINISTRACIÓN			80,00%	150	120
CENTROS EDUCATIVOS			82,94%	170	141
PERSONAL NO CONTRATADO			93,33%	30	28
DATOS PARTICIPACIÓN PROGRAMA CENTRO DE DÍA			83,23%	1.601	1.318

MEDICIÓN SATISFACCIÓN GI 2020

PROGRAMA DE FAMILIA

GRUPOS DE INTERÉS	GRADO SATISFACCIÓN		RESULTADOS PROGRAMA ALDEA INFANTIL RESIDENCIA DE JÓVENES	RESULTADOS ÍTEMS COVID	
	NIÑAS	NIÑOS		NIÑAS	NIÑOS
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	4,36	4,34	4,35	4,35	4,3
MEDIA SATISFACCIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	4,36	4,34			
MEDIA SATISFACCIÓN MENORES UNIFICADA			4,35	4,36	
FAMILIAS			4,66	4,28	
MEDIA NIVEL SATISFACCIÓN GRUPOS META			4,51	4,32	
ADMINISTRACIÓN			4,78	4,69	
CENTROS EDUCATIVOS			4,72	4,31	
PERSONAL NO CONTRATADO			4,78		
MEDIA GLOBAL PROGRAMA DE FAMILIA			466	4,41	

% PARTICIPACIÓN	% PARTICIPACIÓN		% PARTICIPACIÓN PROGRAMA	CUESTIONARIOS ENVIADOS	CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS
	NIÑAS	NIÑOS			
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	51,04%	55,13%		174	92
MEDIA PARTICIPACIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	51,04%	55,13%			
MEDIA PARTICIPACIÓN MENORES UNIFICADA			52,87%	174	92
FAMILIAS			60,60%	335	203
MEDIA% PARTICIPACIÓN GRUPOS META			57,96%	509	295
ADMINISTRACIÓN			82,14%	28	23
CENTROS EDUCATIVOS			100,00%	1	1
PERSONAL NO CONTRATADO			100,00%	4	4
DATOS PARTICIPACIÓN PROGRAMA DE FAMILIA			59,59%	542	323



6. Resultados globales de Aldeas Infantiles SOS de España:

Nivel satisfacción y porcentajes de participación por GI

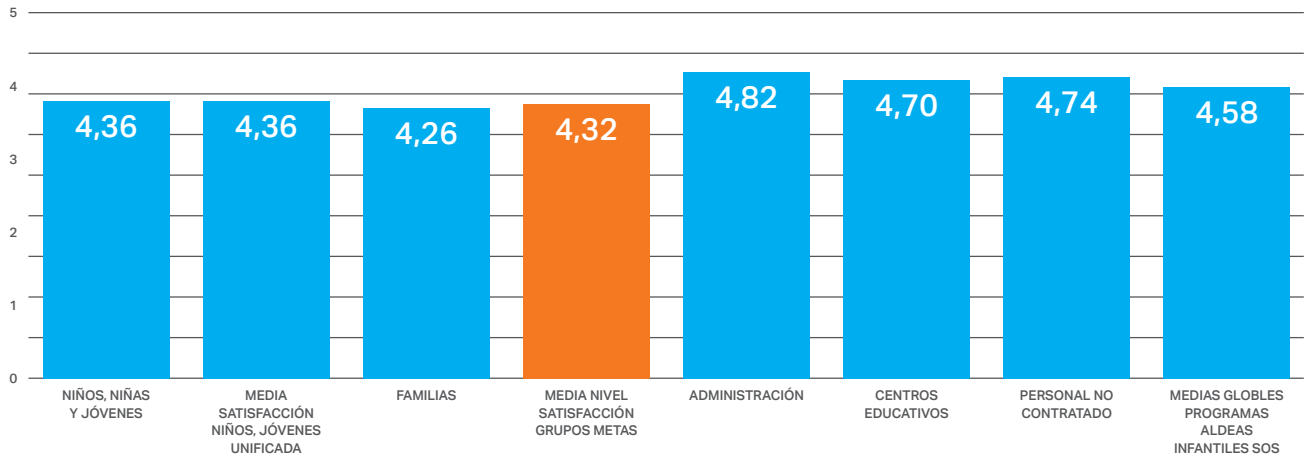
RESULTADOS GLOBALES GRADO DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE PROGRAMAS DE ALDEAS INFANTILES SOS DE ESPAÑA. AÑO 2020

PROGRAMAS ALDEAS INFANTILES SOS																	
GRUPOS DE INTERÉS	ALDEA INFANTIL/ RESIDENCIA JÓVENES/ CASAS FAMILIA		CENTRO PRIMERA ACOGIDA		APOYO AL ACOGIMIENTO FAMILIAR		CENTROS DE DÍA		PROGRAMA FAMILIAS		CENTRO EDUCACIÓN INFANTIL		PROGRAMA DE JÓVENES		RESULTADOS SEGREGADOS PROGRAMAS ALDEAS INFANTILES SOS		RESULTADOS GLOBALES PROGRAMAS ALDEAS INFANTILES SOS
	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	4,23	4,03	3,78	4,71	4,34	4,24	4,67	4,60	4,36	4,34			4,51	4,52	4,32	4,41	4,36
MEDIA SATISFACCIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	4,23	4,03	3,78	4,71	4,34	4,24	4,67	4,60	4,36	4,34			4,51	4,52	4,32	4,41	
MEDIA SATISFACCIÓN MENORES UNIFICADA	4,13		4,25		4,29		4,64		4,35		ND		4,52				4,36
FAMILIAS	3,85		3,65		4,39		4,66		4,66		4,66		4,60				4,26
MEDIA NIVEL SATISFACCIÓN GRUPOS META	3,99		3,95		4,34		4,65		4,51		4,66		4,56				4,32
ADMINISTRACIÓN	4,70		4,95		4,69		4,79		4,78		4,98		ND				4,82
CENTROS EDUCATIVOS	4,56		ND		4,90		4,77		4,72		ND		4,70				4,70
PERSONAL NO CONTRATADO	4,69		4,89		ND		4,61		4,78		4,89		4,63				4,74
MEDIA GLOBAL PROGRAMA ALDEAS INFANTILES SOS	4,39		4,43		4,57		4,71		4,66		4,84		4,61				4,58

ND. No datos NA. No aplica

MEDIA NIVEL SATISFACCIÓN PROGRAMAS ALDEAS INFANTILES SOS AÑO 2020

En naranja media Grupos Meta: niños, jóvenes y familias

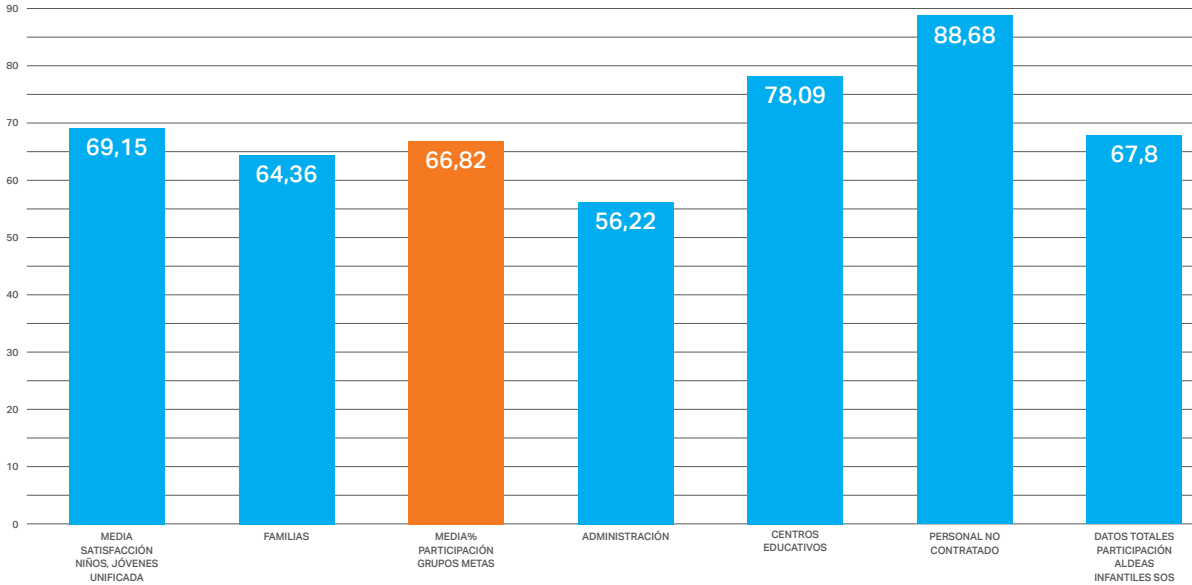


RESULTADOS GLOBALES GRADO DE PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE PROGRAMAS DE ALDEAS INFANTILES SOS DE ESPAÑA. AÑO 2020

GRUPOS DE INTERÉS	ALDEA INFANTIL/ RESIDENCIA JÓVENES/ CASAS FAMILIA		CENTRO PRIMERA ACOGIDA		APOYO AL ACOGIMIENTO FAMILIAR		CENTROS DE DÍA		PROGRAMA FAMILIAS		CENTRO EDUCACIÓN INFANTIL		PROGRAMA DE JÓVENES		RESULTADOS SEGREGADOS PROGRAMAS ALDEAS INFANTILES SOS		RESULTADOS GLOBALES PROGRAMAS ALDEAS INFANTILES SOS		
	% PARTICIPACIÓN NIÑAS	% PARTICIPACIÓN NIÑOS	% PARTICIPACIÓN NIÑAS	% PARTICIPACIÓN NIÑOS	% PARTICIPACIÓN NIÑAS	% PARTICIPACIÓN NIÑOS	% PARTICIPACIÓN NIÑAS	% PARTICIPACIÓN NIÑOS	% PARTICIPACIÓN NIÑAS	% PARTICIPACIÓN NIÑOS	% PARTICIPACIÓN NIÑAS	% PARTICIPACIÓN NIÑOS	% PARTICIPACIÓN CHICAS	% PARTICIPACIÓN CHICOS	% PARTICIPACIÓN NIÑAS	% PARTICIPACIÓN CHICOS	% PARTICIPACIÓN PROGRAMAS ALDEAS INFANTILES SOS	CUESTIONARIOS ENVIADOS	CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS
NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES	83,52%	92,52%	100%	86%	37,5%	39,68%	82%	81%	51,04%	55,13%			55,19%	57,02%	67,33	57,02%	69,15%	1.760	1.217
MEDIA SATISFACCIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	83,52%	92,52%	100%	86%	37,5%	39,68%	82,78%	80,71%	51,04%	55,13%			55,19%	57,02%	67,33	57,02%			
MEDIA SATISFACCIÓN MENORES UNIFICADA	88,02%		90,48%		38,63%		81,75%		52,87%		ND		56,00%				69,15%	1.760	1.277
FAMILIAS	58,48%		66,67%		41,33%		83,25%		60,60%		76,23%		59,52%				64,36%	1.664	1.071
MEDIA NIVEL SATISFACCIÓN GRUPOS META	77,60%		85,19%		40,26%		82,25%		57,96%		76,23%		56,47%				66,82%	3.424	2.288
ADMINISTRACIÓN	53,85%		100%		40,32%		80,00%		82,14%		100,00%		0,00%				66,55%	281	187
CENTROS EDUCATIVOS	80,00%		ND		100%		82,14%		100%		ND		26,32%				78,09%	251	196
PERSONAL NO CONTRATADO	100,00%		100,00%				93,00%		100%		100,00%		100,00%				88,68%	53	47
DATOS TOTALES PARTICIPACIÓN ALDEAS INFANTILES SOS	77,18%		87,88%		40,34%		82,32%		59,59%		77,17%		53,58%				67,80%	4.009	2.718

ND. No datos NA. No aplica

PORCENTAJES DE PARTICIPACIÓN PROGRAMAS ALDEAS INFANTILES SOS AÑO 2020
En naranja media Grupos Meta: niños, jóvenes y familias



RESULTADOS GLOBALES ÍTEM COVID DE GRUPOS DE INTERÉS DE PROGRAMAS DE ALDEAS INFANTILES SOS DE ESPAÑA. AÑO 2020

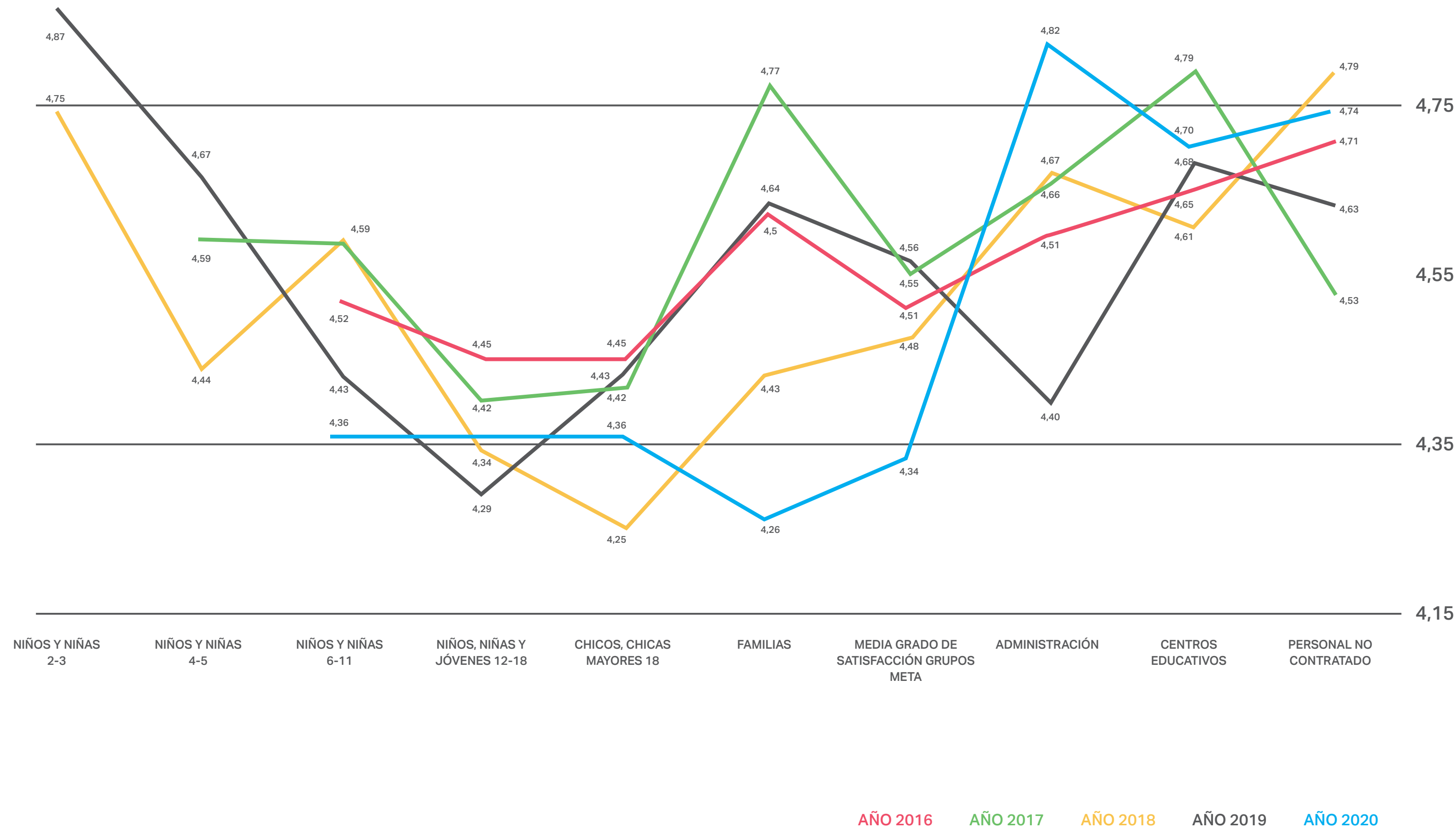
VALORACIÓN POR PROGRAMAS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LOS ÍTEM COVID

GRUPOS DE INTERÉS	ALDEA INFANTIL/ RESIDENCIA JÓVENES/ CASAS FAMILIA		CENTRO PRIMERA ACOGIDA		APOYO AL ACOGIMIENTO FAMILIAR		CENTROS DE DÍA		CENTRO EDUCACIÓN INFANTIL		PROGRAMA FAMILIAS		PROGRAMA DE JÓVENES		GLOBALES ÍTEM COVID
	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	NIÑAS	NIÑOS	
MEDIA SATISFACCIÓN DIFERENCIADA POR GÉNERO	4,38	4,38	ND	ND	3,98	4,00	4,49	4,48			4,35	4,3	4,16	4,19	4,27
MEDIA SATISFACCIÓN MENORES UNIFICADA	4,38				3,99		4,48				4,36		4,18		4,28
FAMILIAS	4,25		ND		3,79		4,3		4,39		4,28		4,10		4,19
MEDIA NIVEL SATISFACCIÓN GRUPOS META	4,32				3,89		4,39		4,39		4,32		4,14		4,75
ADMINISTRACIÓN	4,82		ND		4,56		4,7		5,00		4,69		ND		4,79
CENTROS EDUCATIVOS	4,26		ND		ND		4,88		ND		4,31		5,00		4,79
PERSONAL NO CONTRATADO	4,75		ND		ND		4,82		ND		ND		5,00		4,79
MEDIAS GLOBALES PROGRAMAS ALDEAS INFANTILES SOS	4,49		ND		4,11		4,64		4,66		4,69		4,57		4,49

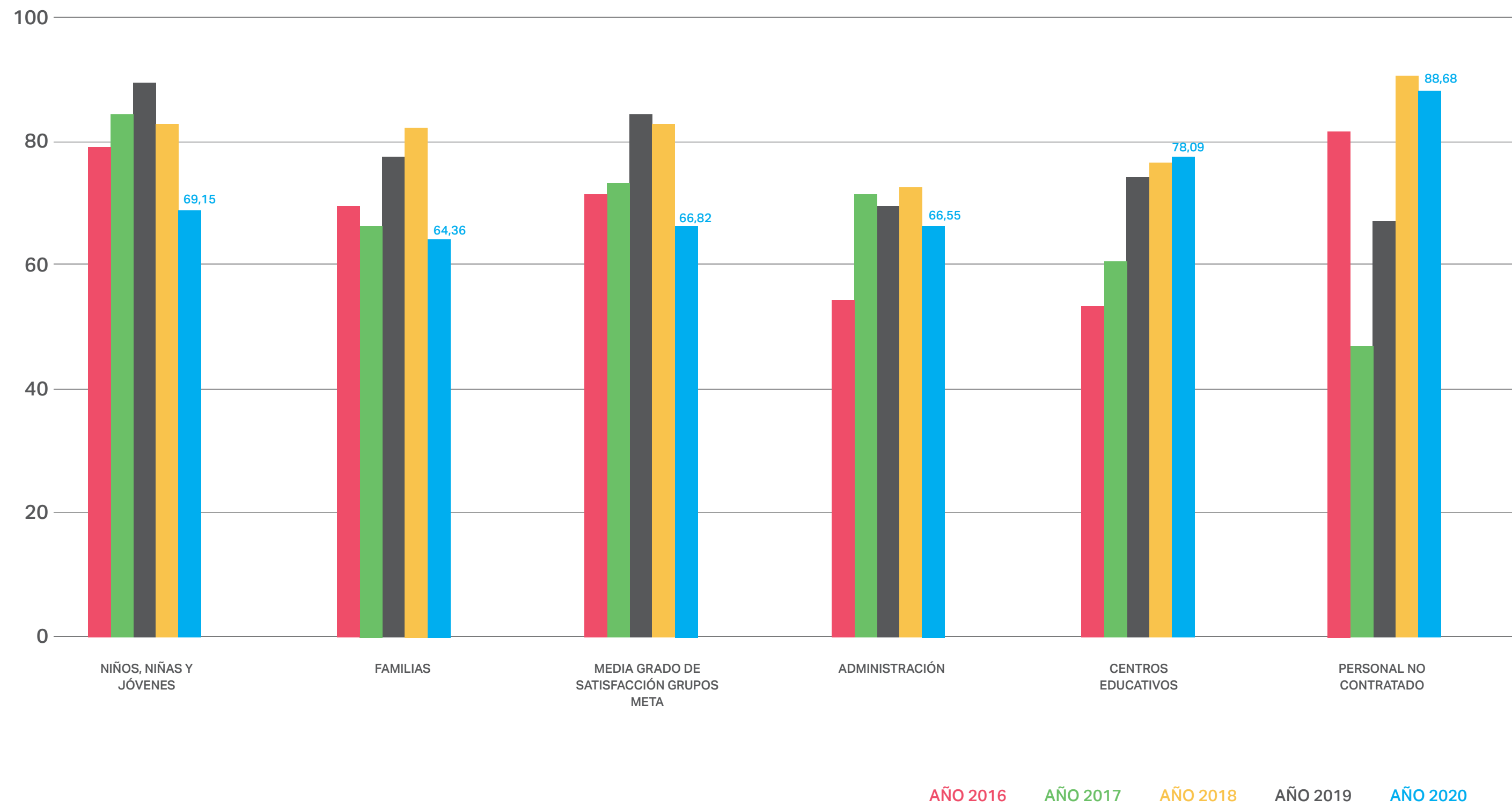
ND. No datos NA. No aplica

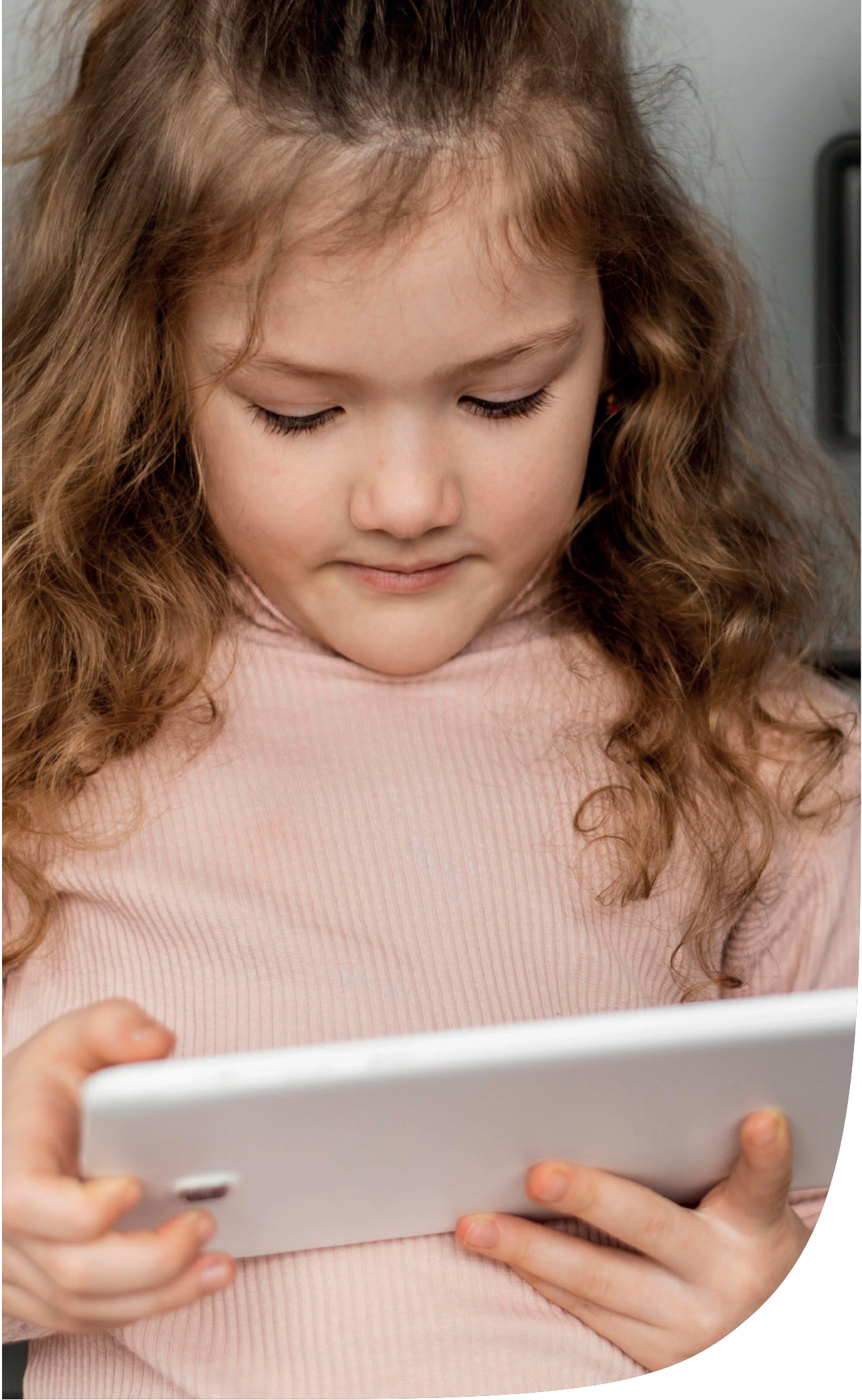


GRÁFICA EVOLUCIÓN RESULTADOS ANUALES DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE LOS PROGRAMAS DE ALDEAS INFANTILES SOS DE ESPAÑA



GRÁFICA EVOLUCIÓN DE PORCENTAJES ANUALES DE PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE LOS PROGRAMAS DE ALDEAS INFANTILES SOS DE ESPAÑA





7. Conclusiones

ALCANCE EVALUACIÓN

4.009

CUESTIONARIOS
ENVIADOS

2.718

CUESTIONARIOS
CUMPLIMENTADOS

67,80%

PORCENTAJE DE
PARTICIPACIÓN GENERAL

RESULTADOS

El **grado de satisfacción** con la atención recibida de los **grupos Meta** (niños, jóvenes y familias) en los Programas de Aldeas Infantiles SOS de España en el año 2020 ha sido de **4,32** en una escala de 1 a 5, siendo 5 la puntuación de máxima satisfacción.

En la medición de los menores y jóvenes, los datos diferenciados arrojan una media de **4,32 en las niñas y de 4,41 en niños**.

La media global de satisfacción de todos los grupos de interés es de **4,58**.

Datos de satisfacción

Grado de satisfacción con la atención recibida de las niñas	4,32
Grado de satisfacción con la atención recibida de los niños	4,41
Grado de satisfacción con la atención recibida de los grupos Meta (niños, niñas, familias)	4,32
Media de grado de satisfacción de todos los grupos de interés de Aldeas Infantiles SOS	4,58

Porcentajes de participación

Porcentaje de participación general	67,80
--	-------

Resultados ítems Covid

Grado de satisfacción con la atención recibida de las niñas	4,27
Grado de satisfacción con la atención recibida de los niños	4,25
Grado de satisfacción con la atención recibida de los grupos Meta (niños, niñas, familias)	4,26
Media de grado de satisfacción de todos los grupos de interés de Aldeas Infantiles SOS de España	4,49

aldeasinfantiles.es



@aldeasespana



Aldeas Infantiles SOS de España



www.youtube.com/user/AldeasInfantiles



aldeasinfantiles_es



**ALDEAS
INFANTILES SOS**