

HOGAR DE ACOGIMIENTO GENERAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES *“SANTOS PATRONOS”*



ALZIRA

VALORACIÓN DEL SERVICIO 2025

ÍNDICE

1. Justificación
2. Presentación de la entidad
3. Valoración del servicio
 - 3.1. Instrumentos de recogida de información
 - 3.2. Resultados obtenidos de niñas, niños y adolescentes atendidas.
4. Conclusiones

1. JUSTIFICACIÓN E INTRODUCCIÓN

Según establece el art. 4.1.h del decreto 181/2017, De 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social, uno de los principios generales de la acción concertada es el de “la participación activa y efectiva de las personas que utilizan los servicios”.

El artículo 16 de la LEY 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la Adolescencia, indica que:

Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a participar plenamente, de forma adecuada a su desarrollo evolutivo y adaptada a la diversidad funcional o discapacidad, en la vida social, política, económica, cultural, artística, deportiva y recreativa de su entorno, así como a una incorporación progresiva a la ciudadanía activa.

El artículo 27 de la RESOLUCIÓN de 21 de junio de 2022, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en los sectores de atención a personas con diversidad funcional, infancia y adolescencia, a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables y a personas mayores dependientes, para el periodo 2022-2026 aborda las actuaciones para el control y seguimiento de la calidad de los servicios. En concreto, su apartado 2.b) indica que éstos se deben someter anualmente a la valoración de las personas usuarias. ECB Santos Patronos, excedemos este requisito e incorporamos también la valoración de las familias en este informe.

Con independencia de la normativa anterior, ECB Santos Patronos dispone de un sistema de trabajo que sigue los requerimientos de diversos instrumentos para la gestión de la calidad: ISO 9001:2015 y Carta de Servicios. Ambas herramientas permiten a ECB Santos Patronos mejorar el servicio que ofrece a las niñas, niños y adolescentes que atiende.

2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

En la actualidad el Establecimiento de Caridad y Beneficencia Santos Patronos Bernardo María y Gracia (de ahora en adelante ECB SANTOS PATRONOS) ofrece dos servicios de atención a la infancia y adolescencia:

- El Centro de Día de Apoyo Convivencial y Educativo de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos.
- El Hogar de Acogimiento General de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos.

El “ECB Santos Patronos” nace en Alzira gracias a la herencia de D^a Rosa García Delgado, mujer piadosa de la ciudad que pone en manos de un patronato un conjunto de bienes para la fundación de un establecimiento de beneficencia dirigido a “los niños pobres de la ciudad”. Así, el 27 de julio de 1905 se publica la Real Orden por la que se reconoce al Establecimiento como institución de beneficencia.

Constituido “ECB SANTOS PATRONOS” su Patronato acuerda ceder la gestión, organización y atención diaria a la Compañía de las Hijas de la Caridad, y en contraprestación las Hijas de la Caridad crean un centro educativo independiente ubicado en el mismo inmueble.

En 1998 la dinámica de trabajo de “ECB SANTOS PATRONOS” fue modificada para adaptarse a la realidad de su momento. Cobra así un mayor protagonismo la Generalitat Valenciana como entidad pública con competencia directa en las situaciones de riesgo y desamparo experimentadas por niños, niñas y adolescentes. Desde este momento “ECB SANTOS PATRONOS” inicia un camino de colaboración con la Generalitat Valenciana y se constituye como un centro autorizado del Sistema de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana (Nº de registro 06-46 1563). Su equipo profesional comienza a incorporar seglares no pertenecientes a las Hijas de la Caridad, aspecto que finaliza en 2009 cuando todas las personas profesionales son laicas.

En septiembre de 2015 la comunidad de Hijas de la Caridad deja la labor que estaba llevando a cabo en la ciudad, cediendo la titularidad del colegio a la Fundación Escuela Viva. Desde ese momento, la gestión total de los dos servicios (Hogar y Centro de Día) que ofrece la Fundación “ECB SANTOS PATRONOS” pasa a llevarse a cabo por el Equipo de Trabajado bajo la responsabilidad directa del Patronato de la Fundación y de su persona directora.

En 2022 se firma un concierto administrativo a través del que el Hogar de Acogimiento General de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos queda incluido en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales hasta 2026.

3. VALORACIÓN DEL SERVICIO

La calidad de un servicio ofrecido por una organización se puede explicar por diversos factores como: recursos, financiación, método de trabajo, cultura de la misma, y por la satisfacción de las personas que en ella están involucradas.

Al tiempo, su calidad puede evaluarse en base a diversos indicadores: eficiencia, eficacia, satisfacción, etc.

ECB Santos Patronos dispone de un conjunto de indicadores vinculados tanto con la Carta de Servicios, como con el Sistema de Gestión de la Calidad implantado, que le permiten conocer su funcionamiento y resultados y de esta forma mejorar la atención y acompañamiento que presta.

De entre los diversos indicadores, es de especial relevancia el grado de satisfacción que tienen las personas involucradas en el Hogar de Acogida. Tal percepción es estratégica en la intervención socioeducativa, dado que la misma influye directamente en el nivel de compromiso en el clima de convivencia grupal y en el bienestar individual.

Por ello, ECB Santos Patronos recoge anualmente la percepción respecto al grado de satisfacción de los siguientes colectivos:

- Niños, niñas y adolescentes atendidos del Hogar.
- Niñas, niños y adolescentes atendidos en Centro de Día.
- Administración Pública Autonómica con competencia en protección de la infancia y adolescencia.
- Atención Primaria de Servicios Sociales con competencia en protección de la infancia y adolescencia.
- Equipo de trabajo.
- Familias de origen.
- Familias educadoras.

Para este informe, se toman en consideración las aportaciones que hacen las niñas, niños y adolescentes atendidos en el Hogar respecto a su nivel de satisfacción con la atención que reciben.

3.1. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

El Hogar de Protección Santos Patronos de Alzira cuenta con diversas herramientas para la recogida de las necesidades, expectativas y satisfacción de sus diversos grupos de interés.

En la Tabla 1 se recogen los diversos instrumentos empleados para la recogida del grado de satisfacción que tienen las niñas, niños y adolescentes atendidos.

TABLA 1: Instrumentos para la recogida de la satisfacción de los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

AUDIENCIA	TIPO DE INSTRUMENTO	DENOMINACIÓN	OBSERVACIONES
Niñas, niños y adolescentes atendidos.	Cuestionario	Cuestionario para nuevas acogidas	Se administra durante los primeros días tras ser acogido en el servicio. Recoge aspectos de la percepción de sensación de seguridad, y buen trato en la primera acogida.
	Grupo de discusión	Consejo de Grupo Educativo Inicial	Durante uno de los primeros Consejo de Grupo Educativo de septiembre se recoge explícitamente las propuestas que las niñas, niños y adolescentes tienen para el curso que inicia.
	Grupo de discusión	Consejo de Grupo Educativo	En todos los Consejos de Grupo Educativo se toman las propuestas y valoraciones de las niñas, niños y adolescentes.
	Cuestionario	Ayúdanos a mejorar	Se administra semestralmente. Incluye apartados para valorar la satisfacción respecto a las actividades realizadas en el curso y percepción de la seguridad y trato recibido por el Equipo Educativo. Incluye también apartado respecto a propuestas para realizar el curso próximo.
	Cuestionario	Quejas, sugerencias y felicitaciones.	Durante todo el tiempo de estancia se pueden realizar quejas, sugerencias y felicitaciones.

3.2. RESULTADOS OBTENIDOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ATENDIDAS.

3.2.1. Información obtenida con “Cuestionario para nuevas acogidas.”

Durante el 2025, se ha realizado 8 nuevas acogidas en el Hogar. El “Cuestionario para nuevas acogidas” está formado por ítems cerrados medidos a través de una escala likert de 5 puntos (0-4) e ítems abiertos. En la Tabla 2 se muestran los resultados de los ítems cerrados.

Tabla 2. Resultados del “Cuestionario para nuevas acogidas.CAM”

Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
¿Te has sentido bien tratada o tratado por las educadoras y educadores?	3	3	4	3.67
¿Te has sentido bien tratada o tratado por las compañeras y compañeros?	3	4	2	3.33
¿Te hemos resuelto las dudas que tenías?	3	4	3	3.67
¿Te has encontrado a gusto?	3	4	4	4
¿Te has encontrado segura o seguro?	3	4	0	2.67

En el momento de la primera acogida, las cuestiones que los niños, niñas y adolescentes señalan como positivas son:

- Equipo técnico y educativo.
- Los niños y niñas.
- Salir con la educadora desde el principio

La acogida es un momento de especial atención en el Hogar Santos Patronos, que se cuida con especial esmero, para que sea agradable tanto para la niña, niño o adolescente que va a ser acogida, como para el resto de compañeras y compañeros del Hogar que le dan la bienvenida.

Durante el curso 2024/2025 (vinculado a la valoración del 2025) como objetivo del área de proyectos grupales se trabajó el que las propias niñas, niños y adolescentes del Hogar diseñaran un conjunto de actividades de bienvenida a desplegar para cada nueva acogida.

Los datos hacen ver que la valoración del curso 2025 es positiva. Pese a ello, llama la atención la puntuación de 0 que una de las personas acogidas otorga a la pregunta ¿Cómo se te has encontrado de seguro o segura? Estudiado el caso, se observa que esta misma persona en el apartado del propio cuestionario que aborda las cuestiones que no le han gustado en los primeros días en el Hogar ha reseñado que se enfadó con una compañera. Este aspecto puede estar mediando en su respuesta de seguridad en tanto que era su compañera de referencia en el Hogar.

3.2.2. Información obtenida con “Consejo de Grupo Educativo Inicial”

Este informe alcanza a todo el año 2025. Pese a ello, el año natural del Hogar se refiere al año escolar y por tanto el Consejo de Grupo Educativo inicial no se realiza en enero, sino durante las primeras semanas del tercer cuatrimestre del año.

Así el 02/09/2025 se llevó a término un Consejo de Grupo Educativo en el que las niñas, niños y adolescentes atendidos propusieron poder realizar las siguientes actividades:

- Ir al LaserSpace.
- Ir a la bolera.
- Ir al bar venezolano en Valencia.
- Comprar botes de gazpacho.
- Dispensadores para el baño de chicas.
- Ir a la montaña.
- Volver al Museo Príncipe Felipe.
- Arreglar o comprar un reloj nuevo para el comedor.
- Sillas nuevas para el comedor, o arreglar las actuales.

3.2.3. Información obtenida con “Consejo de Grupo Educativo”

En el 2025 se realizan los siguientes Consejos de Grupo Educativo y se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 3. Consejos de Grupo Educativo: contenidos y relación de propuestas y respuestas.

Fecha	Nº de nna participantes	Nº de propuestas realizadas por los nna	Nº de respuestas dadas a las propuestas realizadas por los nna	Contenidos abordados destacables
09/01/2025	7	7	7	- Se pregunta respecto a cómo valoran las actividades de 2024. - Cada nna realiza propuestas personales para mejorar su convivencia. - Se actualiza menú de meriendas y almuerzos. - Se acuerda que los sitios de la mesa se respetarán de forma que no habrá cambios.
23/01/2025	8	0	7	- Se actualizan los compromisos personales para mejorar la convivencia. - Control de palabras malsonantes en la cena. - Cada nna tiene que leer, seleccionar y firmar el menú que quiere para cada

				día. El equipo técnico no debe ir persiguiendo a cada cual. - Se realiza la bienvenida de Z. al Hogar.
06/02/2025	5	3	0	- Se actualizan los compromisos personales para mejorar la convivencia. - Se trata de consensuar la merienda especial del mes. - Se organiza el proyecto de grupo para diseñar cómo se harán las bienvenidas de nuevos nna al Hogar.
18/02/2025	5	4	3	- Se señala que por primera vez los nna están a gusto entre ellos y ellas. - Se han comprado nuevos ratones para los ordenadores. - El menú de fin de semana se va a cambiar para que sea acorde a los gustos de los nna.
04/03/2025	8	10	5	- Siguen a gusto entre ellos y ellas.
25/03/2025	7	3	10	- Se recuerda que se debe seguir diseñando el proyecto de grupo, con las actividades para dar la bienvenida a nuevos y nuevas nna al Hogar.
08/04/2025	6	5	0	- Se actualizan los compromisos personales para mejorar la convivencia. - Cuando un o una nna escoja un menú y sea el único o única que ha escogido ese menú, se asumirá para todo el grupo educativo el mismo menú, el mayoritario.
29/04/2025	8	7	5	- El grupo educativo considera que hay buena convivencia entre ellos y ellas. - Se explica qué es el Consejo de Participación de Infancia y Adolescencia. Se marca como fecha el 04/05/2025 para presentarse como candidatos y candidatas, y hasta el 05/05/2025 para compartir sus propuestas con el resto de nna.
06/05/2025	8	0	0	- Se presenta la Declaración de los DDHH y la Convención de los Derechos de la Infancia. - Se presentan las candidaturas de L, V, A, G y Z para el Consejo de

				Participación de Infancia y Adolescencia. Tras la votación ganan L y V.
16/05/2025	6	7	7	- Se recuerda que las habitaciones deben estar limpias y ordenadas. - Se invita a que propongan actividades para realizar durante el verano y durante el próximo curso.
29/05/2025	8	5	6	- A quien le toque realizar las tareas de la noche deberá esperarse a realizarlas en último lugar para no retrasar a sus compañeros y compañeras.
10/06/2025	8	4	0	- Llega el momento de la salida de G. del Hogar.
23/06/2025	7	0	0	- Ha llegado A. al Hogar y se realiza presentación de nna y del Hogar. - Se organiza la salida a Terra Mítica.
10/07/2025	7	1	4	- El nuevo curso se pintará el pasillo. - Se recuerda que no se deben dejar las llaves de los armarios ni puestas ni a la vista. Entregarlas al Equipo Técnico. - Se realiza propuesta de actividades.
22/07/2025	6	1	5	- Se acuerda ir al cine el 24/07/25 y el 21 o 28 de agosto de 2025- - No hay propuestas de mejora. Valoran que hay buena convivencia. - Se lee el Decálogo del Consejo de Participación de Infancia y Adolescencia. - Se invita a proponer actividades para realizar durante el próximo curso.
05/08/2025	8	0	0	- Se acuerda que V. es el responsable del cuidado de los pájaros y Z. la ayudante.
21/08/2025	8	0	0	-
02/09/2025	7	9	1	- Como resultado de las candidaturas al Consejo de Participación de Infancia y Adolescencia a nivel autonómico, tras el proceso de selección L. y V. quedaron como suplentes. - Se van a reasignar las habitaciones. - Se revisan las actividades del mes.

				- Se recuerda que solo se carga cada dispositivo electrónico con el cargador de su propietario o propietaria.
19/09/2025	5	3	8	- Se pregunta respecto a las necesidades y expectativas del Hogar y los nna no responden. - Se recuerda que las habitaciones deben estar ordenadas, y que el día en que se echan las toallas a lavar es el miércoles tarde. - La ropa que se compra nueva se debe marcar. - Las personas del equipo de limpieza tienen la instrucción de la Dirección de revisar las habitaciones (cajones, armarios...) para comprobar que no hay comida o similares. - Se recuerda que la llave de los armarios se debe entregar al Equipo Técnico.
30/09/2025	6	2	2	- Se leen las actividades previstas para octubre.
16/10/2025	6	2	4	- Se debe elegir día para realizar la merienda especial del mes. - Hay que comentar a pensar en realizar la Carta de los Reyes Magos.
30/10/2025	5	0	2	- Se ha comprado ambientador para el baño de chicos. - Hoy se va A. del Hogar y en unos días llegará R. El día que llegue se realizará la merienda especial del mes.
11/11/2025	4	3	0	- Se explica y recuerda el procedimiento de MiVoz. - Se informa que a través del programa de Ciudadanía Activa los nna podrán proponer participar en carreras, minutos de silencio... - Se va a decorar el Hogar para Navidad. Hay un concurso de puertas decoradas. - Se han puesto ya las colchas de invierno.
25/11/2025	4	1	3	- Se revisan las actividades previstas para Navidad.
09/12/2025	6	2	1	- La cena de Navidad del Hogar será el 22/12/2025

Para el Hogar Santos Patronos los Consejos de Grupo Educativo son un espacio de participación estratégico de las niñas, niños y adolescentes respecto a su día a día como grupo y pequeña comunidad, donde pueden poner en práctica sus derechos de ciudadanía. Bajo este prisma, el Equipo Técnico ha asentado la práctica de hacer visible y dar significado dentro de los propios Consejos de Grupo Educativo las propuestas que realizan las niñas, niños y adolescentes.

Los Consejos de Grupo Educativo son empleados por las niñas, niños y adolescentes como cauce de participación para demandar actividades y productos a la entidad, pero también identificando elementos y mejoras propias de su convivencia u otros aspectos de los que ellos sean responsables.

Durante el 2025 se han producido un total de 25 Consejos de Grupo Educativo y en ellos ha habido un total de 79 propuestas, siendo ellas abordadas por el Equipo Técnico dándoles así respuesta y sintiéndose las niñas, niños y adolescentes escuchadas. Esto se manifiesta en el indicador de “tasa de respuesta a las propuestas de Consejo de Grupo Educativo” que para el año 2025 alcanza el 94%.

Se evidencia así la importancia que el Hogar Santos Patronos da a escuchar las opiniones de las niñas, niños y adolescentes, y facilitarles la práctica de su ciudadanía.

3.2.4. Información obtenida con “Ayúdanos a mejorar.”

Esta información se extrae del registro “Ayúdanos a mejorar” completado en mayo de 2025 por 8 niñas, niños y adolescentes y en noviembre de 2025 por un total de 7 niños, niñas y adolescentes. En este caso la población es de 8 sujetos, pero únicamente lo completan aquellas personas con más de 4 meses de estancia en el Hogar.

El cuestionario “Ayúdanos a mejorar” está formado por ítems cerrados medidos a través de una escala likert de 5 puntos (0-4) e ítems abiertos. En la Tabla 4 se muestran los resultados de los ítems cerrados de la medición de noviembre de 2025.

Tabla 4. Satisfacción de las niñas, niños y adolescentes atendidos en el Hogar.

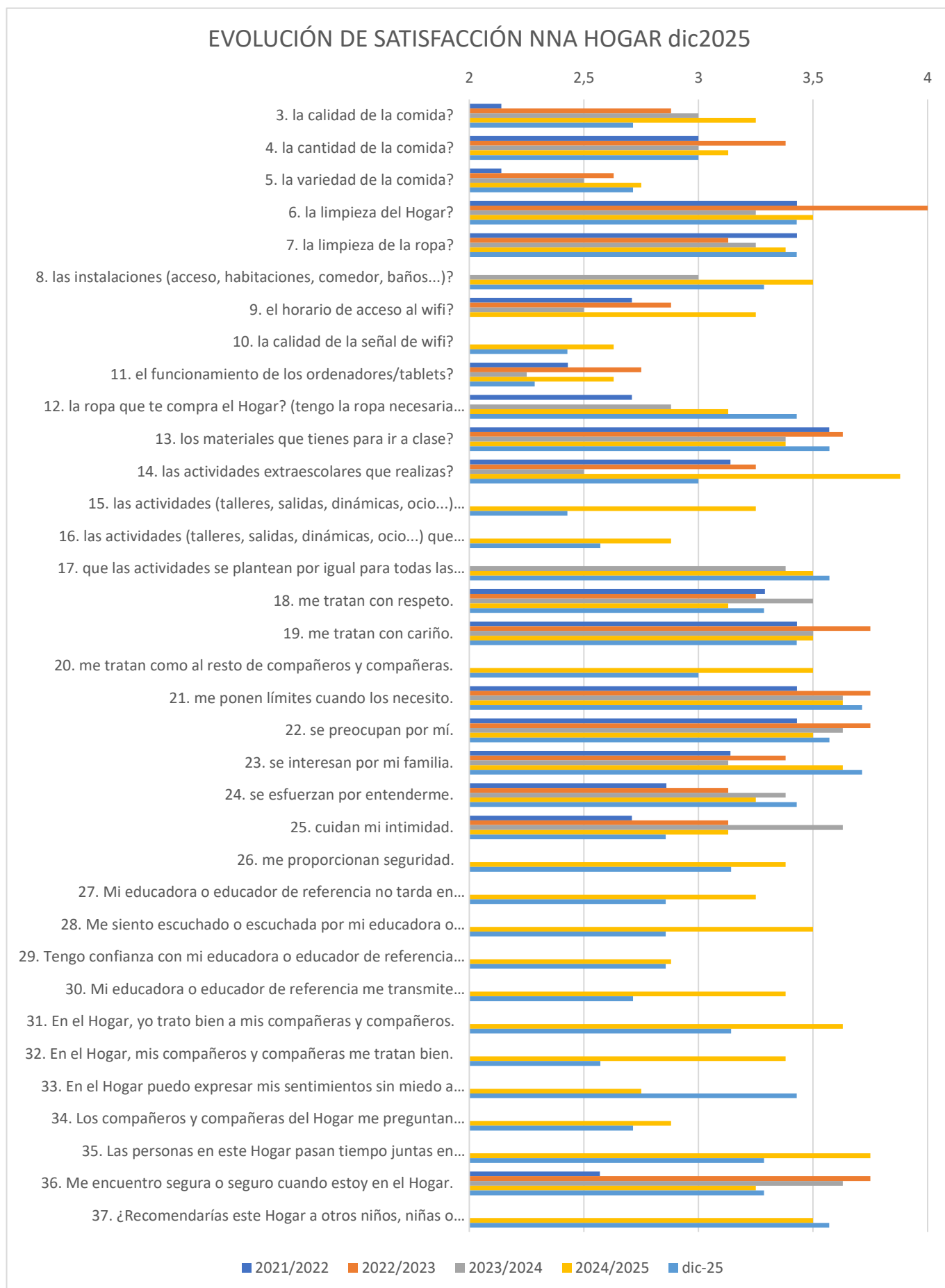
Ítem	Nº de respuestas	Mínima	Máxima	Promedio
La calidad de la comida	7	1	4	2.71
La cantidad de la comida	7	2	4	3
La variedad de la comida	7	2	4	2.71
La limpieza del Hogar	7	2	4	3.42
La limpieza de la ropa	7	2	4	3.42
Las instalaciones	7	2	4	3.29
El horario del wifi	7	1	3	2
La calidad de la señal wifi	7	0	4	2.43
El funcionamiento de los ordenadores/tablets	7	1	4	2.29
Tengo la ropa necesaria para mi día a día	7	2	4	3.43
Los materiales que tengo para ir a clase	7	2	4	3.57
Las actividades extraescolares que realizo	7	1	4	3

Las actividades del Hogar durante la semana	7	0	4	2.42
Las actividades del Hogar durante el fin de semana	7	1	4	2.57
Las actividades del Hogar se plantean por igual para chicas y para chicos	7	2	4	3.57
Me tratan con respeto	7	1	4	3.29
Me tratan con cariño	7	2	4	3.43
Me tratan como al resto de compañeros y compañeras	7	0	4	3
Me ponen límites cuando los necesito	7	2	4	3.71
Se preocupan por mí	7	2	4	3.57
Se interesan por mi familia	7	2	4	3.71
Se esfuerzan por entenderme	7	1	4	3.43
Cuidan mi intimidad	7	1	4	2.86
Me proporcionan seguridad	7	2	4	3.14
Mi educadora o educador de referencia no tarda en atenderme cuando necesito hablarle de cosas importantes.	7	0	4	2.86
Me siento escuchado o escuchada por mi educadora o educador de referencia.	7	0	4	2.86
Tengo confianza con mi educadora o educador de referencia para hablarle de mis cosas.	7	0	4	2.86
Mi educadora o educador de referencia me transmite seguridad.	7	0	4	2.71
En el Hogar, yo trato bien a mis compañeras y compañeros.	7	3	4	3.14
En el Hogar, mis compañeros y compañeras me tratan bien.	7	2	4	2.57
En el Hogar puedo expresar mis sentimientos sin miedo a ser rechazado/a por mis compañeros y compañeras.	7	2	4	3.43
Los compañeros y compañeras del Hogar me preguntan cómo estoy cuando me ven triste.	7	0	4	2.71

Las personas en este Hogar pasan tiempo juntas en actividades como juegos, charlas o comidas en grupo.	7	2	4	3.29
Me encuentro segura o seguro cuando estoy en el Hogar.	7	2	4	3.29
¿Recomendarías este Hogar a otros niños, niñas o adolescentes que necesitaran vivir durante un tiempo en un Hogar de Acogida?	7	1	4	3.57

En la Gráfica 1 se presenta la evolución de los resultados de las mediciones de la percepción de satisfacción de los niños, niñas y adolescentes con el Hogar en los últimos 5 años.

Gráfica 1



A través de los diferentes ítems del cuestionario, desde el curso 2021/2022, se está tomando dos tasas muy importantes para analizar los servicios que ofrece el Hogar Santos Patronos. Por una parte, la “Tasa de satisfacción con los recursos” que en diciembre de 2025 es de 2.94 (mínimo 0 y máximo 4); y por otra parte, la “Tasa de satisfacción con trato recibido” que alcanza el 3.35 (mínimo 2 y máximo 4).

Cabe matizar dos hechos:

- a) Todas las mediciones de este cuestionario se refieren a percepciones de las propias niñas, niños y adolescentes. Estas pueden estar influenciadas por hechos puntuales experimentados por ellas que repercutan en todas sus valoraciones, no siendo estas fieles a una realidad objetiva. Ejemplo de ello son las niñas, niños y adolescentes que tienen dificultad para aceptar su situación familiar y emplean como estrategia de afrontamiento culpabilizar al Hogar o a la Administración Pública; o niños, niñas y adolescentes con trastornos de relación que experimentan su vinculación con el resto de compañeras y compañeros de forma singular.
- b) Las niñas, niños y adolescentes atendidos en un periodo de tiempo no son siempre las mismas. Esta realidad repercute directamente en el clima de convivencia en el Hogar.

Estos dos hechos hacen que las comparaciones no siempre tengan la suficiente base técnica para poder obtener resultados objetivos de ellas.

Tras el análisis de los datos aportados en la Gráfica 1 se alcanzan resultados positivos y otros a mejorar. Los resultados y conclusiones a mejorar son:

- Ítems con una tendencia negativa:
 - Cuidan mi intimidad (2.86)
- Ítems con una diferencia destacable respecto a la anterior valoración
 - La calidad de la comida (2.71)
 - El funcionamiento de los ordenadores/tables (2.29)
 - Las actividades extraescolares (3)
 - Las actividades del Hogar durante la semana (2.43)
 - Mi educadora o educador de referencia no tarda en atenderme cuando necesito hablarle de cosas importantes (2.86)
 - Me siento escuchado o escuchada por mi educadora o educador de referencia (2.86)
 - Mi educador o educadora de referencia me transmite seguridad (2.71)
 - En el Hogar, yo trato bien a mis compañeras y compañeros (3.14)
 - En el Hogar, mis compañeros y compañeras me tratan bien (2.57)
 - Las personas en este Hogar pasan tiempo juntas en actividades como juegos, charlas o comidas en grupo (3.29)

Los resultados y conclusiones positivas son:

- Ítems con una tendencia positiva:
 - La limpieza de la ropa (3.43)

- Tengo la ropa necesaria para mi día a día (3.43)
- Se interesan por mi familia (3.71)
- Ítems con una diferencia destacable respecto a la anterior valoración
 - En el Hogar puedo expresar mis sentimientos sin miedo a ser rechazado/a por mis compañeros y compañeras (3.43)

3.2.5. Información obtenida con “Quejas, sugerencias y felicitaciones”

Durante el 2025 no se obtiene ninguna información a través de este instrumento realizada por los niños, niñas o adolescentes atendidos. Las niñas, niños y adolescentes vehiculizan todas sus propuestas a través de los Consejos de Grupo Educativo, por ser el cauce más cercano y próximo a su día a día.

4. CONCLUSIONES

En la Tabla 5 se presenta de forma sintética los resultados globales de la satisfacción de los niños, niñas y adolescentes atendidos en el Hogar Santos Patronos para los años 2022, 2023, 2024 y 2025

Tabla 5. Resultados globales de la satisfacción de las niñas, niños y adolescentes atendidos en el Hogar Santos Patronos.

Valoración	2022	2023	2024	2025
Satisfacción general	6.57	7.36	8.18	7.91
Satisfacción con las actividades	6.88	7	8.33	7.5
Satisfacción con las instalaciones	6.10	7.57	7.8	8.4
Satisfacción con las personas profesionales	7.17	7.86	8.4	8.51

Nota: el sistema de gestión emplea instrumentos de recogida de información basados en escala de 5 puntos (0-4). Se ha realizado el cálculo para mostrar los resultados en escala 1-10.

El Hogar Santos Patronos pone en el centro de su labor el bienestar de las niñas, niños y adolescentes que atiende. Esta máxima vertebrará tanto su sistema de gestión como la dinámica y metodología de intervención del Equipo de Trabajo, y permite obtener los resultados que se muestran en este informe.

El trabajo del Hogar Santos Patronos hacia la mejora de sus servicios es constante, y de ello se muestra evidencia al conocer que, durante el curso, sin necesidad de tener los resultados de este informe, despliega acciones para hacer frente a las situaciones que considera mejorables. Ejemplo de ello son:

- Diseño e implementación de una Política de Buen Trato.
- Adquirir materiales de cocina para poder implementar un programa de vida independiente por el que los adolescentes adquieran competencias para preparar comidas.

Del conjunto de resultados mostrados se observa que el servicio que ofrece el Hogar Santos Patronos es de calidad valorado por las personas a las que atiende.

Los resultados de la valoración de las niñas, niños y adolescentes atendidos señalan nuevos espacios sobre los que el Hogar Santos Patronos puede establecer estrategias de mejora como la satisfacción respecto a la comida, las actividades que se desarrollan o el trato que reciben entre ellos. Esta última cuestión se volverá a pasar a valoración, dado que se obtienen resultados contradictorios entre los comentarios de los Consejos de Grupo Educativo y los datos obtenidos en el cuestionario de Ayúdanos a mejorar.

Por el impacto que tiene en la vida de las niñas, niños y adolescentes atendidos cabe señalar de forma específica que **las personas menores de edad se sienten seguras dentro del Hogar**.