



INFORME SATISFACCIÓN 2025



	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025	CÓDIGO	PAG.
		INFS25	2/20
		Fecha	Rev.
		30/01/2026	0

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

Siguiendo el *Protocolo de Evaluación de la Satisfacción del Cliente*, en 2025 se revisó y actualizó el material de apoyo destinado a la recogida de información, incorporando las mejoras detectadas en los cuestionarios del año anterior. Esta revisión fue realizada por un equipo de mejora específico, garantizando la adecuación de los instrumentos a las necesidades de los distintos grupos de interés.

En relación con los formatos de recogida, se facilitaron **dos modalidades**:

- **Papel**, para las personas participantes en los programas.
- **Formato mixto (online y papel)**, para las familias, permitiendo que cada zona o programa seleccionara el formato más adecuado a sus características.

Durante este ejercicio se han utilizado **22 cuestionarios diferentes**, diseñados de acuerdo con la diversidad de servicios y programas de la entidad. El cuestionario dirigido al personal profesional mantiene su periodicidad bienal, por lo que los datos correspondientes proceden de la última edición realizada en 2024.

En total se han recibido **1.969 cuestionarios**, correspondientes a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo (PDID), familias, voluntariado, peregrinos/as y profesionales. Aunque el número de respuestas ha disminuido respecto al año anterior, el volumen continúa siendo muy elevado, lo que garantiza la **fiabilidad y representatividad** de los resultados obtenidos en relación con la satisfacción hacia ANFAS.

Para la valoración de la satisfacción se empleó el método de encuesta, utilizando una escala de puntuación entre **1 (nada satisfecho)** y **5 (totalmente satisfecho)**, común para todos los cuestionarios. La recogida de datos se realizó entre los meses de **mayo y junio**, con el fin de asegurar que las respuestas pudieran remitirse antes del cierre del curso. En los programas de verano y respiro familiar, los cuestionarios se administraron al finalizar su desarrollo, garantizando una valoración ajustada a la experiencia. Además, todas las sedes de ANFAS cuentan con **buzones de**

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025	CÓDIGO	PAG.
		INFS25	3/20
		Fecha	Rev.
		30/01/2026	0

sugerencias, lo que permite entregar los cuestionarios o trasladar comentarios de manera accesible en cualquier momento.

En el caso de las PDID, los cuestionarios fueron cumplimentados con los apoyos necesarios de familiares, profesionales y/o voluntariado, en función del programa en el que participa cada persona. Tal como recogen las instrucciones, si la cumplimentación se realiza durante la actividad, la persona que presta apoyo **no puede ser el técnico/a responsable del grupo**, solicitándose en ese caso la colaboración de otro profesional o voluntariado para garantizar la neutralidad del proceso.

De forma global, los resultados muestran **altos niveles de satisfacción**, acompañados de una participación significativa. Se observa además una tendencia de estabilidad positiva respecto a años anteriores, lo que confirma la valoración favorable de las personas con discapacidad, sus familias y el voluntariado hacia los servicios de ANFAS.

Este informe incluye una selección de los comentarios y sugerencias recogidos en los cuestionarios; no obstante, el contenido completo se encuentra disponible en los **Anexos** correspondientes para su consulta detallada.

DATOS GLOBALES POR GRUPOS DE INTERÉS

A continuación, se presentan los **datos globales desglosados por grupos de interés**, que se analizan de manera detallada en cada apartado del informe.

CLIENTES	SATISF	Nº CUEST	OBSERVACIONES
PERSONAS CON DID	4,64	800	Anual
FAMILIAS	4,70	594	Anual
VOLUNTARIADO	4,59	296	Anual
PEREGRINOS/AS	4,81	200	Anual
PROFESIONALES	3,65	79	Bienal

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025	CÓDIGO	PAG.
		INFS25	4/20
		Fecha	Rev.
		30/01/2026	0

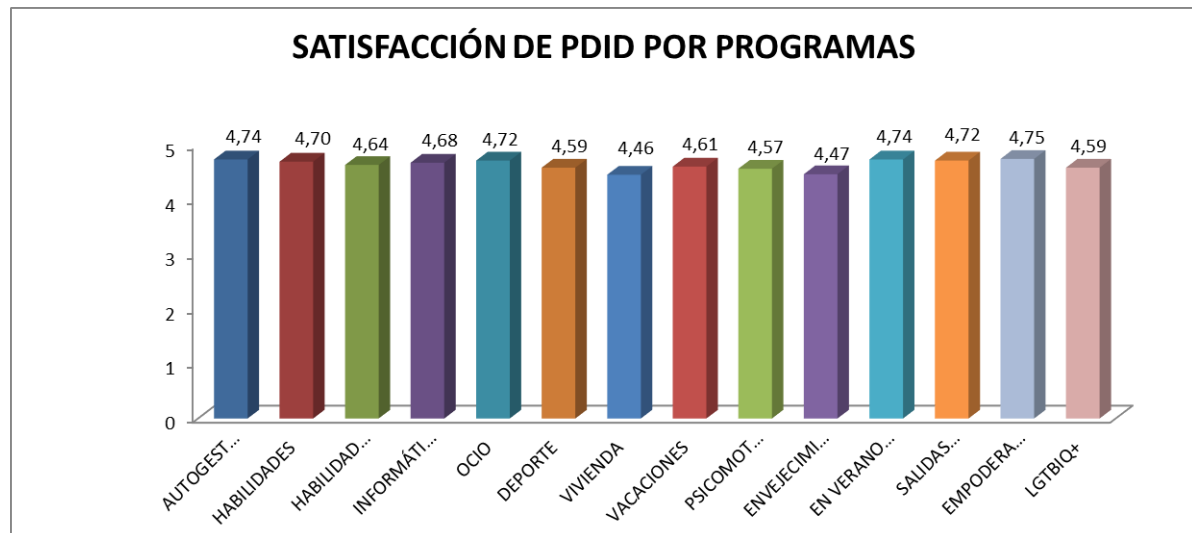
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO (PDID)

Hemos recibido un total de **800 cuestionarios de satisfacción** de personas con discapacidad intelectual y/o trastorno del desarrollo (PDID), con una **puntuación media de 4,64 sobre 5**, lo que evidencia un **elevado nivel de satisfacción** con los programas en los que participan.

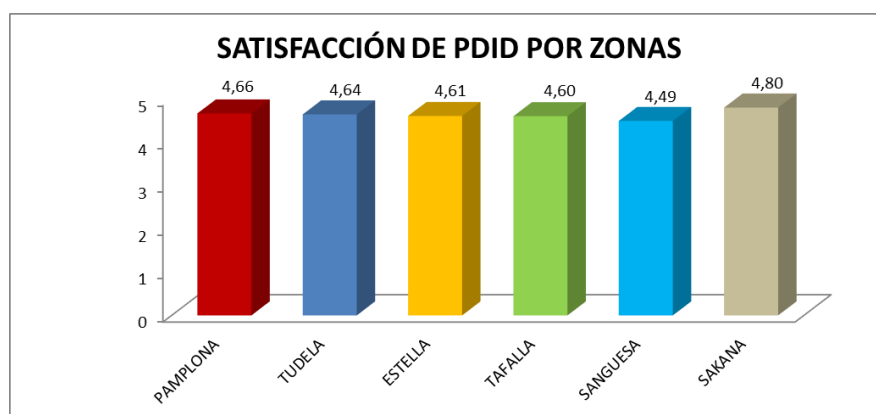
La **meta establecida** por la organización es alcanzar una puntuación **igual o superior a 4** en todos los programas, por lo que los resultados obtenidos permiten afirmar que **el objetivo se ha cumplido satisfactoriamente**.

A continuación, se presentan los **datos detallados por programa**, que servirán de base para el análisis específico de cada uno de ellos.

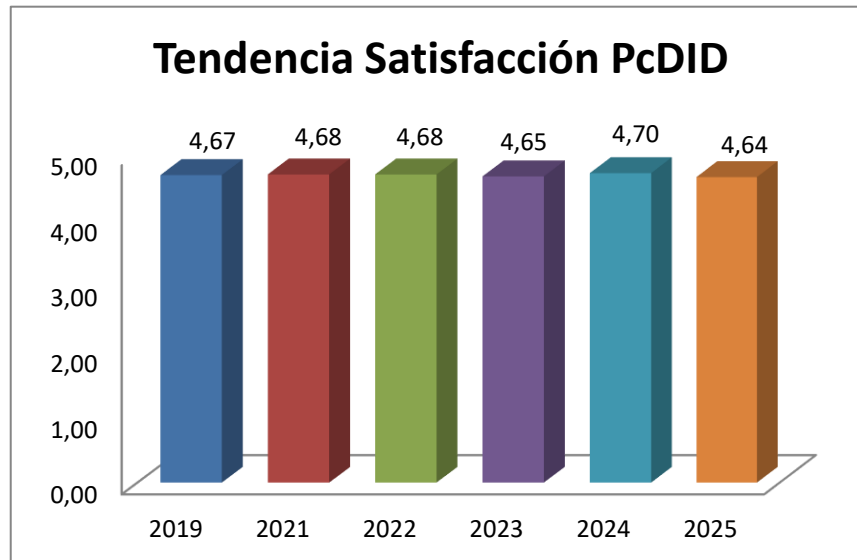
SATISFACCIÓN PERSONAS DI	MEDIA	Nº CUEST
AUTOGESTORES	4,74	31
HABILIDADES	4,70	13
HABILIDADES VIDA DIARIA	4,64	30
INFORMÁTICA	4,68	51
OCIO	4,72	326
DEPORTE	4,59	9
VIVIENDA	4,46	25
VACACIONES	4,61	232
PSICOMOTRICIDAD	4,57	8
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	4,47	27
EN VERANO TAMBIÉN	4,74	29
SALIDAS CON AMIG@S	4,72	10
EMPODERAMIENTO	4,75	4
LGTBIQ+	4,59	5
TOTAL	4,64	800



También se constata que el nivel de satisfacción es **elevado en todas las zonas** en las que ANFAS presta servicios, manteniéndose una valoración homogénea y consistente en el conjunto del territorio.



Se observa que, en los últimos años, la satisfacción de las PDID se ha mantenido **estable y en valores elevados**, sin apreciarse variaciones significativas entre un ejercicio y otro.



	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025	CÓDIGO	PAG.
		INFS25	7/20
		Fecha	Rev.
		30/01/2026	0

SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS

Para conocer el grado de satisfacción de las familias de las personas participantes en los distintos programas de ANFAS, así como de aquellas que han acudido a nuestros servicios para realizar consultas, recibir formación o participar en grupos formativos, se administraron encuestas tanto en formato papel como en formato online, en función de la organización y los recursos de cada zona o programa.

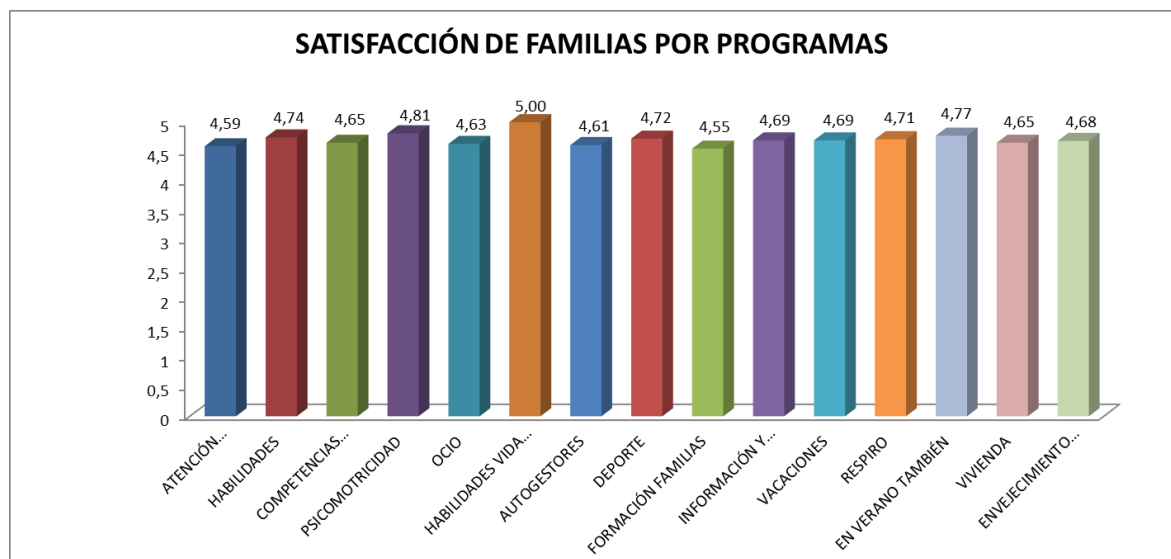
En total se han recibido **594 cuestionarios de satisfacción de familias**, lo que representa una **alta participación** y aporta una base sólida para el análisis. A pesar de que aún existen familias —especialmente de personas adultas— que presentan dificultades en el manejo de herramientas digitales, se observa un **incremento progresivo en el uso del formato online**, lo que indica una mejora en el acceso y en la familiarización con las nuevas tecnologías.

La puntuación media obtenida es de **4,70 sobre 5**, lo que refleja un **elevado nivel de satisfacción** con la actividad desarrollada por ANFAS. Esta valoración supera la meta establecida por la entidad, fijada en **4 puntos o más**, por lo que se puede afirmar que el objetivo definido para este grupo de interés se ha cumplido ampliamente.

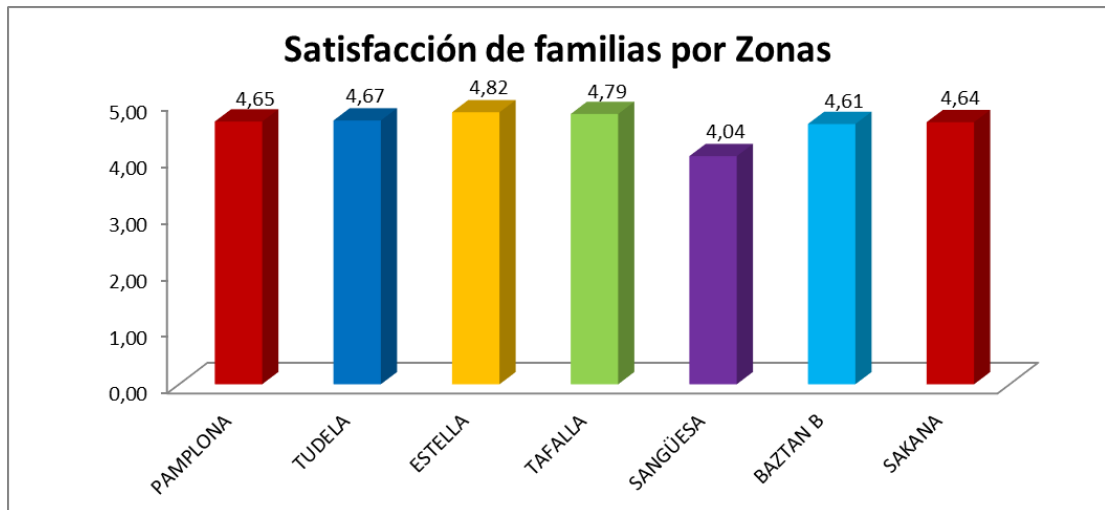
A continuación, se presentan los **datos detallados** correspondientes a las valoraciones realizadas por las familias.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025	CÓDIGO	PAG.
		INFS25	8/20
	Fecha		Rev.
	30/01/2026		0

SATISFACCIÓN FAMILIAS		
Programas	Media	Nº Cuest
ATENCIÓN TEMPRANA 3-6	4,59	44
HABILIDADES	4,74	70
COMPETENCIAS DIGITALES	4,65	15
PSICOMOTRICIDAD	4,81	10
OCIO	4,63	69
HABILIDADES VIDA DIARIA	5,00	3
AUTOGESTORES	4,61	5
DEPORTE	4,72	12
FORMACIÓN FAMILIAS	4,55	41
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	4,69	98
VACACIONES	4,69	74
RESPIRO	4,71	30
EN VERANO TAMBIÉN	4,77	92
VIVIENDA	4,65	15
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	4,68	16
TOTAL FAMILIAS	4,70	594

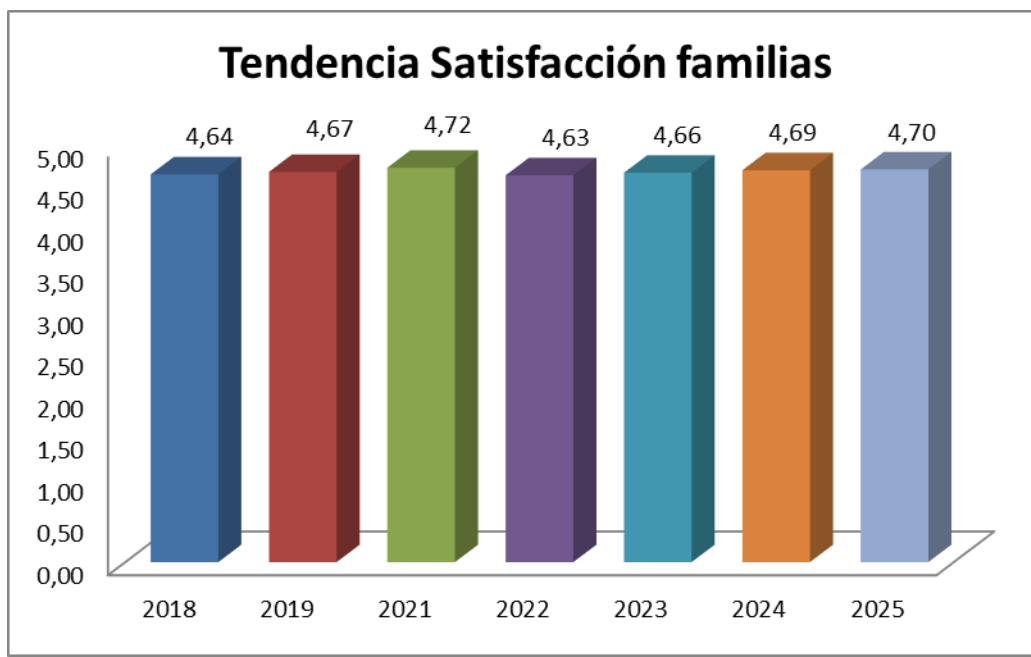


Asimismo, se observa que el nivel de satisfacción se mantiene **elevado y consistente en todas las zonas** donde ANFAS presta sus servicios, sin apreciarse diferencias significativas entre territorios.



Se aprecia que la tendencia de los últimos años **permanece estable**, manteniéndose de forma continua en valores **altos de satisfacción por parte de las familias**, sin variaciones relevantes entre ejercicios.

Familias	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
VIVIENDA	4,88	4,81	4,87	4,7	4,94	4,78	4,65
VACACIONES	4,73	4,85	4,68	4,66	4,69	4,69	4,69
RESPIRO	4,66	4,62	4,71	4,80	4,74	4,77	4,71
EVT	4,66	4,86	4,80	4,77	4,59	4,81	4,77
PROGRAMAS	4,61	4,63	4,71	4,59	4,64	4,66	4,70
SATISFACCIÓN GLOBAL	4,64	4,67	4,72	4,63	4,66	4,69	4,70



	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025	CÓDIGO	PAG.
		INFS25	11/20
		Fecha	Rev.
		30/01/2026	0

SATISFACCIÓN DEL VOLUNTARIADO

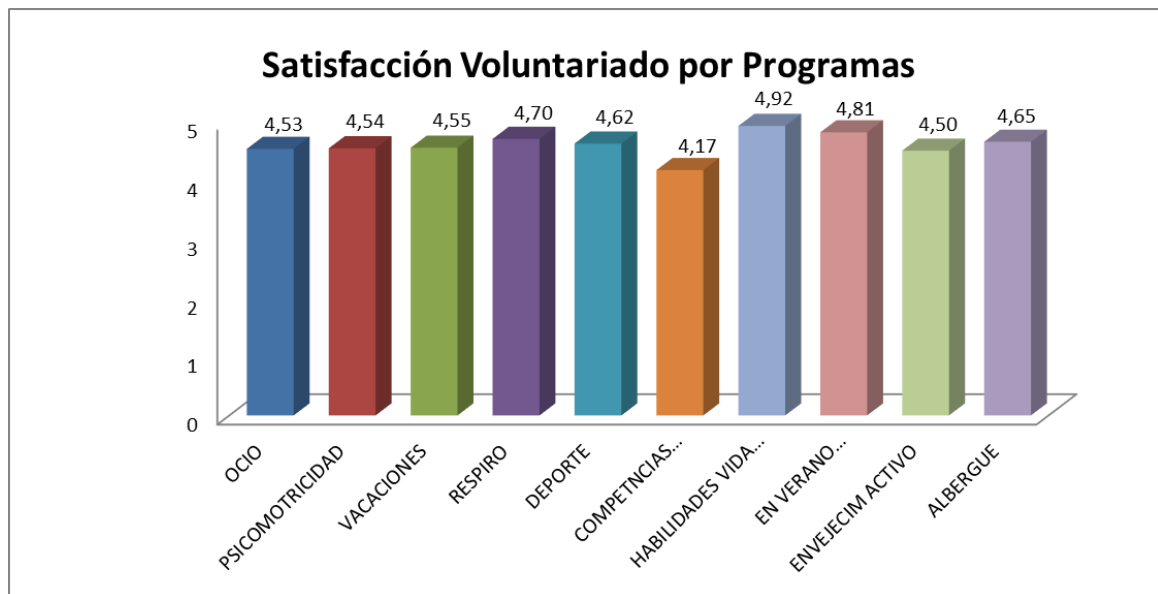
Para conocer el grado de satisfacción de las personas voluntarias que colaboran en los distintos programas de ANFAS, se administraron encuestas en formato papel y on line. En total se recibieron **296 cuestionarios**, obteniéndose una **puntuación media de 4,59 sobre 5**, lo que refleja un **alto nivel de satisfacción** con su participación en los servicios y actividades de la entidad.

La meta organizacional establecida es alcanzar una puntuación **igual o superior a 4** en todos los programas; por tanto, los resultados obtenidos indican que **el objetivo se cumple satisfactoriamente** también en este grupo de interés.

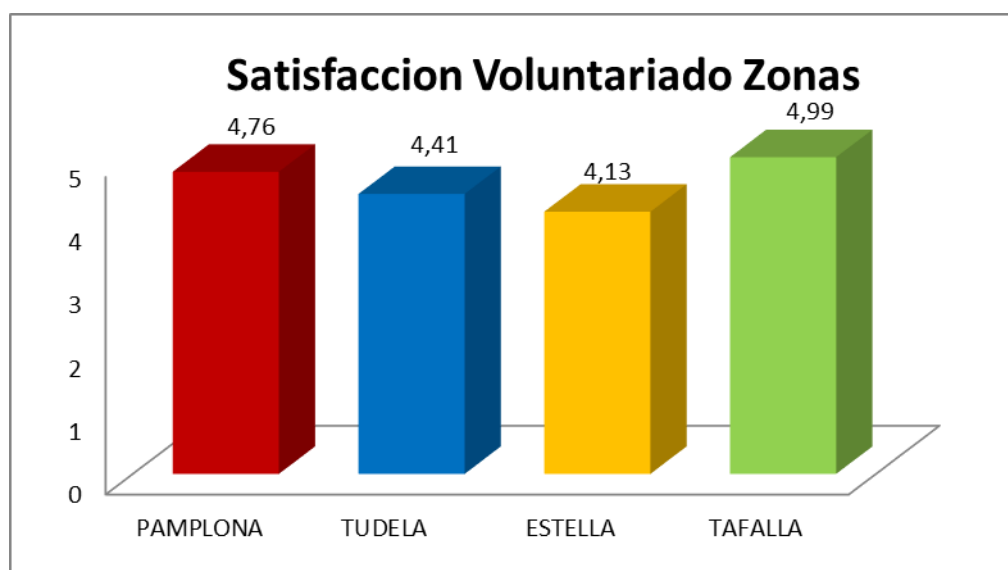
A continuación, se presentan los **datos detallados** correspondientes a las valoraciones realizadas por las personas voluntarias.

SATISFACCIÓN VOLUNTARIADO		
Programas	Media	Nº Cuest
OCIO	4,53	61
PSICOMOTRICIDAD	4,54	11
VACACIONES	4,55	66
RESPIRO	4,70	10
DEPORTE	4,62	15
COMPETNCIAS DIGITALES	4,17	8
HABILIDADES VIDA DIARIA	4,92	6
EN VERANO TAMBIÉN	4,81	98
ENVEJECIM ACTIVO	4,50	7
ALBERGUE	4,65	14
Formación	4,49	
Oportunidad ideas	4,42	
Valoración apoyo	4,68	
Satisfacción general ANFAS	4,75	
TOTAL VOLUNTARIADO	4,59	296

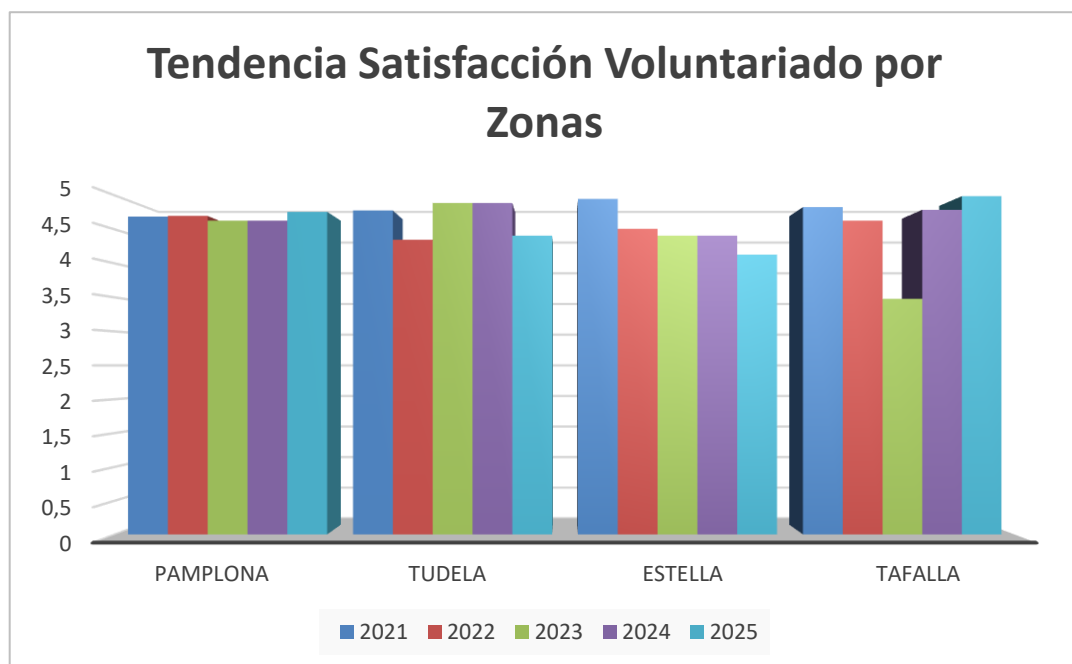
***NOTA:** Se incluyen las puntuaciones de las 4 últimas preguntas del cuestionario para calcular el valor total de programas, ya que si no el valor no es real. En cambio, no se realiza sumatorio de esos cuestionarios porque ya están recogidos en el resto de programas.



Del mismo modo, se constata que la satisfacción del voluntariado se mantiene **alta y consistente en todas las zonas** en las que colaboran, poniendo de manifiesto una valoración positiva generalizada del acompañamiento, la organización y la experiencia de voluntariado en ANFAS.



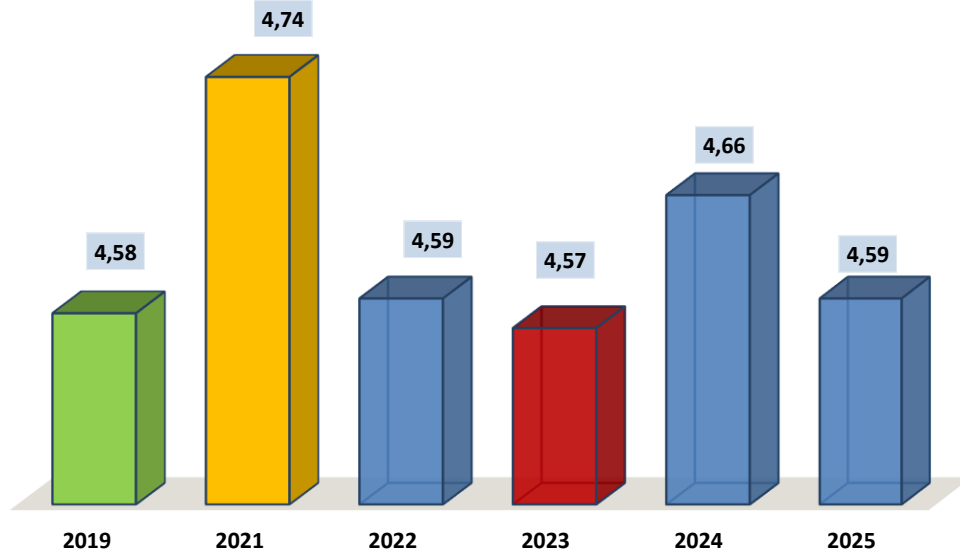
En cuanto a la tendencia, se observa que en los últimos años la satisfacción del voluntariado **se mantiene alta y estable en todas las zonas**, sin apreciarse variaciones significativas entre ejercicios.



La tendencia observada en los últimos años refleja una **alta y sostenida satisfacción del voluntariado en toda la organización**, manteniéndose estable a lo largo del tiempo.

Voluntariado	2019	2021	2022	2023	2024	2025
VACACIONES	4,36	4,54	4,42	4,40	4,46	4,55
RESPIRO	4,54	4,58	4,62	4,56	4,61	4,70
EVT	4,77	4,78	4,75	4,80	4,68	4,81
PROGRAMAS	4,64	4,71	4,52	4,58	4,68	4,55
ALBERGUE	4,81	4,83	4,88	4,72	4,76	4,65
SATISFACCIÓN GLOBAL	4,58	4,74	4,59	4,57	4,66	4,59

Tendencia Satisfacción Voluntariado



	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025	CÓDIGO	PAG.
		INFS25	15/20
		Fecha	Rev.
		30/01/2026	0

SATISFACCIÓN EN EL ALBERGUE DE PEREGRINOS Y PEREGRINAS

En el programa de Albergue se han administrado **dos cuestionarios específicos** para evaluar la satisfacción: uno dirigido a las **personas hospitaleras** que colaboran en la gestión del albergue y otro destinado a los **peregrinos y peregrinas** que realizan el Camino de Santiago y utilizan este servicio.

SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALERAS Y DE APOYO:

Las personas que colaboran como voluntarias en el albergue se organizan en dos perfiles: por un lado, las **personas hospitaleras**, y por otro, las **personas hospitaleras de apoyo**, que refuerzan las tareas de atención y acompañamiento. A todas ellas se les administra un cuestionario específico para **valorar su satisfacción** tras su estancia y colaboración en el albergue.

En total se han recibido **14 cuestionarios**, una participación algo menor que la del año anterior, con una **puntuación media de 4,65 sobre 5**, lo que refleja un **alto nivel de satisfacción** con su experiencia de voluntariado en el albergue de ANFAS.

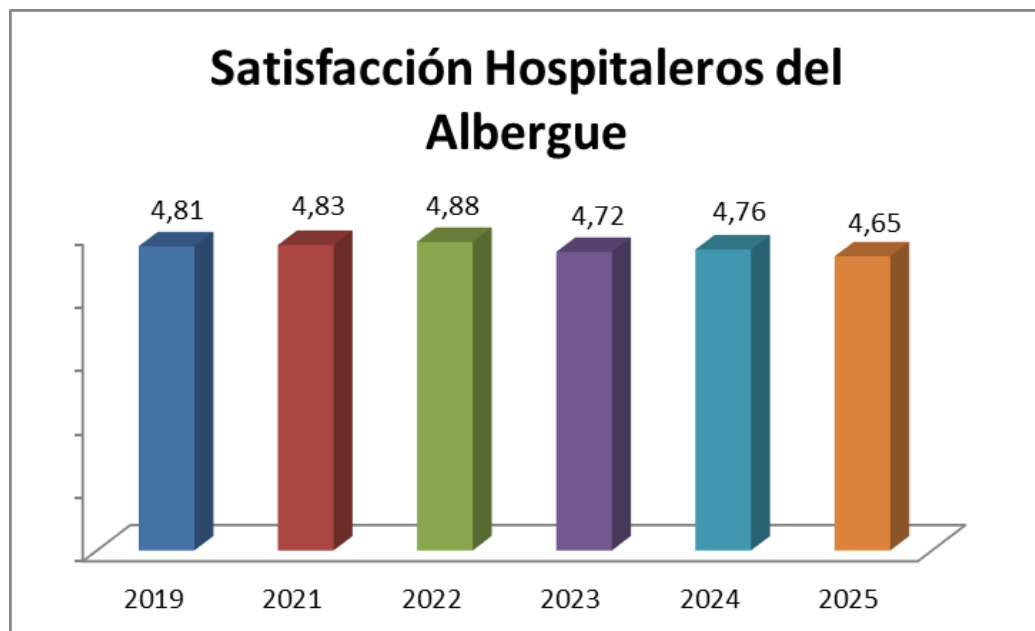
A continuación, se presentan los **datos obtenidos**.

ALBERGUE		
Voluntariado Albergue	Media	N.º Cuest.
Hospitaleros y hospitaleras	4,65	12
Hospitaleros y hospitaleras de apoyo	4,67	2
TOTAL HOSPITALEROS/AS	4,65	14

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025	CÓDIGO	PAG.
		INFS25	16/20
		Fecha	Rev.
		30/01/2026	0

La tendencia de los últimos años muestra que las personas hospitaleras del albergue mantienen un **elevado nivel de satisfacción** con la actividad desarrollada, registrándose **puntuaciones muy similares de un ejercicio a otro** y evidenciando una valoración estable y positiva en el tiempo.

Hospitaleros/as	2019	2021	2022	2023	2024	2025
HOSPITALEROS/AS PDID	4,85	4,80	4,92	4,84	4,79	4,65
HOSPITALEROS/AS DE APOYO	4,75	4,87	4,83	4,51	4,69	4,67
HOSPITALEROS/AS DEL ALBERGUE	4,81	4,83	4,88	4,72	4,76	4,65



SATISFACCIÓN DE PEREGRINOS Y PEREGRINAS

Para conocer el grado de satisfacción de las personas que realizan el Camino de Santiago y se alojan en el albergue, se administró un cuestionario específico a todas ellas. En el ejercicio 2025 se han recibido **200 cuestionarios**, una cifra menor que la del año anterior, pero igualmente representativa, con una **puntuación media de 4,81 sobre 5**. Este resultado refleja un **elevado nivel de satisfacción** por parte de los peregrinos y peregrinas respecto al servicio y la atención recibida en el albergue.

La meta establecida por la organización es alcanzar una puntuación **igual o superior a 4**, por lo que los resultados obtenidos indican que el **objetivo se ha cumplido sobradamente**.

	Media	N.º Cuest
PEREGRINOS Y PEREGRINAS	4,81	200

	2019	2021	2022	2023	2024	2025
PEREGRINOS/AS	4,77	4,81	4,85	4,85	4,85	200

Como se puede observar, la tendencia de los últimos años muestra **niveles de satisfacción consistentemente altos**, sin diferencias significativas en la valoración que los peregrinos y peregrinas otorgan a su estancia en el albergue.



	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025	CÓDIGO	PAG.
		INFS25	18/20
		Fecha	Rev.
		30/01/2026	0

SATISFACCIÓN DE PROFESIONALES

La evaluación de la satisfacción del equipo profesional de ANFAS se realiza con **periodicidad bienal**. Dado que la última medición tuvo lugar en **2024**, los resultados que se presentan a continuación corresponden al ejercicio anterior.

Las encuestas están dirigidas a la **totalidad de los y las profesionales** de la entidad. Con el fin de obtener información diferenciada por zonas y programas, se diseñó un **cuestionario suplementario** destinado a aquellas personas profesionales que desempeñan su labor en más de un ámbito. Este cuestionario adicional permite valorar adecuadamente las particularidades de cada contexto y se compone de **12 parámetros** evaluados mediante un total de **60 ítems**.

El cuestionario de profesionales es el **único instrumento de satisfacción que se administra de forma bienal**. Se envía un cuestionario individual a cada persona trabajadora y, en el caso de quienes llevan **menos de dos años** en la entidad, se incluye también un **cuestionario complementario** destinado a valorar el proceso de acogida y adaptación.

En total, durante el último ciclo se recopilaron **79 cuestionarios**, obteniéndose una puntuación media **de 3,53**. El objetivo establecido para el equipo profesional era alcanzar una valoración de 3,5 puntos, por lo que el resultado se considera satisfactorio. No obstante, nuestro propósito es seguir mejorando y aumentar el nivel de satisfacción en los próximos ejercicios.

El análisis detallado de los resultados de satisfacción del equipo profesional puede consultarse en el *Estudio de Satisfacción de Profesionales 2024*.

A continuación, se presentan los **resultados obtenidos**.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025	CÓDIGO	PAG.
		INFS25	19/20
		Fecha	Rev.
		30/01/2026	0

PARÁMETRO	NOTA MEDIA
ACOGIDA	3,89
COM. INTERNA	3,42
CALIDAD	3,46
AMB. TRABAJO Y CLIMA	3,57
PERSPECTIVAS PROFESIONALES	3,81
GESTIÓN DIRECTIVA Y MANDO	3,48
CONDICIONES LABORALES	3,70
FORMACIÓN	3,50
RECONOCIMIENTO	3,74
SENTIDO DE PERTENENCIA	3,86
ORGANIZ. Y COORDINACIÓN	3,81
SATISFACCIÓN GENERAL	3,53

	2015	2017	2019	2021	2024
PROFESIONALES	3,30	3,44	3,55	3,59	3,53



	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025	CÓDIGO	PAG.
		INFS25	20/20
		Fecha	Rev.
		30/01/2026	0

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

Los datos globales de satisfacción de 2025 muestran que **ANFAS mantiene elevados estándares de calidad** en todos sus grupos de interés, superando ampliamente los objetivos establecidos.

Todas las sugerencias y comentarios recogidos en los cuestionarios de satisfacción se encuentran disponibles en cuatro **anexos diferenciados**: personas con discapacidad o del desarrollo, familias, voluntariado y albergue.

Los datos obtenidos basados en las 1.969 respuestas registradas, serán analizados por las personas responsables en el Comité de Gestión y de ellas podrán surgir líneas de actuación para incorporar al Plan de Acción 2026.