

Cuestionario de satisfacción con el servicio de los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) Niños, niñas y adolescentes de 6 a 17 años

AÑO:2023

Las personas que trabajamos en el Ayuntamiento de Madrid queremos preguntarte por el Punto de Encuentro Familiar (PEF) al que acudes. Nos gustaría saber qué es lo que más y lo que menos te gusta y cómo te sientes cuándo estás en el centro.

Recuerda que no hay respuestas malas ni buenas, lo único importante es tú opinión!

Tengo.....años.

Soy una niña **Soy un niño** **Prefiero no responder**

Señala con una **X** la carita que más se ajuste a lo que tú piensas.

	 Nada 1	 Poco 2	 Regular 3	 Bastante 4	 Mucho 5
¿Te gusta el Centro?					
¿Te gustan los juegos y juguetes que hay allí?					
¿Las personas que trabajan allí te han tratado con respeto?					
¿Has entendido lo que te decían las personas que te han atendido?					
¿Te has sentido seguro o segura?					

En general, ¿qué nota pones al PEF?

¿Qué nota nos pones?					
----------------------	---	---	---	---	---

Además de todo lo que nos has contado, ¿quieres hacer alguna sugerencia o propuesta al PEF?

PEF: Señala cuál es tu punto de encuentro familiar

PEF 1 (Tetuán)	
PEF 2 (Latina)	
PEF 3 (San Blas-Canillejas)	
SPEF (Arganzuela)	
No lo sé	

¡Muchas gracias!

Año 2023

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

Desde el Ayuntamiento de Madrid estamos realizando una encuesta anónima dirigida a aquellas personas que tienen actualmente un régimen de visitas establecido en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF).

Responder a las preguntas de esta encuesta no le llevará más de 5 minutos, por lo que le rogamos su colaboración.

Su opinión nos será de gran utilidad para mejorar la calidad del servicio.

1. Para empezar, señale a qué Punto de Encuentro Familiar (PEF) acude usted:

PEF 1 (Tetuán)	
PEF 2 (Latina)	
PEF 3 (San Blas - Canillejas)	
SPEF (Arganzuela)	

2. Los Puntos de Encuentro Familiar permanecen abiertos todos los días de la semana con el siguiente horario de atención: los lunes de 15 a 20 horas, de martes a viernes de 10 a 14 horas y de 15 a 20 horas, y los sábados y los domingos de 10 a 20 horas, ininterrumpidamente.

Por favor, utilizando una escala 0 - 10, donde 0 significa que está "muy insatisfecho/a" y 10, "muy satisfecho/a", valore este horario de atención de los Puntos de Encuentro Familiar.

	Muy Insatisfecho/a											Muy Satisfecho/a
Satisfacción general con el horario de atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

3. ¿Realiza usted las visitas dentro del PEF?

Sí	
No	
Ns/Nc	

Las siguientes preguntas están relacionadas con la organización y el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar. Por favor, valore, para cada una de ellas, su grado de acuerdo utilizando una escala 0-10 donde 0 significa que está "muy en desacuerdo" y 10, "muy de acuerdo".

	Muy en desacuerdo											Muy de acuerdo
4. El ambiente del PEF es confortable.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5. Solo responda a esta pregunta si en la P3 ha indicado que SI realiza las visitas: ¿Los juegos y juguetes que hay en el PEF están adaptados a la edad de su hijo y/o hija?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6. La información de las reglas y funcionamiento del servicio están claras.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
7. Cuando he tenido alguna duda o problema lo he podido plantear con facilidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes preguntas relativas a la **atención** recibida en el régimen de visitas establecido en el Punto de Encuentro Familiar. Utilice la misma escala 0-10.

	Muy en desacuerdo											Muy de acuerdo
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
8. Considero que tuvimos una buena acogida por parte del equipo de profesionales.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
9. Considero que el trato que recibo es respetuoso y profesional.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
10. Considero que el trato que reciben mis hijos/as es amable.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
11. Las personas que nos atienden utilizan un lenguaje claro y sencillo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
12. El PEF es un espacio seguro.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
13. La información personalizada recibida a través del Plan de Intervención es adecuada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
14. El apoyo psicológico y educativo es bueno.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
15. El PEF ha contribuido al cumplimiento del régimen de visitas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
16. El PEF ha mejorado la relación con mis hijos/as.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

17. En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en el PEF, indique su grado de satisfacción global con el servicio que ha recibido. Puntúe de 0 a 10, siendo 0 "nada satisfactorio" y 10 "muy satisfactorio".

	Muy Insatisfecho/a										Muy Satisfecho/a
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisfacción general con el servicio.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

18. Con el fin de poder realizar un análisis estadístico, le solicitamos que, por favor, nos indique si usted es...

Hombre	
Mujer	
No contesta	

19. ¿Qué relación tiene con la niña o niño que acompaña?

Padre	
Madre	
Abuelo o abuela	
Otro familiar	
Persona acogedora	
Otros	

20. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo hace que acuda al PEF?

Entre 6-12 meses	
Entre 1-2 años	
Más de 2 años	



21. Respecto a las/los niñas/os que acuden al PEF, es usted:

Persona que tiene la custodia	
Persona que tiene el derecho de visitas	

22. Inicialmente, ¿estuvo de acuerdo con la resolución judicial o administrativa que les derivó al PEF?

Si	
No	
No lo sé/Prefiero no responder	

23. Por último, utilice las siguientes líneas si desea hacer algún comentario o sugerencia.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MUCHAS GRACIAS POR RESPONDER