

Evaluación de la Satisfacción de las Usuaris y Usuarios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI) en el año 2017.

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI), dependientes de la Dirección General de Familia e Infancia del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, son servicios de atención social especializada que operan dentro de la red municipal de protección a menores en la ciudad de Madrid. Dichos Centros contribuyen a la detección de situaciones de riesgo y desprotección y ofrecen distintos servicios de protección, apoyo y atención a menores en situación de riesgo grave o presunto desamparo, y también a sus familias. Proporcionan atención de carácter interdisciplinar, psicológico, social y educativo. En la actualidad, la red cuenta con 12 centros, inaugurados los dos últimos en diciembre de 2017 y, entre los servicios que prestan, recogidos en su Carta de Servicios aprobada el 5 de septiembre de 2013, se encuentran los siguientes:

- Valoración inicial de situaciones de riesgo en menores.
- Evaluación de la situación familiar y, en su caso, de desprotección de los y las menores.
- Tratamiento familiar especializado.
- Acompañamiento y supervisión a las familias que no aceptan o no precisan tratamiento.
- Resolución de conflictos.
- Soporte técnico a las y los profesionales y recursos que trabajan con menores.
- Prevención del maltrato infantil.
- Seguimiento familiar, una vez finalizada la atención.

Desde el Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia, de la Dirección General de Familia e Infancia, se realizan estudios para conocer la satisfacción de las personas, menores y adultas, que utilizan los servicios de atención que se prestan en los CAI.

1º Satisfacción de las Personas Adultas con los Servicios recibidos en los Centros de Atención a la Infancia (2017).

- Datos por Centro:

Durante el año 2017 un total de 402 personas respondieron a los cuestionarios de satisfacción, compuestos por un bloque de seis preguntas relacionadas con las instalaciones, el tiempo de espera, el lenguaje utilizado por el personal del centro, el respeto con que han sido tratadas, la información recibida, y la cualificación y competencia del personal. A continuación se les formuló una pregunta relativa al grado de satisfacción general, y una pregunta abierta para hacer hasta tres sugerencias y/o comentarios y, para finalizar, un bloque sobre datos sociodemográficos.

La escala de respuesta era de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. Se decide agrupar las respuestas en tres categorías para una mejor comparación de los datos, siendo “poco satisfecho/a” las respuestas cuyos valores se sitúan de 0 a 4, ambos inclusive, “satisfecho/a” las que van de 5 a 7, ambos incluidos, y “muy satisfecho/a” las que corresponde a las puntuaciones de 8 a 10.

El número de personas que entregaron los cuestionarios cumplimentados varía entre los centros en un rango que va desde los 27 cuestionarios del CAI 5, a los 117 del CAI 1. Obviamente, este dato está relacionado con el número de personas atendidas en cada uno de ellos.

**En el momento del informe no se dispone de los datos de satisfacción del CAI 2 por pérdida de cuestionarios.*

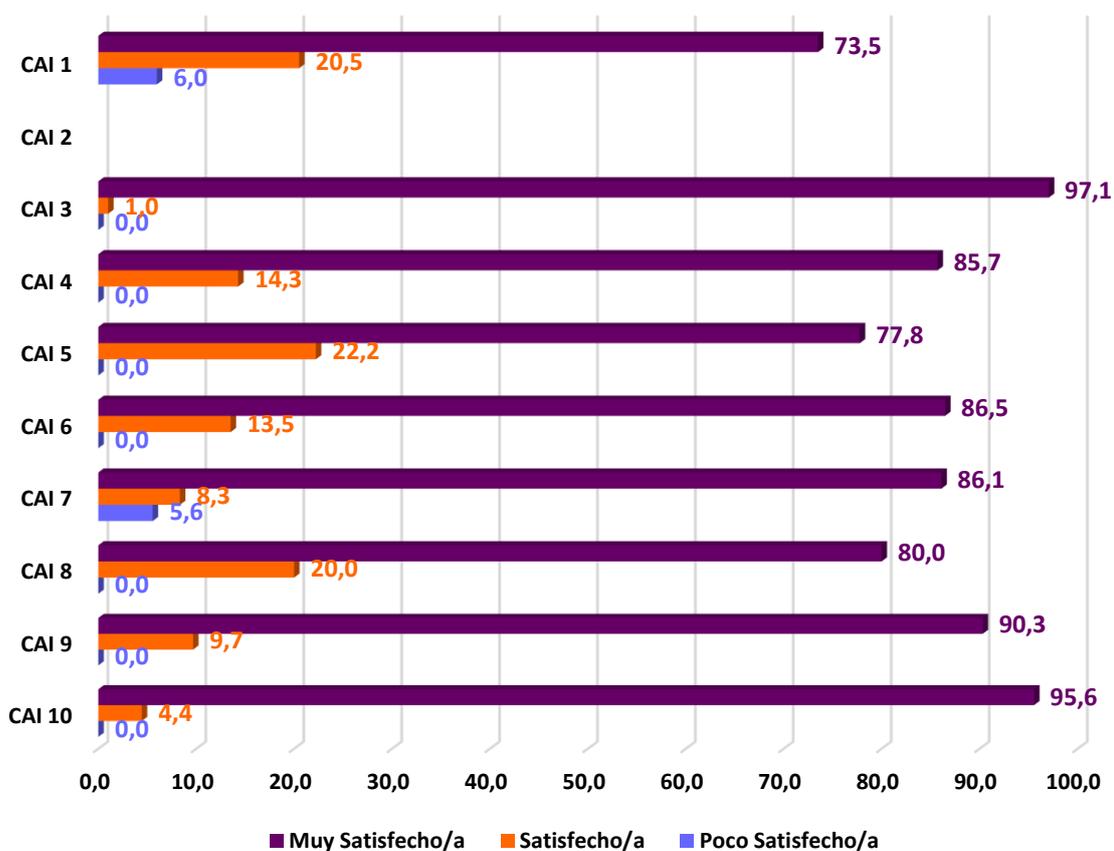
Tabla 1. Número de cuestionarios respondidos en cada CAI.

Número de CAI	CAI 1	CAI 2	CAI 3	CAI 4	CAI 5	CAI 6	CAI 7	CAI 8	CAI 9	CAI 10
Cuestionarios respondidos	117	Sin datos	34	35	27	37	36	40	31	45

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 1 se muestra las respuestas a las preguntas referidas a las instalaciones y como puede observarse es elevado el grado de satisfacción por parte de las usuarias y usuarios, toda vez que en los nueve centros más del 73% se muestra satisfecho/a, declarándose muy satisfechas las personas que acuden a siete de esos centros. Especial significación tienen los casos de los CAI 3 y 10 donde el 97,1% y 95,6%, respectivamente, de las y los usuarios se muestran muy satisfechas/os

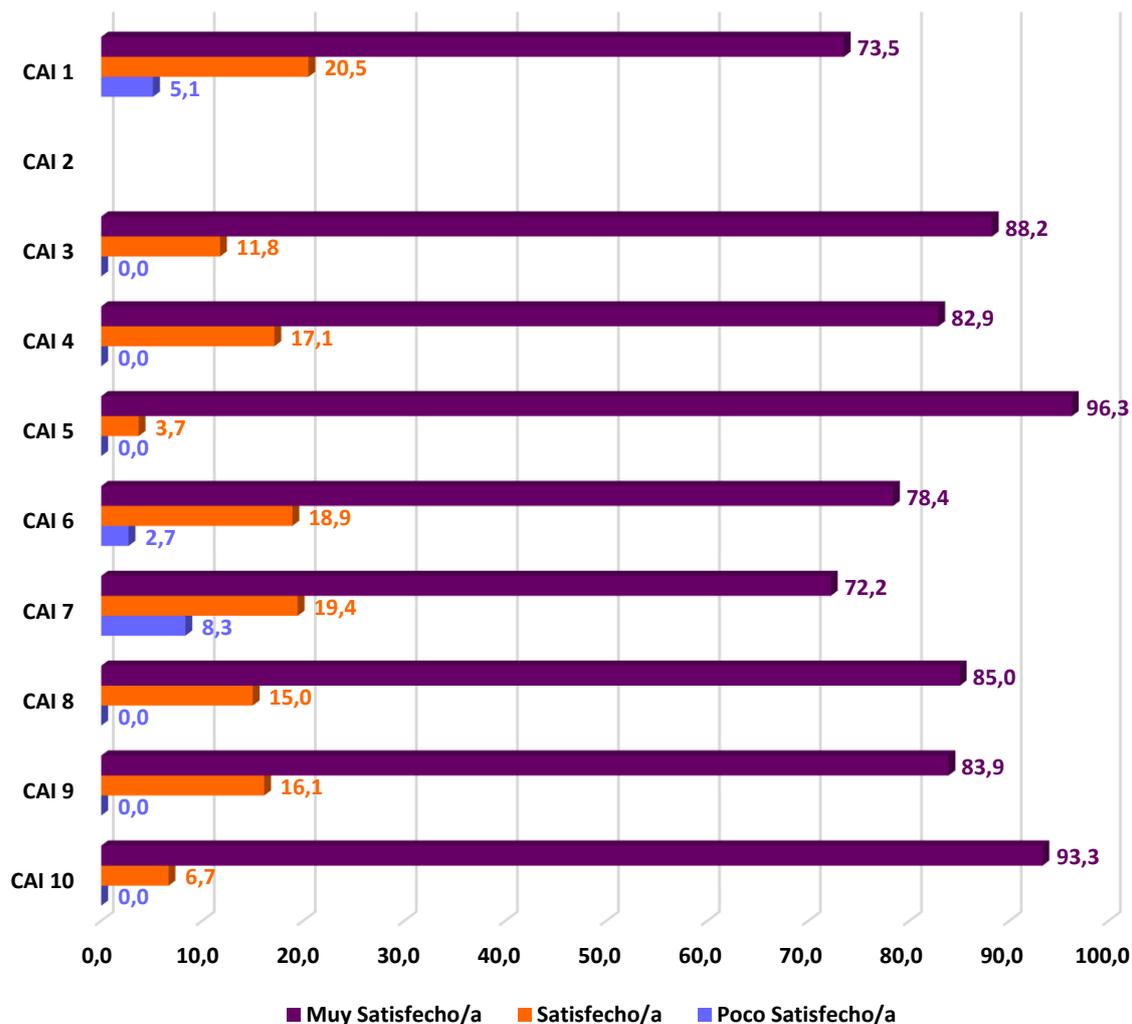
Gráfico 1. Porcentaje de satisfacción con la adecuación de las instalaciones del lugar donde se han atendido (limpieza, confort, iluminación, entre otros).



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al tiempo de espera para ser atendido (gráfico 2), las personas muy satisfechas suponen, en todos los casos, más del 72%, alcanzando el 96,3% y el 93,3% en el CAI 5 y CAI 10. Las usuarias y usuarios poco satisfechos apenas superan el 8% en el CAI 7, 5% en el CAI 1 y 2,7% en el CAI 6.

Gráfico 2. Porcentaje de satisfacción con el tiempo de espera hasta ser atendida/o

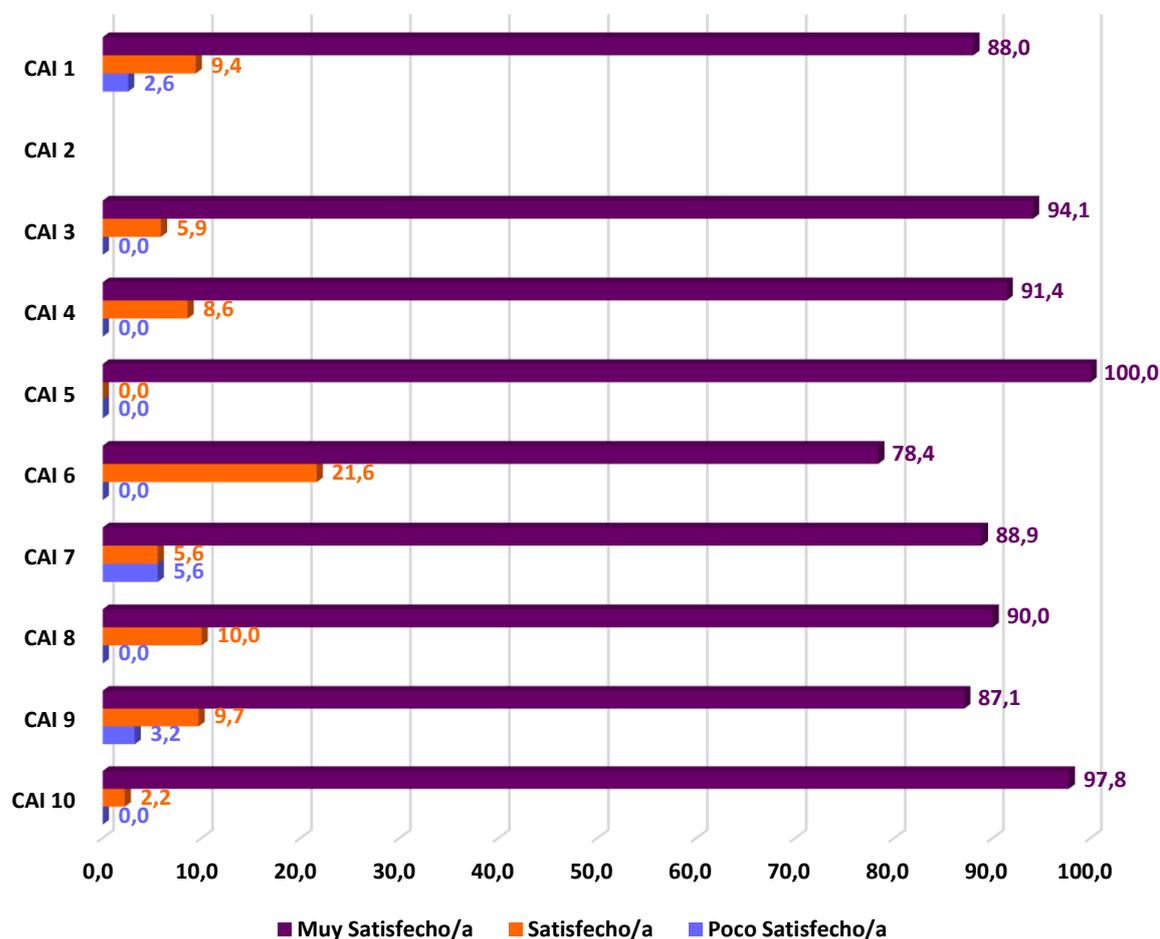


Fuente: Elaboración propia.

El grado de satisfacción se eleva todavía más cuando se inquiera sobre la sencillez y claridad del lenguaje utilizado por el personal de atención (gráfico 3). Aquí, en ocho de los nueve CAI, las personas adultas muy satisfechas suponen más del 87%, llegando al 100% en el CAI 5. En el CAI restante el grado de satisfacción supera el 78%.

En el extremo opuesto, solo aparecen como poco satisfechos/as en los centros 7, 9 y 1 con un 5,6% y 3,2% y 2,6% en cada caso.

Gráfico 3. Porcentaje de satisfacción con la sencillez y claridad del lenguaje utilizado por el personal que le ha atendido.

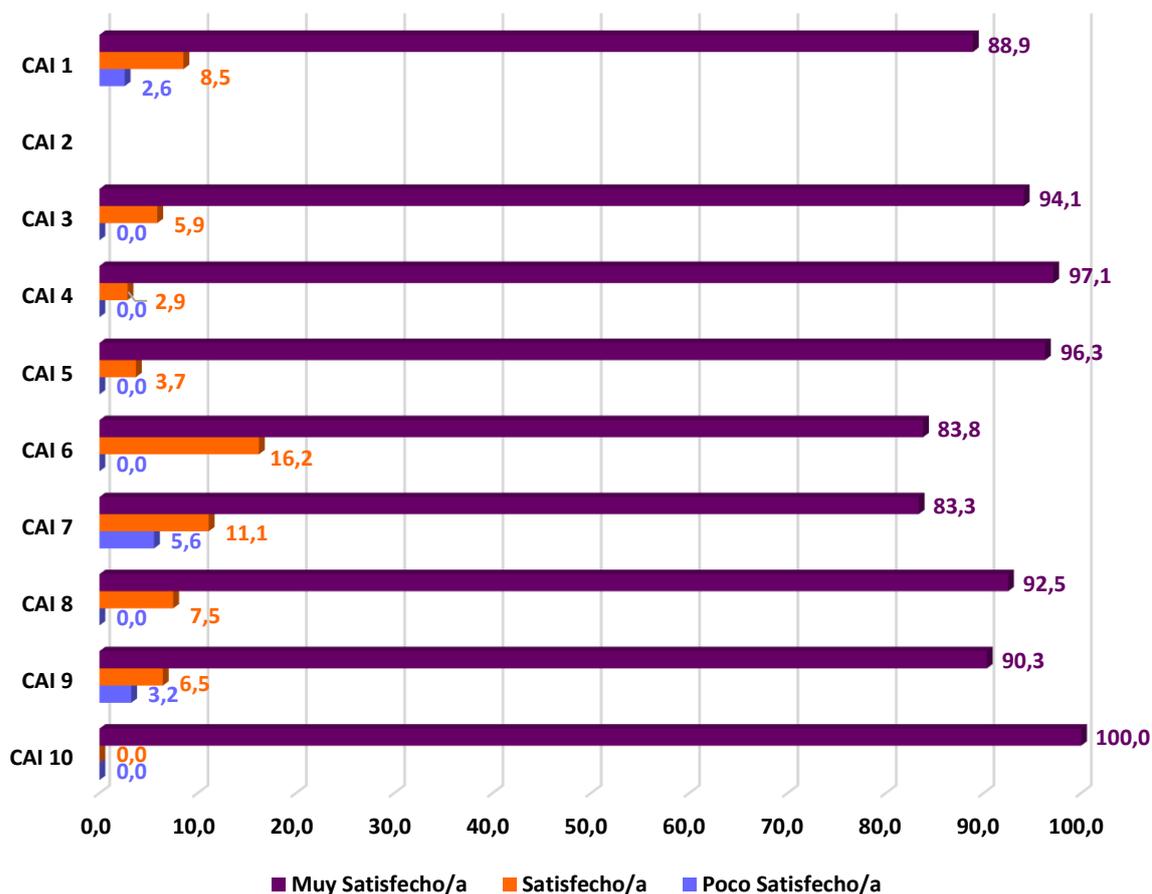


Fuente: Elaboración propia.

La siguiente cuestión se refiere al grado de satisfacción en relación al respeto mostrado a las familias en el trato recibido por las y los profesionales de los centros (gráfico 4). Nuevamente vuelve a ser muy elevado, situándose en los nueve centros los muy satisfechos/as por encima del 83%, alcanzando el 100% en el CAI 10.

Poco satisfechos/os se muestran solamente el 5,6% (CAI 7), 3,2% (CAI 9) y 2,6% (CAI 1).

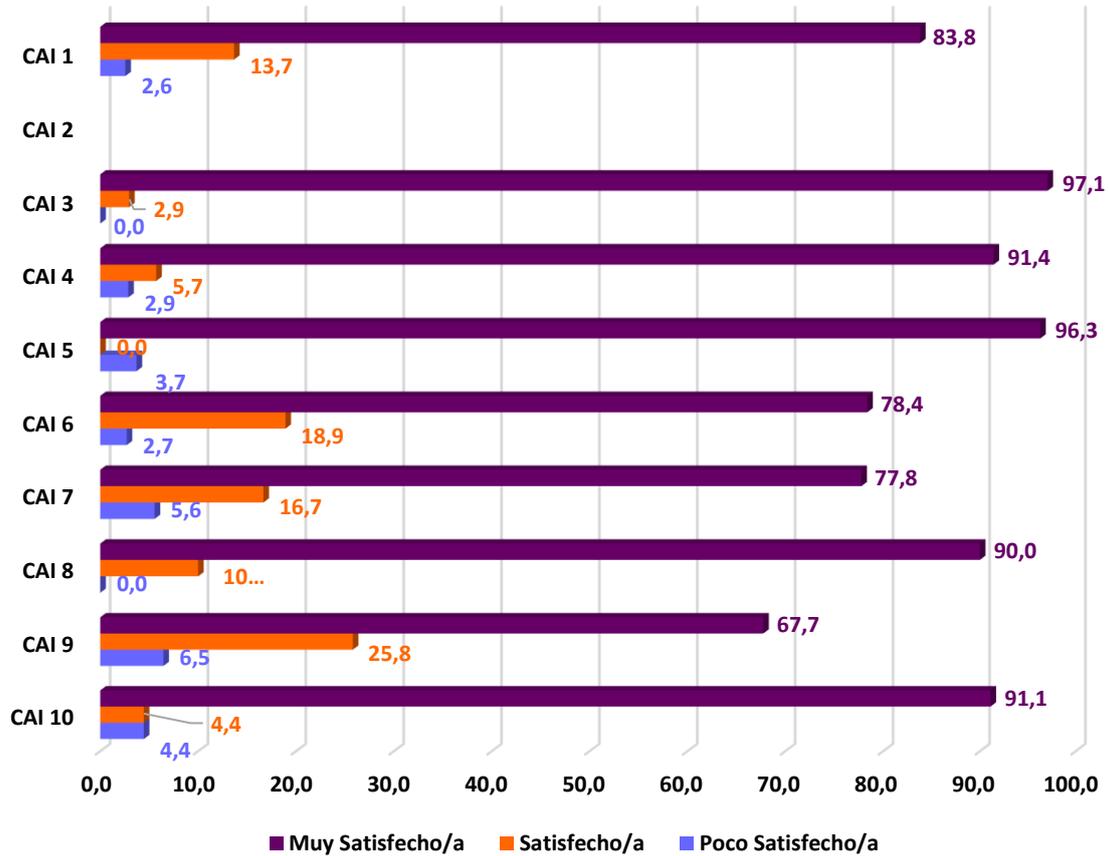
Gráfico 4. Porcentaje de satisfacción con el respeto con que usted y su familia han sido tratados.



Fuente: Elaboración propia.

En relación a la información recibida sobre el seguimiento de su situación familiar, se muestran muy satisfechos/as más del 83% de usuarios/as de seis centros. Las personas poco satisfechas en ningún caso superan el 6,5% del total.

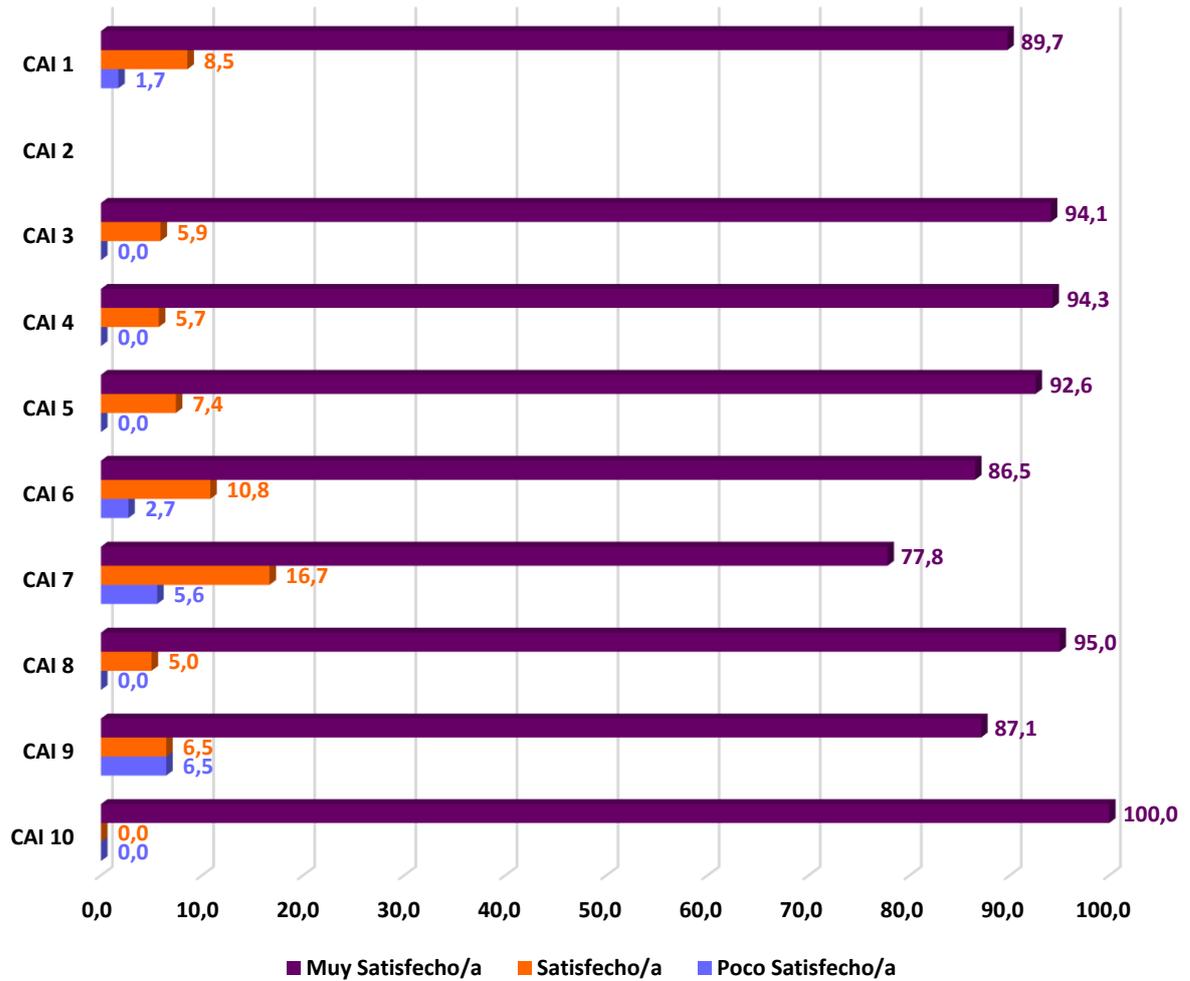
Gráfico 5. Porcentaje de satisfacción con la información que le han dado sobre el seguimiento de su situación familiar.



Fuente: Elaboración propia.

La cualificación y competencia de los profesionales que atienden a las familias resulta muy satisfactoria a más del 87% de las usuarias y usuarios adultos de todos los centros, llegando al 100% en el CAI 10.

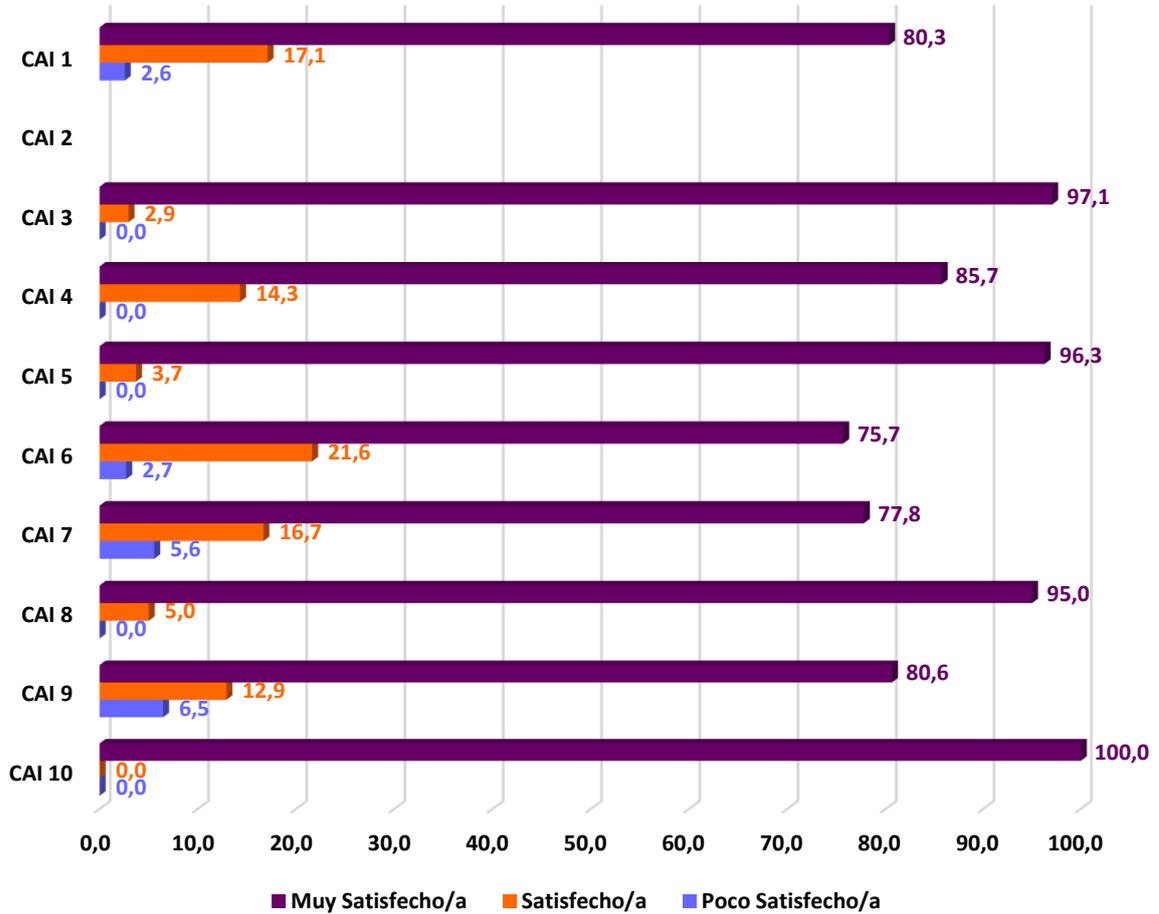
Gráfico 6. Porcentaje de satisfacción con la cualificación y competencia del personal que le ha atendido.



Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción general con el centro es la máxima posible (100%) en el CAI 10, sobrepasando el 80% en siete de los nueve centros (gráfico 7).

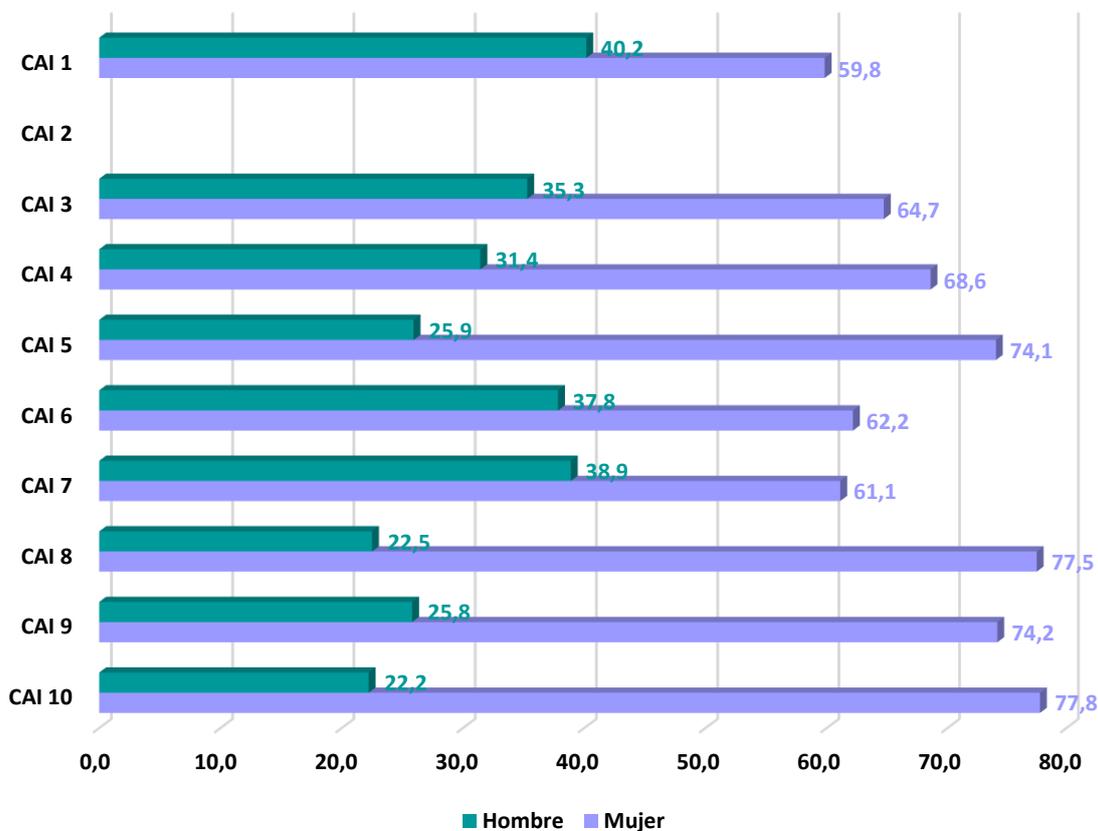
Gráfico 7. Porcentaje de satisfacción general con el centro



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente batería de preguntas hace referencia a los datos sociodemográficos de las y los adultos atendidos en los centros. Así, con respecto al sexo, como se puede observar en el gráfico 8, la presencia de las mujeres es claramente superior, llegando a significar el doble que en el caso de los hombres en cinco de los nueve centros. Si bien, conviene señalar que esas diferencias se han ido reduciendo con respecto al año anterior.

Gráfico 8. Porcentaje Sexo

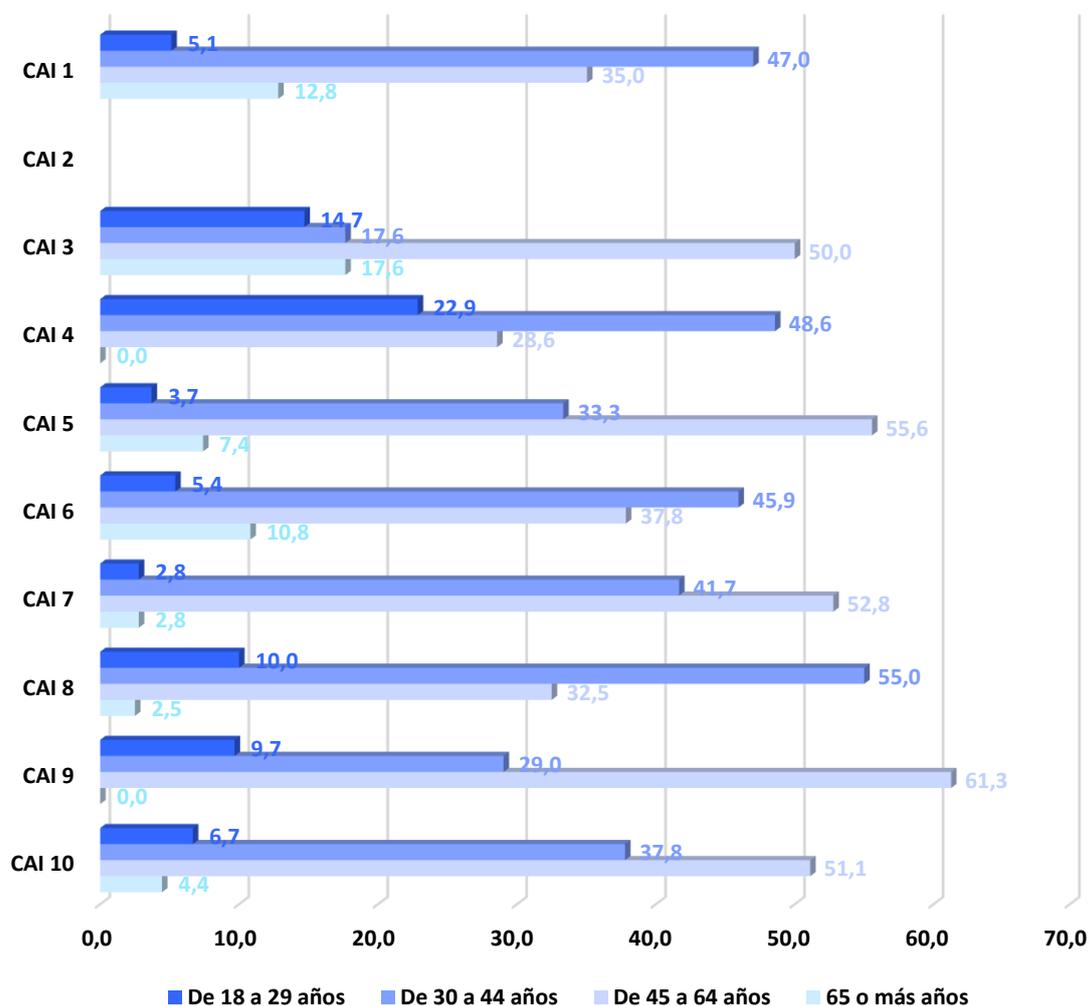


Fuente: Elaboración propia.

Respecto a las edades, en cinco de los nueve centros la franja de edad más destacada es la comprendida entre los 45 y 64 años, y en cuatro centros sobresale la que va de los 30 a los 44 años. La franja de edad de 65 y más destaca en el CAI 3 con un 17,6%, en el mismo centro y con el mismo porcentaje que la de las personas más jóvenes (de 18 a 29 años).

Todo lo relativo a este aspecto debe ser puesto en relación con la pirámide poblacional de los distritos que se incluyen en cada centro.

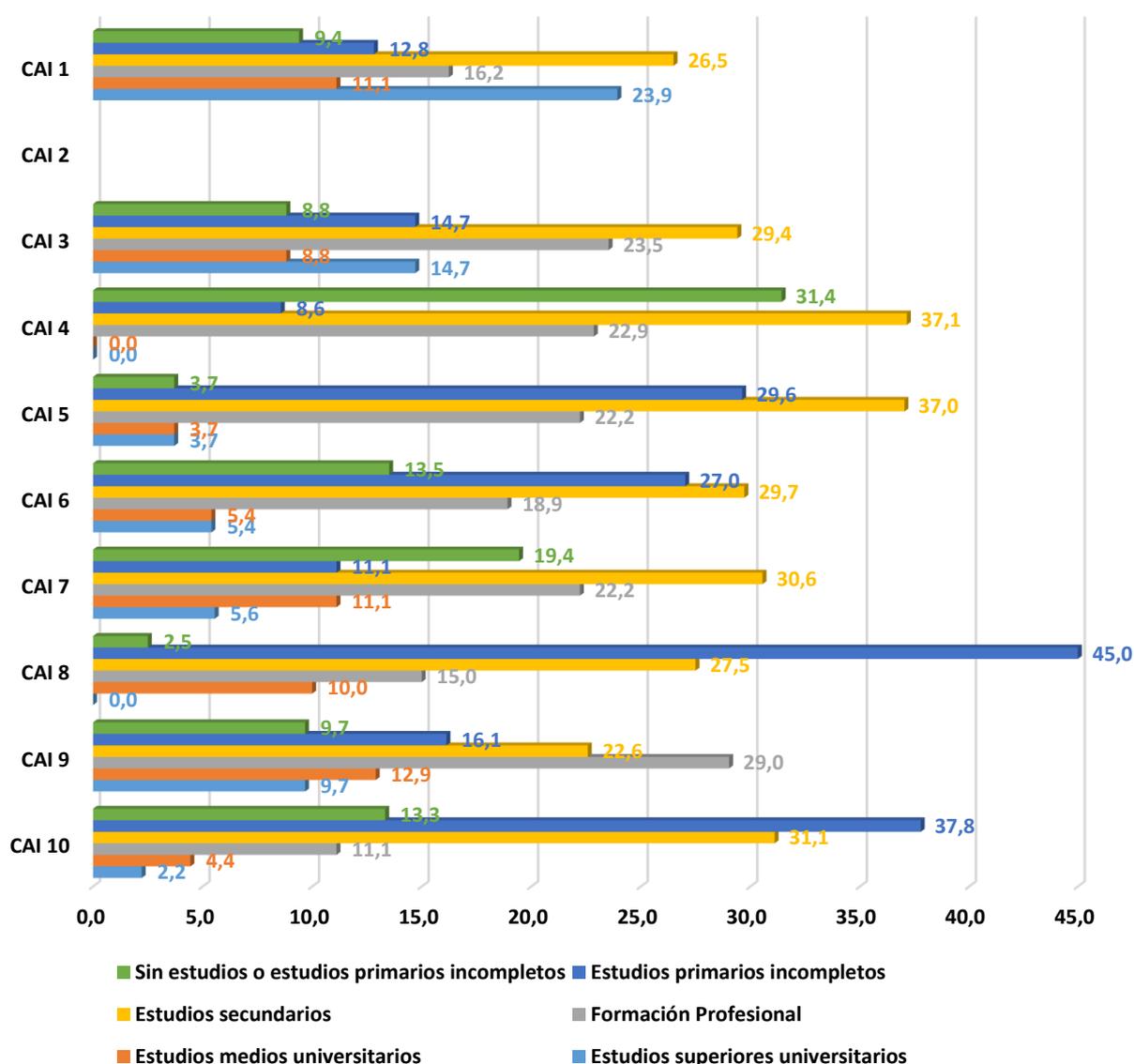
Gráfico 9. Porcentaje grupos de edad



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al nivel de estudios, añadir que en seis de los centros el nivel formativo más destacado corresponde a estudios secundarios, en los CAI 8 y 9 estudios primarios incompletos y en el nivel CAI 9 formación profesional. El mayor porcentaje de personas sin estudios se da en el CAI 4, alcanzando un 31,4%, y en el extremo opuesto, con estudios superiores universitarios, lo ostentan el 23,9% de las personas atendidas en el CAI 1, nivel que en los CAI 4 y 8 se sitúa en el 0%.

Gráfico 10. Porcentaje nivel de estudios

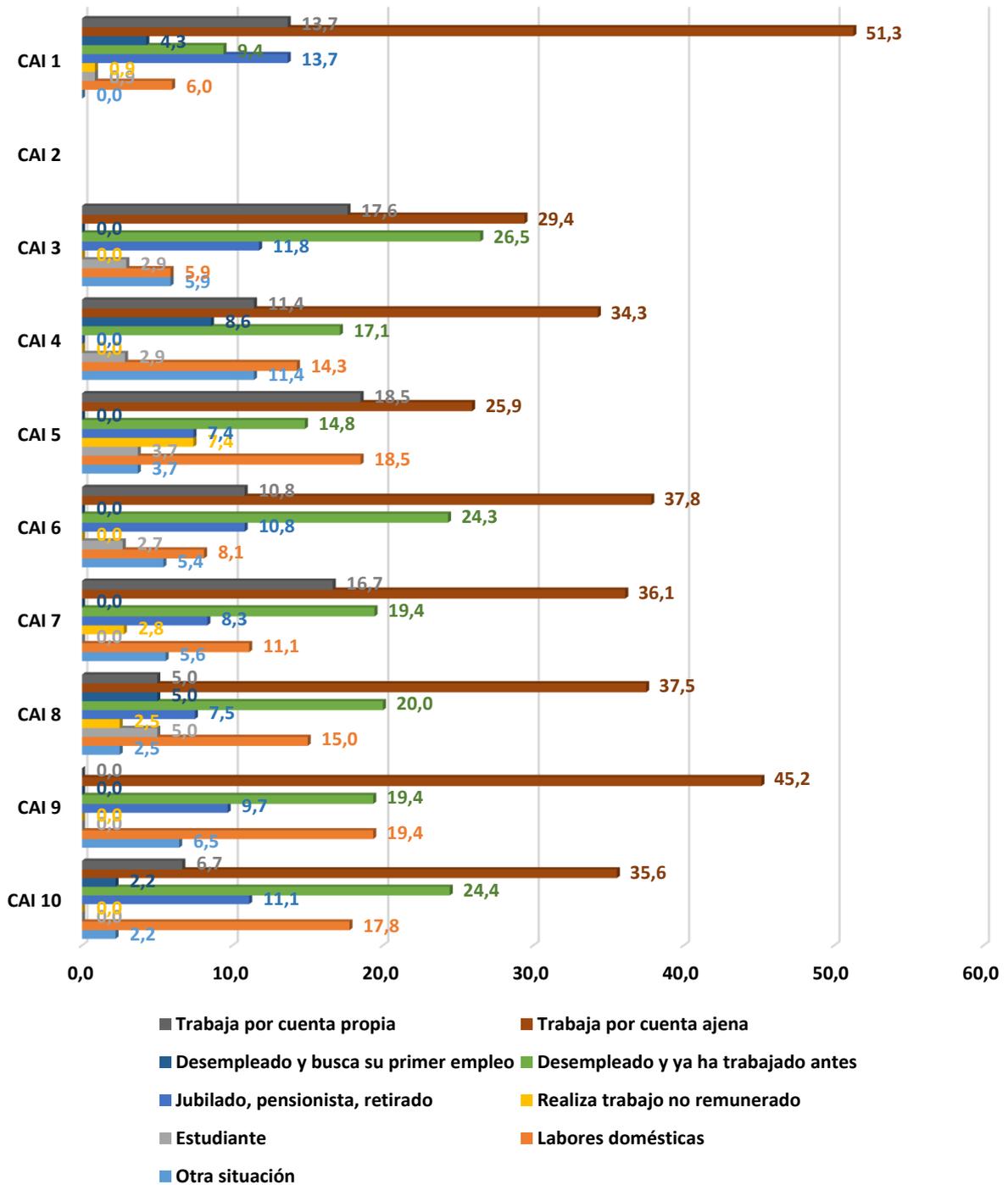


Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, si atendemos a la situación laboral de las personas usuarias, en todos los centros destacan las empleadas/os por cuenta ajena.

Señalar también la relevancia del dato referido al número de desempleados que, en varios casos, supone la cuarta parte de la población atendida en estos dispositivos

Gráfico 11. Porcentaje situación laboral

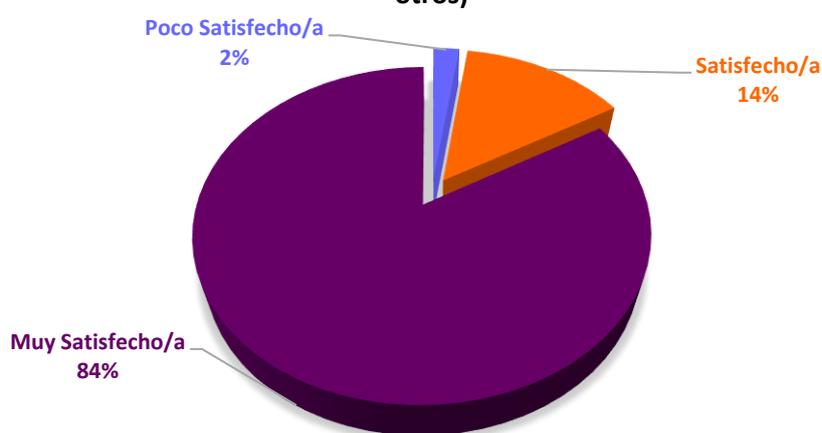


Fuente: Elaboración propia.

- **Datos Globales:**

Si analizamos los datos globales del conjunto de Centros de Atención a la Infancia, la adecuación de las instalaciones obtiene una buena calificación por parte de las usuarias y usuarios adultos, como se refleja en el gráfico 12. Así, puede observarse que el 84% se muestra muy satisfecho/a, el 14% satisfecho/a y solo un 2% poco satisfecho/a.

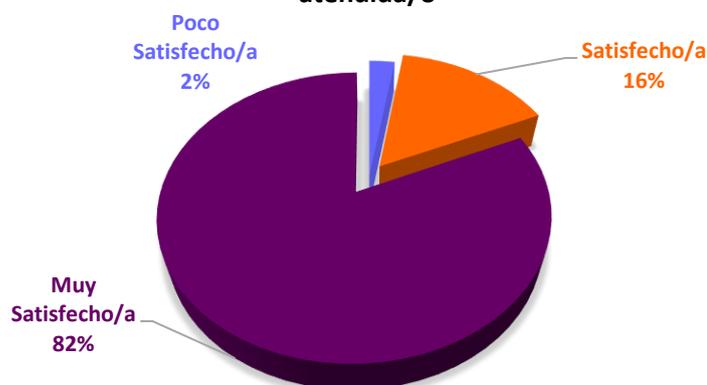
Gráfico 12. Satisfacción con la adecuación de las instalaciones del lugar donde se han atendido (limpieza, confort, iluminación, entre otros)



Fuente: Elaboración propia.

Similares resultados obtiene la satisfacción con el tiempo de espera con 82%, 16% y 2% respectivamente (gráfico 13).

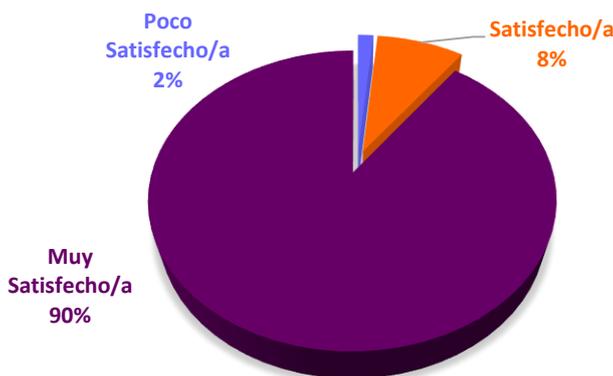
Gráfico 13. Satisfacción con el tiempo de espera hasta ser atendida/o



Fuente: Elaboración propia.

El grado de satisfacción aumenta en el grupo de las y los muy satisfechas/os, en lo referido a la sencillez y claridad del lenguaje utilizado por el personal de atención, alcanzando el 90% de las y los encuestados, a costa del grupo de los satisfechos/as que aquí son el 8%. Se mantiene ese 2% poco satisfecho/a (gráfico 14).

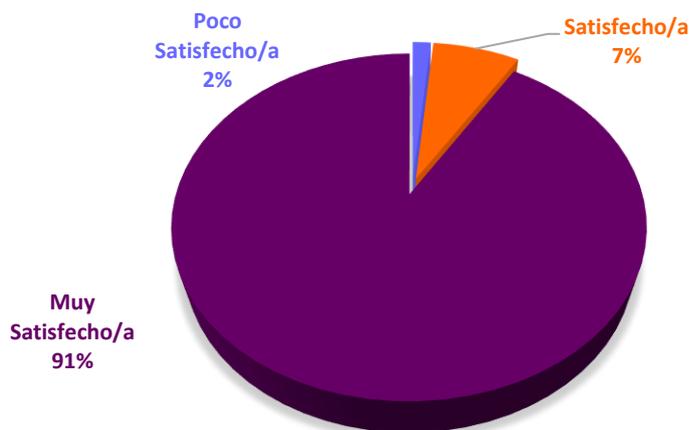
Gráfico 14. Satisfacción con la sencillez y claridad del lenguaje utilizado por el personal que le ha atendido.



Fuente: Elaboración propia.

En lo referido al respeto con que son tratadas las personas adultas en estos centros, el 91% dice estar muy satisfecho/a, el 7% satisfecho/a y el 2% poco satisfecho/a (gráfico 15).

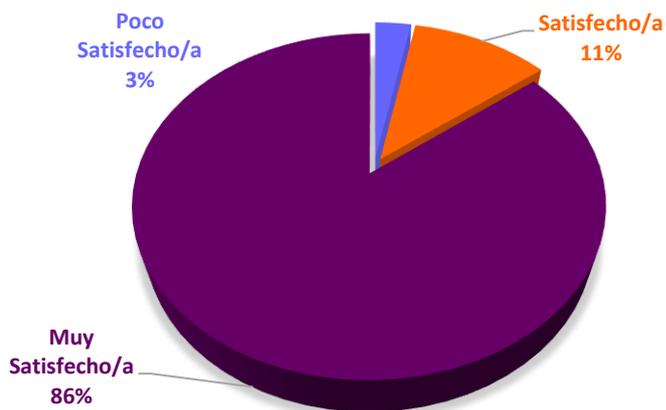
Gráfico 15. Satisfacción con el respeto con que usted y su familia han sido tratados.



Fuente: Elaboración propia.

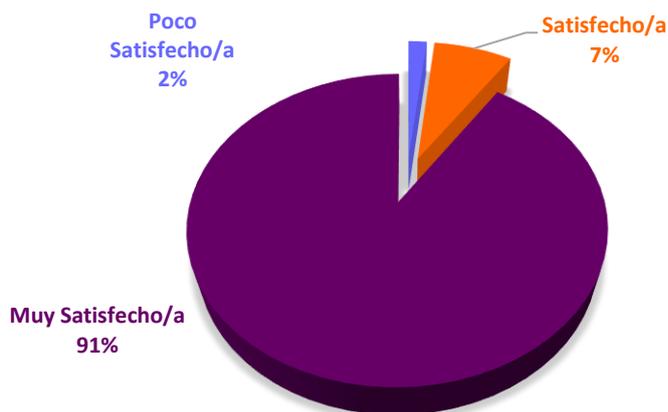
Respecto a la información recibida, los porcentajes se sitúan en 86%, 11% y 3%, y en relación a la cualificación y competencia del personal en 91%, 7% y 2% respectivamente (gráficos 16 y 17).

Gráfico 16. Satisfacción con La información que le han dado sobre el seguimiento de su situación familiar.



Fuente: Elaboración propia.

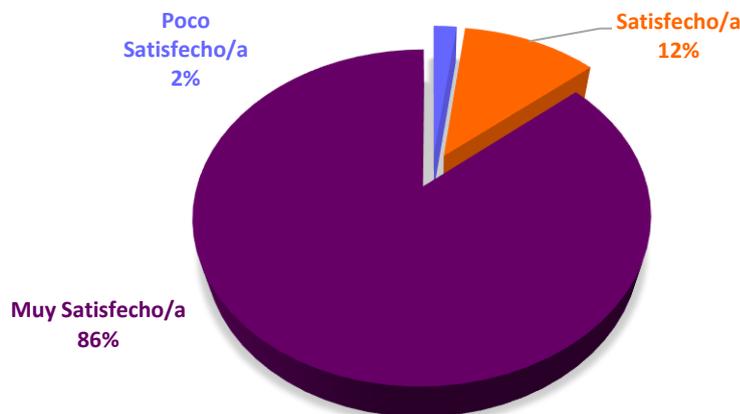
Gráfico 17. La cualificación y competencia del personal que le ha atendido.



Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción también es algo generalizado para todos los centros, obteniendo un 86% de personas muy satisfechas, 12% satisfechas y solo un 2% poco satisfechas (gráfico 18).

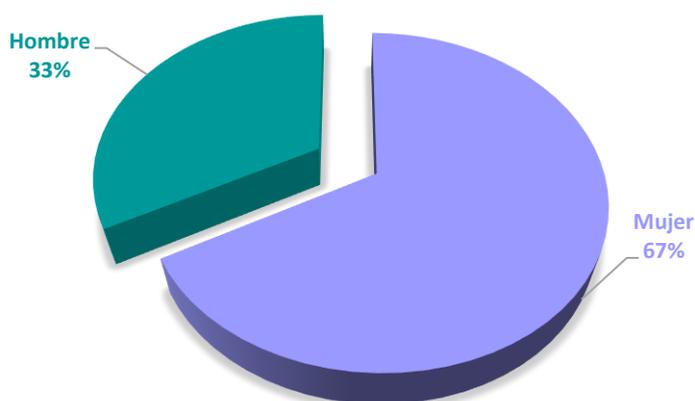
Gráfico 18. Satisfacción General con el Centro



Fuente: Elaboración propia.

Entrando ya en aspectos sociodemográficos para el conjunto de los CAI, ya se vio que en todos ellos era mayor el número de mujeres que de hombres, así, los datos globales muestran que esos porcentajes se sitúan en 67% para ellas y 33% para ellos.

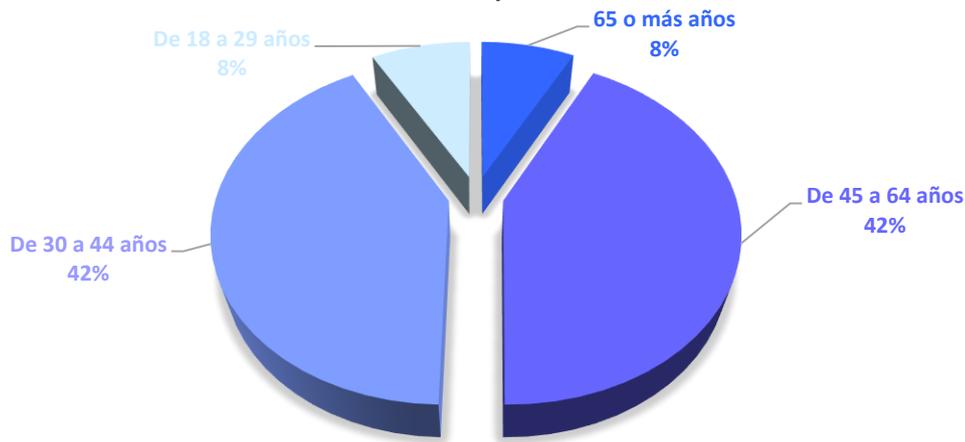
Gráfico 19. Sexo



Fuente: Elaboración propia.

Por grupos de edad, destacan en igual proporción los de 30 a 44 años y 45 a 64 años, ambos con 42% cada uno. Y también aparecen igualados los de 18 a 29 años y 65 y más, con 8% para los dos grupos, tal y como se muestra en el gráfico 20.

Gráfico 20. Grupos de Edad



Fuente: Elaboración propia.

Los niveles de estudios indican que el 29% de usuarias y usuarios adultos tienen estudios secundarios, el 19% ha cursado formación profesional, el 21% tiene estudios primarios incompletos, un 8% formación universitaria media, el 11% ha alcanzado un nivel de estudios superiores universitarios y el 12% no posee estudios o cuenta con estudios primarios incompletos (gráfico 21).

Así, si los agrupamos en tres grandes bloques, la mayoría se sitúa en estudios medios, esto es, secundaria y formación profesional (48% del total), seguido del grupo con estudios universitarios, ya sea en nivel medio o superior, que alcanza el 19% del total de usuarias y usuarios, y finalmente las personas con estudios de nivel básico e inferior, 12%, que tienen primaria incompleta y sin estudios.



Fuente: Elaboración propia.

En relación a la situación laboral, y a la vista del gráfico 22, se puede indicar lo siguiente:

El 40% de usuarias y usuarios de los centros está empleado y trabaja por cuenta ajena.

El 18% se encuentra en situación de desempleo y había trabajado anteriormente.

El 11% trabaja por cuenta propia.

El 11% se dedica a labores domésticas

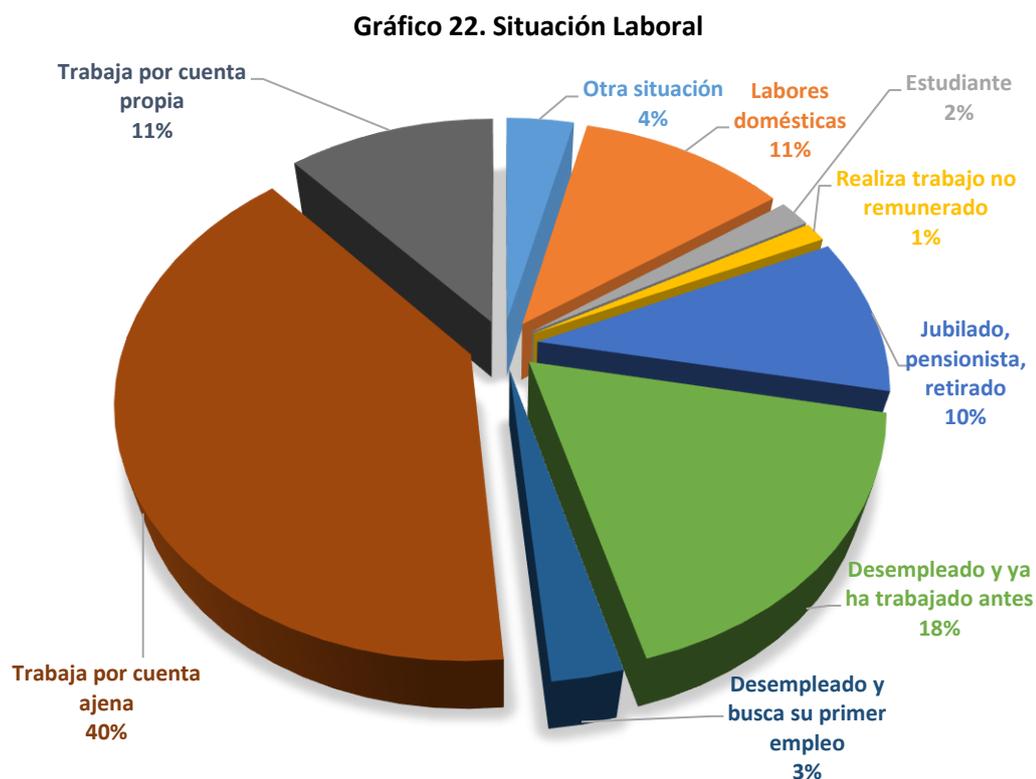
El 10% está jubilado, es pensionista o está retirado.

Otro 4% se encuentra en otra situación inespecífica.

El 3% son desempleados en busca del primer empleo.

Un 2% manifiesta ser estudiante.

Y, finalmente, un 1% asegura realizar algún tipo de trabajo no remunerado.



Fuente: Elaboración propia.

2º Satisfacción de las y los Menores con los Servicios recibidos en los Centros de Atención a la Infancia (2017).

Las y los menores también fueron encuestados para conocer directamente su opinión con respecto a cuestiones relacionadas con el tiempo de espera y otras relativas a la interacción con las y los profesionales, como la información, la claridad del lenguaje empleado, el respeto que les mostraron, la explicación de los motivos por los que estaban allí, el tipo de ayuda recibida y si se habían sentido a gusto con ellas y ellos. A continuación, se les pidió que indicaran su sexo y edad.

El número total de menores que entregaron los cuestionarios cumplimentados fue de 193, con variaciones entre centros que van de los 6 cuestionarios del CAI 5 a los 53 del CAI 1 (tabla 2).

La escala de respuesta, al igual que en el caso de los adultos, era de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a. Se decide agrupar las respuestas en tres categorías para una mejor comparación de los datos, siendo “poco satisfecho/a” las respuestas cuyos valores se sitúan de 0 a 4, ambos inclusive, “satisfecho/a” las que van de 5 a 7, ambos incluidos y “muy satisfecho/a” las que corresponde a las puntuaciones de 8 a 10.

**En el momento del informe no se dispone de los datos de satisfacción del CAI 2 por pérdida de cuestionarios.*

Tabla 2. Número de cuestionarios respondidos en cada CAI.

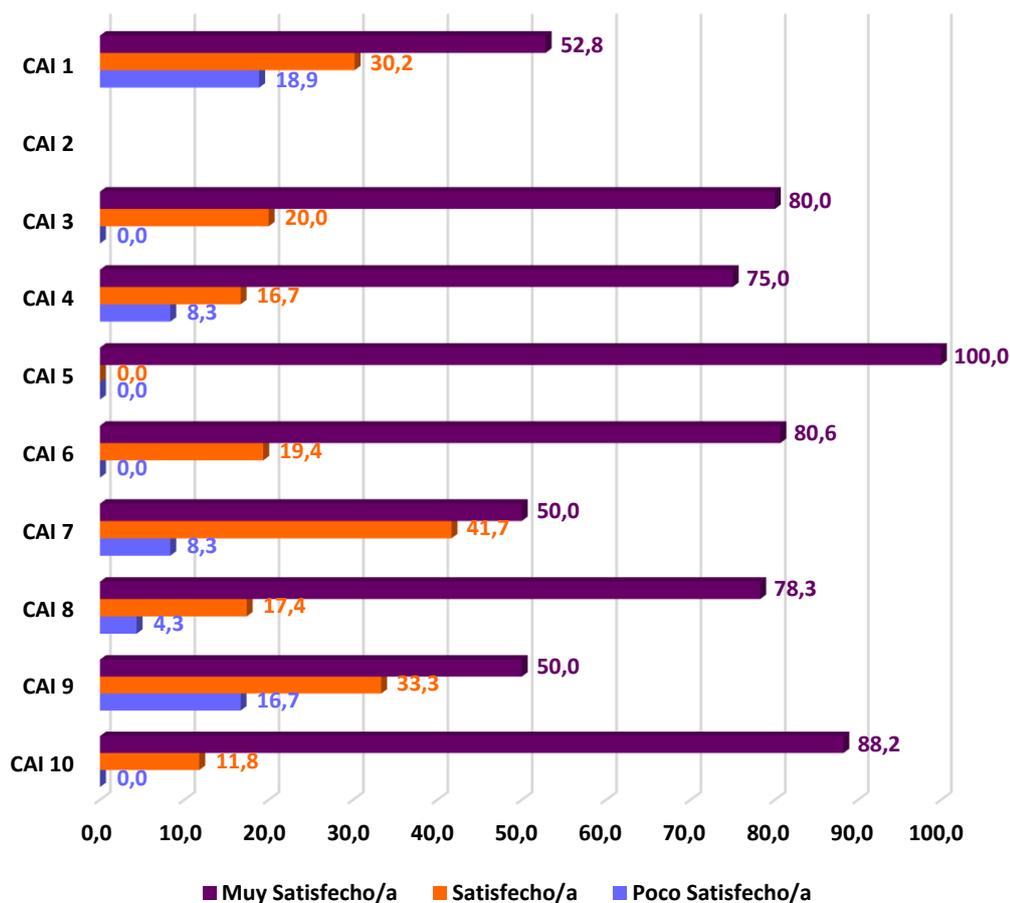
Número de CAI	CAI 1	CAI 2	CAI 3	CAI 4	CAI 5	CAI 6	CAI 7	CAI 8	CAI 9	CAI 10
Cuestionarios respondidos	53	Sin datos	15	24	6	31	12	23	12	17

Fuente: Elaboración propia.

- **Datos por Centros:**

Las respuestas de las y los menores no aparecen tan agrupadas en las máximas puntuaciones como en el caso de las y los adultos, aun así, todos los centros obtienen una muy buena nota situándose entre el 50% del CAI 7 y CAI 9 y el 100% de muy satisfechos/as del CAI 5. Las y los encuestados que manifiestan sentirse satisfechos van del 0% del CAI 5 (cuyas usuarias y usuarios dan la máxima puntuación) al 41,7% del CAI 7. Y los poco satisfechos/as son del 0% para cuatro de los nueve centros, mientras que en los otros cinco suponen, el 18,9% en el CAI 1, 8,3% en los CAI 4 y 7, 4,3% en el CAI 8 y 16,7% en el CAI 9 (gráfico 23).

Gráfico 23. Porcentaje de satisfacción por el tiempo de espera hasta ser atendido



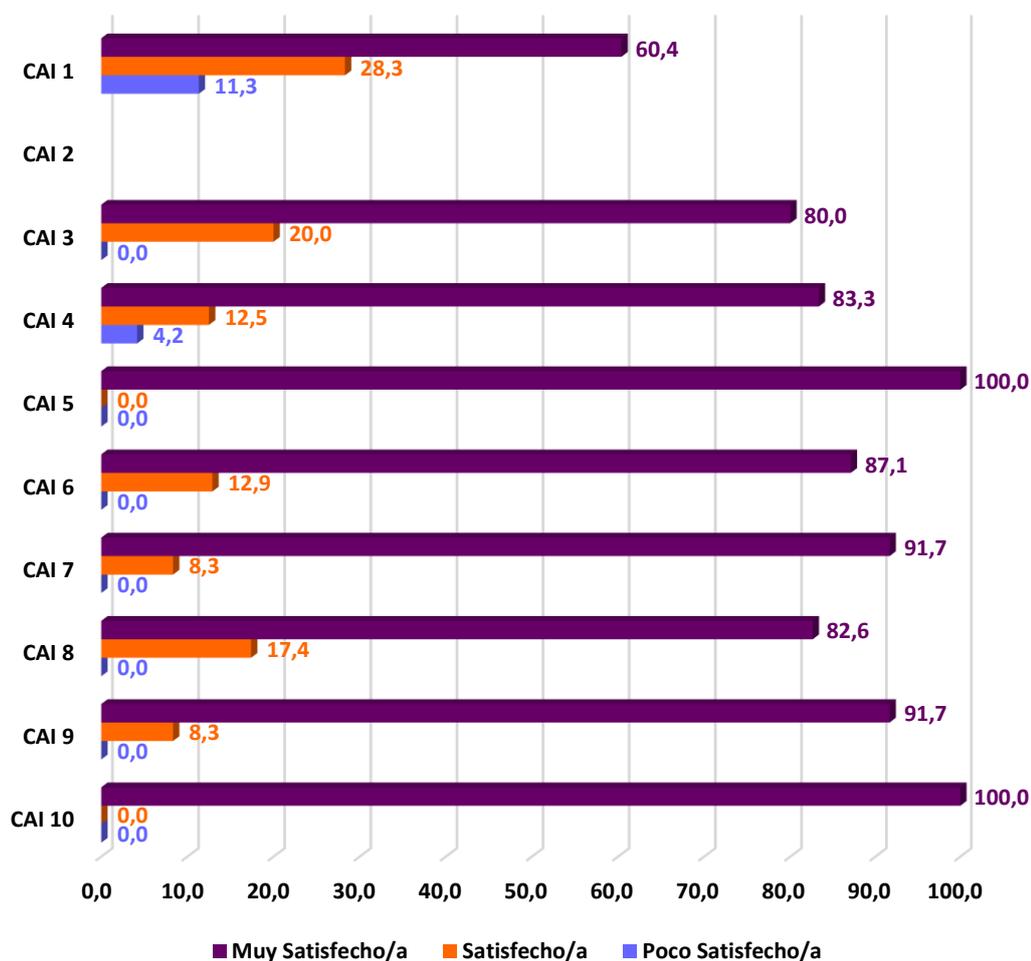
Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción con la sencillez y claridad del lenguaje se muestra en porcentajes aún más elevados, que van del 60,4% del CAI 1, al 100% de los CAI 5 y 10.

Los/as satisfechos/as se encuentran en un rango que va del 0% (CAI 10) al 28,3% (CAI 1).

Se manifiestan como poco satisfechos/as el 11,3% en el CAI 1, el 4,2% en el CAI 4, y el 0% en los siete restantes.

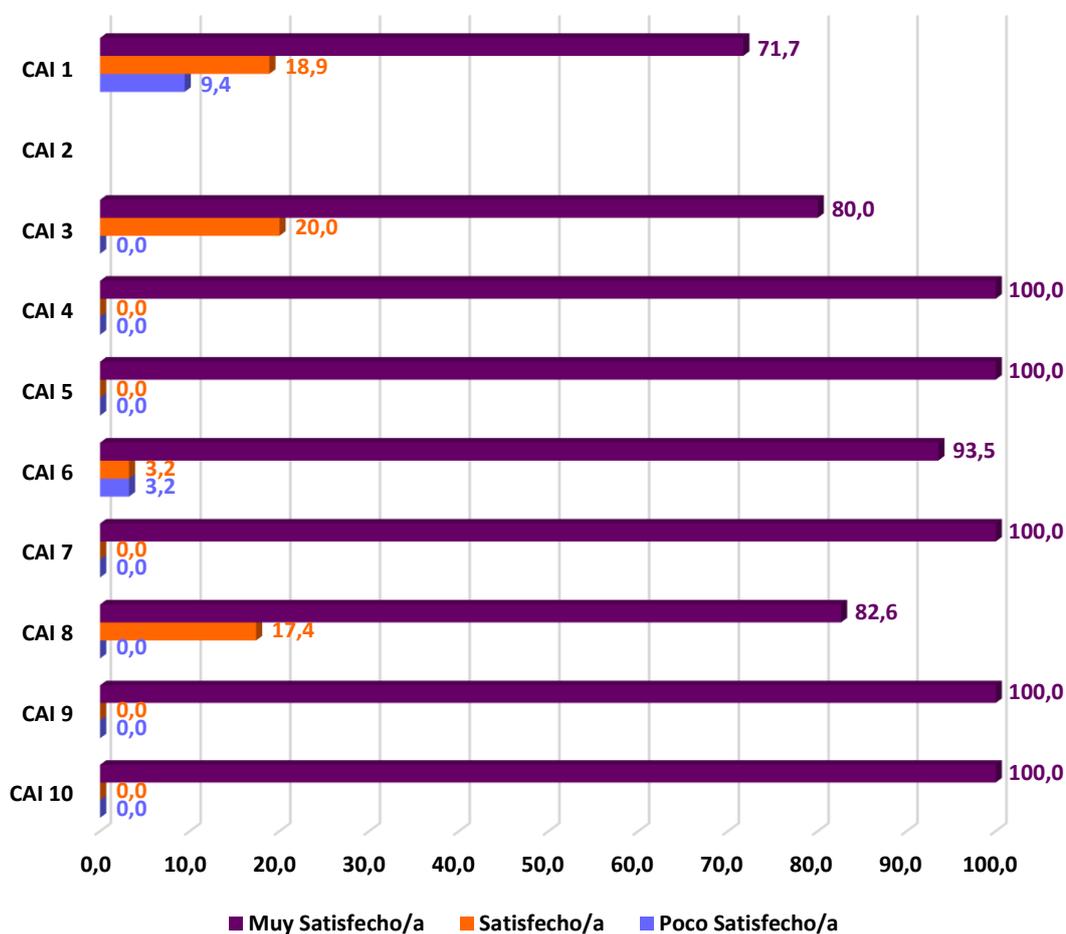
Gráfico 24. Porcentaje de satisfacción con la sencillez y claridad del lenguaje



Fuente: Elaboración propia.

Ante la cuestión relativa al respeto en el trato, la satisfacción de las y los menores es abrumadora, apareciendo solo un porcentaje de insatisfacción del 9,4% en el CAI 1, los satisfechos/as se mueven entre el 0% y el 20%, y las y los declarados como muy satisfechos van del 71,7% del CAI 1, al 100% de los CAI 4, 5, 7, 9 y 10. Conviene incidir en que de los 9 centros, 6 se sitúan por encima del 90% de los muy satisfechos/as.

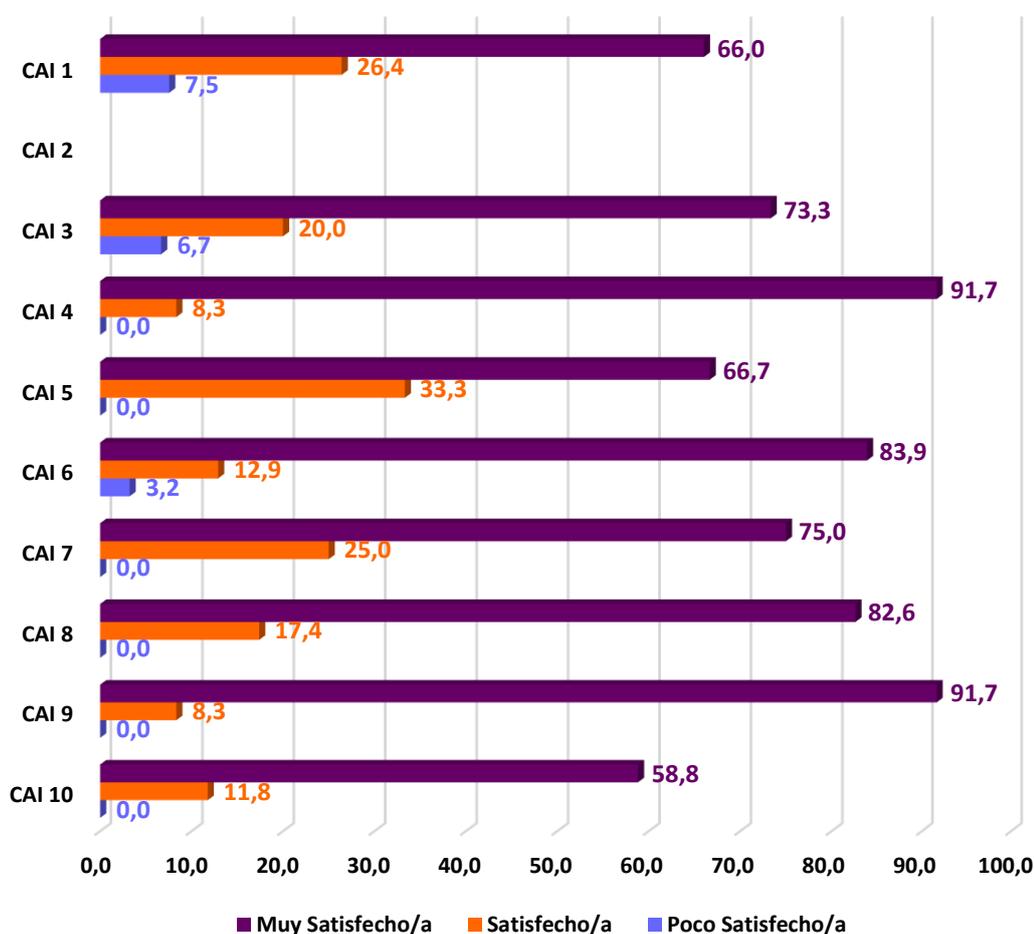
Gráfico 25. Porcentaje de satisfacción con el respeto con el que te han tratado.



Fuente: Elaboración propia.

Es muy importante, de cara a la intervención en estos centros, que las y los menores entiendan el motivo por el que están allí. Las y los menores que declaran estar muy satisfechas y satisfechos van del 58,8% del CAI 10, al 91,7% de los CAI 4 y 9. Poco satisfechos/as solo se manifiestan el 7,5% en el CAI 1, el 6,7% en el CAI 3 y el 3,2% en el CAI 6.

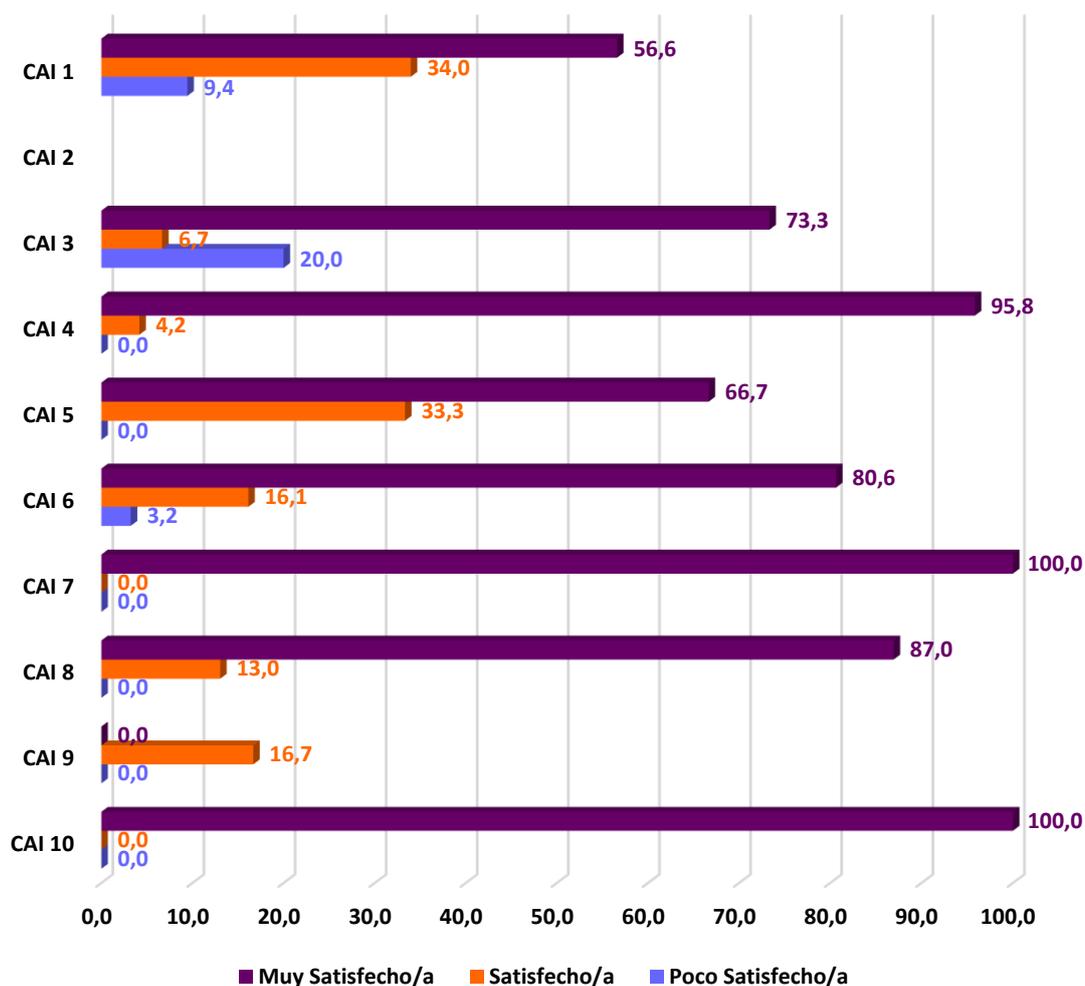
Gráfico 26. Porcentaje de satisfacción con la explicación del motivo por el que querían hablar contigo.



Fuente: Elaboración propia.

Preguntados por el tipo de ayuda recibida, las y los muy satisfechos oscilan entre el 100% de los CAI 7 y 10 y el 56,6% del CAI 1. Solo dos CAI muestran poca satisfacción, el CAI 1 con un 9,4% y el CAI 3 con un 20%.

Gráfico 27. Porcentaje de satisfacción con la ayuda que has recibido de los profesionales que te han atendido.

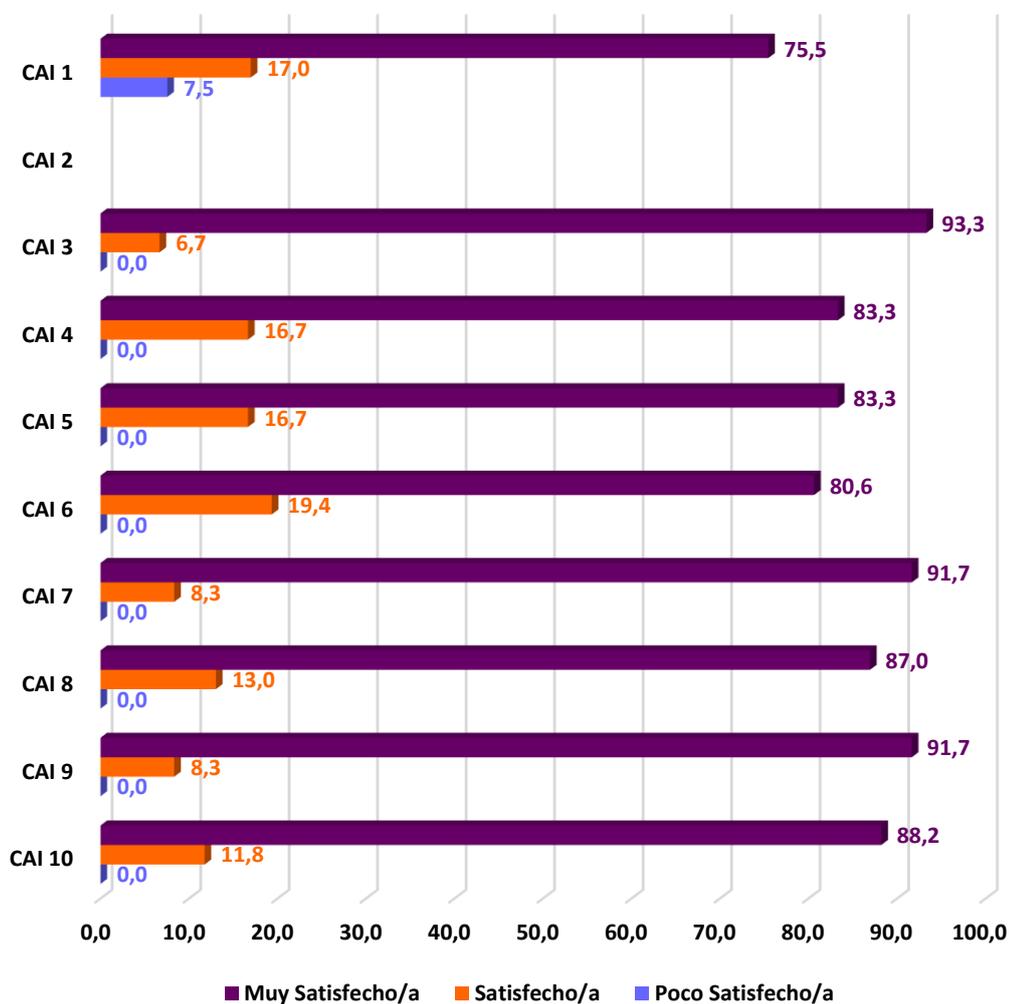


Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la pregunta de si se han sentido a gusto con las y los profesionales que les han atendido, en todos los CAI el porcentaje de muy satisfechos y satisfechas supera el 75%.

Poco o nada satisfechos/as aseguran sentirse solamente el 7,5% de las y los menores del CAI 1.

Gráfico 28. Grado en que te has sentido a gusto con los profesionales que te han atendido

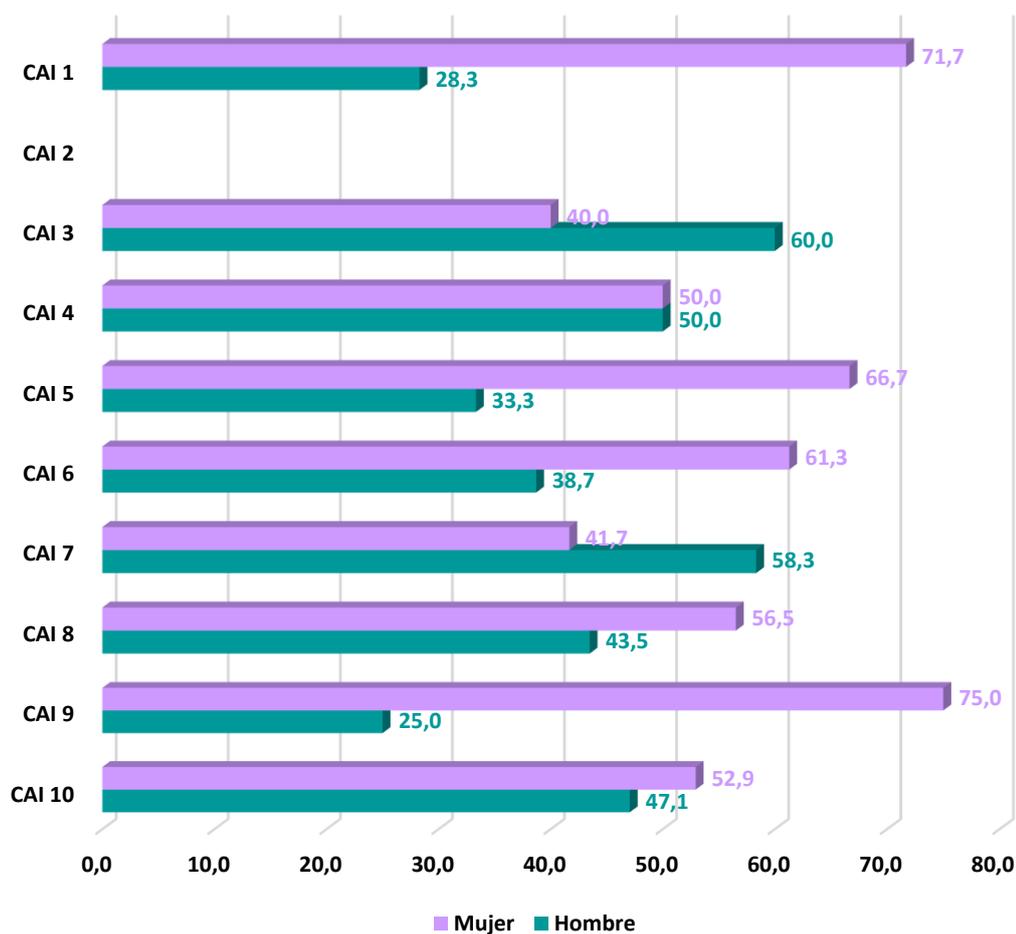


Fuente: Elaboración propia.

En lo referente a la representación por sexo (gráfico 29), se puede señalar lo siguiente:

- Se encuentra equilibrada al 50% en el CAI 4.
- Solamente en el CAI 7 el porcentaje de mujeres (41,7%) es inferior al de hombres (58,3%).
- En el resto de CAI el porcentaje de mujeres supera con bastante diferencia al de hombres tal y como podemos comprobar en el gráfico.

Gráfico 29. Porcentaje de Sexo

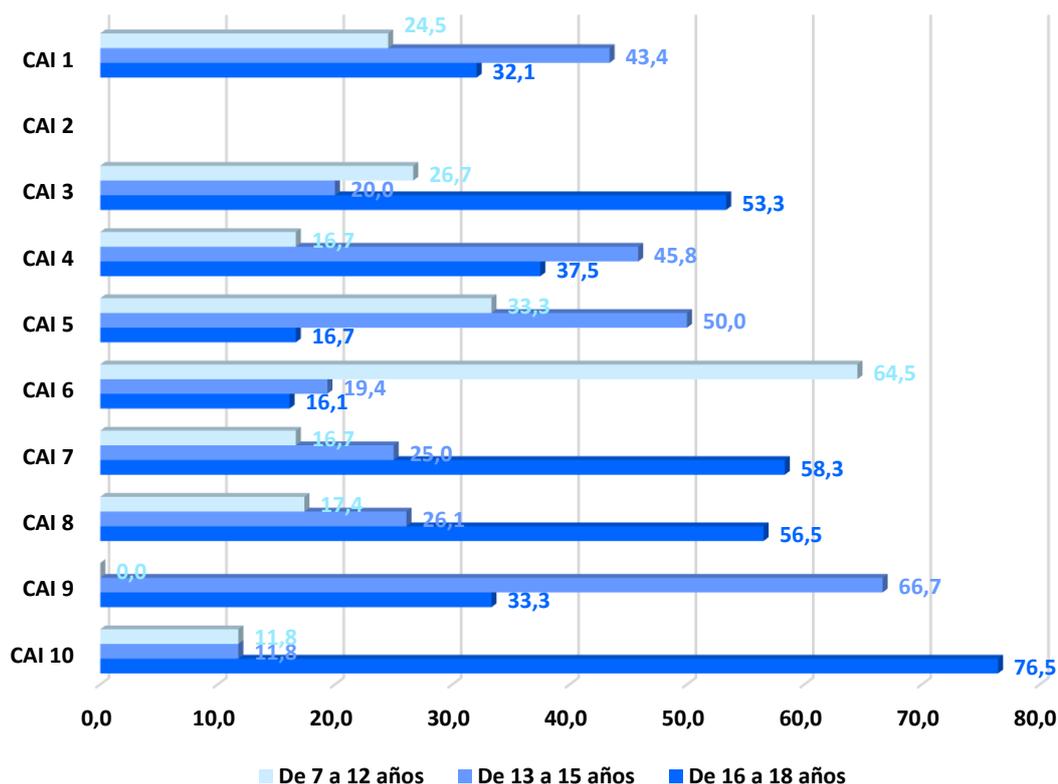


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los grupos de edad se observa que:

- El grupo de edad de 7 a 12 años supera al resto de grupos en el CAI 6 (64,5%), siendo minoritario en los CAI 1 (24,5%), CAI 4 (16,7%), CAI 7 (16,7%), CAI 8 (17,4%) y CAI 10 (11,8%) coincidiendo en este caso con el grupo de 13 a 15 años.
- La franja de 13 a 15 años es mayoritaria en los CAI 1 (43,4%), CAI 4 (45,8%), CAI 5 (50%) y CAI 9 (66,7%). Solo en el CAI 3 es minoritario con un 20% y en el CAI 10 coincide en porcentaje con el grupo anterior (11,8%),
- Por último, el grupo de edad de 16 a 18 años presenta un mayor porcentaje en los CAI 3 (53,3%), CAI 7 (58,3%), CAI 8 (56,5%) y en el CAI 10 con un 76,5%. Es el grupo minoritario en el CAI 5 (16,7%) y en el CAI 6 (16,1%).

Gráfico 30. Porcentaje de Grupos de Edad

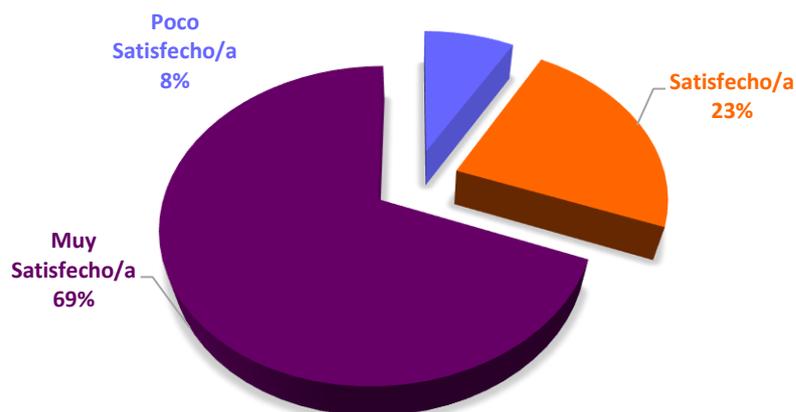


Fuente: Elaboración propia.

- **Datos Globales:**

El análisis de los datos globales refleja, en cuanto a los tiempos de espera para la atención, que el 69% de las y los menores lo consideran muy satisfactorio, el 23% dicen estar satisfechas/os y un 8% muestran poca satisfacción al respecto.

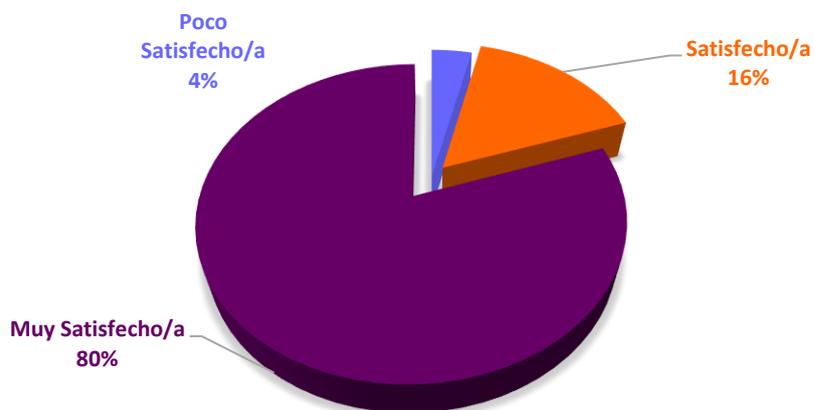
Gráfico 31. Porcentaje de satisfacción por el tiempo de espera hasta ser atendido



Fuente: Elaboración propia.

Las y los muy satisfechos se elevan hasta alcanzar el 80% en lo referente a la sencillez y claridad del lenguaje empleado por las y los profesionales, el 16% manifiesta estar satisfecho/a, y solo un 4% asegura estarlo poco.

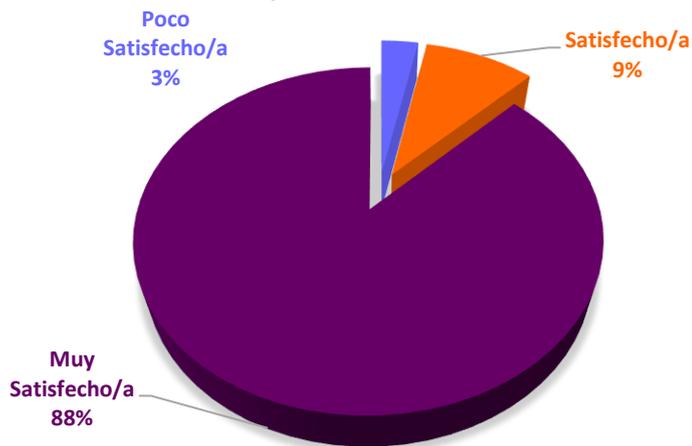
Gráfico 32. Porcentaje de satisfacción con la sencillez y claridad del lenguaje



Fuente: Elaboración propia.

El grado de satisfacción continúa aumentando y llega al 88% de menores que se muestran muy satisfechas/os con el respeto con que han sido tratados y el 9% dice estar satisfecho/a. Solo un 3% de menores se muestran poco satisfechos/as en relación a esta cuestión.

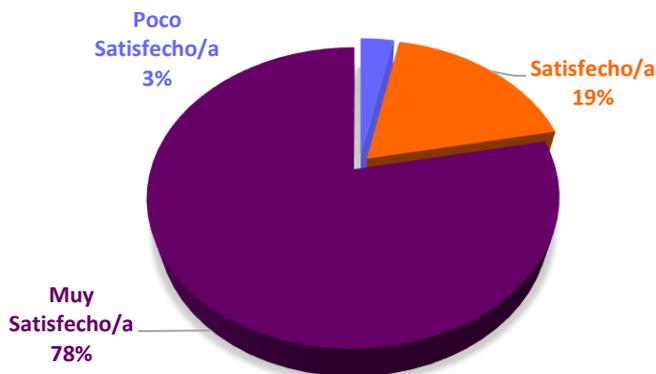
Gráfico 33. Porcentaje de satisfacción con el respeto con el que te han tratado.



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la explicación del motivo por el que querían hablar con ellas y ellos, las y los menores se muestran muy satisfechas/os en un 78%, satisfechas/os en un 19% y poco satisfechas/os en un escaso 3%.

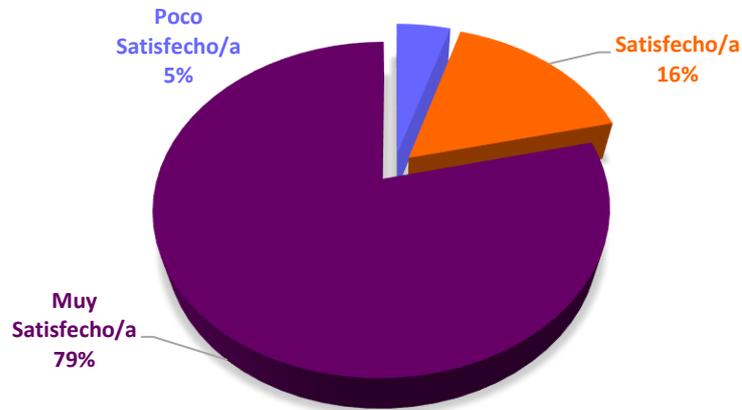
Gráfico 34. Porcentaje de satisfacción con la explicación del motivo por el que querían hablar contigo.



Fuente: Elaboración propia.

En relación a la ayuda que han recibido por parte de las y los profesionales, los resultados son de un 79%, 16% y 5% respectivamente.

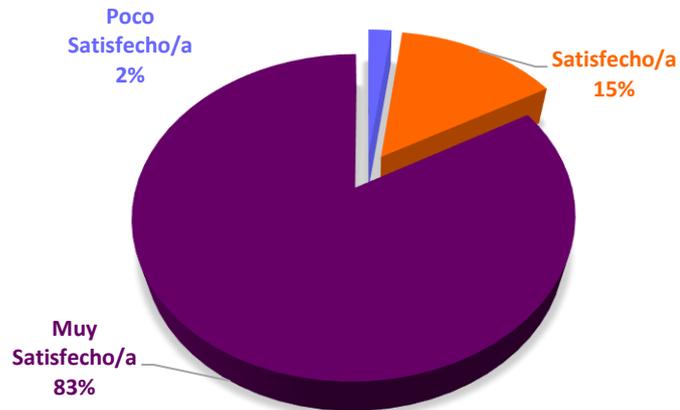
Gráfico 35. Porcentaje de satisfacción con la ayuda que has recibido de los profesionales que te han atendido.



Fuente: Elaboración propia.

Las respuestas respecto al grado en que se han sentido a gusto con esas y esos profesionales son de un 81%, 17% y 2%.

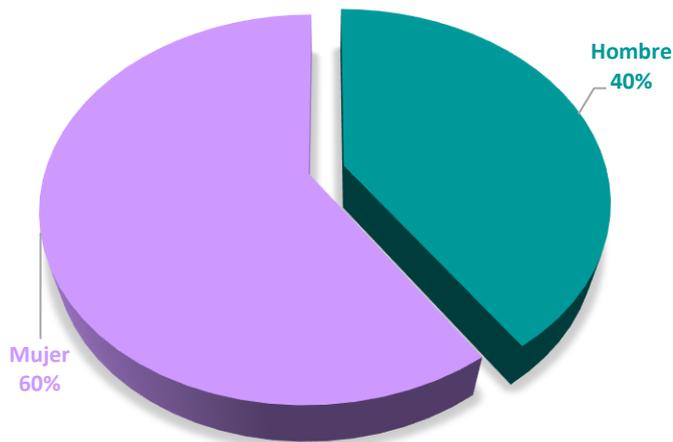
Gráfico 36. Grado en que te has sentido a gusto con los profesionales que te han atendido



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los datos de sexo, tomados de forma global, se observa que las mujeres superan a los hombres en 20 puntos (60% frente a 40%).

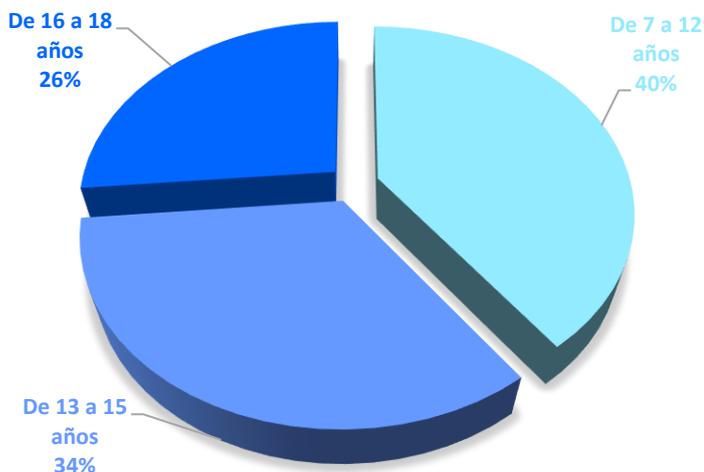
Gráfico 37. Porcentaje Sexo



Fuente: Elaboración propia.

Y, finalmente, en cuanto a los grupos de edad del conjunto de los centros, se observa que el más numeroso es el de las niñas y niños más pequeños, es decir, los de edades comprendidas entre 7 y 12 años (40%) seguido del grupo de 13 a 15 (34%) y de 16 a 18 (26%). Se evidencia, pues, una tendencia a la disminución a medida que las y los menores van teniendo mayor edad.

Gráfico 38. Porcentaje Grupos de Edad



Fuente: Elaboración propia.



En definitiva, los datos evaluados reflejan, como ha quedado expuesto a lo largo del presente informe, y aunque aún queda mucho por mejorar, la satisfacción general con los centros, los servicios ofrecidos, la intervención y las y los profesionales, por parte de las personas adultas y de las y los propios menores, como han tenido ocasión de manifestar.