

Satisfacción con el Servicio de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)

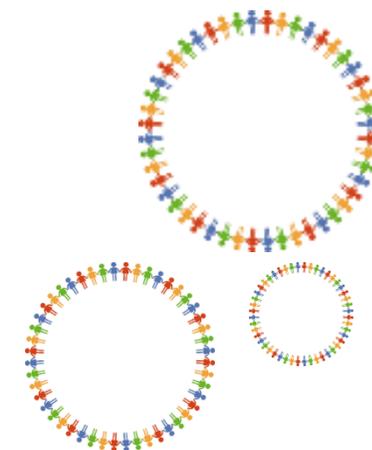
Informe de resultados 2018

Departamento de Protección de la Infancia y la Adolescencia

Dirección General de Familia e Infancia

Índice de contenidos.

- **Ficha técnica**
- **Satisfacción general con el servicio de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)**
- **Menores atendidas/os**
 - I. Satisfacción general con el servicio de los CAI
 - II. Satisfacción general con el servicio de los CAI. Evolución
 - III. Satisfacción aspectos generales del servicio de los CAI
- **Personas adultas atendidas**
 - I. Satisfacción general con el servicio de los CAI
 - II. Satisfacción general con el servicio de los CAI. Evolución
 - III. Satisfacción aspectos generales del servicio de los CAI.
- **Sugerencias**
- **Perfil personas atendidas**



Ficha técnica.

TITULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción con el Servicio de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)

ÓRGANO PROMOTOR:

Departamento de Protección de la Infancia y Adolescencia. Dirección General de Familia e Infancia del Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la satisfacción de las y los menores y sus familias atendidos en los Centros de Atención a la Infancia (CAI).

UNIVERSO:

- Menores y adultos atendidos en los Centros de Atención a la Infancia (CAI) de la ciudad de Madrid.

TAMAÑO MUESTRAL:

En total 1010 cuestionarios válidos:

- 318 cuestionarios de menores válidos.
- 692 cuestionarios de adultos válidos.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Los cuestionarios se entregan a todas las personas atendidas, para su cumplimentación, una vez finalizada la intervención.

ERROR DE MUESTREO:

Para cada caso, teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95,5% y bajo el supuesto de $p=q=0,5$:

- Muestra de población adulta atendida en los CAI: error muestral de 3,8%
- Muestra de población menor atendida en los CAI: error muestral de 5,6%

METODO DE RECOGIDA:

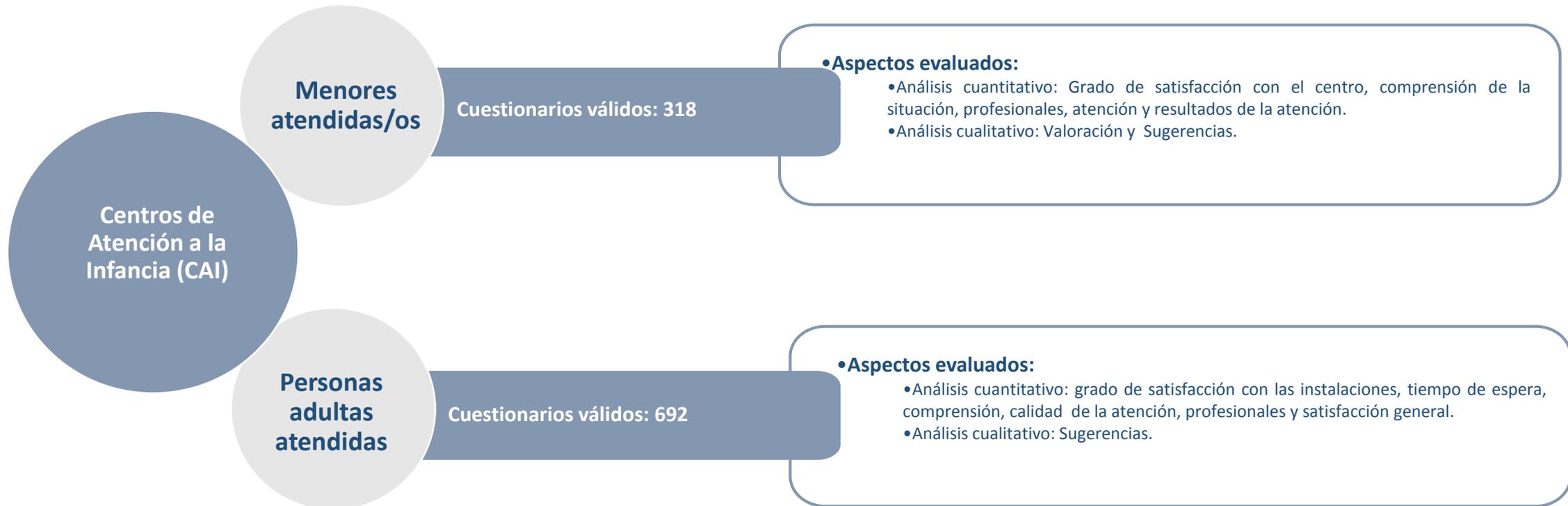
Los cuestionarios cumplimentados son depositados por las los usuarios en un buzón destinado a ese uso.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

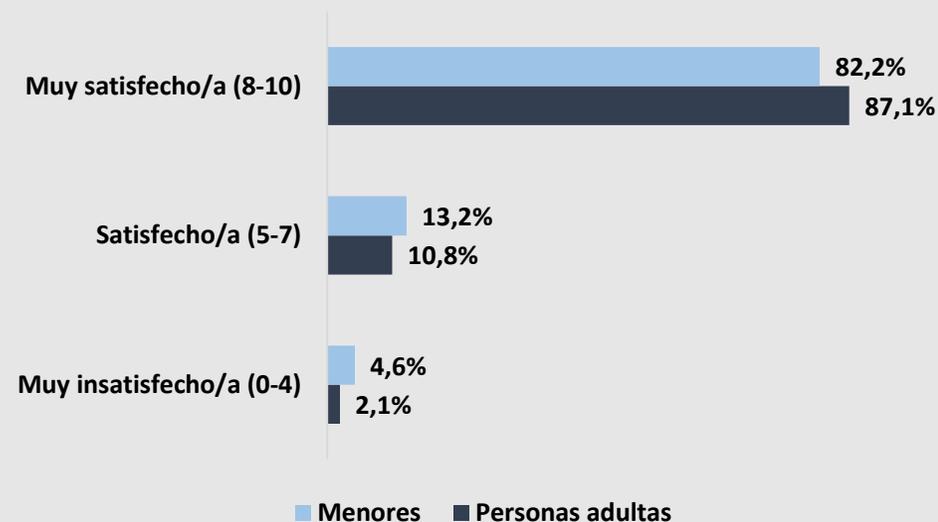
Se recogen a lo largo de todo el año, realizando el informe final de resultados una vez concluido el mismo.

Ficha técnica.

Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)



Satisfacción general con el servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI).



Media
Satisfacción
General
8,89

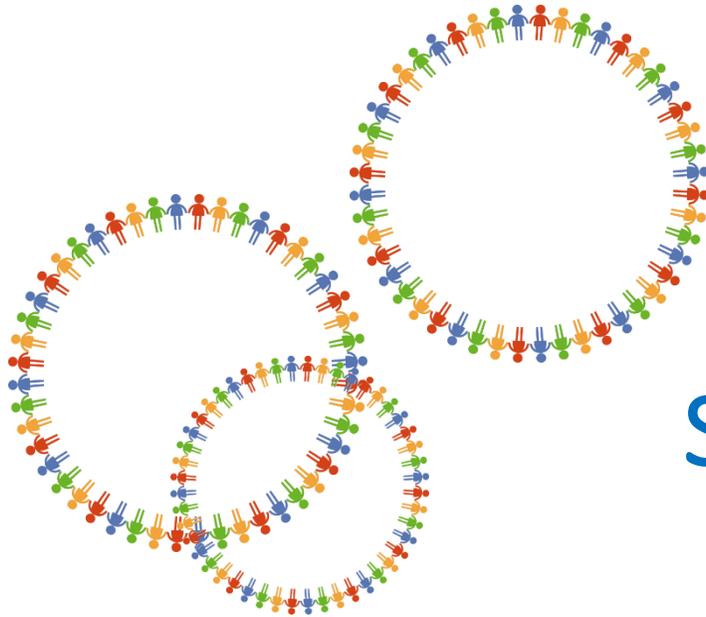
Base 2018:
Menores: 318
Personas adultas: 666

- En general, la satisfacción con el servicio de Centros de Atención a la Infancia es muy alto. Más del 80% de las personas atendidas están muy satisfechas.
- La media de satisfacción es de un 8,89 en una escala del 0 al 10.

CUE de satisfacción Base 2018: Menores = 318 Personas adultas = 692.

Menores: P1: Por favor, indica tu grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con el servicio que has recibido en el Centro. (PROMEDIO)

Personas adultas: P2: De acuerdo a su experiencia con el servicio que ha recibido en este Centro, ¿Cuál es su grado de satisfacción general?

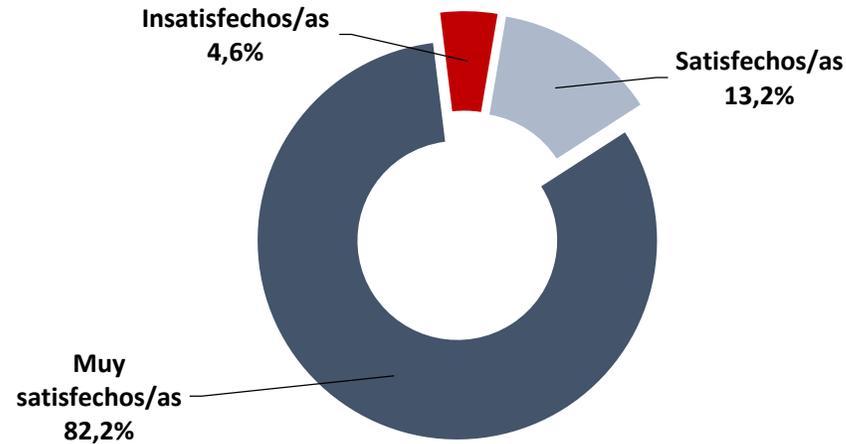


Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

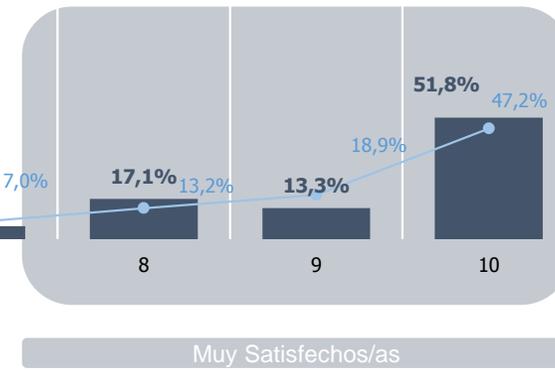
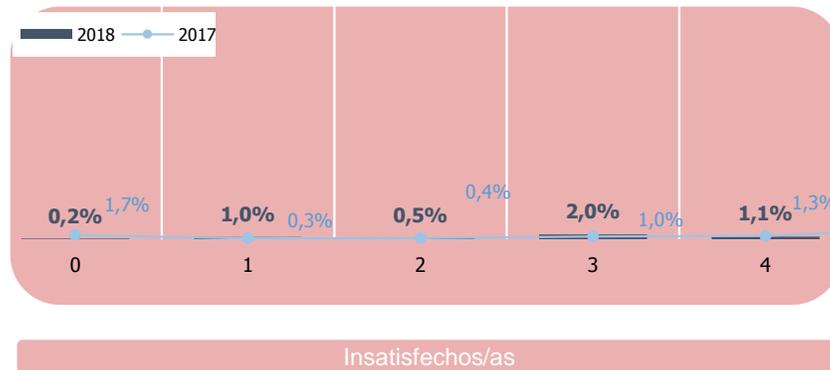
Menores atendidas/os

Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

Satisfacción general con el Servicio (menores atendidas/os).



- Del total de menores atendidas y atendidos en los CAI que han respondido el cuestionario, el 95,4% están satisfechos/as o muy satisfechos/as.
- Solo el 4,6% se encuentra insatisfecho o insatisfecha.

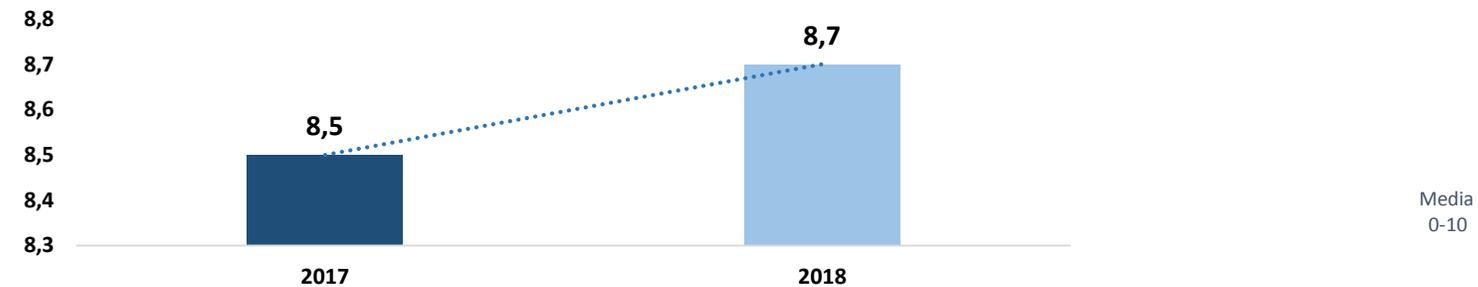


CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 318; Base 2017 = 193

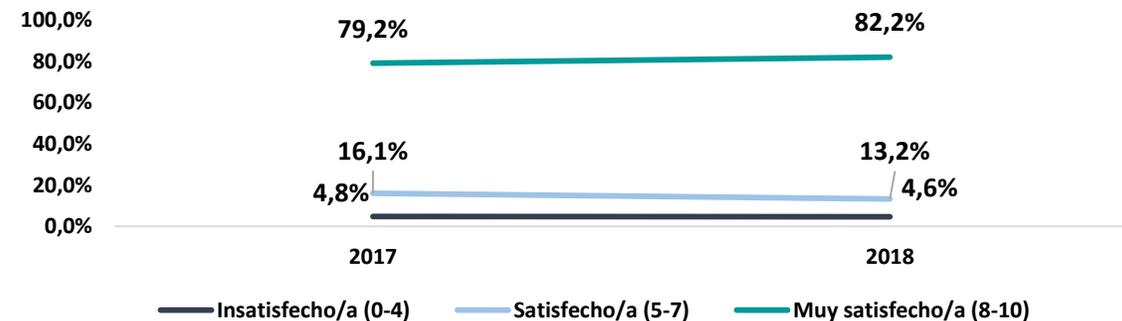
P1: Por favor, indica tu grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con el servicio que has recibido en el Centro.

Servicio de Centros de Atención a la Infancia

Satisfacción general con el servicio. Evolución. Menores atendidas/os.



- La valoración media de las y los menores en 2018 ha aumentado 0,3 puntos con respecto a la obtenida en la medición realizada en 2017.

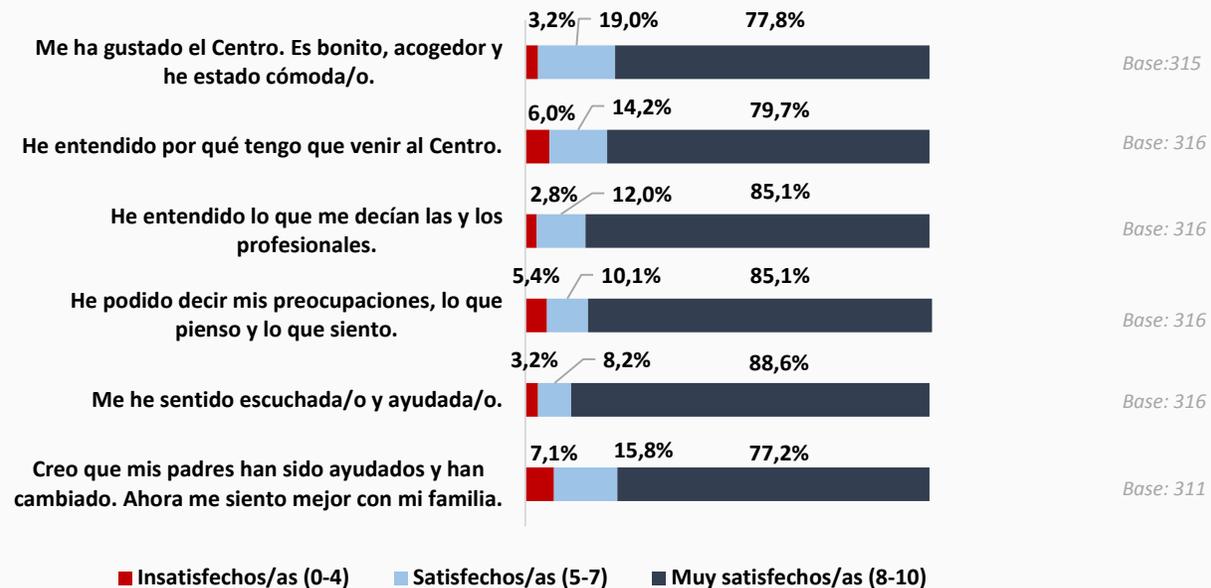


CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 318; Base 2017 = 193

P1: Por favor, indica tu grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con el servicio que has recibido en el Centro.

Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

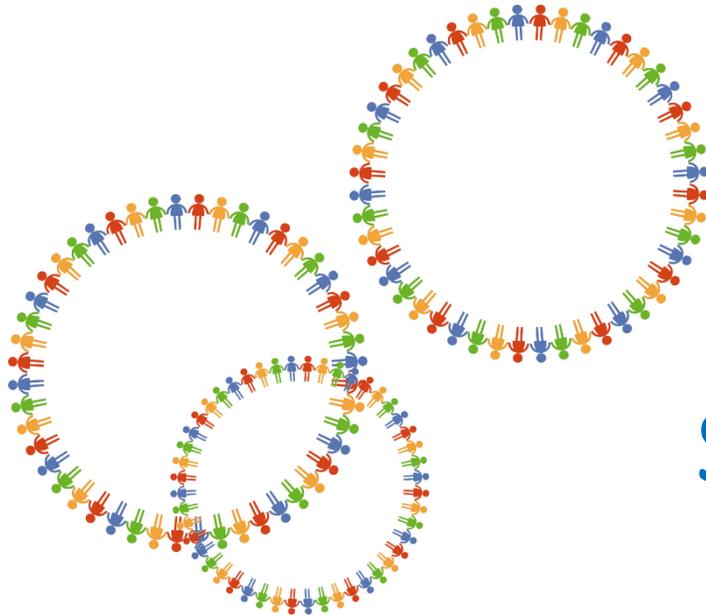
Menores atendidas/os



- Más del 90% de las y los menores encuestados han manifestado sentirse satisfechas/os y muy satisfechas/os con todos los aspectos medidos. Destacar que, en general, se han sentido escuchadas y escuchados y que han entendido lo que les decían las y los profesionales, aspectos primordiales para que se de una buena atención.

CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 318.

P1: Por favor, indica tu grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con el servicio que has recibido en el Centro.

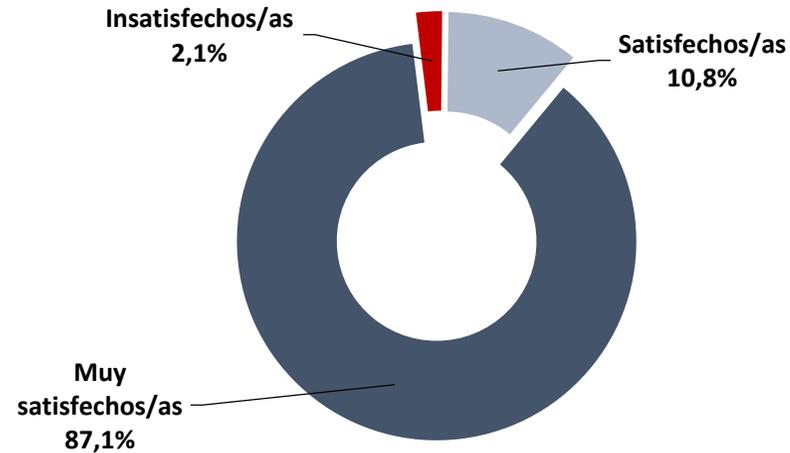


Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

Personas adultas atendidas

Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

Satisfacción general con el Servicio (personas adultas atendidas).



- Del total de personas adultas que han respondido el cuestionario, el 87% está muy satisfecho/a con el Encuentro.
- Solo el 2% se encuentra insatisfecho o insatisfecha.



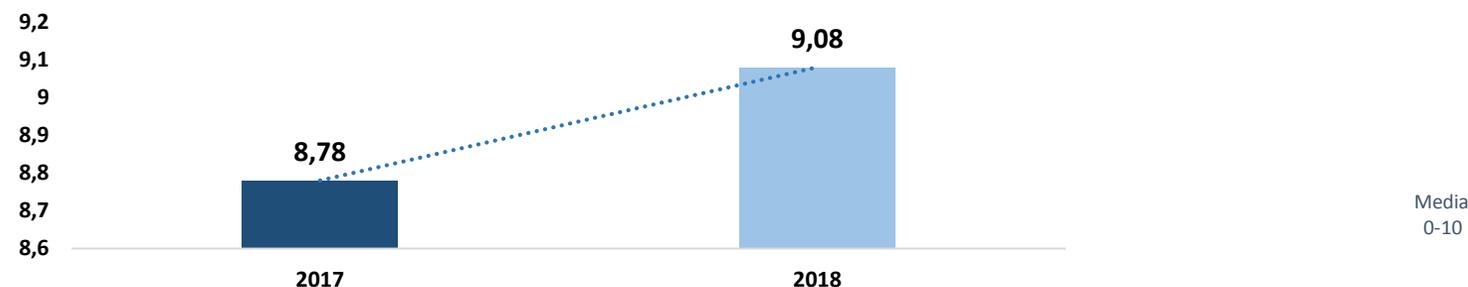
Base 2018: 666
Base 2017: 117

CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 692; Base 2017 = 117

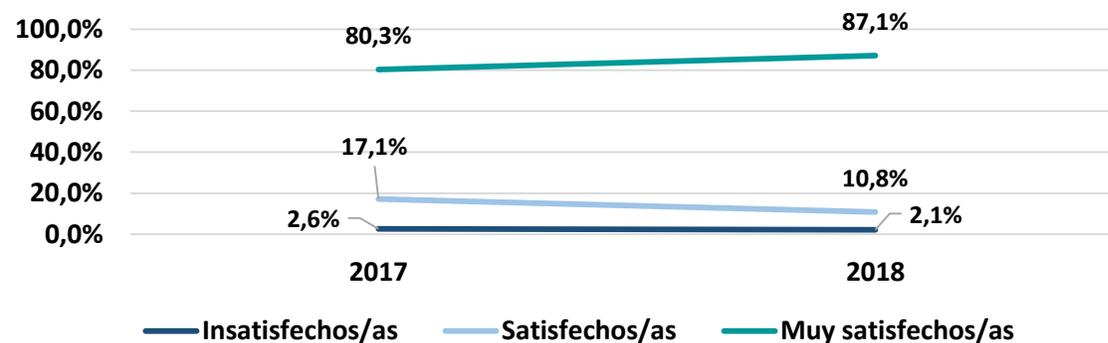
P2: De acuerdo a su experiencia con el servicio que ha recibido en este Centro, ¿Cuál es su grado de satisfacción general?

Servicio de Centros de Atención a la Infancia

Satisfacción general con el servicio. Evolución. Personas adultas atendidas.



- La valoración media de las personas adultas en 2018 ha aumentado 0,3 puntos con respecto a la obtenida en la medición realizada en 2017.



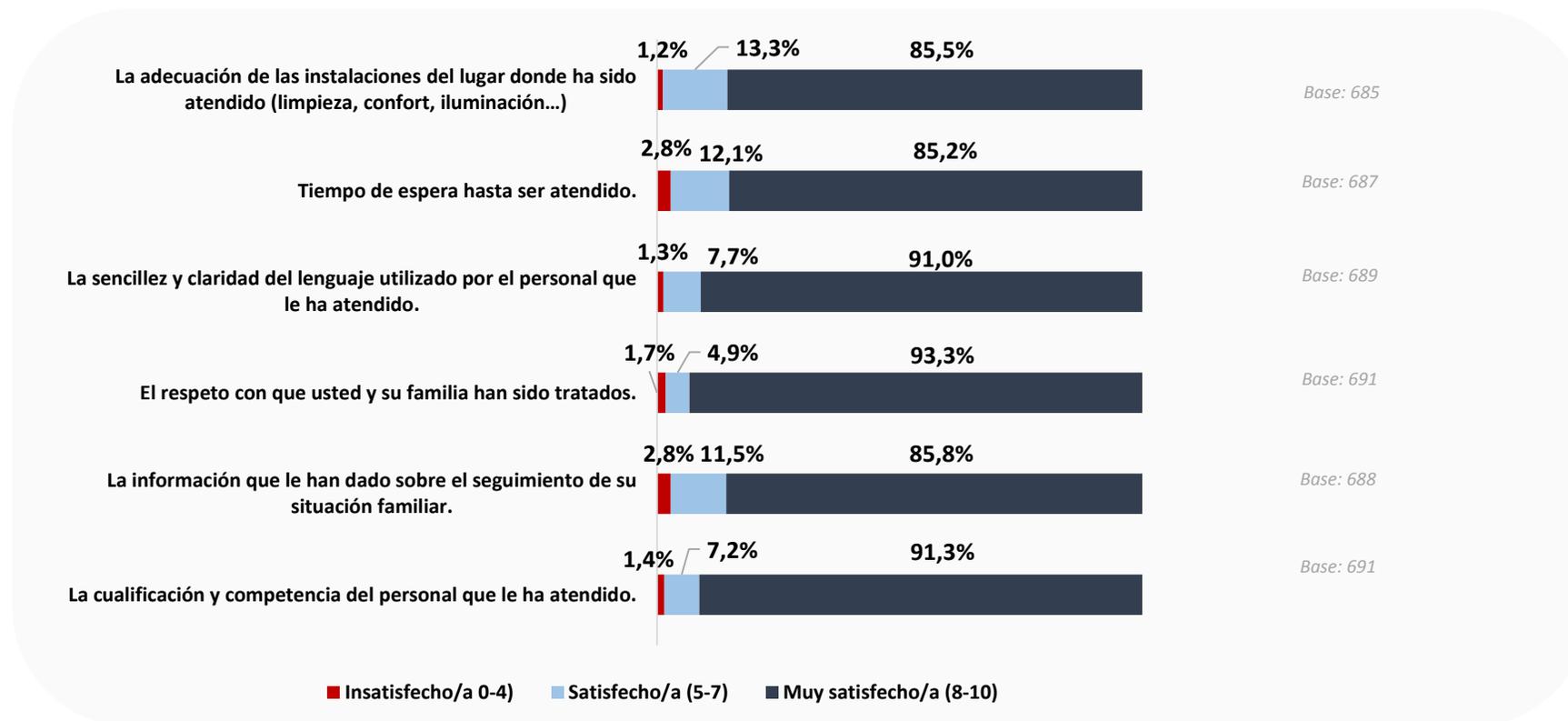
Base 2018: 666
Base 2017: 117

CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 692; Base 2017 = 117

P2: De acuerdo a su experiencia con el servicio que ha recibido en este Centro, ¿Cuál es su grado de satisfacción general?

Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

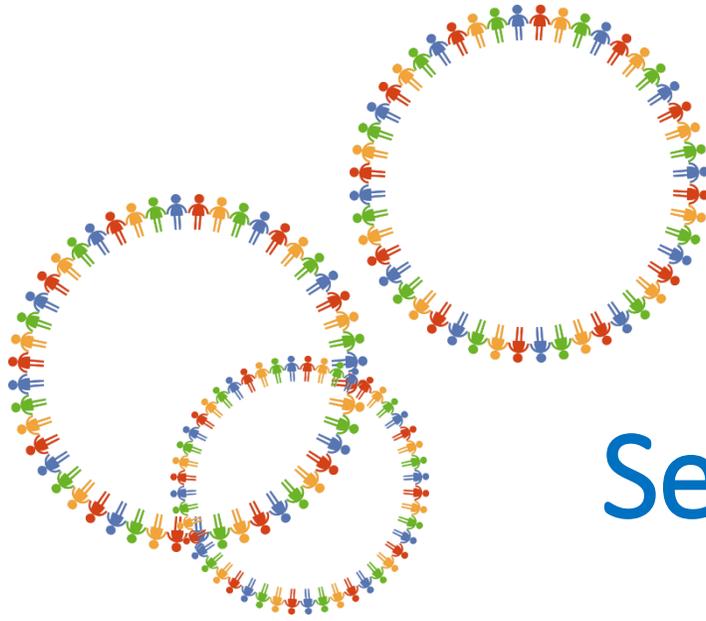
Personas adultas atendidas



- Más del 90% de las personas adultas encuestadas han manifestado sentirse satisfechas o muy satisfechas con todos los aspectos medidos del servicio, siendo los mejor valorados los referentes al respeto con que han sido tratadas y a la calidad de las y los profesionales. Por lo que podemos observar, con lo que menos se sienten satisfechas es con el tiempo de espera hasta ser atendidos y la información sobre el seguimiento de su situación.

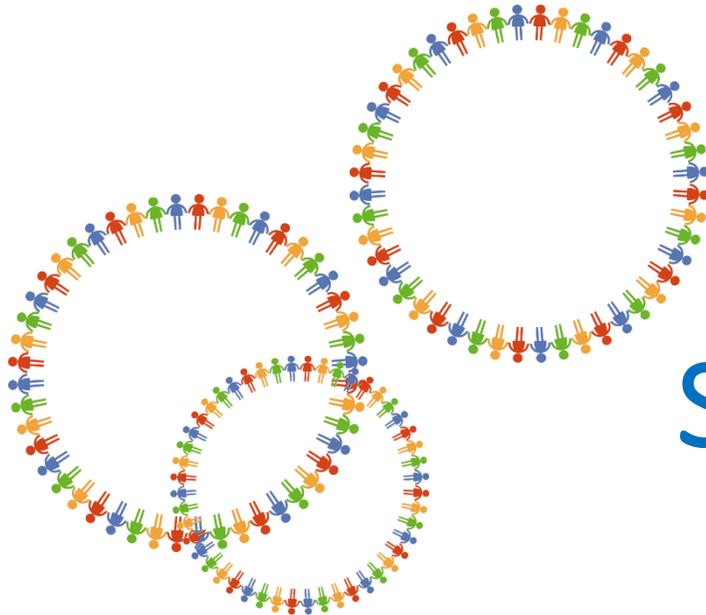
CUE de satisfacción de atención. Base 2018= 692.

P1: Por favor, indique su grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con el servicio que ha recibido en el Centro..



Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

Sugerencias: no se realizó ninguna

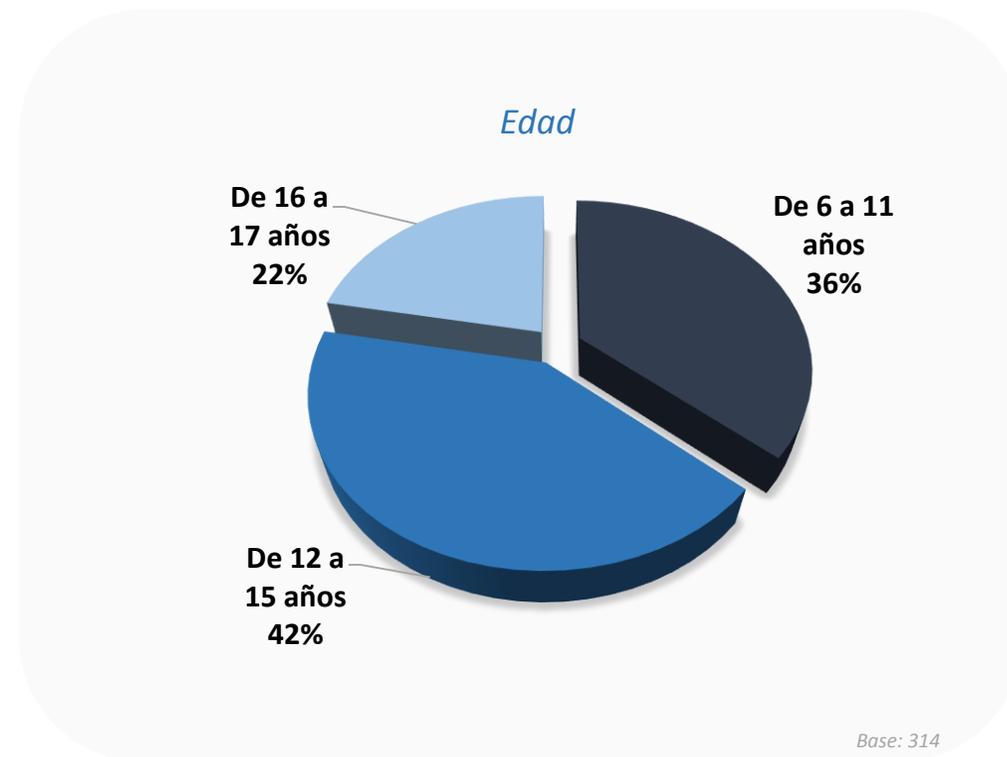
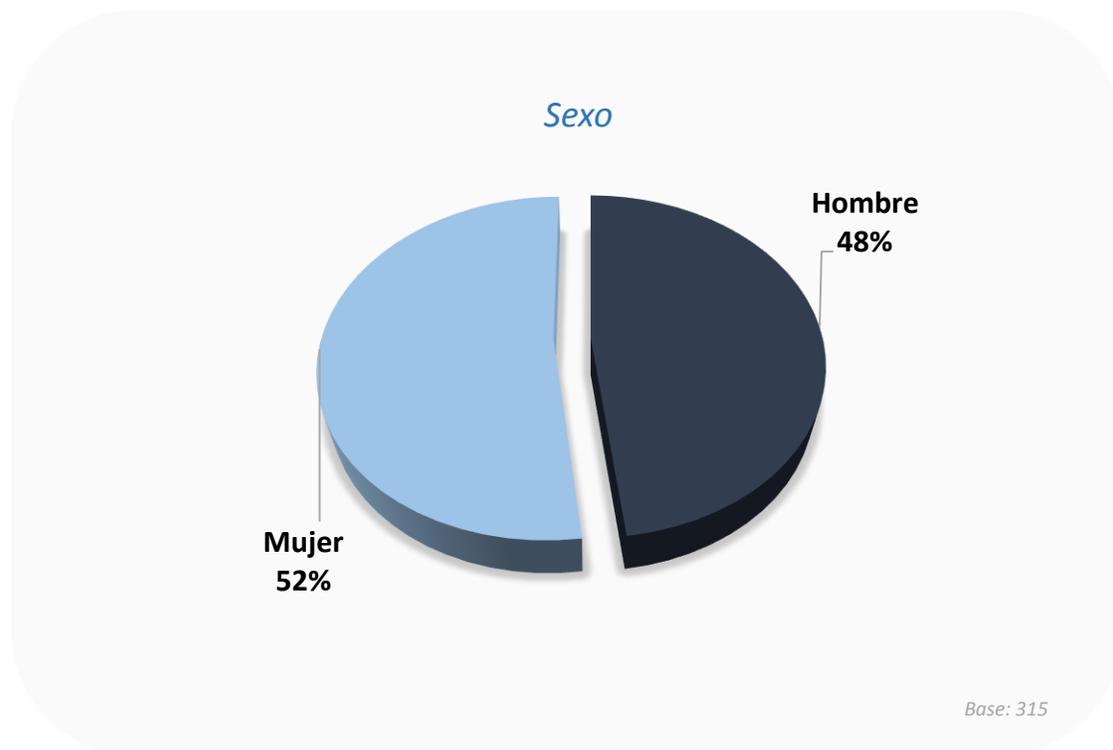


Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

Perfil personas atendidas

Perfil menores atendidas/os.

Sexo y edad



- Del total de menores atendidas/os en el servicio de los CAI, el 52% son mujeres y el 48% son hombres, siendo más igualitarios los porcentajes en este grupo.
- Respecto a la edad, el mayor porcentaje (42%) corresponde a la franja comprendida entre 12 y 15 años de edad, seguida de la de 6 a 11 años (36%).

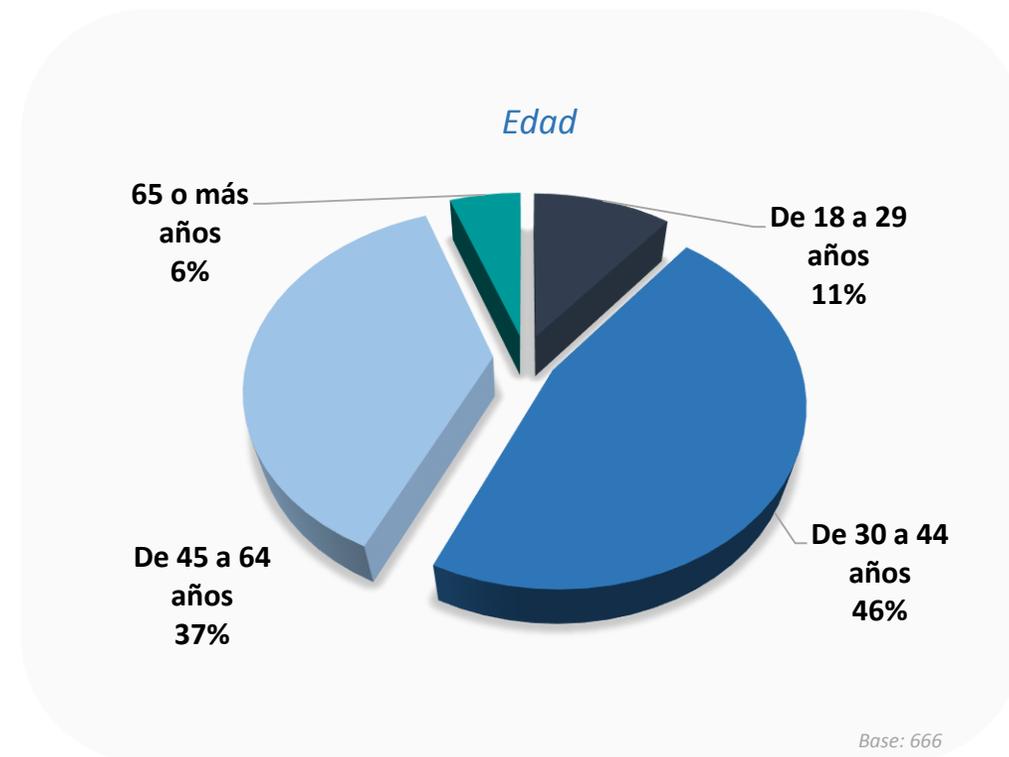
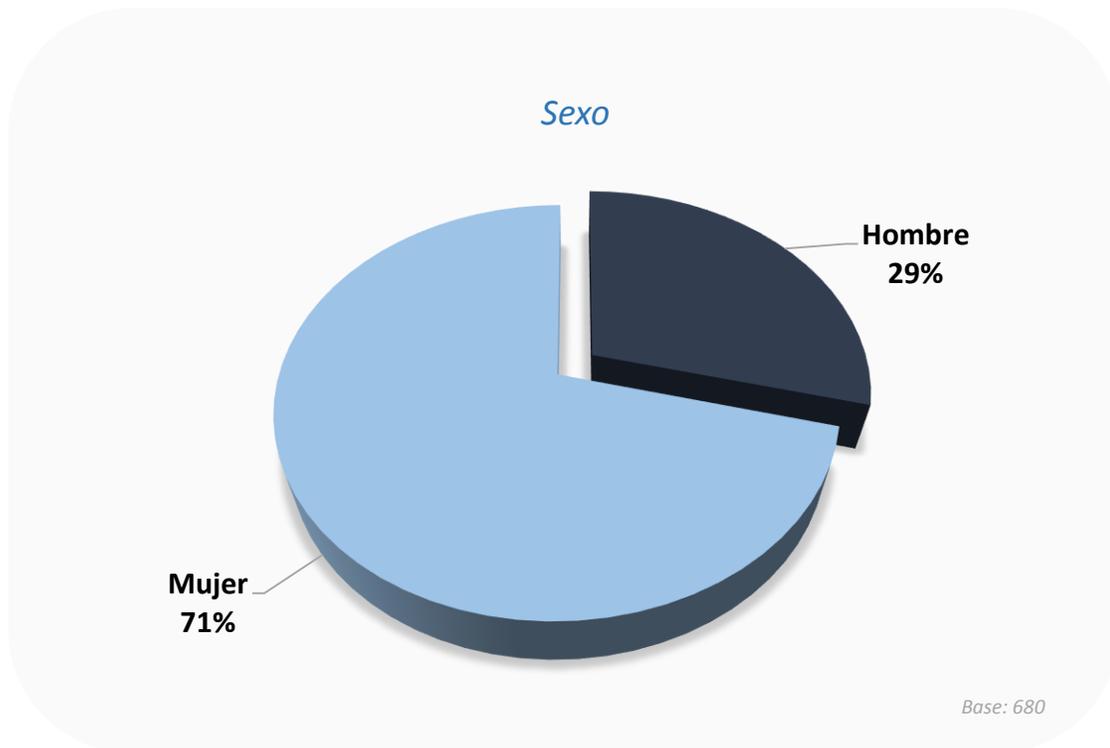
CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 318

P4: Eres...

P5: ¿En qué grupo de edad te encuentras?

Perfil personas adultas.

Sexo y edad



- Del total de personas adultas atendidas en el servicio de los CAI, el 71% son mujeres, mientras que, el 29% son hombres.
- Respecto a la edad, el mayor porcentaje (46%) corresponde a la franja comprendida entre 30 y 44 años, seguida de la de 45 a 64 años (37%).

CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 692

P4: Usted es...

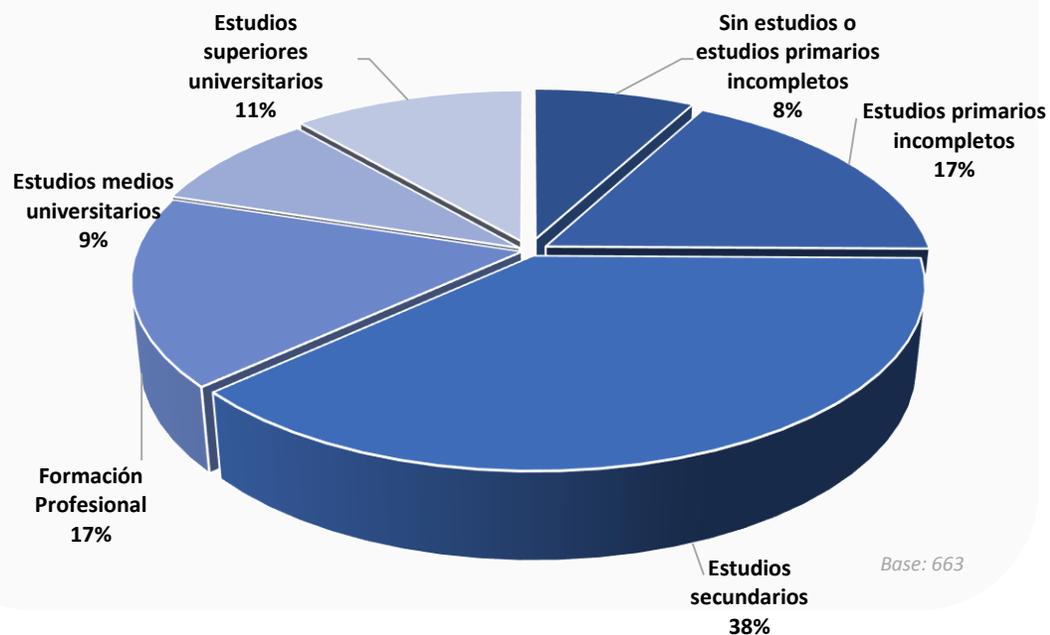
P5: ¿En qué grupo de edad se encuentra? Marque con una X en la casilla correspondiente.

Perfil personas adultas.

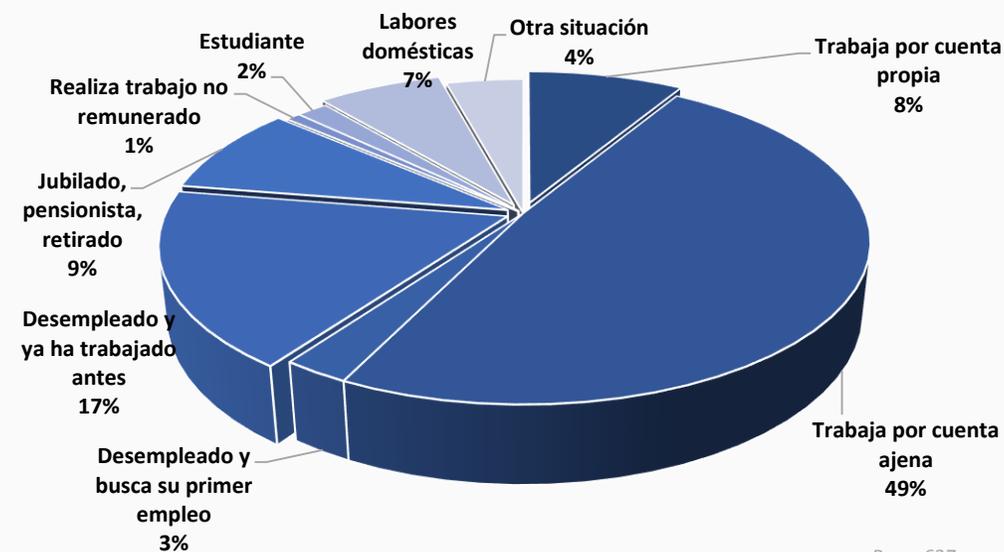
Nivel de estudios y situación laboral

- Del total de personas adultas atendidas en el servicio de los CAI, el 38% tiene estudios secundarios, seguido de las que tienen formación profesional terminada y estudios primarios incompletos con un 17% cada uno.
- Respecto a la situación laboral, la mayor parte del porcentaje total se reparte entre el trabajo por cuenta ajena y desempleado y habiendo trabajado ya antes.

Nivel de estudios



Situación laboral



CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 692

P6: ¿Cuál es el mayor nivel de estudios que ha terminado usted? Marque con una X en la casilla correspondiente. Respuesta única.

P7: ¿Cuál es su situación laboral actual? Marque con una X en la casilla correspondiente. Respuesta única.