

# Satisfacción de personas usuarias de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

## Servicios de Atención Familiar

Informe de resultados  
2020

Departamento de Familia

Subdirección General de Familias e Infancia  
Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

# Índice de contenidos.



- Ficha técnica
- Satisfacción general con el servicio recibido.
  - Datos anuales.
  - Evolución.
  - Satisfacción general según perfil y CAF.
- Organización y prestación del servicio.
  - Inicio de la intervención.
  - Equipamiento, instalaciones y horario.
  - Apoyo profesional.
  - Respuesta a las necesidades.
  - Valoración de la intervención y de los aspectos organizativos según CAF.
- Evolución 2017-2020.
- Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.
- Datos de clasificación.

# Ficha técnica.

## TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de personas usuarias de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF): Servicios de Atención Familiar. 2020.

## ÓRGANO PROMOTOR:

Departamento de Familia. Subdirección General de Familias e Infancia. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud. Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

## OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las personas que utilizan los Servicios de Atención Familiar que se prestan en los CAF de la ciudad de Madrid.

## UNIVERSO:

10.455 familias usuarias de los Servicios de Atención Familiar de los CAF.

## TAMAÑO MUESTRAL:

554 cuestionarios válidos.

## PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

La selección de informantes es censal, se facilita a la totalidad de familias que finalizan la intervención, durante la sesión de cierre.

## ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto  $p=q=0,5$ , el error muestral es del  $\pm 4,13\%$ .

## METODO DE RECOGIDA:

Los cuestionarios son autocumplimentados por las familias a partir de un formulario realizado en Google Forms, cuyo link es remitido por correo electrónico. La información es recabada por los CAF y derivada al Departamento de Familia.

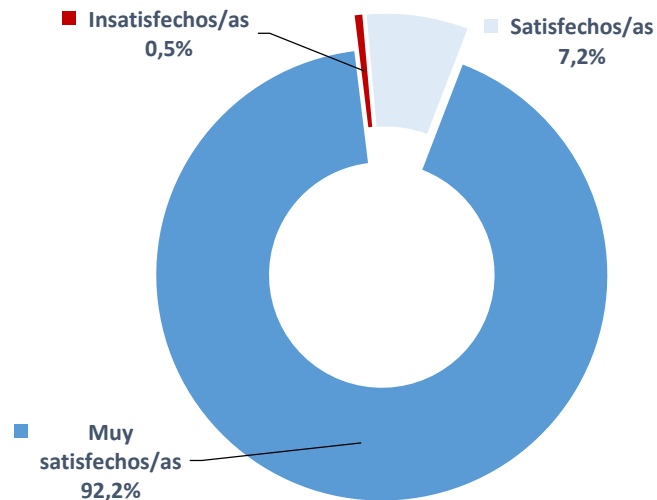
## PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

La recogida de la información se extiende a lo largo del año. El periodo de la evaluación 2020 comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre.

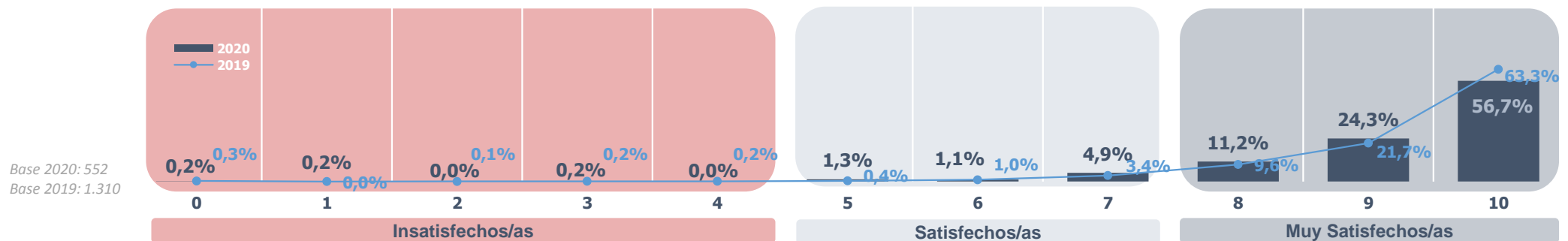
Desde el mes de marzo y hasta finales de año, la actividad de los CAF en 2020 se ha visto afectada por la pandemia COVID-19. La evaluación de la satisfacción durante este año está condicionada por diversos aspectos organizativos y metodológicos, como lo son el aumento de la actividad virtual en decremento de la presencial, la reducción de aforos en los CAF o la adaptación a otro tipo de medidas de carácter sanitario.

# Satisfacción general con el servicio recibido.

Datos anuales.



- Los Servicios de Atención Familiar prestados por los CAF a las familias incluyen orientación social, asesoramiento jurídico, atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares, atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar, mediación familiar y el espacio de relación para familias con niños de 0 a 3 años.
- Algo más de 9 de cada 10 personas entrevistadas (92,2%) manifiestan sentirse “muy satisfechas”, con los servicios de atención familiar, valorando con puntuaciones que oscilan entre el 8 y el 10, dentro de una escala de valores 0-10. Estos datos reflejan una alta satisfacción de las familias con el servicio recibido, pero más reducida a la obtenida en 2019, cuando el porcentaje fue de 94,6%.
- El 56,7%, ha otorgado la máxima puntuación (10) al servicio recibido.
- La insatisfacción con el servicio (valoraciones 0 o 4) es manifestada por el 0,5%.

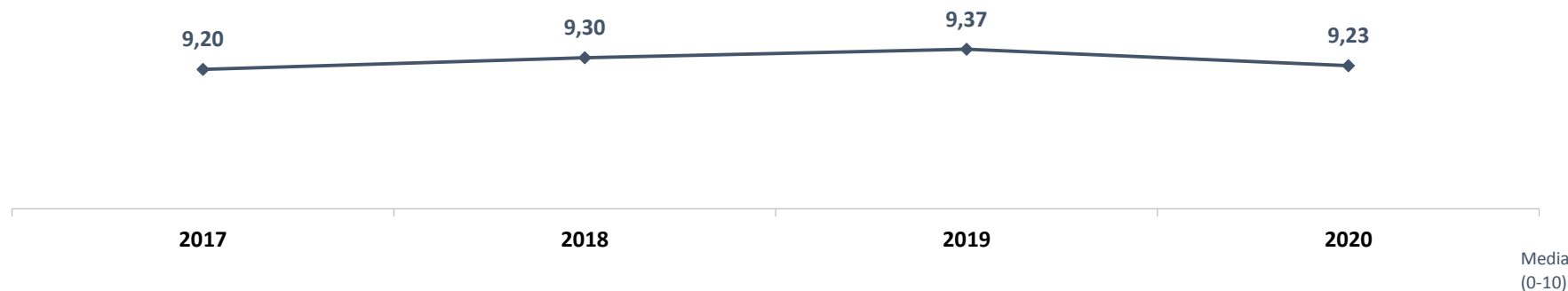


CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2020= 554; Base 2019 = 1.315.

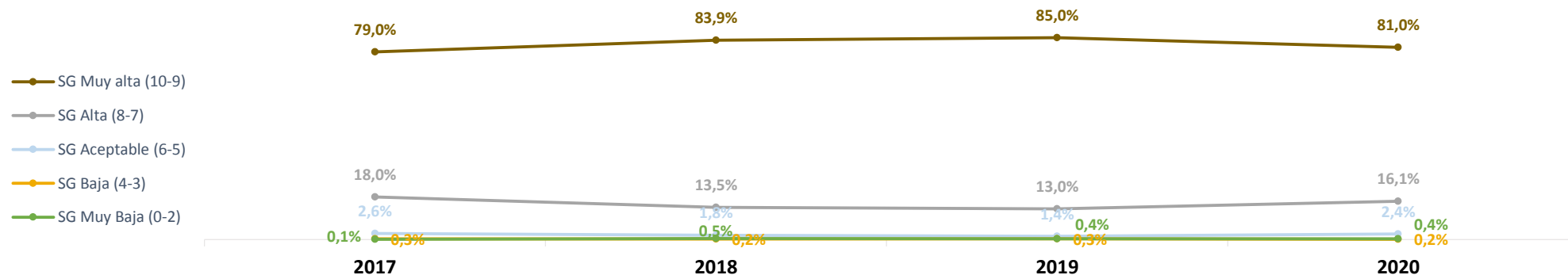
P5: En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en el centro, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio recibido? Utilice una escala de 0 a 10.

# Satisfacción general con el servicio recibido.

## Evolución.



- La valoración media de los servicios de atención familiar en 2020 (9,23) desciende de la obtenida los dos últimos años, aunque continua siendo muy elevada y superior a 9.
- El descenso se concentra entre las personas con muy alta satisfacción, concretamente entre quienes valoran el servicio con puntuaciones 9 y 10.



Base 2020: 552  
 Base 2019: 1.310  
 Base 2018: 1.691  
 Base 2017: 1.782

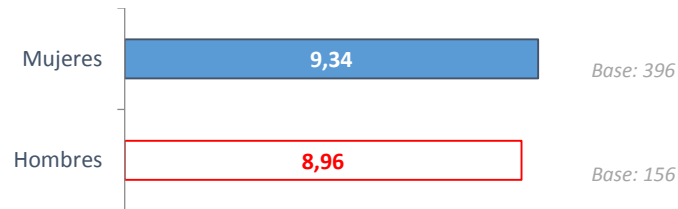
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2020= 554; Base 2019 = 1.315; Base 2018 = 1.695; Base 2017= 1.785.

P5: En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en el centro, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio recibido? Utilice una escala de 0 a 10.

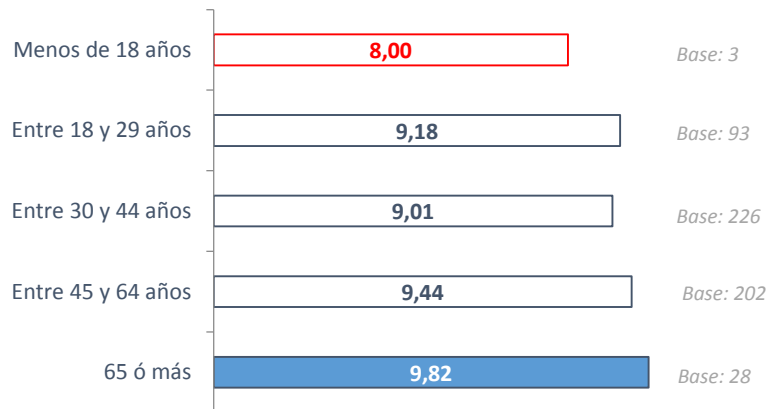
# Satisfacción general con el servicio recibido.

## Satisfacción general según perfil y CAF.

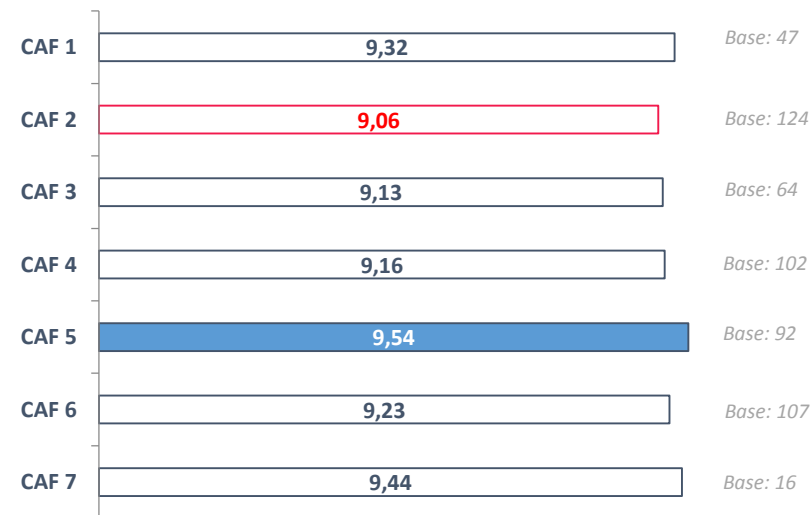
Valoración media según sexo de la persona entrevistada.



Valoración media según edad de la persona entrevistada.



Valoración media según CAF.



- Las mujeres y el grupo de personas más mayores valoran el servicio global con puntuaciones medias más elevadas que los hombres o el resto de grupos de edad.
- Todos los CAF han recibido puntuaciones medias superiores al 9.
- Aunque el tamaño de la muestra no permite la extrapolación de conclusiones por centro, destaca el CAF 5 por haber obtenido la media más elevada y, en el extremo contrario, el CAF 2, por haber sido valorado con una puntuación ligeramente más baja.
- Subyace sobre el análisis de la valoración global del servicio, dificultades de representatividad de la muestra a partir de las variables sociodemográficas.

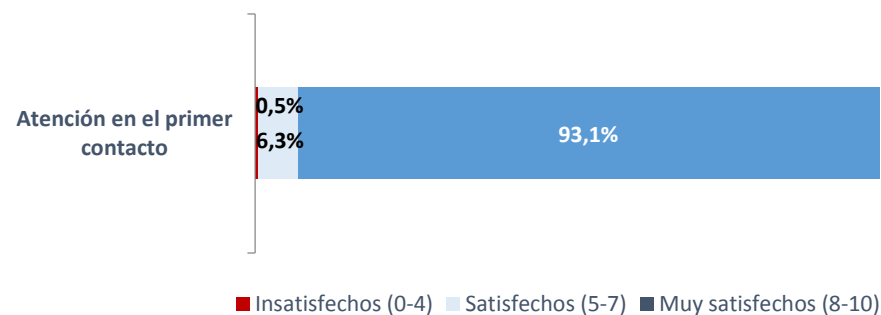
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2020= 554.

P5: En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en el centro, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio recibido? Utilice una escala de 0 a 10.

# Organización y prestación del servicio.

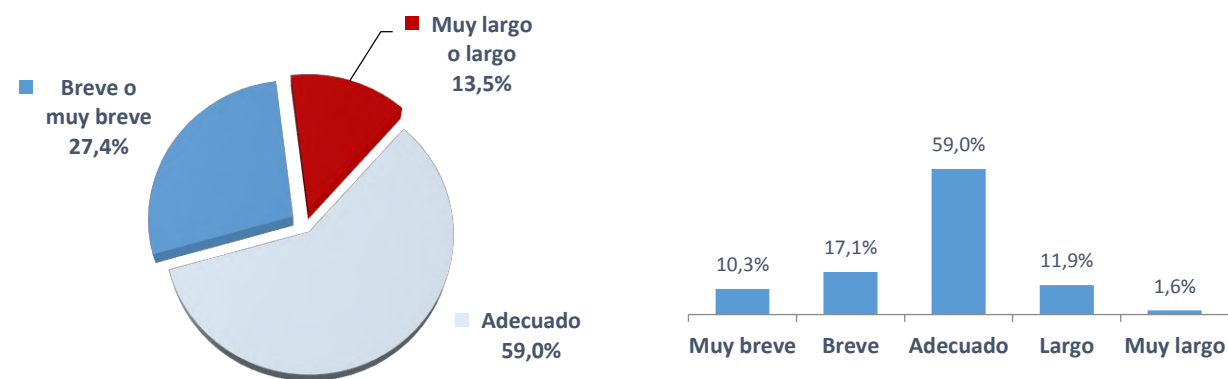
## Inicio de la intervención.

Atención recibida en el primer contacto.



Base: 554

Tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita.



Base: 554

- El 99,5% de las familias se formaron una buena percepción de los CAF tras el primer contacto con los y las profesionales (en el 93,1%, la percepción fue muy buena). La atención recibida en ese primer contacto ha sido valorada con una puntuación media de 9,36.
- El 86,4% de las familias se muestran satisfechas respecto al periodo de tiempo que transcurrió entre el primer contacto y la primera cita en el centro (lo consideran adecuado e incluso breve o muy breve). No obstante, el 13,5% lo ha percibido excesivo (largo o muy largo).

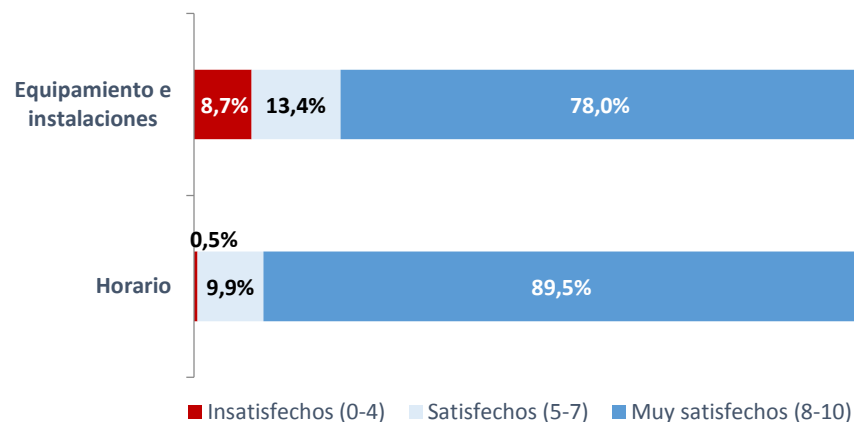
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2020= 554.

P1: Por favor, indique su grado de satisfacción con la atención recibida en su primer contacto con el centro. // P2: El tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita.

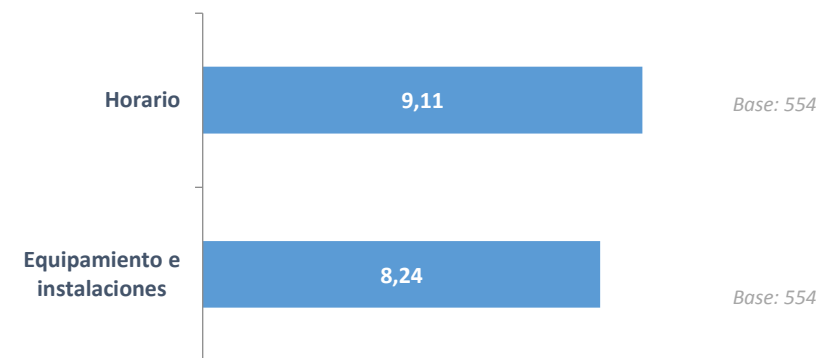
# Organización y prestación del servicio.

## Equipamiento, instalaciones y horario.

Organización del servicio.



Ranking de atributos.



- El equipamiento y las instalaciones de los CAF se revela como el aspecto más crítico de todos los medidos en la encuesta: es el que menor valoración media ha obtenido (8,24) y el que tiene un mayor número de personas nada satisfechas (el 8,7% ha puntuado este atributo con puntuaciones que oscilan entre el 0 y el 4).
- La percepción del horario de atención de los centros es más positiva. Su valoración media es de 9,11 y el porcentaje de personas muy satisfechas corresponde a un 89,5%. No obstante, este dato coexiste con el 9,9% de personas cuya satisfacción es más baja (de 5 a 7) y con el de personas insatisfechas (0,5% y, por tanto, un porcentaje más residual que el anterior).

CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2020= 554.

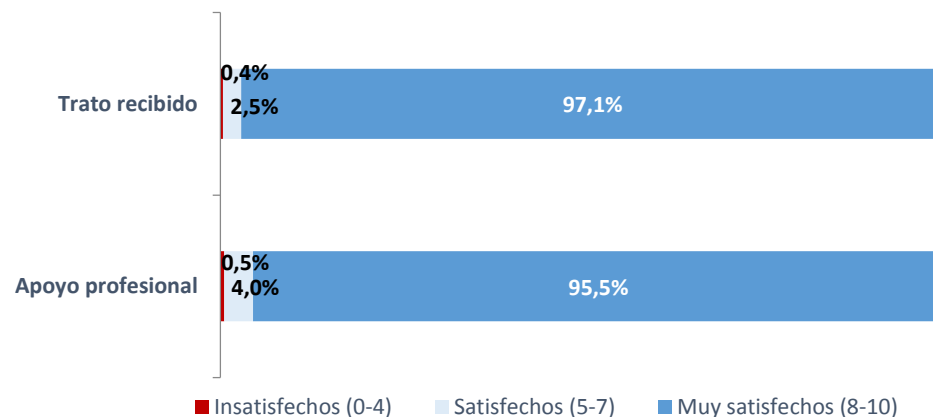
P3.1: La adecuación del equipamiento e instalaciones del centro donde se le ha atendido. // P3.2: El horario de atención del centro.



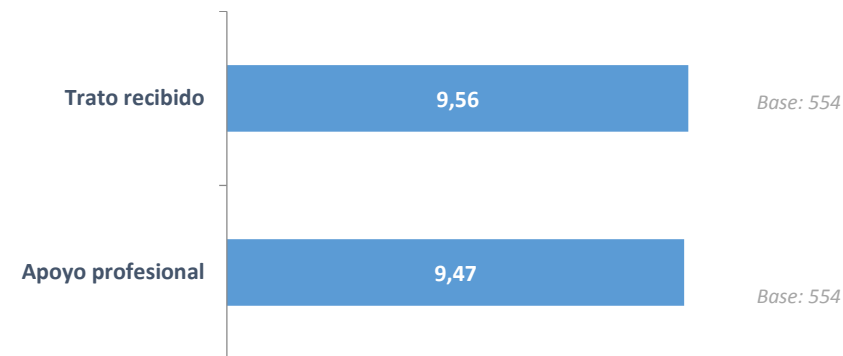
# Organización y prestación del servicio.

## Apoyo profesional.

Trato y apoyo del equipo de profesionales.



Ranking de atributos.



- La valoración que las personas encuestadas hacen de la atención profesional es muy buena. Casi la totalidad de las familias (97,1%) valoran el trato recibido con puntuaciones entre el 8 y 10, mientras que el 95,5% lo hace del apoyo que se les ha facilitado.
- Las personas disconformes o no satisfechas oscilan entre el 0,4% del trato y el 0,5%, del apoyo profesional.
- En coherencia con la distribución porcentual de la satisfacción, las valoraciones medias son también muy elevadas siendo, de hecho, las mejor puntuadas de todos los aspectos medidos en la encuesta (9,56 en relación al trato y 9,47 al apoyo).

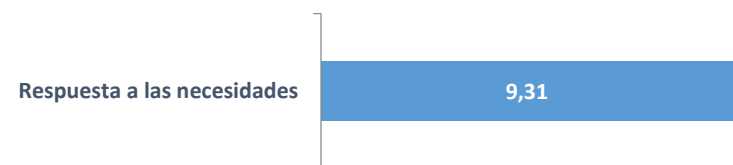
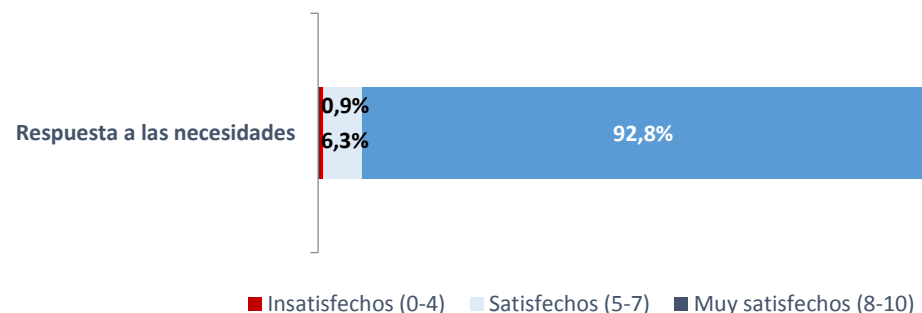
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2020= 554.

P3.3: El trato recibido por los y las profesionales que le han atendido. // P3.4: El apoyo profesional que ha recibido.

# Organización y prestación del servicio.

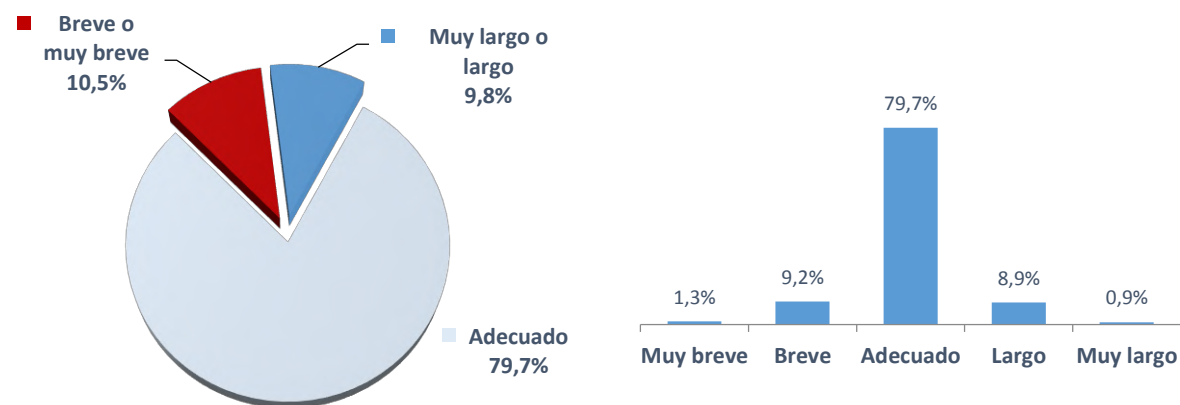
## Respuesta a las necesidades.

Adecuación de la respuesta ofrecida a las necesidades de la familia.



Base: 554

Duración del apoyo.



Base: 553

- La atención recibida en los CAF ha sido adecuada a las necesidades del 99,1% de las familias (el 92,8% se muestran muy satisfechas, y el 6,3%, relativamente satisfechas).
- La valoración media de este aspecto ha resultado ser de 9,31.
- La valoración del tiempo de intervención con las familias se divide entre el 79,7% de familias satisfechas o que entienden la duración como adecuada, y el 20,3% que la consideran desproporcionada, bien por resultarles escasa (10,5% breve o muy breve), o bien por considerarla excesiva (9,8% larga o muy larga).

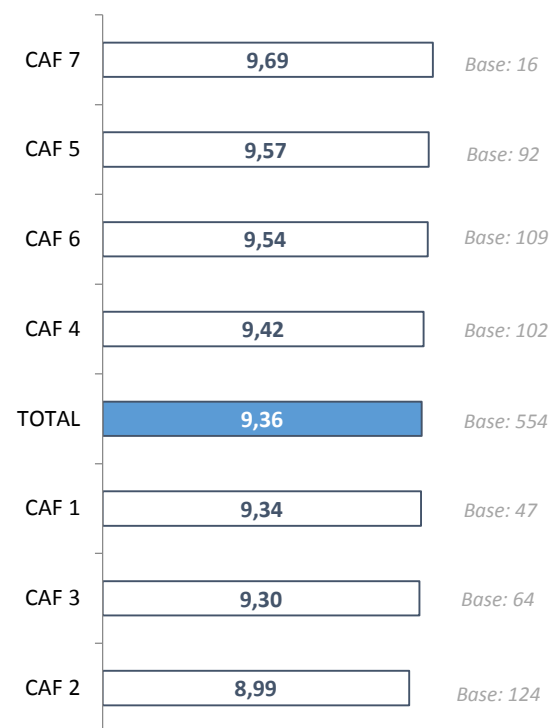
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2020= 554.

P3.5: La adecuación de la respuesta ofrecida a sus necesidades. // P4: La duración del apoyo que usted y su familia han recibido en el centro.

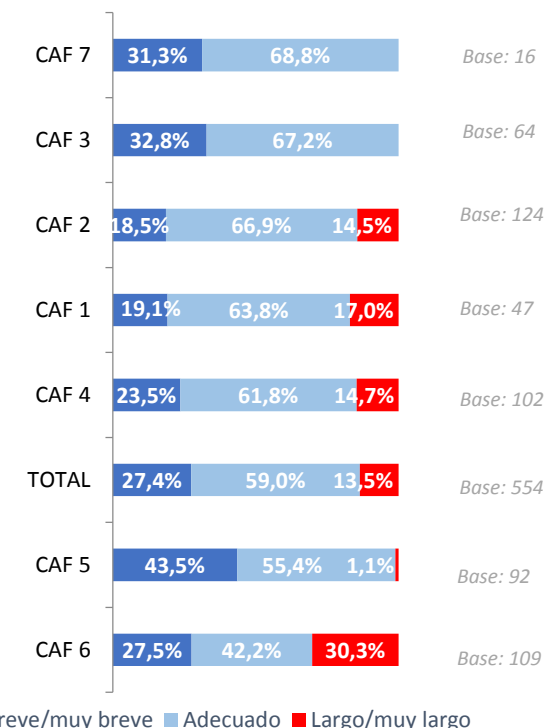
# Organización y prestación del servicio.

## Valoración de la intervención y de los aspectos organizativos según CAF.

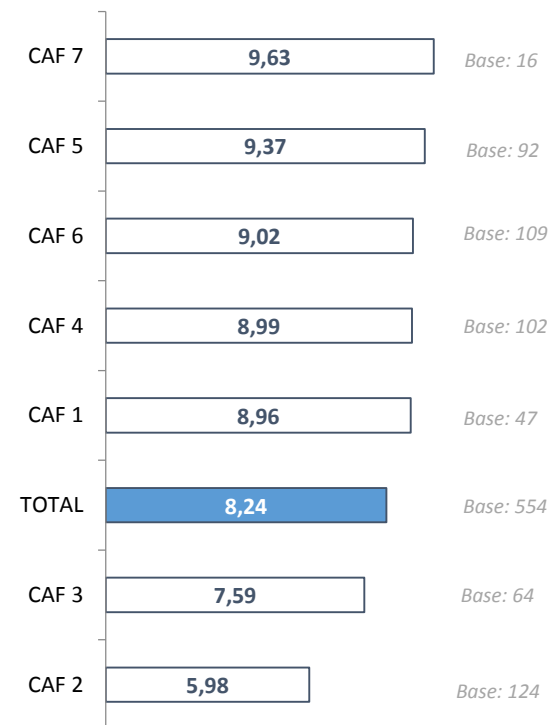
Atención en el primer contacto.



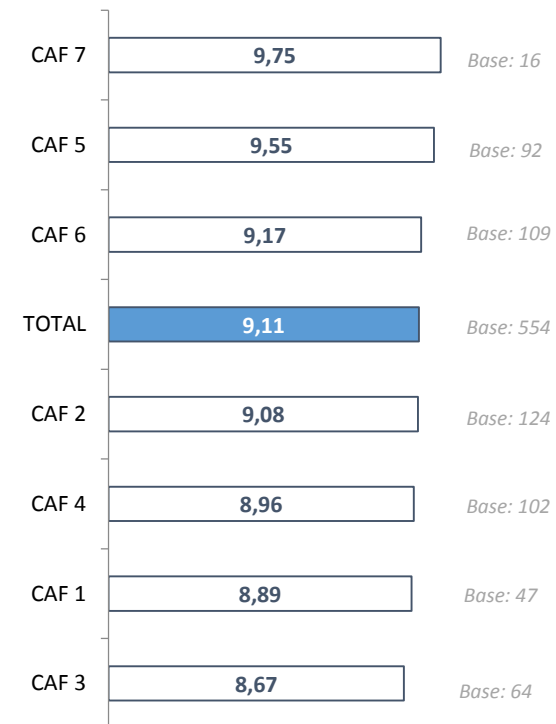
Tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita.



Equipamiento e instalaciones.



Horario.

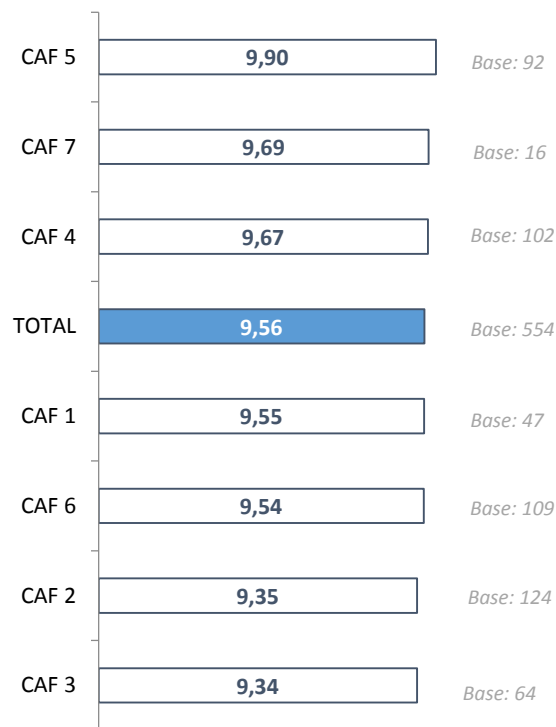


CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2020= 554. P1: Por favor, indique su grado de satisfacción con la atención recibida en su primer contacto con el centro. // P2: El tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita. // P3.1: La adecuación del equipamiento e instalaciones del centro donde se le ha atendido. // P3.2: El horario de atención del centro. // P3.3: El trato recibido por los y las profesionales que le han atendido. // P3.4: El apoyo profesional que ha recibido. // P3.5: La adecuación de la respuesta ofrecida a sus necesidades. // P4: La duración del apoyo que usted y su familia han recibido en el centro.

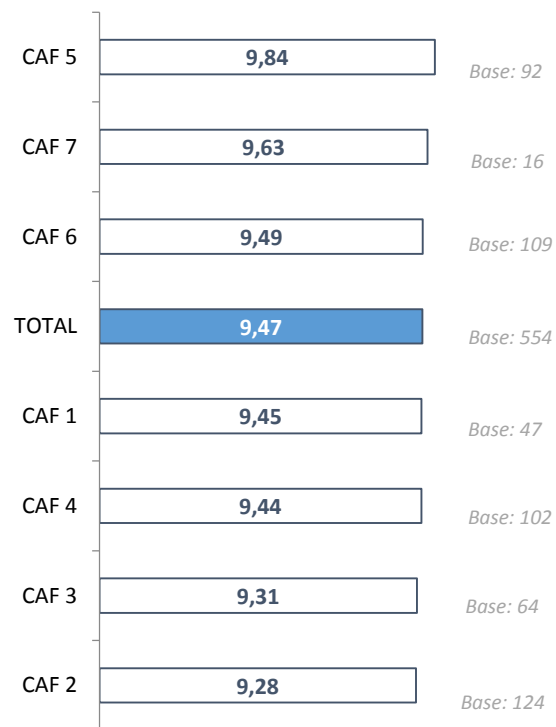
# Organización y prestación del servicio.

## Valoración de la intervención y de los aspectos organizativos según CAF.

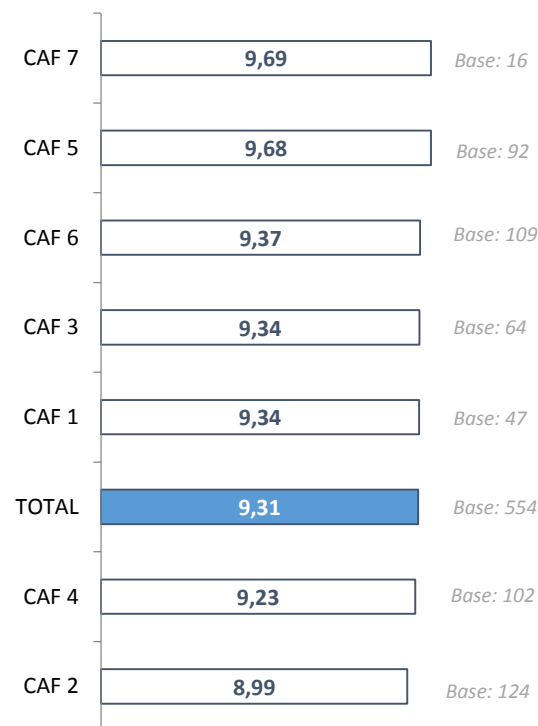
Trato recibido.



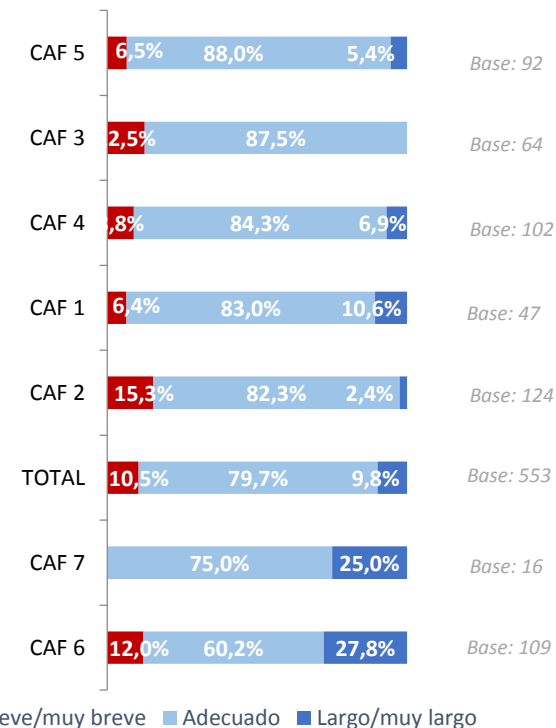
Apoyo profesional.



Respuesta a las necesidades.



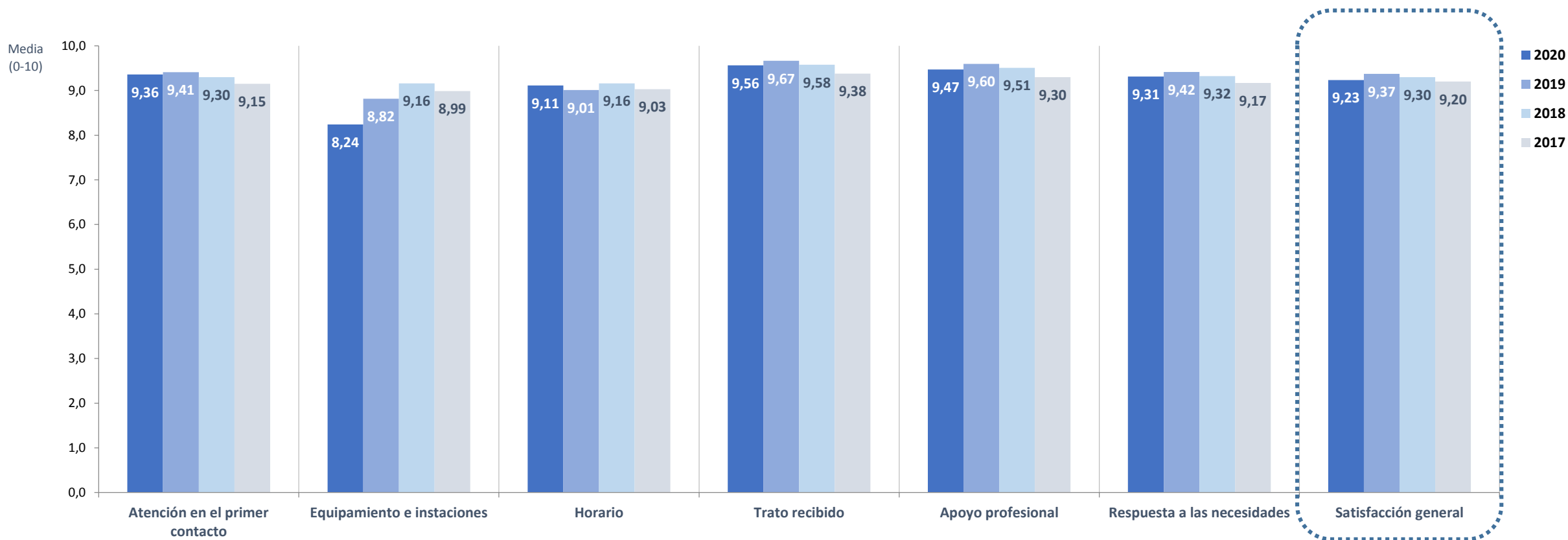
Duración del apoyo.



CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2020= 554.

P1: Por favor, indique su grado de satisfacción con la atención recibida en su primer contacto con el centro. // P2: El tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita. // P3.1: La adecuación del equipamiento e instalaciones del centro donde se le ha atendido. // P3.2: El horario de atención del centro. // P3.3: El trato recibido por los y las profesionales que le han atendido. // P3.4: El apoyo profesional que ha recibido. // P3.5: La adecuación de la respuesta ofrecida a sus necesidades. // P4: La duración del apoyo que usted y su familia han recibido en el centro.

# Evolución 2017 – 2020.



2017	B: 1.782	B: 1.783	B: 1.779	B: 1.781	B: 1.782	B: 1.783	B: 1.782
2018	B: 1.695	B: 1.695	B: 1.692	B: 1.695	B: 1.693	B: 1.694	B: 1.691
2019	B: 1.315	B: 1.314	B: 1.314	B: 1.314	B: 1.313	B: 1.315	B: 1.310
2020	B: 554	B: 554	B: 554	B: 554	B: 554	B: 554	B: 552

# Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.

Aportan sugerencias de mejora  
14,6%

No aportan sugerencias  
85,4%

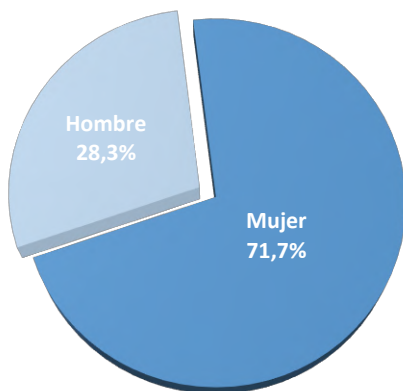
- |   |       |
|---|-------|
| ▪ Reiteración expresa de la satisfacción con el servicio y profesionales / felicitaciones | 66,7% |
| ▪ Reducir el tiempo que transcurre entre las sesiones (periodicidad semanal o quincenal)  | 9,9%  |
| ▪ Ampliar la duración de las sesiones (de 1,5 h. a 2 h.)                                  | 4,9%  |
| ▪ Ampliar horarios (disponibilidad de citas por las tardes; ampliar el horario)           | 4,9%  |
| ▪ Combinar citas individuales y de pareja   | 3,7%  |

Base: 81

- |   |      |
|---|------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consecuencias del confinamiento (visitar el centro, finalizar la intervención...)</li> <li>▪ Queja manifiesta por la gestión de horarios (retraso en las citas; no se respetan los horarios)</li> <li>▪ Espacio de relación (que las edades de los niños sean similares; más dinámicas; captar al público masculino; aportar datos de expertos y ejemplos)</li> </ul>  | 2,5% |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporar formación en los centros escolares (empatía, frustraciones, relaciones tóxicas, etc.)</li> <li>▪ Incluir a los hijos mayores de edad en la terapia</li> <li>▪ Infraestructuras (sala de espera pequeña e incómoda)</li> <li>▪ Implementar más lugares de crianza dirigida</li> <li>▪ Más actividades <i>on line</i></li> <li>▪ Queja manifiesta por falta de contacto para cita</li> <li>▪ Queja manifiesta por falta de imparcialidad de una profesional</li> <li>▪ Información sobre custodias</li> <li>▪ Publicitar el servicio</li> <li>▪ Considerar los gastos individuales</li> </ul> | 1,2% |

# Datos de clasificación.

Sexo de la persona entrevistada



Base 554

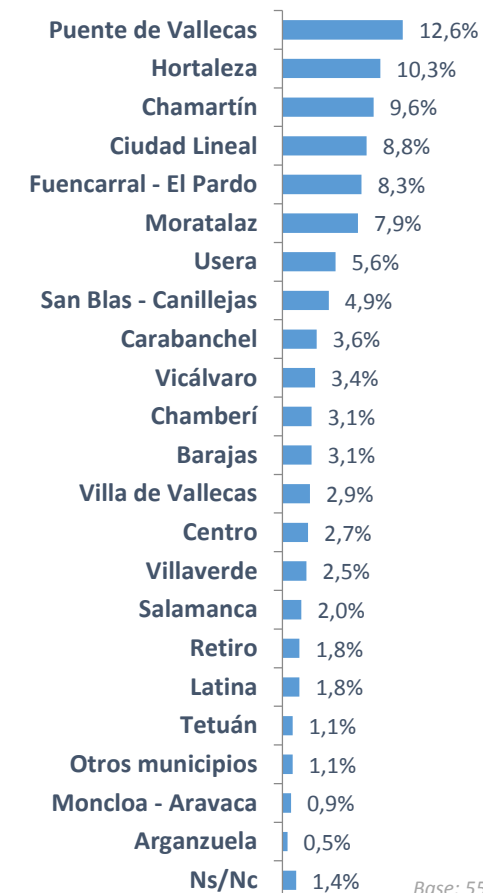


Edad de la persona entrevistada



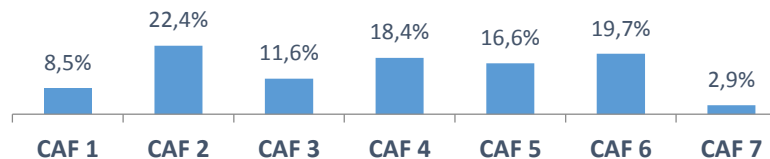
Base: 554

Distrito de residencia



Base: 554

Centro CAF



Base: 554

CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2020: 554.

P7: Por favor, indique su sexo; P8: ¿En qué grupo de edad se encuentra?; P9: ¿Puede indicarnos el distrito donde reside?

