

Satisfacción de familias usuarias del Servicio de Apoyo a Familias con Menores (SAF Menores)

Informe de resultados 2021

Departamento de Familia

Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

Índice de contenidos.



- **Ficha técnica**
- **Satisfacción general con el servicio recibido.**
 - Grado de satisfacción global
 - Satisfacción general según perfil
 - Evolución
- **Satisfacción general de niñas, niños y adolescentes.**
 - Satisfacción con la atención recibida
 - Satisfacción con la atención recibida según perfil
 - Evolución
- **Prestación del servicio.**
 - Tramitación y alta
 - Trato, actitud y profesionalidad del equipo
 - Incidencias
- **Mejora en la situación familiar.**
 - Conciliación, crianza, convivencia y organización
- **Evolución 2019-2021**
 - Valoraciones medias
 - Porcentaje de valoraciones 8-10
- **Observaciones y sugerencias de las personas entrevistadas.**
- **Datos de clasificación.**



Ficha técnica.

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de personas usuarias del Servicio de Apoyo a Familias con Menores (SAF Menores). 2021.

ÓRGANO PROMOTOR:

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción con el SAF Menores por parte de las familias usuarias.

UNIVERSO:

521 familias en alta en el servicio entre los meses de septiembre de 2020 y abril de 2021.

TAMAÑO MUESTRAL:

198 cuestionarios válidos.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

La selección de informantes es censal: se ha facilitado a todas las familias en alta durante el periodo.

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 5,60\%$.

METODO DE RECOGIDA:

La información es recogida mediante encuesta online por el Ayuntamiento de Madrid. El formulario está alojado en la aplicación municipal WEM y es gestionado por la Subdirección General de Familias e Infancia. El link para la cumplimentación de la encuesta es remitido a las personas usuarias por las entidades gestoras del servicio en el momento de ejecución de la encuesta (ASISPA y EULEN) mediante correo electrónico y su seguimiento corresponde al Departamento de Familia.

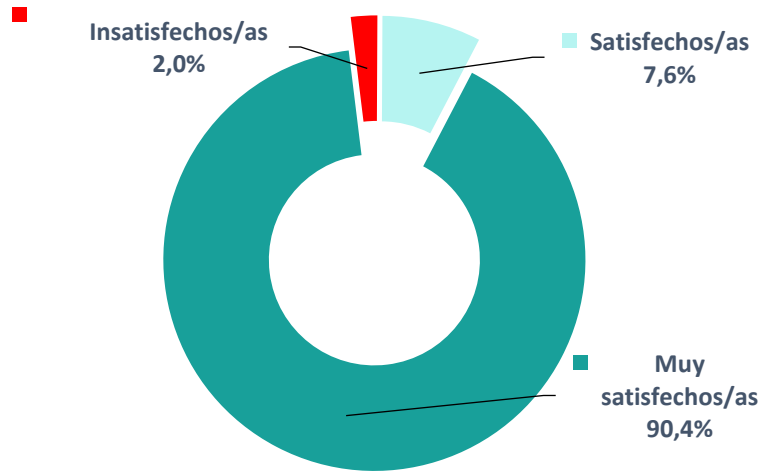
PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

La recogida de la información se ha realizado entre el 14 junio y el 5 de agosto de 2021.

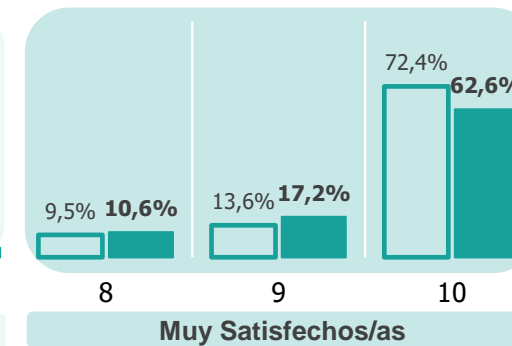
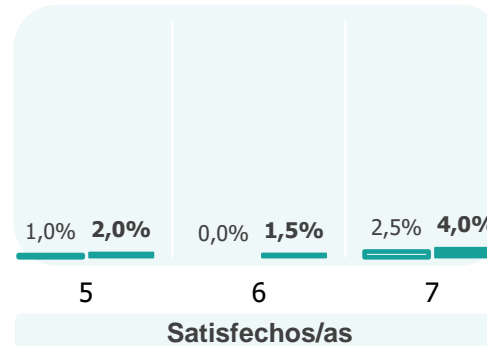
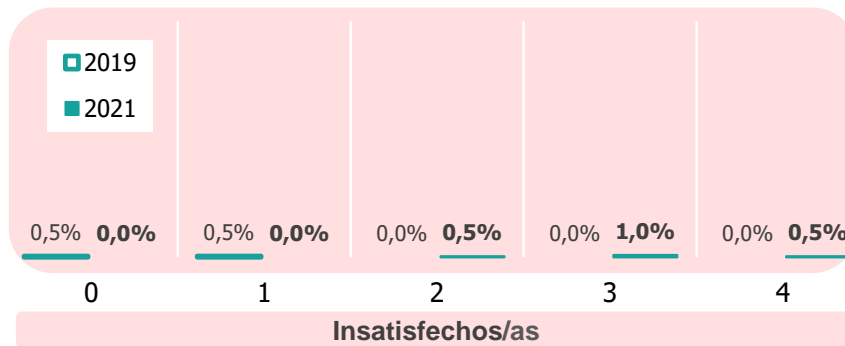


Satisfacción general con el servicio recibido.

Grado de satisfacción global.



- La satisfacción de las familias con el servicio recibido es elevada: el 90,4% de las personas entrevistadas han manifestado sentirse “muy satisfechas”, valorando con puntuaciones que oscilan entre el 8 y el 10.
- No obstante, la evolución respecto a la última evaluación realizada (2019) es **negativa**: el porcentaje de personas muy satisfechas (de 8 a 10) se ha reducido un 5,1%.
- En 2021 algo más de seis de cada diez personas han otorgado la máxima puntuación (10) al servicio recibido (siete de cada diez en 2019).
- Las personas insatisfechas (incluye valoraciones del 0 al 4), suponen el 2%.



Base 2019: 199
Base 2021: 198

CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2019 = 199; Base 2021: 198
P5: En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en el servicio, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global.

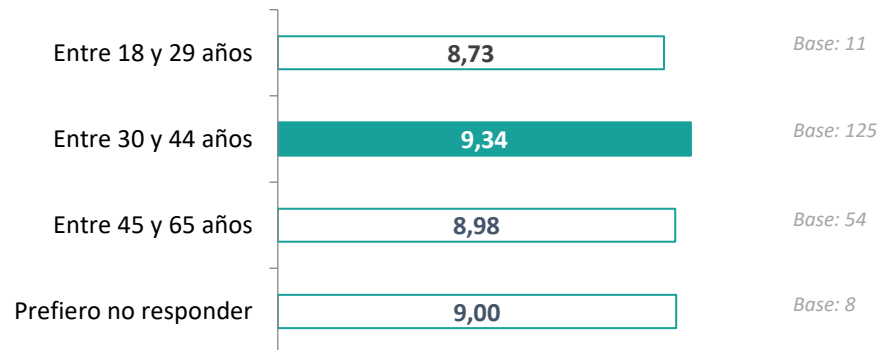
Satisfacción general con el servicio recibido.

Satisfacción general según perfil.

Valoración media según sexo de la persona entrevistada



Valoración media según edad de la persona entrevistada



Valoración media
9,19

- Las familias encuestadas perciben muy positivamente el servicio recibido por el SAF Menores.
- La valoración general media en 2021 ha resultado de 9,19 dentro de una escala de valores 0-10.
- Los hombres y el grupo de 30-44 años valoran el servicio con puntuaciones más elevadas que las mujeres o el resto de grupo etarios. No obstante, es importante destacar que estos datos no son representativos del universo y, además, que las diferencias entre los grupos de edad y el sexo no son estadísticamente significativas.

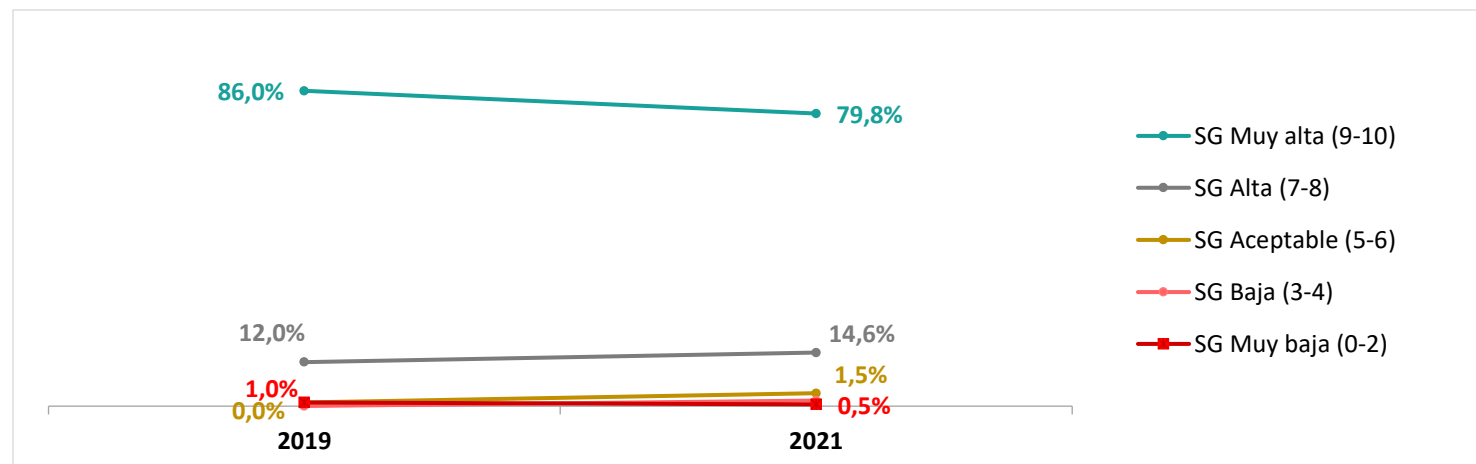
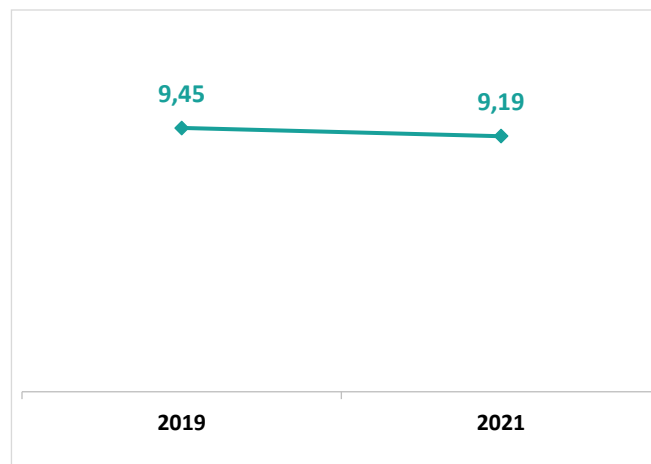
CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2021: 198

P5: En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en el servicio, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global.

Satisfacción general con el servicio recibido.

Evolución.

- La valoración general de las familias con el servicio ofrecido en 2021 ha resultado ser inferior a la realizada en 2019.
- El descenso se localiza entre las puntuaciones más elevadas: el porcentaje de familias que han valorado el servicio con las máximas puntuaciones (9 y 10) se ha reducido del 86% en 2019 al 79,8% en 2021.
- La valoración global media en 2021 (9,19) ha descendido 0,26 puntos respecto a 2019 (9,45).



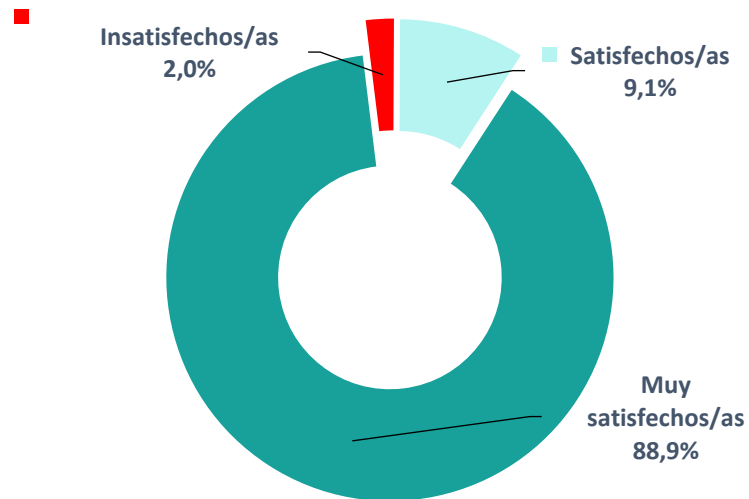
Base 2019: 199
Base 2021: 198

CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2019: 199; Base 2021: 198

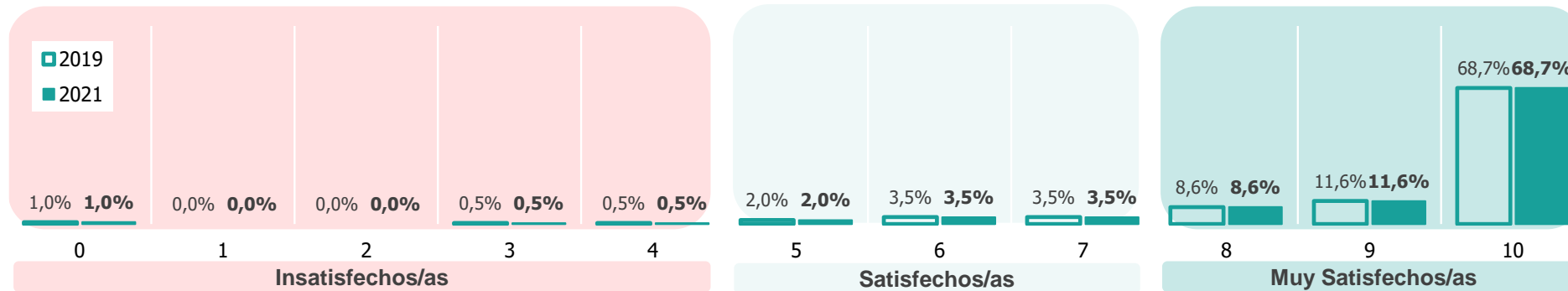
P5: En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en el servicio, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global.

Satisfacción general de niñas, niños y adolescentes.

Satisfacción con la atención recibida.



- La percepción que, según las personas adultas (progenitoras o tutoras), tienen los niños, niñas y adolescentes (NNA) acerca de la atención que reciben por parte del personal auxiliar, es también muy positiva.
- La proporción de personas de este grupo de edad “muy satisfechas” es más baja que la correspondiente a la población adulta (-1,5%), a pesar de que hay más menores de 18 años que otorgan el valor 10, esto es, la máxima puntuación (68,7% y 62,6% menores de 18 años y familias, respectivamente).
- Los niños, niñas y adolescentes poco satisfechos o poco contentos con la atención (incluye valoraciones del 0 al 4), suponen también el 2%.



Base 2019: 199
Base 2021: 198

CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2019 = 199; Base 2021: 198

P3.a: En su opinión, ¿considera que el/la menor está contento/a con la atención que recibe del personal auxiliar que presta el servicio? Valore su satisfacción de acuerdo con la escala 0 -10.

Satisfacción general de niñas, niños y adolescentes.

Satisfacción con la atención recibida según perfil.

Valoración media según sexo de la persona entrevistada



Valoración media según edad de la persona entrevistada



Valoración media
9,20

- Las personas entrevistadas perciben que las niñas, los niños y adolescentes de sus familias tienen una alta valoración de la atención recibida.
- La valoración general media en 2021 ha resultado de 9,20 dentro de una escala de valores 0-10, dato similar a la valoración global que las familias hacen del servicio.
- De nuevo son los hombres y el grupo de 30 a 44 años quienes valoran el servicio con puntuaciones más elevadas, pero conviene volver a resaltar que, ni las muestras, ni las diferencias entre ambas variables, son estadísticamente significativas.

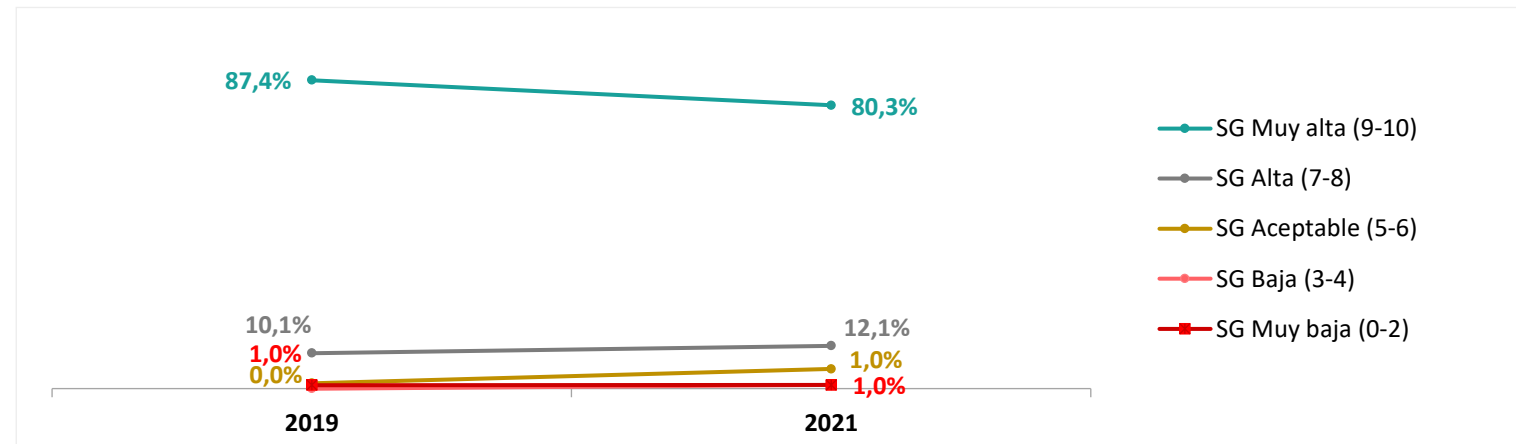
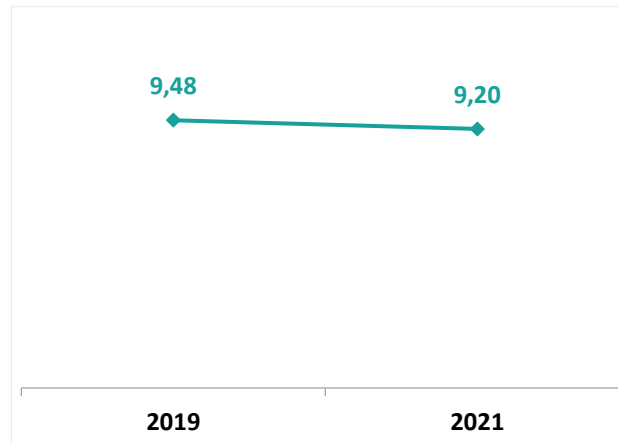
CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2021: 198

P3.a: En su opinión, ¿considera que el/la menor está contento/a con la atención que recibe del personal auxiliar que presta el servicio? Valore su satisfacción de acuerdo con la escala 0 -10.

Satisfacción general de niñas, niños y adolescentes.

Evolución.

- La valoración que, según las personas entrevistadas, tienen los niños, niñas y adolescentes de la atención recibida en 2021, ha vuelto a resultar inferior a la obtenida en 2019.
- El descenso vuelve a localizarse entre las puntuaciones más elevadas: el porcentaje de menores de 18 años que perciben la atención como excelente (puntuaciones 9 y 10) se ha reducido del 87,4% en 2019 al 80,3% en 2021.
- La valoración global media en 2021 (9,20) ha descendido 0,28 puntos respecto a 2019 (9,48).



Base 2019: 199
Base 2021: 198

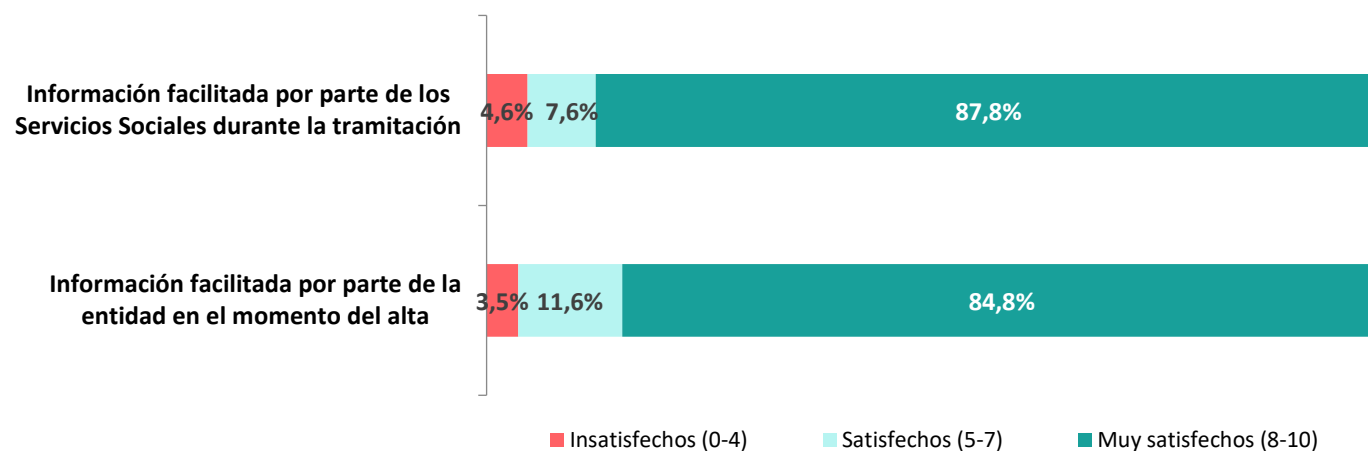
CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2019 = 199; Base 2021: 198

P3.a: En su opinión, ¿considera que el/la menor está contento/a con la atención que recibe del personal auxiliar que presta el servicio? Valore su satisfacción de acuerdo con la escala 0 -10.

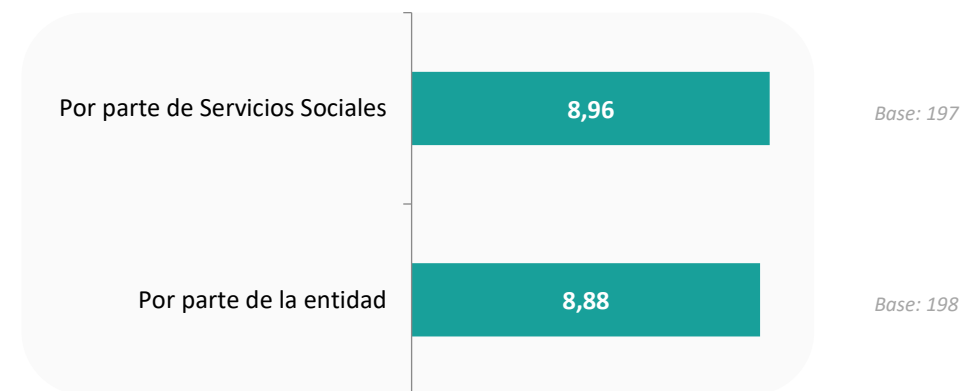
Prestación del servicio.

Tramitación y alta.

Información recibida



Ranking de atributos



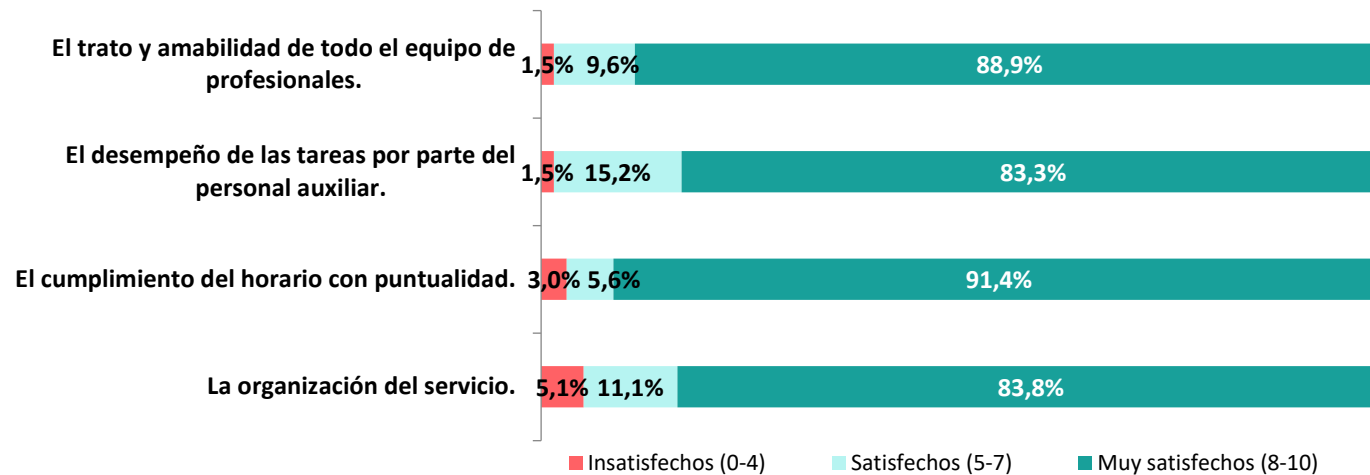
- **Más del 85%** de las familias encuestadas valoran positivamente la **información sobre las condiciones generales y particulares del servicio recibida al inicio de la prestación.**
- **Los porcentajes de personas insatisfechas oscilan entre el 3,5% y el 4,6%**, correspondiendo el último valor a la información facilitada por los Servicios Sociales municipales.
- A pesar del mayor porcentaje de personas insatisfechas y al contrario de lo que sucedió en 2019, **la información recibida durante la tramitación por parte de los Servicios Sociales de distrito ha resultado ser ligeramente más elevada que la obtenida por parte de la entidad gestora.**
- **Ambos indicadores han descendido considerablemente sus valoraciones respecto a 2019** (-0,23 la información facilitada por los Servicios Sociales y -0,51 la facilitada por la entidad). **Los efectos que la pandemia COVID-19 han tenido sobre los modelos de atención personal**, como el incremento de las atenciones telefónicas o la ampliación de plazos, **pueden ser razones del menoscabo de las valoraciones.**

CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2021 = 198. P1.1: Durante la tramitación y el alta del servicio de apoyo le facilitaron información acerca de las condiciones generales y particulares de su prestación. Por favor, utilizando una escala de valores de 0 a 10, ¿puede indicarme su grado de satisfacción con la información recibida... por parte de los Servicios Sociales durante la tramitación?/ P1.2: ¿Y por parte de la entidad en el momento del alta?

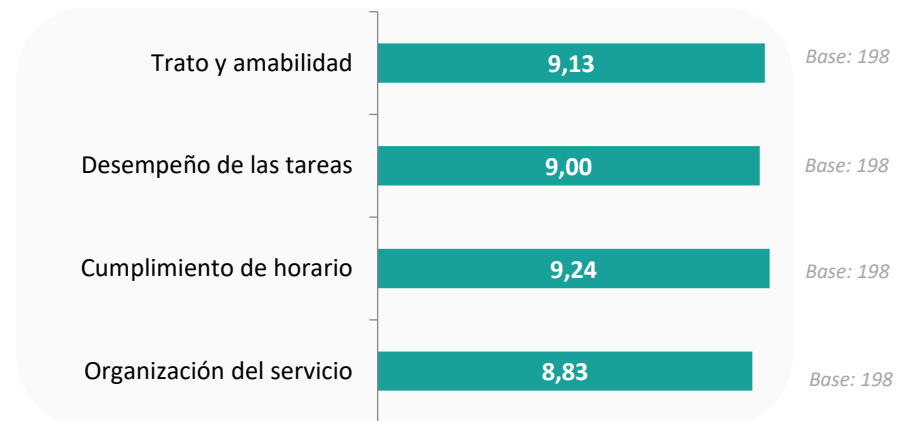
Prestación del servicio.

Trato, actitud y profesionalidad del equipo.

Actitud profesional



Ranking de atributos



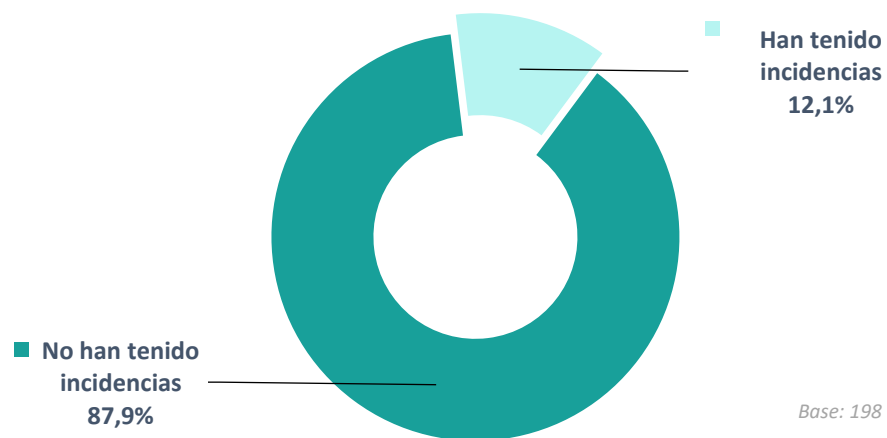
- Las cuestiones relacionadas con la prestación del servicio por parte del equipo de profesionales son aspectos muy bien valorados. Las familias encuestadas tienen una alta satisfacción con el cumplimiento del horario, el trato y amabilidad y el desempeño de las tareas por parte de los/as trabajadores/as del servicio, en los tres casos con medias superiores al 9.
- La organización del servicio es, de los cuatro incluidos en la batería, el aspecto con peor valoración (8,83).
- El porcentaje de personas insatisfechas con los aspectos medidos oscila entre el 1,5% del trato y amabilidad o el desempeño de las tareas, y el 5,1%, otorgado a la organización del servicio.

CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2021 = 198. P2.1: El trato y amabilidad de todo el equipo de profesionales. / P2.2: El desempeño de las tareas por parte del personal auxiliar. / P2.3: El cumplimiento del horario con puntualidad. / P2.4: La organización del servicio.

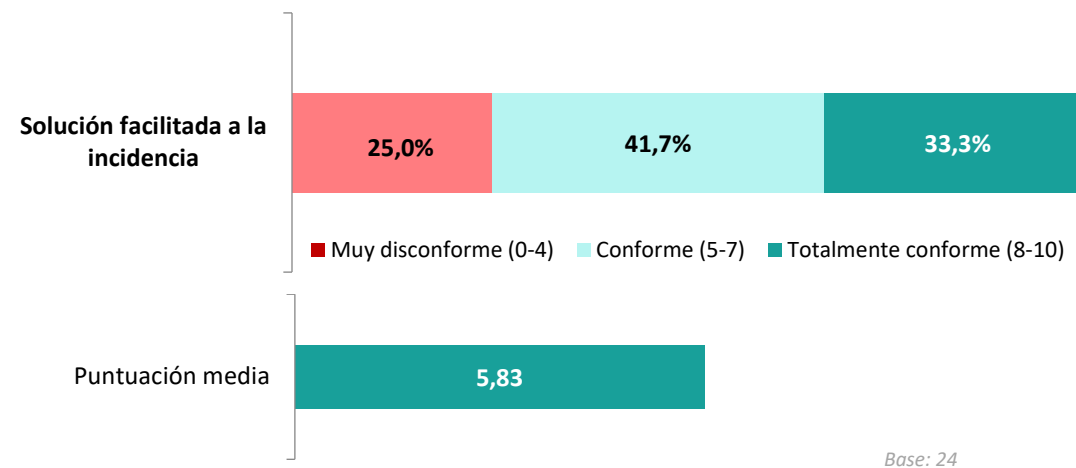
Prestación del servicio.

Incidencias.

Incidencias con el personal auxiliar que presta el servicio



Valoración de la solución facilitada



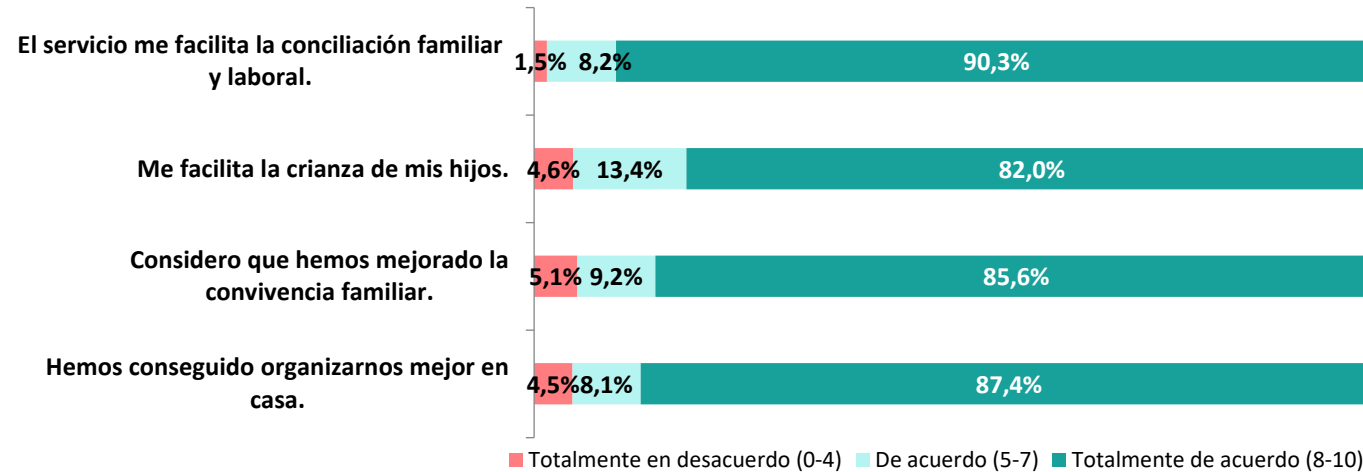
- De las 198 familias encuestadas, **24 (12,1%) han tenido algún tipo de incidencia relacionada con el personal auxiliar** que les presta el servicio.
- Todas las incidencias han sido gestionadas desde la entidad y, por tanto, las personas usuarias las consideran solucionadas.
- La solución facilitada a la incidencia merece opiniones heterogéneas**, algo que diferencia a este aspecto del resto de los medidos en la encuesta. En este caso, de las 24 personas que componen esta muestra, el 75% se muestran satisfechas o muy satisfechas con la gestión. Las puntuaciones más desfavorables (0 – 4) son otorgadas por el 25%.
- La valoración media de este aspecto es de 5,83 y es la puntuación más baja de todos los aspectos medidos en la encuesta.**

CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2021 = 198. P3: ¿Ha tenido usted alguna incidencia relacionada con el personal auxiliar que presta el servicio? / P3.1: Por favor, valore de 0 a 10 su grado de conformidad con la solución que se le ha dado a la incidencia. / P3.1.1. Solo si manifiesta que no se ha solucionado: No se ha dado solución a la incidencia.

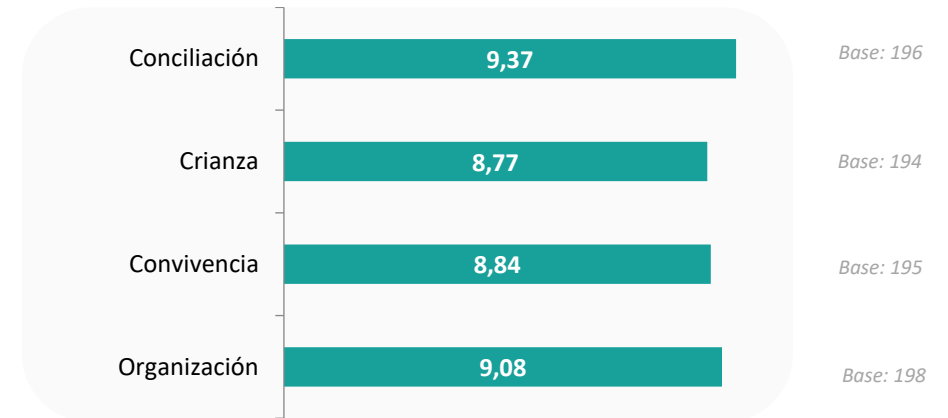
Mejora en la situación familiar.

Conciliación, crianza, convivencia y organización.

Percepción de las familias



Ranking de atributos

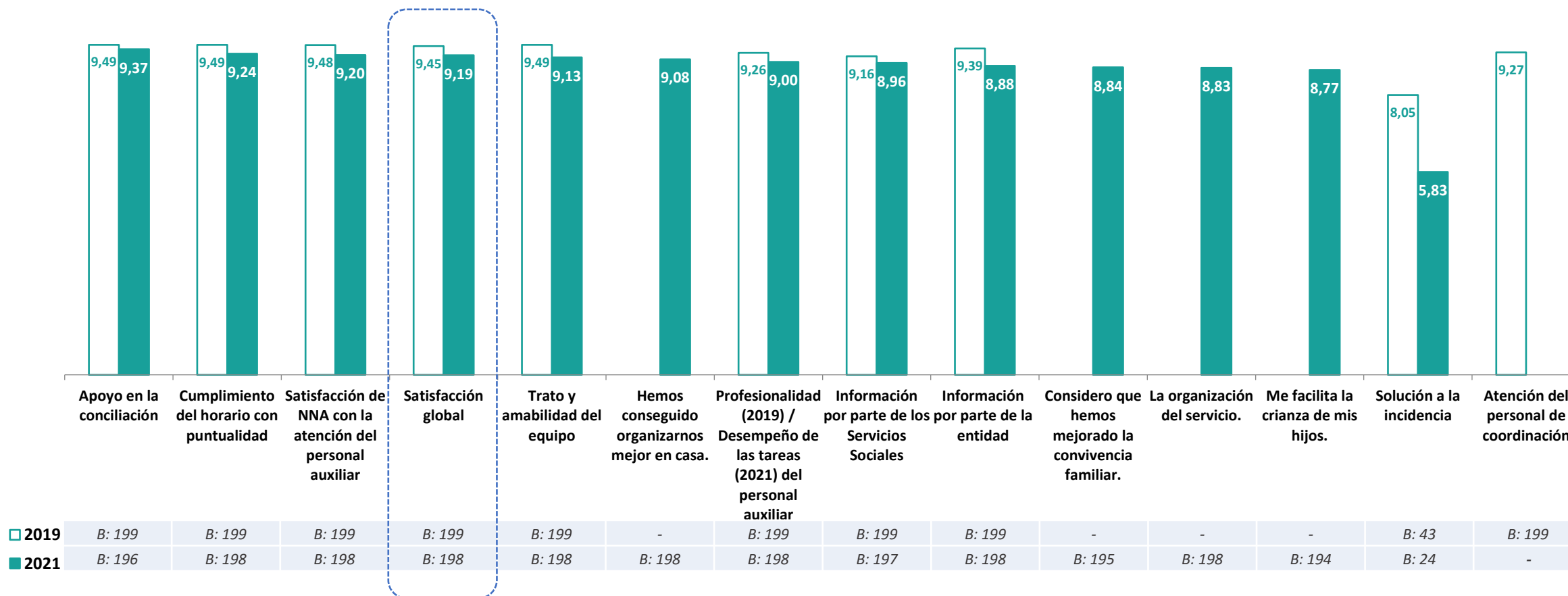


- El 90,3% de las personas entrevistadas perciben que el SAF Menores les apoya en relación a la conciliación de su vida laboral y familiar. La puntuación media de este aspecto ha resultado ser de 9,37, la más alta de toda la encuesta, aunque su valor es inferior al alcanzado en la última evaluación (9,49).
- En un porcentaje inferior (87,4%) el servicio ayuda a la organización doméstica de las familias, aspecto que convive con un 4,5% que no perciben dicho apoyo. La valoración media de este indicador es 9,08.
- Los porcentajes de familias que han percibido una mejora en su convivencia familiar o que consideran que el servicio les facilita la crianza de sus hijos e hijas, se reducen al 85,4% y 82%, respectivamente.

CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2021 = 198. P4.1: El servicio me facilita la conciliación familiar y laboral. / P4.2: Me facilita la crianza de mis hijos. / P4.3: Considero que hemos mejorado la convivencia familiar. / P4.4. Hemos conseguido organizarnos mejor en casa.

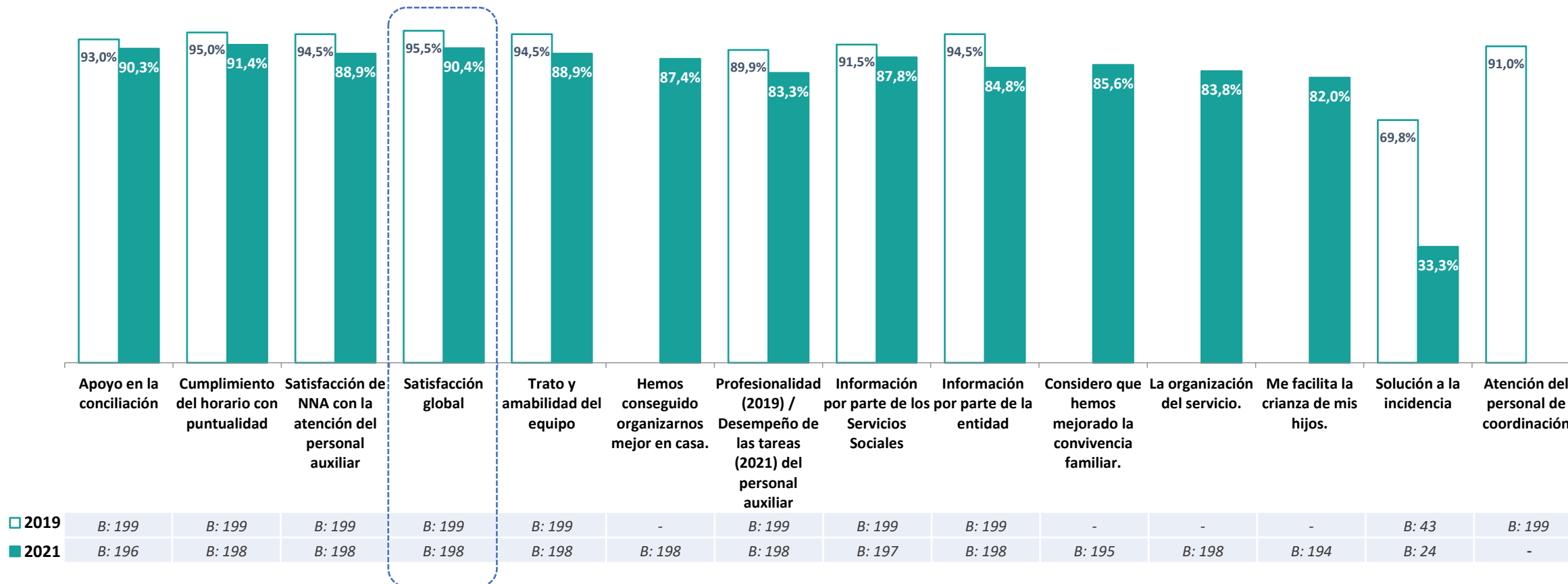
Evolución 2019 – 2021.

Valoraciones medias.



Evolución 2019 – 2021.

Porcentaje de valoraciones 8-10.



Observaciones y sugerencias de las personas entrevistadas.

No aportan sugerencias
76,3%

Aportan sugerencias de mejora
23,7%

Mejora de la organización del servicio: avisar cuando falte una auxiliar; facilitar la comunicación directa con las auxiliares; coordinación de la entidad con servicios sociales; organización de horarios en verano y días no lectivos; mejora de la coordinación del servicio en general. **23,4%**

Cambios de auxiliar: reducirlos/evitarlos; programarlos con tiempo; organizar mejor las suplencias... **23,4%**

Trato, actitud y profesionalidad del personal: más respeto y amabilidad; reducir el uso que hacen del móvil en los domicilios; puntualidad; enseñar/capacitar para trabajar con menores; auxiliares más profesionales; mejorar la selección del personal (que tengan experiencia en el trabajo con menores, con necesidades especiales) ... **21,3%**

Ampliar el servicio: más número de horas/semanas; ampliar el servicio los días no lectivos; más personal; servicio durante todo el año; ampliación de servicios ... **21,3%**

Mejora de la comunicación telefónica con las/os coordinadoras/as **6,4%**

Otros: facilitar información sobre otros servicios; que las auxiliares vivan en el distrito; atender la urgencia; resolver las incidencias... **12,8%**

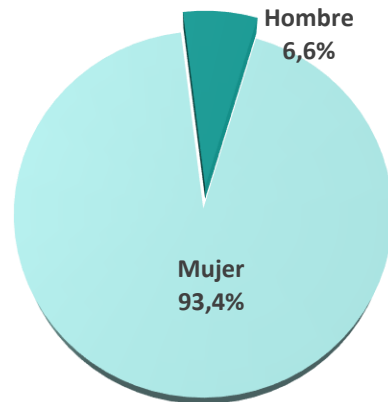
Base: 47

CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2021 = 198. P6: Para finalizar la encuesta, ¿desea manifestar alguna propuesta de mejora sobre el servicio? (Análisis de respuesta múltiple)

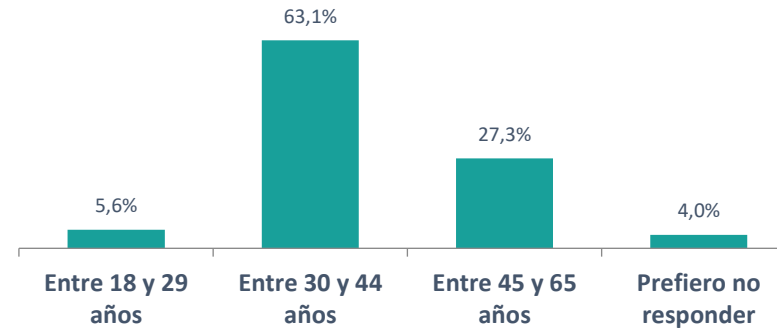
Datos de clasificación.



Sexo de la persona entrevistada



Edad de la persona entrevistada



Número de menores de 18 años a cargo

Media de 1,85 menores de 18 años por familia encuestada.

Base: 198

CUE de satisfacción Servicio de Apoyo a Familias con Menores. Base 2021 = 198. C1: A efectos de análisis estadísticos, ¿podría indicar el rango de edad en el que se encuentra? // C2: Por favor, marque el sexo que corresponda en su caso. // C3: Por último, ¿puede indicar el número de menores de 18 años que tiene a su cargo?

