

Satisfacción general de las personas usuarias con los Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

Informe de resultados 2023

Departamento de Familia

Subdirección General de Familia e Infancia

Dirección General de Familia e Infancia



Índice de contenidos.

- **Ficha técnica**
- **Percepción del servicio por parte de las personas adultas**
 - Satisfacción global con el servicio
 - Organización y funcionamiento del servicio
 - Atención recibida en el régimen de visitas
 - Sugerencias y comentarios
 - Datos de clasificación
- **Percepción por parte de las niñas, niños y adolescentes**
 - Satisfacción general con el servicio
 - Sugerencias o propuestas de mejora
 - Datos de clasificación



Ficha técnica.

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) 2023.

ÓRGANO PROMOTOR:

Departamento de Familia. Subdirección General de Familia e Infancia. Dirección General de Familia e Infancia del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción con los Puntos de Encuentro Familiar por parte de las personas adultas usuarias y de las niñas, niños y adolescentes atendidos.

UNIVERSO:

1.656 personas adultas con una permanencia mínima de 6 meses en el servicio durante el año 2023.

751 niños, niñas y adolescentes y con una permanencia mínima de 6 meses en el servicio durante el año 2023.

TAMAÑO MUESTRAL:

70 cuestionarios válidos en la encuesta de personas adultas y 28 en la dirigida a niñas, niños y adolescentes.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

La selección de informantes es censal: se ha facilitado a todas las personas adultas, niñas, niños y adolescentes en alta en el período comprendido de recogida de la información y con una permanencia mínima en el servicio de 6 meses.

ERROR DE MUESTREO:

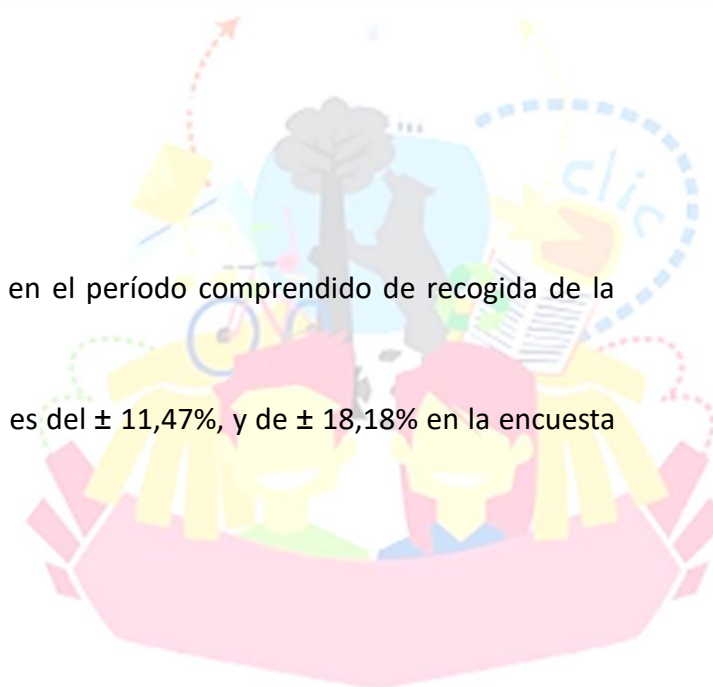
Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto $p=q=0,5$, el error muestral en la encuesta dirigida a personas adultas es del $\pm 11,47\%$, y de $\pm 18,18\%$ en la encuesta dirigida a niños, niñas y adolescentes.

METODO DE RECOGIDA:

La información es recogida mediante encuesta online o en formato papel.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

La recogida de la información se ha realizado entre los meses de septiembre y diciembre de 2023.





1.

Percepción del servicio por parte de las personas adultas

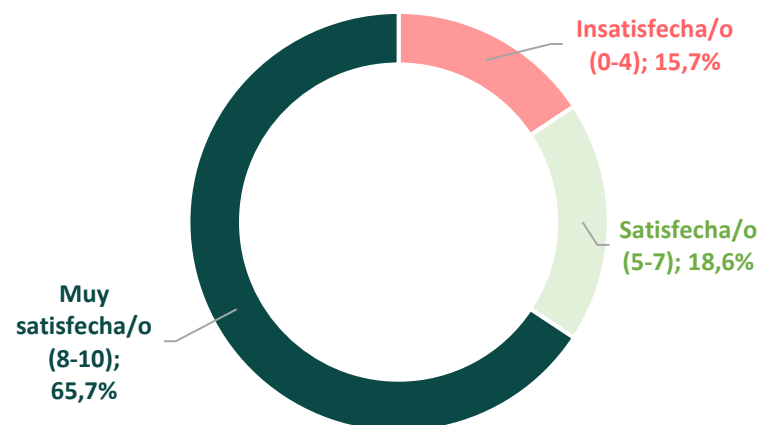


1.1

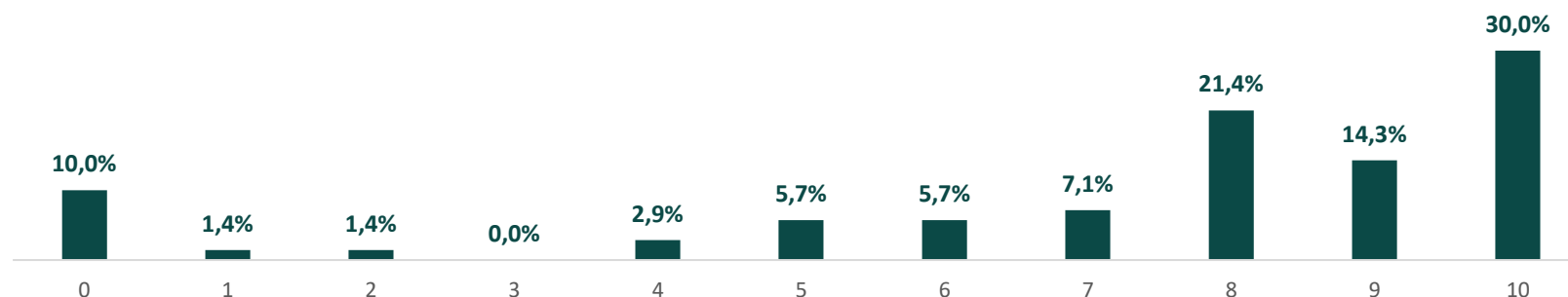
Satisfacción general con el servicio.

Satisfacción general con el servicio recibido.

Grado de satisfacción global.



- La satisfacción de las personas adultas con el servicio recibido es elevada: el 84,3% manifiestan sentirse “satisfechas o muy satisfechas” (valoran el servicio con puntuaciones que oscilan entre el 5 y el 10). De ese porcentaje, el 65,7% otorga la máxima puntuación (8-10).
- Sin embargo, el porcentaje de personas insatisfechas no es desdeñable, el 15,7% de las personas adultas encuestadas otorga una puntuación del 0 al 4 (escala del 0 al 10). Los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) son un servicio peculiar, en el sentido de que las personas adultas acuden al mismo por una resolución judicial o administrativa y en situación de alto conflicto entre sus miembros. Esto puede provocar una posición menos receptiva y con más reticencias hacia el servicio. El 35,7% de las personas vinieron en contra de su voluntad (dato muy superior al % de personas insatisfechas).



Base: 70

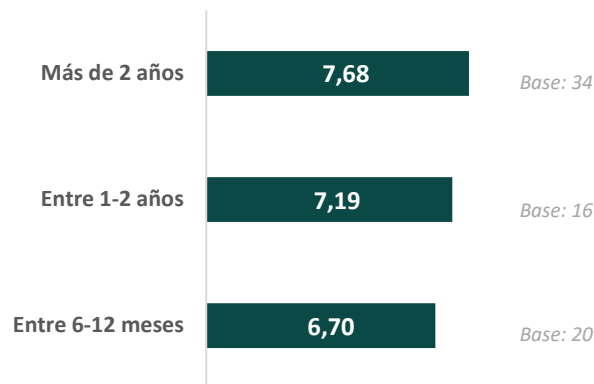
CUE de satisfacción Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Base 2023: 70

P17. 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”.

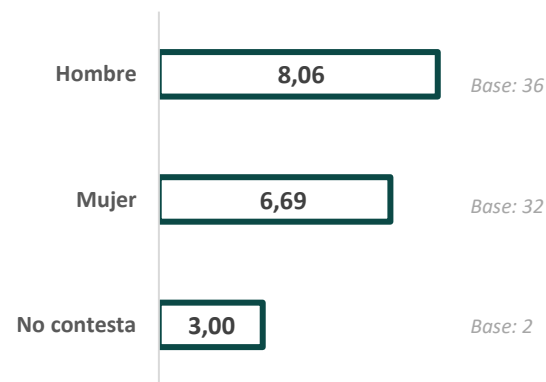
Satisfacción general con el servicio recibido (II).

Satisfacción general según perfil.

Valoración media según antigüedad en el servicio



Según sexo de la persona entrevistada



Valoración media
7,29

- La valoración general media en 2023 ha resultado de 7,29 dentro de una escala de valores 0-10.
- La satisfacción es más elevada entre las personas adultas con una antigüedad mayor a 2 años. La más baja está entre las personas adultas más recientes.
- Los hombres son los que muestran una mayor satisfacción frente a las mujeres encuestadas.

CUE de satisfacción Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Base 2023: 70

P17. 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".

P18. Con el fin de poder realizar un análisis estadístico, le solicitamos que, por favor, nos indique si usted es...

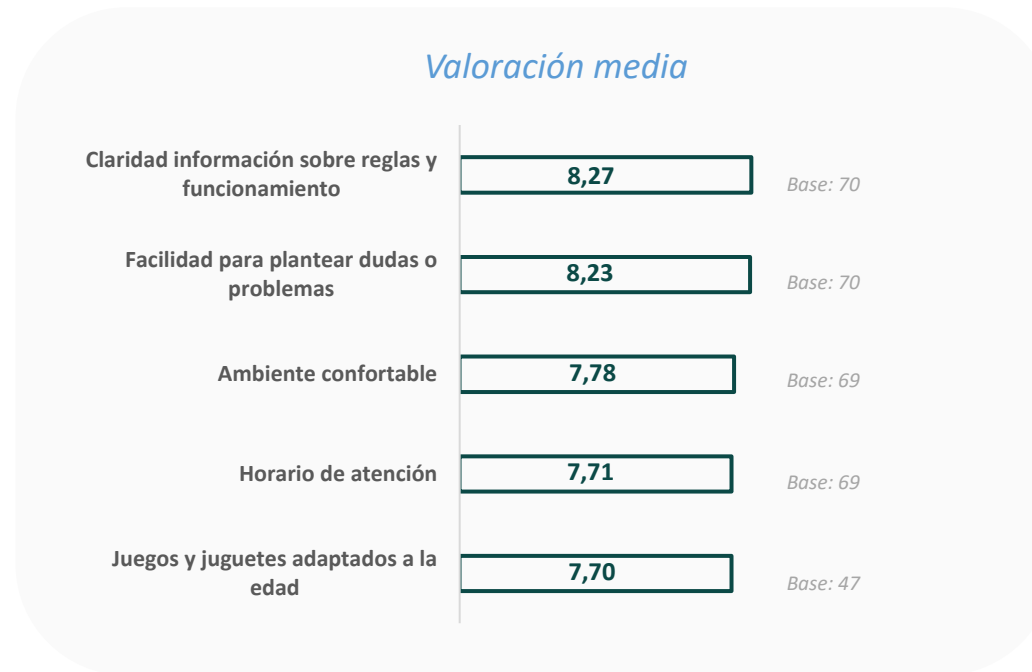
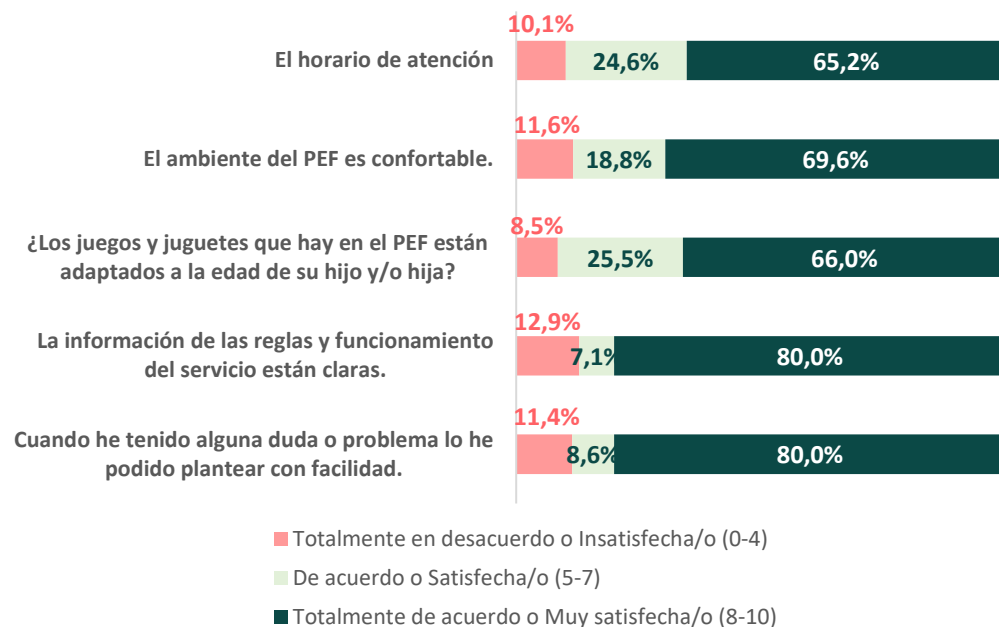
P20. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo hace que acude al PEF?



1.2

Organización y funcionamiento

Organización y funcionamiento



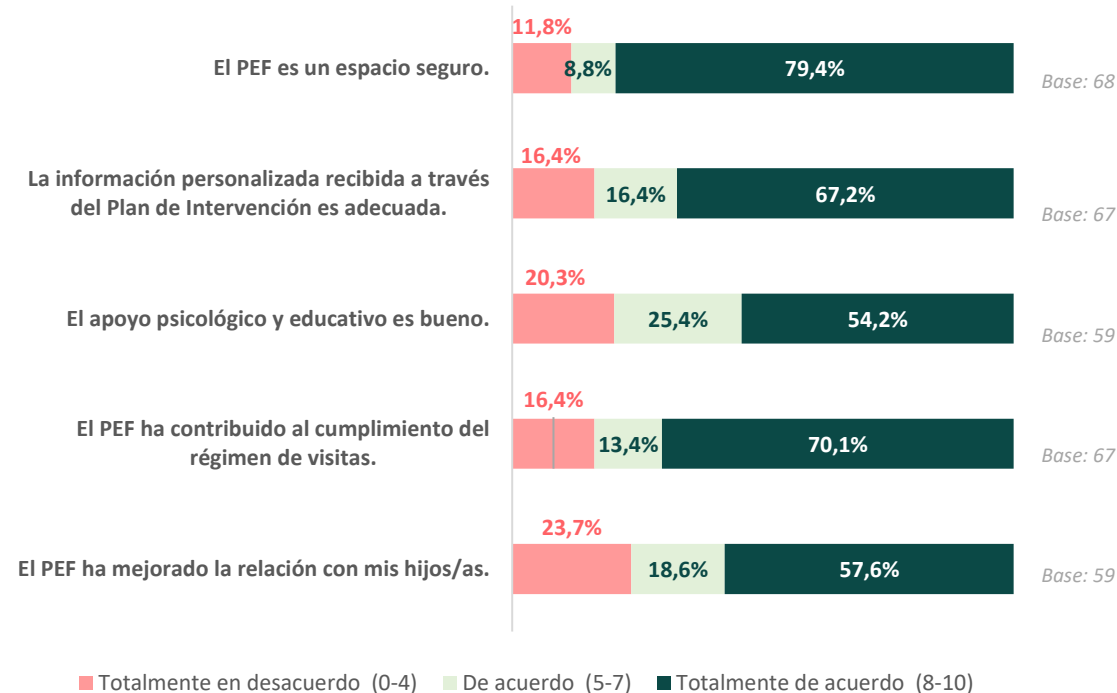
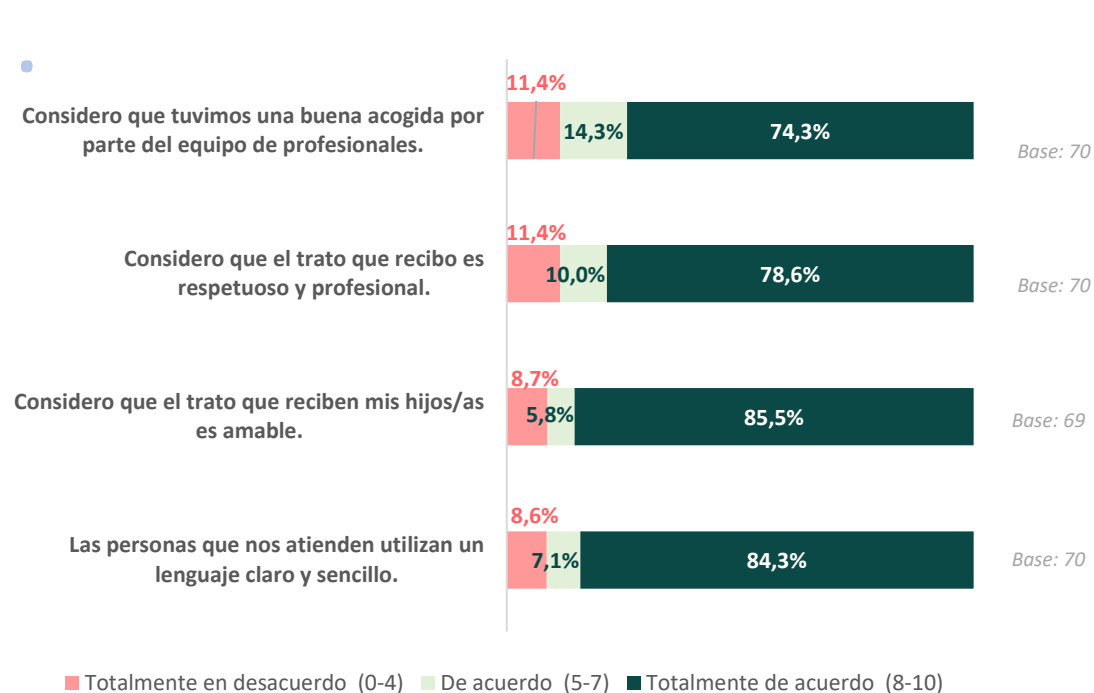
- La claridad de la información sobre las reglas y funcionamiento del servicio ha sido lo mejor valorado por las personas adultas, quienes le han otorgado un 8,27 de puntuación media (escala de 0 a 10). Le sigue la facilidad que han tenido al plantear alguna duda o problema (8,23).
- La adaptación de los juegos y juguetes a la edad de las hijas o hijos que han asistido al Punto en régimen de visitas ha sido lo peor valorado (7,70) pero con solo una diferencia de 0,57 puntos respecto del primero.

CUE de satisfacción Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Base 2023: 70

P2. 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.

P4-P7. 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”.

Atención recibida en el régimen de visitas. Personas adultas



CUE de satisfacción Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Base 2023: 70
P8-P16. 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.

Atención recibida en el régimen de visitas II personas adultas.



- **Lo mejor valorado en la atención recibida dentro del régimen de visitas** ha sido el **trato amable recibido por las hijas e hijos** que han asistido a las visitas (**8,64**). Le sigue el lenguaje claro y sencillo utilizado por las personas que los atienden (8,54).
- **Lo peor valorado** por las personas adultas atendidas en el régimen de visitas ha sido el **apoyo psicológico y educativo (6,68)** con una diferencia de 1,96 respecto del primero. Le sigue la contribución del PEF a una mejor relación con las hijas/os (6,75)

CUE de satisfacción Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Base 2023: 70
P8-P16. 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.



1.3

Comentarios y sugerencias de mejora

Comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.

Valoraciones negativas 38,9%

Discriminación positiva hacia los padres; descontento con los informes emitidos; incumplimiento de las sentencias; sin mejoría en la relación con las hijas/os; mala adaptación de horarios, incumplimiento de los horarios; espacio no protegido, ambiente no sano para menores; poco esfuerzo del equipo profesional para que se cumpla el régimen de visita; falta de personal, rotación del profesional; falta de profesionalidad; profesionales sin empatía hacia las/s menores; dificultades en el entretenimiento con menores de varias edades en el horario de visitas; no se llevan a cabo las comunicaciones entre progenitores que se les solicita respecto a los hijos/as.

Valoraciones positivas/ agradecimientos 33,3%

Son muy atentos/as con sus hijas/os; buena aclaración de dudas; buen trato; gente muy profesional; atención con respeto; valoraciones positivas generales sobre el centro; valoraciones positivas generales y agradecimientos al equipo profesional.

Sugerencias de mejora 22,2%

Más Puntos de Encuentro Familiar en Madrid; mayor capacidad de intervención en los casos por parte de los equipos de trabajo (en el ámbito judicial); disminución del tiempo entre el acuerdo y el comienzo del régimen de visitas; opción de cambio de horario; comunicación más accesible (mail); más coherencia en el caso de los retrasos constantes y los plazos de entrega vencidos; mayor intimidad para las conversaciones entre progenitores y personal del PEF; coordinación entre servicios (PEF, Centro de Servicios Sociales y CAPSEM); ayuda del personal para la defensa del menor; cierre de los PEF por ser centros que perpetúan la violencia machista y vicaria.

Comentarios sobre casos personales 3,7%

Otros comentarios 1,9%

El PEF es imparcial entre los progenitores y vela por el bien del menor o así debería ser.

*Base: 32.
54 comentarios
*una misma persona
puede realizar más
de un comentario*

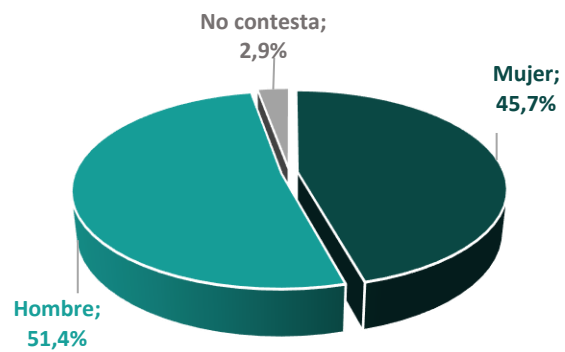


1.4

Datos de clasificación

Datos de clasificación.

Sexo persona entrevistada



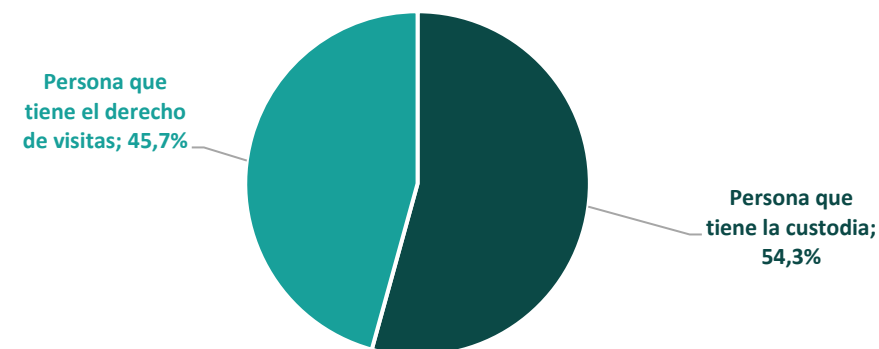
Base: 70

Relación con el niño o niña que acompaña



Base: 70

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



Base: 70

CUE de satisfacción Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Base 2023: 70

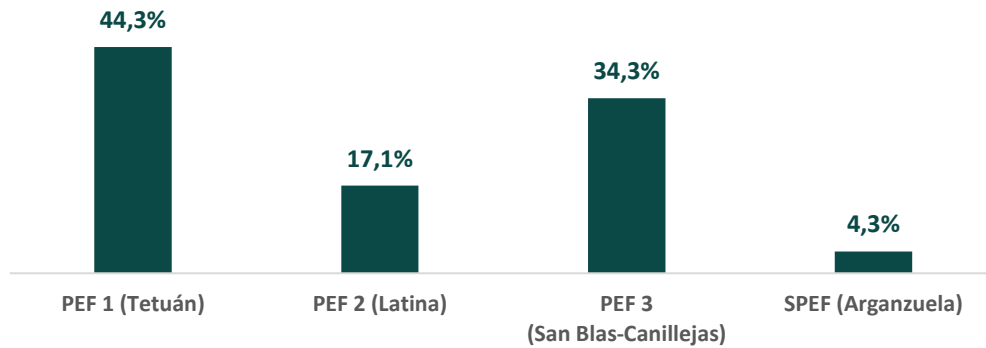
P18. Con el fin de poder realizar un análisis estadístico, le solicitamos que, por favor, nos indique si usted es...

P19. ¿Qué relación tiene con la niña o niño que acompaña?

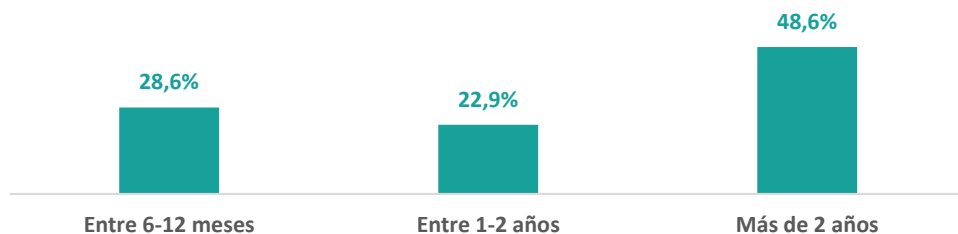
P21. Respecto a las/los niñas/os que acuden al PEF, es usted...

Datos de clasificación II

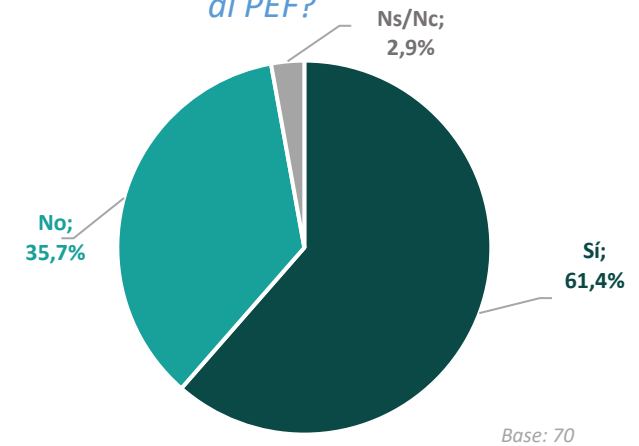
PEF al que acude...



Tiempo de permanencia en el PEF



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



CUE de satisfacción Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Base 2023: 70

P1. Para empezar, señale a qué Punto de Encuentro Familiar (PEF) acude usted.

P20. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo hace que acude al PEF?

P22. Inicialmente, ¿estuvo de acuerdo con la resolución judicial o administrativa que les derivó al PEF?



Escala de valores 1-5

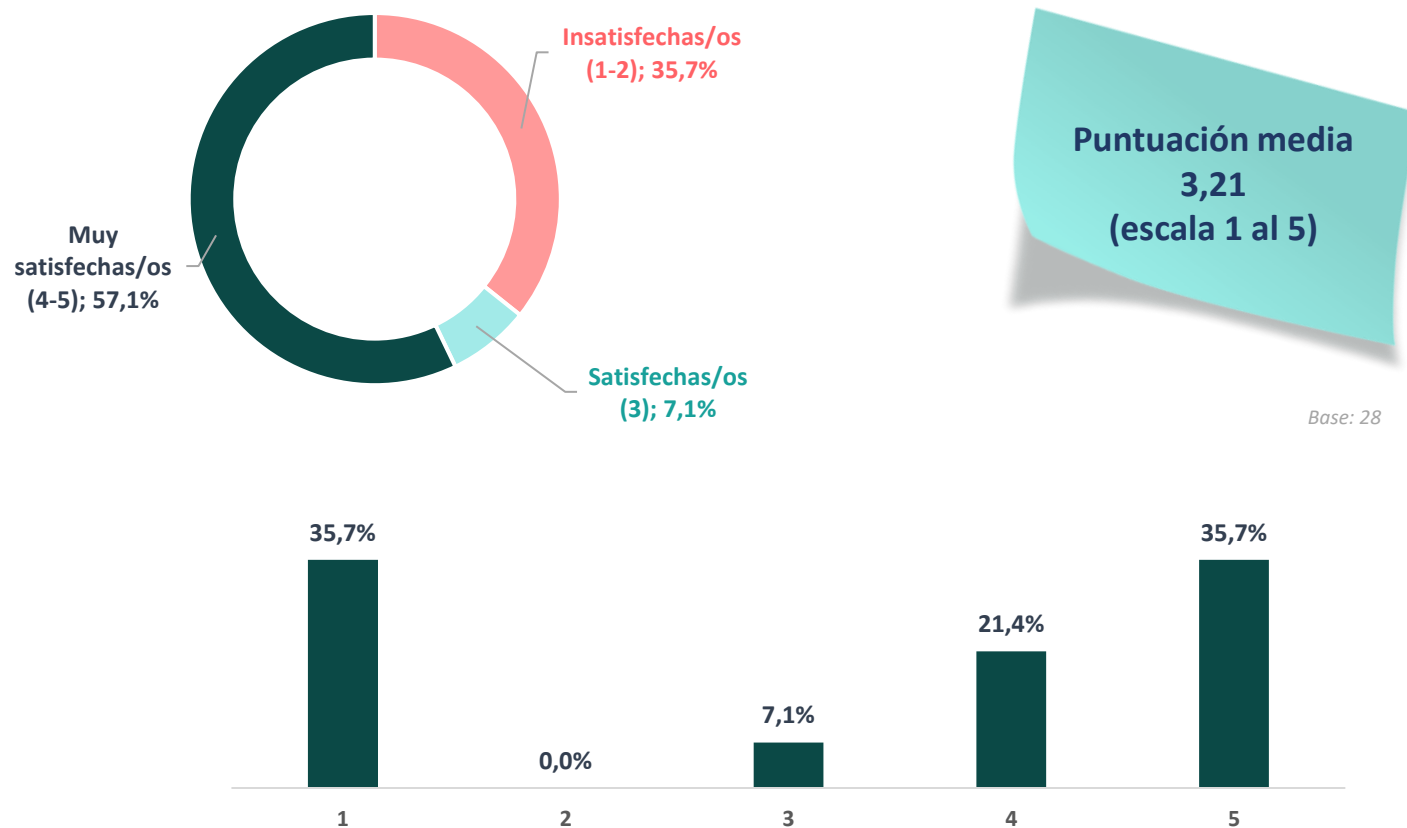


2.

Percepción del servicio por parte de las niñas, niños y adolescentes

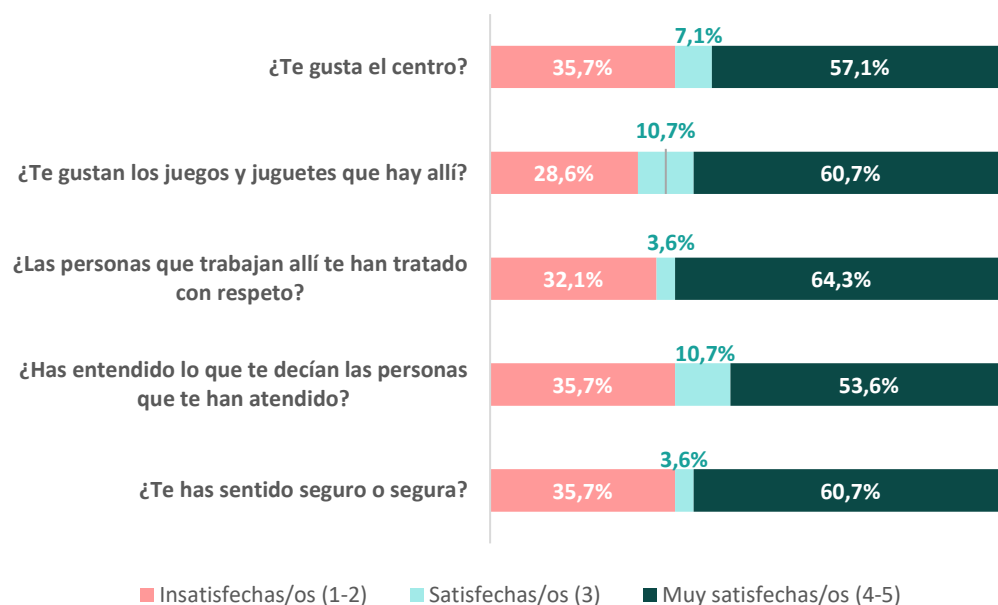
Satisfacción general con el servicio.

Niñas, niños y adolescentes.

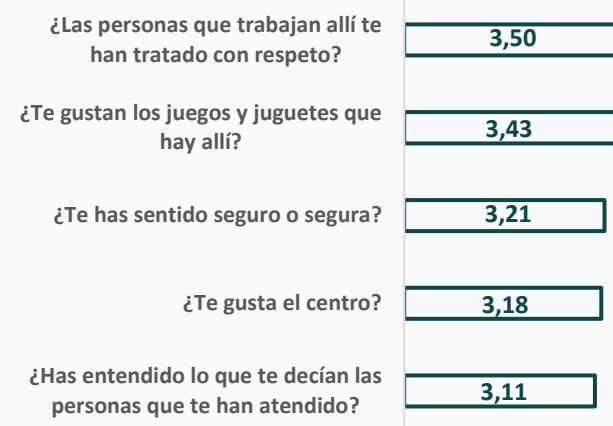


- Las niñas, niños y adolescentes encuestadas/os otorgan una **puntuación media de satisfacción a los Puntos de Encuentro Familiar de 3,21** en una escala de respuesta del 1 al 5.
- El 57,1% le pone la máxima nota (4 o 5).
- No obstante, el 35,7% le otorga la mínima puntuación (1 o 2)**, lo que señala la dificultad a la que se enfrentan los PEF a la hora de conseguir que sea un lugar amigable para las niñas, niños y adolescentes que están obligados a asistir a los mismos.

Satisfacción general con el servicio II. Niñas, niños y adolescentes.



Valoración media



Base: 28

- **Por un lado, y en general, las niñas, niños y adolescentes se muestran conformes con la atención que reciben en los Puntos de Encuentro Familiar. Todas las puntuaciones medidas se encuentran por encima del 3 (escala 1-5).** El aspecto mejor valorado es el trato con respeto que han recibido de las personas que trabajan allí (3,50).
- **Por otro lado, los porcentajes de descontento en todos los ítems superan el 28%**, lo que hay que tener en cuenta para intentar conseguir que el tiempo que pasan en los PEF sea más amable para ellas y ellos. El aspecto que peor han valorado ha sido el entender lo que les decían las personas que les han atendido (3,11).

Comentarios y sugerencias de las niñas, niños y adolescentes entrevistadas.

**Valoraciones
negativas
45,5%**

No se siente feliz en el PEF; que desaparezca y pueda volver con su madre; no los escuchan, no quiere volver, aunque el equipo profesional le ha tratado muy bien)

**Sugerencias de
mejora
36,4%**

Sobre entretenimiento (más libros largos; más juguetes).

Sobre las psicólogas/os (que estén toda la visita vigilando y tomando nota; que estén todo el rato, pero no leyendo ni con el ordenador jugando. Que apunten lo que están haciendo y les vigilen. Que les digan cosas que entiendan para su edad y que no les obliguen a hacer cosas que no quieren)

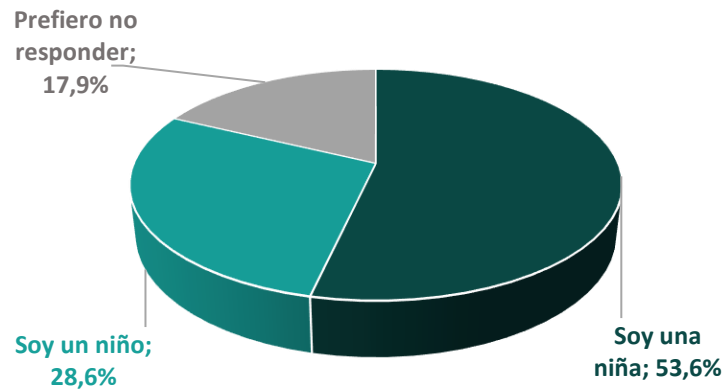
**Valoraciones
positivas
18,2%**

Le gusta todo; buen trato equipo profesional

*Base: 10.
11 comentarios
*una misma persona
puede realizar más
de un comentario*

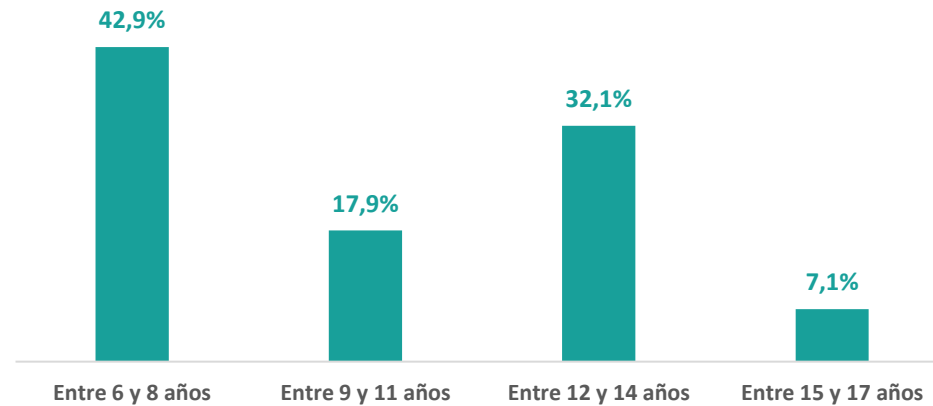
Datos de clasificación.

Sexo de la persona entrevistada



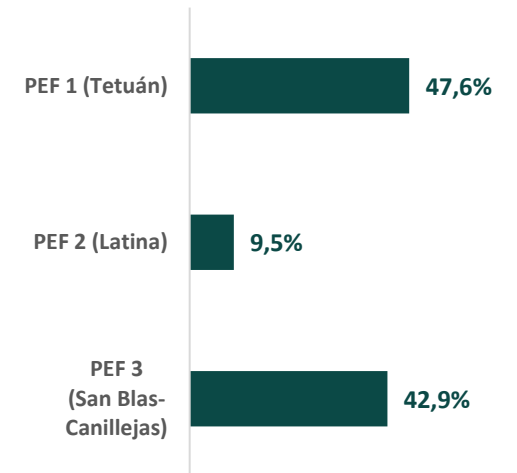
Base: 28

Edad de la persona entrevistada



Base: 28

¿Cuál es tu Punto de Encuentro Familiar?



Base: 21

CUE de satisfacción Puntos de Encuentro Familiar. Niñas, niños y adolescentes. Base 2023: 28

P2. Marca lo que corresponda...

P1. Antes de empezar, ¿puedes decirnos cuántos años tienes?

P10. Para terminar, ¿puedes indicar a qué PEF acudes? (Si no sabes cuál es, puedes preguntar a una persona adulta o marcar "no lo sé".)



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID

