



**Satisfacción de personas
usuarias del Servicio de
Conciliación y de Apoyo a
Familias con Menores
(SERCAF-Menores)
Informe de resultados
2023**

Departamento de Familia

Subdirección General de Familia e Infancia

Dirección General de Familia e Infancia

Índice de contenidos.



• Ficha técnica	3
• Percepción del servicio por parte de las personas adultas	4
○ Satisfacción general con el servicio	5
○ Tramitación y alta del servicio	9
○ Impacto en las familias	12
○ Prestación del servicio	17
○ Lealtad de las familias	22
○ Sugerencias de mejora	24
○ Datos de clasificación	26
• Percepción por parte de las niñas, niños y adolescentes	28
○ Satisfacción con el personal auxiliar	29
○ Datos de clasificación	31



Ficha técnica.

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de personas usuarias del Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores). 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 el SERCAF-Menores por parte de las familias usuarias y de las niñas, niños y adolescentes atendidos.

UNIVERSO:

1.041 familias usuarias del servicio durante el año 2023.

1.460 niños, niñas y adolescentes usuarios/as del servicio durante el año 2023.

TAMAÑO MUESTRAL:

185 cuestionarios válidos en la encuesta de familias y 305 en la dirigida a niñas, niños y adolescentes.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

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

ERROR DE MUESTREO:

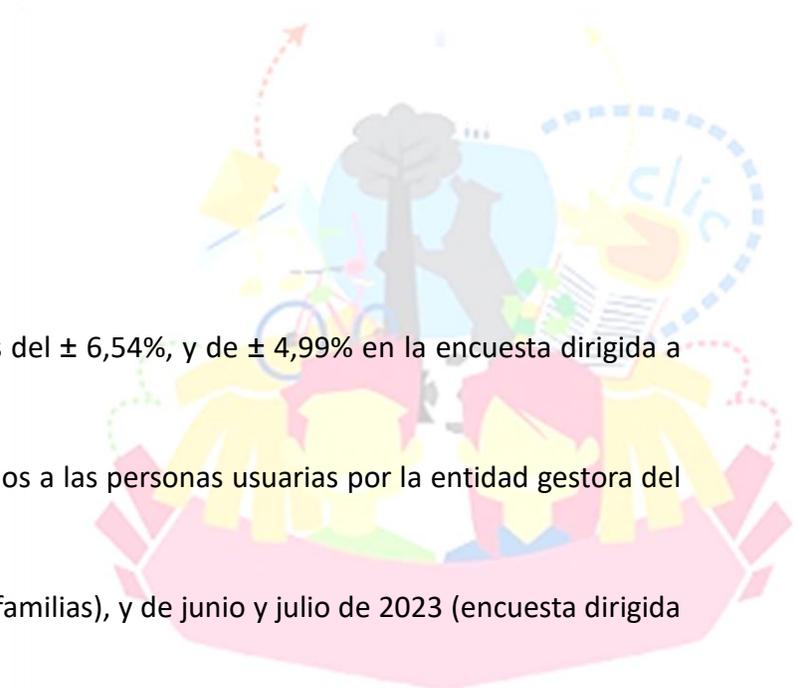
Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto $p=q=0,5$, el error muestral en la encuesta dirigida a familias es del $\pm 6,54\%$, y de $\pm 4,99\%$ en la encuesta dirigida a niñas, niños y adolescentes.

METODO DE RECOGIDA:

La información es recogida mediante encuesta online. Los links para la cumplimentación de las encuestas son remitidos a las personas usuarias por la entidad gestora del servicio (EULEN) a través de SMS y su seguimiento corresponde al Departamento de Familia.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

La recogida de la información se ha realizado entre los meses de noviembre y diciembre de 2023 (encuesta dirigida a familias), y de junio y julio de 2023 (encuesta dirigida a niños, niñas y adolescentes).





1.

Percepción del servicio por parte de las personas adultas

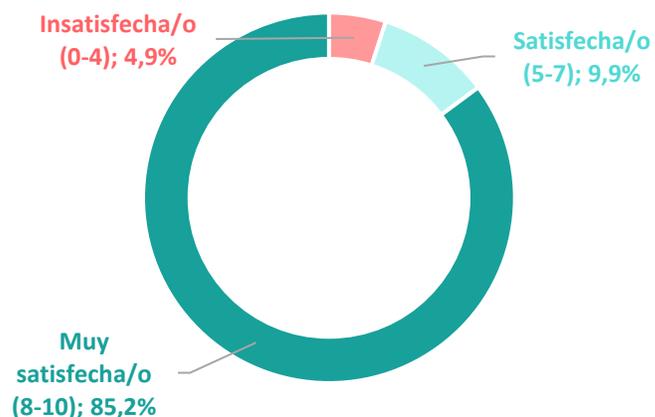


1.1

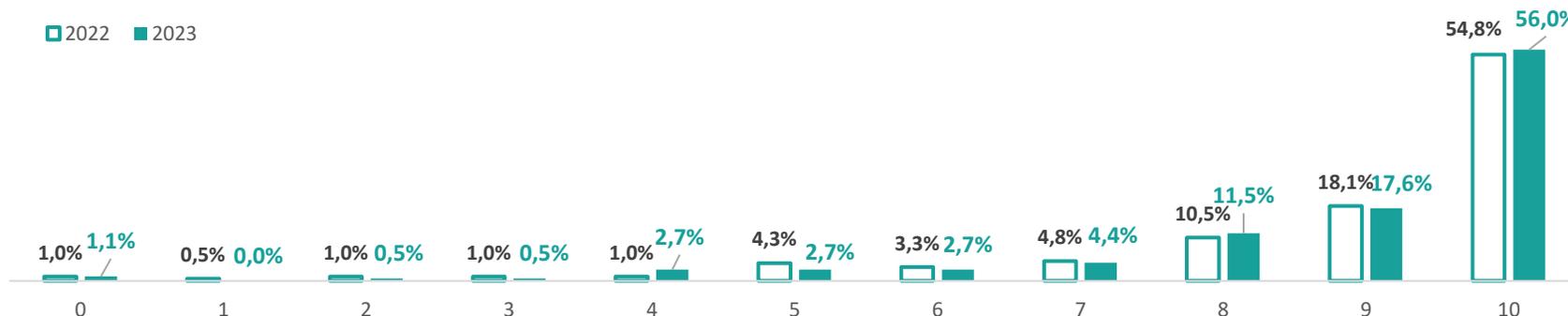
Satisfacción general con el servicio.

Satisfacción general con el servicio recibido.

Grado de satisfacción global.



- La satisfacción de las familias con el servicio recibido es elevada: el 85,2% manifiestan sentirse “muy satisfechas” (valoran el servicio con puntuaciones que oscilan entre el 8 y el 10).
- La evolución respecto al año anterior es positiva: el porcentaje de personas muy satisfechas ha aumentado un 1,2%.
- En 2023, algo más de cinco de cada diez personas han otorgado la máxima puntuación (10) al servicio recibido.
- Las personas insatisfechas, aquellas que han valorado el servicio con puntuaciones de 0 a 4, suponen el 4,9%.



Base 2023: 182
Base 2022: 210

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2023: 185; Base 2022: 210.

P17: Para concluir la encuesta, y teniendo en cuenta el servicio SERCAF-Menores en su globalidad y toda su experiencia, por favor, valore de 0 a 10 su satisfacción general con el servicio que recibe.

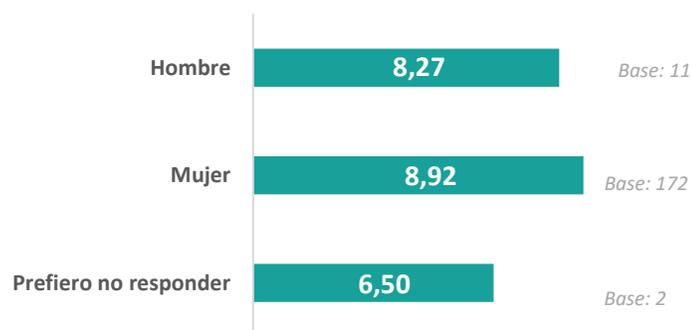
Satisfacción general con el servicio recibido (II).

Satisfacción general según perfil.

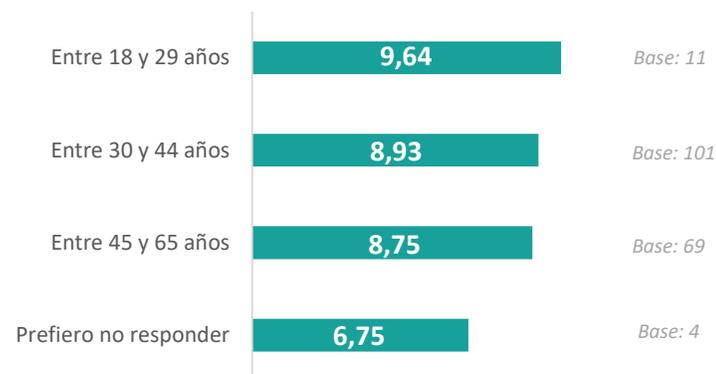
Valoración media según antigüedad en el servicio



Según sexo de la persona entrevistada



Según edad de la persona entrevistada



Valoración media
8,86

- La valoración general media en 2023 ha resultado de 8,86 dentro de una escala de valores 0-10.
- La satisfacción es más elevada entre las familias nuevas y con antigüedad inferior a 1 año y sobre todo las que han causado baja en el servicio. Es más baja entre las familias que reciben el servicio desde hace 1 y 2 años.
- Las mujeres y el grupo de 18-29 años valoran el servicio con puntuaciones más elevadas que los hombres o el resto de grupo etarios. (A este respecto, es importante destacar que estos datos no son representativos del universo).

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2023: 185

P17: Para concluir la encuesta, y teniendo en cuenta el servicio SERCAF-Menores en su globalidad y toda su experiencia, por favor, valore de 0 a 10 su satisfacción general con el servicio que recibe. / P1: Aproximadamente, ¿desde hace cuánto tiempo reciben el servicio?

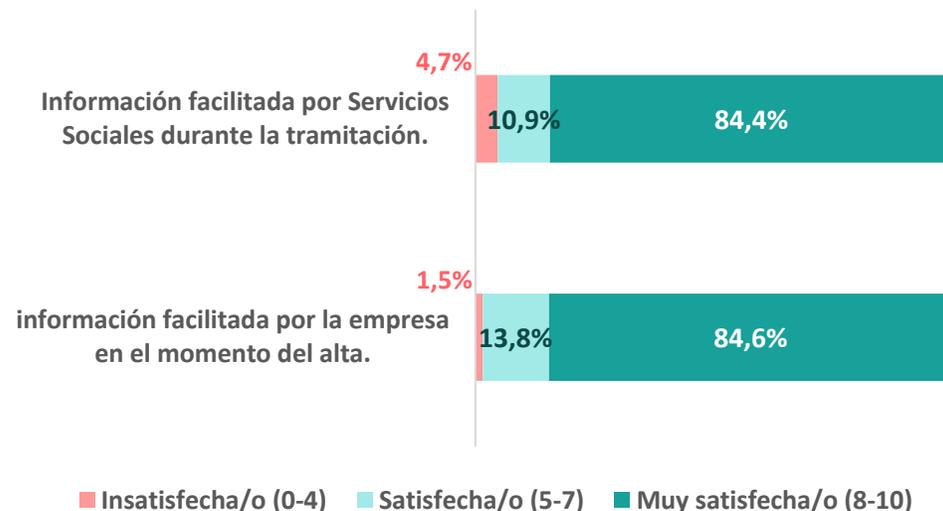


1.2

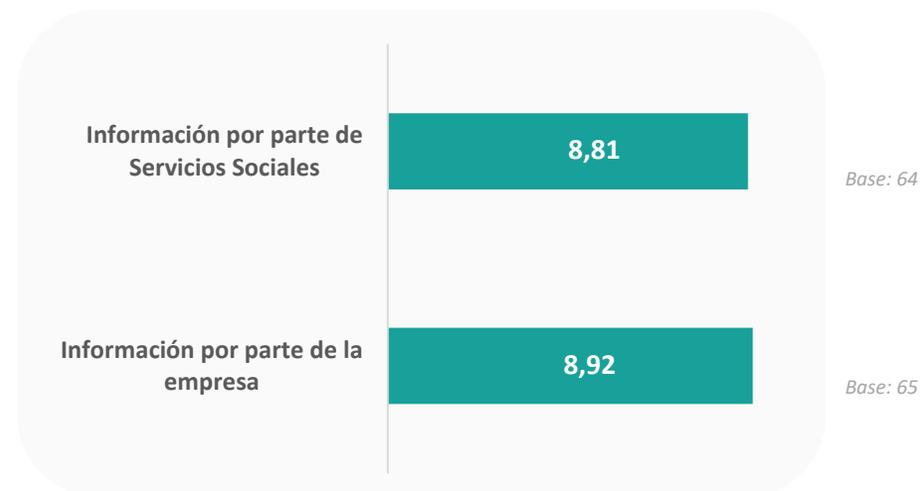
Tramitación y alta del servicio.

Tramitación y alta.

Disponibilidad de la información.



Valoración media

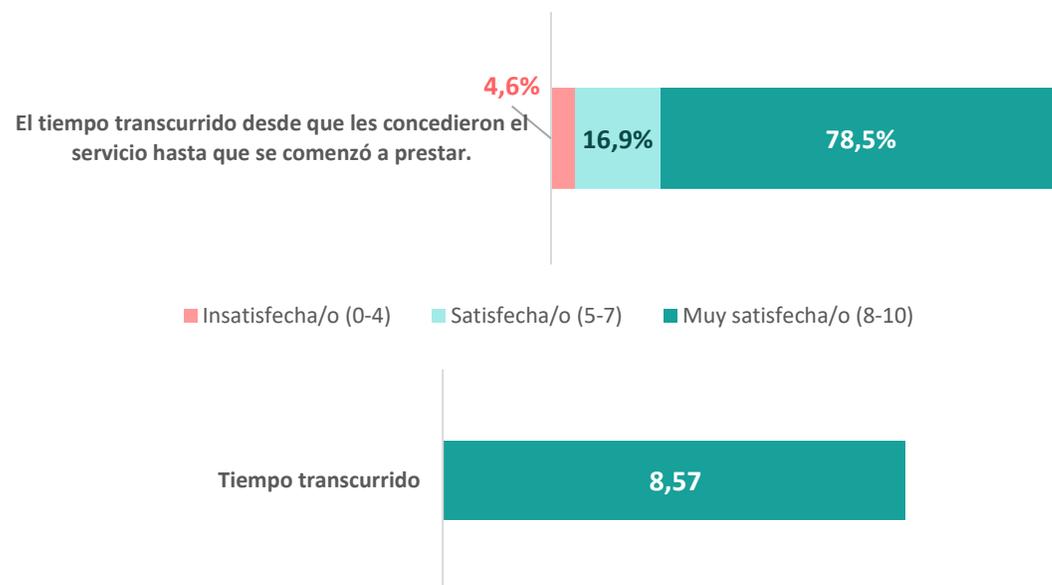


- La información facilitada por la empresa en el momento del alta recibe una valoración ligeramente superior (8,92) a la facilitada por Servicios Sociales durante la tramitación (8,81).
- El porcentaje de personas muy satisfechas (que otorgan una puntuación del 8 al 10) con la información facilitada en el momento del alta por la empresa es del 84,6% y con la facilitada por Servicios Sociales durante la tramitación del 84,4%, una diferencia poco significativa.

Tramitación y alta (II).

Tiempo de respuesta y cumplimiento de los plazos acordados.

Tiempo de respuesta a las solicitudes



Cumplimiento de plazos



- El tiempo transcurrido desde que se concedió el servicio hasta que se comenzó a prestar es **valorado positivamente por el 95,4% de las familias. En el extremo contrario, destaca que el 4,6% se siente insatisfecho con este aspecto.**
- **La valoración media asciende a 8,57 sobre 10.**
- **En el 67,7% de los casos el servicio se inició dentro del plazo de tiempo indicado por la entidad gestora.** El resto lo forman familias que manifiestan que se inició con retraso (16,9%) o que no habían recibido una indicación de plazos (9,2%).

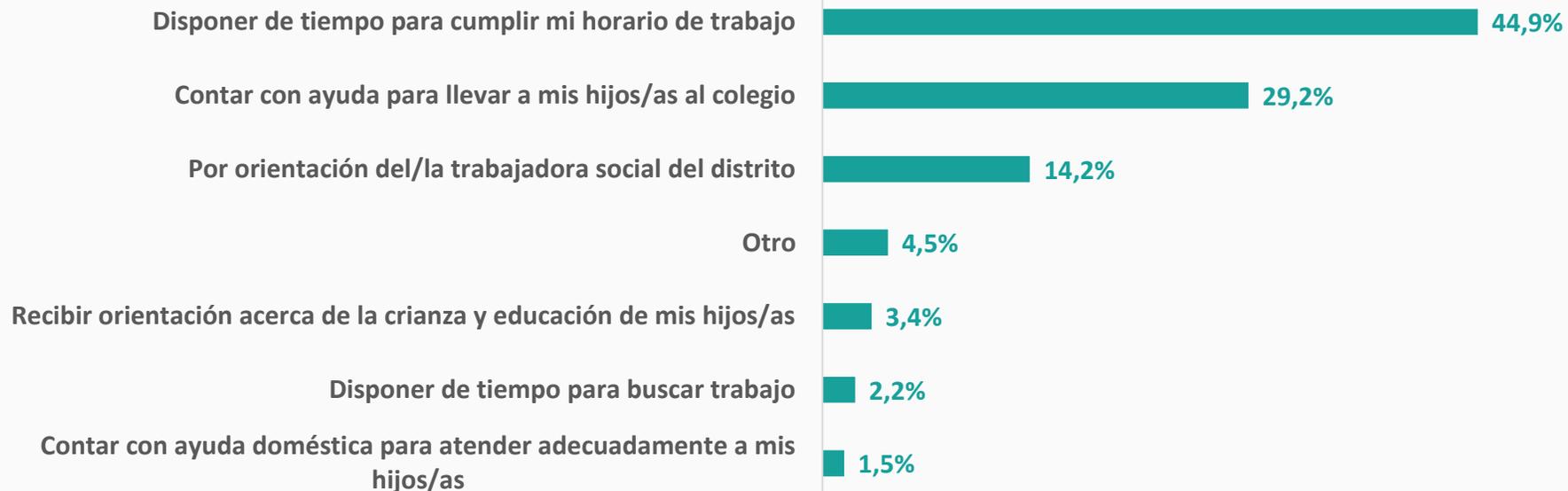


1.3

Impacto en las familias

Impacto en las familias.

Motivo de solicitud.

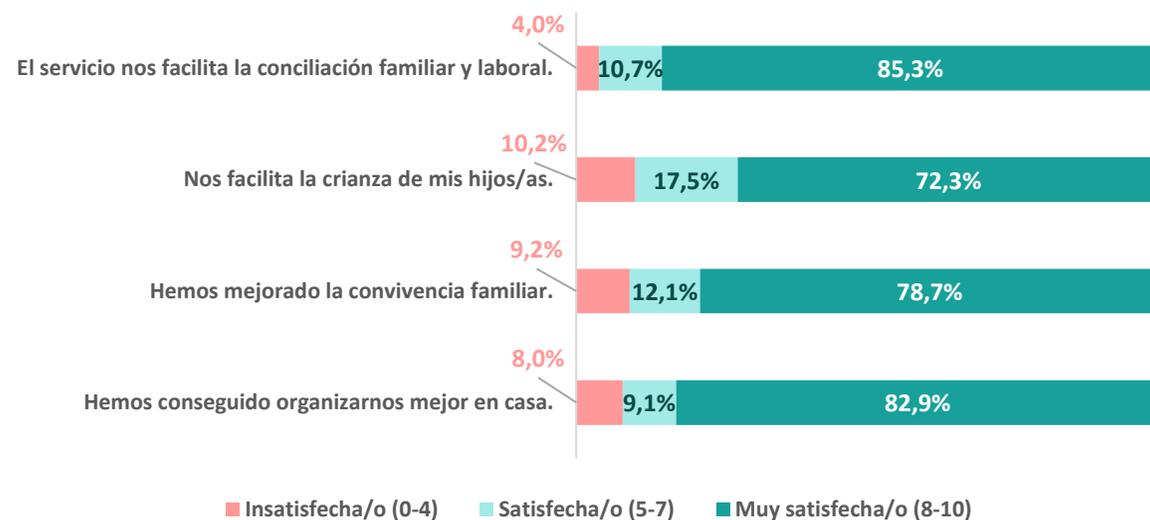


Base: 267
(respuesta múltiple)

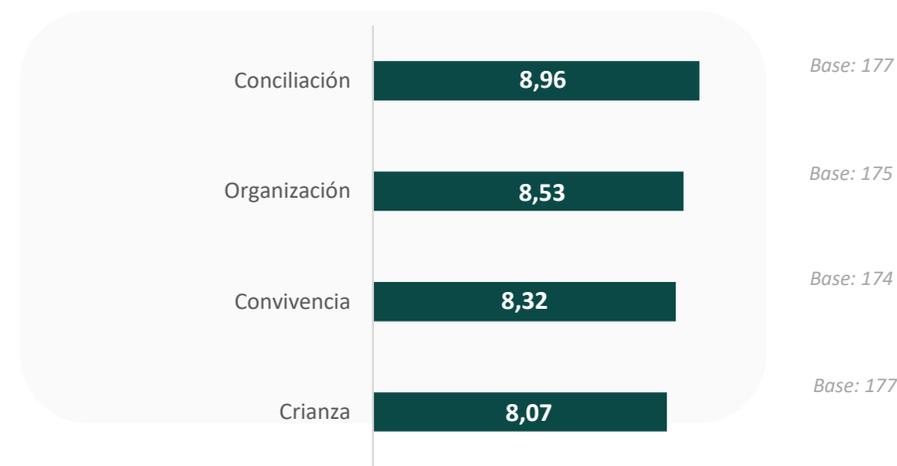
- **La conciliación de la vida personal, familiar y laboral es, probablemente, el motivo de solicitud del SERCAF-Menores más habitual.** Por un lado, la disponibilidad de tiempo para cumplir con el horario de trabajo fue la razón por la que requirió el servicio el 44,9%, mientras que contar con ayuda para llevar a los hijos e hijas al colegio lo fue para el 29,2% de la muestra.
- Otra razón de solicitud es la orientación o recomendación de los/as trabajadores/as sociales del distrito (14,2%).

Impacto en las familias (II).

Indicadores de mejora en la calidad de vida de las familias.



Valoración media



- El apoyo en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral es, como ya lo fue en las mediciones anteriores, el indicador que más impacta en las familias usuarias del SERCAF-Menores. En 2023, el 96% de las personas entrevistadas perciben dicho apoyo y lo puntúan con un 8,96.
- En un porcentaje inferior (92%) las familias manifiestan que el servicio les ayuda en la organización doméstica. Lo puntúan con un 8,53.
- 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 90,8% y 89,8%, respectivamente.

Impacto en las familias (III).

Indicadores de mejora en la calidad de vida de las familias: según antigüedad en el servicio.

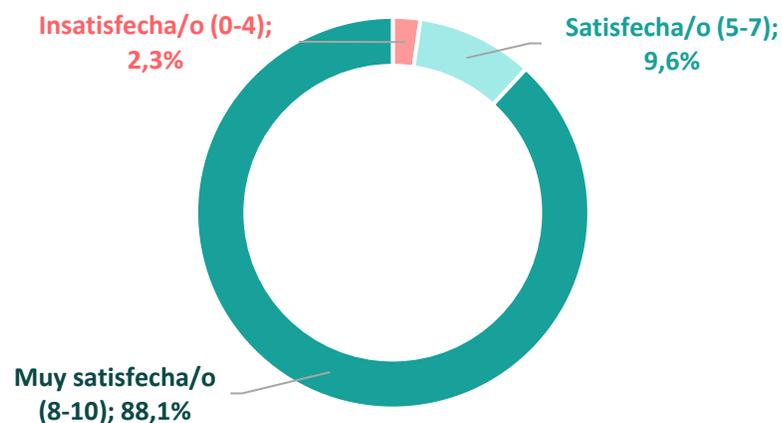
	Antigüedad en el servicio			
	Menos de 1 año	De 1 a 2 años	Más de 2 años	Total
El servicio nos facilita la conciliación familiar y laboral.	9,11	8,92	8,85	8,96
Nos facilita la crianza de mis hijos/as.	8,17	8,11	7,87	8,07
Hemos mejorado la convivencia familiar.	8,78	8,03	8,07	8,32
Hemos conseguido organizarnos mejor en casa.	8,86	8,41	8,28	8,53
	<i>N: 65</i>	<i>N: 63</i>	<i>N: 47</i>	<i>N: 175</i>

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2023:185

P6: Según su experiencia, ¿qué ha aportado a su familia el SERCAF-Menores? / P1: Aproximadamente, ¿desde hace cuánto tiempo reciben el servicio?

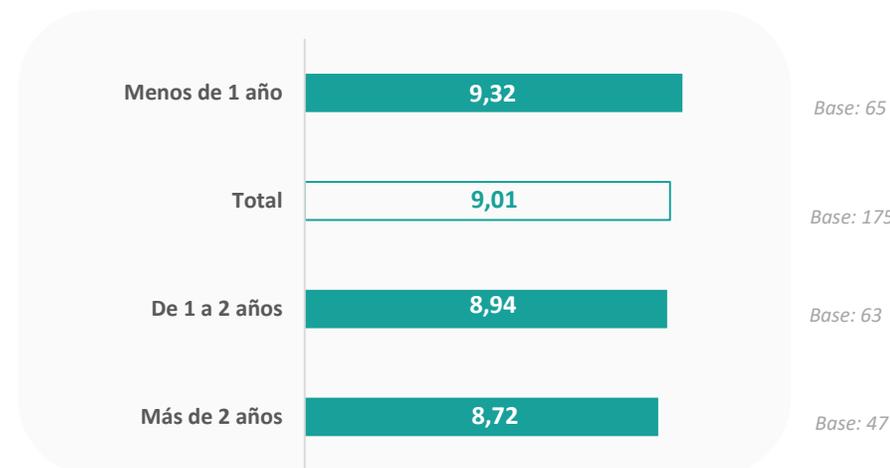
Impacto en las familias (IV).

Según la percepción de las madres y de los padres, ¿los niños y las niñas están contentos con la atención del personal auxiliar?.



Base: 177

Satisfacción según antigüedad en el servicio



- 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 muy positiva.
- El 97,7% considera que los niños, niñas y adolescentes están contentos con la atención que reciben del personal auxiliar y lo otorgan una puntuación de 9,01. Esta valoración es superior a la general que las familias hacen del servicio (8,86).
- Las valoraciones más altas se encuentran entre las familias con antigüedad en el servicio inferior a dos años.

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2023:185

P9: En su opinión, ¿considera que sus hijos/as están contentos/as con la atención de los/as auxiliares que prestan el servicio? / P1: Aproximadamente, ¿desde hace cuánto tiempo reciben el servicio?

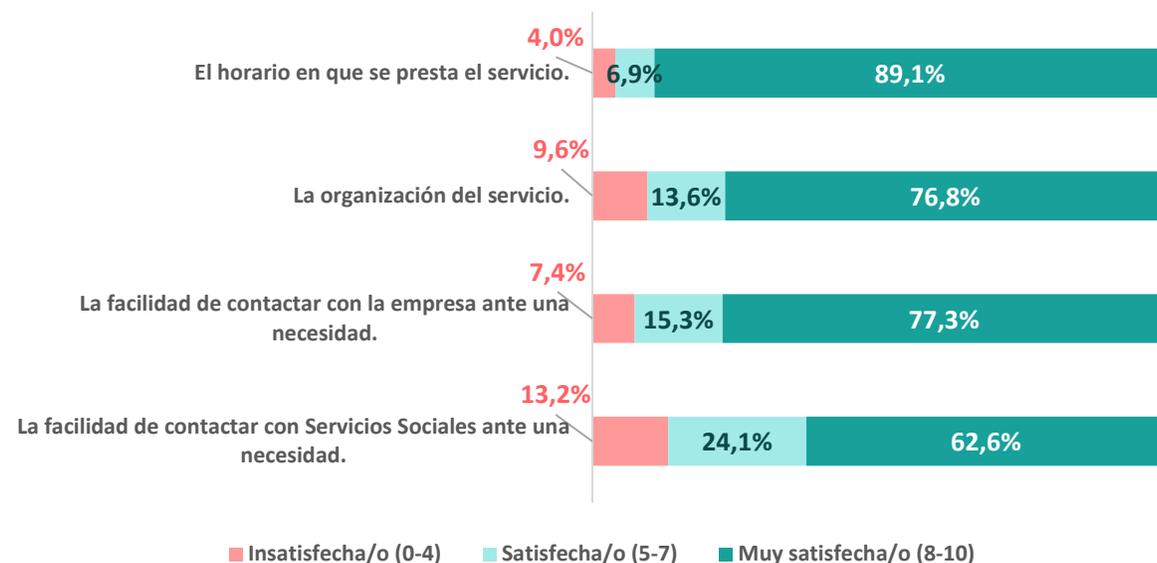


1.4

Prestación del servicio

Prestación del servicio.

Organización y funcionamiento.



Valoración media



- Entre los aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del servicio medidos en la encuesta, **destaca positivamente la valoración al horario en que se presta (9,05).**
- La facilidad de contactar con la empresa ante una necesidad recibe una valoración de 8,35, pero cuando el contacto se requiere con servicios sociales, la puntuación se reduce al 7,61.** Igualmente, el porcentaje de personas insatisfechas con el modo en que se contacta con servicios sociales es muy superior (13,2%), al que otorgan al contacto con la entidad (7,4%).
- La organización del servicio se puntúa con un 8,25,** valoración alta pero que convive con un 9,6% de personas insatisfechas.

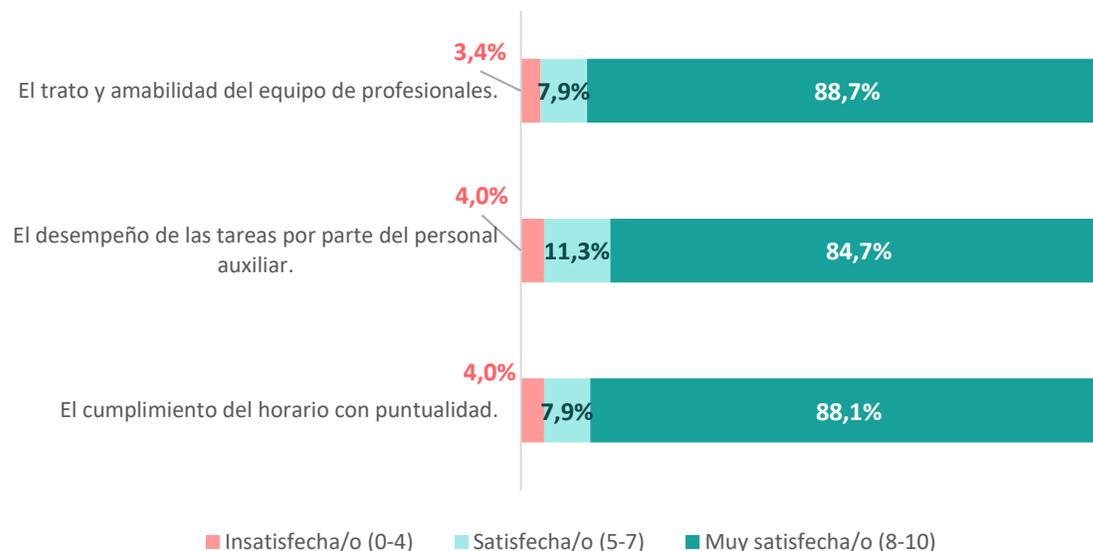
CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2023.185.

P7: En la siguiente pregunta se nombran aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del SERCAF-Menores.

Por favor, indique su grado de satisfacción con cada uno de ellos utilizando la misma escala de valores de 0 a 10.

Prestación del servicio (II).

Actitud y labor profesional de las personas que prestan el servicio.



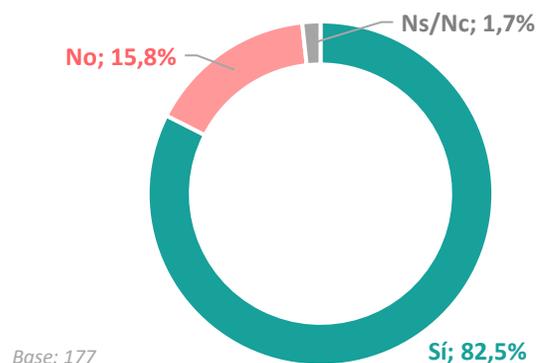
Valoración media



- Las cuestiones relacionadas con la prestación del servicio por parte del equipo de profesionales son aspectos bien valorados. Las familias encuestadas tienen una alta satisfacción con el trato y amabilidad (9,10), el cumplimiento del horario (9,07) o el desempeño de las tareas (8,88).
- El porcentaje de personas insatisfechas con los aspectos medidos oscila entre el 3,4% y el 4%.

Prestación del servicio (III). Información.

¿Recibe regularmente, a través de WhatsApp, información sobre aspectos relacionados con la crianza, la educación de sus hijos/as y organización familiar?



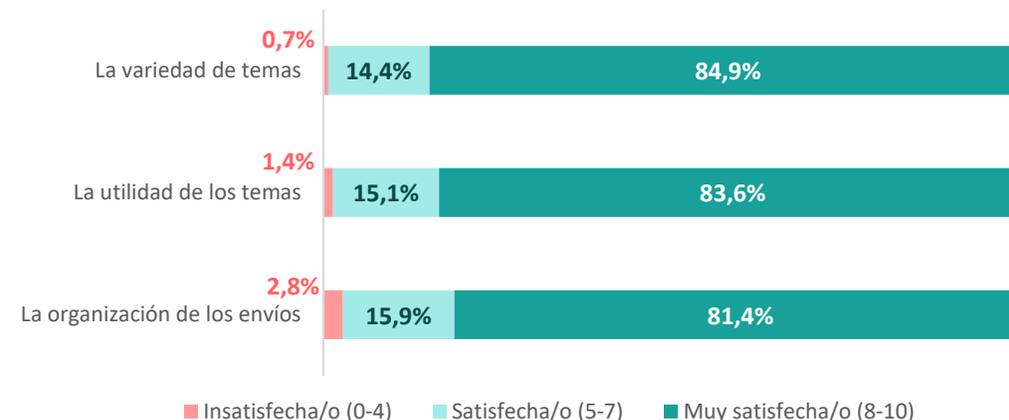
- El 15,8% de las personas encuestadas manifiestan no recibir regularmente información relacionada con la crianza, educación de sus hijos/os y organización familiar.
- Quienes sí lo reciben (82,5%), hacen una valoración muy positiva a los envíos, destacando su variedad (8,84) y su utilidad (8,77).

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2023:185

P13: ¿Recibe regularmente, a través de WhatsApp, información sobre aspectos relacionados con la crianza, la educación de sus hijos/as y organización familiar? /

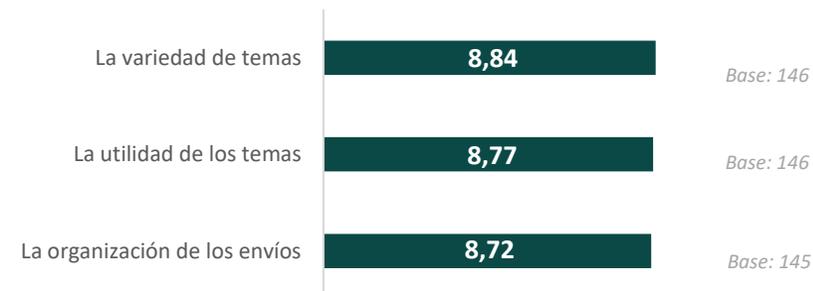
P14: En relación con la pregunta anterior, valore de 0 a 10 su satisfacción con los envíos de información en los siguientes aspectos.

Valoración del envío de información



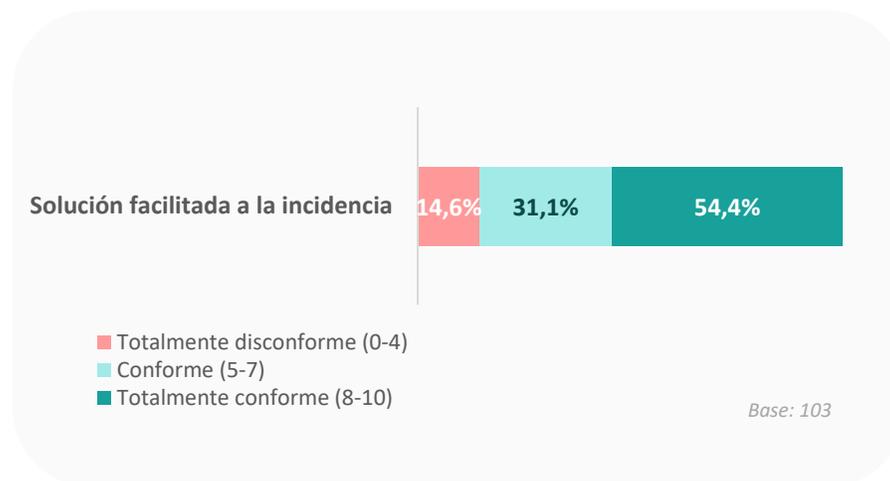
Base: 146 (familias que reciben información)

Valoraciones medias



Prestación del servicio (IV).

Incidencias en la prestación del servicio.



- El 55,7% de las familias encuestadas han tenido algún tipo de incidencia relacionada en la prestación del servicio durante el último año.
- De las incidencias producidas en la prestación del servicio que se han registrado a través del cuestionario, destaca negativamente el cambio recurrente de auxiliar (el 38,4% ha tenido más de 4 cambios en un año).
- Más del 25% ha tenido problemas porque las/os auxiliares no han cumplido con su horario o porque han intentado comunicarse con la empresa y no lo han conseguido o incluso porque no han acudido al domicilio un día de servicio.
- La solución facilitada a la incidencia merece opiniones heterogéneas. De las personas que han manifestado haber tenido alguna de las situaciones expuestas, el 54,4% se muestran muy satisfechas con la solicitud que se les ha facilitado. En el extremo contrario, el 14,6% la puntúan de modo desfavorable.
- No obstante, a pesar de que se trata de un indicador crítico en la medida en que suele afectar a la confianza de las familias, la valoración media de este aspecto es elevada (7,04).

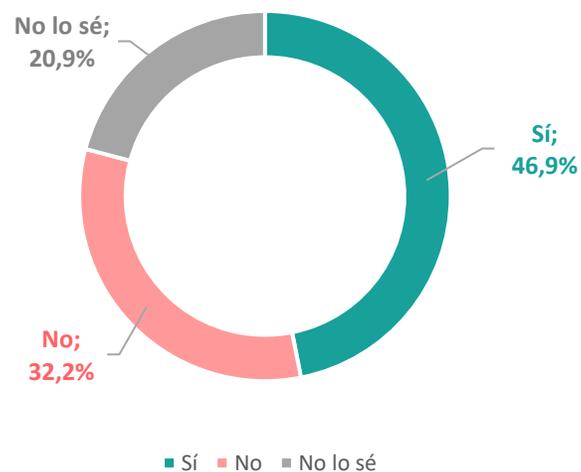
CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2023:185.

P11: Durante el último año, ¿ha tenido alguna de las siguientes incidencias en la prestación del servicio?

P12: Por favor, su grado de conformidad con la solución que se le dio a la/s incidencia/s.

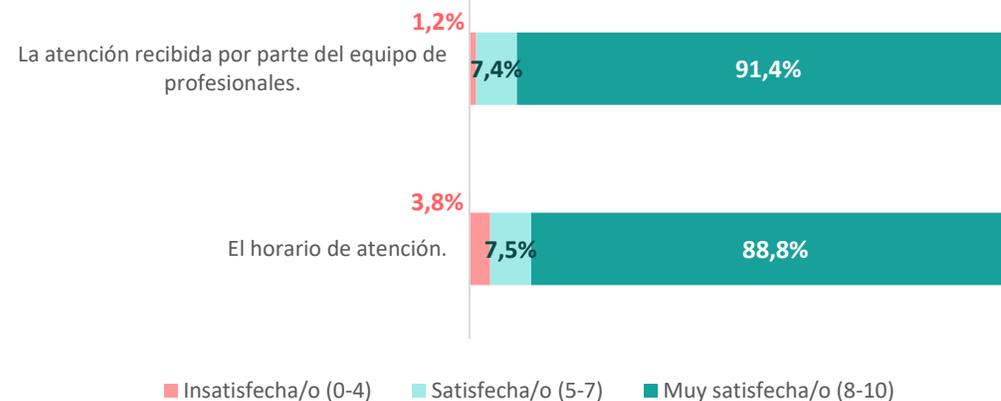
Prestación del servicio (V). Home Visiting.

¿Ha sido usted dado de alta en el programa Home Visiting?



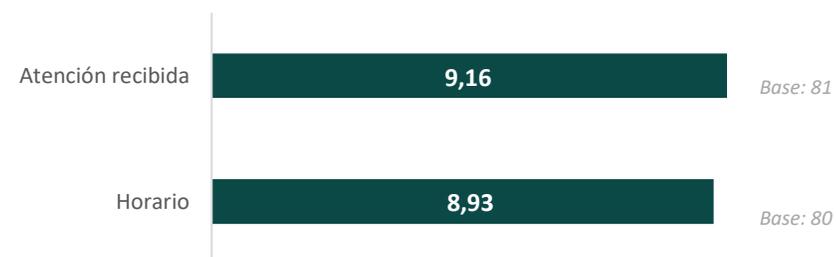
- El 44,9% de familias que han sido dadas de alta en el programa Home Visiting valoran positivamente tanto la atención recibida por el equipo de profesionales de dicho programa (9,16), como su horario de atención (8,93).

Valoración del programa Home Visiting



Valoraciones medias

Base: 83 (familias dadas de alta en el programa Home Visiting)



CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2023:185

P15: El SERCAF-Menores dispone del programa Home Visiting, que implica una intervención continuada en el tiempo por parte de un equipo de profesionales. ¿Ha sido usted dado de alta en el programa Home Visiting?

P16: Valore su satisfacción con aspectos relacionados con el programa Home Visiting.



1.5

Lealtad de las familias

Lealtad al servicio.

Matriz de lealtad.

Recomendarían el servicio



No recomendarían el servicio



Volverían a solicitarlo



Fieles
96,6%

(Familias que recomendarían y volverían a solicitar el servicio)

Cautivos
2,3%

(Familias que no recomiendan el servicio, pero que volverían a solicitarlo)

El **95,1%** de las familias encuestadas volvería a solicitar el servicio en caso de necesitarlo

No volverían a solicitarlo



No comprometidos
0,0%

(Familias que recomendarían el servicio, pero no volverían a solicitarlo)

Decepcionados
1,1%

(Familias que no recomendarían ni volverían a solicitar el servicio)

El **91,4%** de las familias encuestadas recomendaría el servicio a otras familias.

Base: 175 (se excluyen del análisis las respuestas Ns/Nc)



1.6

Sugerencias de mejora

Observaciones y sugerencias de las personas entrevistadas.

Aportan sugerencias de mejora
46%

No aportan sugerencias
24%

Felicitan al servicio y al equipo de profesionales
49,4%

Otros comentarios: sobre el salario de auxiliares; solicitud del servicio
3,4%

Valoración negativa hacia auxiliar
1,1%

Cambios de auxiliar: no realizar cambios de auxiliar a niños, niñas y adolescentes con necesidades especiales; no cambiar auxiliares; no cambios repentinos... **30,0%**

Puntualidad y organización de las agendas de los/as auxiliares: reemplazo auxiliar cuando no puede asistir, más puntualidad; mejor organización de la agenda del personal auxiliar... **22,5%**

Mejora de la comunicación: atención telefónica; aviso previo de cambio de auxiliar; contacto de urgencia 24 horas... **17,5%**

Ampliar el servicio: el horario; más plazas; más personal; más horas **12,5%**

Mejora de la organización **10,0%**

Trato del personal auxiliar **2,5%**

Otras sugerencias: limpieza; que hagan caso de las solicitudes... **5,0%**

Base: 87



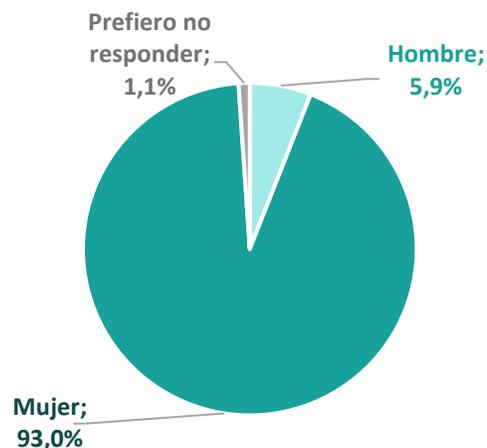
1.8

Datos de clasificación

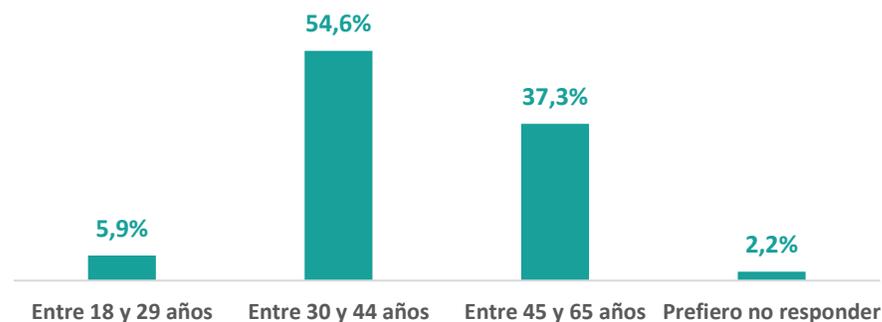
Datos de clasificación.



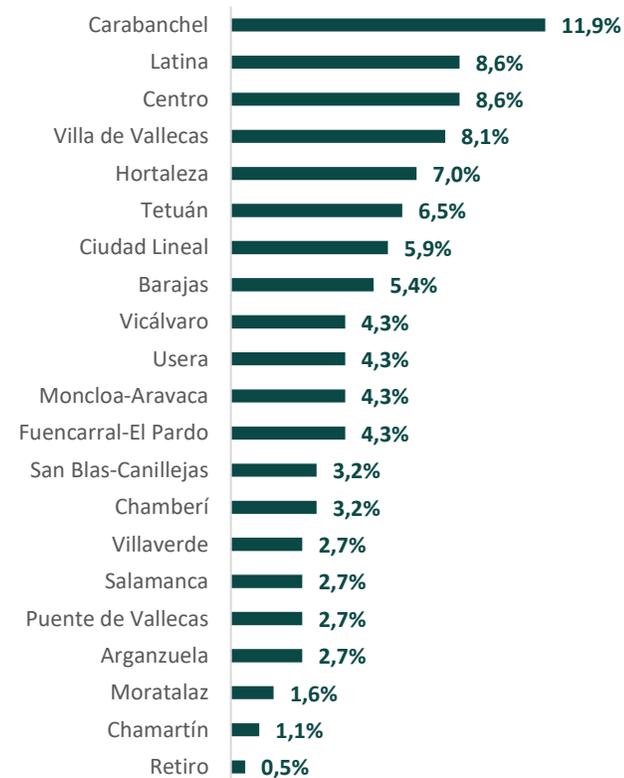
Sexo de la persona entrevistada



Edad de la persona entrevistada



Distrito de residencia



Media de 1,77 menores de 18 años por familia encuestada.

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2023:185.

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: Indique el distrito donde reside

C4: Por último, ¿puede indicar el número de menores de 18 años que tiene a su cargo?



Escala de valores 1-5



5



4



3



2



1

2.

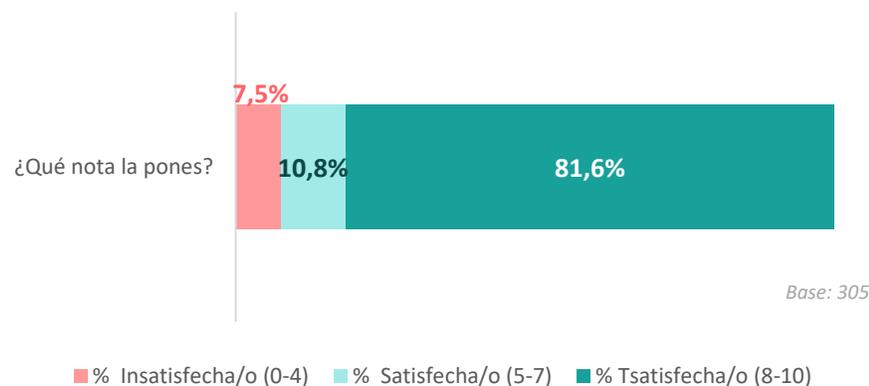
Percepción del servicio por parte de las niñas, niños y adolescentes

Satisfacción con el personal auxiliar.

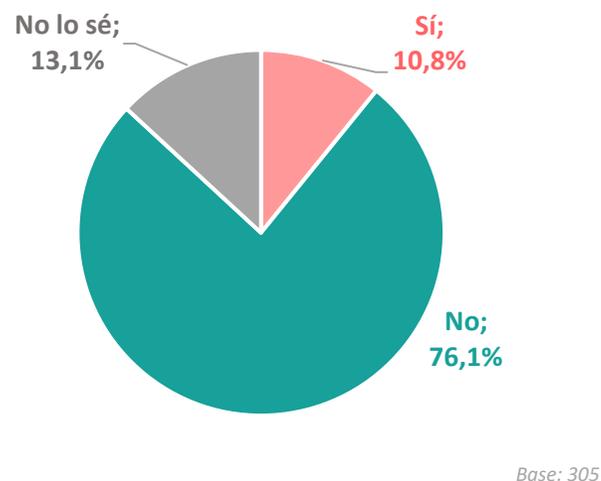
Satisfacción global con la persona auxiliar que cuida.



¿Qué nota pones a la persona que te cuida?



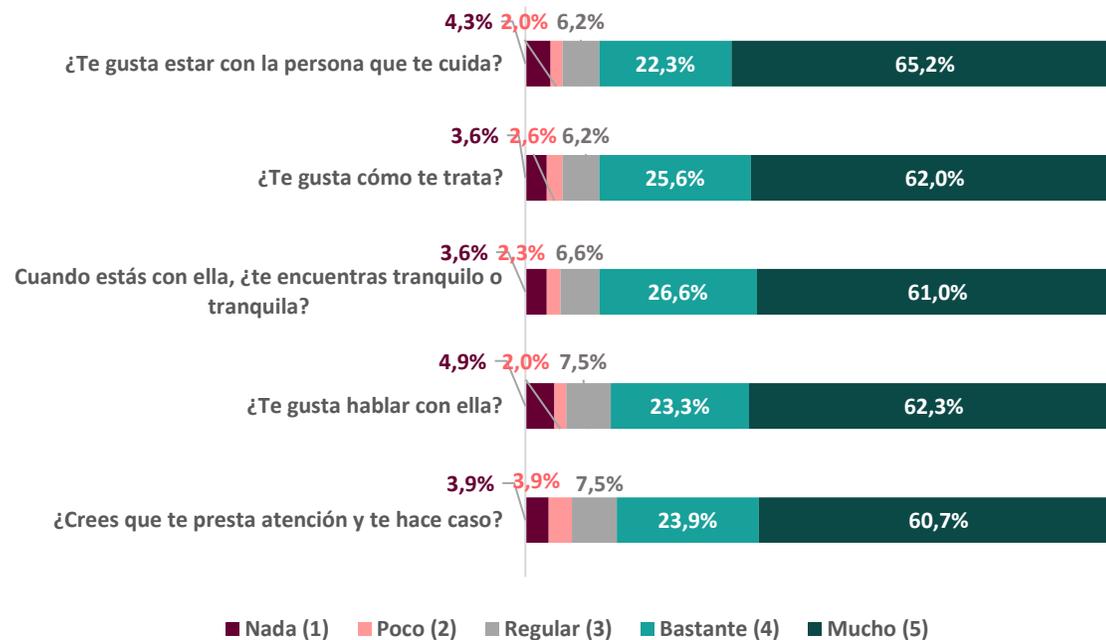
¿Preferirías te cuidara una persona diferente?



- Las niñas, niños y adolescentes encuestadas/os otorgan una **puntuación media de satisfacción a la persona que les cuida de 8,62** (escala de 0 a 10).
- En general, los niños, niñas y adolescentes se muestran satisfechos/as con los/as auxiliares del SERCAF-Menores, aspecto que se refleja en el **76,1% que no quieren que les cuide una persona diferente a la que lo hace en la actualidad.**
- No obstante, al **10,8%** les gustaría que les cuidara otra persona, lo que denota insatisfacción de un nutrido grupo de niños y niñas con su situación actual.

Satisfacción con el personal auxiliar (II).

Satisfacción con la atención recibida.



Valoraciones medias



Base: 305

- En general, los niños, niñas y adolescentes se muestran conformes con la atención que reciben del personal auxiliar: todas las puntuaciones medidas se encuentran por encima del 4 (escala 1-5) y, en general, cuentan con más de $\frac{3}{4}$ partes de NNA satisfechos/as.
- El aspecto mejor valorado es el estar con la persona que le cuida (4,42).
- Tiene especial interés el 7,8% que cree que no le presta, o poco, atención y le hace caso.

CUE de satisfacción NNA SERCAF-Menores. Base 2023:305.

P3. Ahora te vamos a preguntar por la persona que te cuida cuando no pueden hacerlo tu madre o tu padre.

Para responder a las preguntas, marca la cara que mejor refleja lo que piensas o sientes.

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

**Aportan sugerencias
de mejora
42,9%**

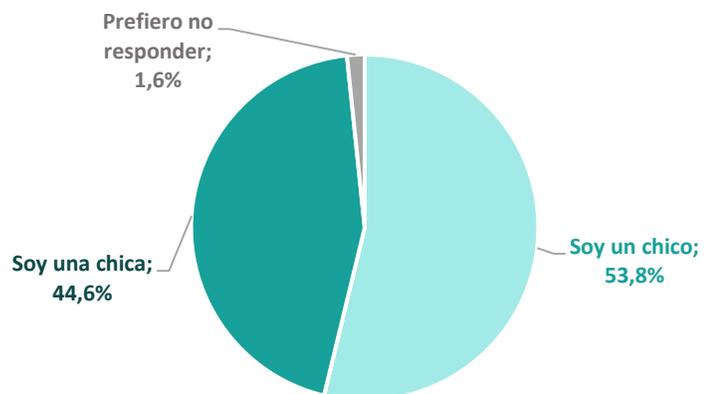
Valoraciones positivas hacia las personas cuidadoras/agradecimientos: que no les cambien de cuidadora; les cuida muy bien; les encanta su cuidadora; es muy buena;	50,0%
Valoraciones positivas del servicio/agradecimientos	10,4%
Que no cambien a las personas cuidadoras	9,7%
Valoraciones negativas hacia personas cuidadoras: que la cuidadora le preste atención (están con el móvil); no le gusta la cuidadora; trato de la persona cuidadora; que las cuidadoras no vayan con prisas/apuradas; que tengan más paciencia; no está muy contento con ella; que sea agradable...	9,0%
Malas experiencias en la recogida: que no se olviden de recoger a las niñas/os; que sean puntuales	6,7%
Juegos: hacer puzzles; leer más cuentos; ir al parque; ir a la piscina.	3,7%
Mejoras de la empresa: mejorar la comunicación con la empresa; no cumplió con la sustitución de la persona auxiliar; que gestionen mejor el servicio (organización de las auxiliares); más orden...	3,0%
Ampliar el servicio: a las más necesitadas; más horas	3,0%
Echan de menos a su anterior cuidadora	3,0%
Valoraciones negativas del servicio: mal; servicio de atención nulo;	1,5%

Base: 131.
134* comentarios.
*Una misma
persona puede
aportar más de un
comentario

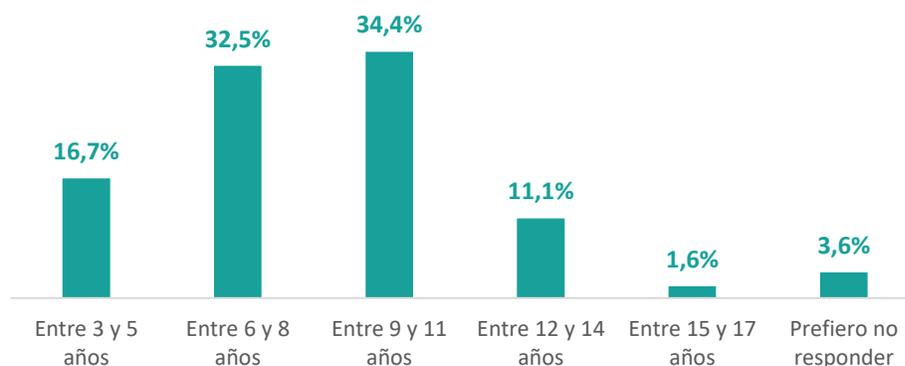
Datos de clasificación.



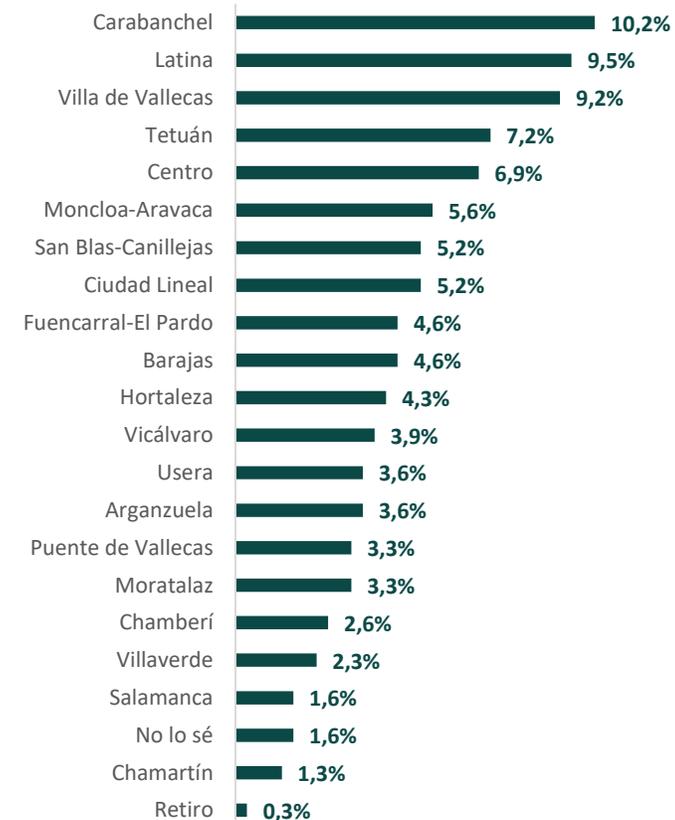
Sexo de la persona entrevistada



Edad de la persona entrevistada



Distrito de residencia



CUE de satisfacción NNA SERCAF-Menores. Base 2023:305.

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

P2: ¿Eres una chica o un chico?

P7: Y para terminar, ¿puedes indicar en qué distrito vives? (Si no sabes cuál es, puedes preguntar a una persona adulta o marcar "no lo sé").



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID

