

## EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN SOCIAL. 2016

La Dirección General de Familia e Infancia, del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, valora anualmente el grado de satisfacción de las familias, los niños y las niñas con las que se interviene a través del Servicio de Educación Social.

El objetivo de este servicio es apoyar la crianza y educación de las y los menores y mejorar la convivencia. Para tal fin, se realizan actividades preventivas de atención social y educativa que complementan las intervenciones de los Servicios Sociales Municipales.

Los servicios que se ofrecen son los siguientes:

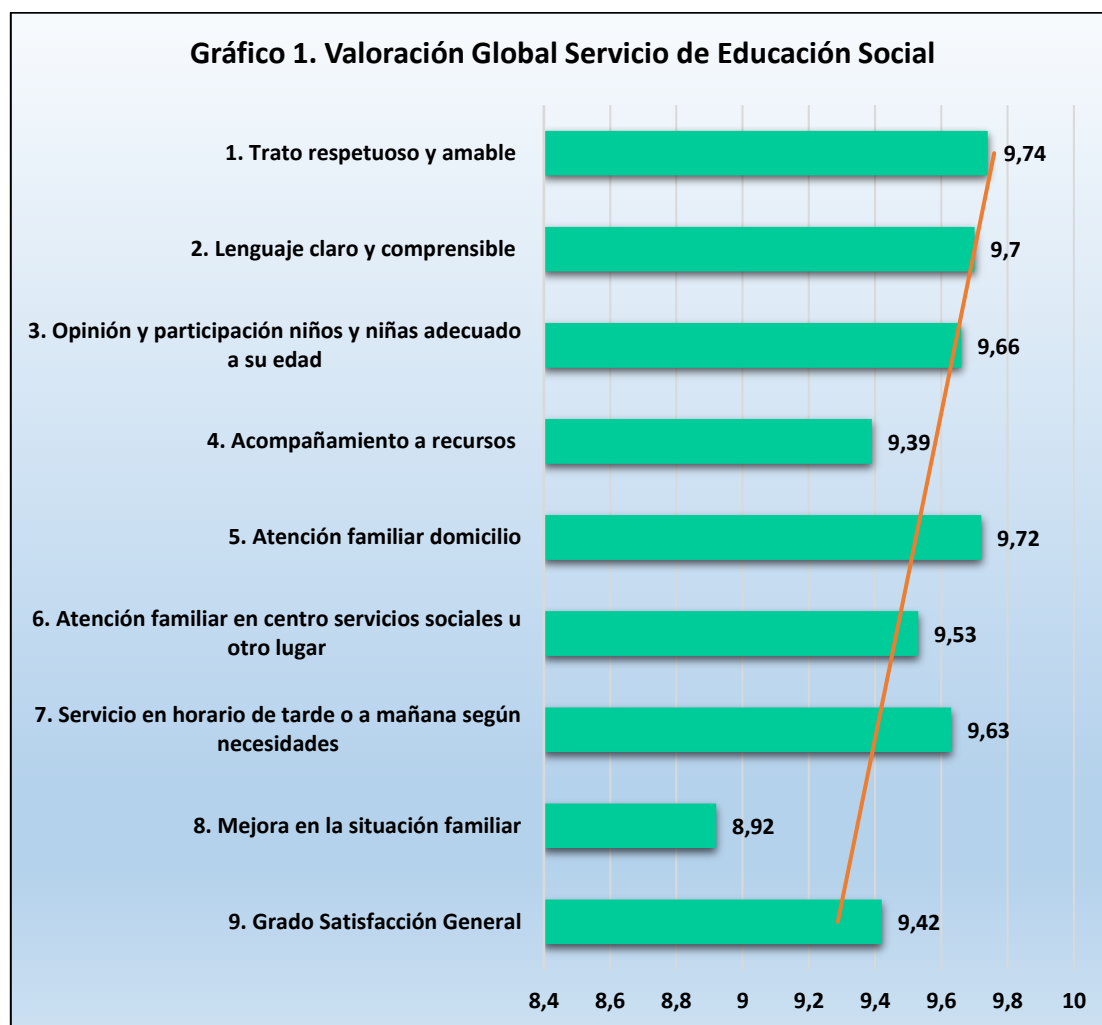
- ✓ Atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar.
- ✓ Acompañamiento a las familias y menores a los recursos y orientación sobre sus derechos y uso de recursos sociales, sanitarios, educativos, culturales, de ocio, etc.
- ✓ Realización de grupos con padres de menores y adolescentes, para la mejora de habilidades y competencias personales.
- ✓ Atención a menores y adolescentes en su entorno cotidiano (calles, plazas, parques, centros educativos...), para prevenir situaciones de riesgo.

La incorporación al Servicio se realiza a través de los Centros de Servicios Sociales Distritales, y los/las educadores asignados/as están disponibles de lunes a viernes, en horario flexible y adaptado a las necesidades de las familias y de los y las menores.

El universo disponible para el periodo 2016 fue de 1.189 familias que causaron baja en el servicio a lo largo del año, del cual se extrajo una muestra de 532 familias que cumplimentaron correctamente el cuestionario de satisfacción. Se trata de un cuestionario anónimo y voluntario que se entrega a la finalización del servicio, en los casos de intervención familiar, o al concluir el trabajo grupal socioeducativo con adultos, niños, niñas y adolescentes.

### Datos globales de evaluación de la satisfacción con los Servicios de Educación

Los cuestionarios constaban de una primera parte compuesta por una batería de nueve preguntas relativas a la valoración global del servicio, y una segunda parte en la que se planteaba a las familias si recomendarían este Servicio de Educación Social a otras familias.



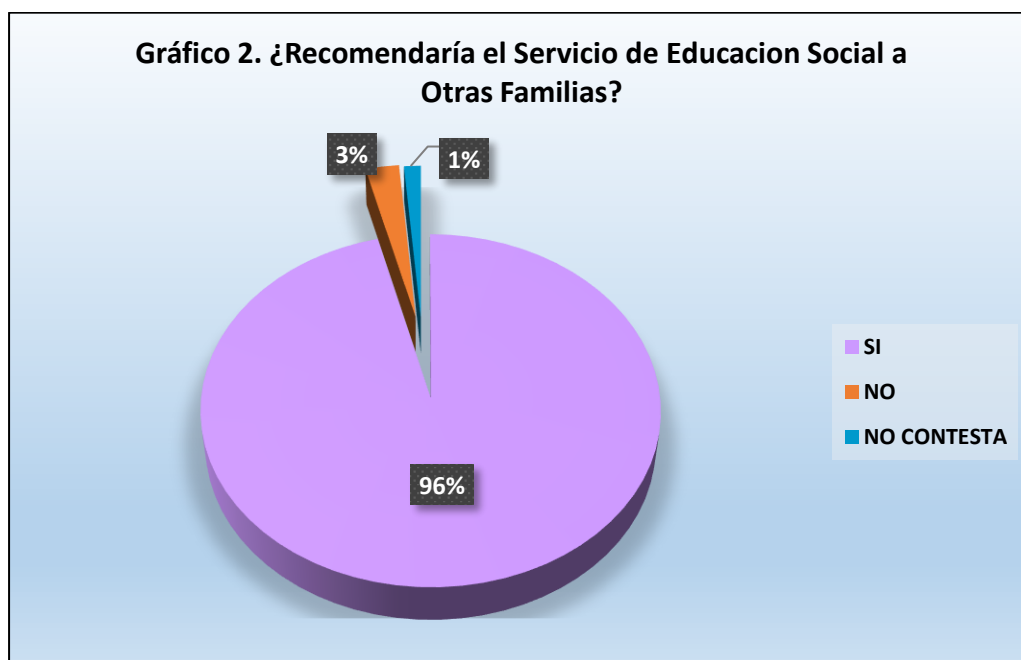
Fuente: Elaboración Propia

A la vista de los resultados (gráfico 1), se pueden inferir algunas cuestiones significativas:

- La valoración general en todos los aspectos planteados es muy elevada, toda vez que, en una escala de 0 a 10, donde 0 es “Totalmente en desacuerdo” o “Muy insatisfecho” y 10 “Totalmente de acuerdo” o “Muy satisfecho”, todas las puntuaciones se sitúan por encima del 8,9. Además, ocho de las nueve preguntas se elevan por encima del 9,3.
- La puntuaciones más altas se producen en “Trato respetuoso y amable” (9,74), “Atención familiar en domicilio” (9,72), y “Lenguaje claro y comprensible (9,7).

- La menor puntuación es la otorgada a “Mejora la situación familiar” que alcanza, no obstante, un 8,92. Si se abundase en esta cuestión, es posible que la valoración pudiese cambiar con una perspectiva a más largo plazo, puesto que se trata de una cuestión de fondo que, probablemente, requiera de una proyección más amplia para poder ser valorada en su justa medida.

En relación a la segunda parte del cuestionario, la satisfacción general queda evidenciada en ese 96% de familias que afirman que recomendarían el Servicio de Educación Social a otras familias (gráfico 2). Solo un 3% indica que no lo recomendaría y un 1% no responde a este planteamiento.



Fuente: Elaboración Propia

En definitiva, y como ha quedado expuesto, se puede concluir que a lo largo del año 2016 el servicio ha alcanzado, de manera satisfactoria, el objetivo de apoyar a las familias en la crianza y educación de las y los menores, mejorando la convivencia y dinámicas familiares. El reto, a partir de ahora, para esta dirección general y todas y todos los profesionales implicados, consistirá en mantener y, si es posible, mejorar el elevado grado de satisfacción alcanzado.