



Satisfacción de
familias usuarias de
los Centros de Apoyo
a las Familias (CAF)
Informe de resultados
2021

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 2017-2021.**
- **Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.**
- **Datos de clasificación.**

Ficha técnica.

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de personas usuarias de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF): Servicios de Atención Familiar. 2021.

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:

8.205 familias usuarias de los Servicios de Atención Familiar de los CAF que finalizan su intervención a lo largo del año 2021.

TAMAÑO MUESTRAL:

1.312 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 $\pm 2,53\%$.

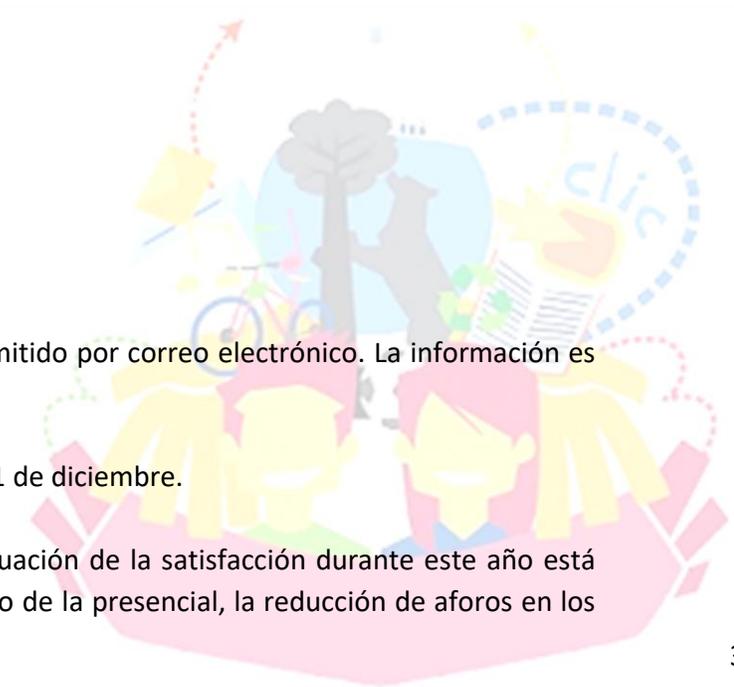
METODO DE RECOGIDA:

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:

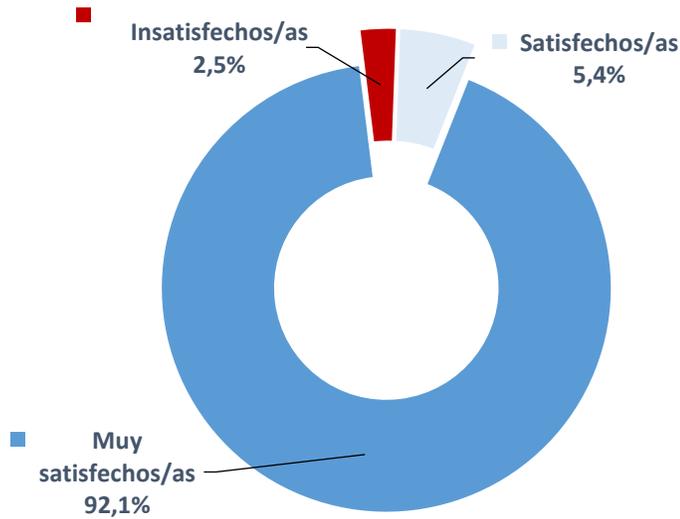
La recogida de la información se extiende a lo largo del año. El periodo de la evaluación 2021 comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre.

Al igual que ocurrió en 2020, en 2021 la actividad de los CAF también 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.

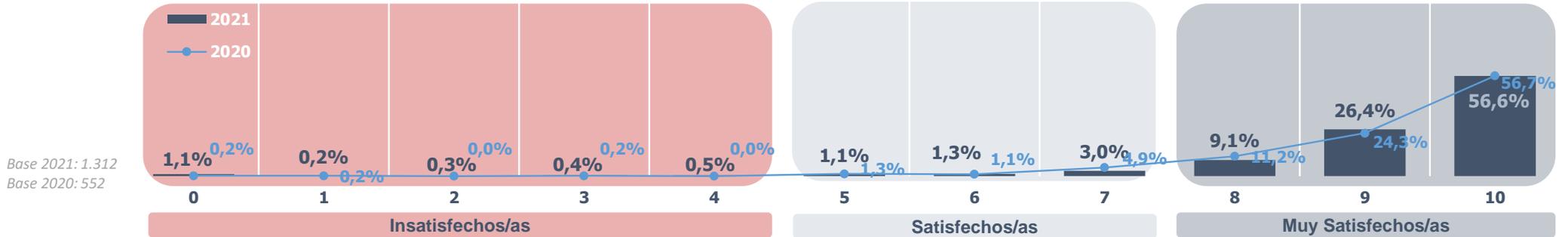


Satisfacción general con el servicio recibido.

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 6 años.
- Algo más de 9 de cada 10 personas entrevistadas (92,1%) 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, similar a la obtenida en 2020 (92,2%), aunque más reducida que la de 2019 (94,6%).
- El 56,6%, ha otorgado la máxima puntuación (10) al servicio recibido.
- La insatisfacción con el servicio (valoraciones 0 a 4) es manifestada por el 2,5% (0,5% en 2020).



CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2021= 1.312; Base 2020= 554.

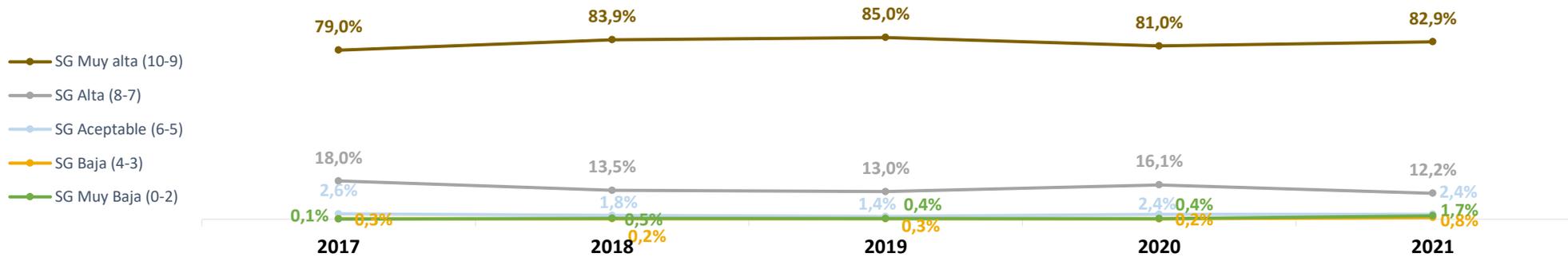
P5: En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en el centro, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio recibido? Utilice una escala de 0 a 10.

Satisfacción general con el servicio recibido.

Evolución.



- La valoración media de los servicios de atención familiar en 2021 (9,14) desciende de la obtenida en años anteriores, aunque continua siendo muy elevada y superior a 9.
- Se aprecia un ligero incremento del porcentaje de personas con satisfacción muy baja (de 0,4% en 2020 a 1,7% en 2021) y baja (de 0,2% a 0,8%).



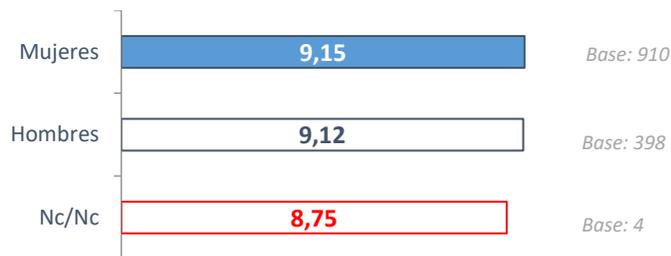
Base 2021: 1.312
 Base 2020: 552
 Base 2019: 1.310
 Base 2018: 1.691
 Base 2017: 1.782

CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2021= 1.312; 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.

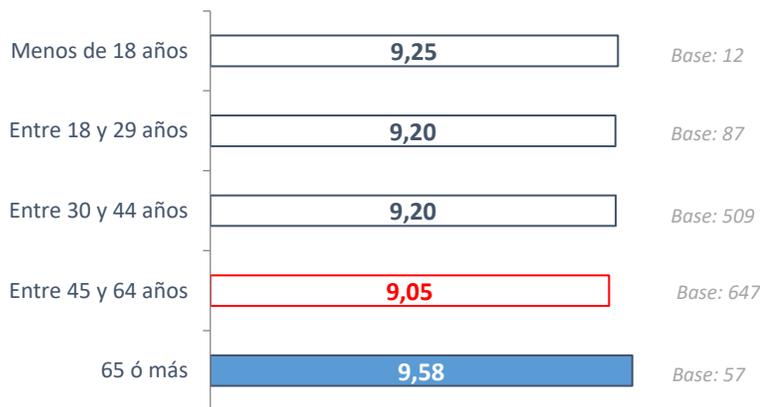
Satisfacción general con el servicio recibido.

Satisfacción general según perfil y CAF.

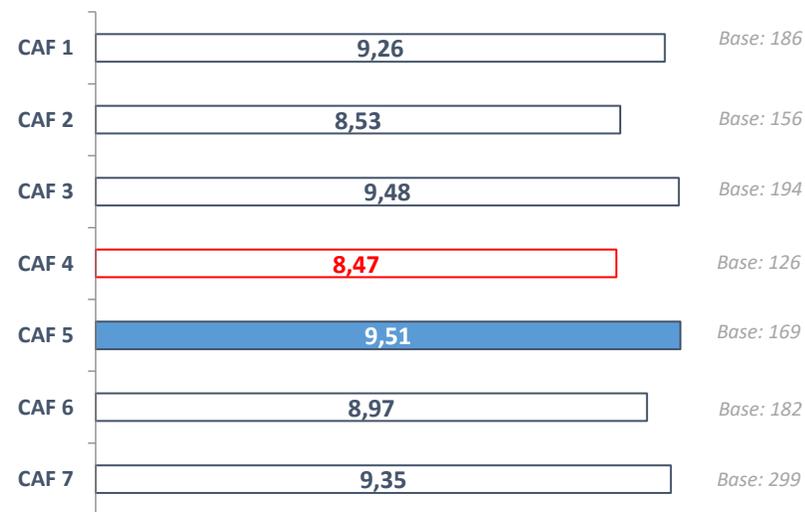
Valoración media según sexo de la persona entrevistada.



Valoración media según edad de la persona entrevistada.



Valoración media según CAF.



- Al igual que ocurrió en 2020, de nuevo las mujeres y el grupo de personas más mayores valoran *el servicio global* con puntuaciones medias algo más elevadas que los hombres o el resto de grupos de edad.
- Cuatro CAF reciben en 2021 puntuaciones superiores al 9: CAF 1, 7, 3 y 5.
- Aunque el tamaño de la muestra no permite la extrapolación de conclusiones por centro, vuelve a destacar el CAF 5 por haber obtenido, al igual que el año pasado, la media más elevada. En el extremo contrario, el CAF 4 ha sido valorado con una puntuación más baja.
- Subyace sobre el análisis de la *valoración global* del servicio, dificultades de representatividad de la muestra a partir de las variables sociodemográficas.

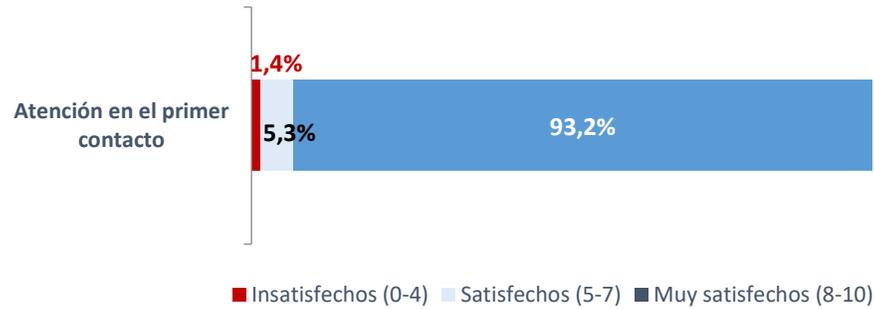
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2021= 1.312.

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.

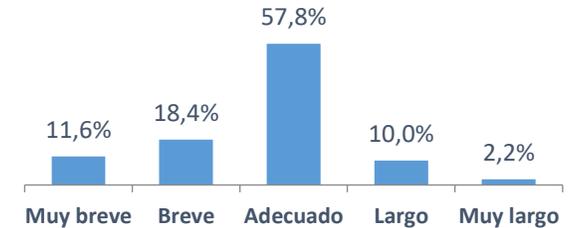
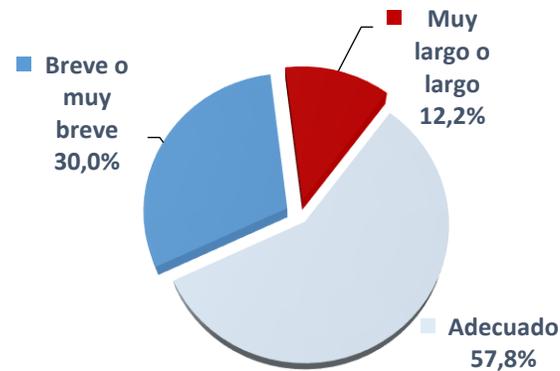
Inicio de la intervención.

Atención recibida en el primer contacto.



Base: 1.312

Tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita.



Base: 1.312

- El 98,5% de las familias se formaron una buena percepción de los CAF tras el primer contacto con el equipo de profesionales (en el 93,2%, la percepción fue muy buena). La atención recibida en ese primer contacto ha sido valorada con una puntuación media de 9,31.
- El 87,8% 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 12,2% lo ha percibido excesivo (largo o muy largo).

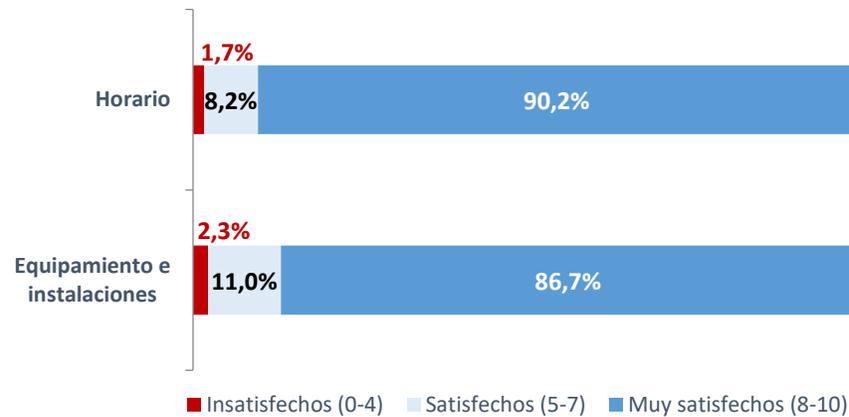
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2021= 1.312.

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.

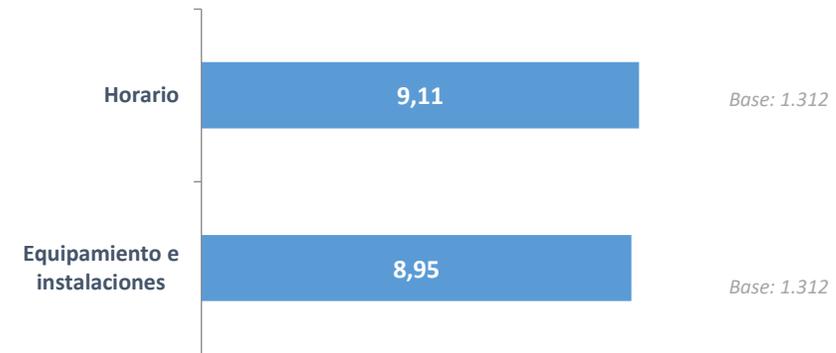
Organización y prestación del servicio.

Equipamiento, instalaciones y horario.

Organización del servicio.



Ranking de atributos.



- El equipamiento y las instalaciones de los CAF se revela, de nuevo, como el aspecto más crítico de todos los medidos en la encuesta: es el que menor valoración media ha obtenido (8,95). El 2,3% ha puntuado este atributo con puntuaciones que oscilan entre el 0 y el 4, aunque se ha percibido mejora respecto a la valoración en 2020, cuando el 8,7% manifestó su baja satisfacción.
- 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 90,2%.

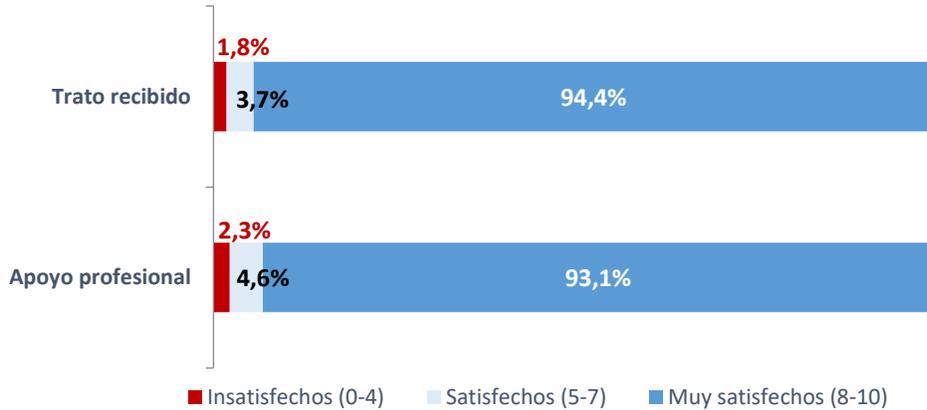
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2021= 1.312.

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 positiva. El porcentaje de familias que valoran el trato recibido con puntuaciones entre el 8 y 10 asciende al 94,4%, mientras que el 93,1% lo hace del apoyo que se les ha facilitado.
- No obstante, las personas disconformes o no satisfechas oscilan entre el 1,8% del trato y el 2,3% del apoyo profesional, porcentajes más elevados que los obtenidos el año pasado (0,4% y 0,5%).
- 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 (9,45 en relación al trato y 9,33 al apoyo), aunque han descendido respecto al 2020 (el trato se valoró con una puntuación media de 9,56 y el apoyo, de 9,47).

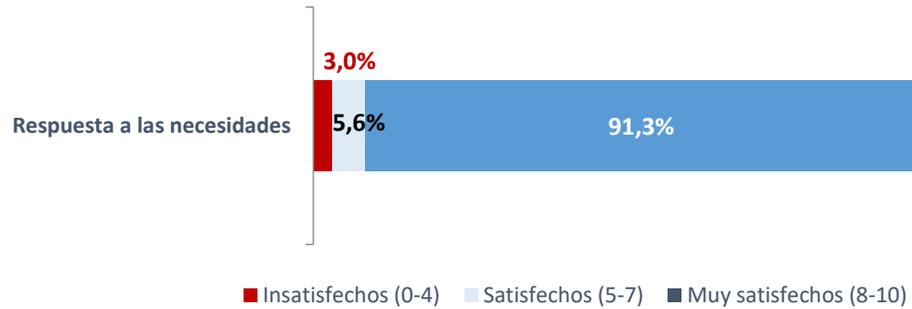
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2021= 1.312.

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.

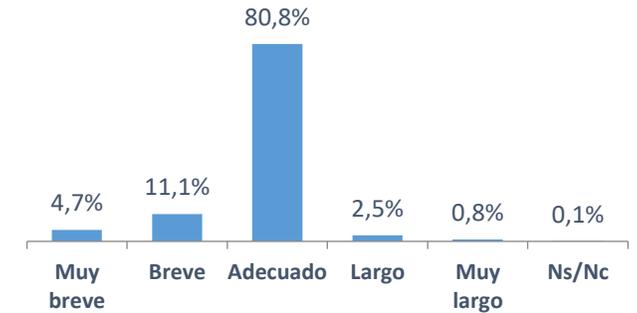
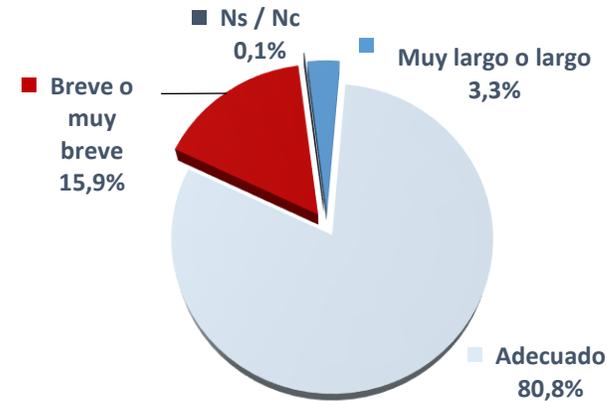
Respuesta a las necesidades.

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



Base: 1.312

Duración del apoyo.



Base: 1.312

- La atención recibida en los CAF ha sido adecuada a las necesidades del 96,9% de las familias (el 91,3% se muestran muy satisfechas, y el 5,6%, relativamente satisfechas).
- La valoración media de este aspecto ha resultado ser de 9,16 (9,31 en 2020).
- La valoración del tiempo de intervención con las familias se divide entre el 80,8% de familias satisfechas o que entienden la duración como adecuada, y el 19,2% que la consideran desproporcionada, bien por resultarles escasa (15,9% breve o muy breve), o bien por considerarla excesiva (3,3% larga o muy larga).

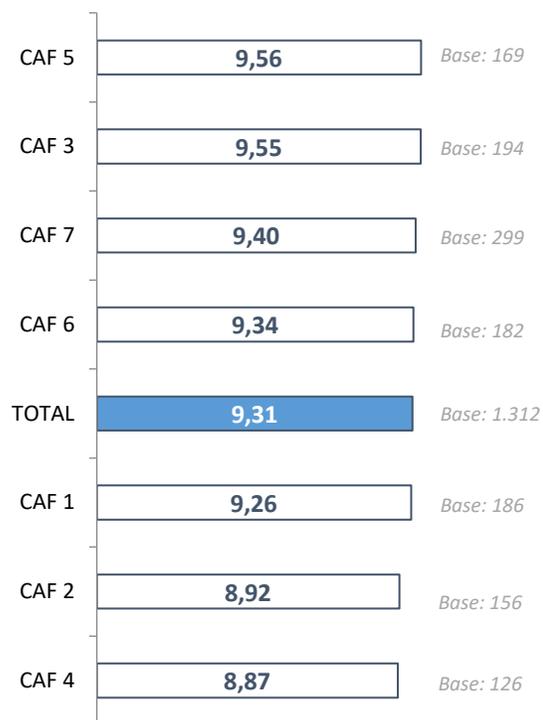
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2021= 1.312.

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.

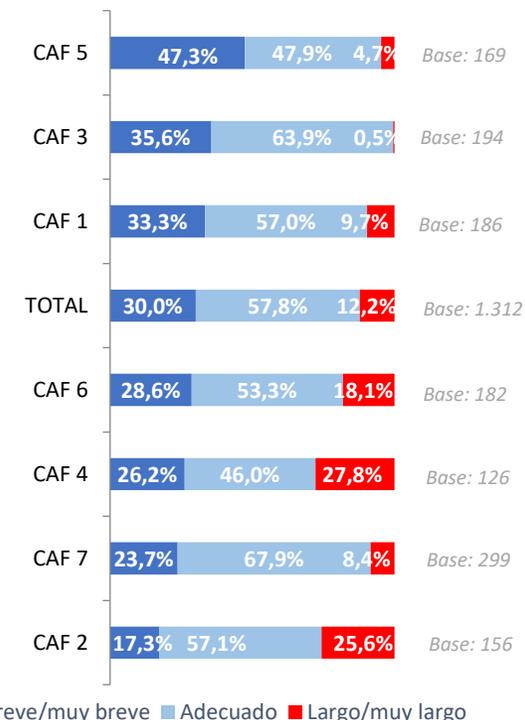
Organización y prestación del servicio.

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

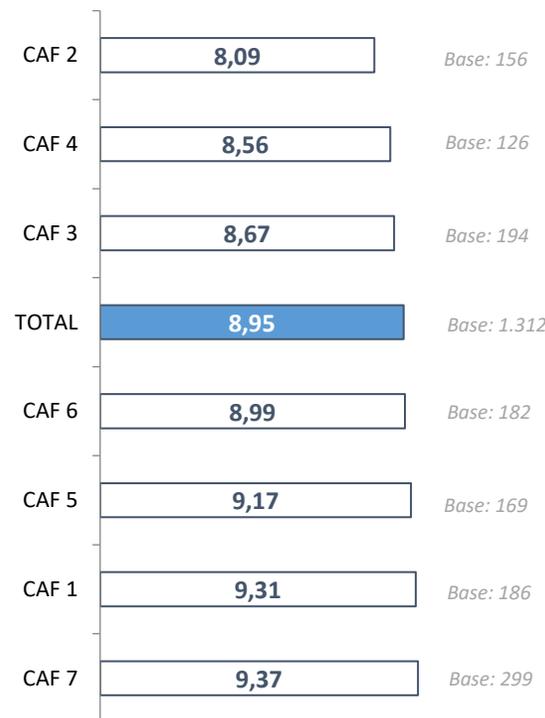
Atención en el primer contacto.



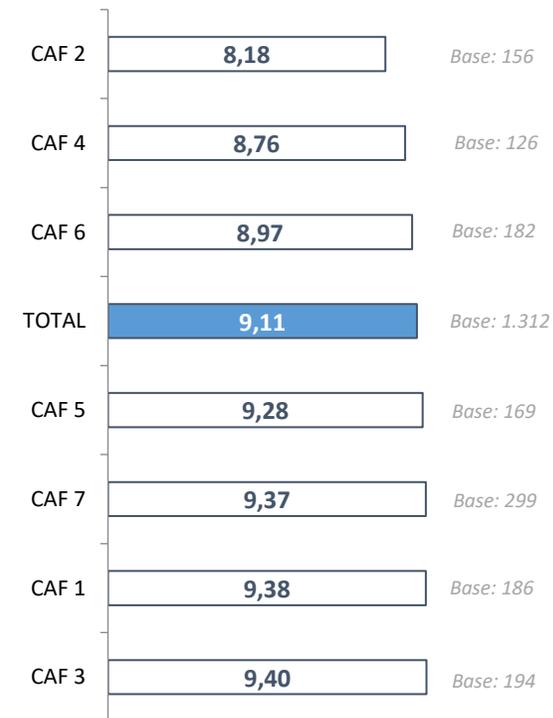
Tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita.



Equipamiento e instalaciones.



Horario.

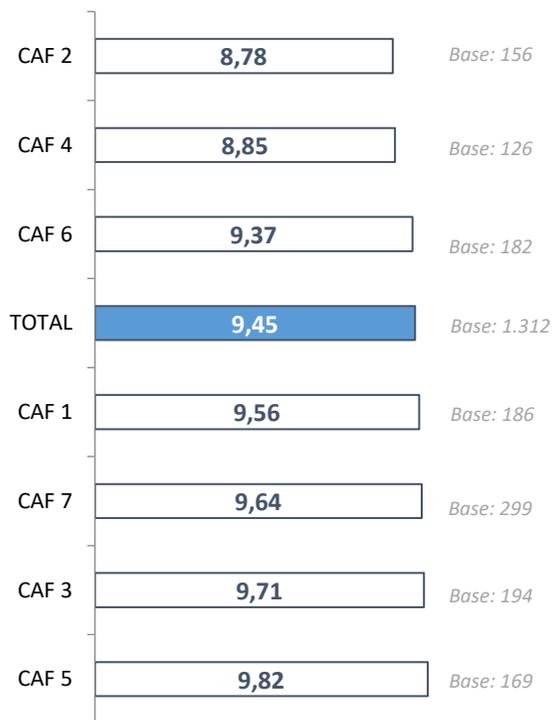


CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2021= 1.312. P1: Por favor, indique su grado de satisfacción con la atención recibida en su primer contacto con el centro. // P2: El tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita. // P3.1: La adecuación del equipamiento e 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.

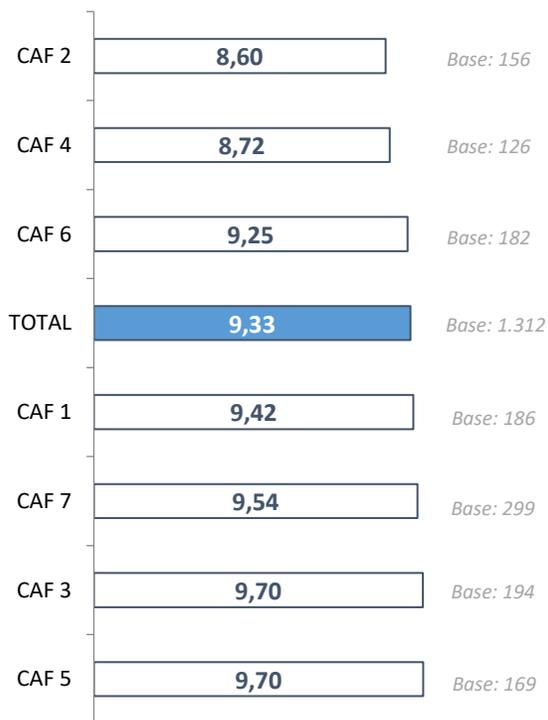
Organización y prestación del servicio.

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

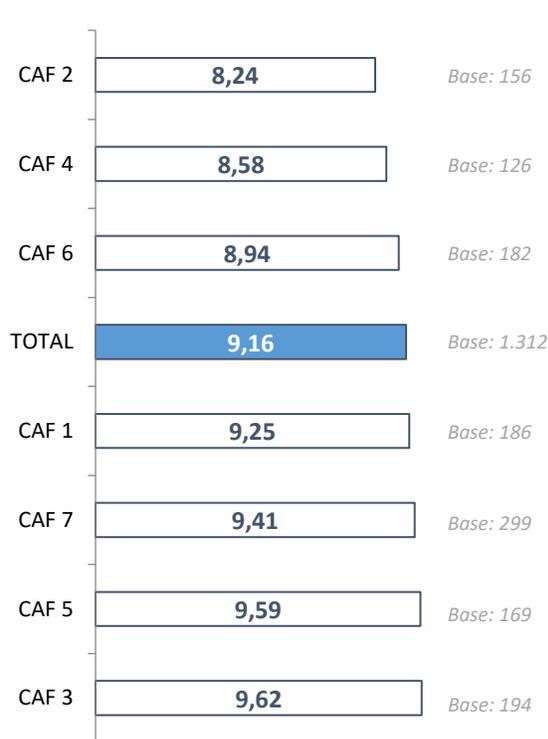
Trato recibido.



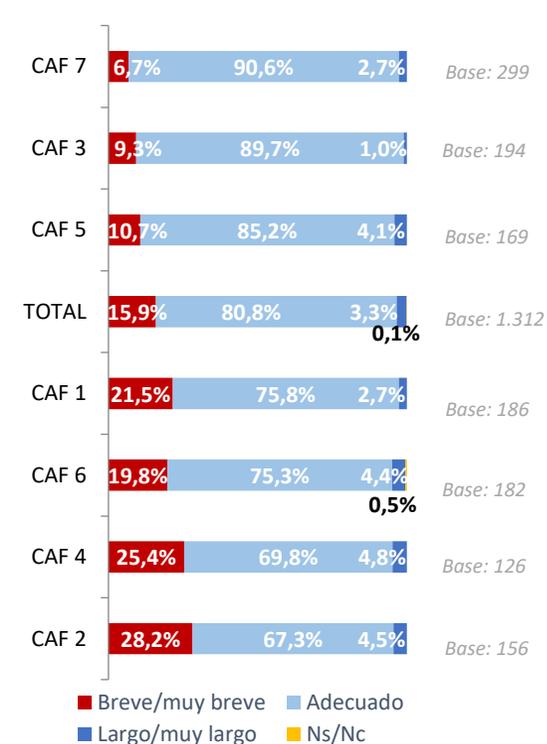
Apoyo profesional.



Respuesta a las necesidades.



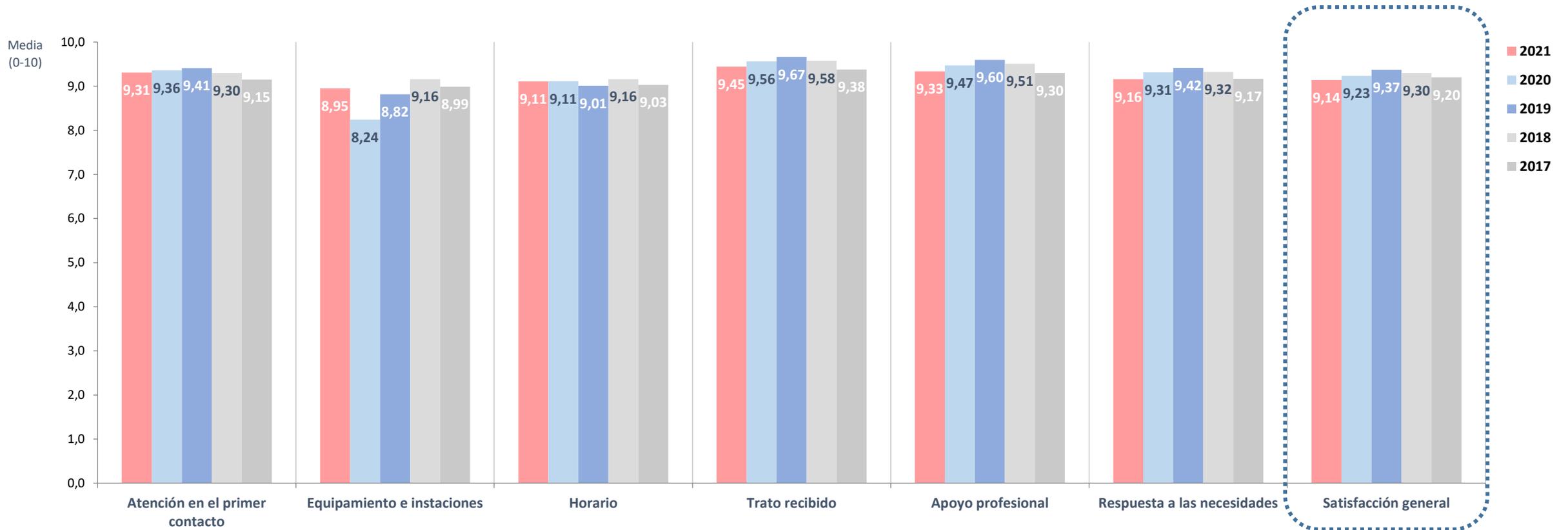
Duración del apoyo.



CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2021= 1.312.

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 – 2021.



Año	Atención en el primer contacto	Equipamiento e instalaciones	Horario	Trato recibido	Apoyo profesional	Respuesta a las necesidades	Satisfacción general
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
2021	B: 1.312	B: 1.312	B: 1.312	B: 1.312	B: 1.312	B: 1.312	B: 1.312

Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.

Aportan sugerencias de mejora
24,7%

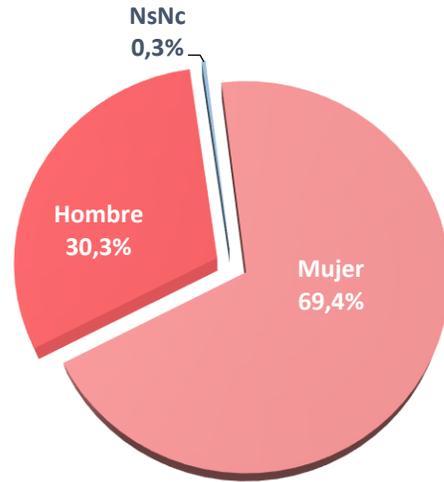
No aportan sugerencias
75,3%

- **Reiteración expresa de la satisfacción con el servicio y profesionales / felicitaciones** 62,7%
- **Labor profesional** (no todos los profesionales son válidos; hay trato de favor a uno de los progenitores; no se resuelve el problema; tratan de resolver en el menor número de sesiones posibles; apoyo generalista; más escucha; poca implicación; una persona no fue capaz de defender su postura ante su pareja y el profesional no lo captó) 7,1%
- **Reducir el tiempo que transcurre entre las sesiones** (periodicidad semanal o quincenal) 5,2%
- **Difundir el servicio de los CAF** 4,6%
- **Problemas relacionados con la gestión** (cierran casos sin tener que hacerlo; dos expedientes al mismo nombre; tardan en responder llamadas o no las responden; cambios de profesionales que ralentizan la intervención...) 4,3%

- **Más sesiones**
- **Gestión de horarios** (más horas para citas; procurar un horario que no coincida con el laboral o escolar; más disponibilidad por las tardes; recuperar el tiempo que se pierde por empezar con retraso) 3,4% - 3,1%
- **Ampliar el número de CAF; flexibilidad en la elección de CAF**
- **Más profesionales; profesionales con formación más diversa**
- **Procurar el seguimiento de los casos; no cerrarlos sin que se haya solucionado el problema**
- **Infraestructuras** (despachos sin ventilación; poca intimidad; sala de espera incómoda; se necesita un espacio para los peques durante la intervención) 2,5% - 1,5%
- **Más grupos** (más grupos en general; continuar el grupo de duelo; más sesiones acerca de la crianza; de ayuda a las separaciones de pareja)
- **Combinar citas individuales y de pareja; incorporar la atención individualizada; tener en cuenta la petición de ayuda de un miembro de una familia ausente**
- **Reducir el tiempo de espera para conseguir la primera cita; reducir listas de espera**
- **Incluir a los hijos en la intervención; tener en cuenta la situación de los menores**
- **Cuidado de menores durante la intervención familiar; servicio de respiro para familiares de personas con discapacidad**
- **Ampliar la actividad presencial** 1,2% - 0,6%
- **Continuar la actividad *on line*; más aforo**
- **Charlas sobre redes sociales; sobre prevención de la ludopatía infantojuvenil**
- **Otras:** que envíen las citas por escrito o correo; concretar en la distribución de gastos y cálculo de pensiones; la persona que atendió no tenía mascarilla / se la puso de malos modos; cartelería del centro politizada; sesiones formativas en colegios; apoyo en situaciones de normalidad; sesiones más largas

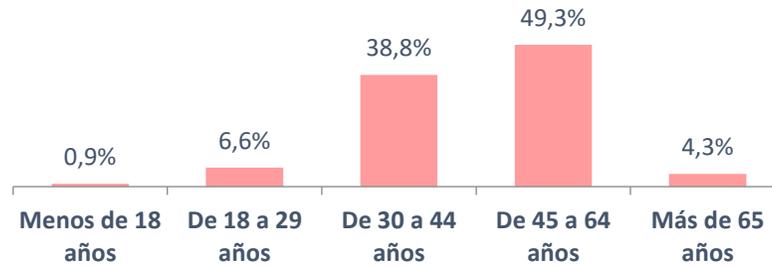
Datos de clasificación.

Sexo de la persona entrevistada



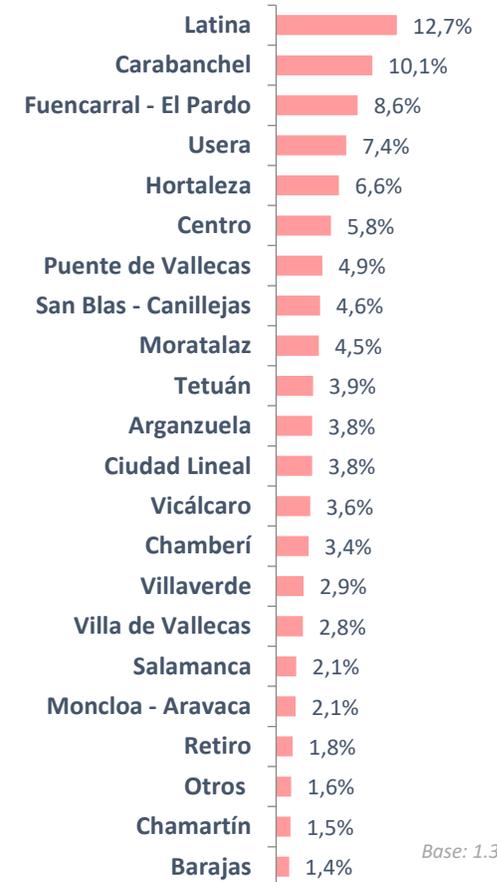
Base: 1.312

Edad de la persona entrevistada



Base: 1.312

Distrito de residencia



Base: 1.312

Centro CAF



Base: 1.312



CUE de satisfacción CAF: Servicios de Atención Familiar. Base 2021: 1.312.

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

