

The background features a blue gradient with faint, white line-art drawings of a family (two adults and a child) holding hands, a smiling sun, and stars. A large, light blue circular graphic is centered on the page, framing the text.

# Satisfacción con el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

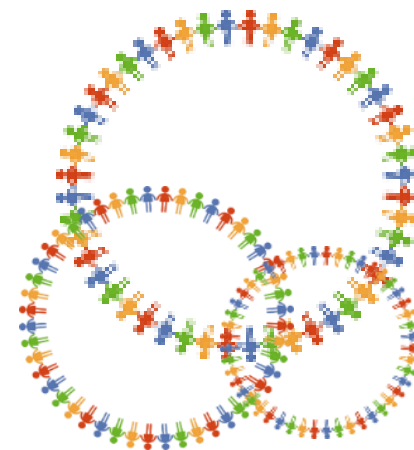
Informe de resultados 2024

**Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia**

**Dirección General de Familia e Infancia**

# Índice de contenidos.

- **Ficha técnica**
- **Satisfacción general con el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar**
- **Niñas y niños atendidas/os**
  - I. Satisfacción general con el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar.
  - II. Satisfacción aspectos generales del Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar.
  - III. Matriz de lealtad.
  - IV. Perfil.
- **Adolescentes atendidas/os**
  - I. Satisfacción general con el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar.
  - II. Satisfacción aspectos generales del Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar.
  - III. Mejora de la situación familiar. Aportaciones del Programa.
  - IV. Matriz de lealtad.
  - V. Perfil.
- **Personas adultas atendidas**
  - I. Satisfacción general con el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar.
  - II. Satisfacción aspectos generales del Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar.
  - III. Mejora de la situación familiar. Aportaciones del Programa.
  - IV. Matriz de lealtad.
  - V. Perfil.
- **Sugerencias**



# Ficha técnica.

## **TITULO DEL ESTUDIO:**

Satisfacción con el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar. Informe de resultados 2024.

## **ÓRGANO PROMOTOR:**

Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia. Dirección General de Familia e Infancia del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

## **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

- Conocer la satisfacción de las niñas, niños y adolescentes y sus familias atendidos/as en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar.

## **UNIVERSO:**

Población atendida en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar: 1.592

- Personas adultas: 870
- Niñas, niños y adolescentes: 722

## **TAMAÑO MUESTRAL:**

En total 96 cuestionarios válidos:

- 25 cuestionarios de niñas y niños.
- 14 cuestionarios de adolescentes.
- 57 cuestionarios de personas adultas.

## **ERROR DE MUESTREO:**

Para cada caso, teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95,5% y bajo el supuesto de  $p=q=0,5$ :

- Muestra de población adulta atendida en el Programa: error muestral de atención 12,81%.
- Muestra de población infantil y adolescente atendida en el Programa: error muestral de atención 15,59%.

## **PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

- Se facilita a todas las personas usuarias un cuestionario de satisfacción cuando se finaliza la intervención y, para aquéllas que continúan en el servicio, se les facilita a final de año.

## **METODO DE RECOGIDA:**

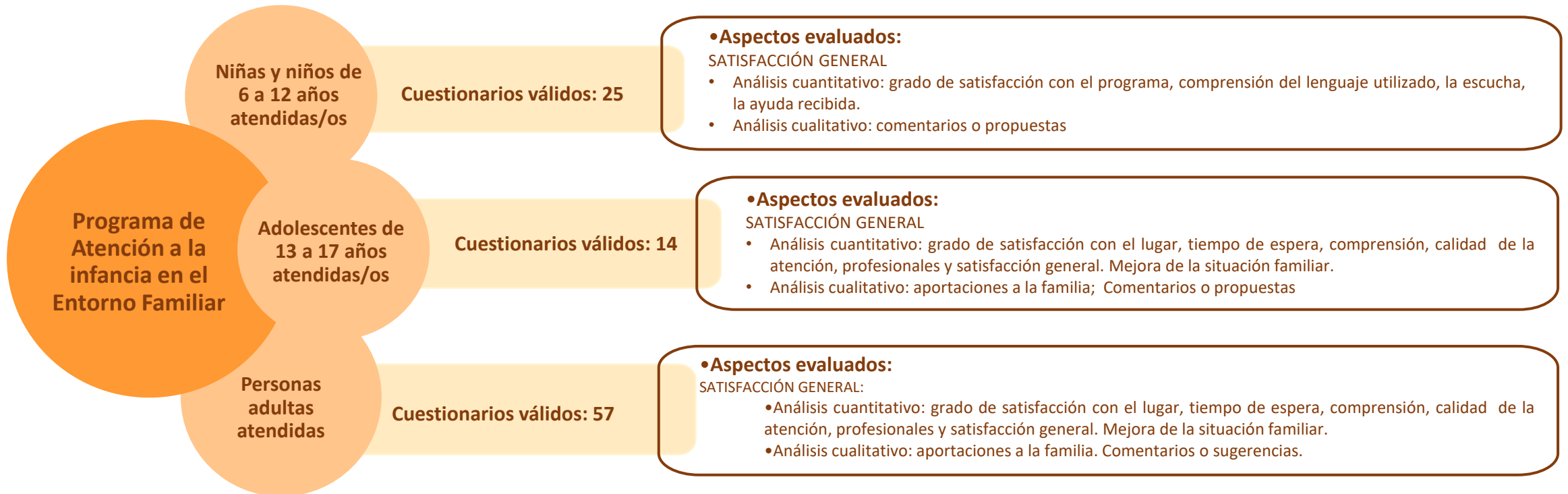
- Los cuestionarios se cumplimentan de manera online a través de un código QR o enlace directo.

## **PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

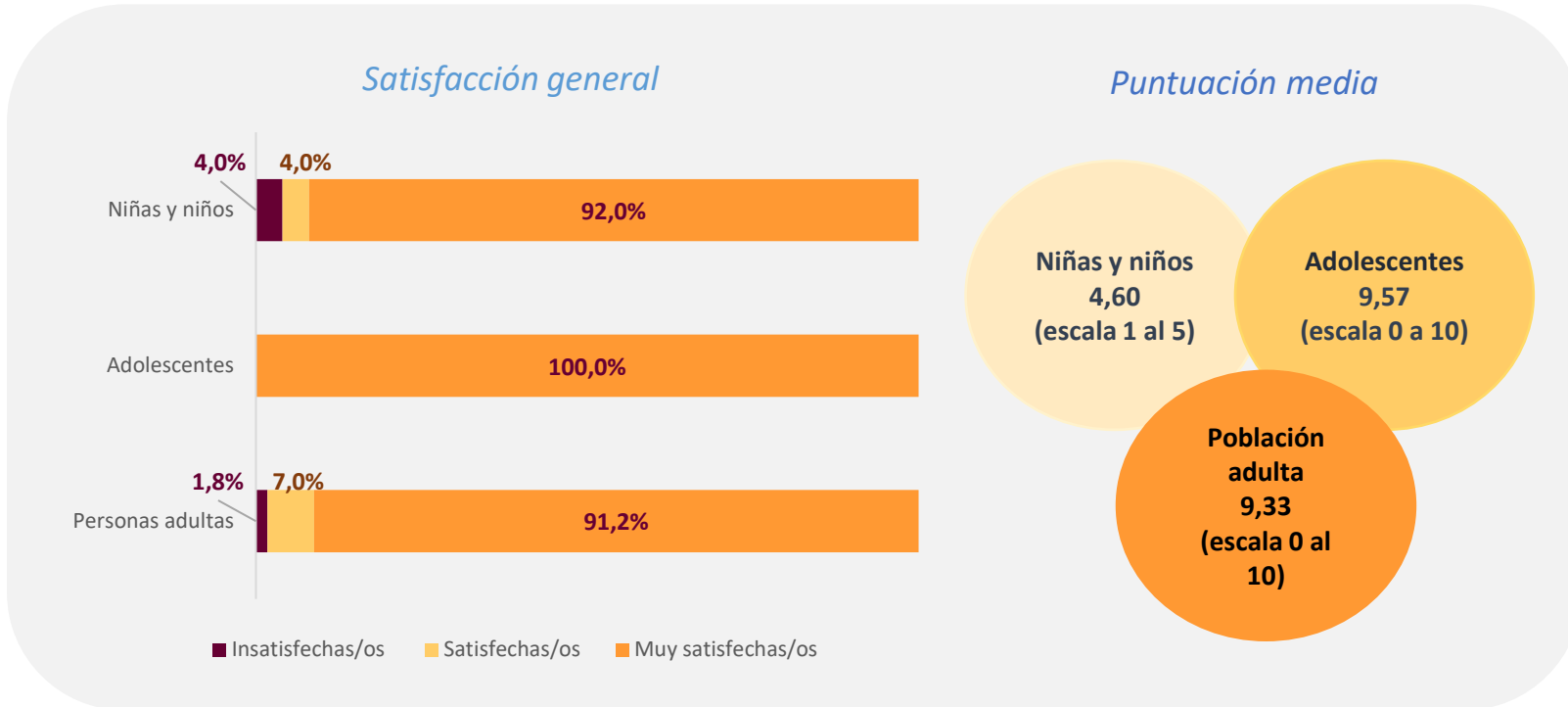
# Ficha técnica.

## Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar



# Satisfacción general con el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar.

Población adulta, adolescentes, niñas y niños atendidos/as.

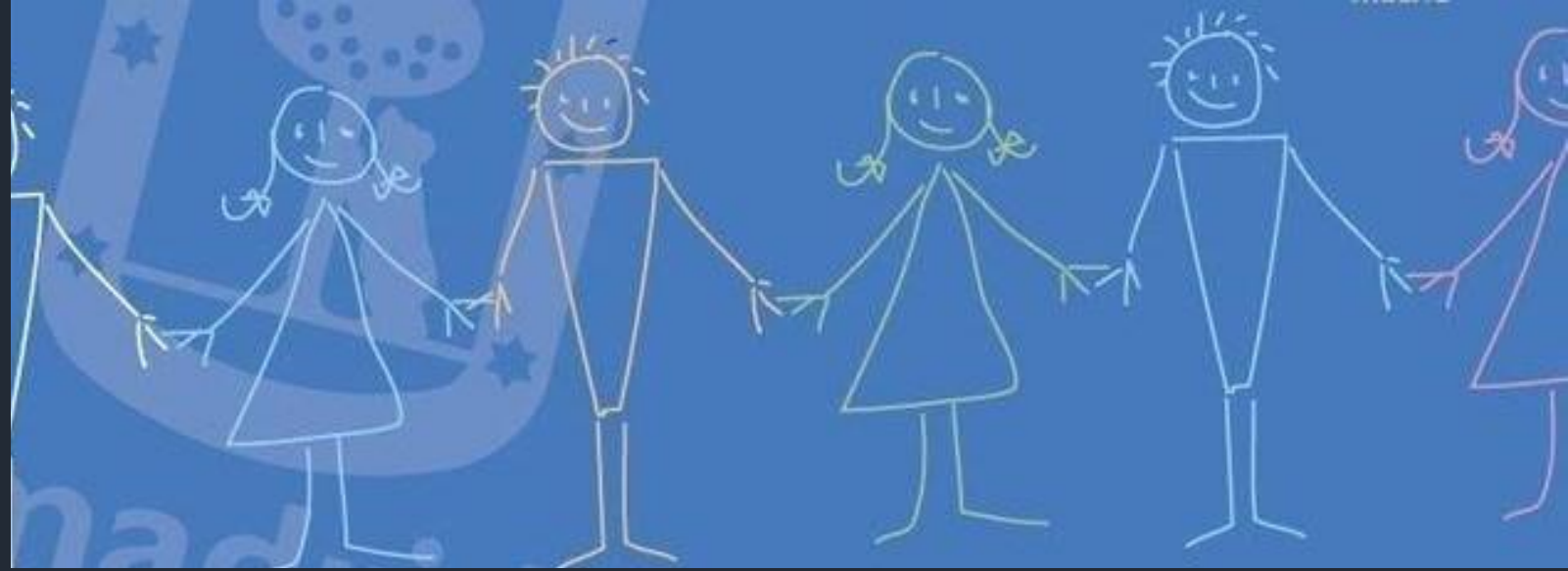


- En general, la **satisfacción con el Programa de Entorno Familiar** es muy alto. **Más del 91%** de las personas atendidas están **muy satisfechas**.
- En una **escala de respuesta del 0 al 10**, la **población adulta y adolescente** otorgan un **9,33** y un **9,57**, respectivamente, de **puntuación media** en la satisfacción general con el Programa.
- En una **escala del 1 al 5**, las **niñas y los niños**, también muestran una alta satisfacción con una media de **4,60**.

CUE de satisfacción Base 2024: Niñas y niños: 25; Adolescentes: 14; Población adulta: 57.

Niñas y niños: P8. Ahora te toca hacer de profe y poner una nota general al Programa y las personas que te han atendido: ¿qué nota nos pones?

Población adolescente: P7. Para terminar, y pensando en toda tu experiencia en el Centro de Atención a la Infancia, te pedimos que puntúes del 0 al 10 tu satisfacción general. Población adulta: P7. Para terminar, y pensando en toda su experiencia en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar, le pedimos que puntúe del 0 al 10 su satisfacción general.

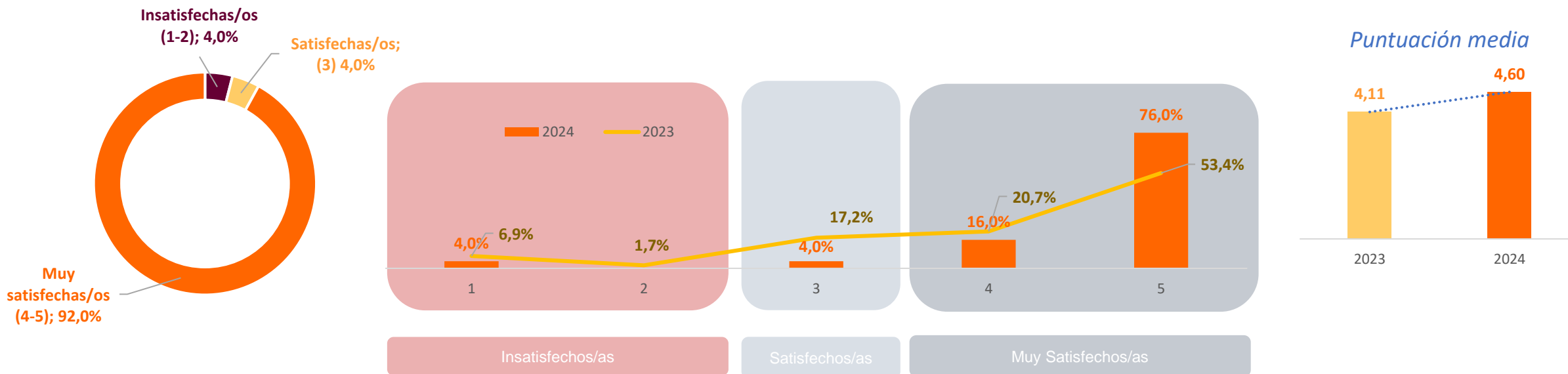


# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Niñas y niños de 6 a 12 años  
atendidas/os

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

## Satisfacción general con el Programa: niñas y niños atendidas/os.



- Del total de **niñas y niños de 6 a 12 años** atendidas y atendidos en el Programa de Entorno Familiar que han respondido el cuestionario, **el 92% están muy satisfechos/as con el Programa en general.**
- En una escala de respuesta del 1 al 5, la **puntuación media de 2024** ha sido de **4,60**, lo que supone +0,49 puntos por encima de la media del año anterior.

CUE de satisfacción de atención (de 6 a 12 años); Base 2024: 25; Base 2023: 9

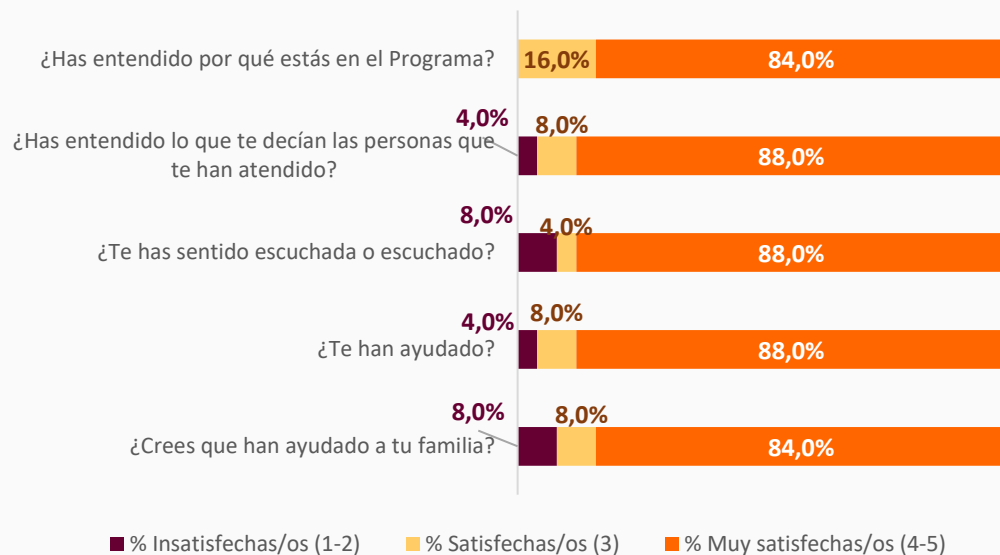
2024: P8. Ahora te toca hacer de profe y poner una nota general al Programa y las personas que te han atendido: ¿qué nota nos pones?

2023: P1: Señala con una X la carita que más se ajuste a lo que tu piensas. Escala: 1 al 5. PROMEDIO.

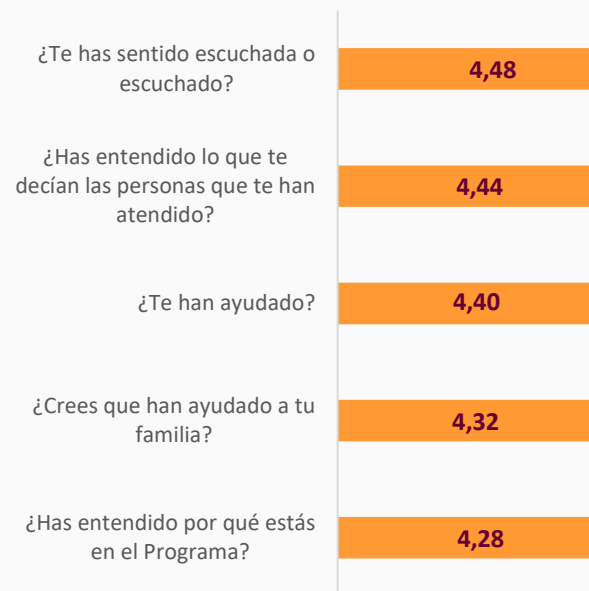
# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

## Satisfacción con aspectos generales del Programa. Niñas y niños atendidas/os

### Satisfacción general



### Puntuaciones medias



En una escala de respuesta del 1 al 5, los **aspectos mejor puntuados han sido, sentirse escuchada/o (4,48) y entender lo que le decían las personas que les han atendido (4,44)**. En el extremo contrario, se encuentra el entender por qué están en el Programa (4,28), con una diferencia respecto del primero de solo -0,2 puntos.

CUE de satisfacción de atención (de 6 a 12 años); Base 2024: 25

Para empezar, te vamos a preguntar por el Programa. Señala la cara que mejor se ajuste a lo que piensas.. Escala: 1 al 5.

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Lealtad con el servicio: *Matriz de lealtad*. Niñas y niños



CUE de satisfacción de atención (de 6 a 12 años); Base 2024: 25

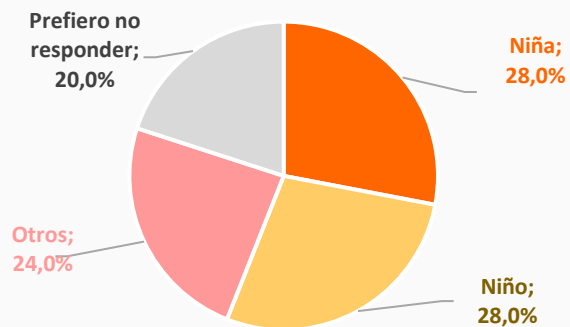
P6. ¿Recomendarías el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar a otros amigos y amigas que se encuentren en una situación similar a la tuya?

P7. ¿Volverías a acudir al Programa si volvieses a vivir una situación similar?

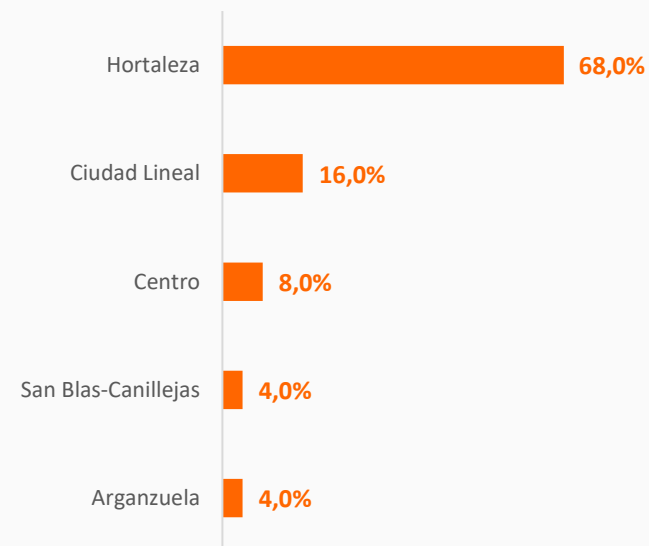
# Perfil niñas y niños

## Sexo, edad y distrito de residencia

Sexo de la persona entrevistada



Distrito de residencia de la persona entrevistada



Edad de la persona entrevistada

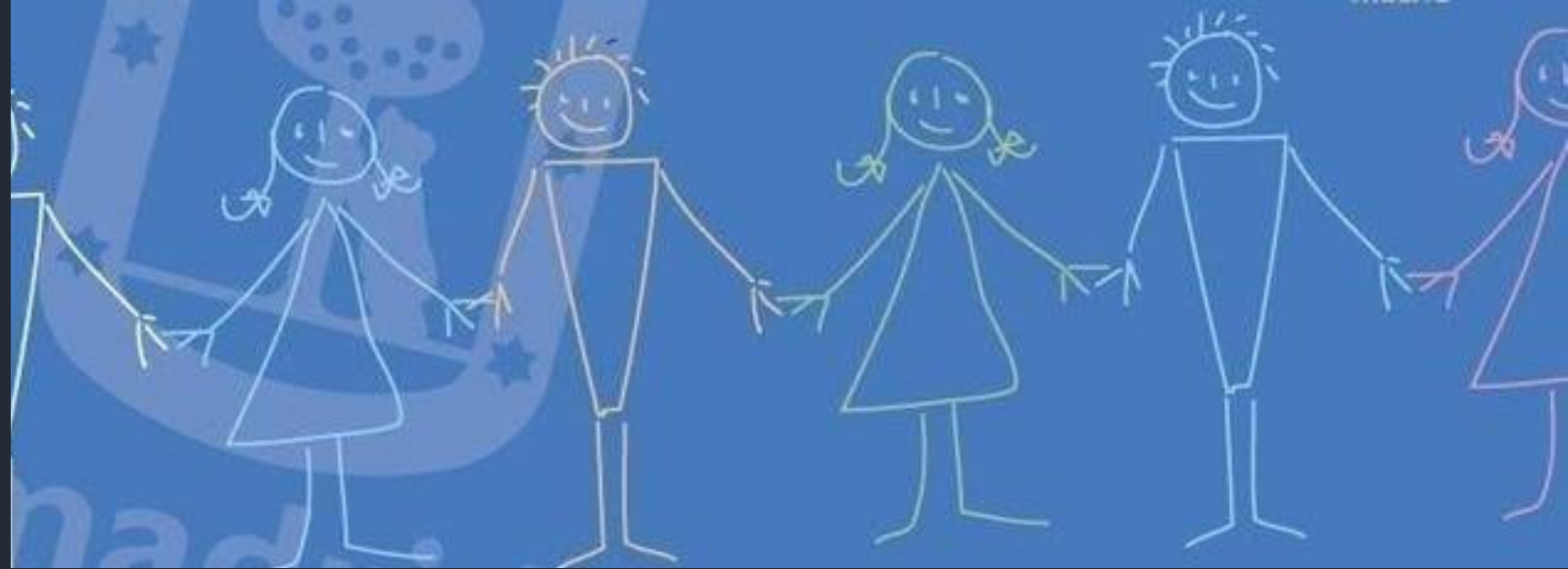
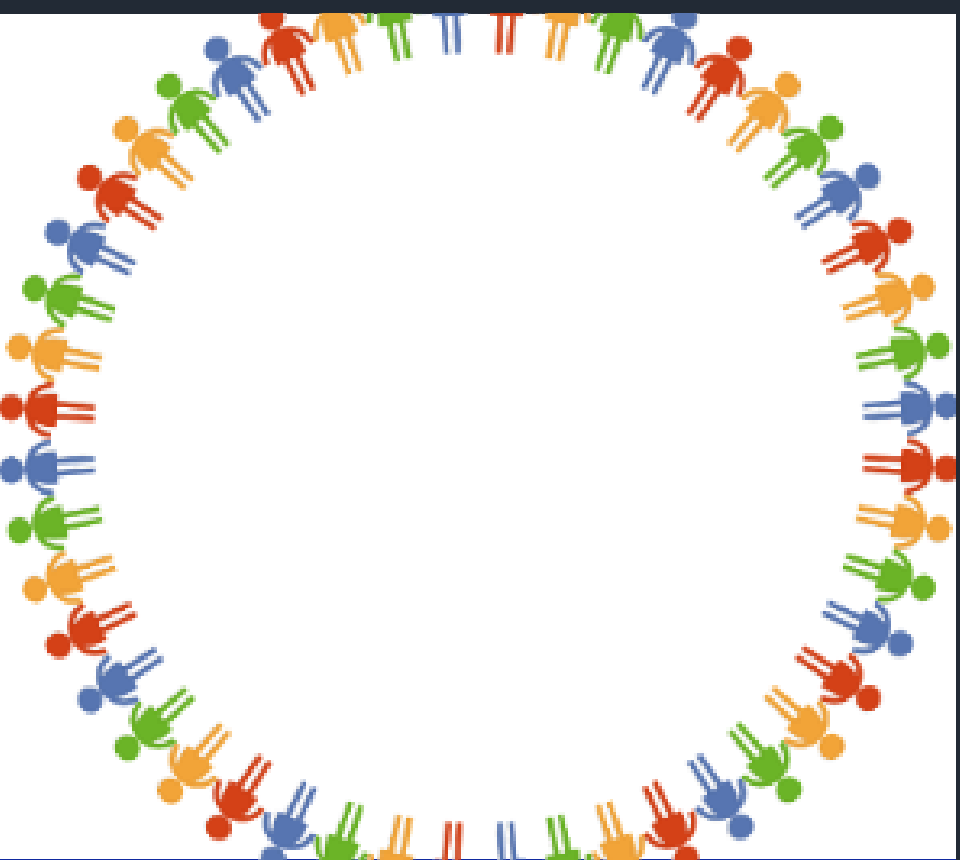


CUE de satisfacción de atención. Base 2024: Niñas y niños: 25; POB: Tengo...

C2. Eres...

C3. ¿Puedes decirnos cuántos años tienes?

C4. Para terminar, ¿puedes indicar en qué distrito vives? (Si no sabes cuál es, puedes preguntar a una persona adulta o marcar "no lo sé".)

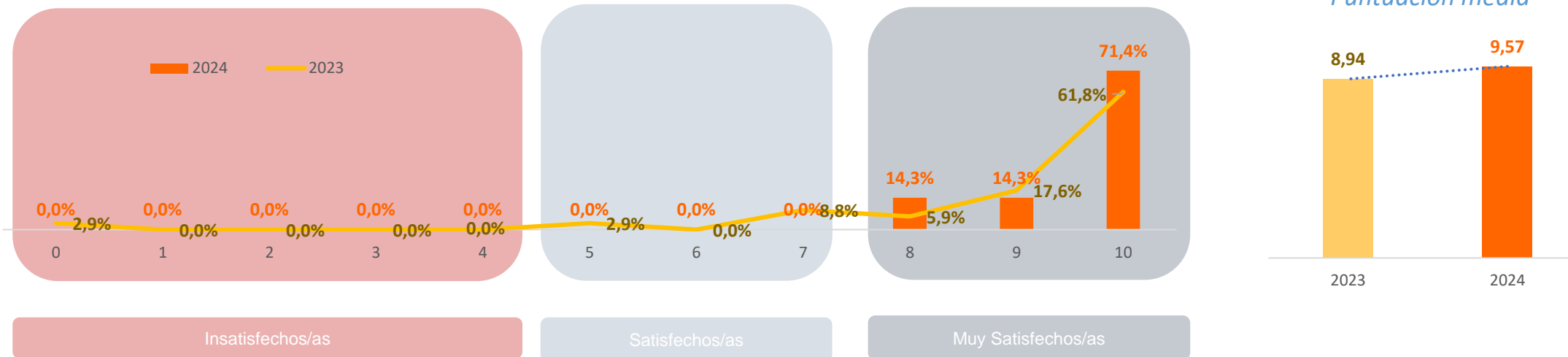


## Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Adolescentes de 13 a 17 años  
atendidas

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

## Satisfacción general con el Programa: población adolescente atendida



- El 100% de la **población adolescente de 13 a 17 años** atendida en el Programa de Entorno Familiar, y que ha respondido el cuestionario, ha señalado estar **muy satisfecha con el Programa en general**.
- En una escala de respuesta del 0 al 10, la **puntuación media de 2024** ha sido de 9,57, lo que supone +0,63 puntos por encima de la media de 2023.

CUE de satisfacción de atención (de 13 a 17 años); Base 2024: 14; Base 2023: 19.

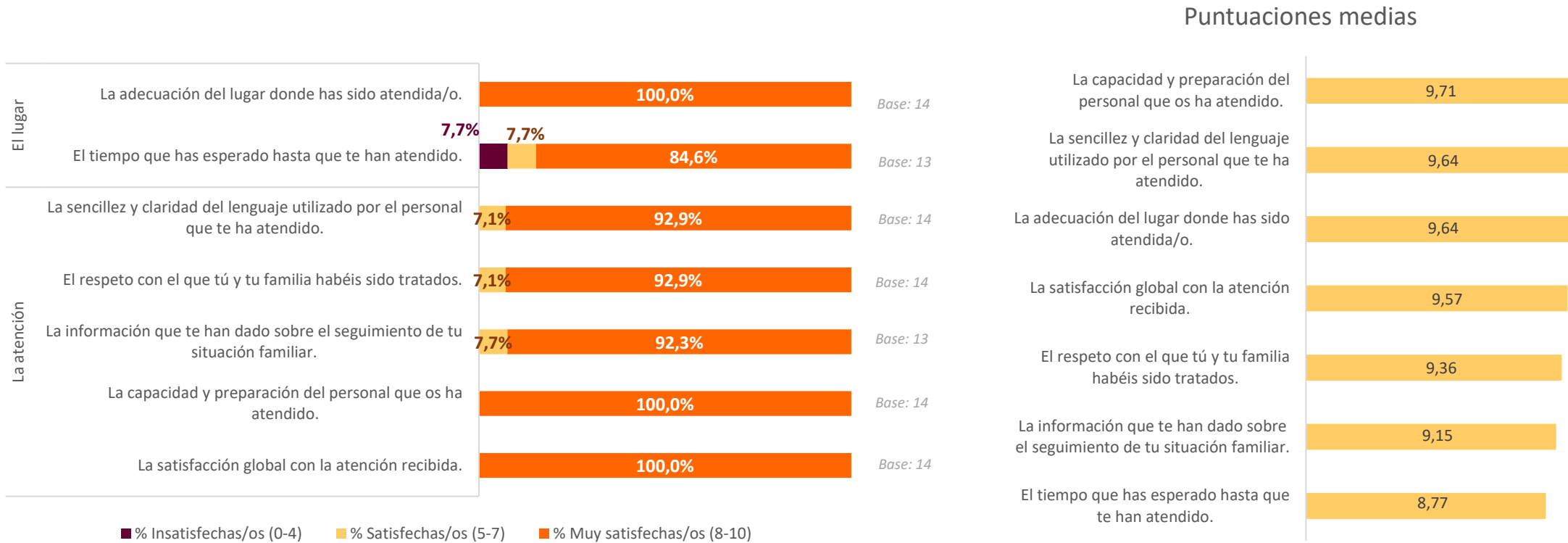
2024: P7. Para terminar, y pensando en toda tu experiencia en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar, te pedimos que puntúes del 0 al 10 tu satisfacción general.

2023:P1: 1. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos del Centro? PROMEDIO. Valor escala (0-10).

P2.5: La satisfacción global con la atención recibida. Valor escala (0-10).

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

## Satisfacción con aspectos generales del Programa: población adolescente atendida



- **Más del 84%** de población adolescente de 13 a 17 años encuestada ha manifestado sentirse **muy satisfecha con todos los aspectos medidos del Programa**.
- En una escala de respuesta del 0 al 10, el **aspecto mejor valorado** ha sido **la capacidad y preparación del personal que les ha atendido** con una puntuación media del **9,71**. En el **extremo contrario** nos encontramos con el **tiempo de espera hasta que les han atendido (8,77)** con una diferencia de -0,94 puntos respecto del primero.

CUE de satisfacción de atención (de 13 a 17 años); Base 2024: 14

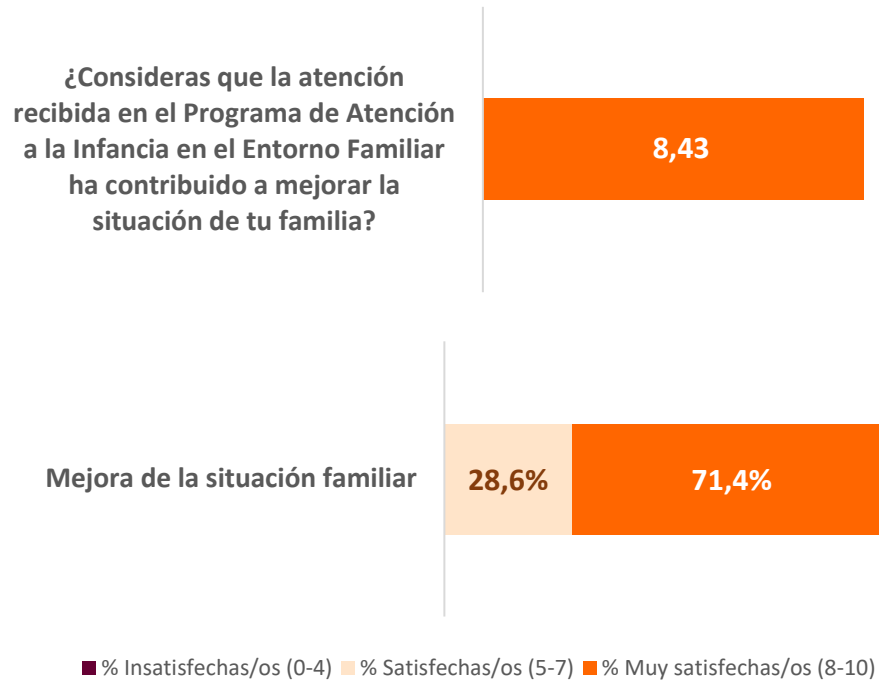
P1. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos del lugar en el que has sido atendida o atendido?

P2. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención que has recibido en el Programa?

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

## Mejora de la situación familiar: población adolescente atendida

### Mejora de la situación familiar



### Aportaciones del Programa a las familias

- **Comunicación** ➤ **37,5%**
- **Mejora del ambiente** ➤ **25,0%**
- **Cercanía** ➤ **12,5%**
- **Confianza y esperanza de reunirse con su familia** ➤ **12,5%**
- **Tranquilidad** ➤ **12,5%**

Base: 7.  
8 comentarios \*una misma persona puede hacer varias aportaciones

CUE de satisfacción de atención (de 13 a 17 años); Base 2024: 14

P3. ¿Consideras que la atención recibida en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar ha contribuido a mejorar la situación de tu familia?

P4. Por favor, indica brevemente aquello que, desde tu punto de vista, el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar ha aportado a tu familia.

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Lealtad con el servicio: *Matriz de lealtad. Adolescentes*



CUE de satisfacción de atención (de 13 a 17 años); Base 2024: 14

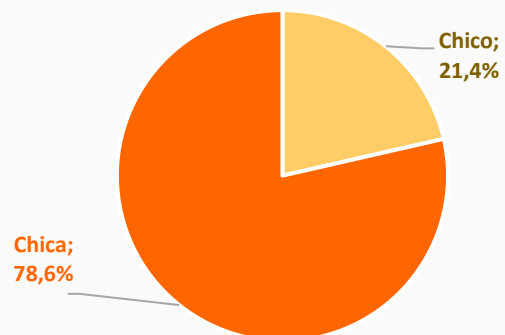
P5. ¿Recomendarías el Programa a otros amigos y amigas que se encuentren en una situación similar a la tuya?

P6. ¿Volverías a acudir al Programa si volvieses a vivir una situación similar?

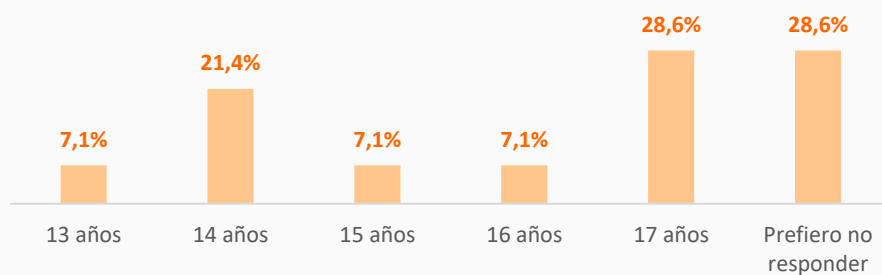
# Perfil adolescentes

## Sexo, edad y distrito de residencia

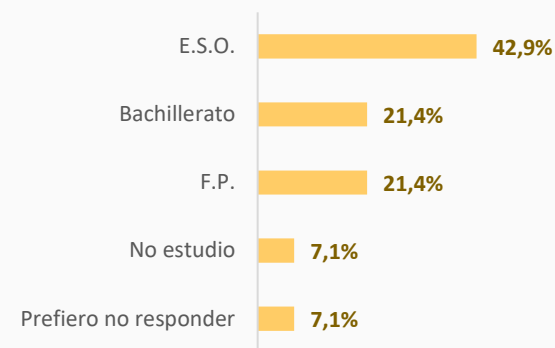
Sexo de la persona entrevistada



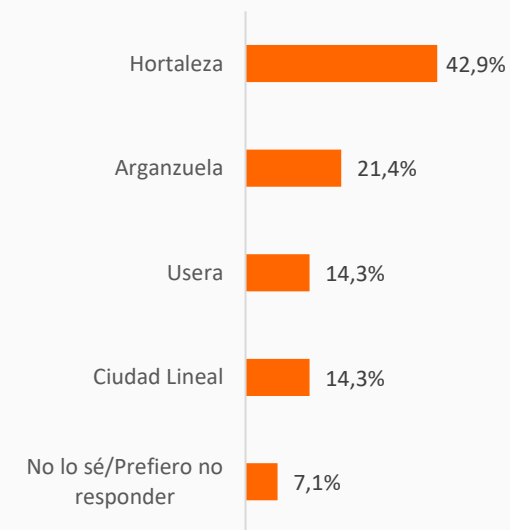
Edad de la persona entrevistada



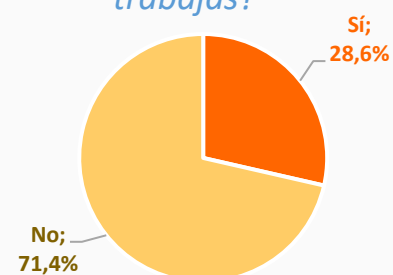
En la actualidad estudias...



Distrito de residencia de la persona entrevistada



¿En la actualidad trabajas?



CUE de satisfacción de atención. Base 2024: Adolescentes: 14

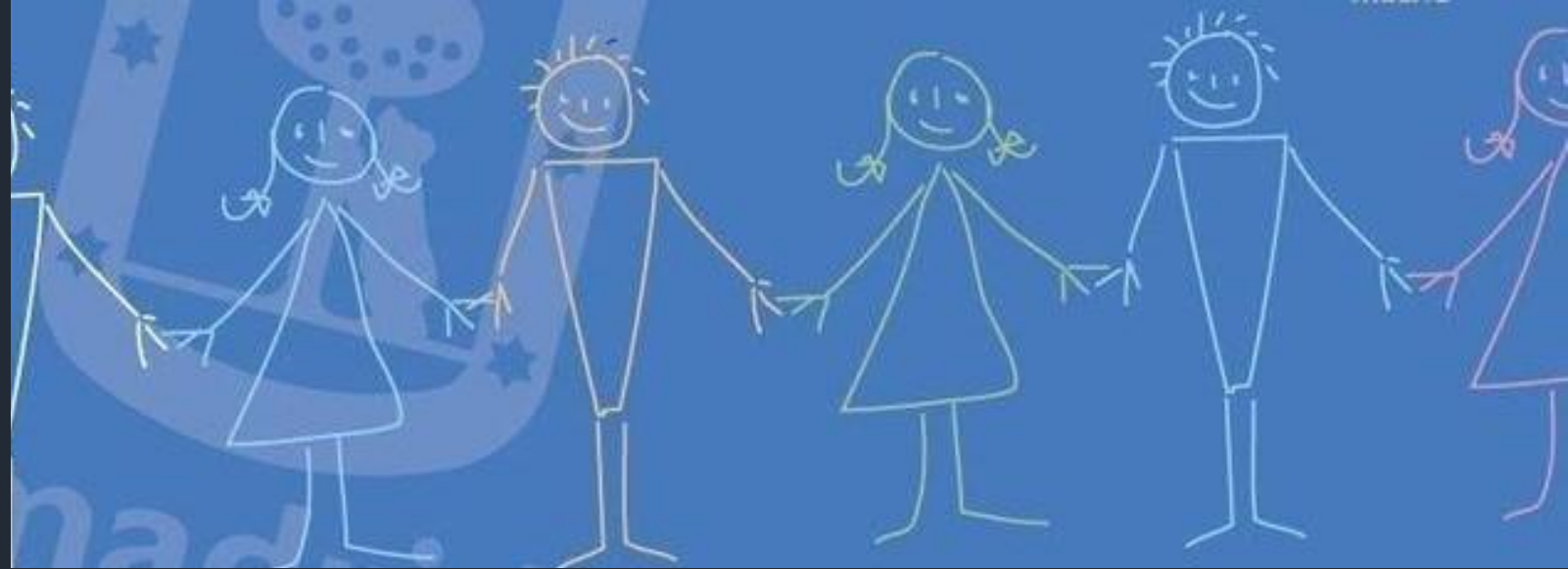
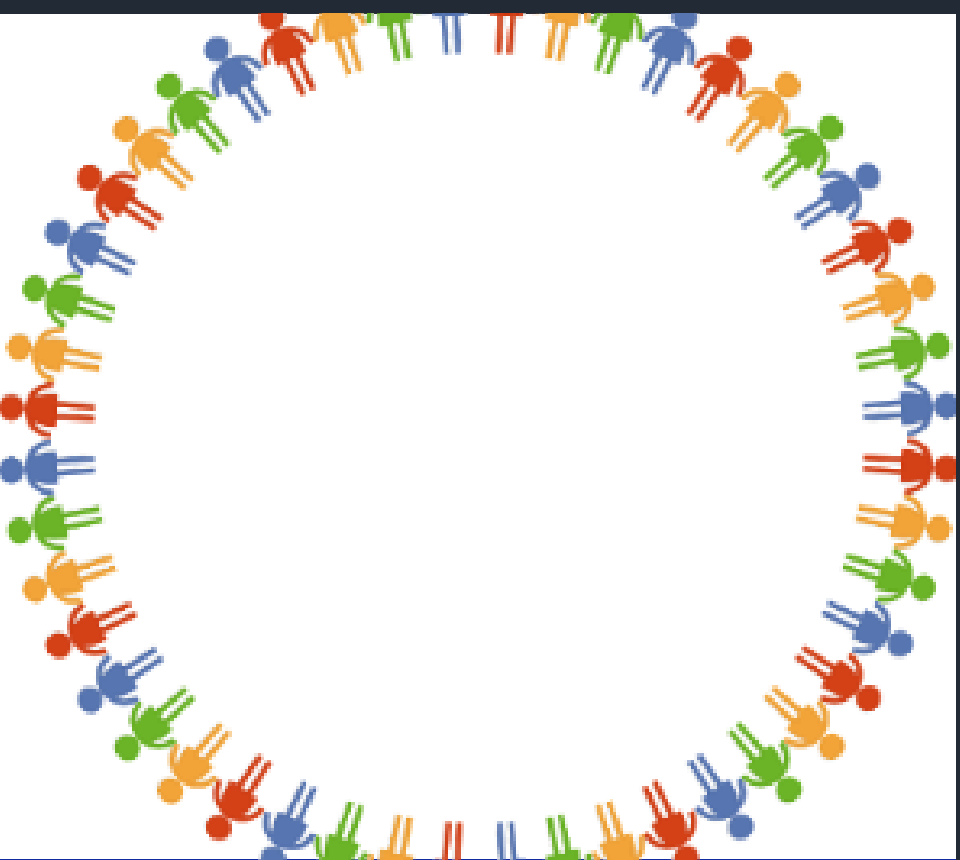
C2. Eres...

C3. ¿Puedes indicar cuántos años tienes?

C4. En la actualidad estudias...

C5. ¿En la actualidad trabajas?

C6. Por último, indica el distrito dónde resides.

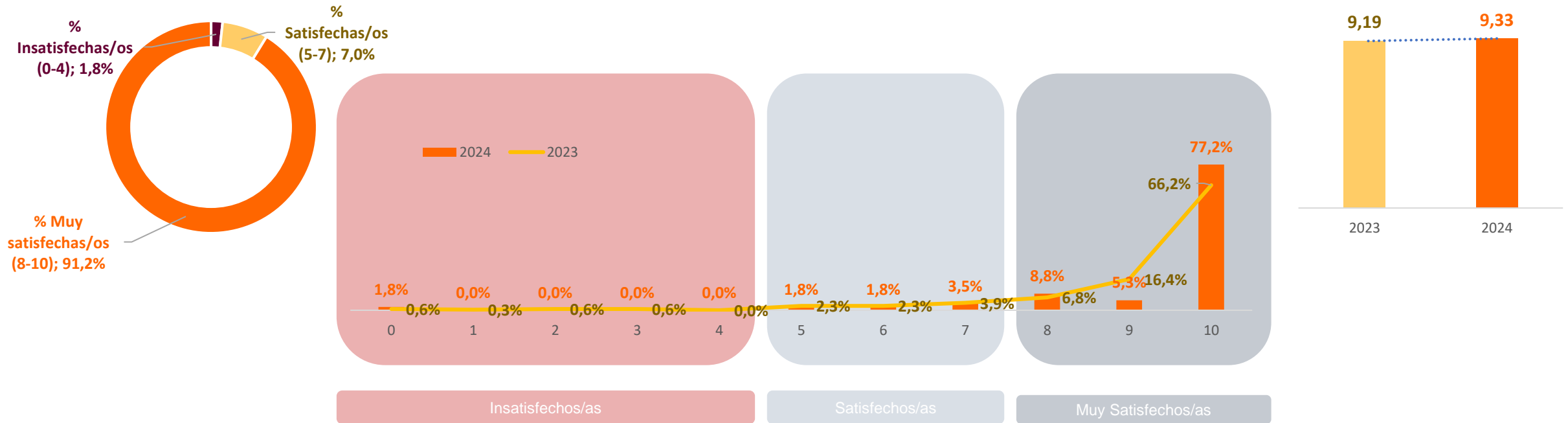


## Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Personas adultas atendidas

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

## Satisfacción general con el Programa: personas adultas atendidas.



- Del total de **personas adultas** que han respondido el cuestionario, el **91,2%** están **muy satisfechas** con el **Programa de Entorno Familiar**.
- En una **escala de respuesta del 0 al 10**, la **puntuación media** otorgada en **2024** ha sido de **9,33**, lo que supone **+0,14** puntos por encima de la media de 2023.

CUE de satisfacción de atención. Base 2024: 57; Base 2023: 79.

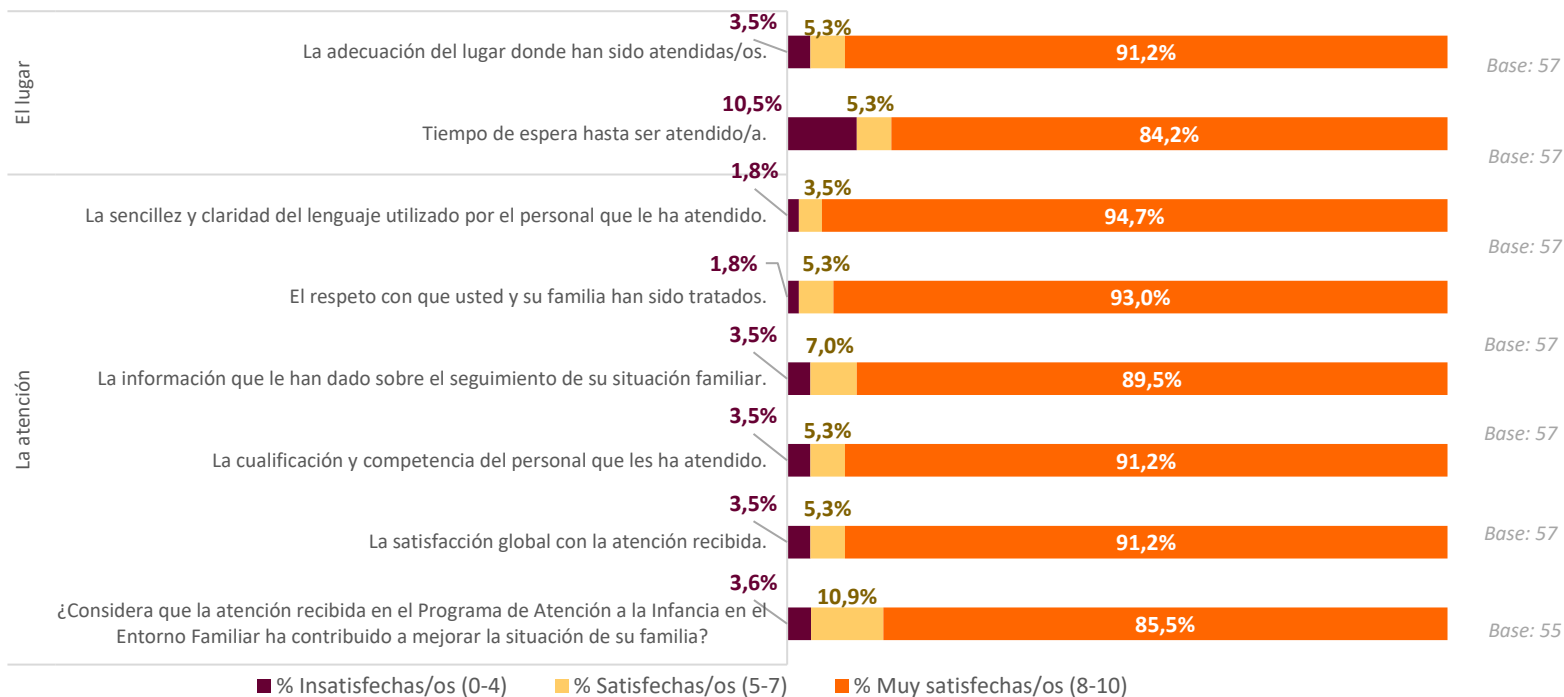
2024: P7. Para terminar, y pensando en toda su experiencia en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar, le pedimos que puntúe del 0 al 10 su satisfacción general.

2023: P1: Indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos del Centro. Valor escala (0-10). PROMEDIO.

P2.5: La satisfacción global con la atención recibida. Valor escala (0-10).

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

## Satisfacción con aspectos generales del Programa. Personas adultas atendidas



### Puntuación media



- Más del 84% de las **personas adultas** encuestadas han manifestado sentirse **muy satisfechas con todos los aspectos medidos del Programa**.
- En una **escala de respuesta del 0 al 10**, el **aspecto mejor valorado** ha sido el **respeto con el que han sido tratados** con una puntuación media de **9,58**. En el extremo **contrario** nos encontramos con el **tiempo de espera hasta ser atendidas/os** con una puntuación de **8,68**.

CUE de satisfacción de atención. Base 2024: 57

P1. Indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos del lugar en el que han sido atendidas o atendidos.

P2. Indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Programa

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Mejora de la situación familiar: personas adultas atendidas

¿Considera que la atención recibida en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar ha contribuido a mejorar la situación de su familia?

Puntuación media

9,00

Base: 55

Mejora de la situación familiar

3,6%

10,9%

85,5%

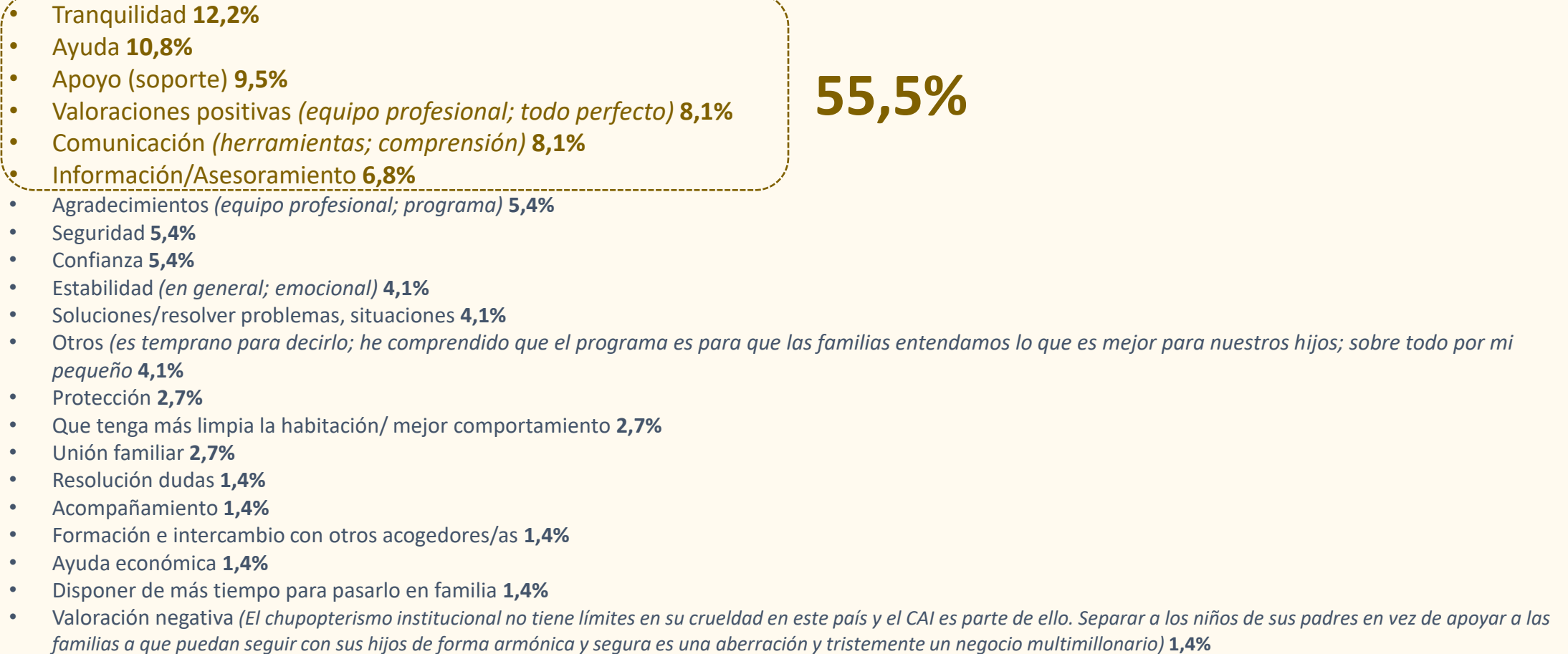
■ % Insatisfechas/os (0-4) ■ % Satisfechas/os (5-7) ■ % Muy satisfechas/os (8-10)

CUE de satisfacción de atención. Base 2024: 57

P3. ¿Considera que la atención recibida en el Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar ha contribuido a mejorar la situación de su familia?

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

## ¿Qué ha aportado el Programa a su familia?



CUE de satisfacción Base 2024: Población adulta: 57.

P4. Por favor, indique brevemente aquello que, desde su punto de vista, el Programa ha aportado a su familia.

Base: 42.

74 comentarios

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Lealtad con el servicio: *Matriz de lealtad*. Personas adultas



CUE de satisfacción Base 2024: Población adulta: 57.

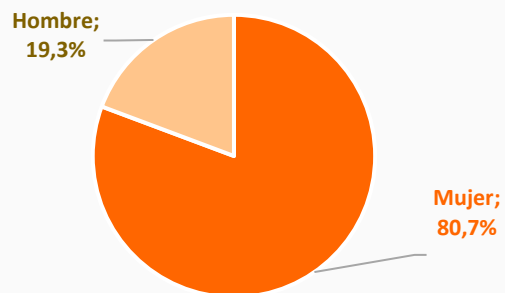
P5. ¿Recomendaría el Programa a otros amigos y amigas que se encuentren en una situación similar a la suya?

P6. ¿Volvería a acudir al Programa si volviese a vivir una situación similar?

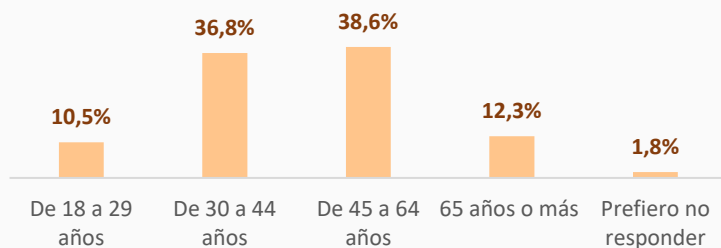
# Perfil personas adultas atendidas.

## Sexo, edad, nivel de estudios y situación laboral

Sexo de la persona entrevistada



Edad de la persona entrevistada



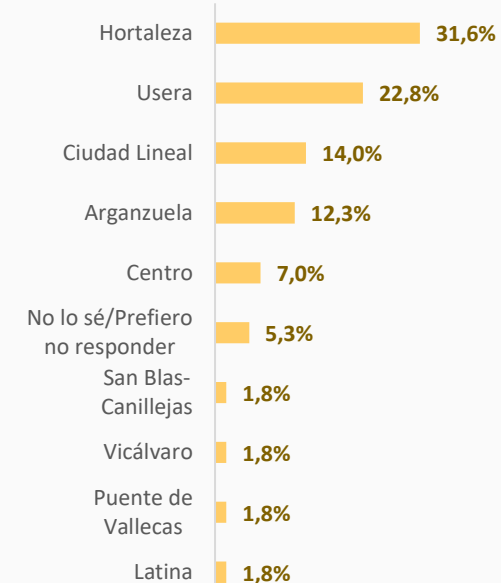
Nivel de estudios de la persona entrevistada



Situación laboral de la persona entrevistada



Distrito de residencia de la persona entrevistada



CUE de satisfacción de atención. Base 2024: 57

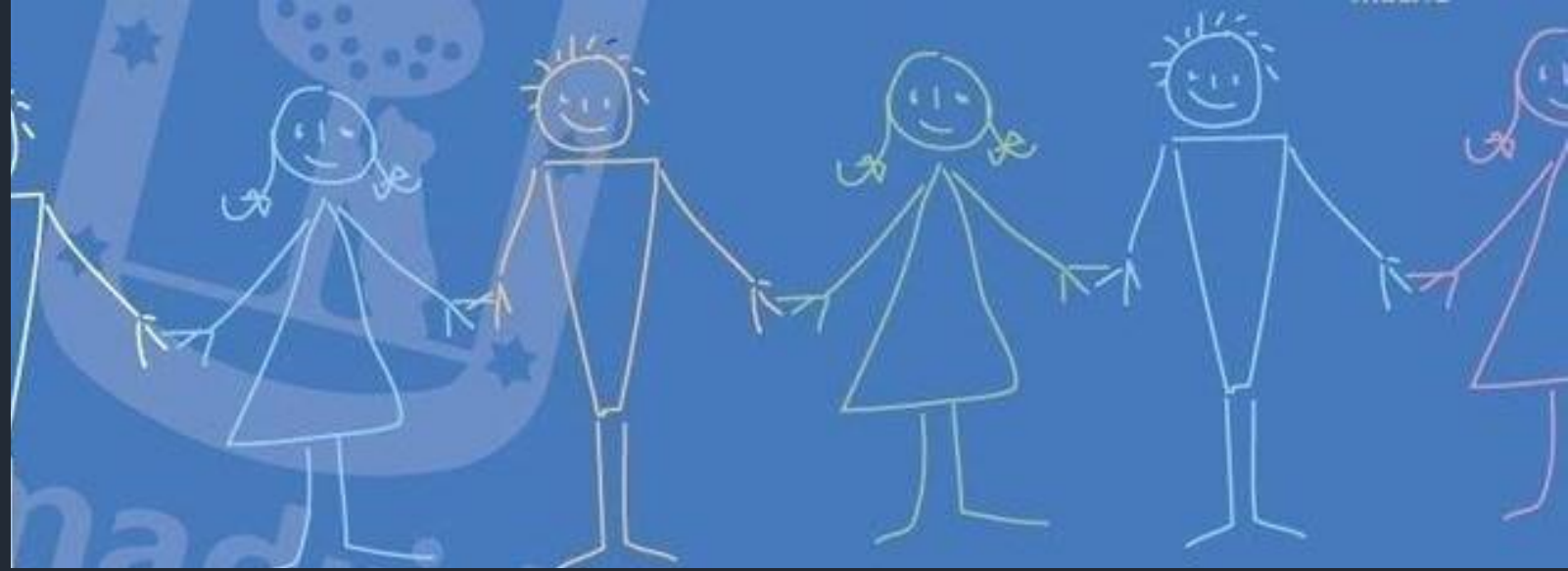
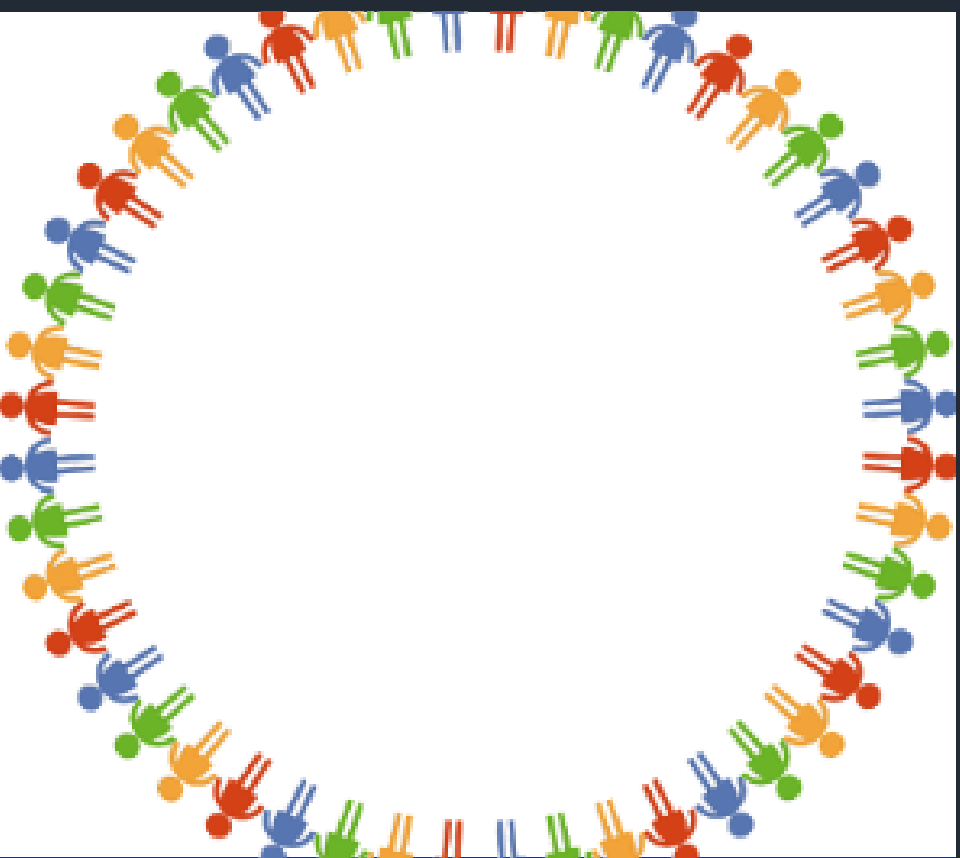
C2: Usted es...

C3. ¿Puede indicar en qué grupo de edad se encuentra?

C4. ¿Cuál es su mayor nivel de estudios alcanzado?

C5. ¿Y su situación laboral actual?

C6. Por último, por favor indique el distrito dónde reside.

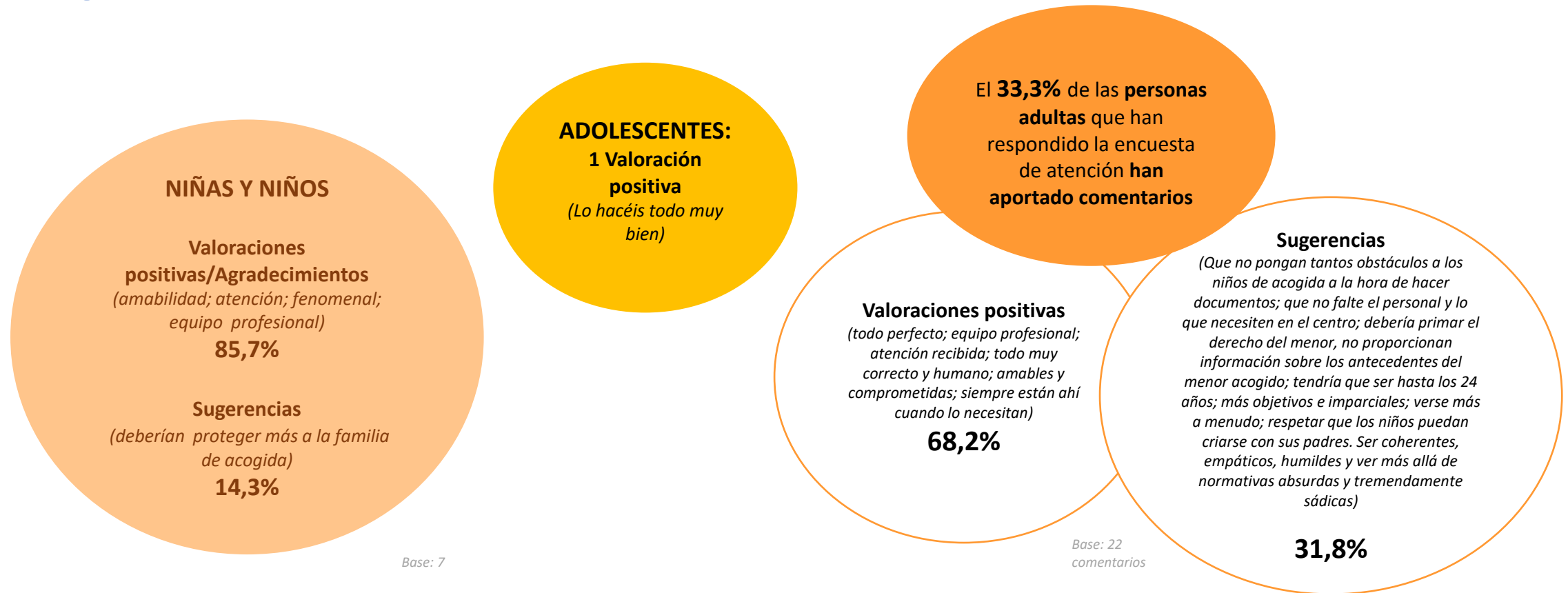


## Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

Sugerencias

# Programa de Atención a la Infancia en el Entorno Familiar

## Sugerencias



CUE de satisfacción Base 2024: Niñas y niños: 25; Adolescentes: 14; Población adulta: 57.

Niñas y niños: P9. Además de todo lo que nos has contado, ¿quieres contarnos algo más o hacernos alguna propuesta?

Población adolescente: P8. Aparte de lo que nos has contado, ¿deseas hacernos algún comentario o alguna propuesta que nos ayude a mejorar?

Población adulta: P8. Aparte de lo que nos ha contado, ¿desea hacernos algún comentario o alguna propuesta que nos ayude a mejorar?



políticas sociales,  
familia e igualdad

MADRID