

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN A FAMILIAS

SERVICIO DE APOYO A FAMILIAS CON MENORES (SAF Menores)

Estimada familia:

Nos dirigimos a ustedes como personas usuarias del Servicio de Apoyo a Familias con Menores (SAF Menores).

Desde el Ayuntamiento de Madrid tenemos interés en ofrecer un servicio de calidad y adecuado a las necesidades de la ciudadanía y, por ello, nos gustaría conocer su opinión acerca del funcionamiento del servicio y la labor profesional.

Hemos diseñado una pequeña encuesta que agradecemos dediquen unos minutos a cumplimentar. Les informamos de que la información que nos faciliten está sujeta a la legislación actual en materia de protección de datos de carácter personal y será tratada de forma anónima con fines estadísticos. Gracias de antemano por su colaboración.

Para cada una de las preguntas de este cuestionario, indíquenos su valoración en una escala de 0 a 10, teniendo en cuenta que **0** significa que está **“Muy insatisfecha/o”** y **10** que está **“Muy satisfecha/o”**.

- P1. Durante la tramitación y el alta del servicio de apoyo le facilitaron información acerca de las condiciones generales y particulares de su prestación. ¿Puede indicar su grado de satisfacción con la información recibida...**

		Muy insatisfecha/o										Muy satisfecha/o
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1	... por parte de los Servicios Sociales durante la tramitación?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2	¿Y por parte de la entidad en el momento del alta?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- P2. A continuación le vamos a realizar una serie de preguntas relacionadas con el personal que presta el servicio. Por favor valore de 0 a 10 su grado de satisfacción respecto a:**

		Muy insatisfecha/o										Muy satisfecha/o
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1	El trato y amabilidad de todo el equipo de profesionales.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2	El desempeño de las tareas por parte del personal auxiliar .	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3	El cumplimiento del horario con puntualidad .	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.4	La organización del servicio.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P3. En su opinión, ¿considera que **el/la menor está contento/a con la atención** que recibe del personal auxiliar que presta el servicio? Valore su satisfacción de acuerdo con la escala 0 -10.

		Muy insatisfecha/o										Muy satisfecha/o
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	La atención que recibe el menor del personal auxiliar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P3. ¿Ha tenido usted **alguna incidencia** relacionada con **el personal auxiliar** que presta el servicio?

Si 1 (Pasará a P.3.1)

No 2 (Pasará a P.4)

Solo si la respuesta de P3 es Sí

P3.1. Por favor, valore de 0 a 10 su grado de conformidad con **la solución que se le ha dado a la incidencia.**

		Totalmente disconforme										Totalmente conforme
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1	La solución que se le ha dado a la incidencia.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Solo si la persona manifiesta que no se le ha solucionado la incidencia:

3.1.1 No se ha dado solución1

P4. A continuación se nombran algunos aspectos que son objetivos para el SAF. **Por favor, valore, según su propia experiencia, su grado de acuerdo con cada uno de ellos.**

		Totalmente en desacuerdo										Totalmente de acuerdo
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.1	El servicio me facilita la conciliación familiar y laboral.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.2	Me facilita la crianza de mis hijos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.3	Considero que hemos mejorado la convivencia familiar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.4	Hemos conseguido organizarnos mejor en casa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P5. En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en el servicio, valore de 0 a 10 su **grado de satisfacción global.**

		Muy insatisfecha/o										Muy satisfecha/o
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	La satisfacción global.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P6. Para finalizar la encuesta, ¿desea manifestar alguna **propuesta de mejora** sobre el servicio? (Respuesta espontánea y múltiple. Anotar literalmente).

C1. A efectos de análisis estadísticos, ¿podría indicar el **rango de edad** en el que se encuentra?

- Entre 18 y 29 años 1
- Entre 30 y 44 años 2
- Entre 45 y 65 años 3
- Más de 65 años 4
- Prefiero no responder 5

C2. Por favor, marque el **sexo** que corresponda en su caso.

- Femenino 1
- Masculino 2
- Otro 3
- Prefiero no responder 4

C3. Por último, ¿puede indicar el **número de menores de 18 años que tiene a su cargo**?

_____ menores de 18 años.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN