

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN A FAMILIAS
SERVICIO DE CONCILIACIÓN Y DE APOYO A FAMILIAS CON MENORES (SERCAF-MENORES)**

Estimada familia:

Nos dirigimos a ustedes como personas usuarias del Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-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 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.

P1. Aproximadamente, ¿desde hace cuánto tiempo reciben el Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)?

- Menos de 1 año.....1
- De 1 a 2 años2
- Más de 2 años3
- He causado baja en el servicio4
- No lo sé.....9

P2. (Solo para nuevas familias P1=1) A continuación se nombran aspectos relacionados con la tramitación y el alta del servicio. Por favor, valore cada uno de ellos según su experiencia y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 significa que está “Muy insatisfecha/o” y 10 que está “Muy satisfecha/o”.

		Muy insatisfecho/a					Muy satisfecho/a					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
2.1	La información facilitada por Servicios Sociales durante la tramitación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.2	La información facilitada por la empresa en el momento del alta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.3	El tiempo transcurrido desde que les concedieron el servicio hasta que se comenzó a prestar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P3. (Solo para nuevas familias P1=1) ¿El servicio se inició en el plazo de tiempo que le indicó la empresa?

- Sí, se inició en el plazo pactado o antes1
- No, se inició con retraso.....2
- La empresa no nos indicó ningún plazo3

No lo sé.....9
 (Sólo para familias en activo P1=1, P1=2, P1=3 y P1=9)

P4. ¿Cuáles fueron los motivos por los que solicitaron el servicio? Por favor, señale todas las opciones los que considere que mejor se adapten a su situación.

- Disponer de tiempo para **cumplir mi horario de trabajo**
- Disponer de **tiempo para buscar trabajo**
- Contar con ayuda para **llevar a mis hijos/as al colegio**
- Contar con **ayuda doméstica para atender adecuadamente a mis hijos/as**
- Recibir **orientación acerca de la crianza y educación** de mis hijos/as
- Por **orientación del/la trabajadora social** del distrito
- No lo sé.....

P5. Además de los motivos anteriores, ¿desea manifestar otros?

P6. Según su experiencia, ¿qué ha aportado a su familia el SERCAF-Menores? Indique su grado de acuerdo con los aspectos siguientes, utilizando una escala donde 0 significa que está “Totalmente en desacuerdo” y 10 que está “Totalmente de acuerdo”.

		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo					
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.1	El servicio nos facilita la conciliación familiar y laboral.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.2	Nos facilita la crianza de mis hijos/as.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.3	Hemos mejorado la convivencia familiar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.4	Hemos conseguido organizarnos mejor en casa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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.

		Totalmente insatisfecho/a					Totalmente satisfecho/a					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
7.1	El horario en que se presta el servicio.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.2	La organización del servicio.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.3	La facilidad de contactar con la empresa ante una necesidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.4	La facilidad de contactar con Servicios Sociales ante una necesidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P8. Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la labor profesional de las personas que prestan el servicio. Utilice la misma escala de 0 a 10:

		Totalmente insatisfecho/a					Totalmente satisfecho/a					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
8.1	El trato y amabilidad del equipo de profesionales.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

8.2	El desempeño de las tareas por parte del personal auxiliar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.3	El cumplimiento del horario con puntualidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P9. En su opinión, ¿considera que sus hijos/as están contentos/as con la atención de los/as auxiliares que prestan el servicio? Valore su satisfacción de acuerdo con la escala 0 -10.

		Totalmente insatisfecho/a					Totalmente satisfecho/a					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
9	La atención que recibe el menor del personal auxiliar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P10. Durante el último año, ¿ha tenido alguna de las siguientes incidencias en la prestación del servicio?

		Sí	No	Ns/Nc
10.1	He intentado comunicar con la empresa en reiteradas ocasiones y no lo he conseguido	1	2	9
10.2	Nos han cambiado de auxiliar sin avisarnos previamente	1	2	9
10.3	El/la auxiliar no se ha presentado en el domicilio	1	2	9
10.4	El/la auxiliar ha tenido un comportamiento inadecuado	1	2	9
10.5	El/la auxiliar no ha cumplido con su horario	1	2	9
10.6	Nos han cambiado de auxiliar más de 4 veces	1	2	9

P11. (Solo sí P10.1 a P10.6=1) Por favor, valore de 0 a 10 su grado de conformidad con la solución que se le dio a la/s incidencia/s anteriores.

		Totalmente disconforme					Totalmente conforme					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
11	La solución que se le ha dado a la incidencia.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P12. ¿Recibe regularmente, a través de WhatsApp, información sobre aspectos relacionados con la crianza, educación de sus hijos/as y organización familiar?

Sí1
 No2
 No lo sé9

P13. (Solo sí P12=1) En relación con la pregunta anterior, valore de 0 a 10 su satisfacción con los envíos de información en los siguientes aspectos:

		Totalmente insatisfecho/a					Totalmente satisfecho/a					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
13.1	La variedad de temas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13.2	La utilidad de los temas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13.3	La organización de los envíos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P14. 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?

- Sí1
- No2
- No lo sé9

P15. (Solo sí P14=1) Valore, por favor, su satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el programa Home Visiting:

		Totalmente insatisfecho/a					Totalmente satisfecho/a					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
15.1	La atención recibida por parte del equipo de profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15.2	El horario de atención	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

(A todos)

P16. 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.**

		Totalmente insatisfecho/a					Totalmente satisfecho/a					Ns/Nc	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
16	Satisfacción global	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P17. ¿Recomendaría el SERCAF-Menores a otras familias que se encuentren en una situación similar a la de ustedes?

- Sí1
- No2
- Ns/Nc9

P18. En caso de necesitarlo, ¿cree que volvería a solicitar el SERCAF-Menores?

- Sí1
- No2
- Ns/Nc9

P19. ¿Desea realizar algún comentario, propuesta de mejora o sugerencia sobre el servicio?

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

- Entre 18 y 29 años1
- Entre 30 y 44 años2
- Entre 45 y 65 años3
- Más de 65 años4
- Prefiero no responder.....5

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

Hombre	1
Mujer	2
Prefiero no responder.....	4

C3. Indique el **distrito** donde reside.

Centro	1
Arganzuela	2
Retiro	3
Salamanca.....	4
Chamartín	5
Tetuán.....	6
Chamberí.....	7
Fuencarral.....	8
Moncloa	9
Latina	10
Carabanchel	11
Usera.....	12
Puente de Vallecas.....	13
Moratalaz.....	14
Ciudad Lineal.....	15
Hortaleza.....	16
Villaverde	17
Villa de Vallecas	18
Vicálvaro	19
San Blas-Canillejas	20
Barajas	21
Ns/Nc	99

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

_____ menores de 18 años.

**HEMOS TERMINADO LA ENCUESTA.
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Tu satisfacción con el Servicio de Apoyo a Familias con Menores

Las personas que trabajamos en el Ayuntamiento de Madrid queremos preguntarte por la persona que te cuida en casa o te acompaña al colegio cuando no está tu madre o tu padre. Nos gustaría saber cómo te sientes cuándo estás con ella y qué es lo que más y lo que menos te gusta.



Para responder a las preguntas **sólo tienes que colorear la cara que más refleje lo que piensas o sientes.**

Recuerda que no hay respuestas malas ni buenas, ¡lo único importante es tú opinión!

1. Antes de empezar, ¿puedes decirnos cuántos años tienes?

Tengo _____ años.

2. ¿Eres una chica o un chico? (Por favor, haz una X en el cuadrado que corresponda.)

Soy una chica



Prefiero no responder

Soy un chico

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

	1 Nada	2 Regular	3 Bastante	4 Mucho
3.1. ¿Te gusta estar con la persona que te cuida?				
3.2. ¿Te gusta cómo te trata?				
3.3. Cuando estás con ella, ¿te encuentras tranquilo o tranquila?				
3.4. ¿Te gusta contarle cosas del cole o de tus amigos y amigas?				
3.5. ¿Crees que escucha y entiende cómo te sientes?				
3.6. ¿Preferirías te cuidara una persona diferente?				

4. 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".)

Centro
 Arganzuela
 Retiro
 Salamanca
 Chamartín
 Tetuán
 Chamberí
 Fuencarral

Moncloa
 Latina
 Carabanchel
 Usera
 Puente de Vallecas
 Moratalaz
 Ciudad Lineal
 Hortaleza

Villaverde
 Villa de Vallecas
 Vicálvaro
 San Blas-Canillejas
 Barajas
 No lo sé



¡¡Gracias por responder!!



Si quieres, puedes hacer un dibujo en el que salgas con la persona que te cuida, ¡¡seguro que dibujas genial!!