

#### **TIPO DE ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

#### **TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de personas usuarias del Servicio de Conciliación y Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores). 2022

#### **ÓRGANO PROMOTOR:**

Departamento de Familia. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

#### **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el grado de satisfacción con el SERCAF-Menores por parte de las familias usuarias y de los niños, niñas y adolescentes (NNA) atendidos.

#### **UNIVERSO:**

834 familias usuarias del servicio durante los meses de enero y octubre de 2022;

689 NNA usuarios/as del servicio durante los meses de septiembre de 2021 a mayo de 2022.

#### **TAMAÑO MUESTRAL:**

210 cuestionarios válidos en la encuesta de familias y 198 en la dirigida a niños, niñas y adolescentes.

#### **ERROR DE MUESTREO:**

Para cada caso, teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95,5% y bajo el supuesto de  $p=q=0,5$ : el error muestral en la encuesta de familias es del  $\pm 5,97\%$  y de  $\pm 6\%$  en la encuesta de NNA.

#### **PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

La selección de informantes es censal, se facilita a todas las familias en alta durante el periodo analizado. Cuestionarios anónimos y voluntarios.

#### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

Cuestionarios auto cumplimentados online. La información es recabada y gestionada por el Ayuntamiento de Madrid.

#### **METODOLOGÍA:**

Análisis de datos cuantitativo y cualitativo.

#### **TEMAS ANALIZADOS:**

Satisfacción con el servicio por parte de las personas usuarias.

#### **FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

Encuesta dirigida a familias: noviembre y diciembre de 2022.

Encuesta dirigida a NNA: junio y julio de 2022.

#### **REALIZADO POR:**

Medios propios de la Dirección General