

## **Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios y Usuaris de los Centros de Atención a la Familia (CAF) en el año 2017.**

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) son dispositivos municipales de carácter interdisciplinar y especializado, cuyo objetivo es reforzar a las familias para afrontar las dificultades que puedan encontrar en el desempeño de sus funciones parentales. Ejercen una labor de prevención y prestan atención en otras situaciones de conflictos y crisis familiares. Ofrecen, además, espacios de formación y fomentan la participación comunitaria.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta en la actualidad con siete CAF y en su cartera de servicios figuran los siguientes:

- Información a familias y profesionales.
- Orientación Social.
- Asesoramiento jurídico.
- Atención psicológica.
- Atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar.
- Mediación familiar.
- Espacio de relación para familias con niños y niñas de 0 a 3 años.
- Formación a familias.
- Participación comunitaria.
- Bancos del Tiempo.

Desde el Departamento de Familia, de la Dirección General de Familia e Infancia del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, se realizan estudios para conocer la satisfacción de las personas que utilizan los servicios de atención familiar que se prestan en los CAF, y la de las personas que acuden a las actividades formativas que desde allí se promueven.

En el año 2017 se obtuvieron 1.785 cuestionarios en los servicios referidos a la Atención Familiar, esto es: orientación social, asesoramiento jurídico, atención

psicológica y atención y prevención de la violencia en el ámbito familiar. A estos servicios accedieron 12.149 familias.

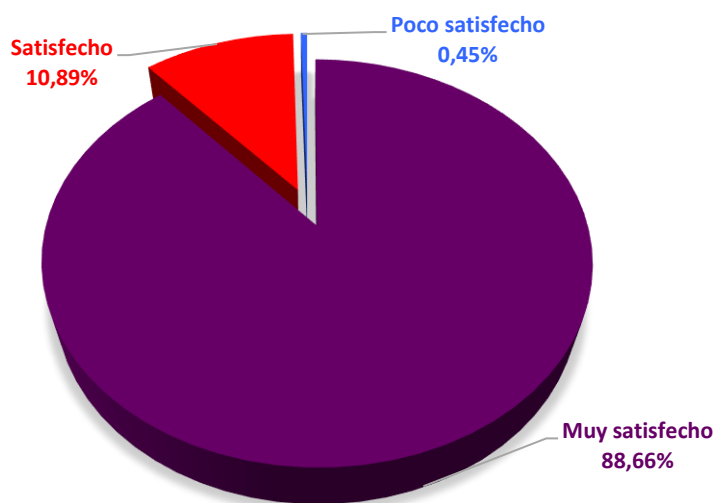
Respecto al Servicio de Formación, participaron un total de 5.347 personas, cumplimentando los cuestionarios 3.459.

Las encuestas referidas a los Servicios de Atención Familiar se facilitan a las familias una vez concluida la intervención, durante la sesión de cierre. Y las relativas al Servicio de Formación se entregan a las y los asistentes al finalizar la actividad formativa. Toda la información se registra mensualmente. Las preguntas se han respondido en una escala de 0 a 10, donde 0 es la mínima puntuación y 10 la máxima, y se han agrupado proporcionalmente en grupos de tres o cuatro categorías, dependiendo de si se alude a cuestiones de acuerdo o satisfacción, o se refieren a periodos temporales.

### 1º Satisfacción con los Servicios de Atención Familiar (2017).

Como puede observarse en el gráfico 1, un 88,66% se muestra muy satisfecho con la atención recibida en el primer contacto, y el 10,89% se considera satisfecho. Es importante señalar que, tan solo, el 0,45% elige la opción de poco satisfecho.

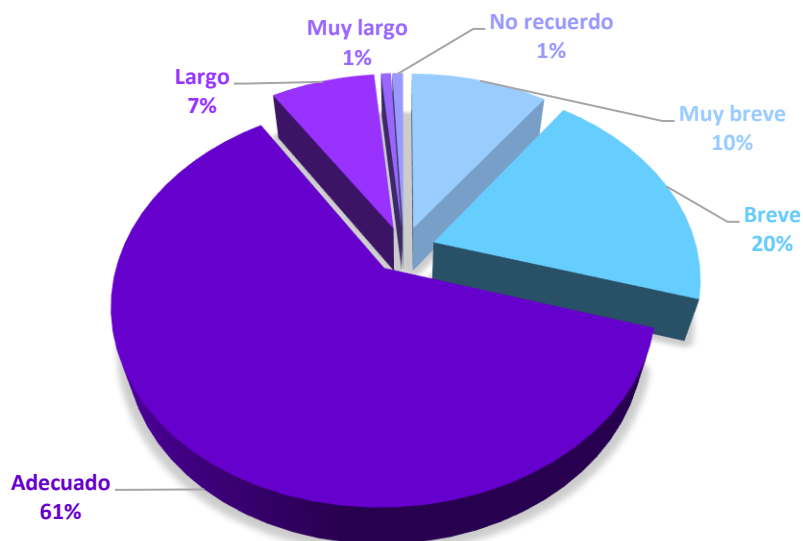
**Gráfico 1. Grado de satisfacción con la atención en el primer contacto**



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al tiempo transcurrido entre ese primer contacto y la primera cita (gráfico 2), al 61% le parece adecuado, un 20% lo considera breve y un 10% muy breve, de lo que podemos inferir que el 91% se muestra satisfecho en este sentido. Hay un 7% que opina que el tiempo transcurrido ha sido largo, un 1% muy largo, y un 1% dice no recordarlo.

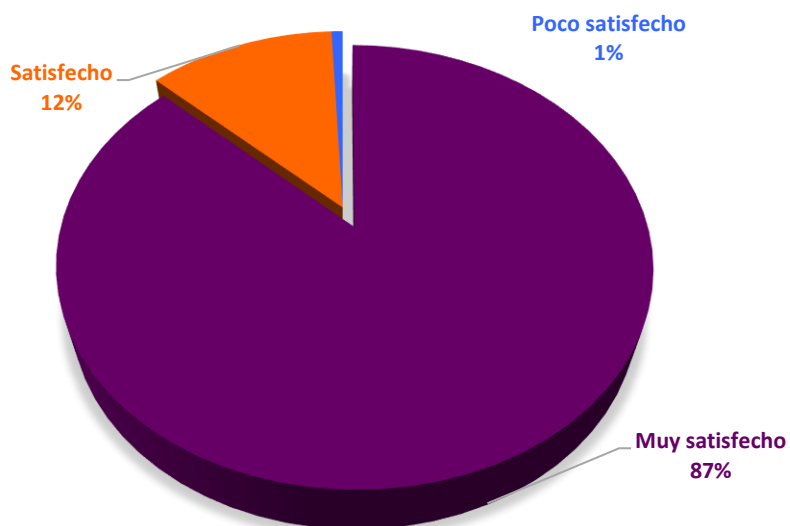
**Gráfico 2. Porcentaje de satisfacción con el tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita**



Fuente: Elaboración propia.

El 87% de las y los encuestados refiere estar muy satisfecho con las instalaciones donde tienen lugar los servicios (gráfico 3), el 12% satisfecho y solo un 1% poco satisfecho.

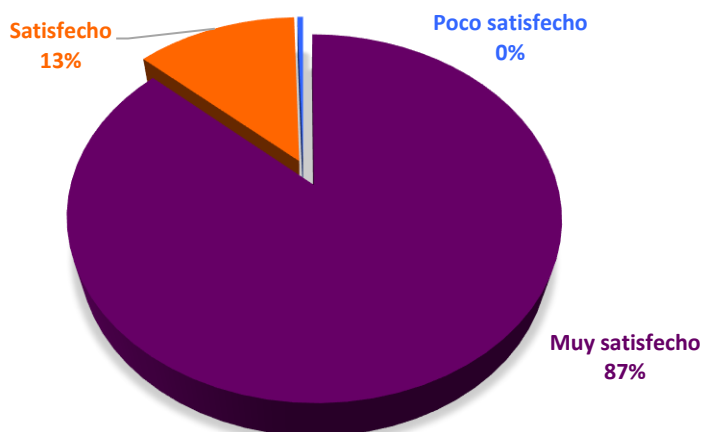
**Gráfico 3. Porcentaje de satisfacción con las instalaciones**



Fuente: Elaboración propia.

En lo relativo al horario, el gráfico 4 muestra que el 87% de las personas encuestadas afirma sentirse muy satisfecho, el 13% satisfecho y solamente menos del 1% dice sentirse poco satisfecho.

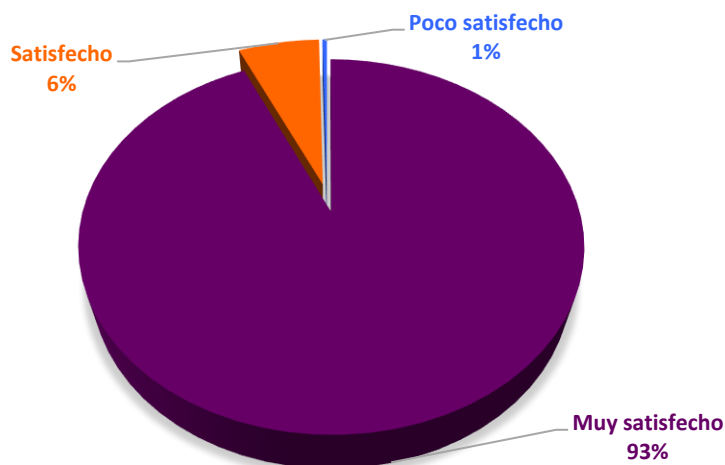
**Gráfico 4. Porcentaje de satisfacción con el horario**



Fuente: Elaboración propia.

De especial importancia, por la propia definición de los centros y las problemáticas que abordan, es la satisfacción con el trato recibido. Aquí (gráfico 5), se puede afirmar que la utilidad del recurso es elevada ya que el 99% lo valora positivamente, ya sea muy satisfecho (93%) o satisfecho (6%), y un escaso 1% dice estarlo poco.

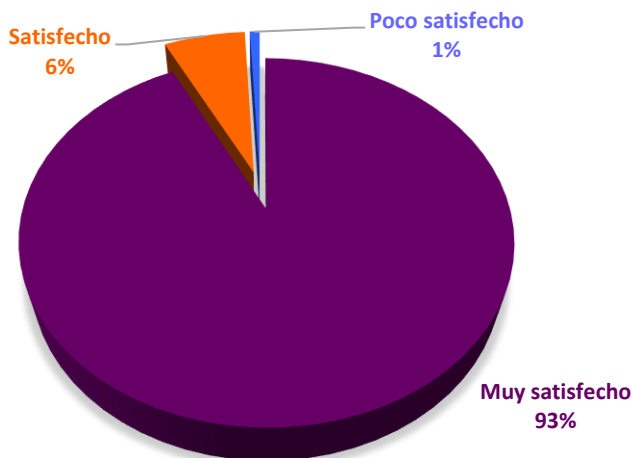
**Gráfico 5. Porcentaje de satisfacción con el trato recibido**



Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta al apoyo profesional (gráfico 6), los datos son muy similares, alcanzando un alto grado de satisfacción: 93% muy satisfecho, 6% satisfecho y solo el 1% poco.

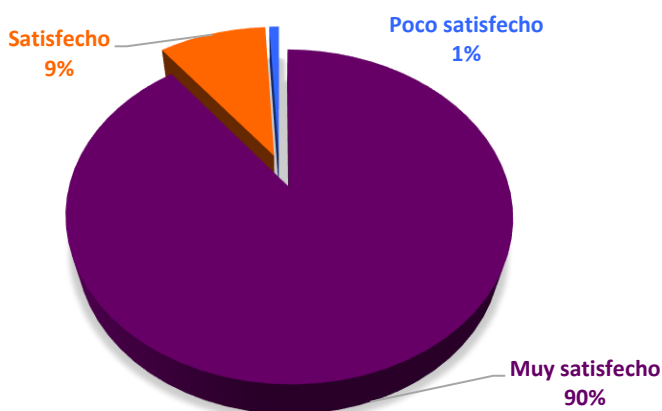
**Gráfico 6. Porcentaje de satisfacción con el apoyo profesional**



Fuente: Elaboración propia.

Lo mismo sucede cuando se cuestiona sobre la adecuación de las respuestas a las necesidades planteadas (gráfico 7). El 90% responde que se encuentra muy satisfecho, 9% satisfecho y el 1% manifiesta estarlo poco.

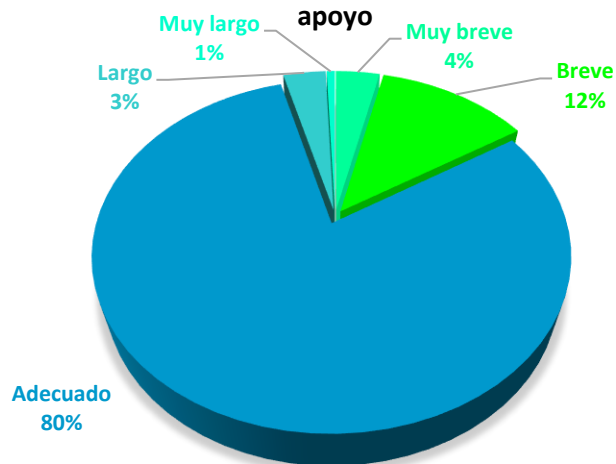
**Gráfico 7. Porcentaje de satisfacción con la adecuación de las respuestas a sus necesidades**



Fuente: Elaboración propia.

Cuando se aborda la duración del apoyo (gráfico 8), el 80% lo considera adecuado, el 12% breve, 4% muy breve, el 3% opina que es largo y solo el 1% muy largo.

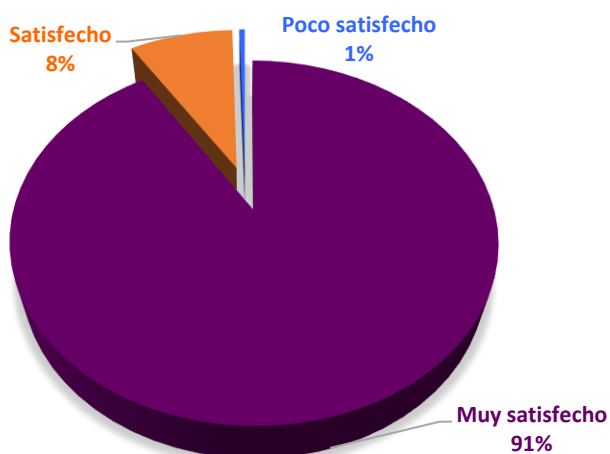
**Gráfico 8. Porcentaje de satisfacción con la duración del apoyo**



Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción general (ver gráfico 9) se sitúa en un porcentaje casi absoluto (99%), dividido en muy satisfecho (91%) y satisfecho (8%). Las personas que dicen sentirse poco satisfechas alcanzan solamente el 1% restante.

**Gráfico 9. Porcentaje de Satisfacción General**



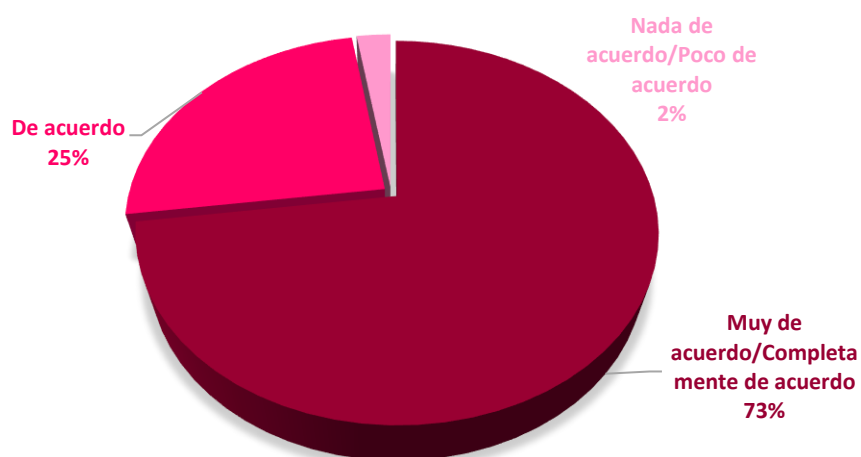
Fuente: Elaboración propia.

## 2º Satisfacción con el Servicio de Formación (2017):

De las valoraciones relativas al Servicio de Formación, desde donde se ha realizado un total de 364 acciones formativas, se puede señalar lo siguiente:

El 73% manifiesta estar muy de acuerdo o completamente de acuerdo con los medios utilizados, como muestra el gráfico 10, el 25% asegura estar de acuerdo y el 2 % indica que está poco o nada de acuerdo.

**Gráfico 10. Porcentaje de acuerdo con los medios utilizados**



Fuente: Elaboración propia.

El 85% se muestra muy de acuerdo o completamente de acuerdo con la exposición (gráfico 11), el 14% de acuerdo y un 1% nada o poco de acuerdo.

**Gráfico 11. Porcentaje de acuerdo con la exposición**

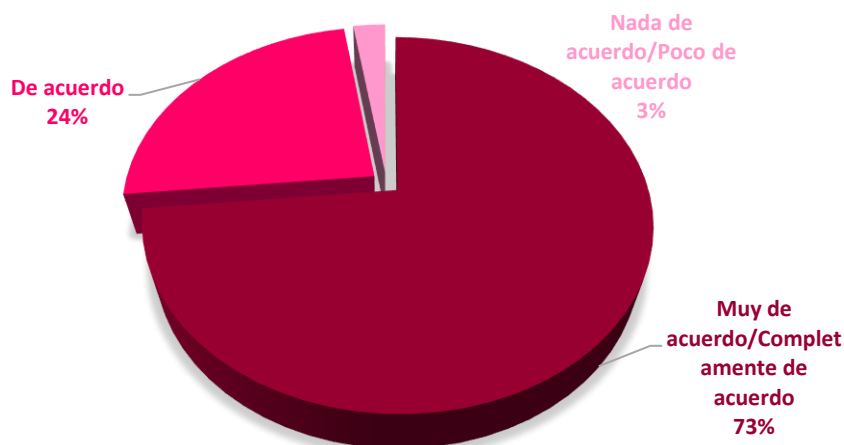


Fuente: Elaboración propia.



A la cuestión de si la actividad formativa les ha aportado conocimientos, el 73% está muy o completamente de acuerdo, el 24% se muestra de acuerdo y el 3% refiere estar nada o poco de acuerdo (gráfico 12).

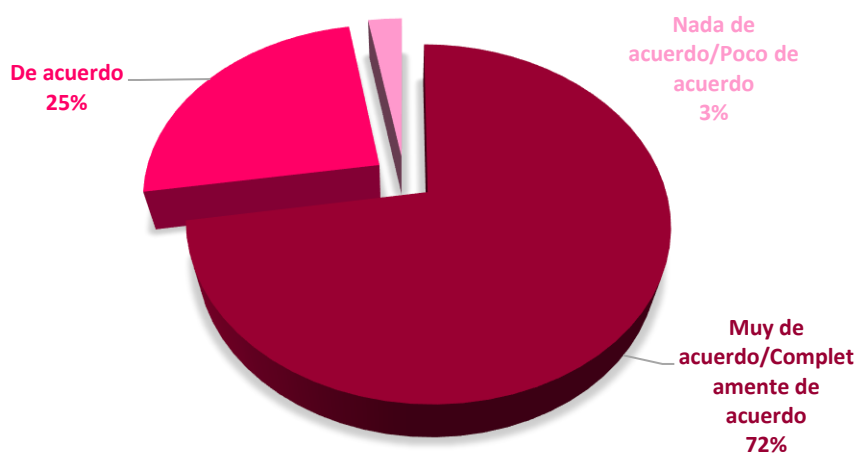
**Gráfico 12. Porcentaje de aportación de conocimientos**



Fuente: Elaboración propia.

El 97% sostiene que las actividades formativas ha servido para aclarar las dudas (gráfico 13), repartidos en un 72% que dice estar muy o completamente de acuerdo y un 25% de acuerdo. Un 3% se pronuncian como nada o poco de acuerdo con este punto.

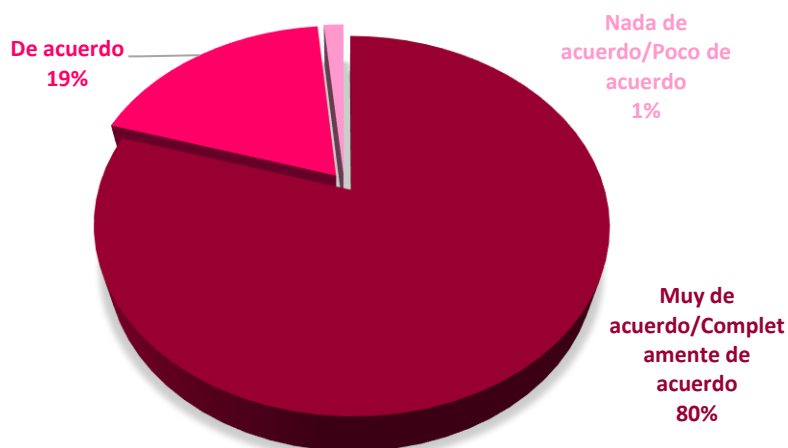
**Gráfico 13. Porcentaje de aclaración de dudas**



Fuente: Elaboración propia.

La utilidad de la formación es algo con lo que el 80% se muestra muy o completamente de acuerdo, como se muestra en el siguiente gráfico, el 19% se posiciona de acuerdo y el 1% indica estar nada o poco de acuerdo.

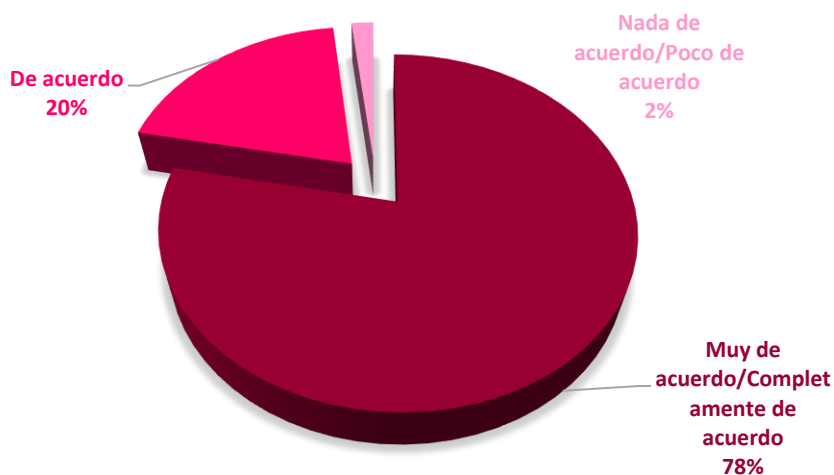
**Gráfico 14. Porcentaje de utilidad de la formación**



Fuente: Elaboración propia.

Consultados sobre si las actividades han satisfecho sus expectativas previas, el 78% responde afirmativamente otorgando la máxima puntuación en este sentido, el 20%, se muestra de acuerdo y el 2% afirma que esas expectativas se han visto poco o nada satisfechas (gráfico 15).

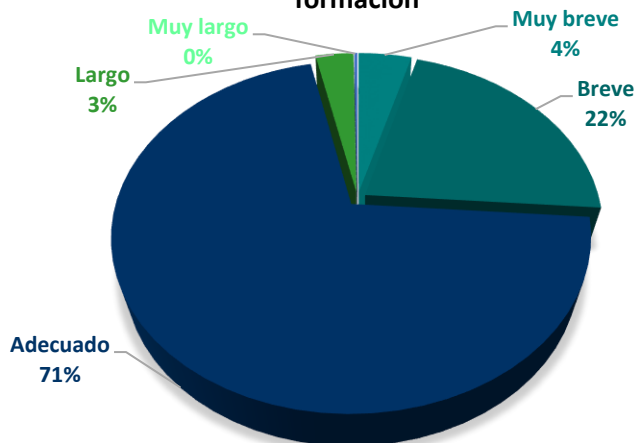
**Gráfico 15. Porcentaje de satisfacción expectativas**



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la duración de la formación (ver gráfico 16), aparece una mayor variedad de respuestas, situándose el 71% de las y los encuestados en la opción de adecuada, el 22% consideran que la duración fue breve, el 4% opina que fue muy breve, 3% larga y apenas suponen un 0% los que opinan que fue muy larga.

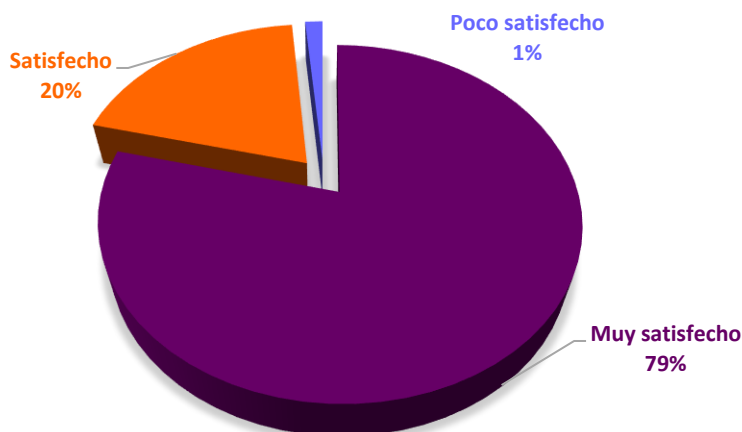
**Gráfico 16. Porcentaje de satisfacción de duración de la formación**



Fuente: Elaboración propia.

Para finalizar, preguntados sobre el grado de satisfacción general (gráfico 17), la suma de los muy o completamente satisfechos (79%) y los satisfechos (20%), supone que la casi totalidad (99%) de las y los participantes valora positivamente la actividad formativa, mientras que apenas un 1% manifiesta estar poco o nada satisfecho.

**Gráfico 17. Porcentaje de satisfacción general con la formación**



Fuente: Elaboración propia.



En definitiva, a lo largo del informe ha quedado reflejada la satisfacción de las personas atendidas en los Centros de Atención a la Familia, tanto en lo relativo a la propia atención (en sus distintas vertientes ya expuestas), como con respecto al Servicio de Formación.