

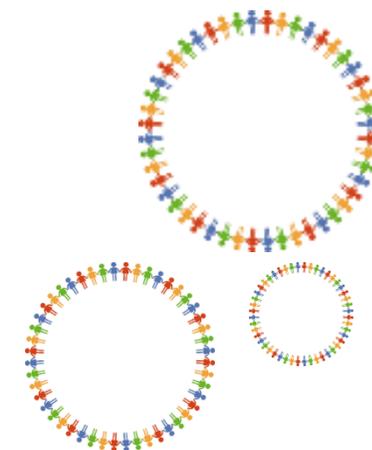
# Satisfacción con el Servicio de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)

## Informe de resultados 2019

Departamento de Protección de la Infancia y Adolescencia  
Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

# Índice de contenidos.

- **Ficha técnica**
- **Satisfacción general con el servicio de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)**
- **Niñas y niños atendidos**
  - I. Satisfacción general con el servicio de los CAI
  - II. Satisfacción general con el servicio de los CAI. Evolución
  - III. Satisfacción aspectos generales del servicio de los CAI
- **Personas jóvenes atendidas**
  - I. Satisfacción general con el servicio de los CAI
  - II. Satisfacción general con el servicio de los CAI. Evolución
  - III. Satisfacción aspectos generales del servicio de los CAI
- **Personas adultas atendidas**
  - I. Satisfacción general con el servicio de los CAI
  - II. Satisfacción general con el servicio de los CAI. Evolución
  - III. Satisfacción aspectos generales del servicio de los CAI.
- **Comentarios y sugerencias**
- **Perfil personas atendidas**



# Ficha técnica.

## **TITULO DEL ESTUDIO:**

Satisfacción con el Servicio de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)

## **ÓRGANO PROMOTOR:**

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

## **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer la satisfacción de las y los menores y sus familias atendidos en los Centros de Atención a la Infancia (CAI).

## **UNIVERSO:**

- Niñas, niños, jóvenes y personas adultas atendidas en los Centros de Atención a la Infancia (CAI) de la ciudad de Madrid.

## **TAMAÑO MUESTRAL:**

En total 916 cuestionarios válidos:

- 150 cuestionarios de niñas y niños (6-11 años) válidos.
- 202 cuestionarios de jóvenes (12-17 años) válidos.
- 564 cuestionarios de personas adultas válidos.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:** Los cuestionarios de satisfacción se entregan a todas las personas atendidas una vez se finaliza la intervención.

## **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 los CAI: error muestral de 4,15%
- Muestra de población joven atendida en los CAI: error muestral de 6,90%
- Muestra de población menor atendida en los CAI: error muestral de 5,44%

## **METODO DE RECOGIDA:**

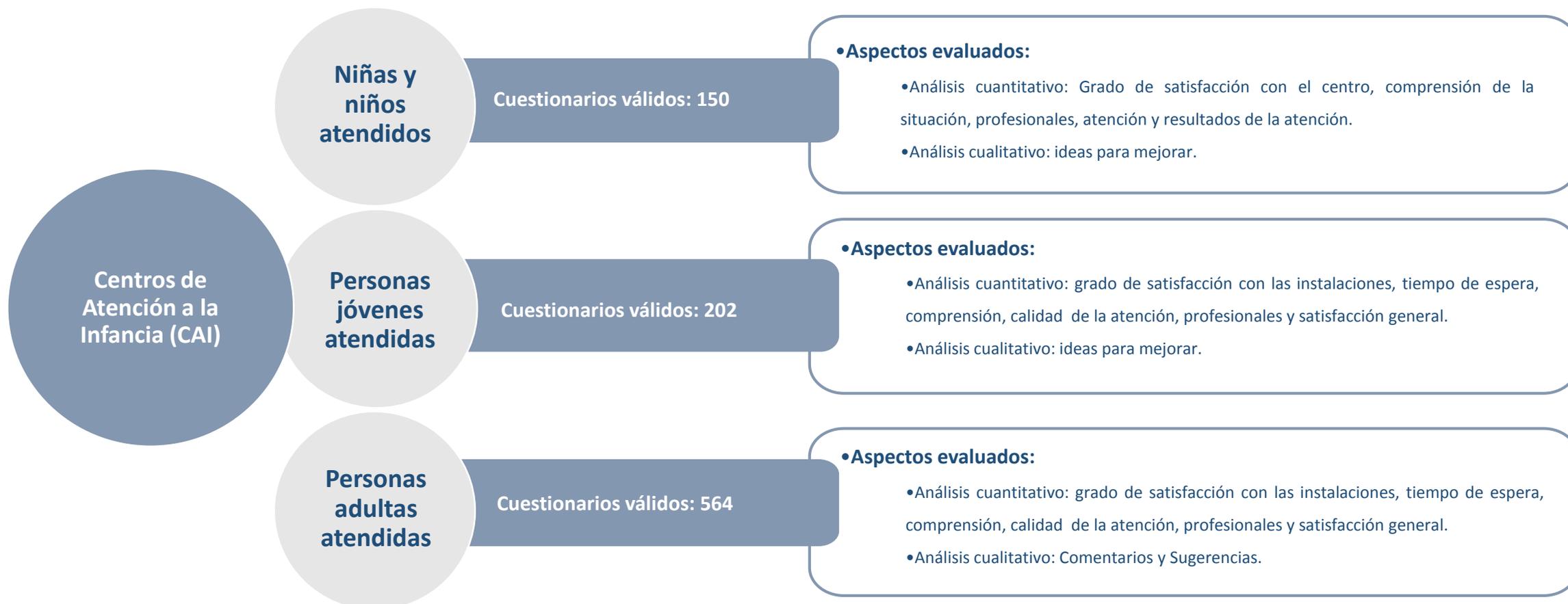
Los cuestionarios de satisfacción cumplimentados son depositados en un buzón de manera anónima.

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

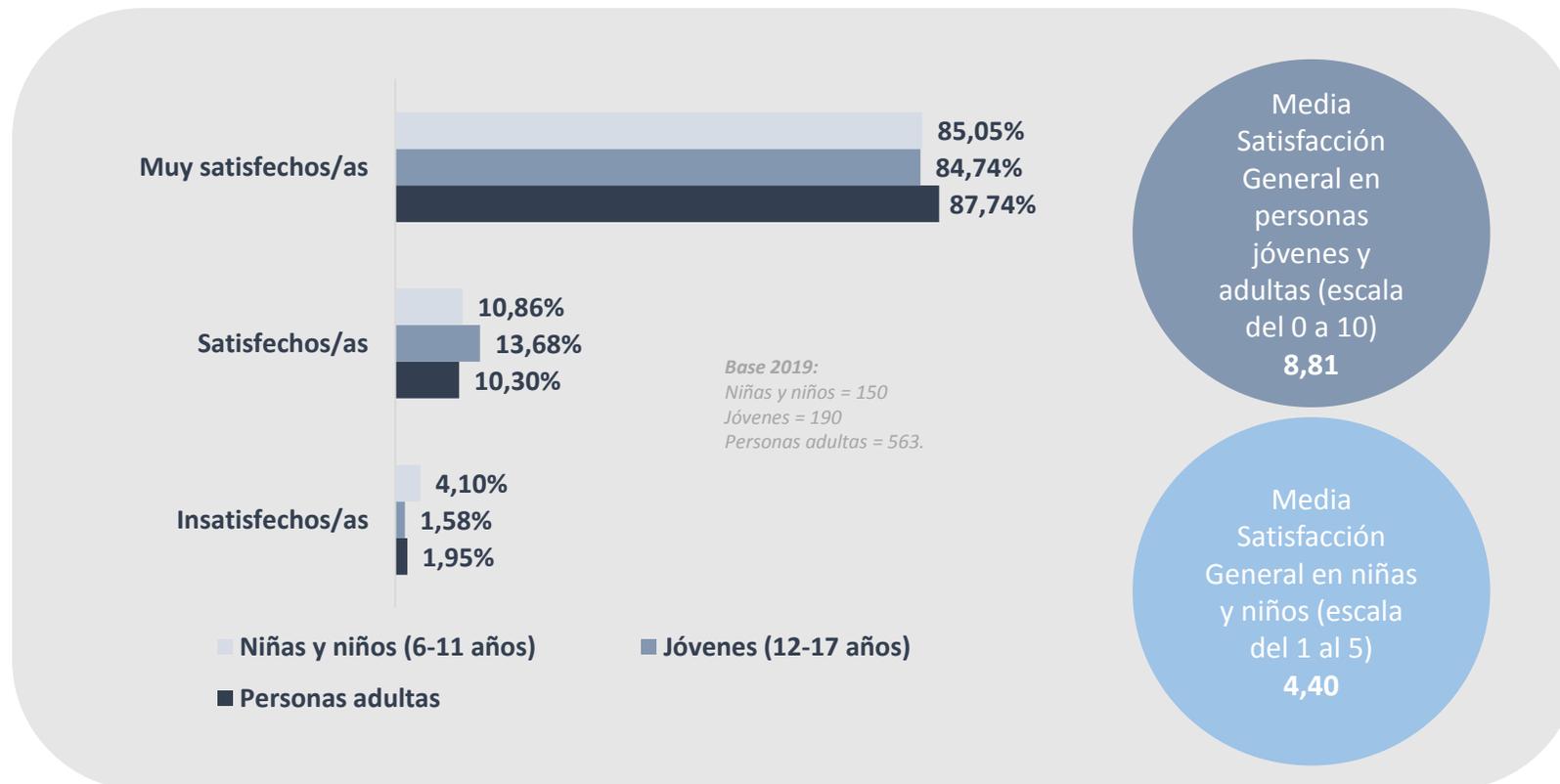
Se recogen a lo largo de todo el año, realizando el informe final de resultados una vez concluido el mismo.

# Ficha técnica.

## Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)



# Satisfacción general con el servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI).



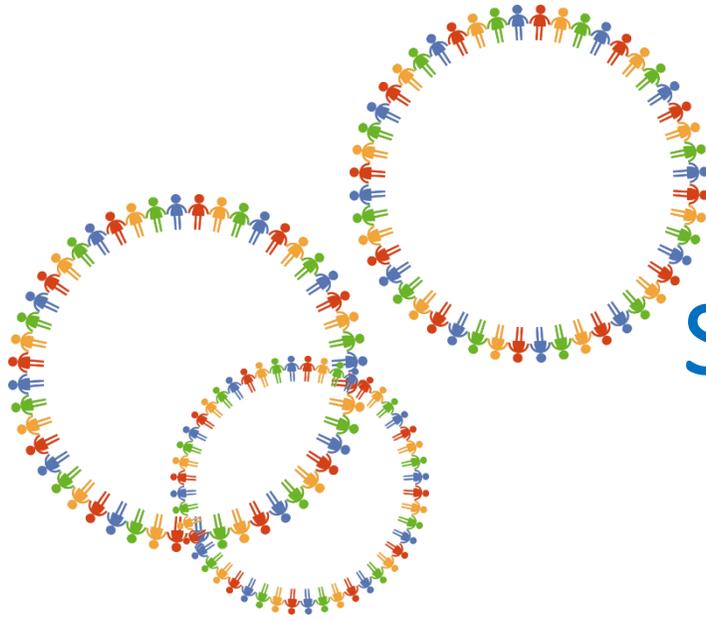
- En general, la satisfacción con el servicio de Centros de Atención a la Infancia es muy alto. Más del 80% de las personas atendidas están muy satisfechas.
- La media de satisfacción de las personas adultas y las jóvenes de 12 a 17 años atendidas es de un 8,81 en una escala del 0 al 10.
- La media de satisfacción de las niñas y niños atendidos de 6 a 11 años es de un 4,40 en una escala del 1 al 5.

CUE de satisfacción Base 2019: Niñas y niños = 150; Jóvenes = 202; Personas adultas = 564.

Niñas y niños: P1: Señala con una X la carita que más se ajuste a lo que tu piensas. (PROMEDIO)

Jóvenes: P2 Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Centro. La satisfacción global con la atención recibida.

Personas adultas: P2 Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Centro. La satisfacción global con la atención recibida.

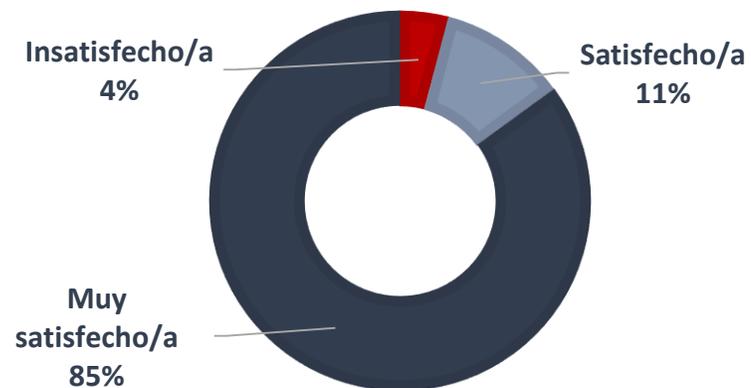


# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

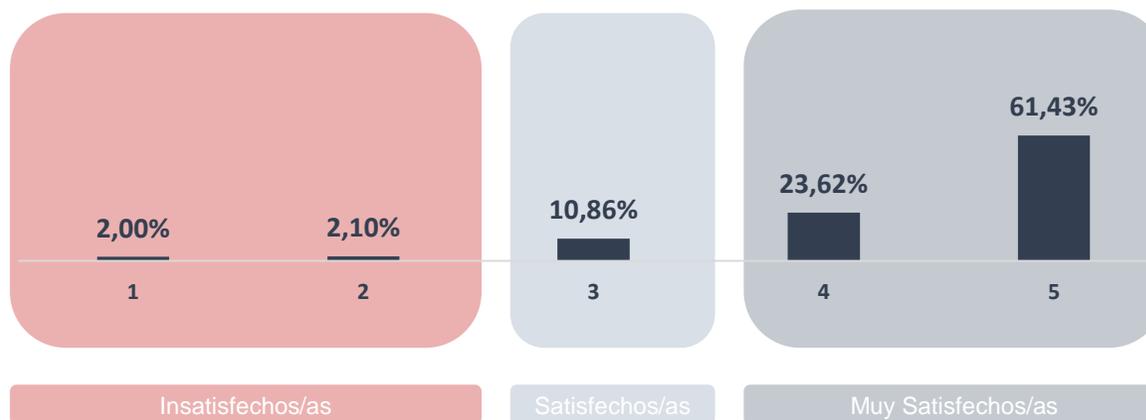
Niñas y niños atendidas/os  
De 6 a 11 años

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

## Satisfacción general con el Servicio (niñas y niños atendidas/os).



- Del total de niñas y niños atendidos en los CAI que han respondido el cuestionario, el 96% están satisfechos/as o muy satisfechos/as.
- Solo el 4% se encuentra insatisfecho o insatisfecha.

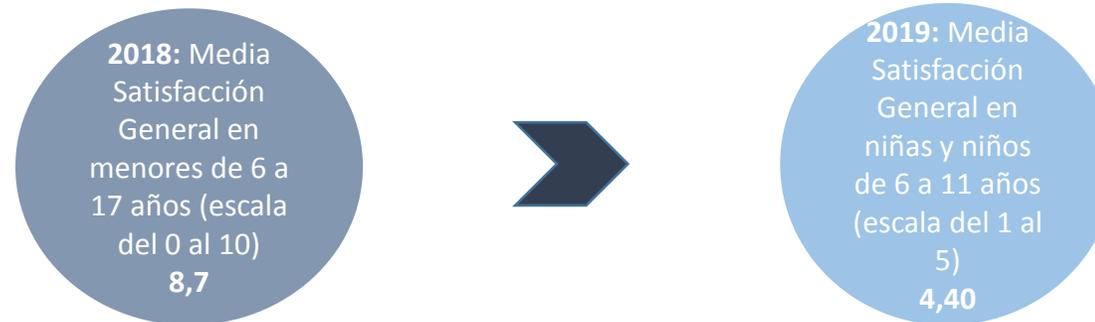


CUE de satisfacción de atención. Base 2019 = 150

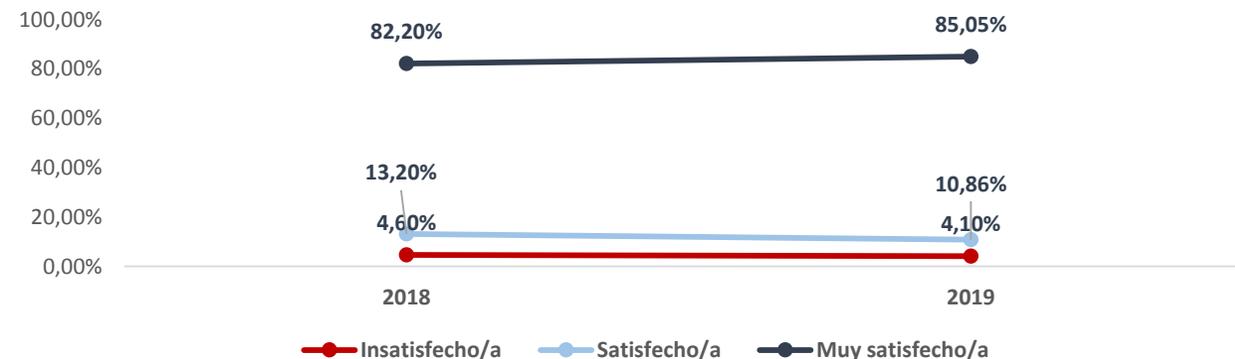
P1: P1: Señala con una X la carita que más se ajuste a lo que tu piensas. (PROMEDIO)

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia

## Satisfacción general con el servicio. Evolución. Niñas y niños atendidas/os.



- En 2018 se realizaron dos tipos de cuestionarios adaptados según los grupos de edad, una para las personas adultas y otra para las niñas, niños y adolescentes de 6 a 17 años. En ambas la escala de respuestas era del 0 al 10.
- En 2019 se han realizado tres tipos de cuestionarios. Uno para las personas adultas, otros para las y los jóvenes de 12 a 17 años, ambas con escalas de respuestas del 0 al 10. Y un tercer tipo de cuestionario para las niñas y niños de 6 a 11 años, con una escala de respuestas del 1 al 5.



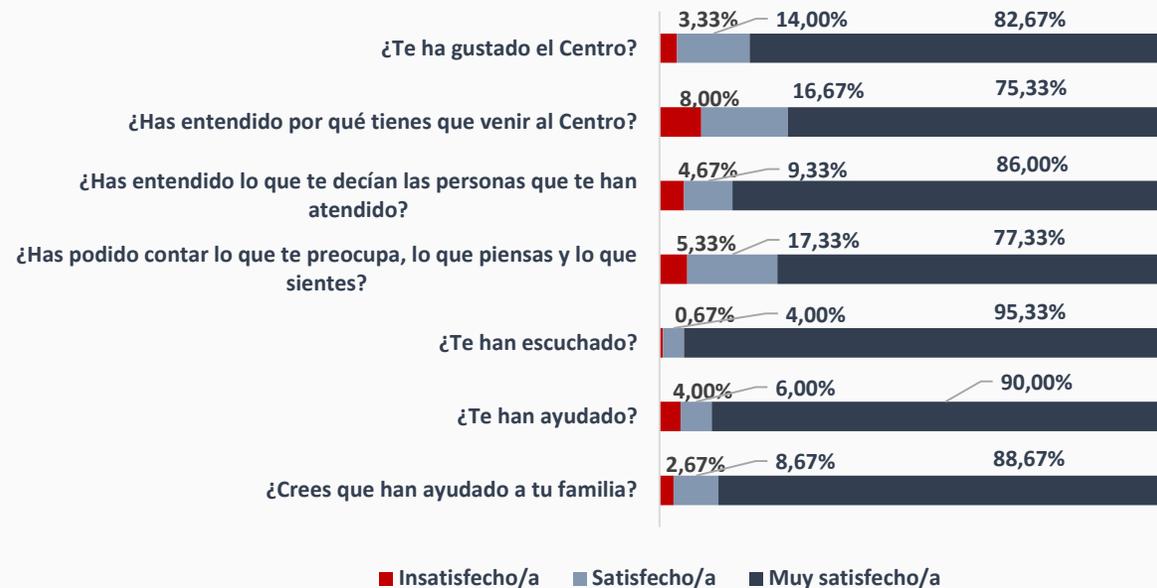
CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 318; Base 2019 = 150

2018: P1: Por favor, indica tu grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con el servicio que has recibido en el Centro.

2019: P1: Señala con una X la carita que más se ajuste a lo que tu piensas. (PROMEDIO)

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

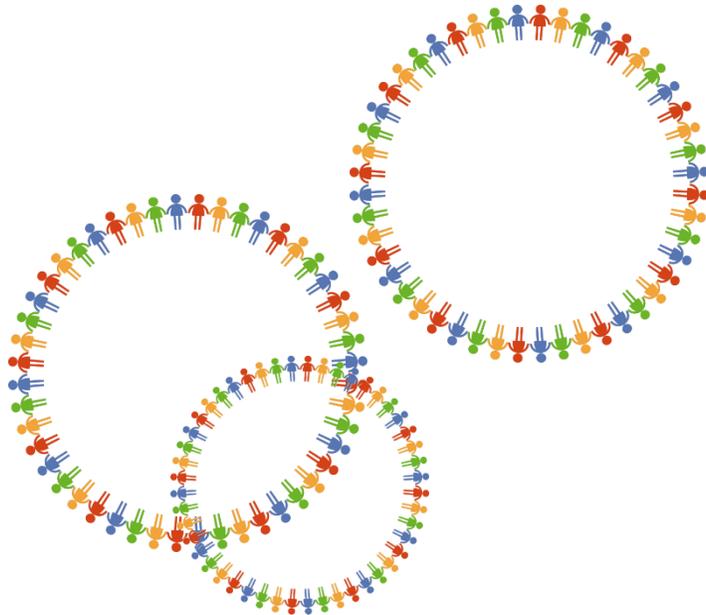
## Niñas y niños atendidas/os



- Más del 90% de las y los menores encuestados han manifestado sentirse satisfechas/os y muy satisfechas/os con todos los aspectos medidos. Destacar que, en general, se han sentido escuchadas y escuchados y que han entendido lo que les decían las y los profesionales, aspectos primordiales para que se de una buena atención.

CUE de satisfacción de atención. Base 2019 = 150.

P1: Señala con una X la carita que más se ajuste a lo que tu piensas.



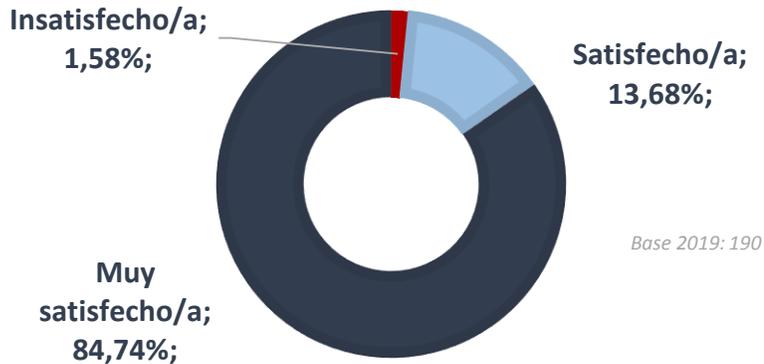
# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

## Personas jóvenes atendidas

De 12 a 17 años

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

## Satisfacción general con el Servicio (personas jóvenes atendidas).



- Del total de jóvenes de 12 a 17 años que han respondido el cuestionario, más del 98% está satisfecho/a o muy satisfecho/a.
- Solo el 1,58% se encuentra insatisfecho o insatisfecha.



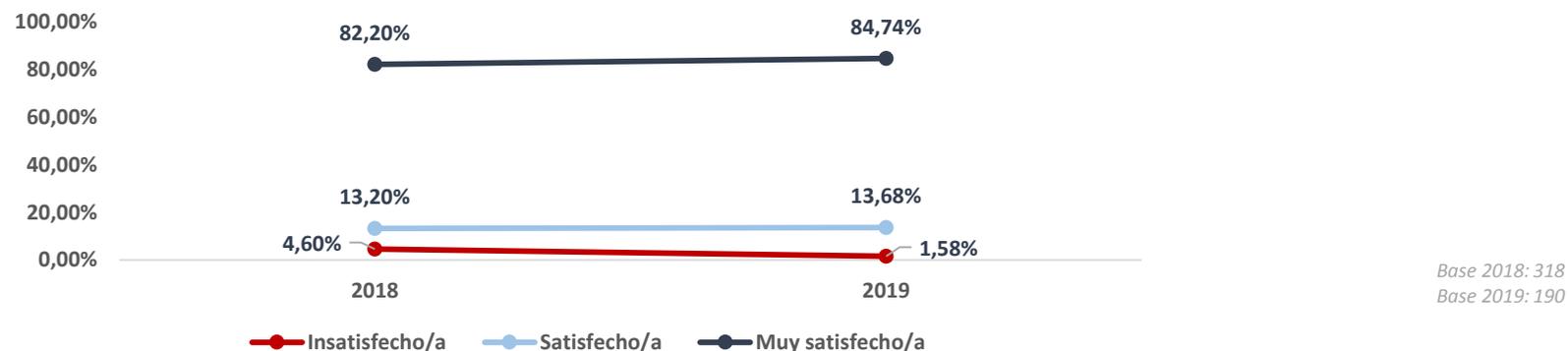
CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 318; Base 2019 = 202.  
 2018: P1: Por favor, indica tu grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con el servicio que has recibido en el Centro. PROMEDIO  
 2019: P2 Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Centro. La satisfacción global con la atención recibida.

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia

## Satisfacción general con el servicio. Evolución. Personas jóvenes atendidas.



- La valoración media de las personas jóvenes de entre 12 y 17 años de edad en 2019 ha disminuido 0,27 puntos con respecto a la obtenida en la medición realizada en 2018 entre las y los menores de 6 a 17 años.



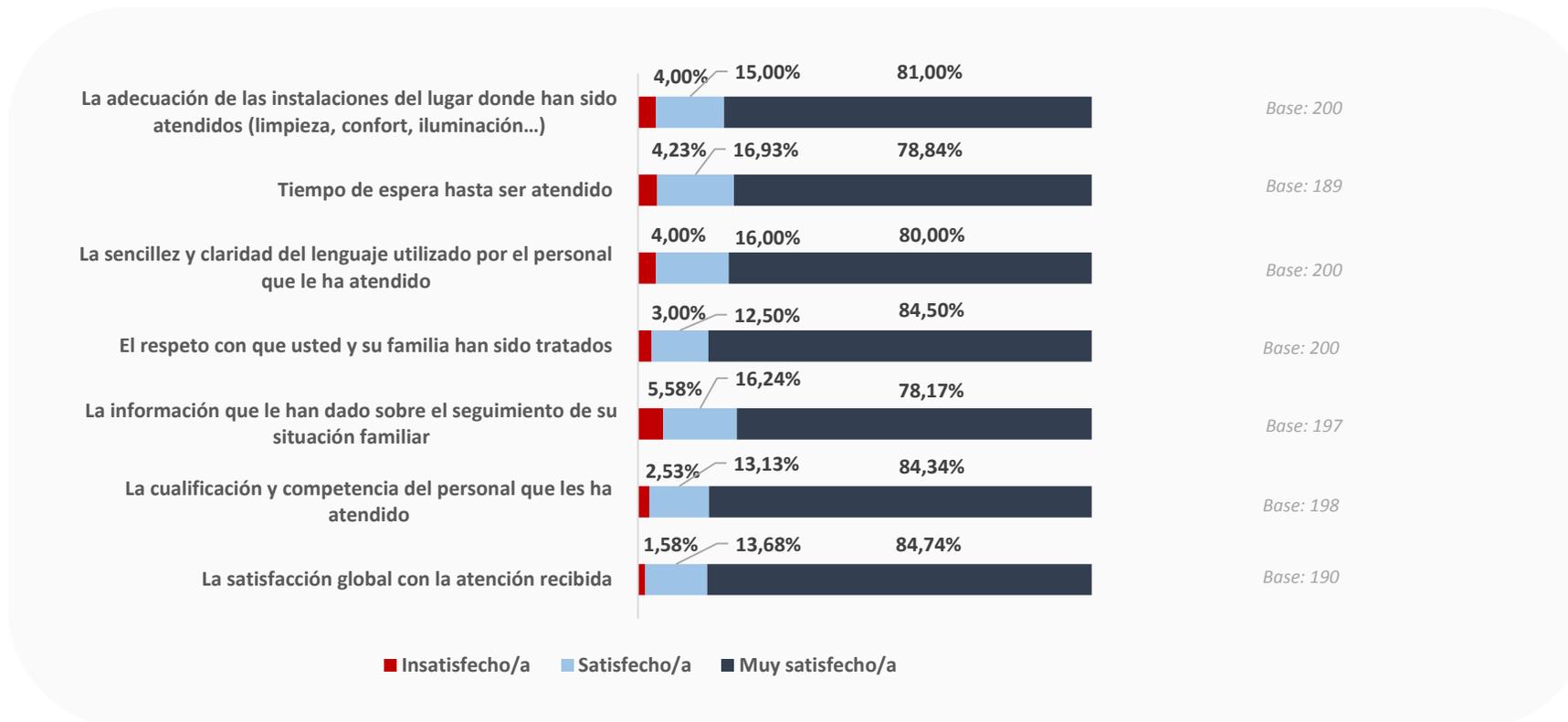
CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 318; Base 2019 = 202.

2018: P1: Por favor, indica tu grado de satisfacción con cada uno de los aspectos relacionados con el servicio que has recibido en el Centro. PROMEDIO

2019: P2 Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Centro. La satisfacción global con la atención recibida.

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

## Personas jóvenes atendidas

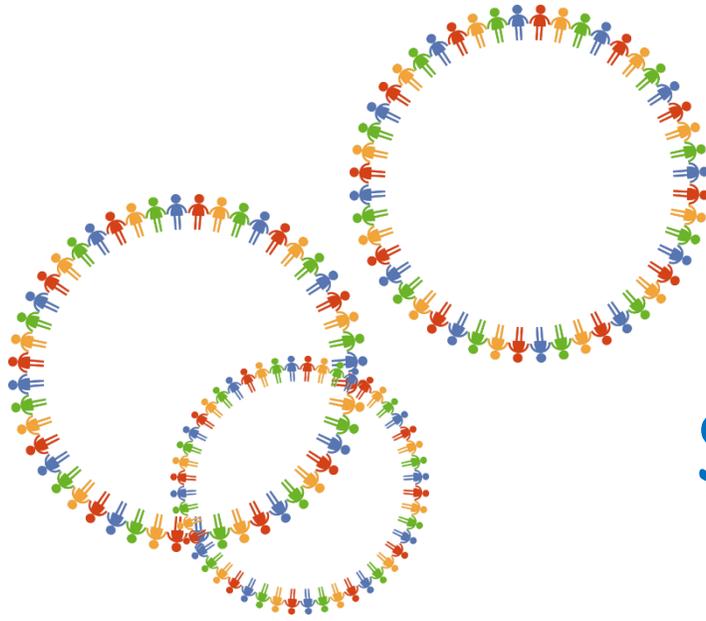


- Más del 90% de las personas jóvenes encuestadas han manifestado sentirse satisfechas o muy satisfechas con todos los aspectos medidos del servicio, siendo los mejor valorados los referentes al respeto con que han sido tratadas y a la calidad de las y los profesionales. Por lo que podemos observar, con lo que menos se sienten satisfechas es con el tiempo de espera hasta ser atendidos y la información sobre el seguimiento de su situación.

CUE de satisfacción de atención. Base 2019= 202.

P1: Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos del Centro.

P2: Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Centro.

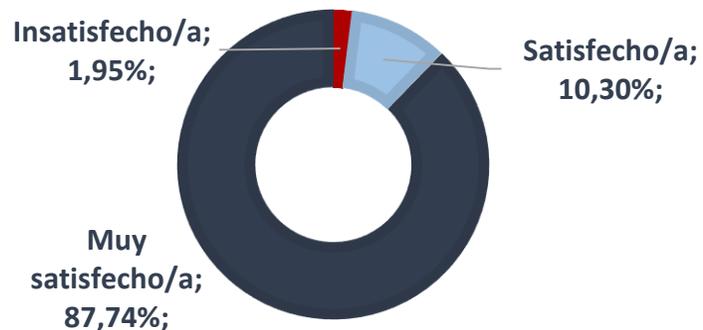


# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

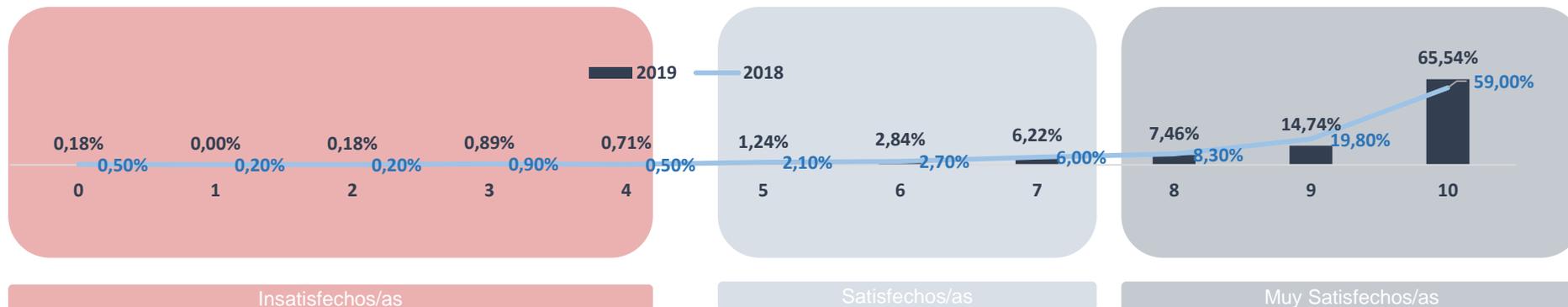
## Personas adultas atendidas

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

## Satisfacción general con el Servicio (personas adultas atendidas).



- Del total de personas adultas que han respondido el cuestionario, más del 98% está satisfecho/a o muy satisfecho/a.
- Solo el 1,95% se encuentra insatisfecho o insatisfecha.



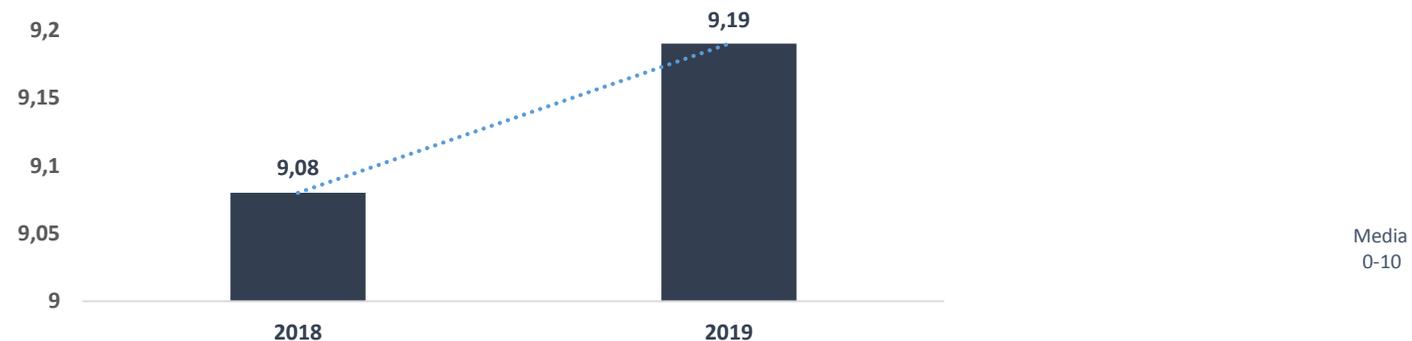
Base 2018: 666  
Base 2019: 563

CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 692; Base 2019= 564

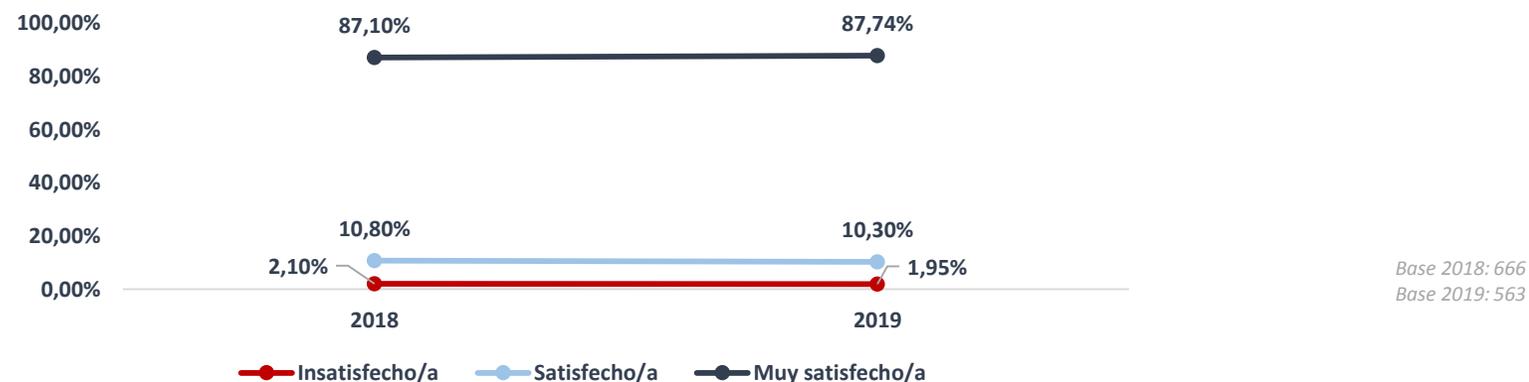
P2 Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Centro. La satisfacción global con la atención recibida.

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia

## Satisfacción general con el servicio. Evolución. Personas adultas atendidas.



- La valoración media de las personas adultas en 2019 ha aumentado 0,11 puntos con respecto a la obtenida en la medición realizada en 2018.

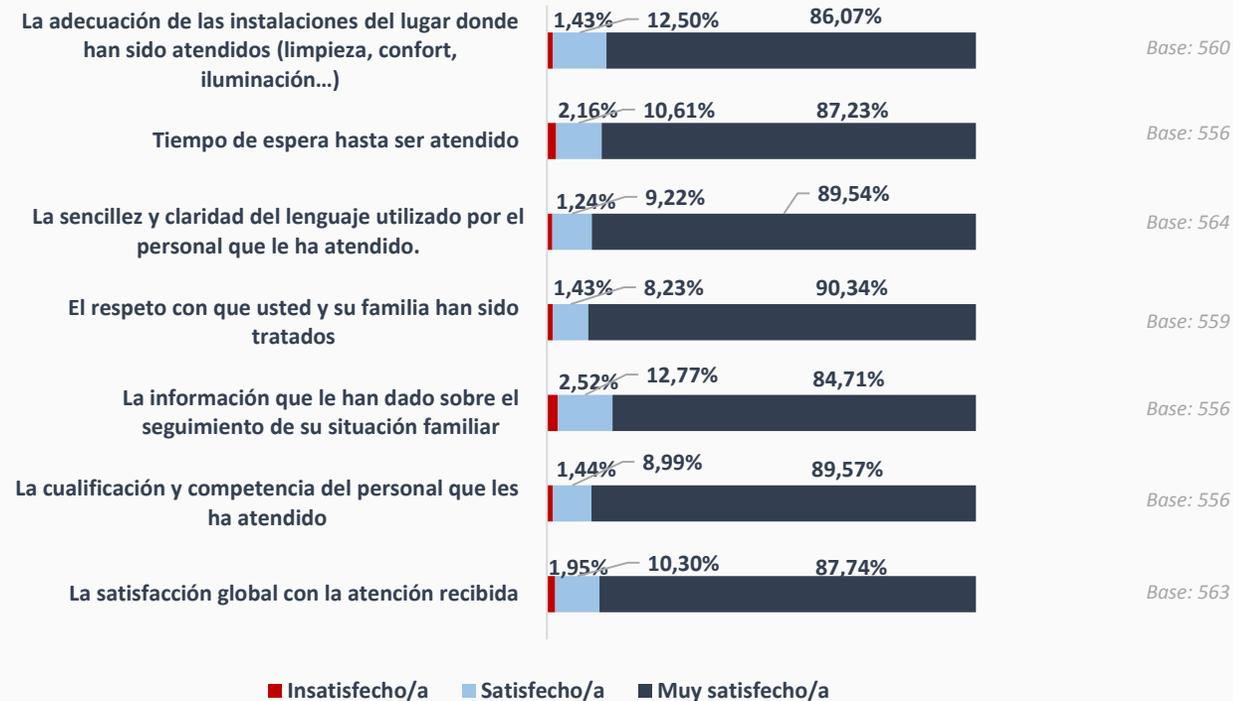


CUE de satisfacción de atención. Base 2018 = 692; Base 2019 = 564

P2: De acuerdo a su experiencia con el servicio que ha recibido en este Centro, ¿Cuál es su grado de satisfacción general?

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

## Personas adultas atendidas

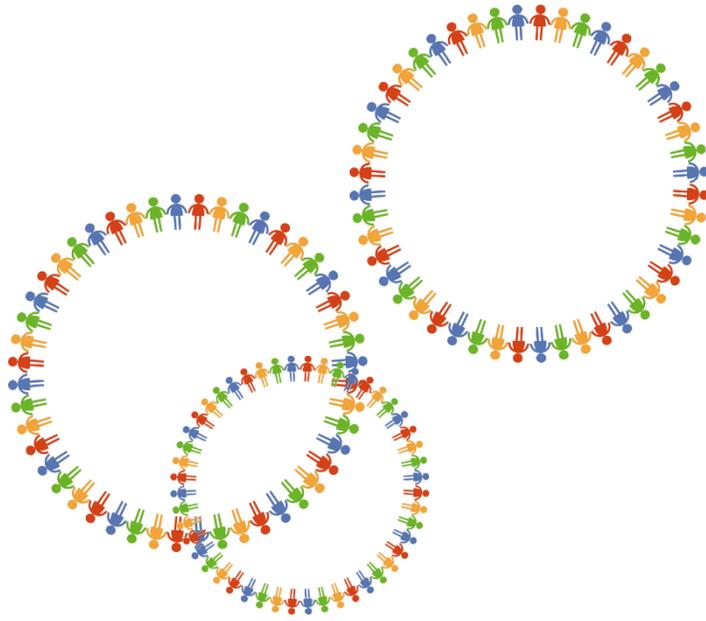


- Más del 90% de las personas adultas encuestadas han manifestado sentirse satisfechas o muy satisfechas con todos los aspectos medidos del servicio, siendo los mejor valorados los referentes a la sencillez y claridad del lenguaje del personal, la adecuación de las instalaciones, y el respeto con el que han sido tratados. Por lo que podemos observar, con lo que menos se sienten satisfechas es con el tiempo de espera hasta ser atendidos y la información sobre el seguimiento de su situación.

CUE de satisfacción de atención. Base 2019= 564.

P1: Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos del Centro.

P2: Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Centro.



# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

## Comentarios y Sugerencias

*Niñas y niños: no han aportado.  
Personas jóvenes atendidas.  
Personas adultas atendidas.*

## Personas jóvenes atendidas

**SÍ**  
han aportado  
ideas/  
comentarios  
**1,98%**

**NO**  
han aportado  
ideas/  
comentarios  
**98,02%**

*Intentar coger confianza y tener más información sobre las familias  
¡Muchas gracias por todo!*

*Pues al principio es incómodo y algunas cosas a la primera no las he entendido.*

*Más decoración en los pasillos y otra habitación aparte para los que estén esperando y con juguetes para niños.*

*Yo creo que no ya que está todo muy bien hecho y por mi gusto no hace falta nada.*

Base: 4

- Del total de jóvenes que han respondido el cuestionario, solo el 1,98% (4) han aportado ideas.
- Al no poder agruparlas por categorías, optamos por transcribirlas.

CUE de satisfacción de atención. Base 2019= 202.

P3: Si quieres darnos alguna idea para que podamos mejorar ¡Este es tu espacio!

## Personas adultas atendidas



Base: 72

CUE de satisfacción de atención. Base 2019= 564.

P3: ¿Desea hacer algún comentario o sugerencia? Máximo tres respuestas.

## Personas adultas atendidas

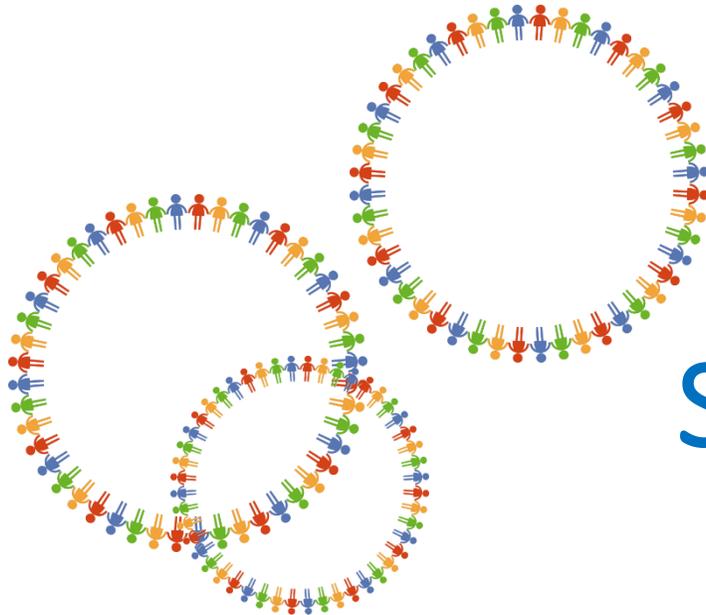
SÍ  
han aportado  
sugerencias/  
comentarios  
11,35%

NO  
han aportado  
sugerencias/  
comentarios  
88,65%

- **Entre el total** de comentarios y sugerencias realizadas (72) por las personas adultas que han respondido a esta pregunta del cuestionario (64), **destacan aquellos relacionados con el agradecimiento y satisfacción por la ayuda recibida, así como por la labor de las y los profesionales**, representando un **55,5%** del total de aportaciones realizadas.
- Le siguen los comentarios agradeciendo o mostrando la satisfacción por la atención recibida con casi un 10%. Y por el trato recibido con un 5,6%.
- Varias personas usuarias coinciden en que las atenciones deberían darse con una mayor frecuencia (8.3%).
- Con el mismo porcentaje de aportaciones un 2,8%, aparecen sugerencias relativas a percibir algún tipo de ayuda económica, al aumento del número de profesionales y de medios así como a la mejora de las instalaciones de los centros.
- En **“Otros”** se han agrupado comentarios que no se han repetido y que hacen referencia a peticiones/casos particulares.

CUE de satisfacción de atención. Base 2019= 564.

P3: ¿Desea hacer algún comentario o sugerencia? Máximo tres respuestas..



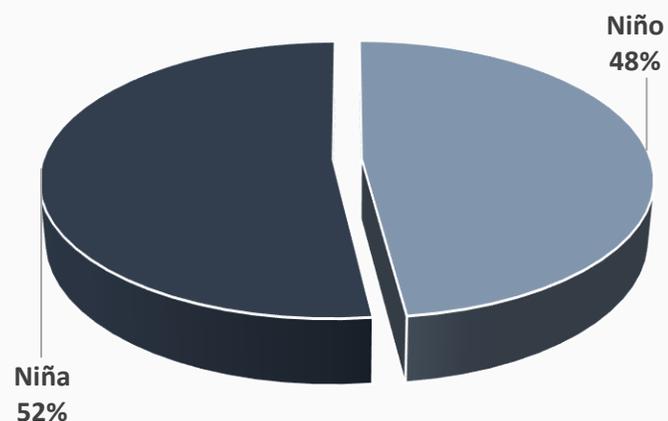
# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

## Perfil personas atendidas

# Perfil niñas y niños atendidas/os.

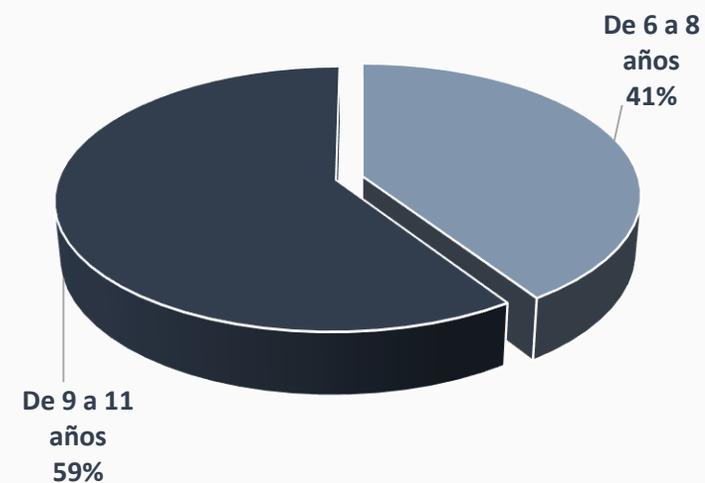
## Sexo y edad

Sexo



Base: 150

Edad



Base: 150

- Del total de niñas y niños de 6 a 11 años atendidos en el servicio de los CAI, y que respondieron a este cuestionario, el 52% son niñas y el 48% son niños, siendo más igualitarios los porcentajes en este grupo.
- Respecto a la edad, el mayor porcentaje (59%) corresponde a la franja comprendida entre 9 y 11 años de edad, respecto de la de 6 a 8 años (41%).

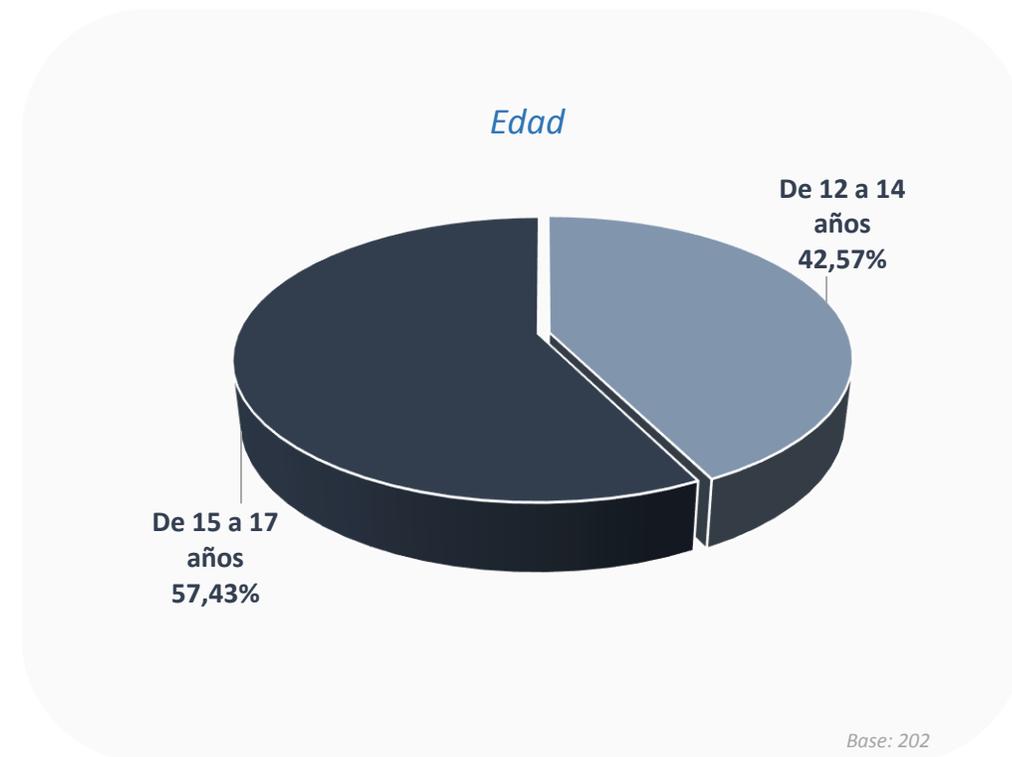
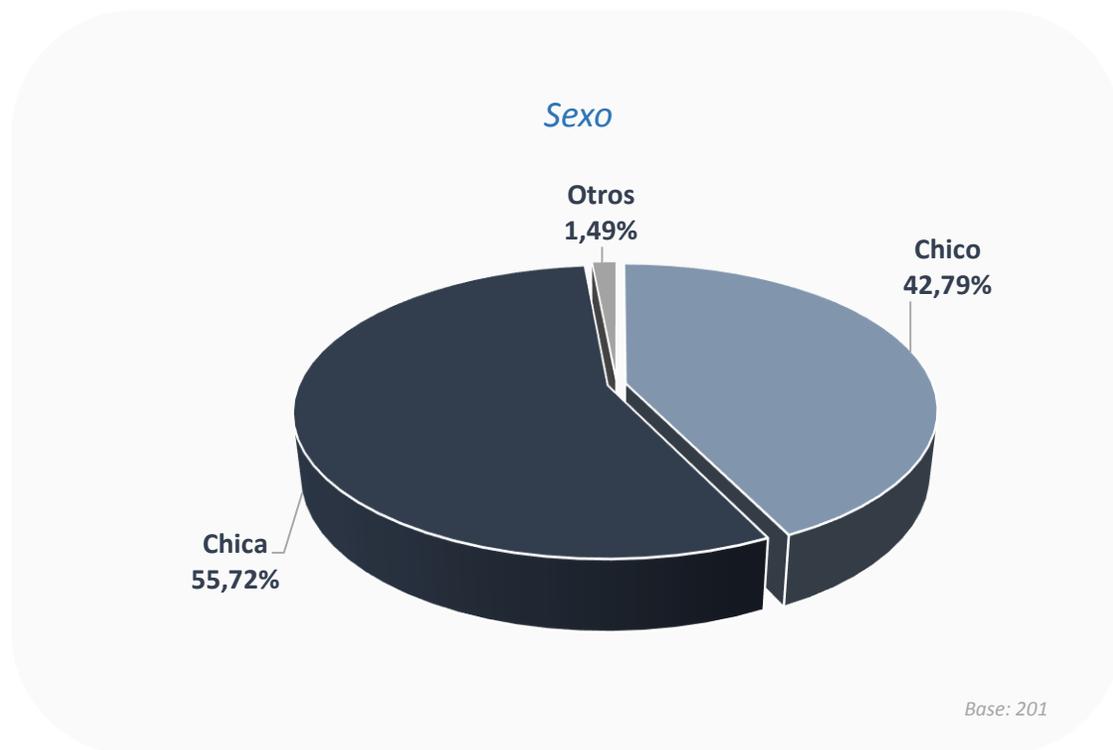
CUE de satisfacción de atención. Base 2019 = 150

P2: Eres...

P3: Tengo...

# Perfil personas jóvenes atendidas.

## Sexo y edad



- Del total de jóvenes de 12 a 17 atendidas/os en el servicio de los CAI, y que respondieron al cuestionario, el 55,72% son mujeres y el 42,79% son hombres, siendo más igualitarios los porcentajes en este grupo.
- Respecto a la edad, el mayor porcentaje (57,43%) corresponde a la franja comprendida entre 15 y 17 años de edad, respecto de la de 12 a 14 años (42,57%).

CUE de satisfacción de atención. Base 2019 = 202

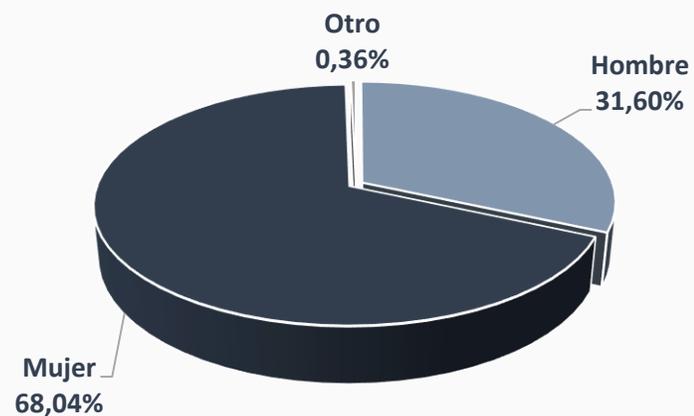
P4: Usted es...

P5: ¿En qué grupo de edad se encuentra? Marque con una X en la casilla correspondiente.

# Perfil personas adultas atendidas.

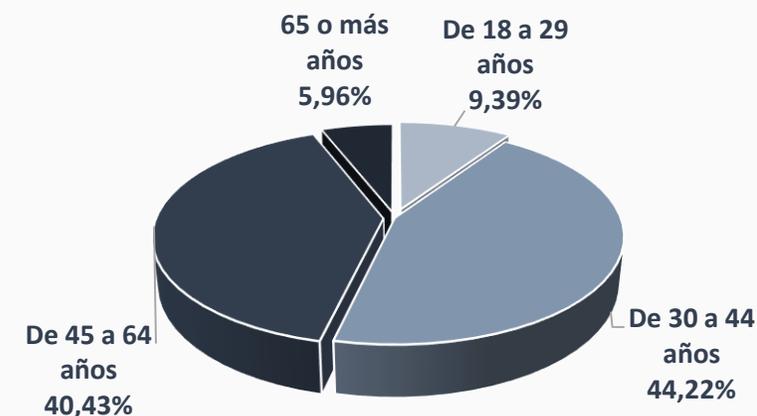
## Sexo y edad

Sexo



Base: 557

Edad



Base: 554

- Del total de personas adultas atendidas en el servicio de los CAI, y que respondieron al cuestionario, el 68,01% son mujeres, mientras que, el 31,6% son hombres.
- Respecto a la edad, el mayor porcentaje (44,22%) corresponde a la franja comprendida entre 30 y 44 años, seguida de la de 45 a 64 años (40,43%).

CUE de satisfacción de atención. Base 2019 = 564

P4: Usted es...

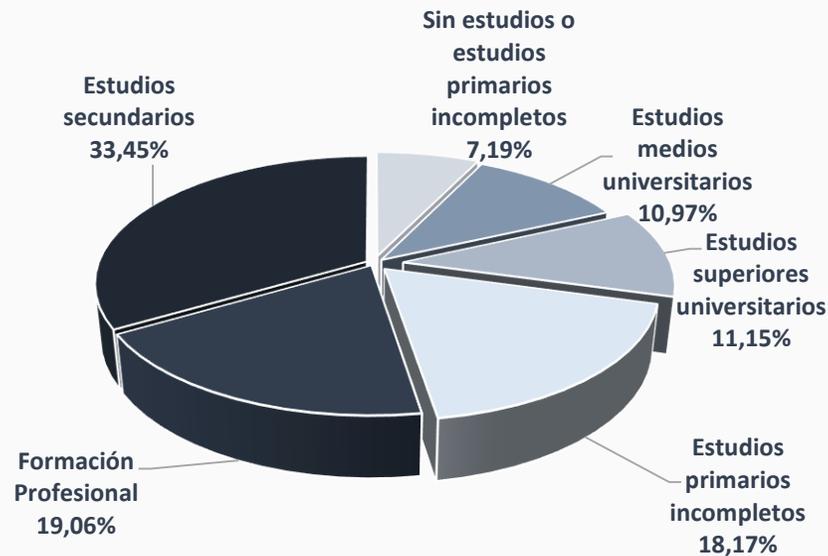
P5: ¿En qué grupo de edad se encuentra? Marque con una X en la casilla correspondiente.

# Perfil personas adultas.

## Nivel de estudios y situación laboral

- Del total de personas adultas atendidas en el servicio de los CAI, y que respondieron al cuestionario, el 33,45% tiene estudios secundarios, seguido de las que tienen formación profesional terminada (19,06%) y estudios primarios incompletos (18,17%).
- Respecto a la situación laboral, la mayor parte del porcentaje total se reparte entre el trabajo por cuenta ajena, desempleado y habiendo trabajado ya antes, y el trabajo por cuenta propia, sumando entre los tres el 72,43%.

Nivel de estudios



Base: 556

Situación laboral



Base: 544

CUE de satisfacción de atención. Base 2019 = 564

P6: ¿Cuál es el mayor nivel de estudios que ha terminado usted? Marque con una X en la casilla correspondiente. Respuesta única.

P7: ¿Cuál es su situación laboral actual? Marque con una X en la casilla correspondiente. Respuesta única.

