

# Satisfacción con el Servicio de los Centros de Atención a la Infancia (CAI) Informe de resultados 2022

---

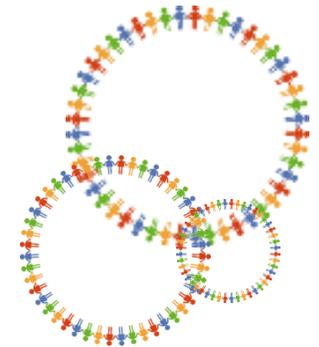
Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia

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 atendidas/os**
  - I. Satisfacción general con el servicio de los CAI. Evolución
  - II. Satisfacción aspectos generales del servicio de los CAI
  - III. Satisfacción general con los grupos
- **Personas adolescentes atendidas**
  - I. Satisfacción general con el servicio de los CAI. Evolución
  - II. Satisfacción aspectos generales del servicio de los CAI
  - III. Satisfacción general con los grupos
- **Personas adultas atendidas**
  - I. Satisfacción general con el servicio de los CAI. Evolución
  - II. Satisfacción aspectos generales del servicio de los CAI
  - III. Satisfacción general con los grupos
- **Sugerencias**
- **Perfil personas atendidas**
- **Satisfacción general con las actividades formativas para profesionales**
  - I. Satisfacción general con las actividades formativas
  - II. Sugerencias contenido.
  - III. Otros comentarios o sugerencias
  - IV. Perfil profesionales



# Ficha técnica.

## TÍTULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción con el Servicio de los Centros de Atención a la Infancia (CAI). Informe de resultados 2022.

## ÓRGANO PROMOTOR:

Departamento de Protección a la Infancia y la 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 niñas, niños y adolescentes y sus familias atendidos/as en los Centros de Atención a la Infancia (CAI).
- Conocer la satisfacción de las niñas, niños y adolescentes y sus familias participantes en los grupos de los CAI.
- Conocer la satisfacción de las y los profesionales asistentes a las actividades formativas organizadas por los CAI.

## UNIVERSO:

- Población atendida en los Centros de Atención a la Infancia (CAI) de la ciudad de Madrid: personas adultas: 19.258 / niñas, niños: 8.027 / adolescentes: 5.728
- Niñas, niños y adolescentes y sus familias participantes en los grupos de los CAI: 1.022
- Profesionales asistentes a las actividades formativas: 1.101

## TAMAÑO MUESTRAL:

En total 1.582 cuestionarios válidos:

- 144 cuestionarios de niñas y niños: 109 atención y 35 grupos.
- 232 cuestionarios de adolescentes: 180 atención y 52 grupos.
- 663 cuestionarios de personas adultas: 496 atención y 167 grupos.
- 543 cuestionarios de evaluación de las actividades formativas (profesionales).

## 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 atención 4,43%.
- Muestra de población adolescente atendida en los CAI: error muestral de atención 7,34%.
- Muestra de niñas y niños atendidos/as en los CAI: error muestral de atención 9,51%.
- Muestra total de grupos en los CAI: error muestral de 5,44%.
- Muestra de profesionales atendidos/as en los CAI: error muestral de 3,06%

## PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

- Se facilita a las personas usuarias un cuestionario de satisfacción al final del año, aunque continúen en intervención – Atención y grupos.
- Se facilita a las y los profesionales asistentes a las actividades formativas un cuestionario de satisfacción.

## METODO DE RECOGIDA:

- Los cuestionarios se entregan en formato papel a las personas atendidas una vez se finaliza la intervención – Atención y grupos – y si continúan en intervención, al final del año. Se recogen de manera anónima.
- Los cuestionarios se entregan en formato papel a las y los profesionales asistentes una vez se finaliza la actividad formativa. Se recogen de manera anónima.

## PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

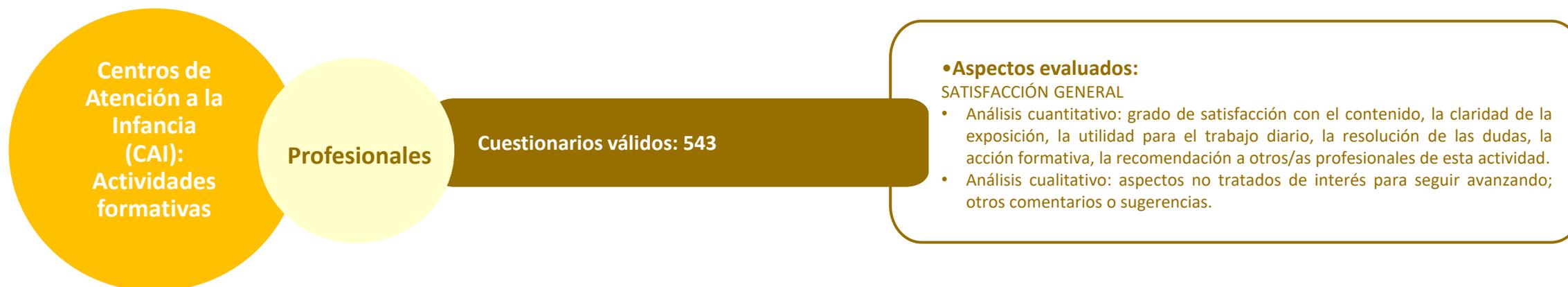
# Ficha técnica.

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

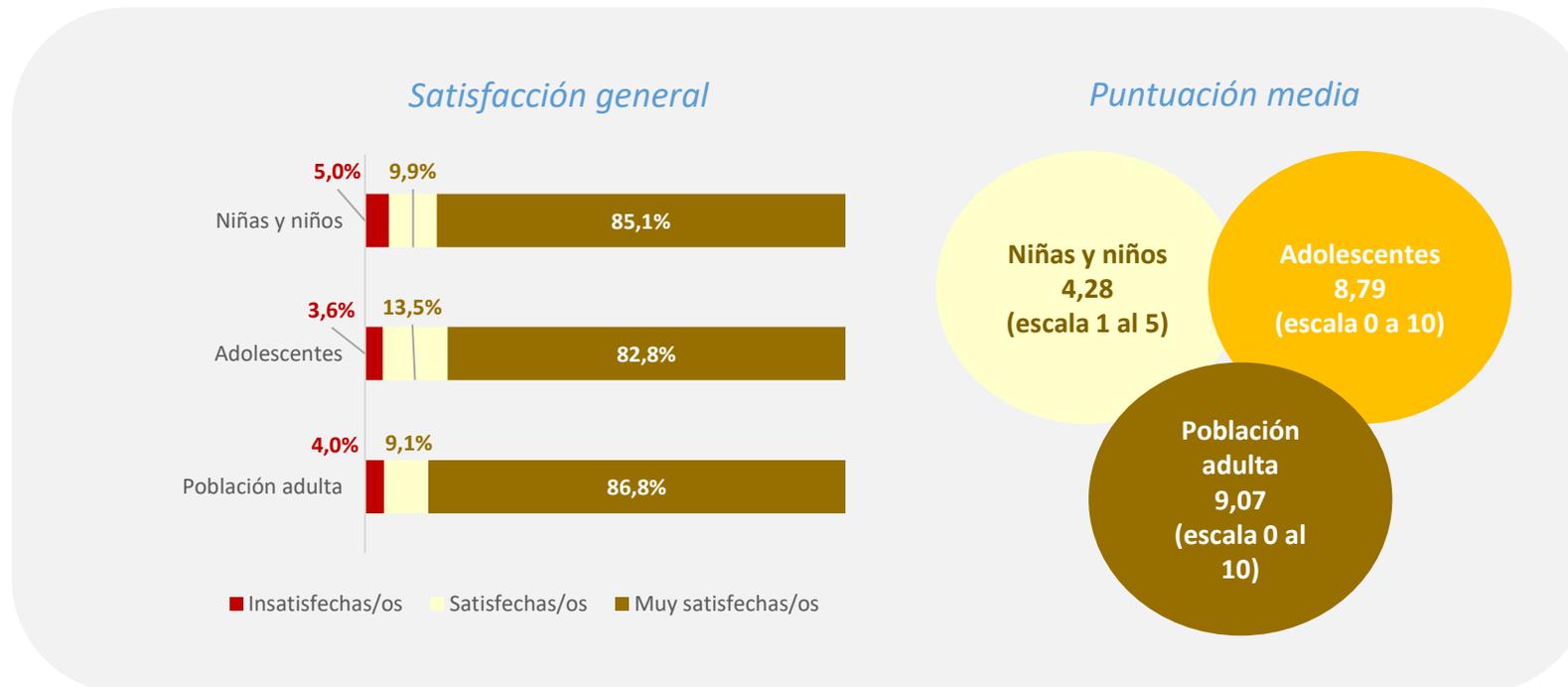


# Ficha técnica.

## Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI): Actividades formativas para profesionales



## Satisfacción general con el servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI): Población adulta, adolescentes, niñas y niños atendidos/as.



- En general, la satisfacción con el servicio de Centros de Atención a la Infancia es muy alto. Más del 82% de las personas atendidas están muy satisfechas.
- En una escala de respuesta del 0 al 10, la población adulta otorga un 9,07 de puntuación media en la satisfacción general con el servicio de los CAI. La población adolescente le sigue con un 8,79.
- En una escala del 1 al 5, las niñas y los niños, también muestran una alta satisfacción con una media de 4,28.

CUE de satisfacción Base 2022: Niñas y niños: 109; Población adolescente: 180; Población adulta: 496.

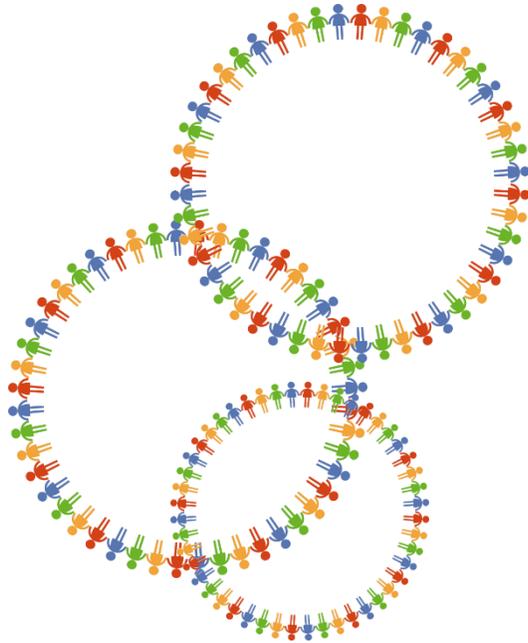
Niñas y niños: P1: Señala con una X la carita que más se ajuste a lo que tu piensas. Escala: 1 al 5: Insatisfecho/a (1-2), Satisfecho/a (3), Muy Satisfecho/a (4-5). PROMEDIO.

Población adolescente: P1: ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos del Centro? Escala de 0 a 10: Insatisfecho/a (0-4), Satisfecho/a (5-7), Muy satisfecho/a (8-10). PROMEDIO.

P2: ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención que has recibido en el Centro? Escala de 0 a 10: Insatisfecho/a (0-4), Satisfecho/a (5-7), Muy satisfecho/a (8-10). PROMEDIO.

Población adulta: P1: Indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos del Centro. Escala de 0 a 10: Insatisfecho/a (0-4), Satisfecho/a (5-7), Muy satisfecho/a (8-10). PROMEDIO.

P2: Indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Centro. Escala de 0 a 10: Insatisfecho/a (0-4), Satisfecho/a (5-7), Muy satisfecho/a (8-10). PROMEDIO.

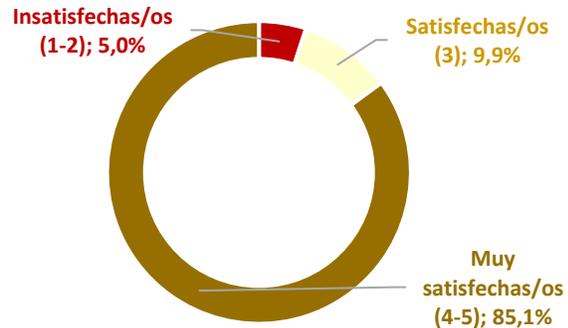


# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

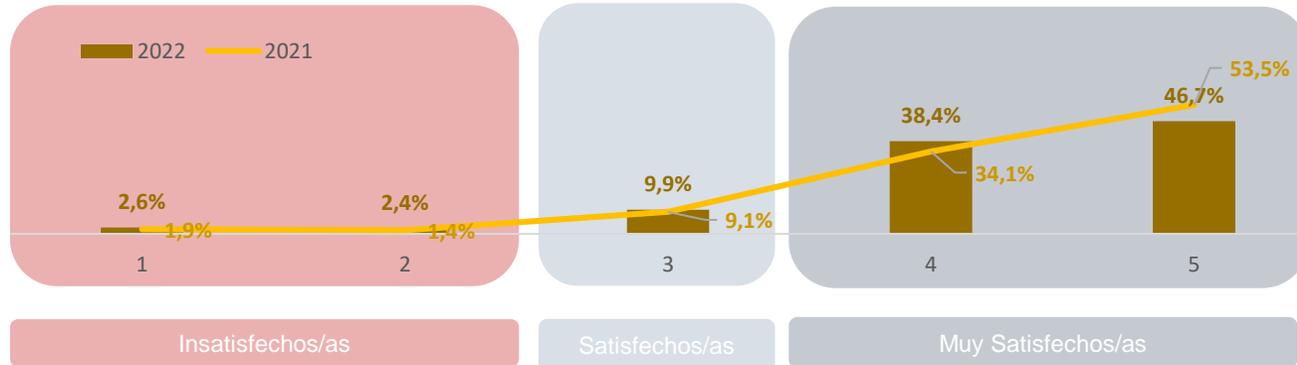
Niñas y niños de 6 a 11 años atendidas/os

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

## Satisfacción general con el Servicio: niñas y niños atendidas/os. Evolución 2021-2022.



- Del total de **niñas y niños de 6 a 11 años** atendidas y atendidos en los CAI que han respondido el cuestionario, **el 95% está satisfecho/a o muy satisfecho/a con el servicio en general.**
- Solo el 5% se encuentra insatisfecho o insatisfecha.
- En una escala de respuesta del 1 al 5, la **puntuación media de 2022** ha sido de **4,28**, lo que supone un **-0,08** respecto al año anterior.

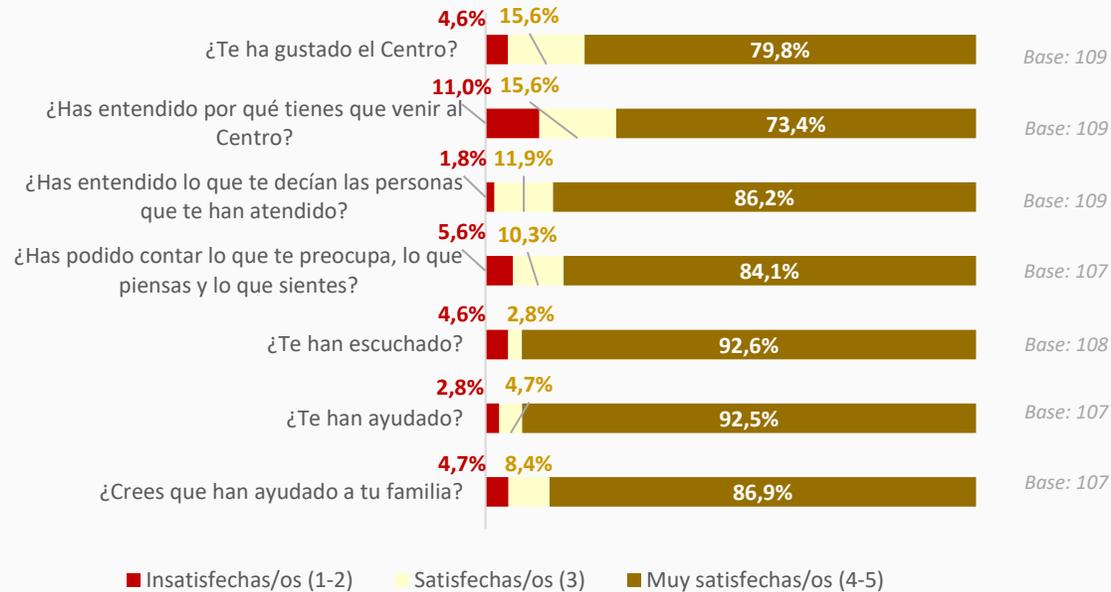


CUE de satisfacción de atención (de 6 a 11 años); Base 2022: 109; Base 2021: 129.  
 P1: Señala con una X la carita que más se ajuste a lo que tu piensas. Escala: 1 al 5. PROMEDIO.

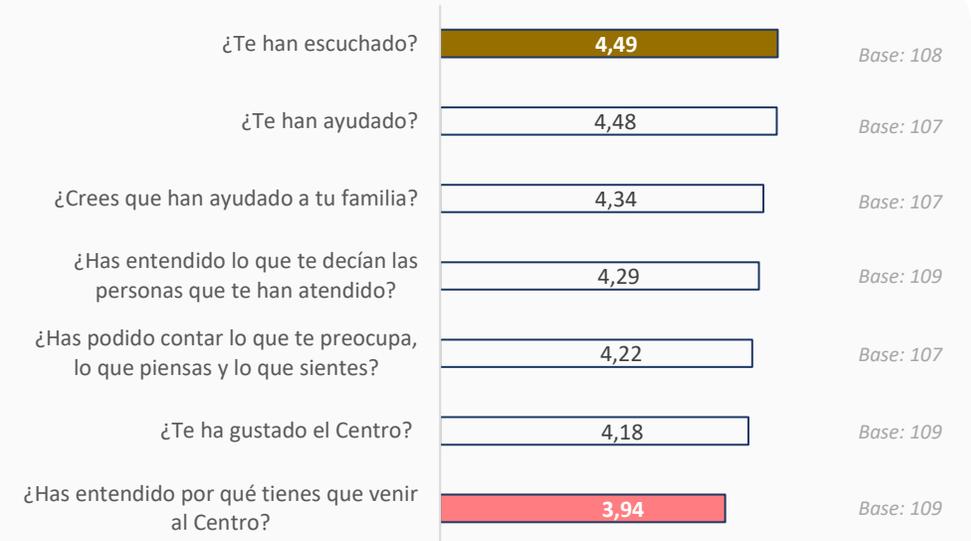
# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

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

### Satisfacción general



### Ranking atributos



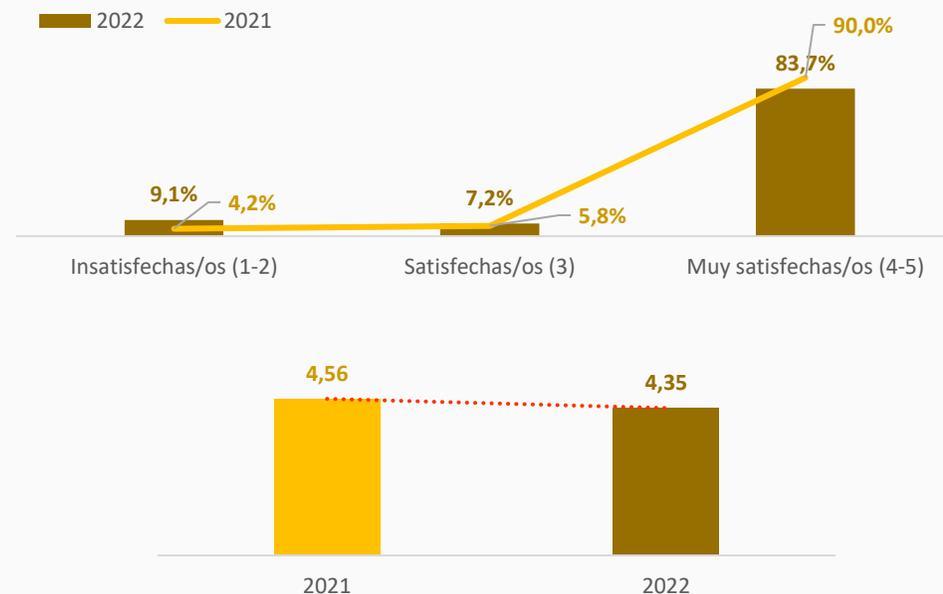
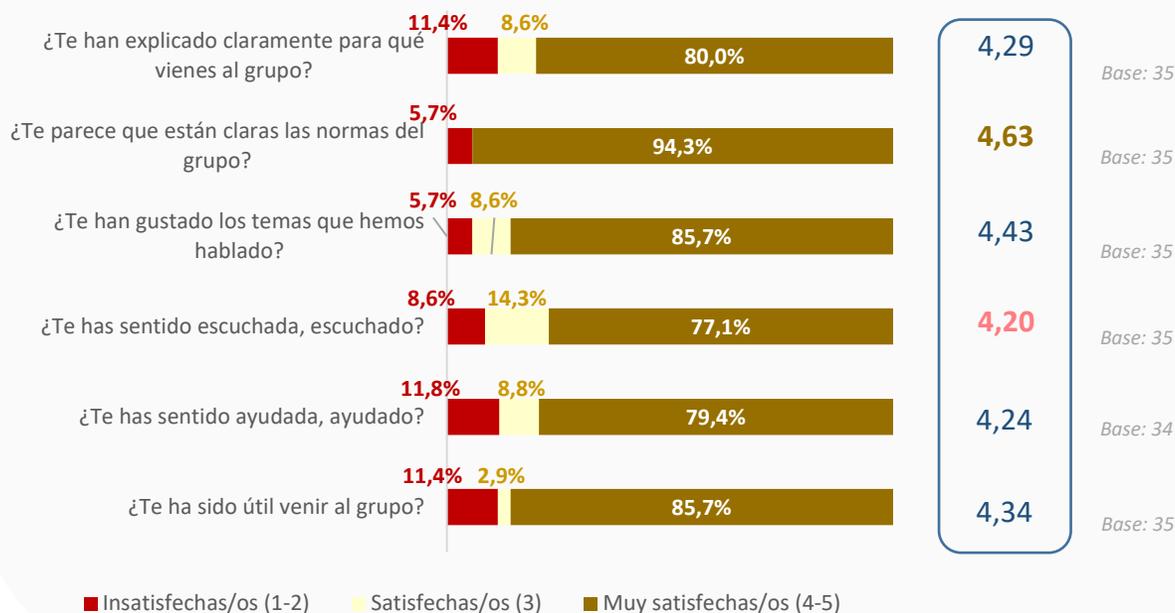
- **Más del 73% de las niñas y niños** encuestados/as han manifestado sentirse **muy satisfechas/os** con **todos los aspectos medidos**, otorgándoles la **máxima puntuación (4-5)**.
- En una escala de respuesta del 1 al 5, los **aspectos mejor puntuados** de media han sido, **sentirse escuchadas y escuchados (4,49)** y considerar que **han sido ayudados y ayudadas (4,48)**, aspectos primordiales para que se de una buena atención. **En el extremo contrario**, se encuentra el entender **por qué tienen que asistir al centro** con una **diferencia** respecto del primero de solo **-0,55 puntos**.

CUE de satisfacción de atención (de 6 a 11 años); Base 2022: 109  
 P1: Señala con una X la carita que más se ajuste a lo que tu piensas. Escala: 1 al 5.

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

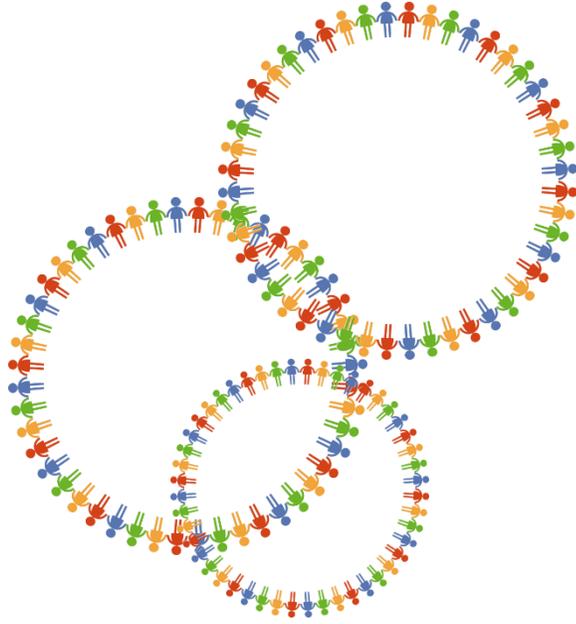
## Satisfacción con los grupos. Niñas y niños atendidas/os

Puntuación media



- El **83,7%** de las niñas y niños que han respondido a la encuesta, han manifestado sentirse **muy satisfechas/os con los grupos** de los que han formado parte.
- Con una **escala de respuesta del 1 al 5**, el **aspecto mejor valorado** de los grupos ha sido **la claridad de las normas del grupo**, con una **puntuación media de 4,63**. En el extremo contrario, y con solo una diferencia de -0,43 puntos, nos encontramos con la consideración de haberse sentido escuchada/o (4,20).
- La **media de satisfacción general** respecto del año anterior, aunque se sigue manteniendo muy alta, se ha visto **disminuida en -0,21 puntos**.

CUE de satisfacción con los grupos. Base 2022: 35; Base 2021: 20.  
P1: Señala con una X la carita que más se ajuste a lo que tu piensas. Escala: 1 al 5.

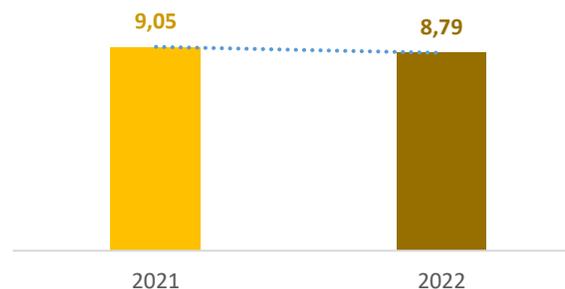
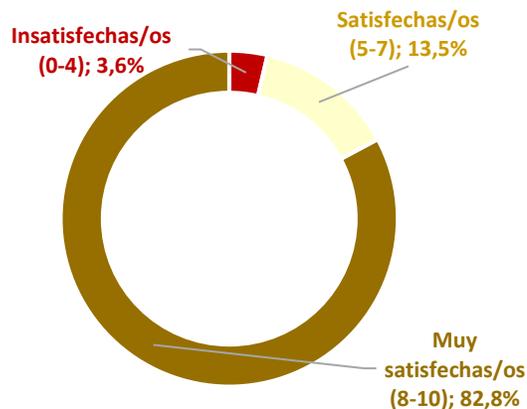


# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

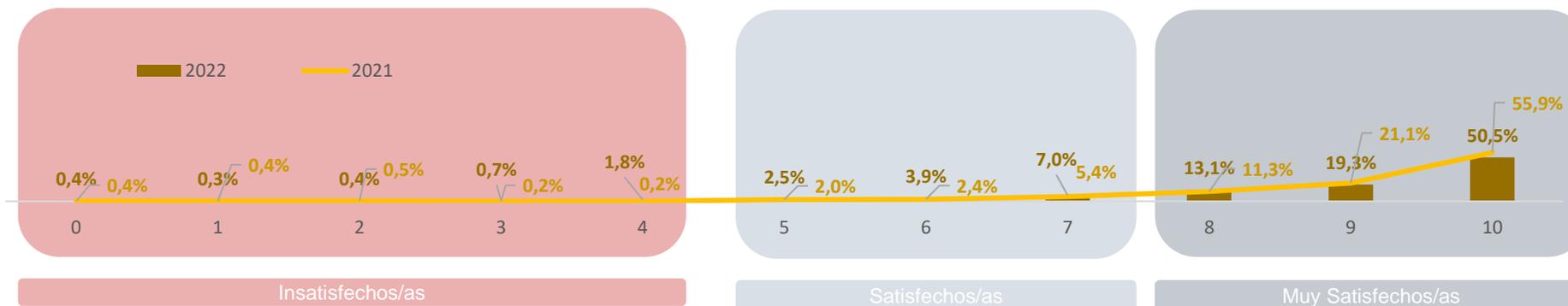
Adolescentes de 12 a 17 años atendidas/os

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

Satisfacción general con el Servicio: personas adolescentes atendidas. Evolución 2021-2022.



- Del total de personas jóvenes de 12 a 17 años que han respondido el cuestionario, el **82,8%** está **muy satisfecho/con** el servicio en general de los **Centros de Atención a la Infancia (CAI)**.
- En una **escala de respuesta del 0 al 10**, la **puntuación media del servicio en 2022** ha sido del **8,79**, lo que supone un descenso de **-0,26** respecto del año anterior.



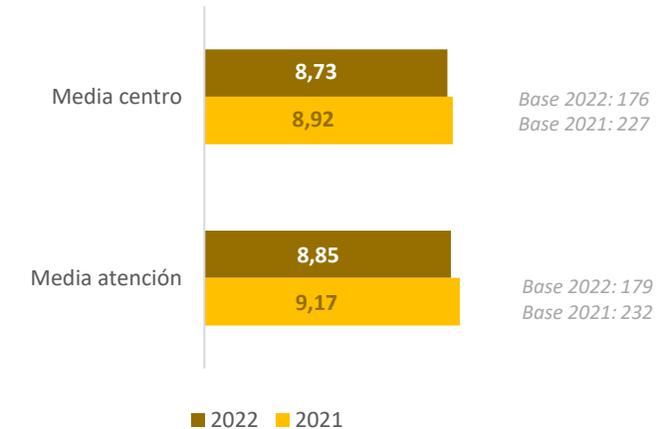
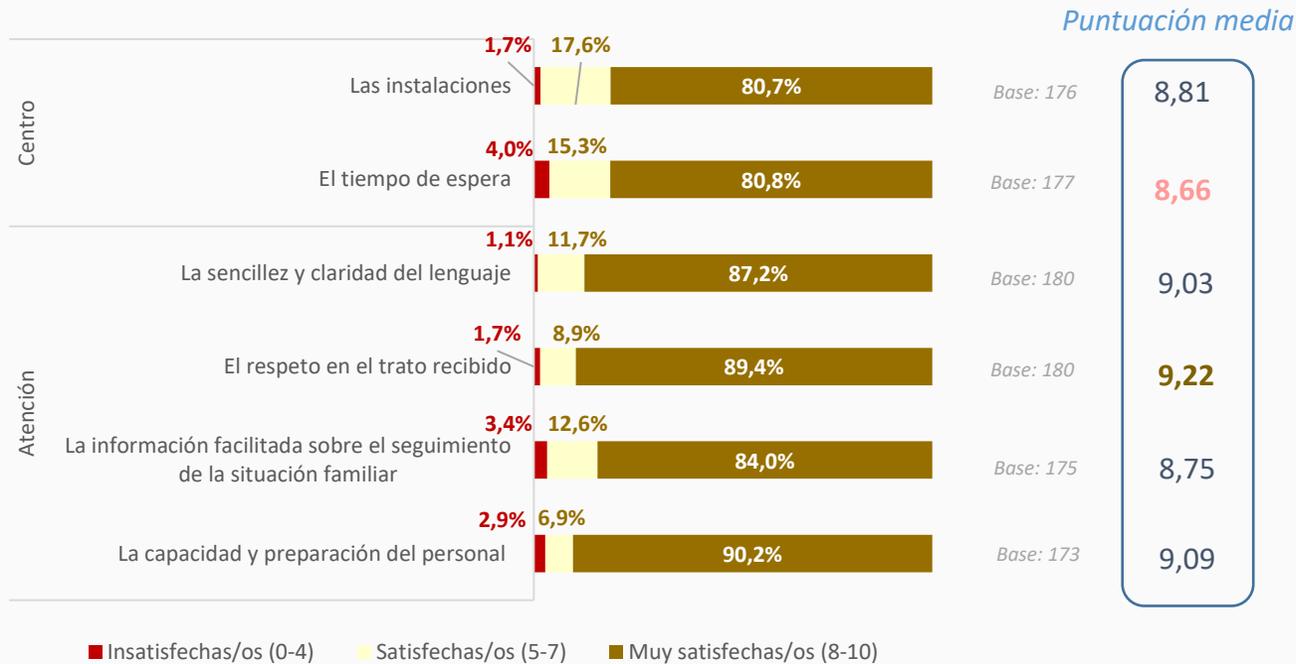
CUE de satisfacción de atención. Base 2022: 180; Base 2021: 235.

P1: Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos del Centro. PROMEDIO. Valor escala (0-10).

P2.5: La satisfacción global con la atención recibida. Valor escala (0-10).

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

## Satisfacción general con el servicio. Personas adolescentes atendidas



Los ítems de este cuestionario se dividen en dos grupos. Los dos primeros hacen referencia al **centro**, cuya **media de satisfacción** en una **escala de respuesta del 0 al 10** ha resultado de **8,73** lo que supone un **-0,19 menos que en 2021**. Y el resto de ellos hacen referencia a los aspectos relacionados con la **atención recibida**, cuya media de satisfacción es de **8,85** suponiendo un **-0,32 respecto a la media del año anterior**.

- Más del **80%** de **población adolescente de 12 a 17 años** encuestada ha manifestado sentirse **muy satisfecha con todos los aspectos medidos del servicio**.
- En una **escala de respuesta del 0 al 10**, el **aspecto mejor valorado** ha sido **el respeto en el trato recibido** con una puntuación media del **9,22**. En el **extremo contrario** nos encontramos con el **tiempo de espera en el centro (8,66)** con una diferencia de **-0,56 puntos** respecto del primero.

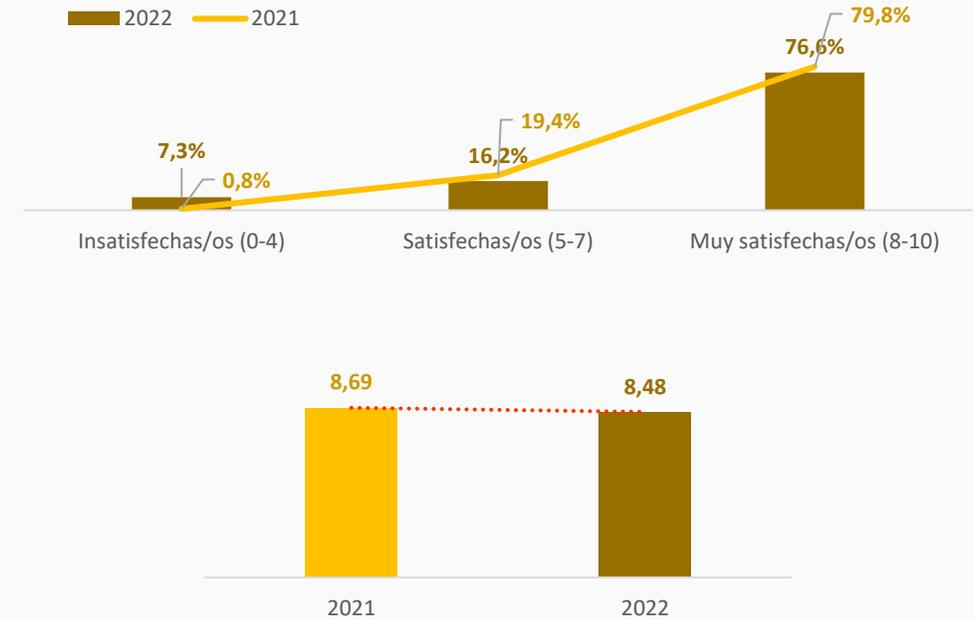
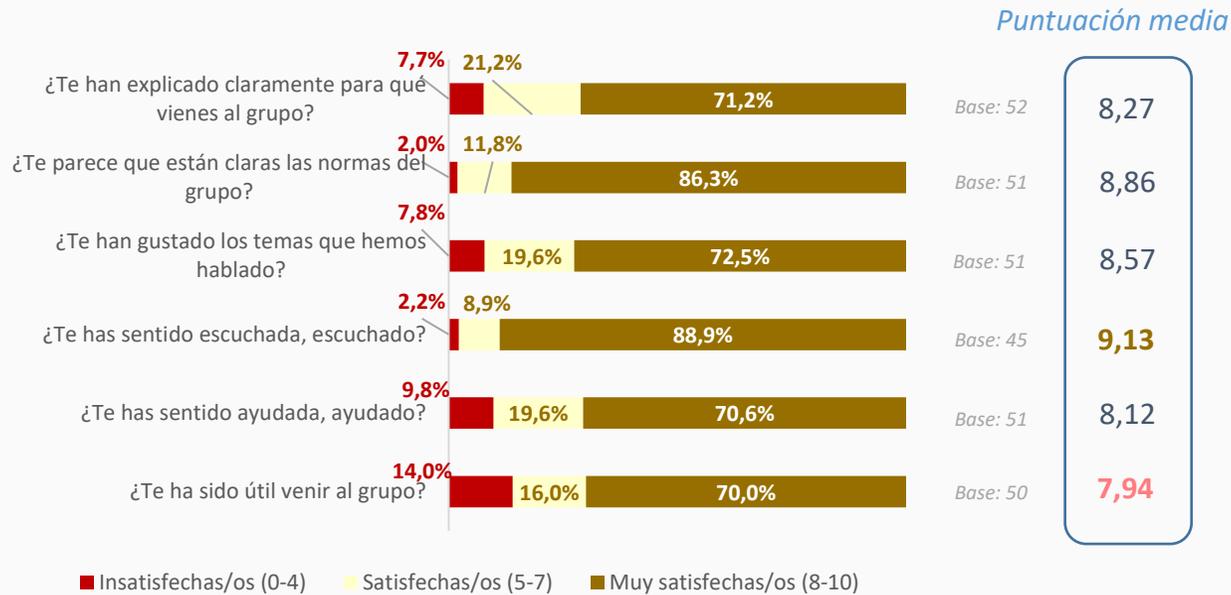
CUE de satisfacción de atención. Base 2022: 180; Base 2021: 235.

P1: Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos del Centro. Valor escala (0-10).

P2: Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Centro (P2.1-P2.4). Valor escala (0-10).

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

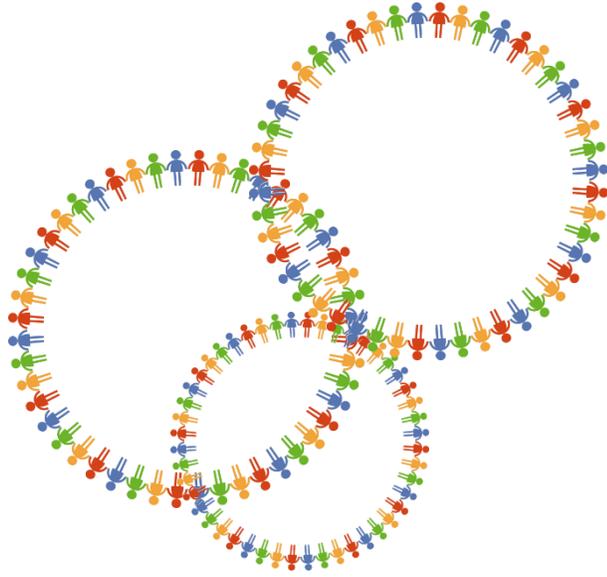
## Satisfacción con los grupos. Personas adolescentes atendidas



- El **76,6%** de las **personas adolescentes** encuestadas han manifestado sentirse **muy satisfechas con los grupos** de los que han formado parte.
- En una **escala de respuesta del 0 al 10**, el **aspecto mejor valorado** ha sido el **sentirse escuchada/o** con una puntuación media de **9,13**. En el **extremo contrario** nos encontramos con la **utilidad del grupo** con un **7,94** (-1,19 de diferencia respecto al primero).
- La **puntuación media global** otorgada por la población adolescente a los grupos ha sido de **8,48 en 2022**, lo que supone un **-0,21 menos respecto a la cifra del año anterior**.

CUE de satisfacción de atención. Base 2022: 52; Base 2021: 21.

P1: Señala con una X la opción que más te guste teniendo en cuenta que 0 es la puntuación mínima y 10 es la puntuación máxima.

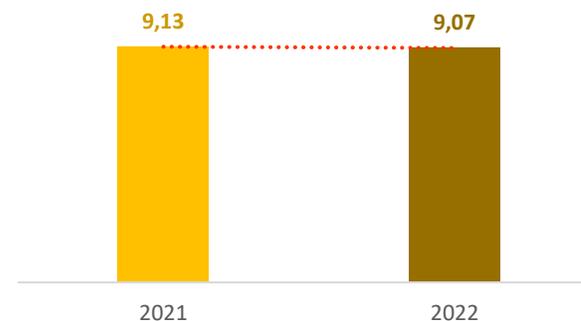
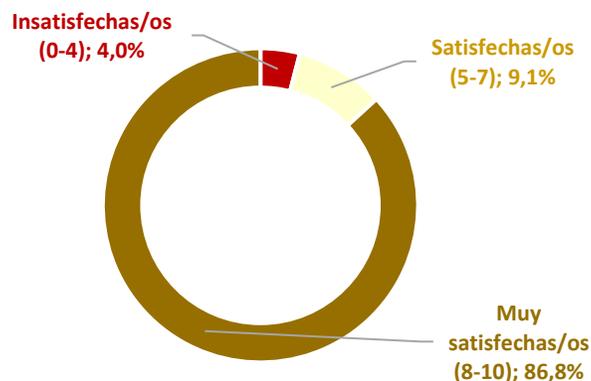


# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

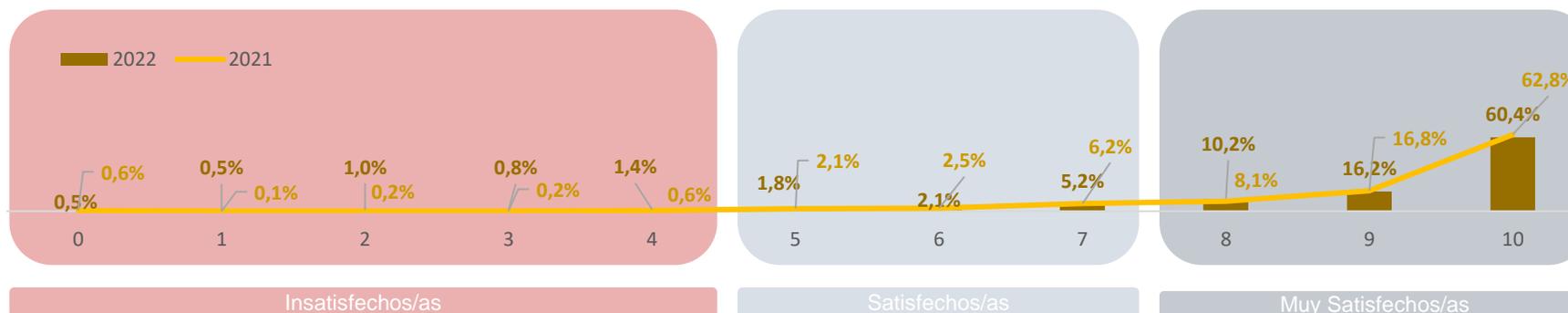
## Personas adultas atendidas

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

## Satisfacción general con el Servicio: personas adultas atendidas. Evolución 2021-2022



- Del total de **personas adultas** que han respondido el cuestionario, el **86,8%** está **muy satisfecha/o** con el **servicio en general de los Centros de Atención a la Infancia**.
- En una **escala de respuesta del 0 al 10**, la **puntuación media** otorgada en **2022** ha sido de **9,07**, lo que supone **-0,06 puntos** de diferencia **respecto del año anterior**.



Base 2021: 519  
Base 2022: 490

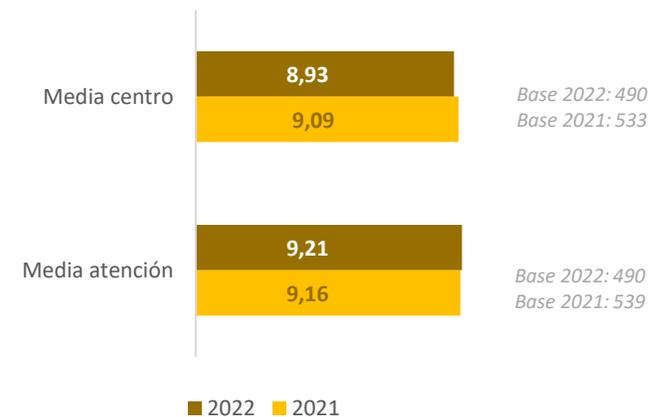
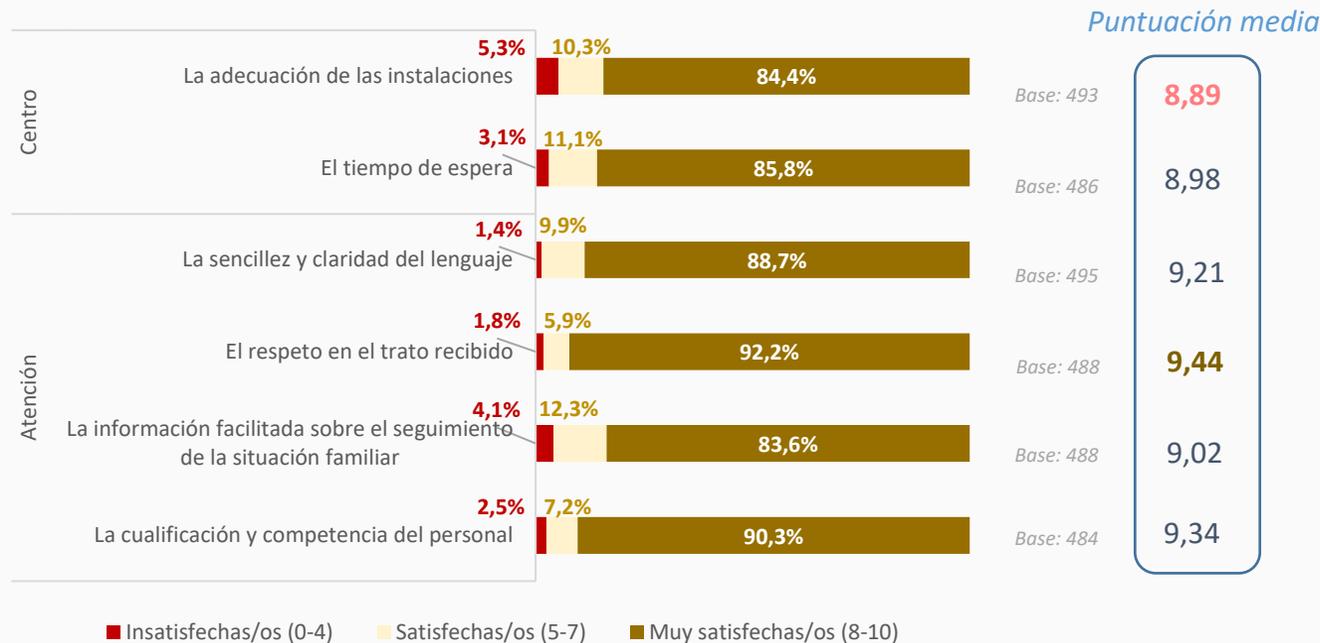
CUE de satisfacción de atención. Base 2022: 496; Base 2021: 525.

P1: Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos del Centro. Valor escala (0-10). PROMEDIO.

P2.5.: La satisfacción global con la atención recibida. Valor escala (0-10).

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

## Satisfacción general con el servicio. Personas adultas atendidas



- Los ítems de este cuestionario se dividen en dos grupos. Los dos primeros hacen referencia al **centro**, cuya media de satisfacción en una **escala de respuesta del 0 al 10** ha resultado de **8,93**, lo que supone **-0,16 puntos de diferencia respecto al año anterior**.
- Y el resto de ellos hacen referencia a los aspectos relacionados con la **atención recibida**, cuya **media de satisfacción es de 9,21**, con una **diferencia de -0,05 puntos respecto a 2021**.

- Más del **83%** de las **personas adultas** encuestadas han manifestado sentirse **muy satisfechas con todos los aspectos medidos del servicio**.
- En una **escala de respuesta del 0 al 10**, el **aspecto mejor valorado** ha sido **el respeto en el trato recibido** con una puntuación media de **9,44**. En el **extremo contrario** nos encontramos con **la adecuación de las instalaciones** con una puntuación de **8,89**, lo que supone solo **-0,55 puntos de diferencia con el primero**.

CUE de satisfacción de atención. Base 2022: 496; Base 2021: 525.

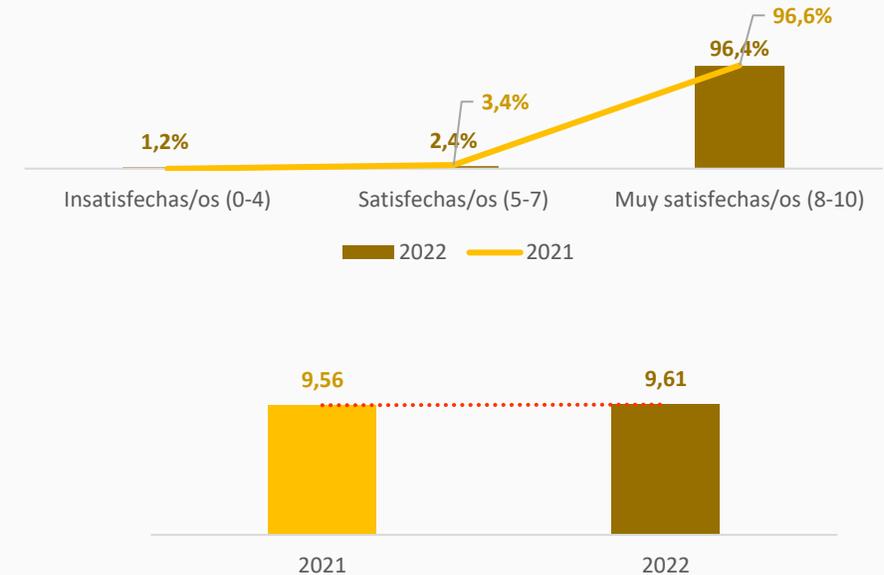
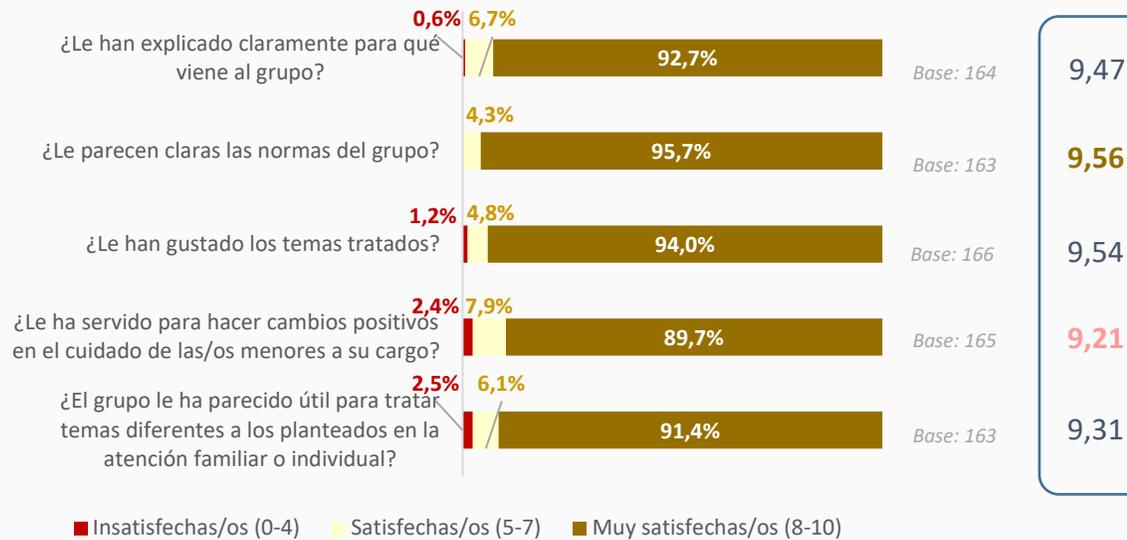
P1: Por favor, indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos del Centro. Valor escala (0-10).

P2: Indique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida en el Centro: (P2.1-P2.4). Valor escala (0-10).

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

## Satisfacción con los grupos. Personas adultas atendidas

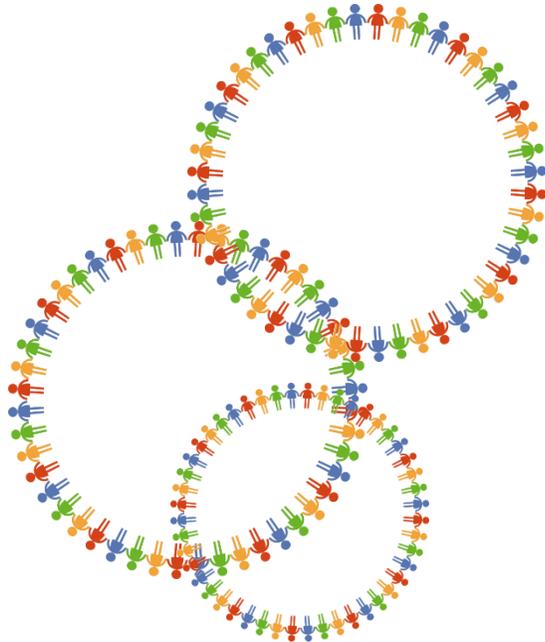
Puntuación media



- El **96,4%** de las **personas adultas** encuestadas han manifestado sentirse **muy satisfechas con los grupos** de los que han formado parte.
- En una **escala de respuesta del 0 al 10**, el **aspecto mejor valorado** ha sido **la claridad de las normas del grupo** con una puntuación media de **9,56**. En el **extremo contrario** nos encontramos con **la utilidad del grupo para hacer cambios positivos en el cuidado de las/os menores a su cargo** con un **9,21**, lo que supone solo -0,35 puntos de diferencia respecto al primero.
- La **puntuación media global** otorgada por la población adulta a los grupos ha sido de **9,61 en 2022**, superando en +0,05 puntos la cifra del año anterior.

CUE de satisfacción de atención. Base 2022: 167; Base 2021: 120.

P1: Señale con una X la opción que más se ajuste a lo que piensa teniendo en cuenta que 0 es la puntuación mínima y 10 es la puntuación máxima.



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

Sugerencias

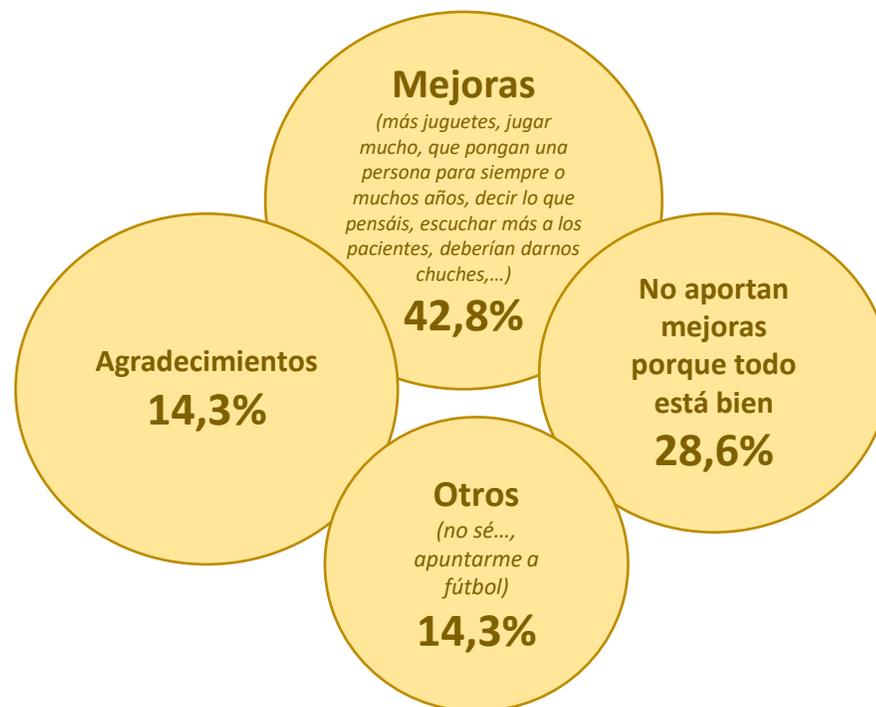
Niñas y niños: atención y grupos

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia

## Ideas para mejorar. Niñas y niños: atención y grupos

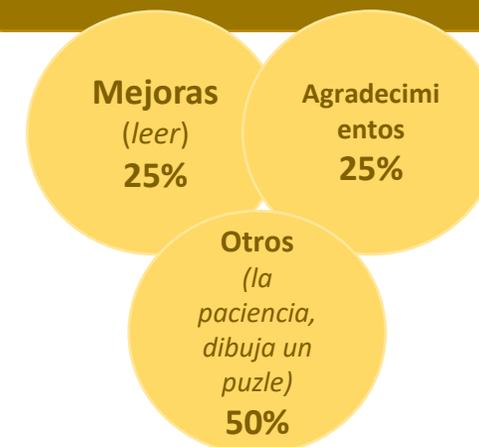
El 11% de las niñas y niños que han respondido la encuesta de atención han aportado comentarios

**GRACIAS  
MEJORAS  
ATENCIÓN**



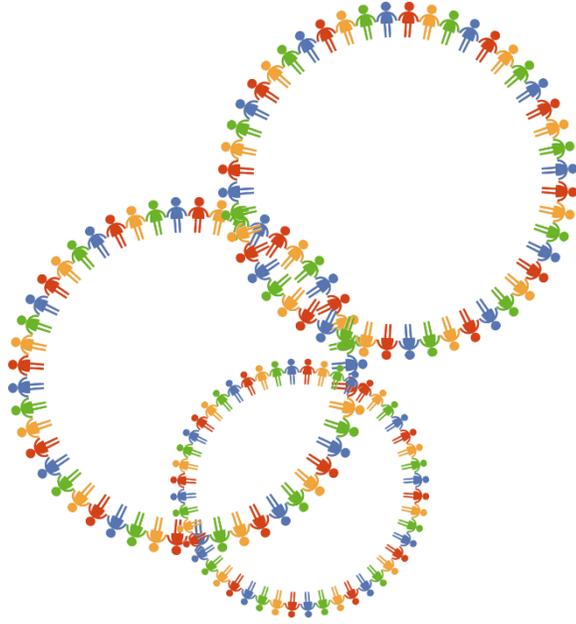
Base: 12. Comentarios: 14\* una misma persona puede aportar más de una sugerencia.

El 11,4% de las niñas y niños que han respondido la encuesta sobre los grupos han aportado comentarios



Base: 4

CUE de satisfacción de atención y de grupos (de 6 a 11 años); Base atención 2022: 109. Base grupos 2022: 35.  
P2: Si quieres, dibuja o escribe alguna idea que se te ocurra para que podamos mejorar..



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

Sugerencias

Población adolescente: atención y grupos

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia

## Ideas para mejorar. Población adolescente: atención y grupos

El 15,6% de la población adolescente que ha respondido la encuesta de atención ha aportado comentarios

**ATENCIÓN**  
**AGRADECIMIENTOS**  
**MEJORAS**



Base: 28. Comentarios: 30\* una misma persona puede aportar más de una sugerencia.

El 30,8% de la población adolescente que ha respondido la encuesta sobre los grupos ha aportado comentarios

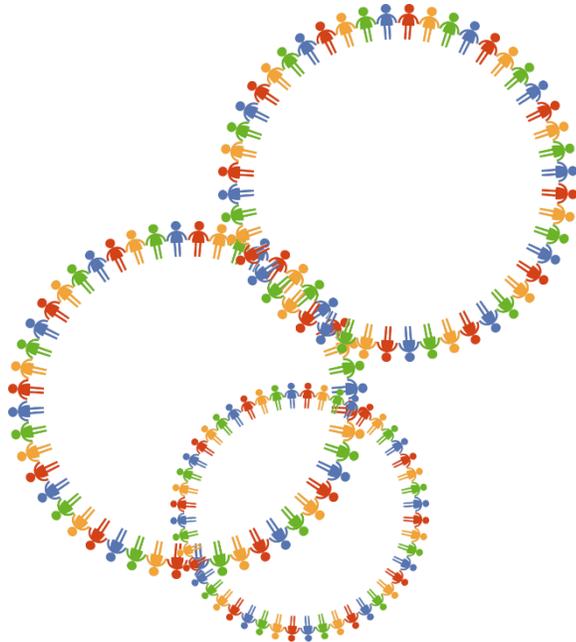


Base: 16. Comentarios: 21\* una misma persona puede aportar más de una sugerencia.

CUE de satisfacción de atención Base 2022: 180; Base grupos 2022: 52

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

P2 ¿Deseas hacer algún comentario o sugerencia? Máximo tres respuestas.



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

Sugerencias

Población adulta: atención y grupos

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia

## Sugerencias. Población adulta atendida: atención

### SUGERENCIAS

21,1%

Aumento de la edad de atención del o de la menor; atención psicológica y psiquiátrica (universal y gratuita, mayor inversión); agilización de los trámites/decisiones administrativas; personal (aumentar, más estable, mejorar sus medios); mejoras en el edificio/instalaciones/iluminación; que el servicio continúe; trato (más suave en alguna situación); mayor coordinación (entre CAI/colegio/psicóloga y padres); mayor regularidad en las sesiones; servicio de masajes para padres estresados; grupos (con hijos de familias separadas, de padres); más información por escrito/más regularidad de información.

### HA SERVIDO DE AYUDA/EXPERIENCIA POSITIVA

19,2%

### QUEJAS

16,8%

Demasiados cambios de personal; poco personal; dificultades de transporte y lejanía respecto al domicilio; lentitud del proceso, tiempo excesivo entre citas; poco tiempo para valorar adecuadamente; nunca han sido sinceros; no tiene claridad sobre el seguimiento o tipo de apoyo; mala comunicación; "lamentable conexión entre fiscal de menores y juzgados de familia"; desilusionado con los resultados y soluciones; sin avances; no ha servido de ayuda; mal olor en una sala; hace frío.

### AGRADECIMIENTOS A PROFESIONALES/ VALORACIONES POSITIVAS

16,8%

Profesionalidad, buen trato, buena atención, han ayudado mucho, muy amables, muy comprensivas...

### AGRADECIMIENTOS GENERALES

15,5%

El 27,2% de la población adulta que ha respondido la encuesta de atención ha aportado comentarios

### OTROS COMENTARIOS

5,6%

*Que la CAM responda pronto a su solicitud de acogimiento, que hubiera intervenido antes el CAI, salas muy grandes, asesoramiento y ayuda tanto al menor como a la familia, no quiero volver...*

### TODO ESTÁ BIEN

5%

CUE de satisfacción de atención. Base 2022: 496  
P3: ¿Desea hacer algún comentario o sugerencia? Máximo tres respuestas.

Base: 135  
Comentarios: 161\* una persona puede hacer más de una sugerencia.

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia

## Sugerencias. Población adulta atendida: grupos

**AYUDA  
GRACIAS  
EXPERIENCIA**

### SUGERENCIAS

46,7%

Temas (mejorar los temas a tratar, tratar temas de psicología evolutiva); que continúe; alargar las sesiones; hacer alguna actividad con los hijos/as; talleres (más y más largos); horario (más tarde); actividades parecidas con intercambio de ideas entre personas; más apoyo a las familias acogedoras; hacer seguimiento de los comentarios y problemas familiares para resolver problemas; más ayudas a las familias (jurídica, psicológica, al cuidador, "hilo director con un responsable de la Comunidad en Manuel de Falla"); juegos didácticos para que estén entretenidas las niñas y niños; que no cambien al personal técnico; que cuando soliciten una ayuda se les conceda.

HA SERVIDO DE  
AYUDA/EXPERIENCIA  
POSITIVA  
37,8%

TODO ESTÁ BIEN  
6,7%

AGRADECIMIENTOS  
GENERALES  
4,4%

OTROS COMENTARIOS  
4,4%

El 22,8% de la población adulta que ha respondido la encuesta sobre los grupos han aportado comentarios

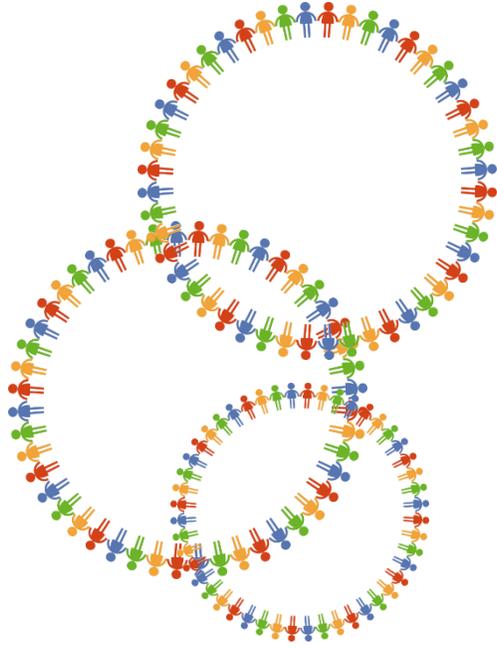
Experiencia muy intensa en todos los sentidos; el tiempo pasa rápido;

CUE de satisfacción de grupos. Base 2022: 167

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

Base: 38

Comentarios 45\* una misma persona puede aportar varias sugerencias

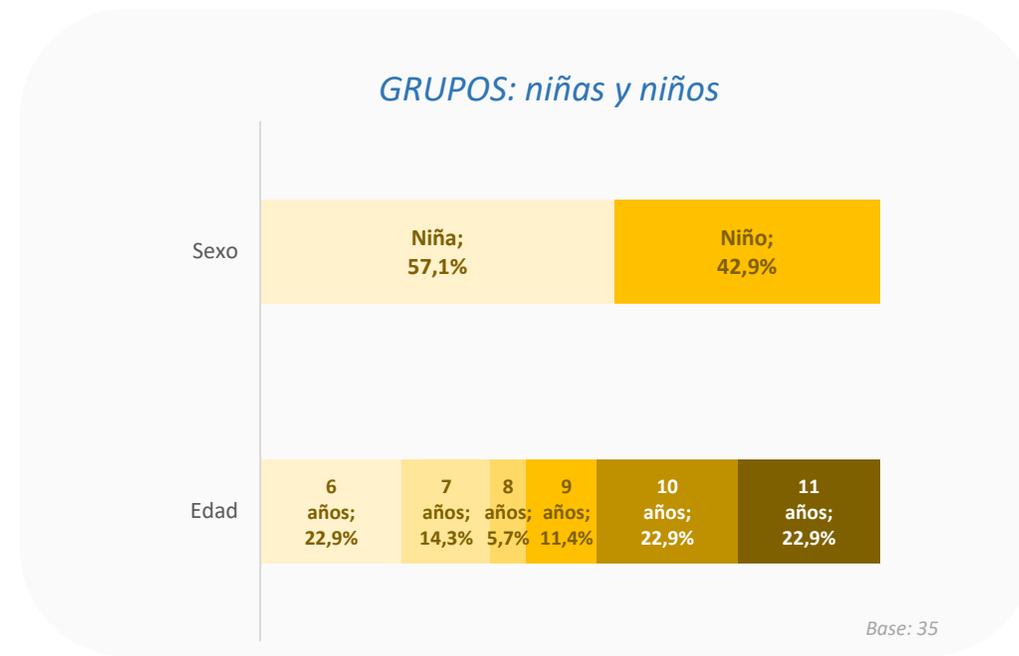


# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

## Perfil personas atendidas

# Perfil niñas y niños atendidas/os.

## Sexo y edad



CUE de satisfacción de atención. Base 2022: atención = 109

POB: Tengo...

POC: Soy...

Base 2022: grupos: 35

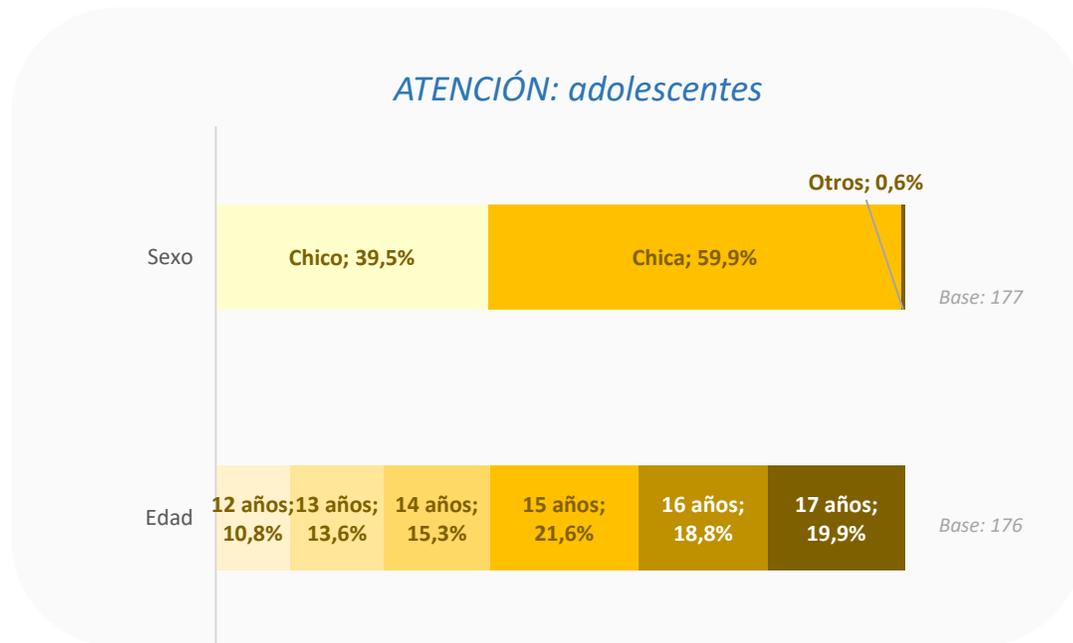
POB: Tengo...

POC: Soy...

- Del total de **niñas y niños atendidas/os** en el servicio de los CAI, el **50%** son mujeres y el **49,1%** son hombres, el **0,9%** indica **“Otros”**. Respecto a la **edad**, el mayor porcentaje corresponde a las **niñas y niños de 11, 8 y 10 años (58,2%)**.
- De las **niñas y niños que han participado en los grupos**, el **57,1%** son mujeres y el **42,9%** hombres. Las edades mayoritarias son los **6 y la franja entre los 10 y 11 años con un 68,7%**.

# Perfil jóvenes atendidas/os.

## Sexo y edad

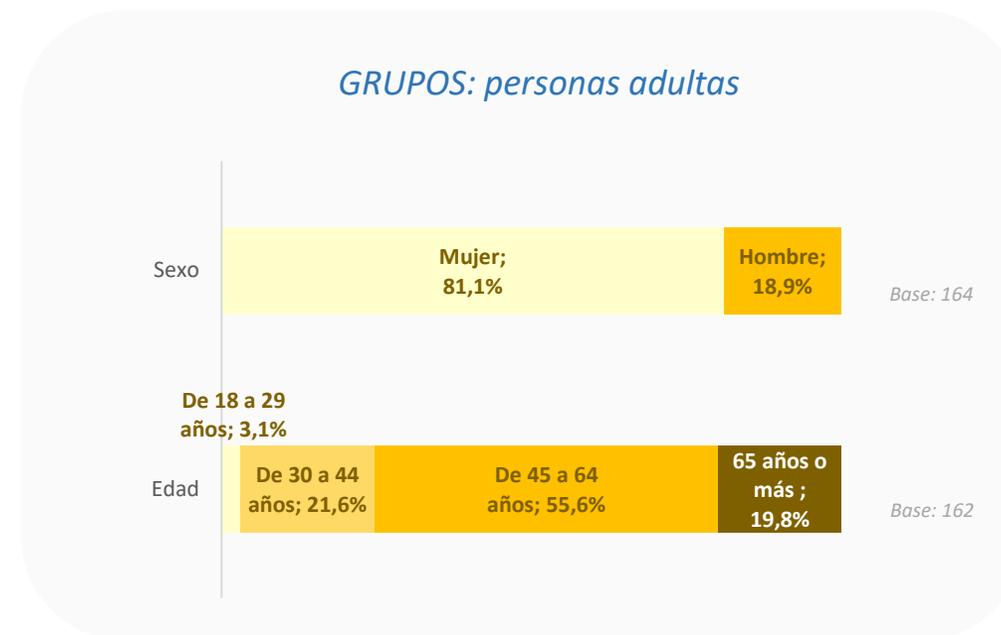


CUE de satisfacción de atención. Base 2022: atención = 180  
 POB: Tengo...  
 POC: Soy...  
 Base 2022: grupos = 52  
 POB: Tengo...  
 POC: Soy...

- Del total de **población adolescente atendida en el servicio de los CAI**, el **59,9%** son mujeres y el **39,5%** hombres, el **0,6%** indica “**Otros**”. Respecto a **la edad**, el mayor porcentaje corresponde a la franja de comprendida **entre los 15 y los 17 años (60,3%)**.
- De las y los **adolescentes que han participado en los grupos**, el **52,9%** son mujeres y el **47,1%** hombres. Las edades mayoritarias son **los 13 y la franja entre 16 y 17 años abarcando el 53,8%**.

# Perfil personas adultas atendidas.

## Sexo y edad



- Del total de personas adultas atendidas en el servicio de los CAI, el 68,7% son mujeres y el 31,3% son hombres. Respecto a la edad, el 84% corresponde a la franja comprendida entre los 30 y los 64 años.
- De la población adulta que ha participado en los grupos, el 81,1% son mujeres y el 18,9% hombres. La franja de edad mayoritaria es también la comprendida entre los 30 y los 64 años con un 77,2%.

CUE de satisfacción de atención. Base 2022: atención = 496

P4: Usted es...

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

Base 2022: grupos = 167

P3: Marque con una X la casilla correspondiente

# Perfil personas adultas.

## Nivel de estudios y situación laboral

- Del total de **personas adultas atendidas en el servicio de los CAI**, el **32,6%** tiene **estudios secundarios**, seguido de las que tienen **formación profesional terminada (21,4%)** y **estudios primarios completos (17,2%)**.
- Respecto a **la situación laboral**, la mayor parte del porcentaje total (**53,7%**) **trabaja por cuenta ajena**, le sigue la situación de **desempleo habiendo trabajado ya con anterioridad (12,4%)**.

### Nivel de estudios



Base: 476

### Situación laboral

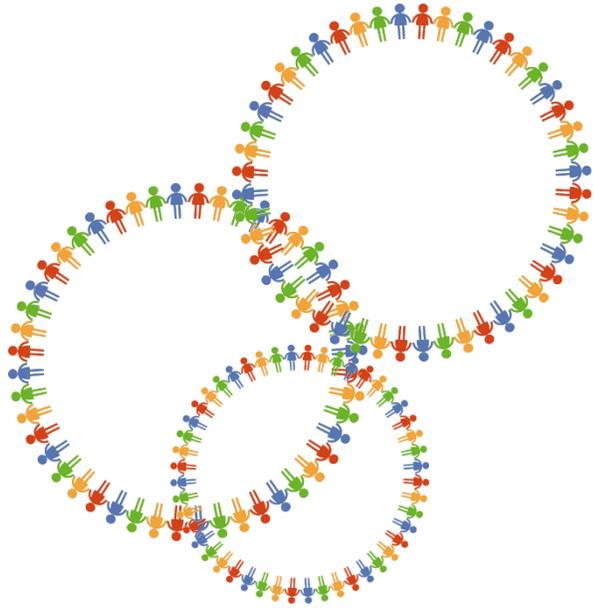


Base: 475

CUE de satisfacción de atención. Base 2022: atención = 496

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.

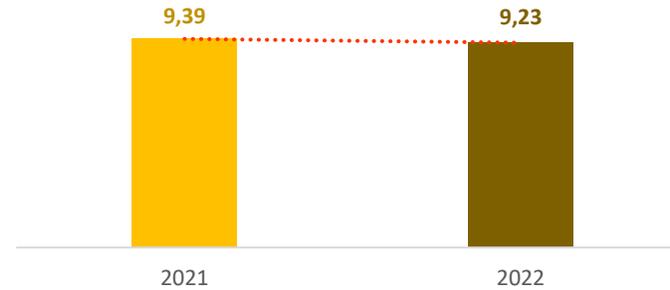
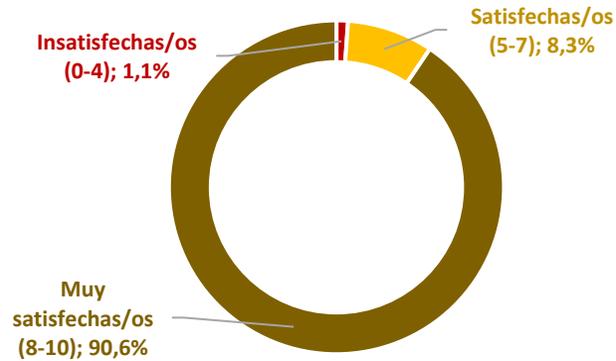


# Servicio de Centros de Atención a la Infancia (CAI)

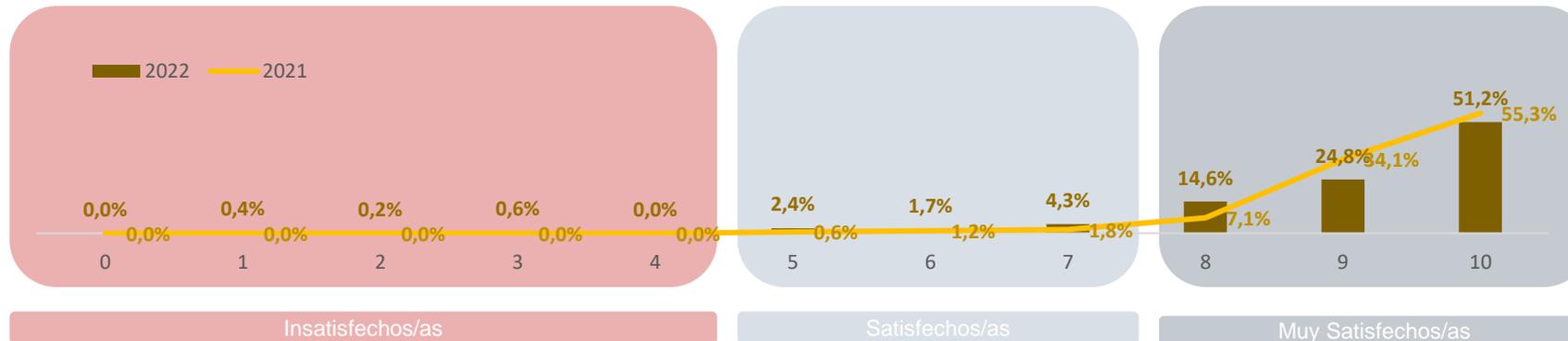
Actividades formativas para profesionales

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

## Satisfacción general con las actividades formativas. Profesionales.



- Del total de **profesionales** que han asistido a las **actividades formativas** de los CAI y que han respondido el cuestionario, el **90,6%** está **muy satisfecha/o** con las mismas.
- En una **escala de respuesta del 0 al 10**, la **puntuación media** otorgada a las actividades formativas por las y los profesionales ha sido de **9,23**, lo que supone **0,16 puntos** menos que el año anterior.

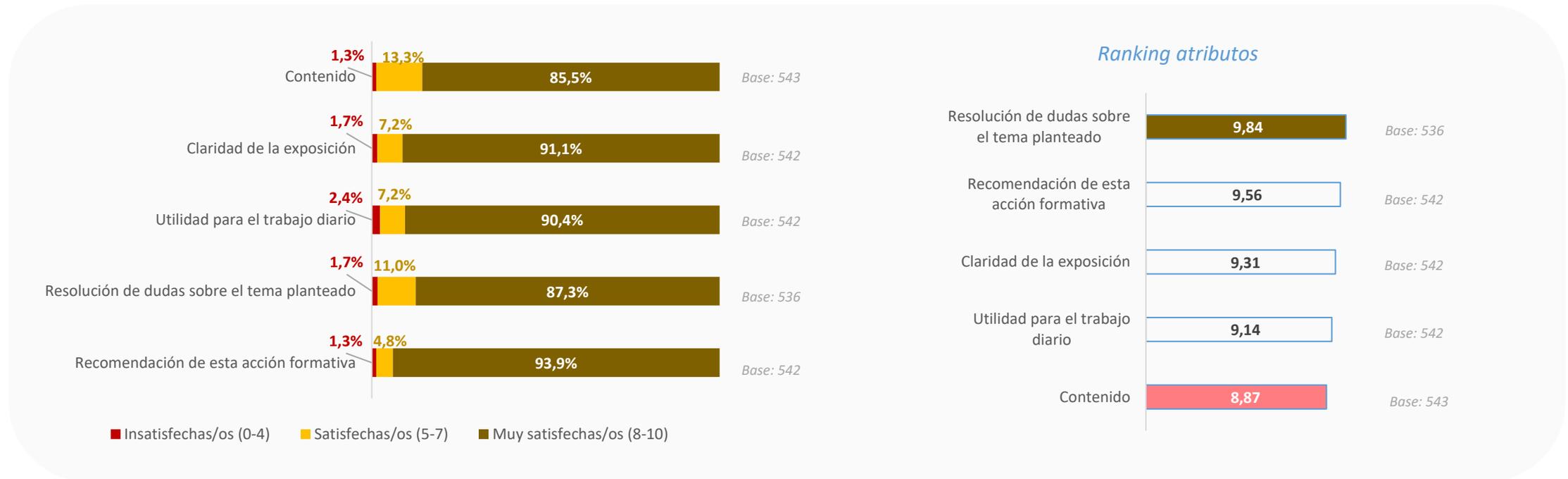


Base 2021: 170  
Base 2022: 541

CUE de satisfacción de actividad formativa (profesionales). Base 2022: 543; Base 2021: 171.  
P1.5: Valoración global con la acción formativa.

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

## Satisfacción general con las actividades formativas. Profesionales.



- Más del 85% de las y los profesionales encuestadas/os han manifestado sentirse muy satisfechas/os con todos los aspectos medidos de su participación en las actividades formativas.
- El aspecto mejor valorado ha sido la resolución de dudas sobre el tema planteado (9,84) seguida de la recomendación de esta acción formativa (9,56). En el extremo contrario pero con una diferencia no significativa nos encontramos con el contenido de la actividad (8,87).

CUE de satisfacción de actividad formativa (profesionales). Base 2022: 543

P1. Por favor, puntúe de 0 a 10, siendo 0 la puntuación mínima, y 10 la puntuación máxima, los siguientes aspectos de la acción formativa. (p1.1-p1.4 y p1.6)

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia

## Sugerencias contenido. Actividades formativas: profesionales.

Base: 157  
Comentarios 190\* una misma persona puede aportar varias sugerencias

**PROPUESTAS CONTENIDO 78,4%**

El **28,9%** de las personas encuestadas han hecho aportaciones

<p><b>CONTENIDO SUFICIENTE, ÚTIL, CLARO</b></p> <p><b>9,5%</b></p>	<p><b>MAYOR FRECUENCIA/DURACIÓN ACTIVIDAD FORMATIVA</b></p> <p><b>6,3%</b></p>
<p><b>OTROS</b></p> <p>(posibilidad de crear escuelas de padres; informarnos más mutuamente y darnos más visibilidad; me ha llamado mucho la atención que no conocíamos los ETMF para poder exponer los casos; agradecimientos generales)</p> <p><b>4,2%</b></p>	<p><b>VALORACIONES NEGATIVAS (falta de contenido, más eficacia en la exposición)</b></p> <p><b>1,6%</b></p>

**DETECCIÓN, PROTOCOLOS, COORDINACIÓN E INTERVENCIÓN:** Detección en común; pautas y protocolos de actuación; jerarquía a la hora de proceder o solicitar ayuda a Servicios Sociales ante la detección de un posible caso de maltrato o abandono de un menor; más comunicación sobre situación del seguimiento abierto por Servicios Sociales entre escuela; actuación en posibles casos de abandono; cómo detectar casos, pautas e indicadores para fijarse en edades tan tempranas; cómo actuar ante la violencia verbal en las familias; seguir avanzando en la detección a tiempo; mayor comunicación con los docentes; cómo detectar casos de violencia hacia los menores en el hogar y como actuar en estos casos; herramientas para abordar situaciones; explicación del vínculo/relación que se hace para intervenir con Servicios Sociales; diferentes tipos de maltrato más en profundidad y qué hacer en caso de sospecha; cómo actuar en situaciones vividas por el equipo educativo: agresiones a la salida de la escuela, etc.; los pasos a seguir dados por los Agentes Tutores...

**NORMATIVAS:** Legislación vigente; organigrama, estamentos, organismos, instituciones implicadas; LOPIVI y cómo afecta de manera directa a Servicios Sociales; situaciones de acogida, guarda o tutela; obligaciones de la escuela a la hora de dar medicaciones, tratamientos...; figura coordinador bienestar; cómo acceder a CAI...

**VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO:** Valoración de posibles casos; cómo argumentar bien los informes para que se valoren bien los riesgos; realizar un seguimiento...

**TRABAJO CON FAMILIAS:** Directrices para trabajar con las familias y el alumnado en casos de observación de desatención, sobre todo en Educación Infantil; cómo tratar con las familias; cómo explicar a los progenitores la aplicación del protocolo; prevención con talleres para familias...

**DÍA A DÍA:** Propuestas para llevar a cabo en el día a día del centro

**INFANCIA:** Trabajar las maneras de observar en el aula y de animar a venir a clase; recomendaciones para facilitar la expresión en la infancia; higiene; profundizar más en los recursos de atención a la infancia; crianza respetuosa: cuando es un trato "descuidado", "dejadez" o maltrato; menores sin papeles...

**CASOS PRÁCTICOS:** Charla más práctica; trabajar alguna situación específica que se repita en la zona/centro; casos prácticos de comunicación entre Educación Infantil y CAI/Coordinación escuelas infantiles-CAI; más ejemplos sobre para qué les puede servir a las familias de forma individual los CAI; casos prácticos dudosos...

**INFORMACIÓN:** Conocer los indicadores de riesgo; informar más sobre los recursos que ofrecer a las familias; darle más cabida a las alternativas positivas que pueden resultar de dar una voz de alarma; tipos de residencias; profundizar más en indicadores de conducta...

**TIPOS DE VIOLENCIA:** Violencia vicaria; violencia de género; "violencias suaves"; diferencia entre sospecha/evidencia; divorcios y separaciones; maltrato emocional; indicadores de abusos sexuales a menores / violencia doméstica; maltrato psicológico; tipología de lesiones...

CUE de satisfacción de actividad formativa (profesionales). Base 2022: 543

P2. ¿Qué aspectos no tratados le parecen interesantes para seguir avanzando en el futuro en relación con el contenido tratado?

# Servicio de Centros de Atención a la Infancia

## Otros comentarios o sugerencias. Actividades formativas: profesionales.

### SUGERENCIAS 72,1%

**ACTIVIDAD FORMATIVA:** Contenido más estructurado; hacer con todo el equipo educativo de la escuela; que se haga más a menudo; mayor duración; casos prácticos para el final; más práctico y dinámico; más casos prácticos; realizar seguimientos de estas formaciones; formaciones más amplias; subir el tono; conocerlo desde el primer momento; más soportes audiovisuales...

**COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN INSTITUCIONAL:** mayor comunicación entre instituciones; facilitar teléfonos de contacto de la red; agilizar el proceso lo máximo posible; hacer llegar documentación al centro; más efectivo con las niñas, niños y familias; comunicación bidireccional en todos los casos entre escuela infantil y CAI; más recursos públicos; acercar a la realidad del distrito...

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN:** puesta en común del protocolo de actuación; protocolo claro; formas de actuación; más herramientas y variadas para detección de casos; tiempo más corto de actuación...

**TRABAJO CON FAMILIAS:** encuentros con familias (explicar contenido, CAI, ETMF); charlas en escuelas infantiles a familias sobre los recursos ofertados en los CAI; obligación de algunas familias a recibir la ayuda...

**TEMAS A TRATAR:** profundizar en las repercusiones de estas violencias en el comportamiento de la niña o niño; el seguimiento de sospecha debería de ser anónimo; tratar el tema de la sobreprotección; propuesta de indicadores...

El **18%** de las personas encuestadas han hecho sugerencias y/o comentarios

### VALORACIONES POSITIVAS

(muy necesario; lo más útil ha sido el debate; agradecimientos generales)

**26,1 %**

### VALORACIONES NEGATIVAS

(exposición lenta y poco clara; muy general, muy poca concreción expositiva)

**1,8%**

Base: 98

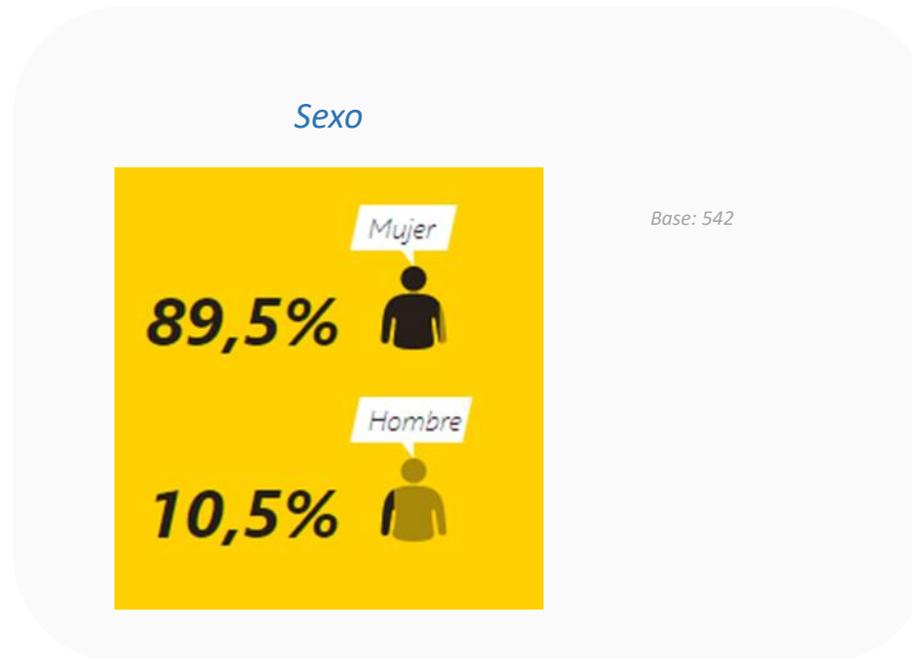
Comentarios: 111\* una misma persona puede aportar más de un comentario.

CUE de satisfacción de actividad formativa (profesionales). Base 2022: 543

P3. Otros comentarios o sugerencias que quiera plantearnos no incluidas en el cuestionario u otras que nos quiera hacer llegar sobre alguna de las cuestiones planteadas en el mismo.

# Perfil profesionales.

## Sexo



Del total de **profesionales** encuestadas y encuestados en las actividades formativas, el **89,5% son mujeres**, lo que supone **8,5 veces más que los hombres** que respondieron al cuestionario (**10,5%**).

