



# Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)

## Informe de resultados 2022

---



Departamento de Familia

Subdirección General de Familias e Infancia

Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

# Índice de contenidos.



• Ficha técnica .....	3
• Percepción del servicio por parte de las personas adultas .....	4
○ Satisfacción general con el servicio .....	5
○ Tramitación y alta del servicio .....	9
○ Impacto en las familias .....	12
○ Prestación del servicio .....	17
○ Lealtad de las familias .....	24
○ Sugerencias de mejora .....	27
○ Planificación estratégica .....	29
○ Datos de clasificación .....	32
• Percepción por parte de las niñas, niños y adolescentes .....	34
○ Satisfacción con el personal auxiliar .....	35
○ Datos de clasificación .....	37



# Ficha técnica.

## TÍTULO DEL ESTUDIO:

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

## ÓRGANO PROMOTOR:

Departamento de Familia. Subdirección General de Familias e Infancia. 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 las niñas, niños y adolescentes atendidos.

## UNIVERSO:

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

689 niños, niñas y adolescentes 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 niñas, niños y adolescentes.

## PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

La selección de informantes es censal: se ha facilitado a todas las familias en alta durante el periodo analizado.

## ERROR DE MUESTREO:

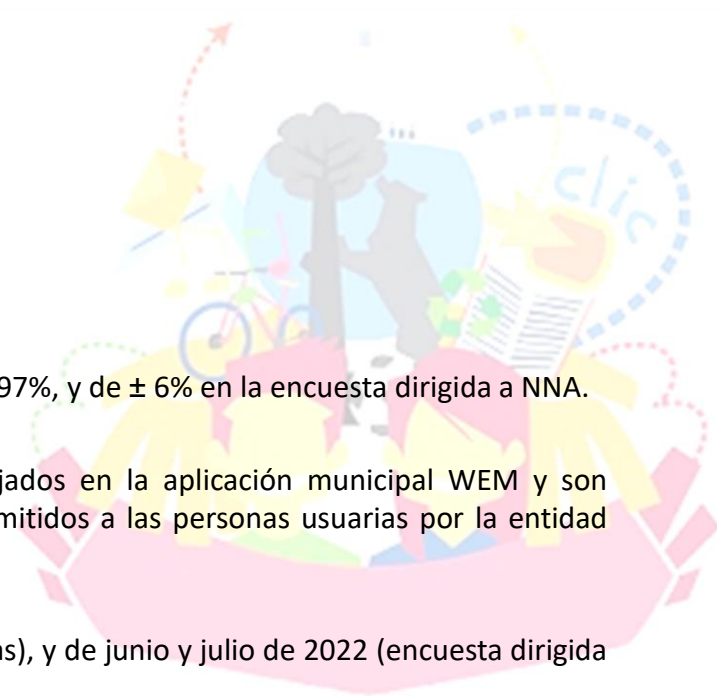
Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto  $p=q=0,5$ , el error muestral en la encuesta dirigida a familias es del  $\pm 5,97\%$ , y de  $\pm 6\%$  en la encuesta dirigida a NNA.

## MÉTODO DE RECOGIDA:

La información es recogida mediante encuesta online por el Ayuntamiento de Madrid. Los dos formularios están alojados en la aplicación municipal WEM y son gestionados por la Subdirección General de Familias e Infancia. Los link para la cumplimentación de las encuesta son remitidos a las personas usuarias por la entidad gestora del servicio (EULEN) a través de WhatsApp y su seguimiento corresponde al Departamento de Familia.

## PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

La recogida de la información se ha realizado entre los meses de noviembre y diciembre de 2022 (encuesta dirigida a familias), y de junio y julio de 2022 (encuesta dirigida a niños, niñas y adolescentes).





**1.**

**Percepción del servicio por parte de las personas adultas**



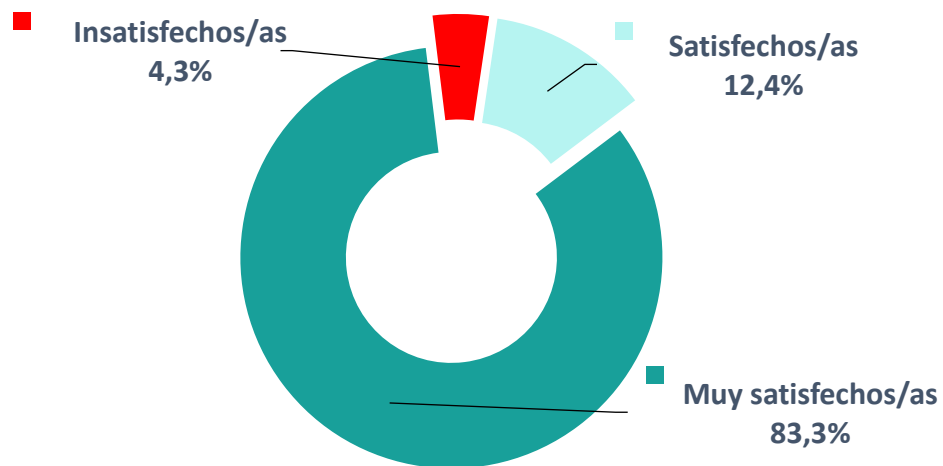


# 1.1

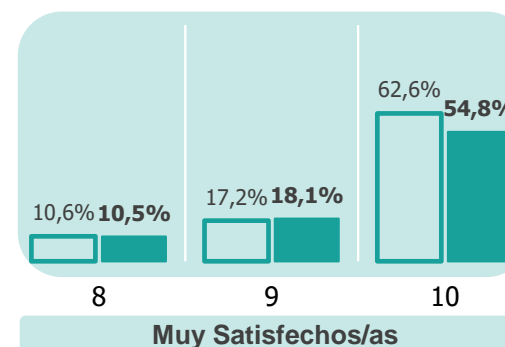
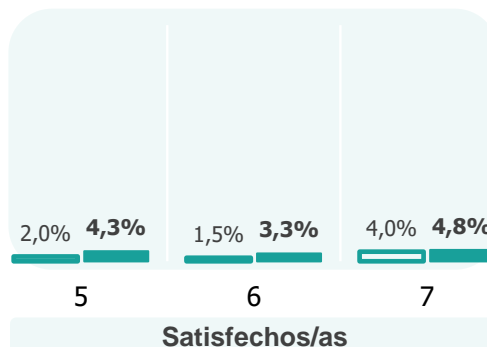
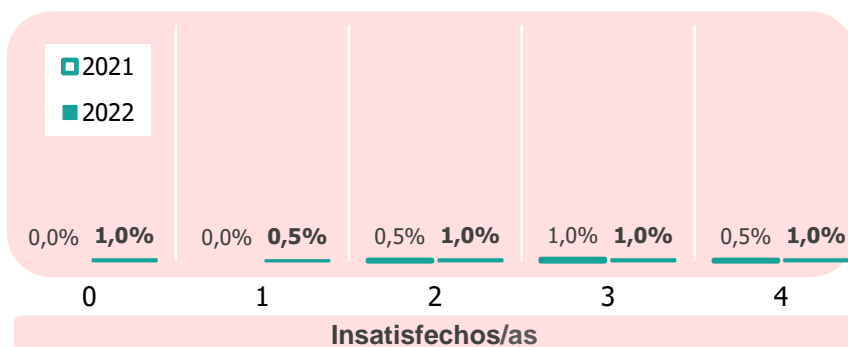
## Satisfacción general con el servicio.

# Satisfacción general con el servicio recibido.

## Grado de satisfacción global.



- La satisfacción de las familias con el servicio recibido es elevada: el 83,3% manifiestan sentirse “muy satisfechas” (valoran el servicio con puntuaciones que oscilan entre el 8 y el 10).
- No obstante, la evolución respecto al año anterior es negativa: el porcentaje de personas muy satisfechas se ha reducido un 7,1%.
- En 2022, algo más de cinco de cada diez personas han otorgado la máxima puntuación (10) al servicio recibido (seis de cada diez en 2021).
- Las personas insatisfechas, aquellas que han valorado el servicio con puntuaciones de 0 a 4, suponen el 4,3%.



Base 2022: 210  
Base 2021: 198

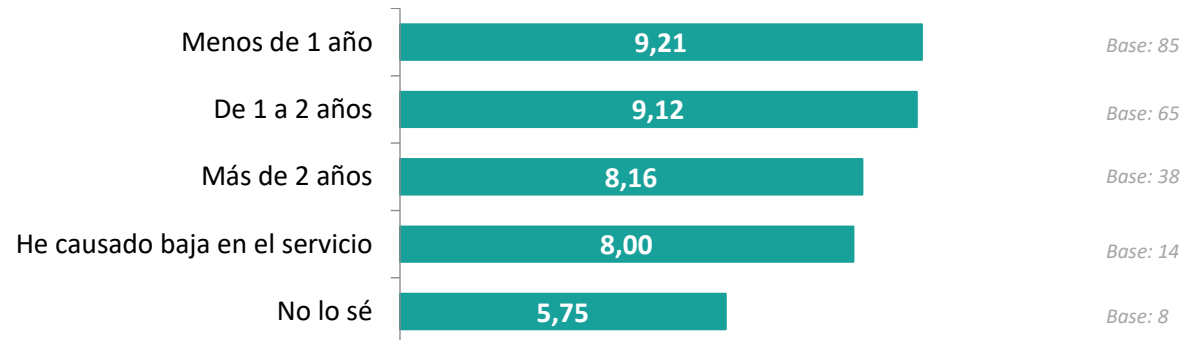
CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210; Base 2021: 198

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.

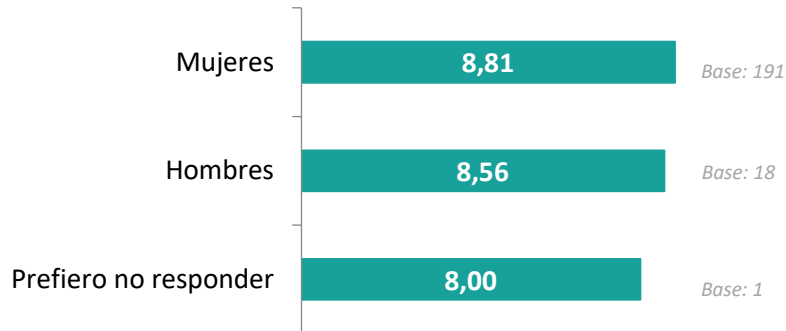
# Satisfacción general con el servicio recibido (II).

## Satisfacción general según perfil.

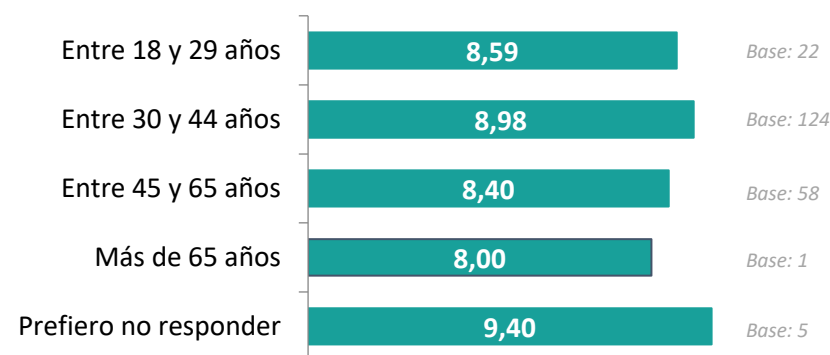
Valoración media según antigüedad en el servicio



Según sexo de la persona entrevistada



Según edad de la persona entrevistada



Valoración media  
8,78

- La valoración general media en 2022 ha resultado de 8,78 dentro de una escala de valores 0-10.
- La satisfacción es más elevada entre las familias nuevas y con antigüedad inferior a 2 años, y más baja entre las familias que reciben el servicio desde hace más tiempo o, sobre todo, que han sido baja recientemente.
- Las mujeres y el grupo de 30-44 años valoran el servicio con puntuaciones más elevadas que los hombres o el resto de grupo etarios. (A este respecto, es importante destacar que estos datos no son representativos del universo y, además, que las diferencias entre los grupos de edad y el sexo no son estadísticamente significativas.)

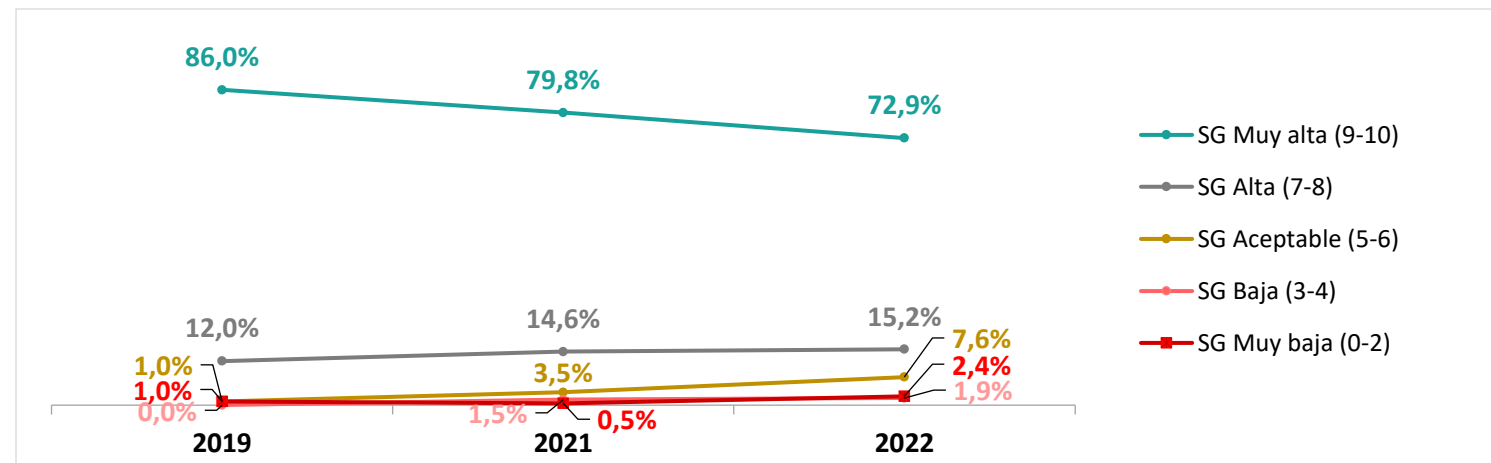
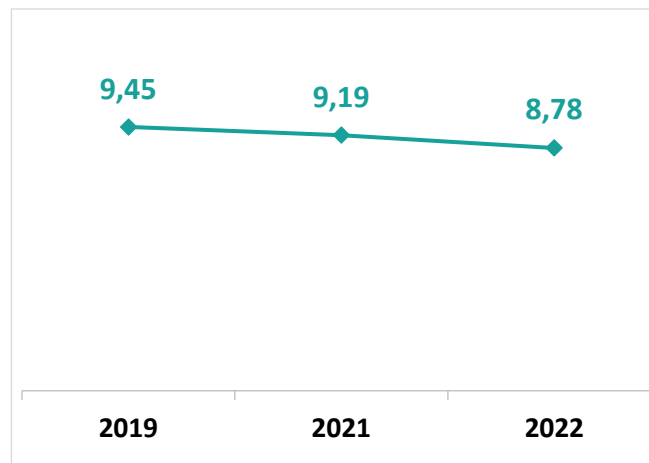
CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022: 210

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. / P1: Aproximadamente, ¿desde hace cuánto tiempo reciben el servicio?

# Satisfacción general con el servicio recibido (III).

## Evolución.

- La valoración general de las familias con el servicio ofrecido en 2022 ha resultado ser inferior a las evaluaciones realizadas en 2021 o en 2019. No obstante, este año se ha incluido en la muestra a las familias que han sido baja durante el año 2022 que, por otro lado, son quienes han otorgado las valoraciones más bajas.
- El descenso se localiza entre las puntuaciones más elevadas: el porcentaje de familias que han valorado el servicio con las máximas puntuaciones (9 y 10) se ha reducido del 79,8% en 2021, al 72,9% en 2022.
- La valoración global media en 2022 (8,78) ha descendido 0,41 puntos respecto a 2019 (9,19).
- Exceptuando a las 14 familias que han respondido a la encuesta estando ya de baja en el servicio, la valoración global asciende a 8,84.



CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022: 210; Base 2021: 198; Base 2019: 199

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.



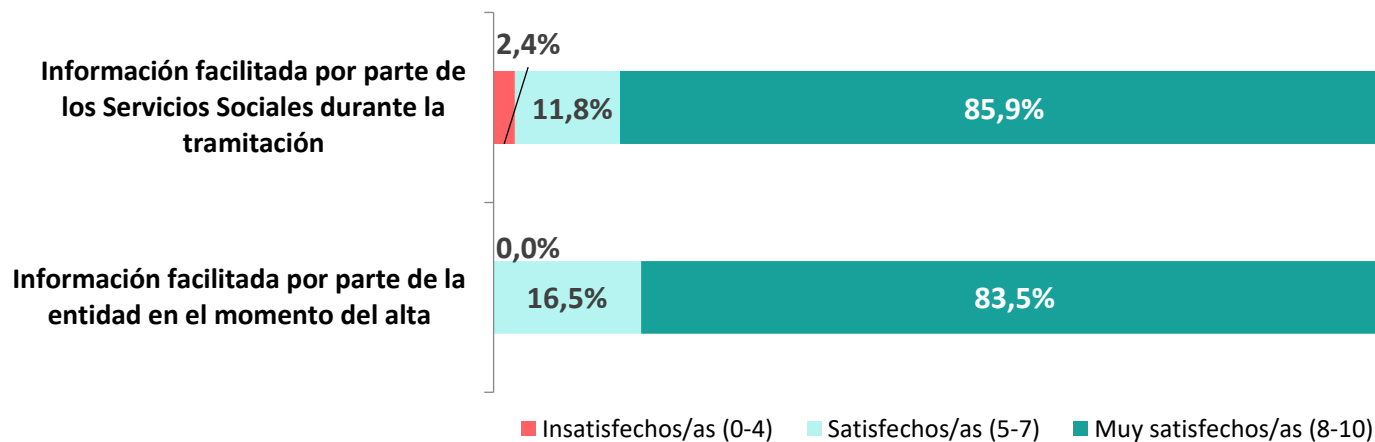


## 1.2

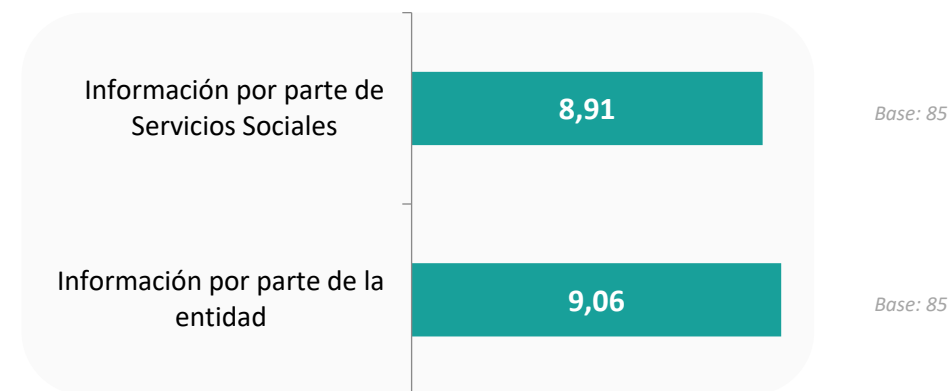
### Tramitación y alta del servicio.

# Tramitación y alta.

## Disponibilidad de la información.



### Ranking de atributos



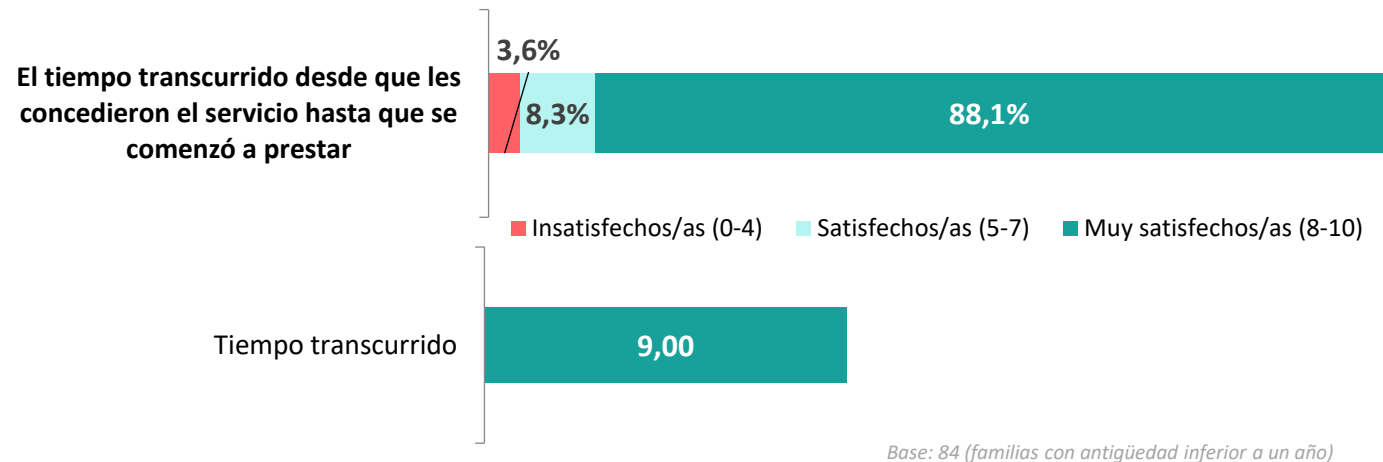
- **Cuatro quintas partes** de las familias con antigüedad en el servicio inferior a un año, **valoran positivamente la información sobre las condiciones generales y particulares del servicio recibida al inicio de la prestación.**
- **La información facilitada por la entidad en el momento del alta recibe una valoración ligeramente superior (9,06)** a la facilitada por Servicios Sociales durante la tramitación (8,91).
- La información otorgada por Servicios Sociales reúne, no obstante, a un mayor porcentaje de personas “muy satisfechas”, pero también a un 2,4% nada o muy poco satisfechas. (La desviación típica de la media de este indicador es de 1,78, más alta que la resultante por la información facilitada por la empresa, 1,39).

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022: 210. P2.1: La información facilitada por Servicios Sociales durante la tramitación. / P2.2: La información facilitada por parte de la empresa en el momento del alta.

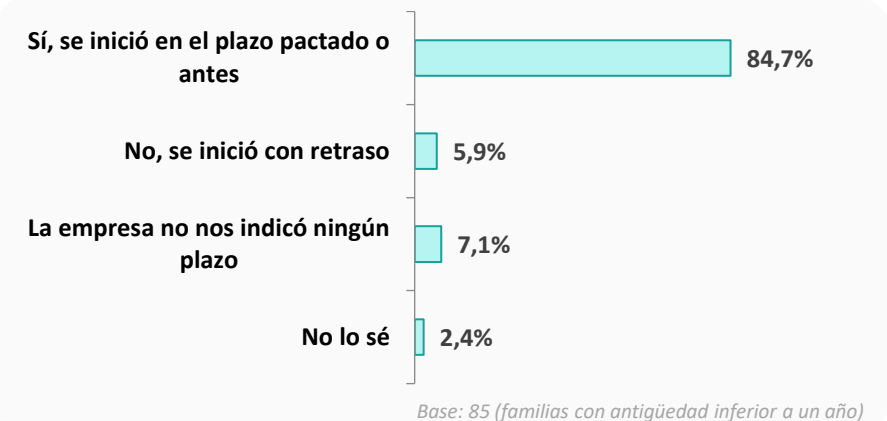
# Tramitación y alta (II).

## Tiempo de respuesta y cumplimiento de los plazos acordados.

### Tiempo de respuesta a las solicitudes



### Cumplimiento de plazos



- El tiempo transcurrido desde que se concedió el servicio hasta que se comenzó a prestar es **valorado positivamente por el 88,1% de las familias con antigüedad inferior a un año**. En el extremo contrario, destaca que el **3,6% se siente insatisfecho con este aspecto**.
- La **valoración media asciende a 9 sobre 10**.
- En el **84,7% de los casos el servicio se inició dentro del plazo de tiempo indicado por la entidad gestora**. El resto lo forman familias que no habían recibido una indicación de plazos (7,1%), o bien que manifiestan que se inició con retraso (5,9%).

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P2.3: El tiempo transcurrido desde que les concedieron el servicio hasta que se comenzó a prestar. / P3: ¿El servicio se inició en el plazo de tiempo que le indicó la empresa?

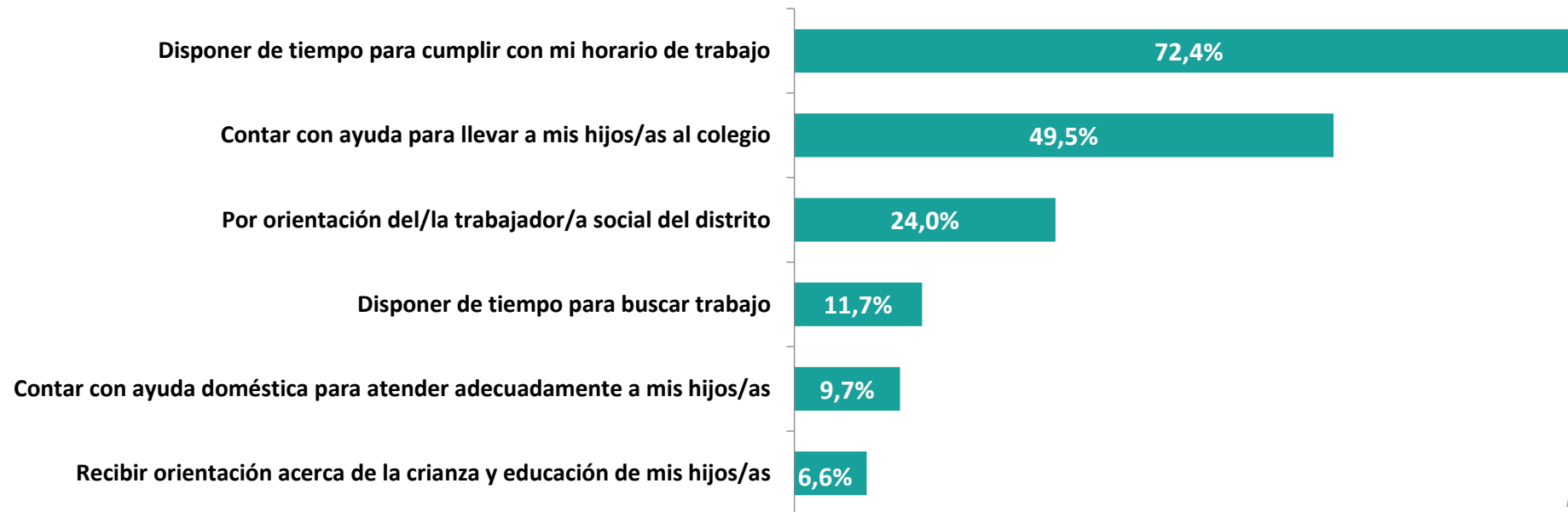


# 1.3

## Impacto en las familias

# Impacto en las familias.

## Motivo de solicitud.



Base: 196 (respuesta múltiple)

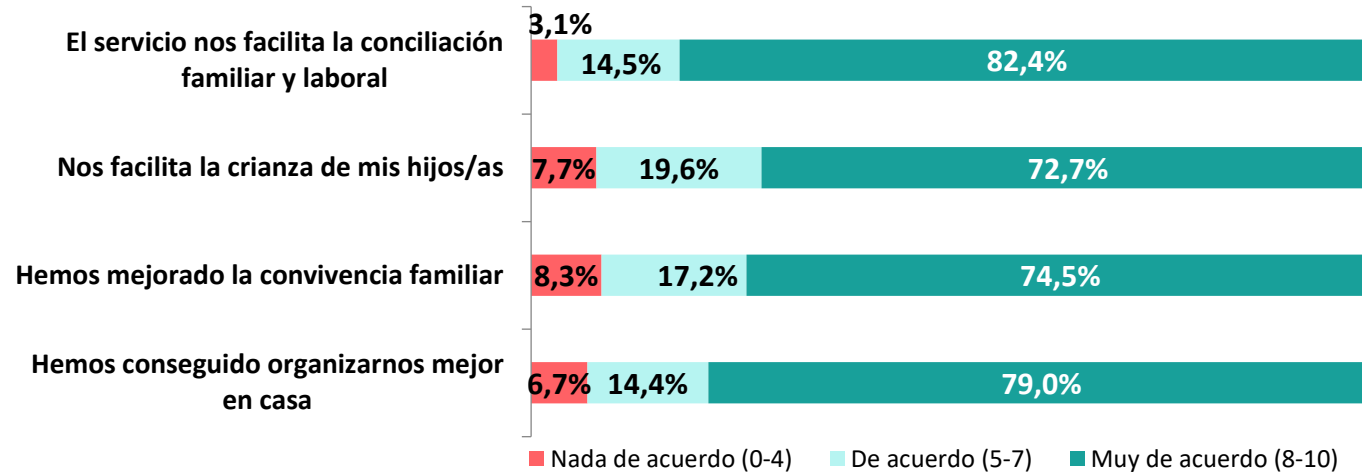
- **La conciliación de la vida personal, familiar y laboral es, probablemente, el motivo de solicitud del SERCAF-Menores más habitual.** Por un lado, la disponibilidad de tiempo para cumplir con el horario de trabajo fue la razón por la que requirió el servicio el 72,4%, mientras que contar con ayuda para llevar a los hijos e hijas al colegio lo fue para la mitad de la muestra (49,5%) y disponer de tiempo para buscar un empleo para el 11,7%.
- Otra razón de solicitud mucho menos habitual es la orientación o recomendación de los/as trabajadores/as sociales del distrito (24%).

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P4: ¿Cuáles fueron los motivos por los que solicitaron el servicio? Por favor, señale todas las opciones que considere que mejor se adapten a su caso. (Respuesta múltiple) / P5: Además de los motivos anteriores, ¿desea manifestar otros?

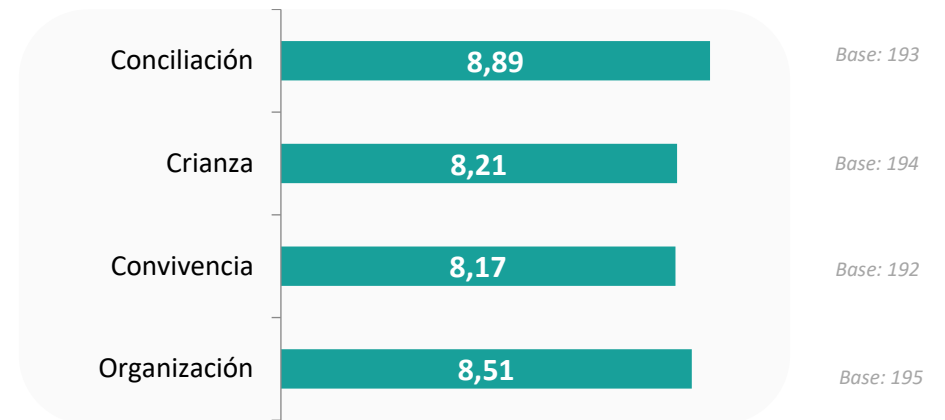


# Impacto en las familias (II).

## Indicadores de mejora en la calidad de vida de las familias.



### Ranking de atributos



- El apoyo en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral es, como ya lo fue en mediciones anteriores, el indicador que más impacta en las familias usuarias del SERCAF-Menores. En 2022, el 82,4% de las personas entrevistadas perciben dicho apoyo y lo puntúan con un 8,89.
- En un porcentaje inferior (79%) las familias manifiestan que el servicio les ayuda en la organización doméstica. Aunque valoran este apoyo con una media de 8,51, destaca el porcentaje de familias (6,7%) que puntúan negativamente el apoyo que el SERCAF-Menores otorga a la organización de sus hogares.
- Los porcentajes de familias que han percibido una mejora en su convivencia familiar, o que consideran que el servicio les facilita la crianza de sus hijos e hijas, se reducen al 74,5% y 72,7%, respectivamente.

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P6: Según su experiencia, ¿qué ha aportado a su familia el SERCAF-Menores?

# Impacto en las familias (III).

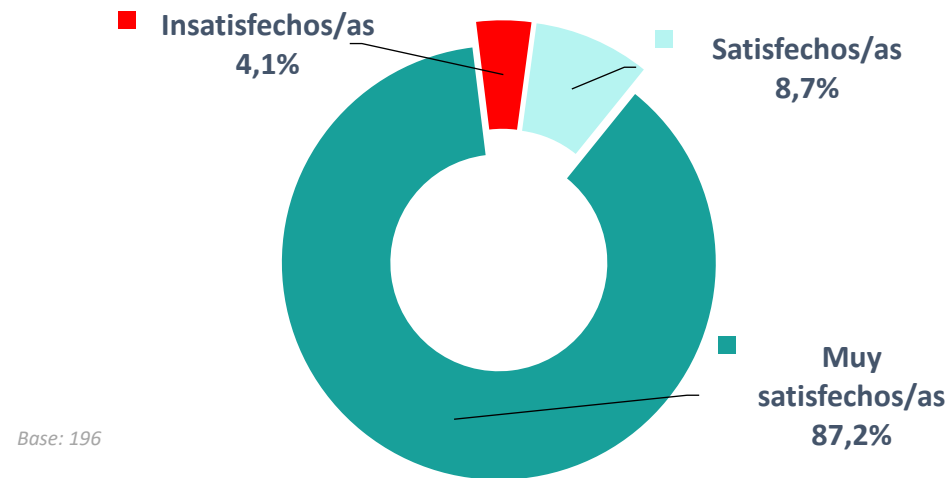
Indicadores de mejora en la calidad de vida de las familias: según antigüedad en el servicio.

	Antigüedad en el servicio			
	Menos de 1 año	De 1 a 2 años	Más de 2 años	Total
El servicio nos facilita la conciliación familiar y laboral.	9,07	9,24	8,65	8,89
Nos facilita la crianza de mis hijos/as.	8,45	8,37	7,95	8,21
Hemos mejorado la convivencia familiar.	8,37	8,37	8,00	8,17
Hemos conseguido organizarnos mejor en casa.	8,76	9,11	7,76	8,51
	N: 85	N: 65	N= 38	N: 196

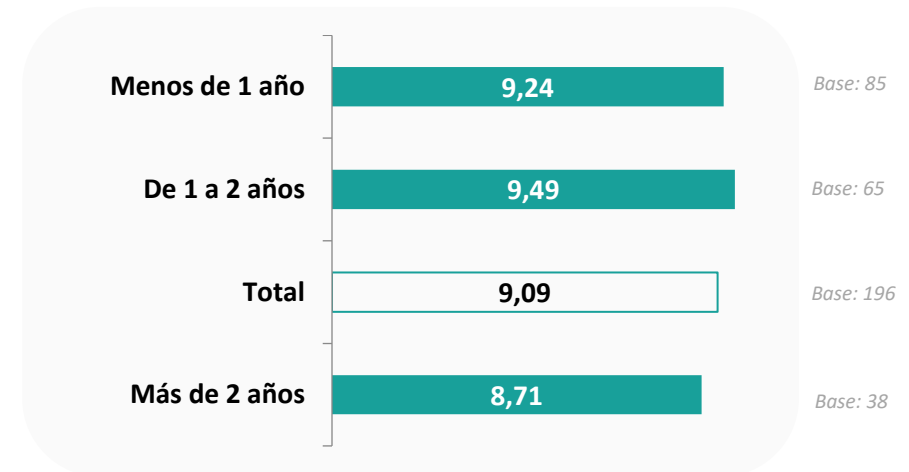
CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P6: Según su experiencia, ¿qué ha aportado a su familia el SERCAF-Menores? / P1: Aproximadamente, ¿desde hace cuánto tiempo reciben el servicio?

# Impacto en las familias (IV).

Según la percepción de las madres y de los padres, ¿los niños y las niñas están contentos con la atención del personal auxiliar?.



Satisfacción según antigüedad en el servicio



- La percepción que, según las personas adultas (progenitoras o tutoras), tienen los niños, niñas y adolescentes (NNA) acerca de la atención que reciben por parte del personal auxiliar, es muy positiva.
- El 87,2% considera que los niños, niñas y adolescentes están contentos con la atención que reciben del personal auxiliar y lo otorgan una puntuación de 9,09. Esta valoración es superior a la general que las familias hacen del servicio (8,78).
- Como ocurre con la valoración general y la mayoría de indicadores medidos en la encuesta, las valoraciones más altas se encuentran entre las familias con antigüedad en el servicio inferior a dos años.

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P9: En su opinión, ¿considera que sus hijos/as están contentos/as con la atención de los/as auxiliares que prestan el servicio? / P1: Aproximadamente, ¿desde hace cuánto tiempo reciben el servicio?

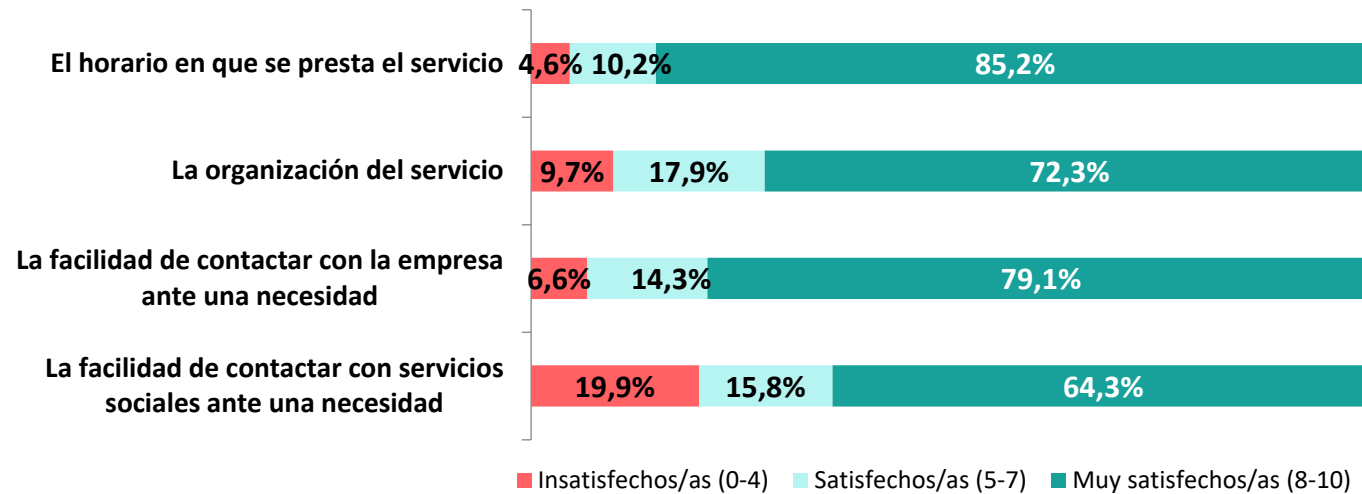


# 1.4

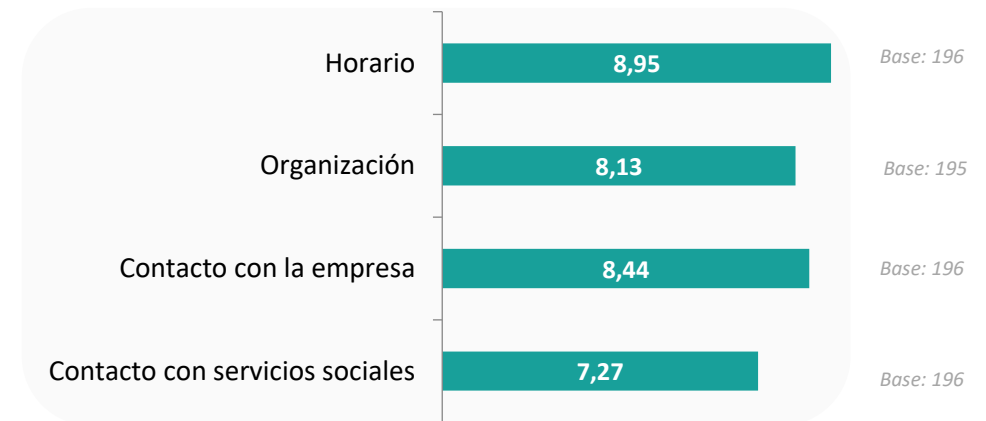
## Prestación del servicio

# Prestación del servicio.

## Organización y funcionamiento.



### Ranking de atributos



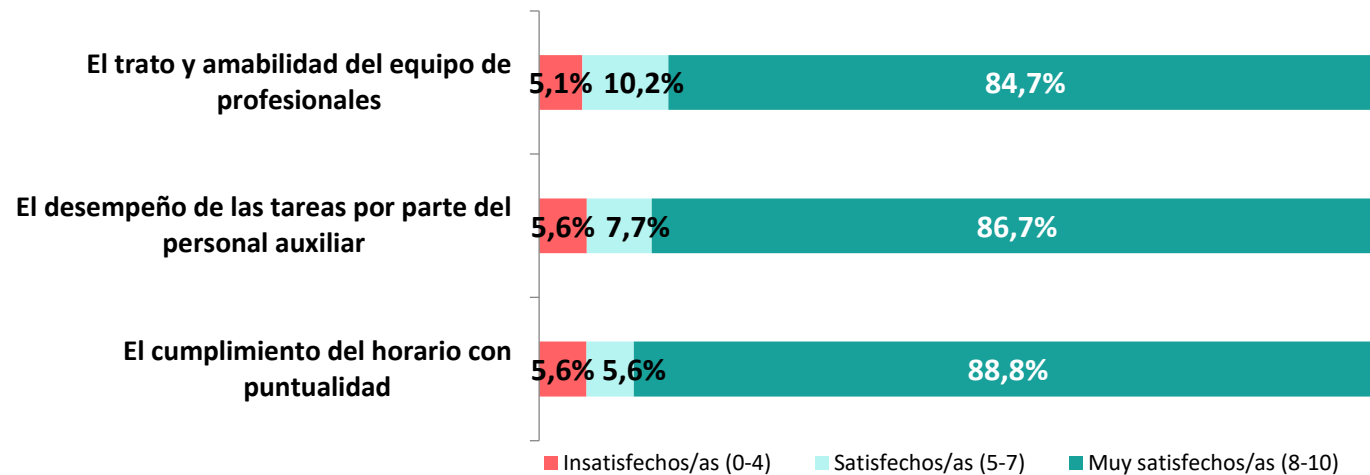
- Entre los aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del servicio medidos en la encuesta, **destaca positivamente la valoración al horario en que se presta (8,95).**
- **La facilidad de contactar con la empresa ante una necesidad recibe una valoración de 8,44, pero cuando el contacto se requiere con servicios sociales, la puntuación se reduce al 7,27.** Igualmente, el porcentaje de personas insatisfechas con el modo en que se contacta con servicios sociales es muy superior (19,9%), al que otorgan al contacto con la entidad (6,6%).
- **La organización del servicio se puntúa con un 8,13,** valoración alta pero que convive con un 9,7% de personas insatisfechas.

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P7: Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del SERCAF-Menores.

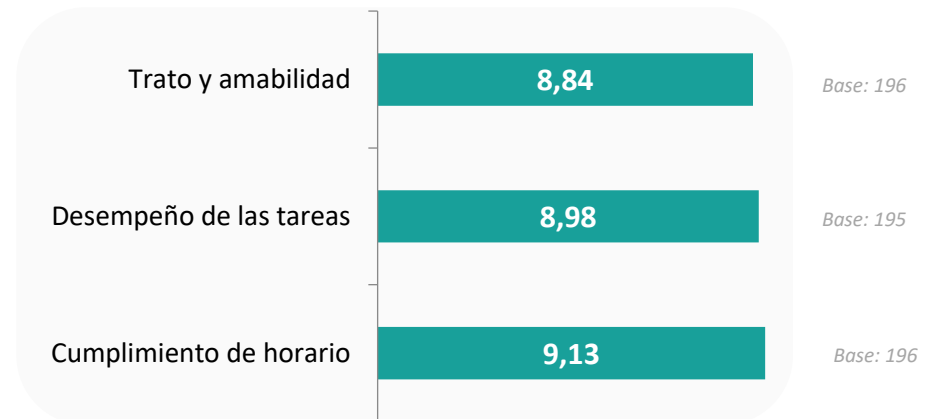


# Prestación del servicio (II).

## Actitud y labor profesional de las personas que prestan el servicio.



### Ranking de atributos

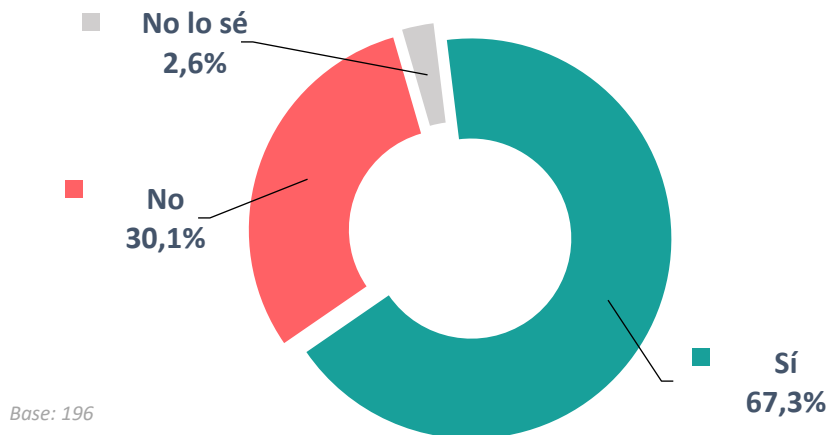


- Las cuestiones relacionadas con la prestación del servicio por parte del equipo de profesionales son aspectos bien valorados. Las familias encuestadas tienen una alta satisfacción con el cumplimiento del horario (9,13), el desempeño de las tareas por parte del equipo de auxiliares (8,98) o el trato y actitud del equipo de profesionales (8,84).
- El porcentaje de personas insatisfechas con los aspectos medidos oscila entre el 5,1% y el 5,6%.

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P8: Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la labor profesional de las personas que prestan el servicio.

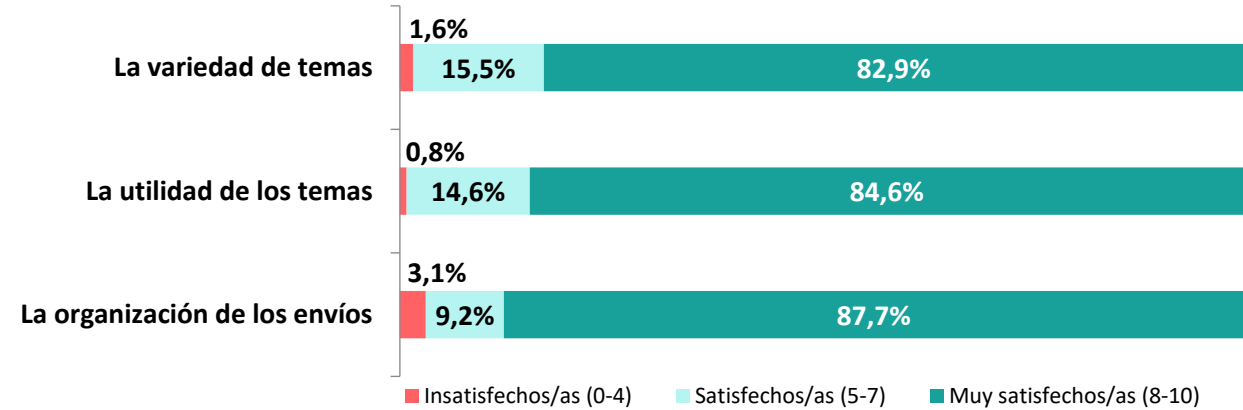
# Prestación del servicio (III). Información.

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

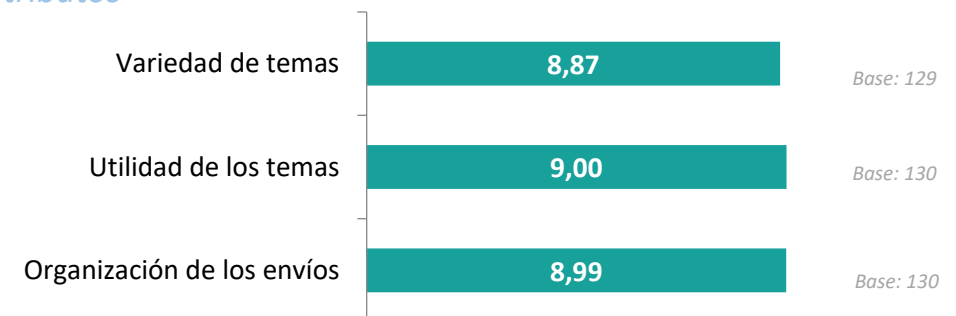


- El 30,1% de las personas encuestadas manifiestan no recibir regularmente información relacionada con la organización familiar.
- Quienes sí lo reciben (67,3%), hacen una valoración muy positiva a los envíos, destacando su utilidad (9) y su organización (8,99).

## Valoración del envío de información relacionada con la crianza y organización familiar



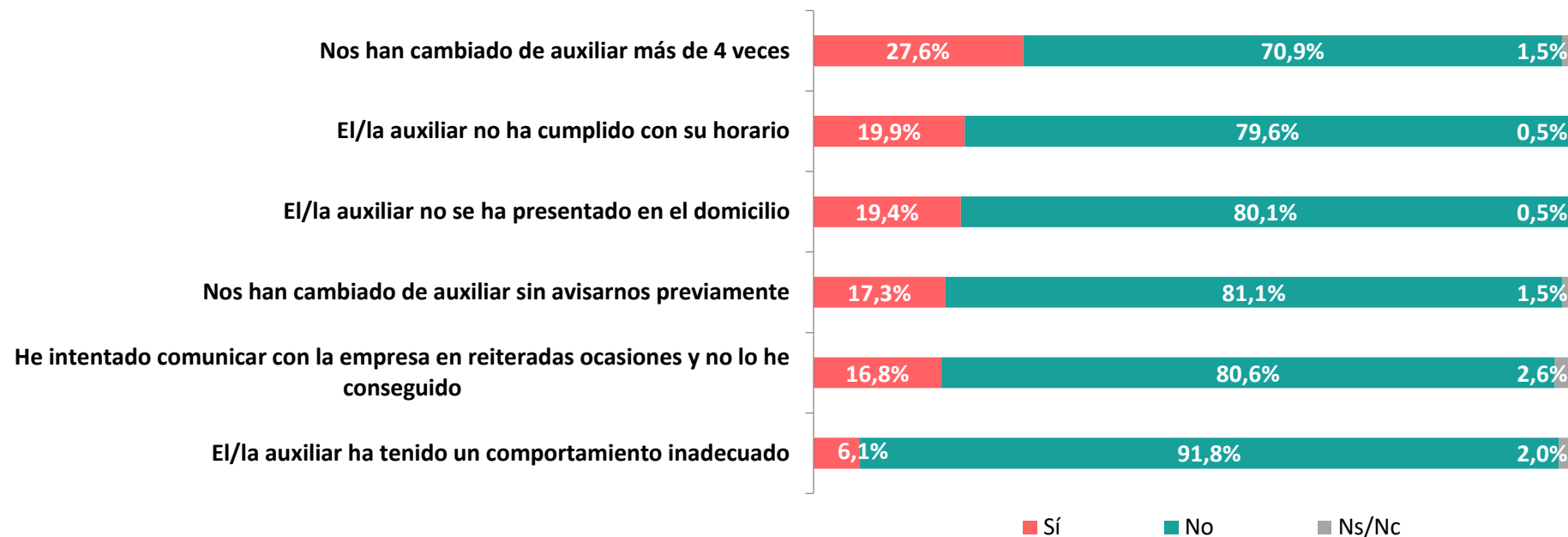
## Ranking de atributos



CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P12: ¿Recibe regularmente, a través de WhatsApp, información sobre aspectos relacionados con la crianza, la educación de sus hijos/as y organización familiar? / P13: Valore su satisfacción con los envíos de información.

# Prestación del servicio (IV).

## Incidencias en la prestación del servicio.



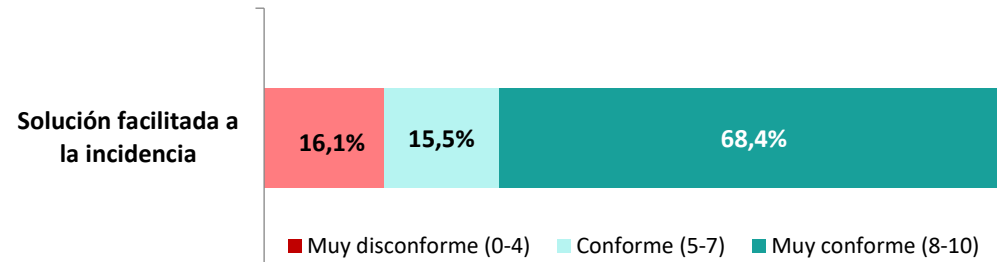
Base: 196

- El 88,8% de las familias encuestadas (174), han tenido algún tipo de incidencia relacionada en la prestación del servicio durante el último año.
- Aunque el tipo de situaciones son muy variadas y afectan a proporciones similares de familias, destaca negativamente el cambio recurrente de auxiliar (el 27,6% ha tenido más de 4 cambios en un año).
- Cerca del 20% ha tenido problemas porque las/os auxiliares no han cumplido con su horario o, incluso, porque no han acudido al domicilio un día de servicio.

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P10: Durante el último año, ¿ha tenido alguna de las siguientes incidencias en la prestación del servicio?

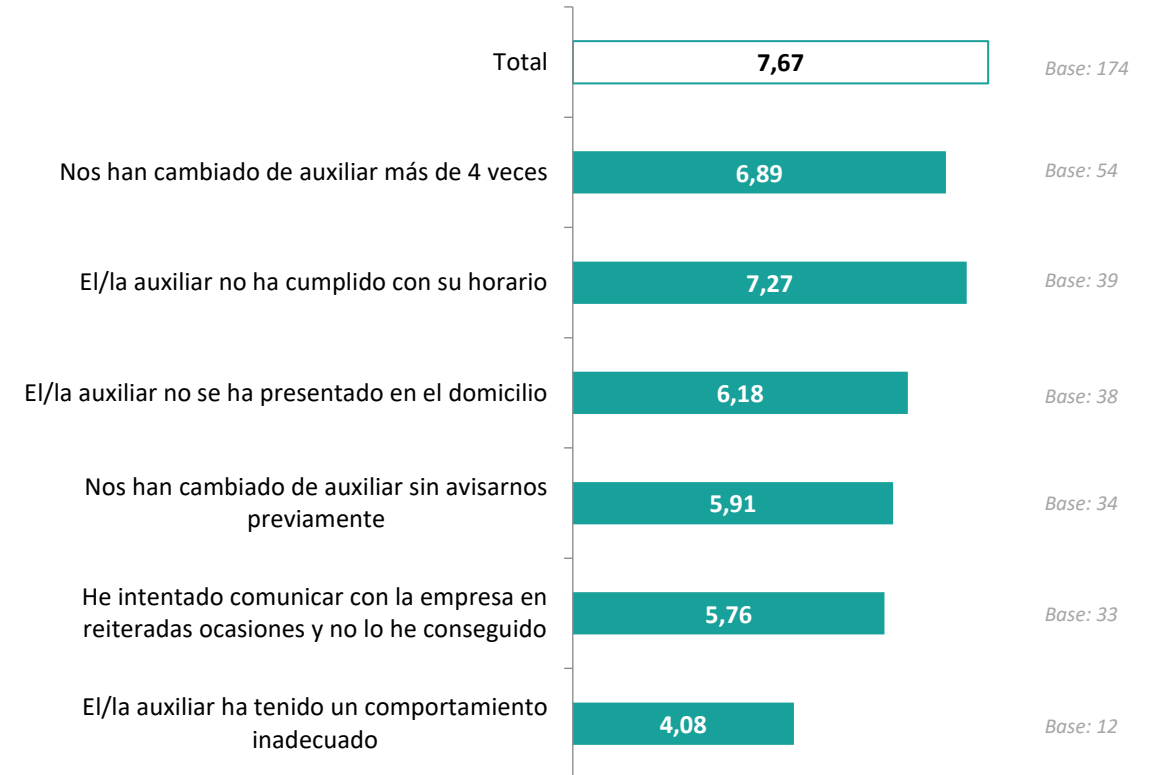
# Prestación del servicio (V).

## Incidencias en la prestación del servicio: valoración de la solicitud facilitada



Base: 174

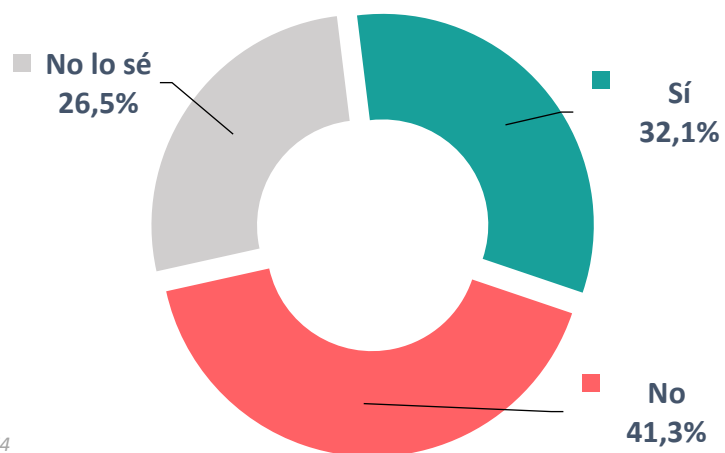
- **La solución facilitada a la incidencia merece opiniones heterogéneas.** De las 174 personas que han manifestado haber tenido alguna de las situaciones expuestas en el gráfico anterior, el 68,4% se muestran muy satisfechas con la solicitud que se les ha facilitado. En el extremo contrario, el 16,1% la puntúan de modo desfavorable.
- **No obstante, a pesar de que se trata de un indicador crítico en la medida en que suele afectar a la confianza de las familias, la valoración media de este aspecto es elevada (7,67).**
- El tipo de incidencia que se considera peor gestionada es la relacionada con comportamientos inadecuados del personal auxiliar (4,08).



CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P10: Durante el último año, ¿ha tenido alguna de las siguientes incidencias en la prestación del servicio? / P11: Por favor, su grado de conformidad con la solución que se le dio a la/s incidencia/s.

# Prestación del servicio (VI). Home Visiting.

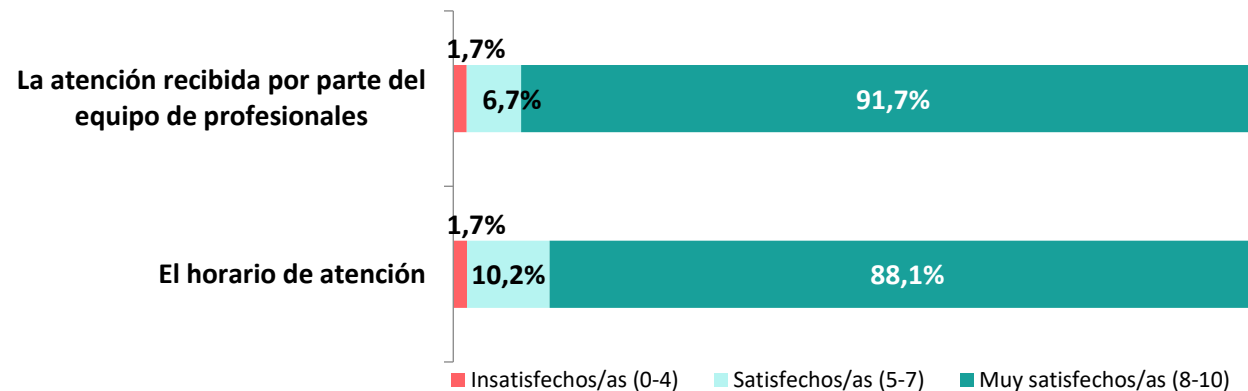
¿Ha sido usted dado de alta en el programa Home Visiting?



Base: 174

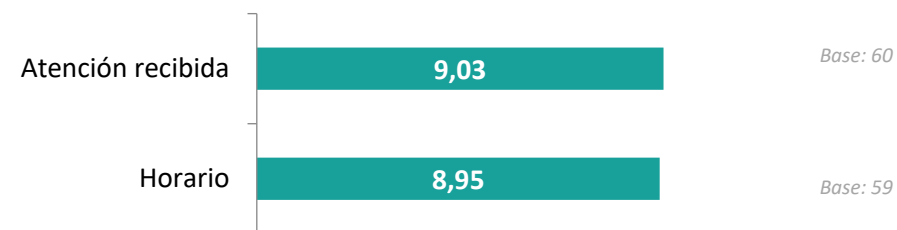
- El 32,1% de familias que han sido dadas de alta en el programa Home Visiting valoran positivamente tanto la atención recibida por el equipo de profesionales de dicho programa (9,03), como su horario de atención (8,95).

## Valoración del programa Home Visiting



Base: 63 (familias dadas de alta en el programa Home Visiting)

## Ranking de atributos



CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. 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? / P15: Valore su satisfacción con aspectos relacionados con el programa Home Visiting.





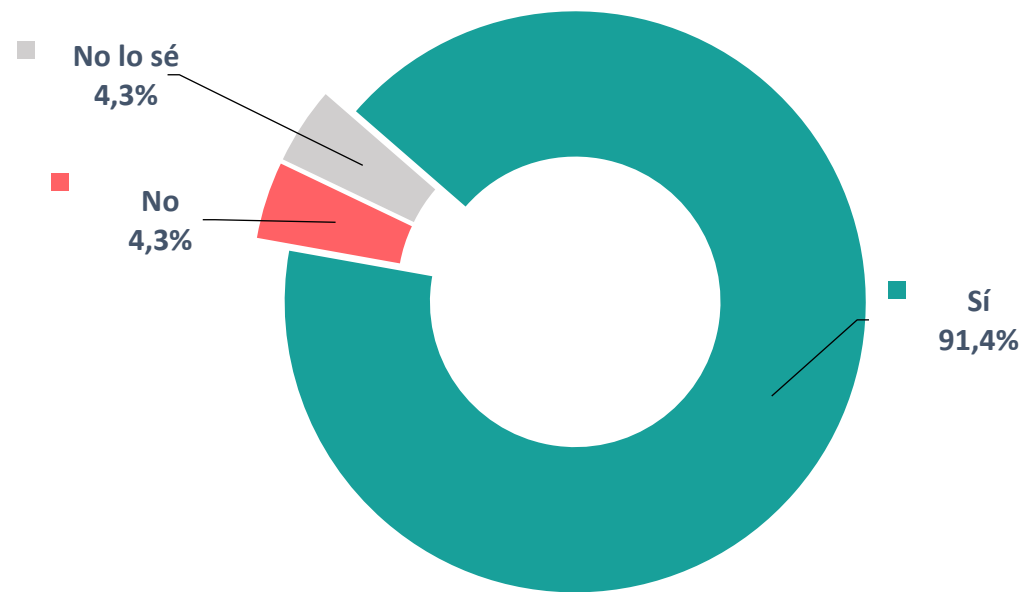
# 1.5

## Lealtad de las familias

# Lealtad al servicio.

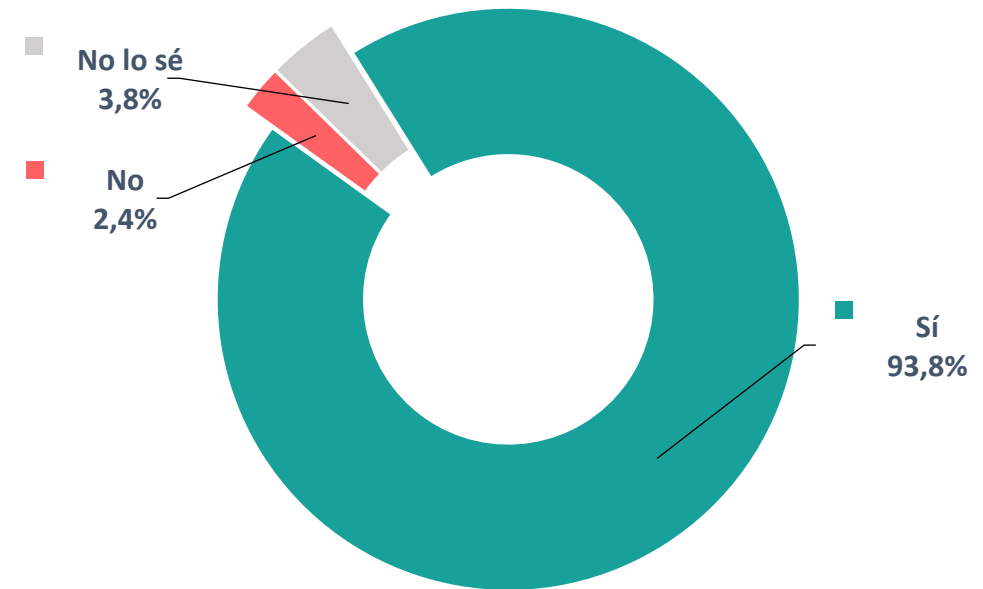
## Recomendación y fidelidad.

Recomendación del servicio



Base: 210

Volvería a solicitar del servicio

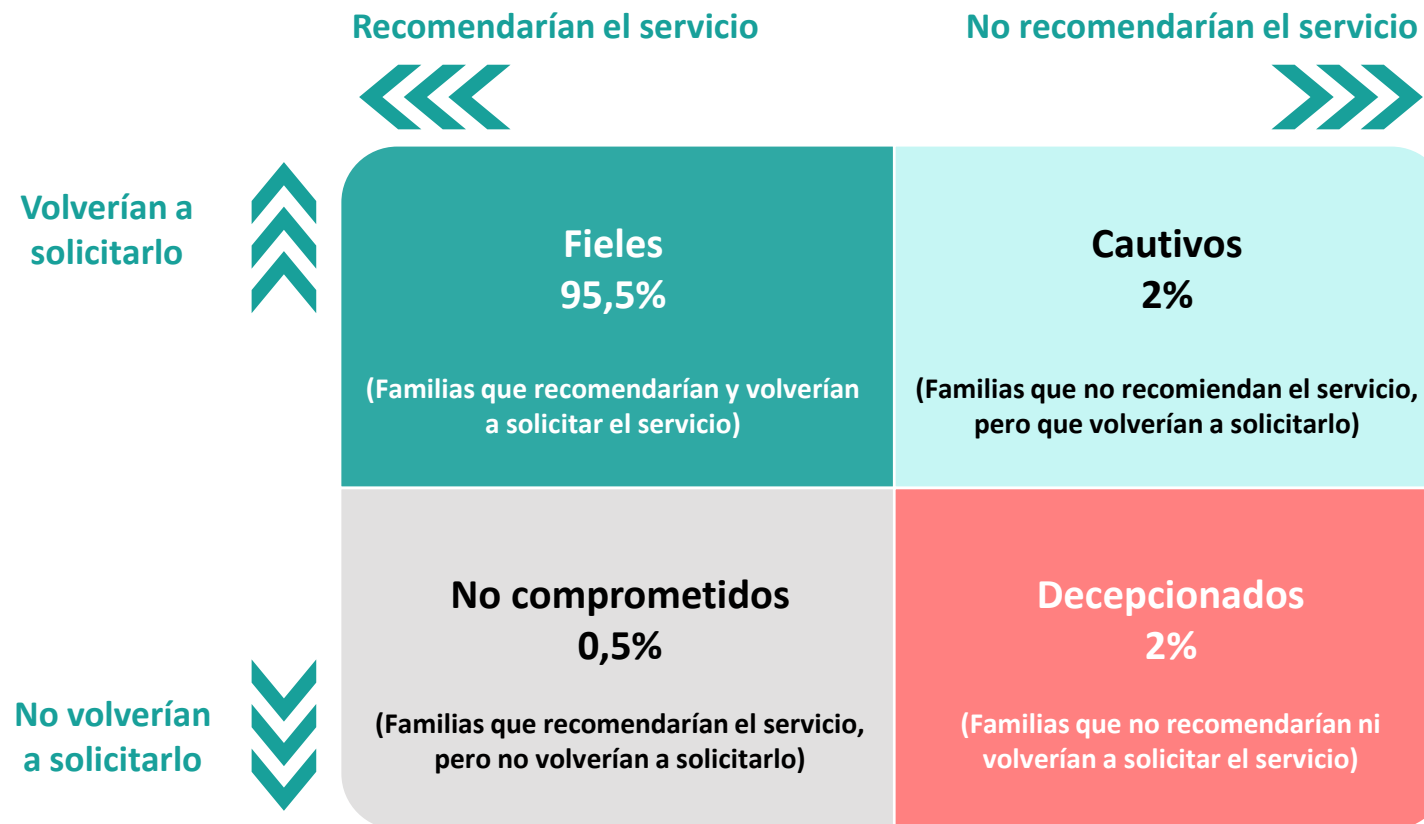


Base: 210

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P17: ¿Recomendaría el SERCAF-Menores a otras familias que se encuentren en una situación similar a la de ustedes? / P18. En caso de necesitarlo, ¿volvería a solicitar el SERCAF-Menores?.

# Lealtad al servicio (II).

## Matriz de lealtad.



Base: 198 (se excluyen del análisis las respuestas Ns/Nc)

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P17: ¿Recomendaría el SERCAF-Menores a otras familias que se encuentren en una situación similar a la de ustedes? / P18. En caso de necesitarlo, ¿volvería a solicitar el SERCAF-Menores?.



# 1.6

## Sugerencias de mejora

# Observaciones y sugerencias de las personas entrevistadas.

**Aportan sugerencias  
de mejora  
15,7%**

**No aportan  
sugerencias  
84,3%**

**Felicitan al servicio y  
al equipo de  
profesionales  
21,9%**

**Cambios de auxiliar:** reducirlos/evitarlos; programarlos con tiempo; organizar mejor las suplencias... **33,3%**

**Puntualidad y organización de las agendas de los/as auxiliares:** dar más tiempo a las/os auxiliares para desplazarse entre domicilios porque a menudo llegan tarde; la falta de puntualidad implica retrasos en las entradas y salidas del colegio; las necesidades de los/as niños/as requieren más flexibilidad en los horarios. **18,2%**

**Ampliar el servicio:** más número de horas; más continuidad; reestablecer el servicio con agilidad cuando se necesita; no dar de baja a las familias en el servicio. **18,2%**

**Mejora de la comunicación:** mejora de la comunicación del equipo de coordinación con el de auxiliares, especialmente ante incidencias o cambios en la organización habitual; facilitar la comunicación directa de las familias con las/os auxiliares; aportar feedback a las familias sobre cómo se ha desarrollado el servicio; responder con más agilidad a las llamadas. **15,2%**

**Trato, actitud y profesionalidad del personal auxiliar:** más respeto y amabilidad; más iniciativa para realizar las tareas y ayudar a los niños y niñas; aclarar sus funciones; enseñar/capacitar para trabajar con menores. **12,1%**

**Mejora de la organización y gestión de la entidad en general** **12,1%**

**Priorizar el interés superior del menor:** considerar la opinión de los/as niños/as a la hora de asignar auxiliar y de facilitar el cambio cuando no congenian; priorizar el interés de los/as niños/as frente al beneficio económico y de organización de las empresas. **9,1%**

Base: 33

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. P19: ¿Desea manifestar algún comentario, propuesta de mejora o sugerencia sobre el servicio? (Respuesta múltiple)





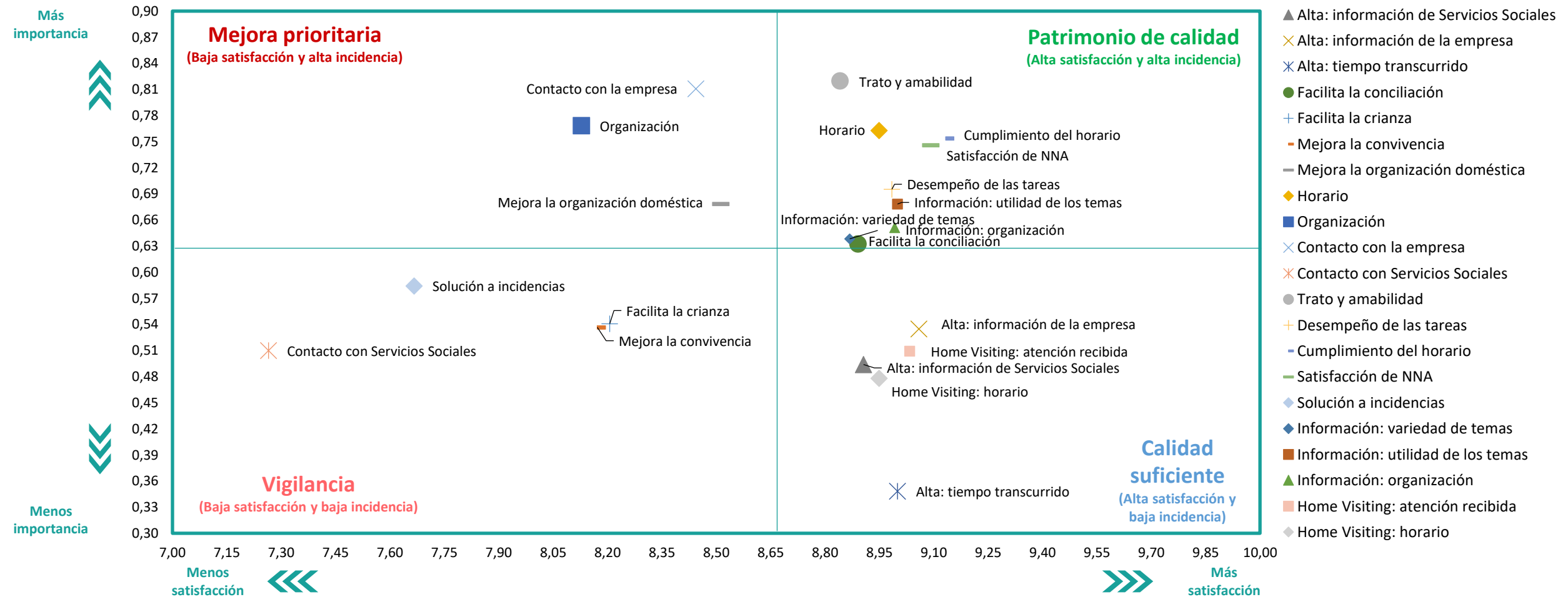
# 1.7

## Planificación estratégica

Posicionamiento relativo de los indicadores en función de la importancia y la valoración otorgada.

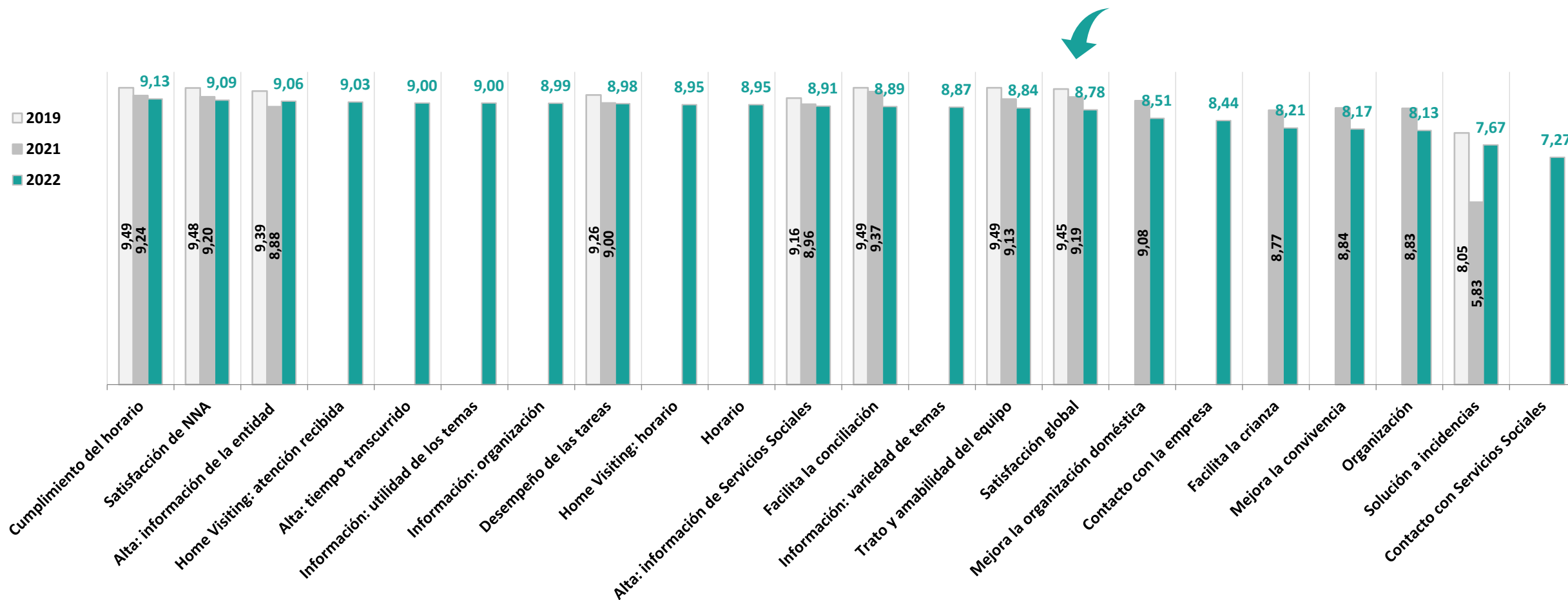
# Planificación estratégica.

## Matriz de planificación estratégica: análisis de correlaciones respecto a la valoración global.



# Planificación estratégica (II)

Evolución 2019 – 2022: valoraciones medias.





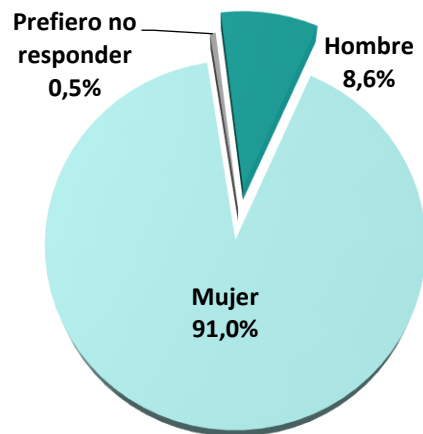
# 1.8

## Datos de clasificación

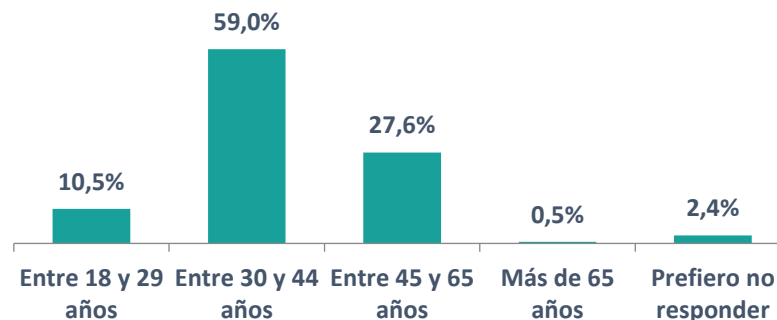
# Datos de clasificación.



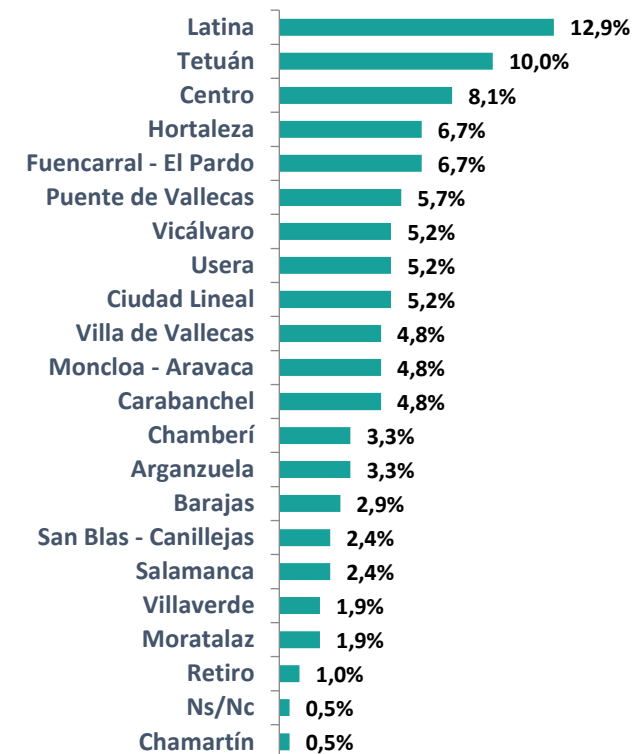
Sexo de la persona entrevistada



Edad de la persona entrevistada



Distrito de residencia



**Media de 1,81 menores de 18 años por familia encuestada.**

Base: 210

CUE de satisfacción SERCAF-Menores. Base 2022 = 210. C1: A efectos de análisis estadísticos, ¿podría indicar el rango de edad en el que se encuentra? / C2: Por favor, marque el sexo que corresponda en su caso. / C3: Indique el distrito donde reside / C4: Por último, ¿puede indicar el número de menores de 18 años que tiene a su cargo?



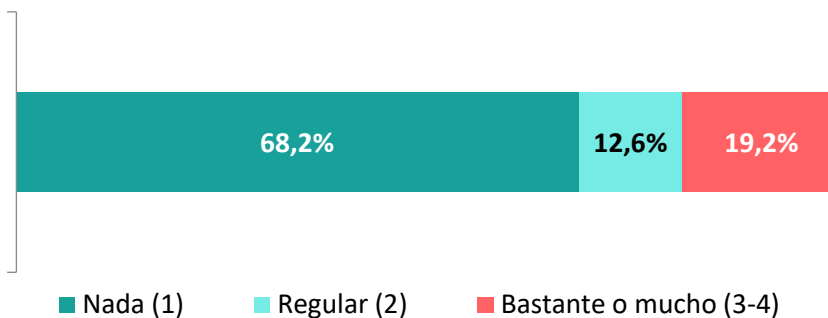
**2.**

**Percepción del servicio por parte de las niñas, niños y adolescentes**

# Satisfacción con el personal auxiliar.

## Satisfacción global con la persona auxiliar que cuida.

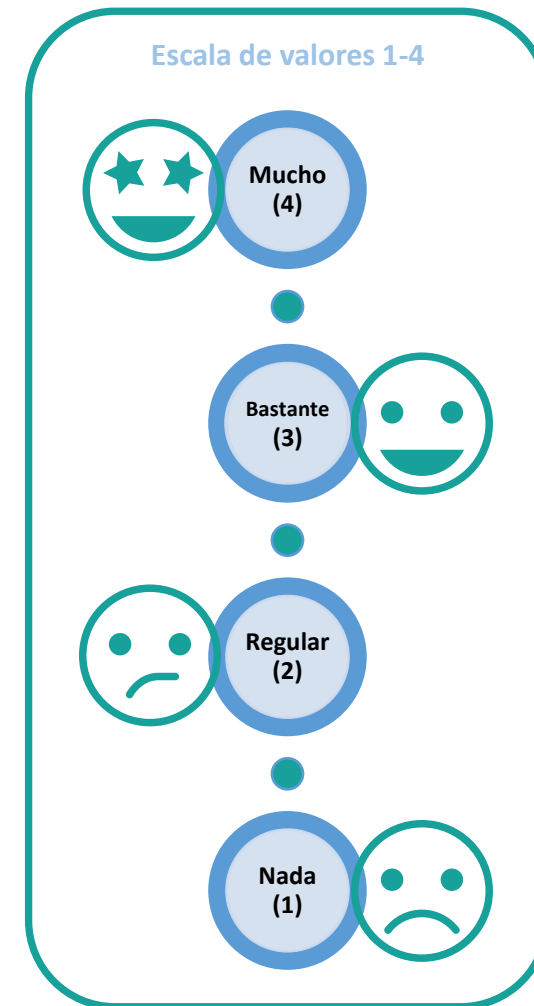
¿Preferirías que te cuidara una persona diferente?



Base: 198

**Valoración media**  
**1,6**

- En general, los niños, niñas y adolescentes se muestran satisfechos/as con los/as auxiliares del SERCAF-Menores, aspecto que se refleja en el **68,2% que no quieren que les cuide una persona diferente a la que lo hace en la actualidad.**
- La media de satisfacción con este aspecto ha resultado de 1,6, lo cual, teniendo en cuenta que se trata de un indicador inverso, es una buena valoración.
- **No obstante, al 19,2% les gustaría bastante (10,1%) o mucho (9,1%) que les cuidara otra persona, lo que denota insatisfacción de un nutrido grupo de niños y niñas con su situación actual.**

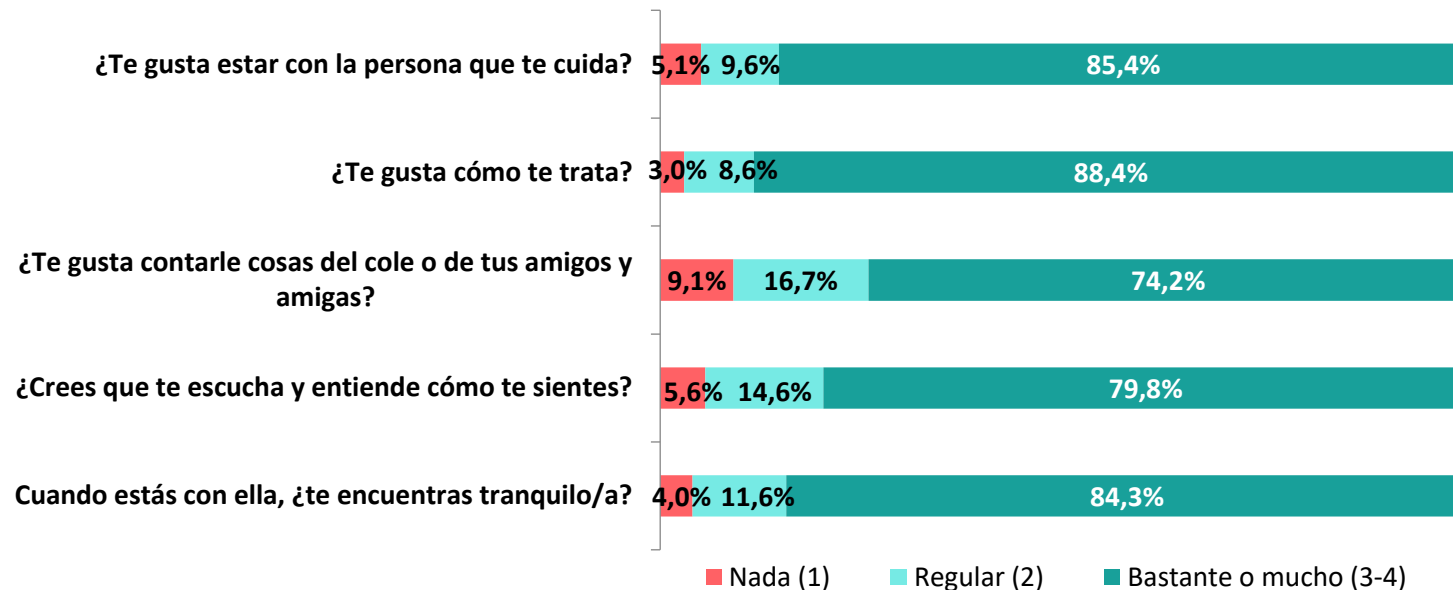


CUE de satisfacción NNA SERCAF-Menores. Base 2022 = 198. P3: Ahora te vamos a preguntar por la persona que te cuida cuando no pueden hacerlo tu madre o tu padre: ¿Preferirías que te cuidara una persona diferente?.

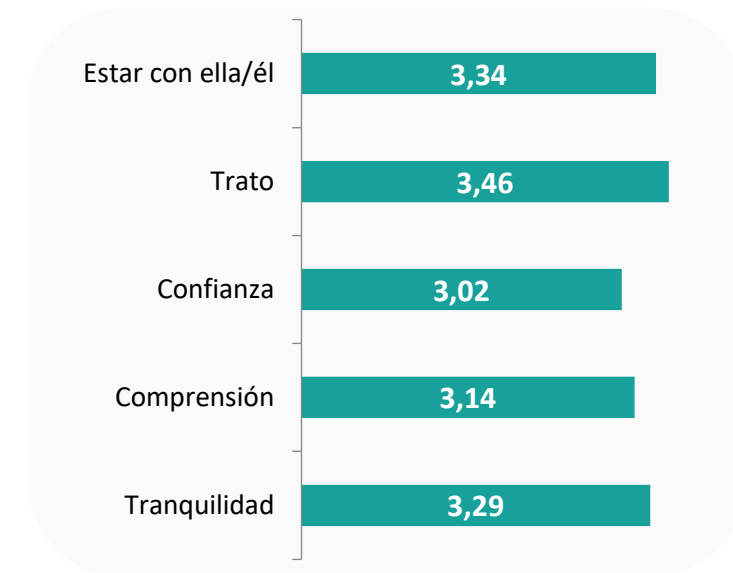


# Satisfacción con el personal auxiliar (II).

## Satisfacción con la atención recibida.



### Ranking de atributos



Base: 198

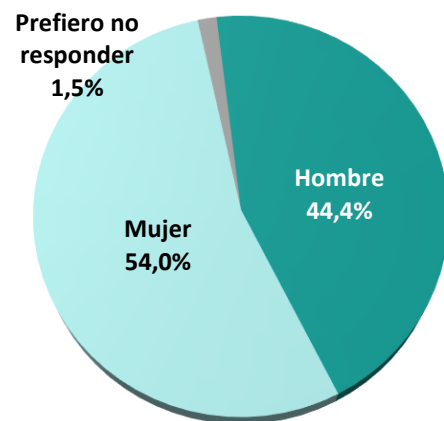
- En general, los niños, niñas y adolescentes se muestran conformes con la atención que reciben del personal auxiliar: todas las puntuaciones medidas se encuentran por encima del 3 (escala 1-4) y, en general, cuentan con más de  $\frac{3}{4}$  partes de NNA satisfechos/as.
- El aspecto mejor valorado es el trato que reciben (3,46), que también es el indicador que reúne menos NNA insatisfechos/as (3%).
- Tienen especial interés los porcentajes de NNA que no se encuentran tranquilos/as cuando están con los/as auxiliares (4%), que no se sienten escuchados y comprendidos (5,6%) o a quienes no les gusta estar con sus auxiliares (5,1%).

CUE de satisfacción NNA SERCAF-Menores. Base 2022 = 198. P3: Ahora te vamos a preguntar por la persona que te cuida cuando no pueden hacerlo tu madre o tu padre. Escala 1-4: nada (1), regular (2), bastante (3) y mucho (4).

# Datos de clasificación.

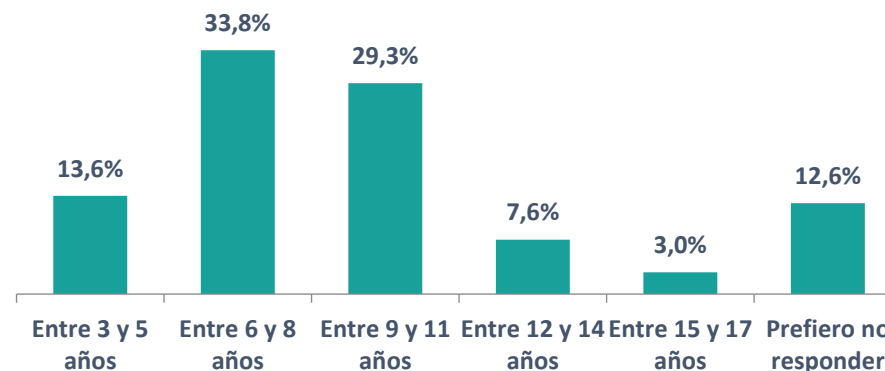


Sexo de la persona entrevistada

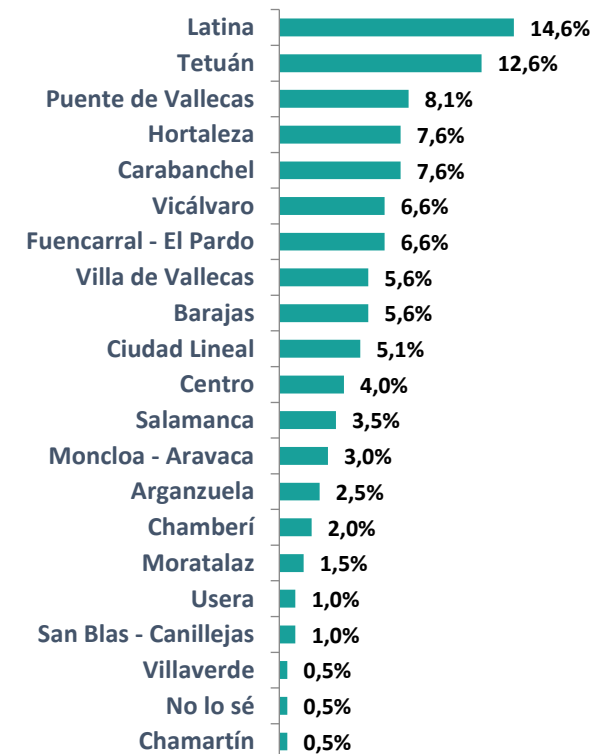


Base: 198

Edad de la persona entrevistada



Distrito de residencia



CUE de satisfacción NNA SERCAF-Menores. Base 2022 = 198. 1: Antes de empezar, ¿puedes decirnos cuántos años tienes? / 2: ¿Eres una chica o un chico? / 10: 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").



familias, igualdad y  
bienestar social

**MADRID**

