

# Control de calidad de servicios para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid

## Encuesta de satisfacción a socios de Centros Municipales de Mayores










Madrid, noviembre de 2016

	Páginas
1. Ficha Técnica	3-4
2. Perfil de la muestra	5-6
3. Satisfacción con el servicio de Centros Municipales de Mayores	7-19
4. Perfil del usuario del servicio de Centros Municipales de Mayores	19-21

---

# 1. Ficha técnica

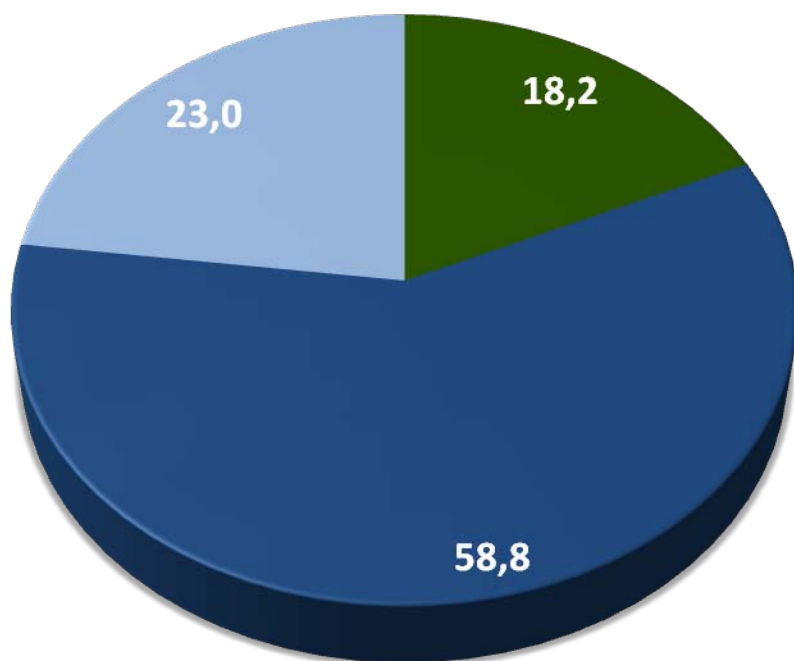


-  **Ámbito:** Municipio de Madrid.
-  **Universo:** socios de los Centros Municipales de Mayores del municipio de Madrid incluidos en la base de datos facilitada por el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo del Ayuntamiento de Madrid (17.644 registros).
-  **Selección de la muestra:** Muestreo aleatorio simple a la base de datos de usuarios proporcionada por el Ayuntamiento de Madrid.
-  **Procedimiento de recogida de la información:** Entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).
-  **Tamaño de la muestra:** 1.000 entrevistas.
-  **Error muestral:**  $\pm 3,2\%$  (N=1.000) para un grado de confianza del 95,5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable de  $P=Q=0,5$  en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
-  **Duración de la entrevista:** 5 minutos aproximadamente.
-  **Fechas del trabajo de campo:** 18 de octubre de 2016 (prueba piloto) y del 10 al 18 de noviembre de 2016.
-  **Instituto:** GAD3

## 2. Perfil de la muestra



- Todos o casi todos los días de la semana
- Una o dos veces a la semana
- Una o dos veces al mes



	Número de entrevistas
Todos o casi todos los días de la semana	182
Una o dos veces a la semana	588
Una o dos veces al mes	230

En la actualidad y de forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal de Mayores (CMM)?

### **3. Satisfacción con el servicio de Centros Municipales de Mayores**



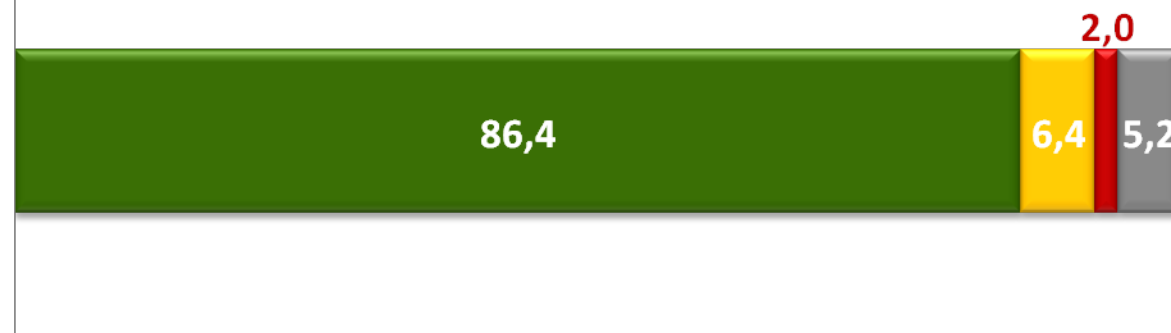
Valoración media

8,2

Información  
recibida en la  
incorporación

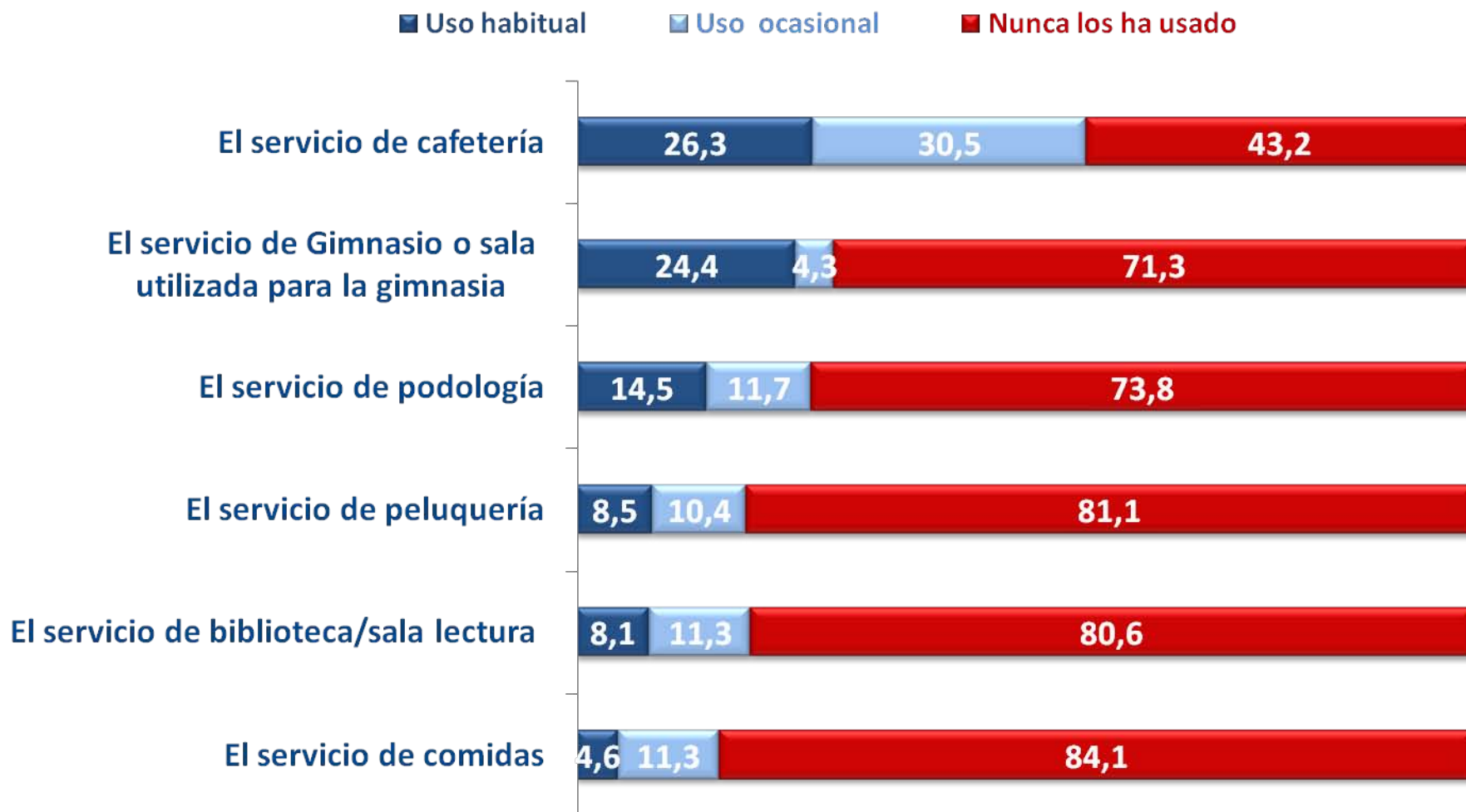
■ Satisfecho (7 a 10)   ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)   ■ Insatisfecho (0 a 3)   ■ NS/NC

Satisfacción con la información  
recibida en la incorporación



Utilizando una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa Muy Insatisfecho y “10” Muy Satisfecho, ¿puede decirme cómo se encuentra de satisfecho con la información que recibió sobre los programas y servicios en el momento de incorporación al centro?





De los siguientes servicios ofertados en los CMM, ¿puede decirme los que usted ha usado en alguna ocasión o usa de forma habitual?

# Satisfacción con los servicios utilizados del CMM

## Valoración media

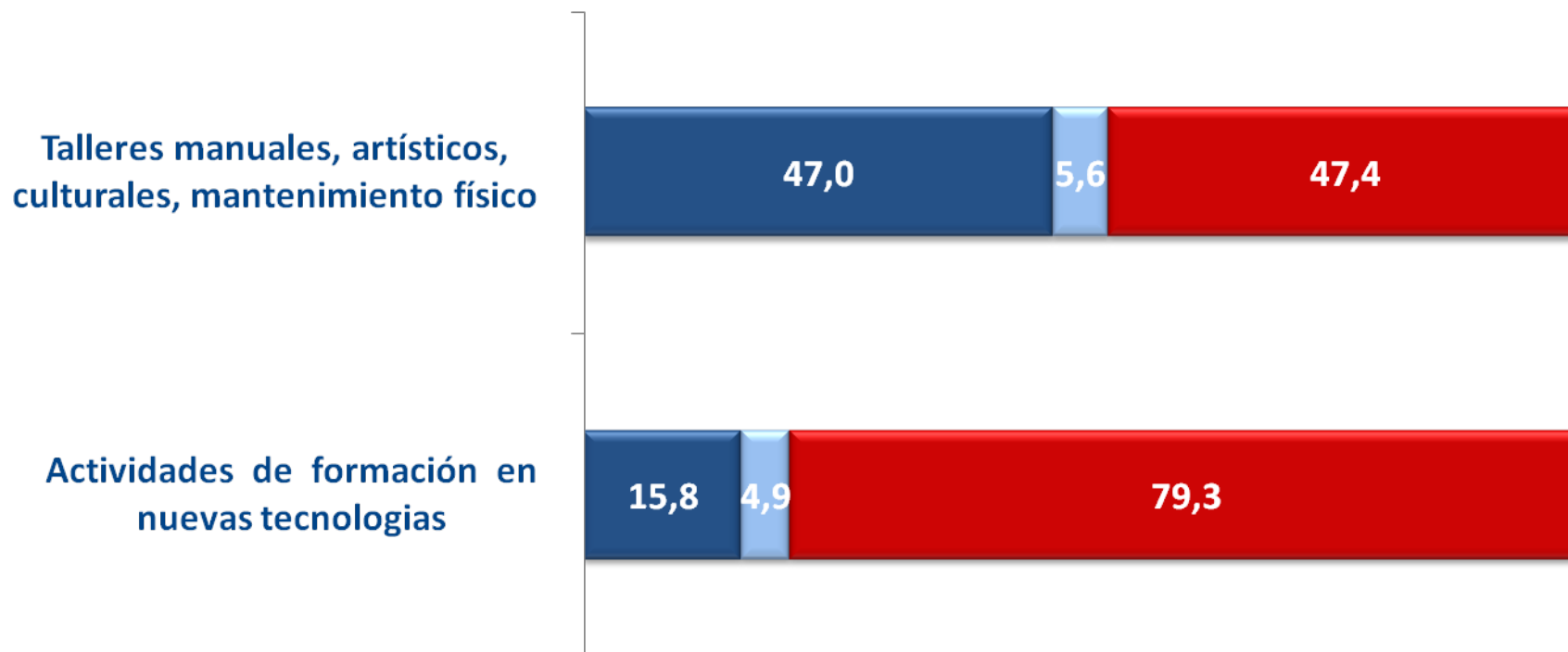


■ Satisfecho (7 a 10)    
 ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)    
 ■ Insatisfecho (0 a 3)    
 ■ NS/NC

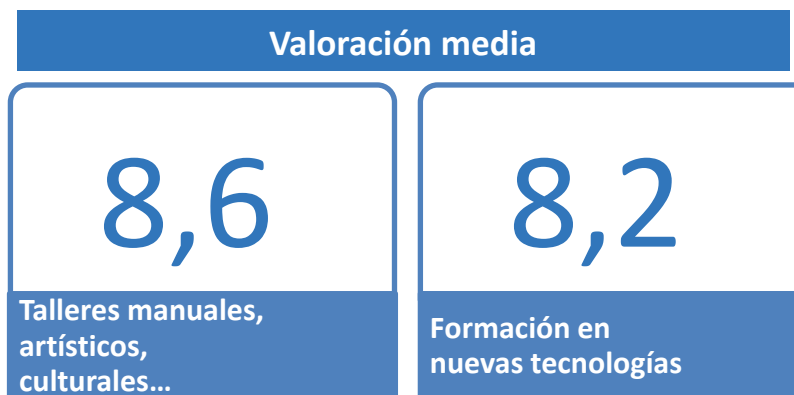


Por favor, indique su grado de satisfacción con los servicios que utiliza en su CMM. Para ello, utilice una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

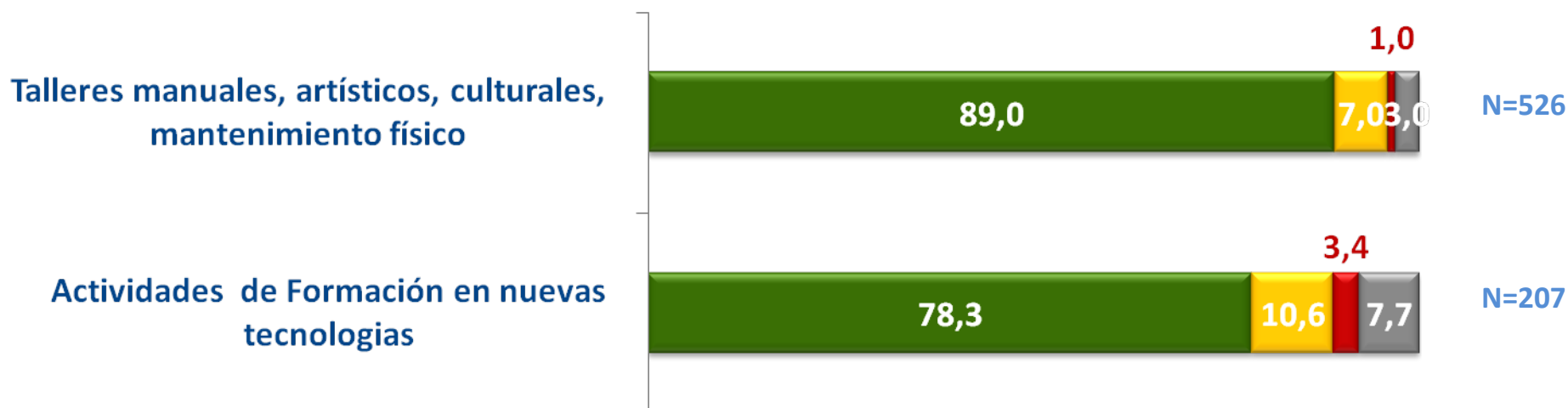
■ **Uso habitual**    ■ **Uso ocasional**    ■ **Nunca los ha usado**



De las siguientes actividades ofertadas en los CMM, ¿puede decirme las que usted ha realizado en alguna ocasión o realiza de forma habitual?



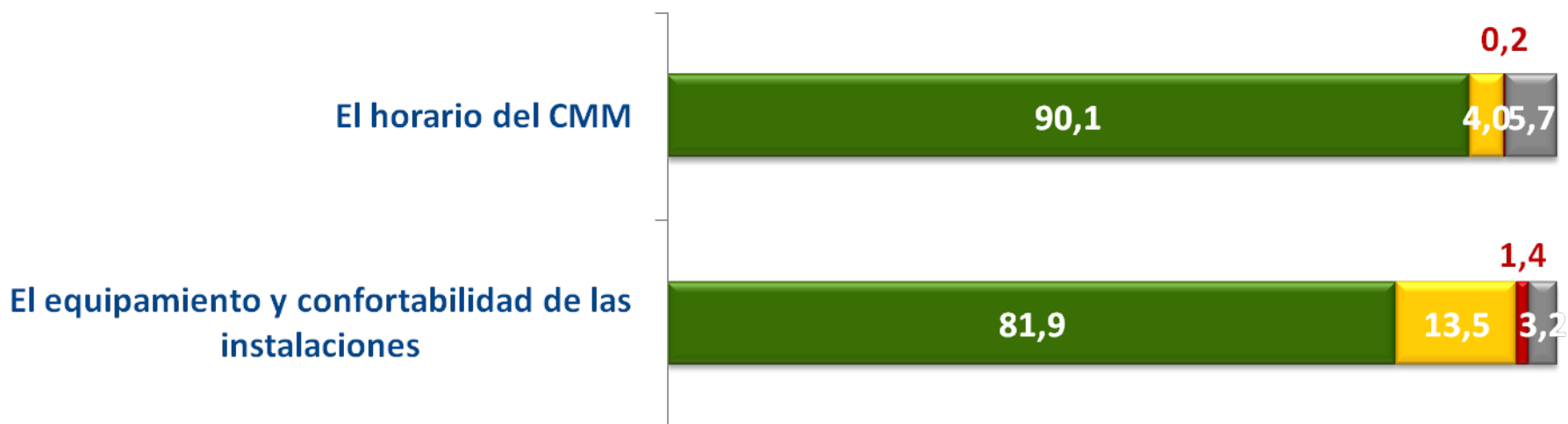
■ Satisfecho (7 a 10)  
 ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)  
 ■ Insatisfecho (0 a 3)  
 ■ NS/NC



Por favor, indique su grado de satisfacción con las actividades que ha realizado o realiza en su CMM. Continúe utilizando una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.



■ Satisfecho (7 a 10)   ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)   ■ Insatisfecho (0 a 3)   ■ NS/NC



Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su CMM. Para ello, utilice una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

Valoración media

8,7

Trato y actitud de los profesionales

■ Satisfecho (7 a 10)

■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

■ Insatisfecho (0 a 3)

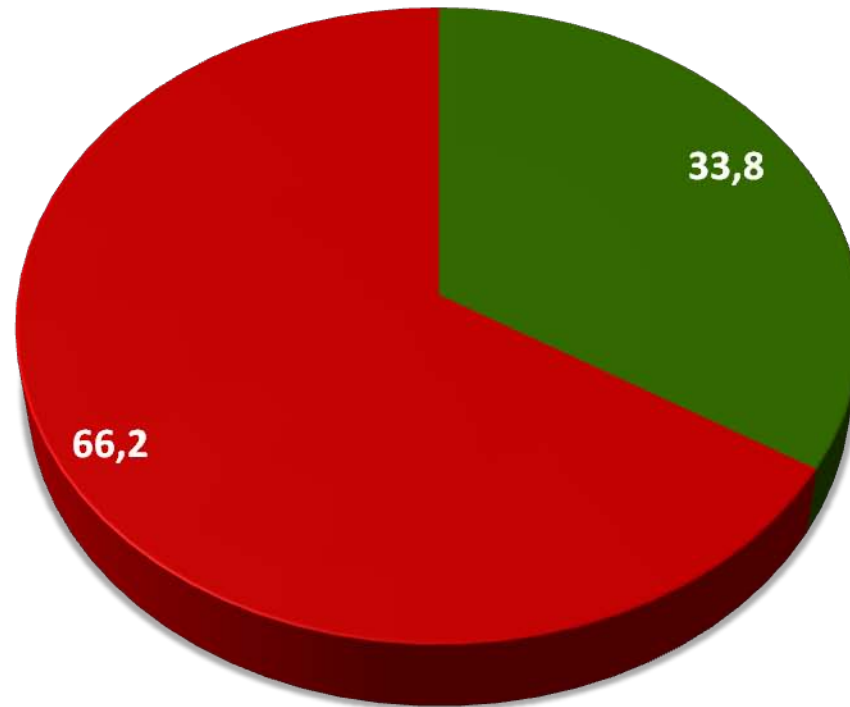
■ NS/NC

Trato y actitud de los profesionales del CMM

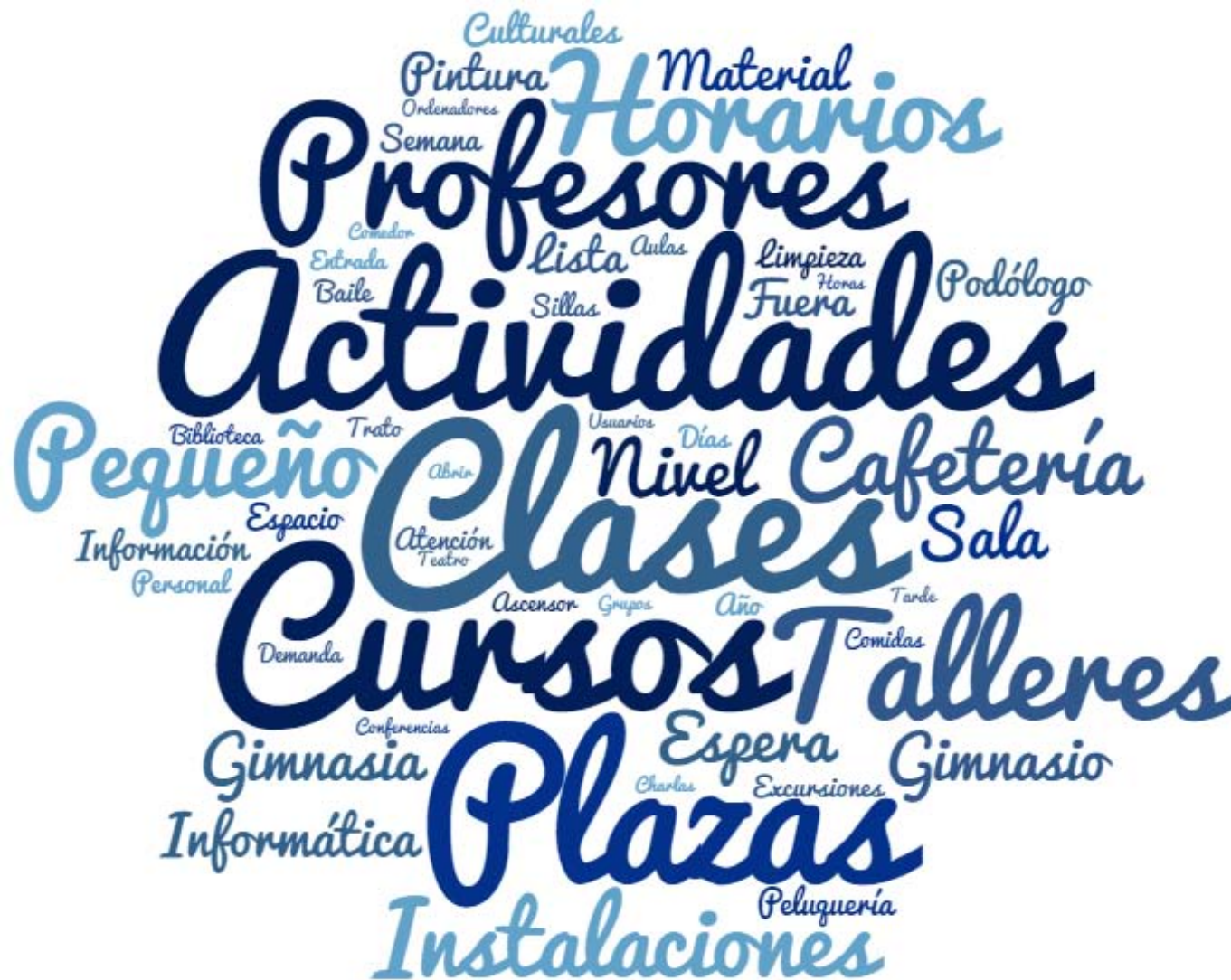


Por favor, valore el trato y actitud de los profesionales que intervienen en los CMM, utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

■ Si      ■ No



¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



¿Cuál?

Sólo a personas que sí tienen alguna sugerencia de mejora (n=338). Incluye los términos con más menciones.



Valoración media

8,3

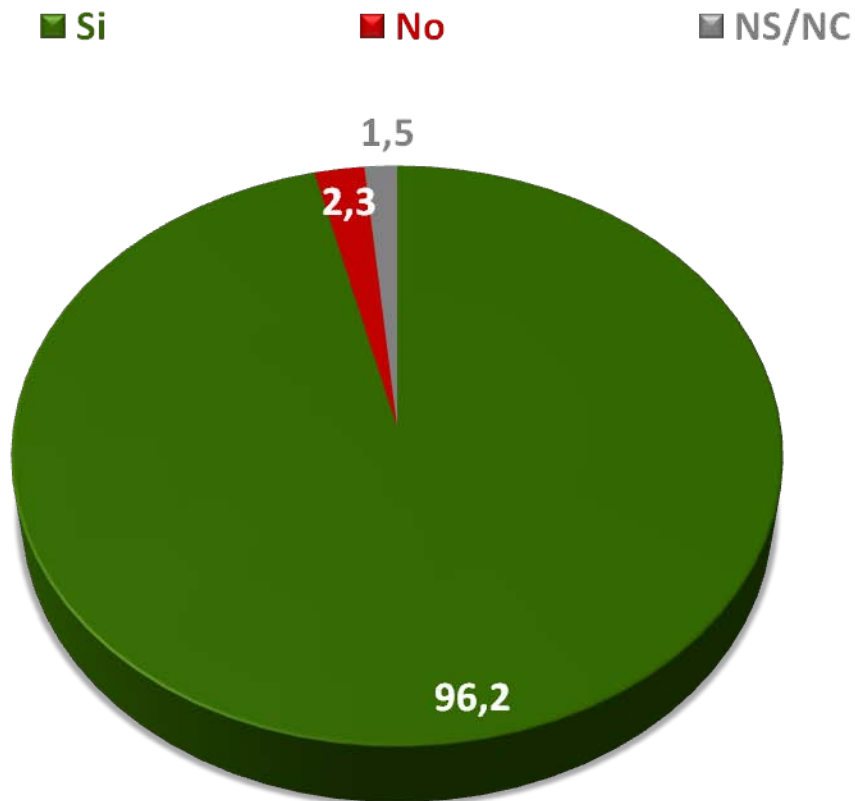
Valoración general  
del servicio

■ Satisfecho (7 a 10)   ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)   ■ Insatisfecho (0 a 3)   ■ NS/NC

Valoración general del servicio



En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del CMM, ¿cuál es su grado de satisfacción general?



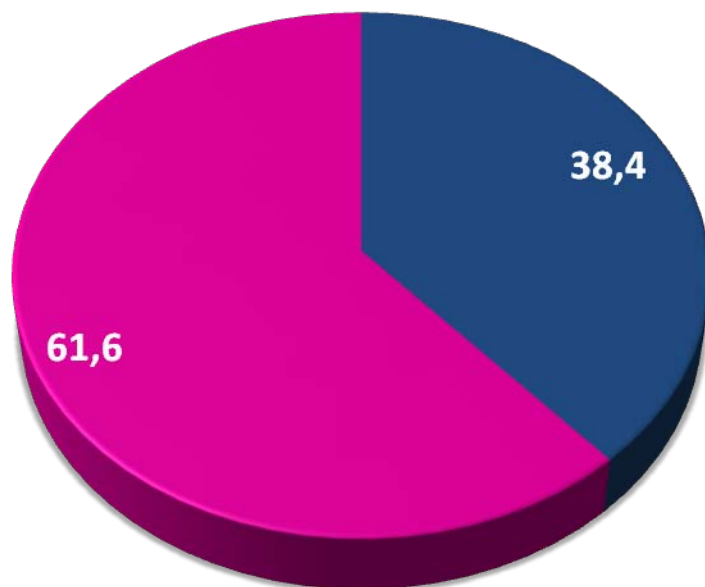
¿Recomendaría usted este servicio?

## 4. Perfil del usuario del servicio



## Género

■ Hombre    ■ Mujer



Género del titular del servicio

## Edad media del usuario

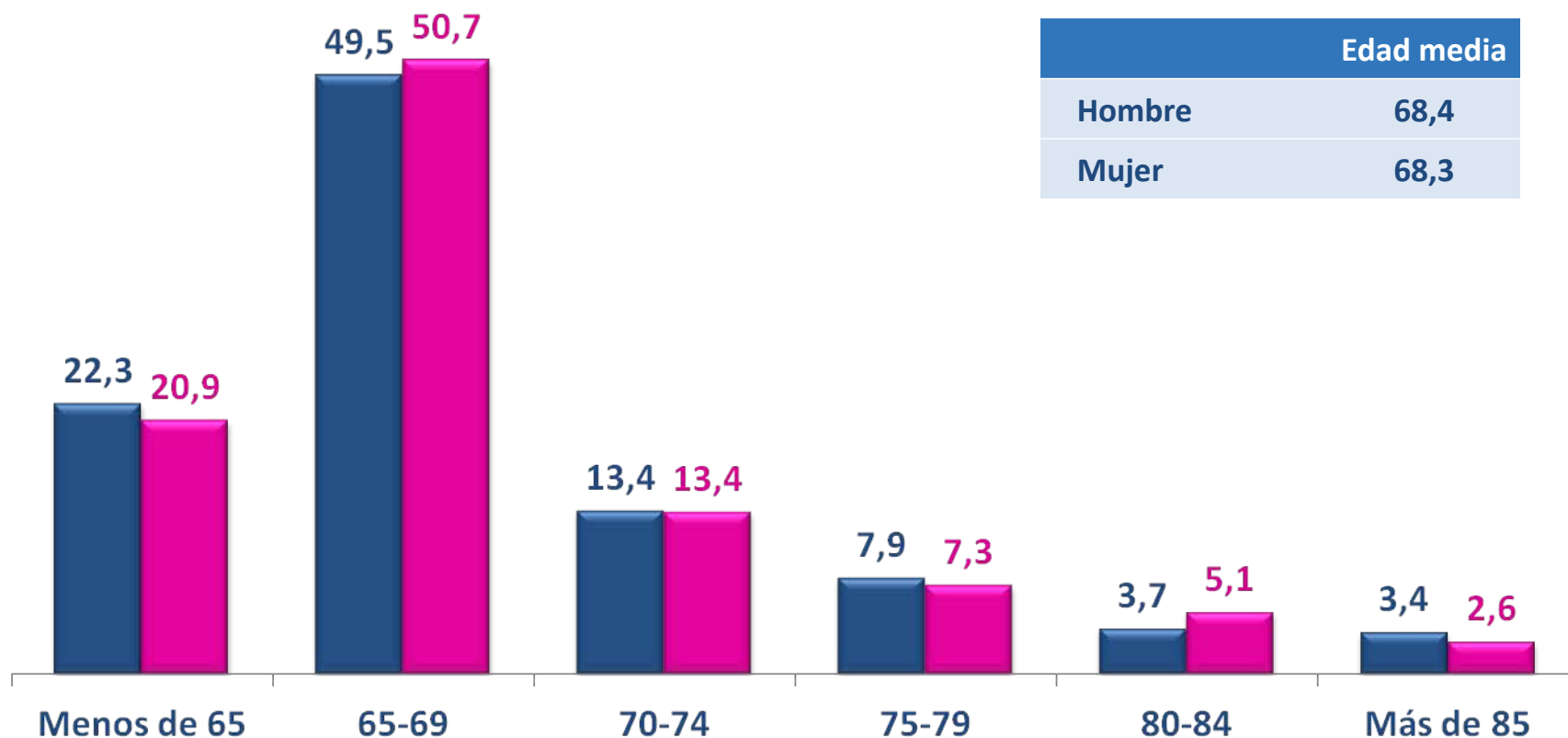
68,3



Edad media

¿Puede decirme su edad?

■ Hombre ■ Mujer



Edad media	
Hombre	68,4
Mujer	68,3

Género del titular del servicio  
¿Puede decirme su edad?