

# **CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

Estudio de satisfacción de usuarios del Servicio de Lavandería  
Domiciliaria

Mayo 2017

# Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
1. Solicitud e ingreso en el programa.....	6
2. Notoriedad y cumplimiento de objetivos.....	9
3. Impacto en la calidad de vida del usuario y/o de su familia.....	12
4. Inicio del servicio.....	15
5. Información del servicio.....	18
6. Organización del servicio.....	20
7. Valoración de los profesionales.....	23
8. Relación calidad-precio del servicio.....	25
9. Valoración global del servicio.....	28
10. Quejas y sugerencias.....	35
11. Datos de clasificación.....	40

# 0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

## 0.1. Ficha técnica

### Universo

Beneficiarios del Servicio de Lavandería Domiciliaria incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (203 registros)

### Tamaño y error muestral

103 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 6,8% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )

### Selección de informantes

Censal sobre la base de datos de usuarios.

### Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

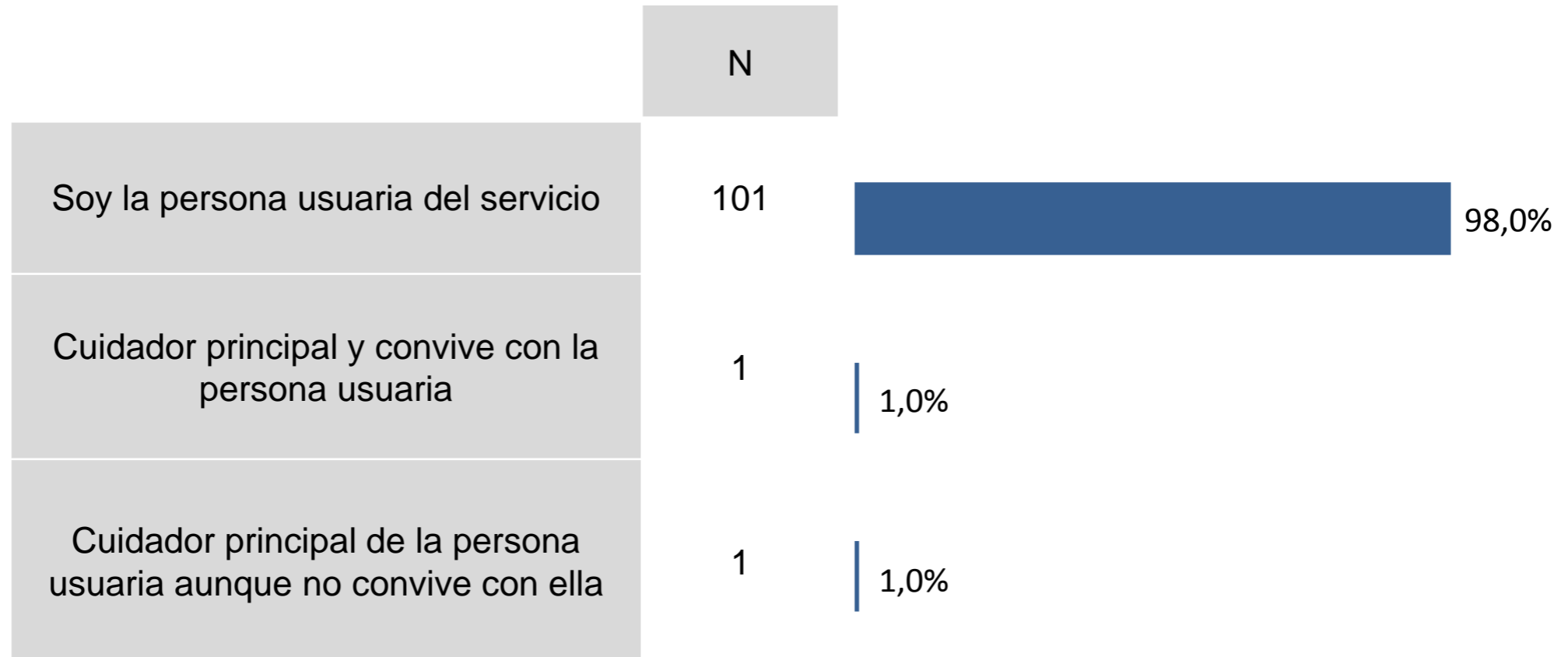
### Fechas de recogida de la información

Del 5 al 20 de abril de 2017

### Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - [www.sigmados.com](http://www.sigmados.com)

## Interlocutor de la encuesta

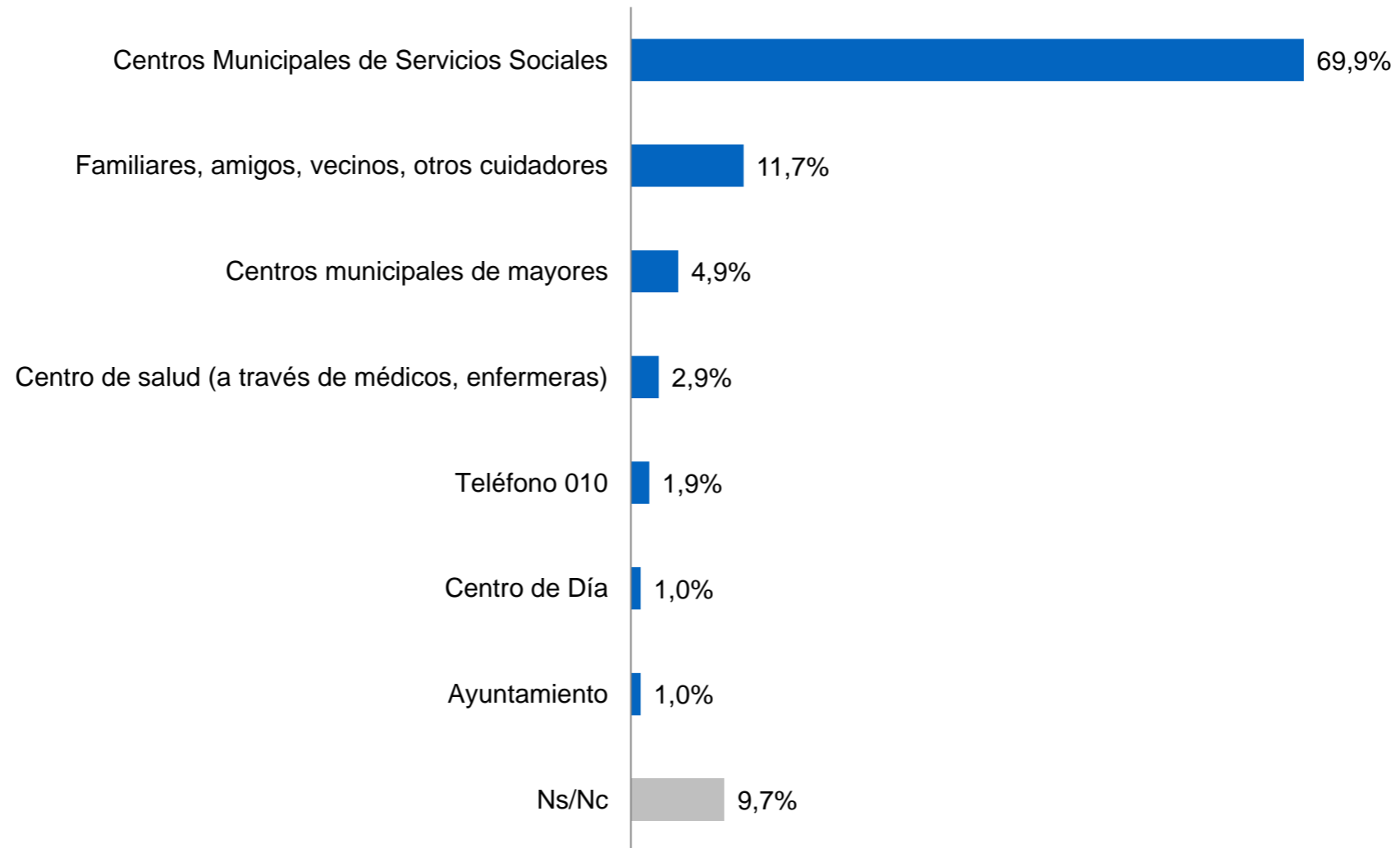


Base=103

# I.Solicitud e ingreso en el programa

# Vía de conocimientos del servicio

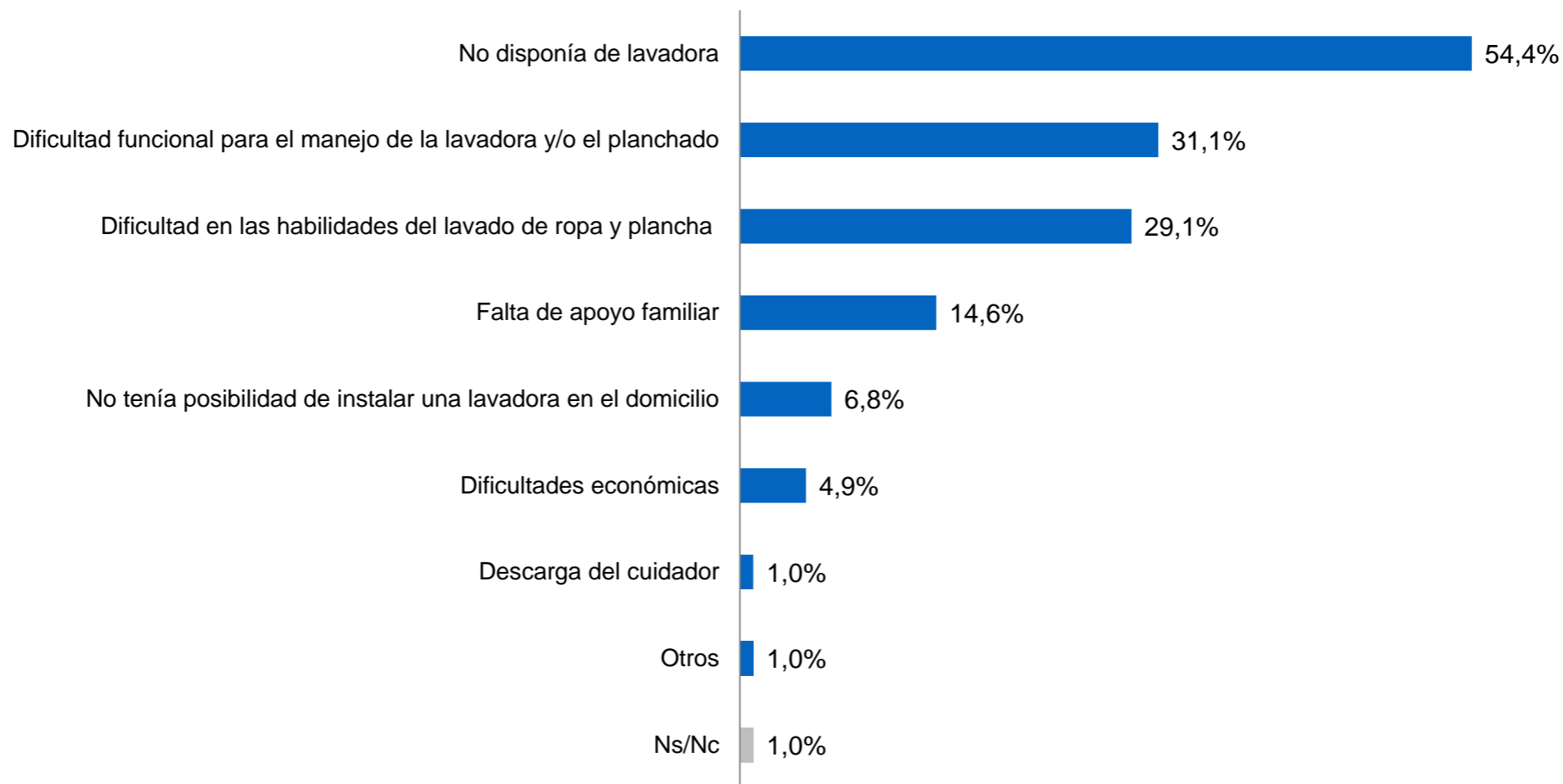
¿Cómo conoció usted el servicio de Lavandería?



Base=103

## Motivos solicitud del servicio

¿Cuál fue el motivo o motivos por los que solicitó el servicio de Lavandería?



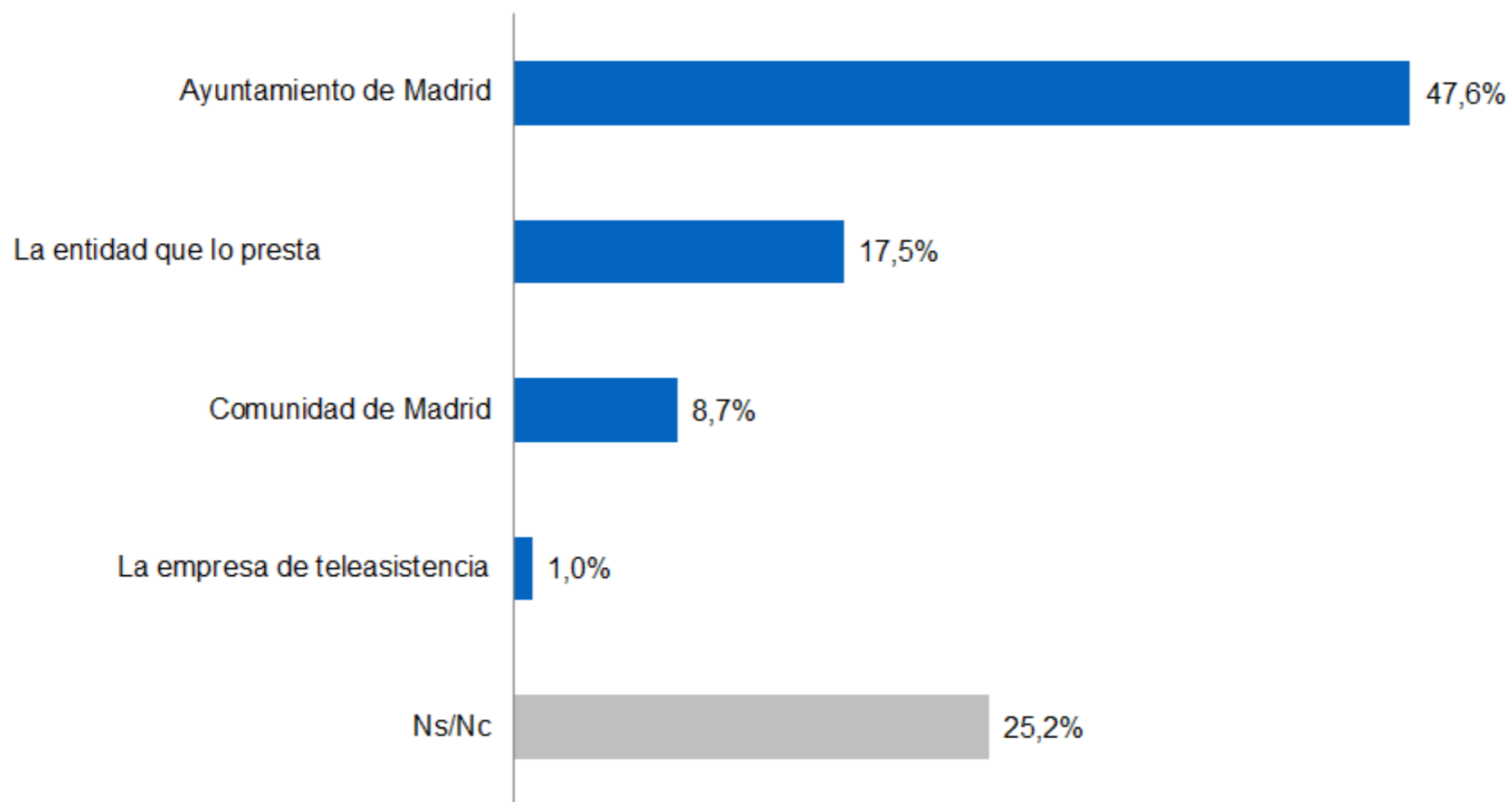
Base=103



## 2. Notoriedad y cumplimiento de objetivos

## Gestión del servicio de lavandería

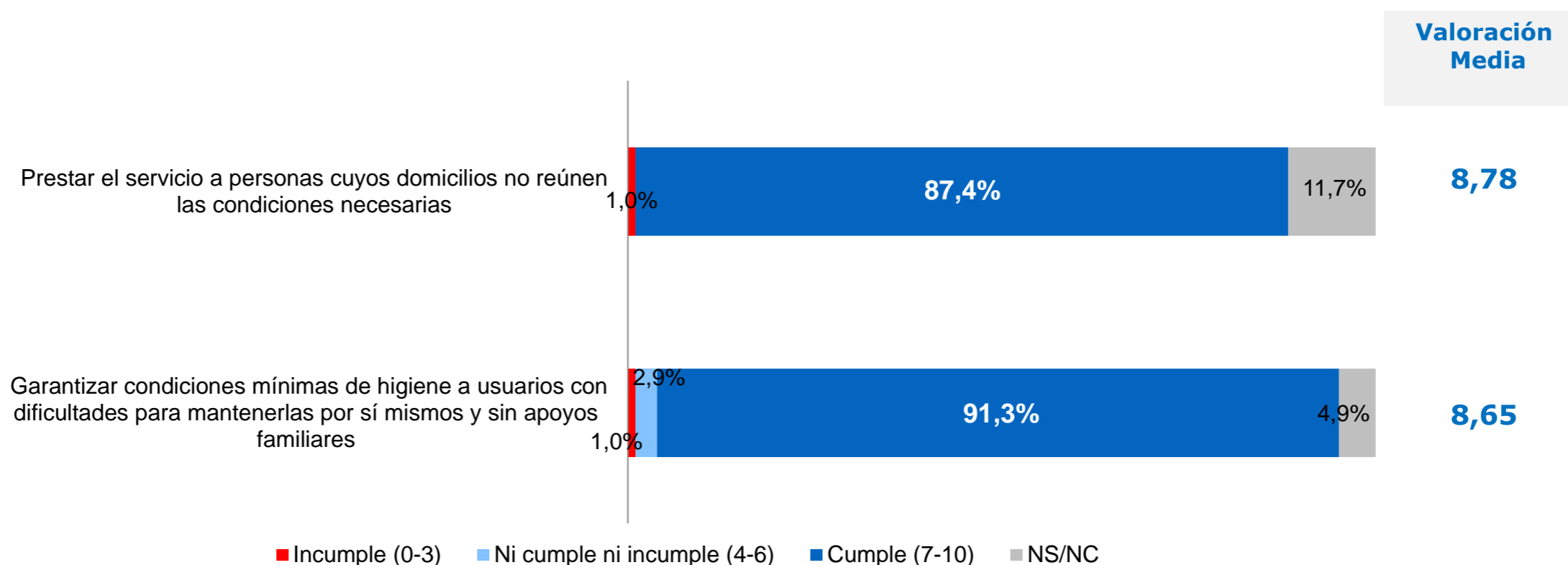
¿Qué entidad cree usted que gestiona el servicio de Lavandería?



Base=103

# Cumplimiento objetivos del servicio de lavandería

En qué medida cree usted que el servicio de Lavandería cumple los siguientes objetivos. Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa que lo Incumple totalmente y "10" que lo Cumple totalmente.

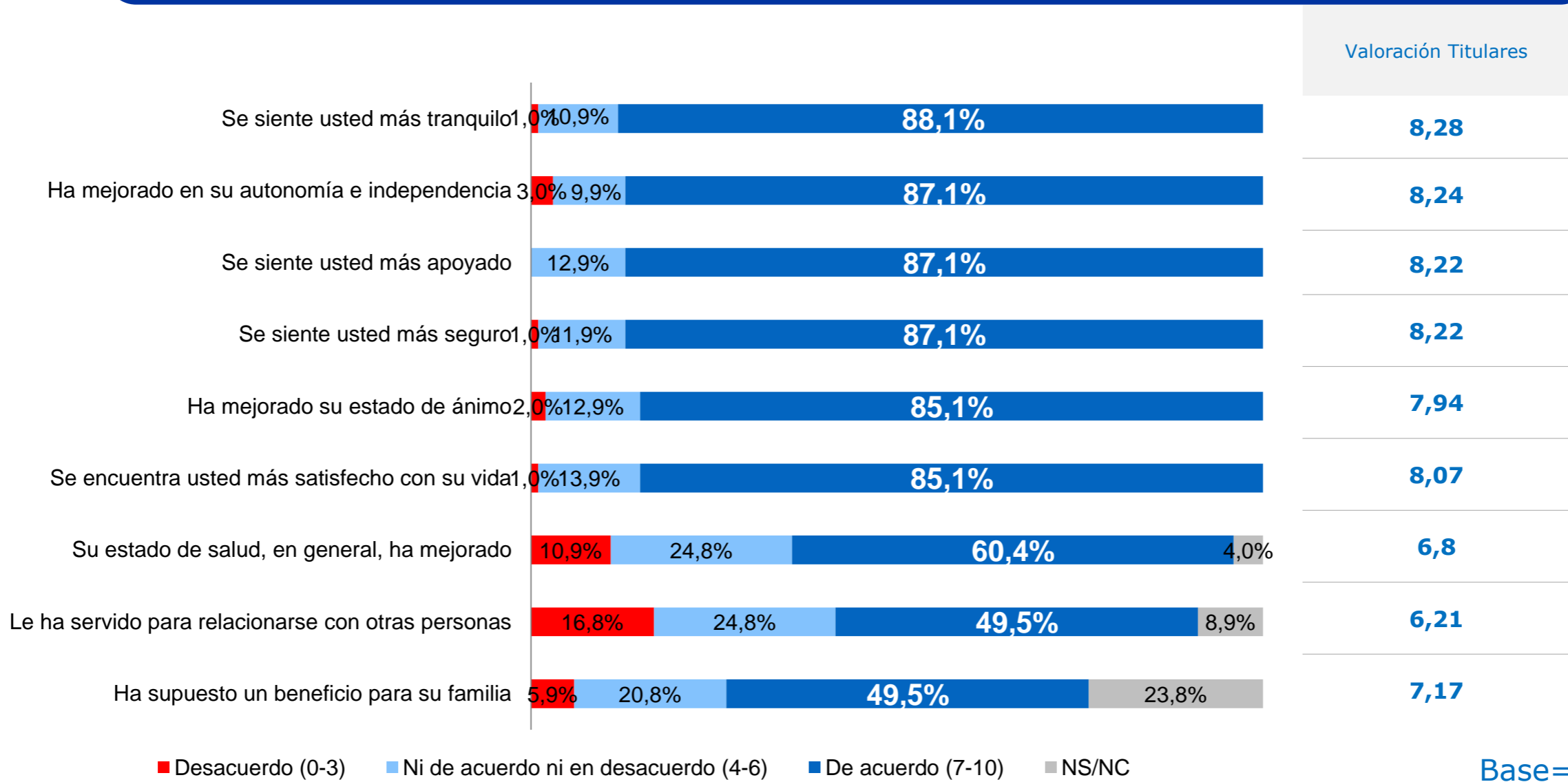


Base=103

# 3. Impacto en la calidad de vida del usuario y/o de su familia

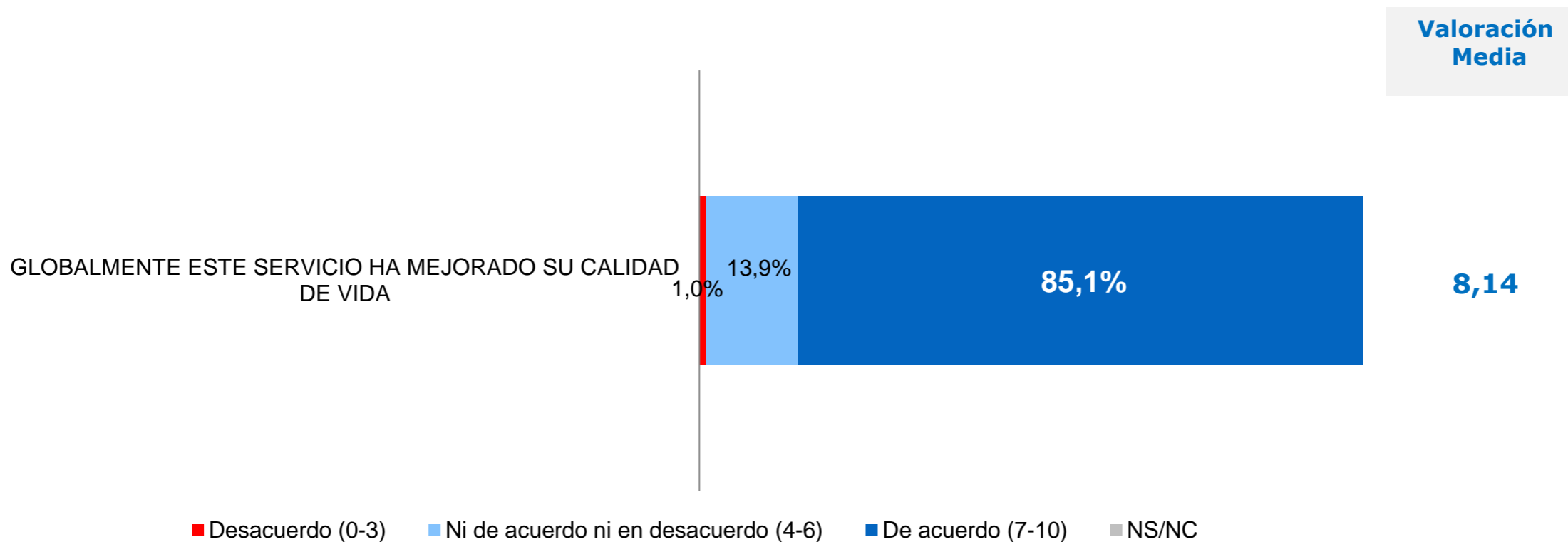
# Influencia del servicio de lavandería en la vida cotidiana de los usuarios

A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el servicio de Lavandería. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas



# Influencia del servicio de lavandería en la vida cotidiana de los usuarios

## Valoración Global

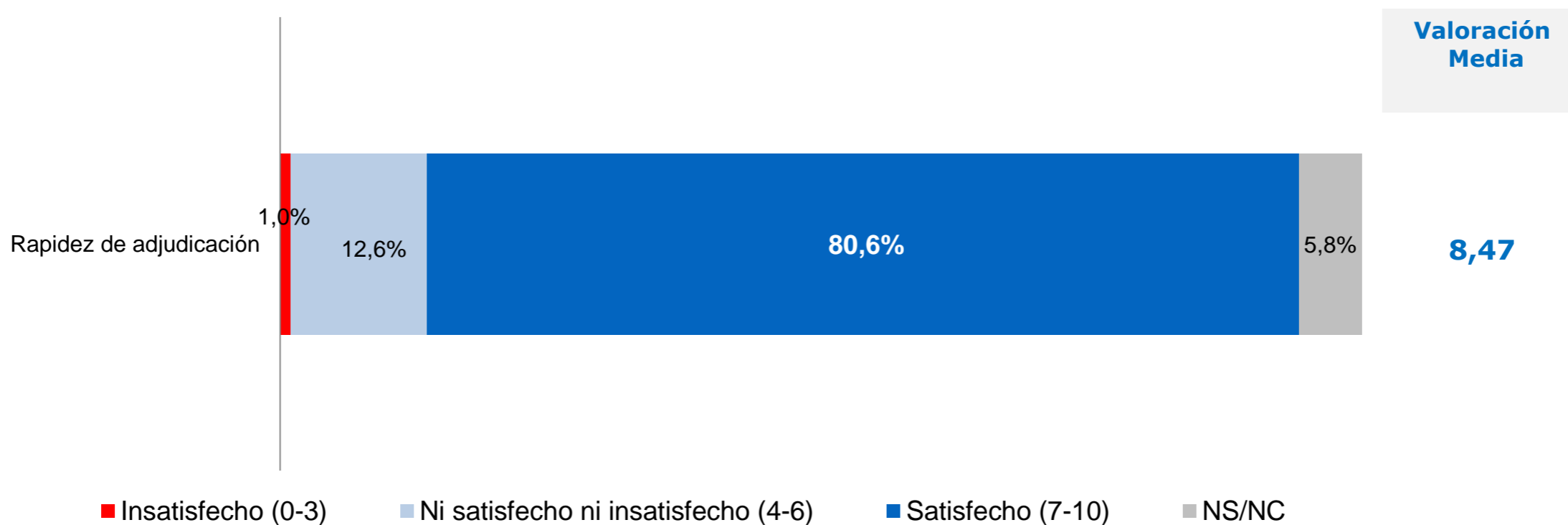


Base=103

## 4. Inicio del servicio

# Satisfacción con la rapidez de adjudicación del servicio de lavandería

¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio de Lavandería hasta que le notificaron su adjudicación?

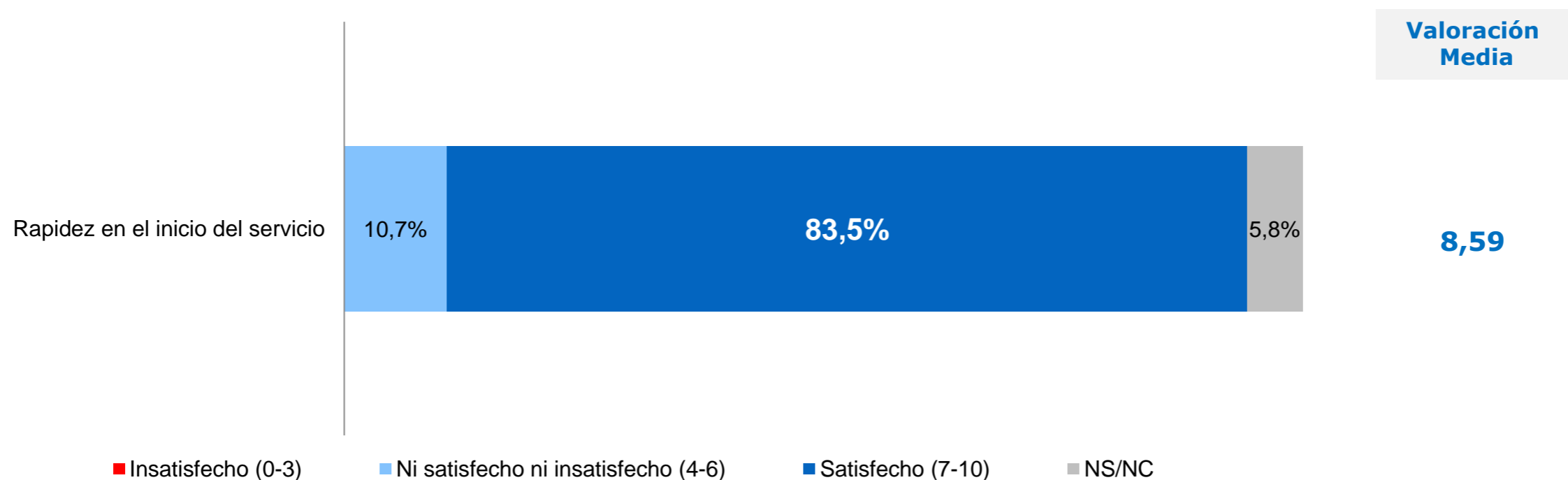


Base=103



# Información sobre el procedimiento de alta en el servicio de lavandería

¿Y cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez desde que le dieron de alta en el servicio hasta que comenzó a recibirlo?

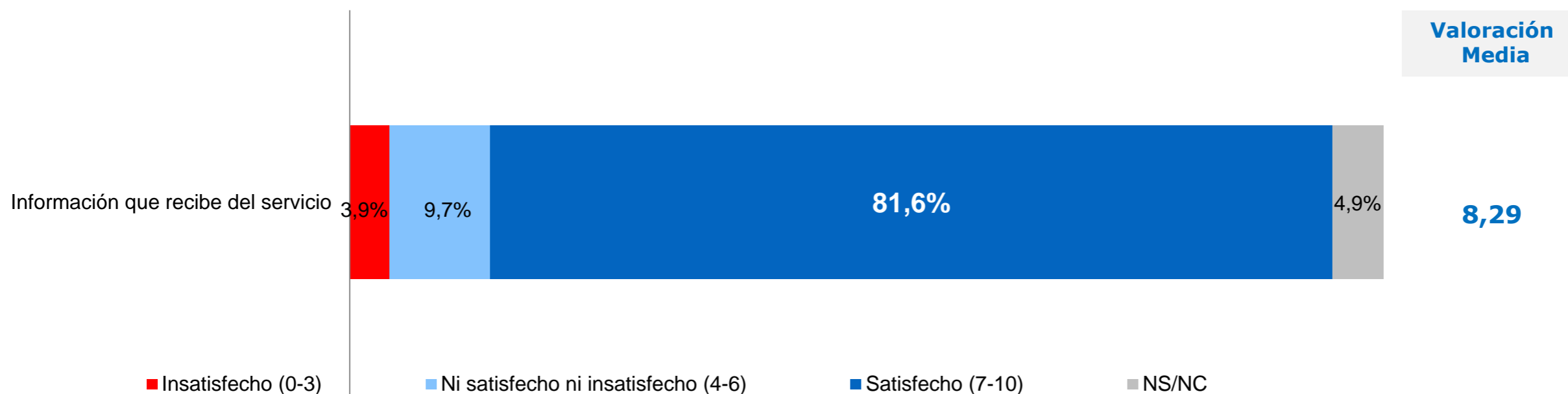


Base=103

## 5. Información del servicio

# Grado de satisfacción con la información sobre el servicio de lavandería

En general y en una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho, ¿qué opinión le merece la información que recibe sobre el servicio?

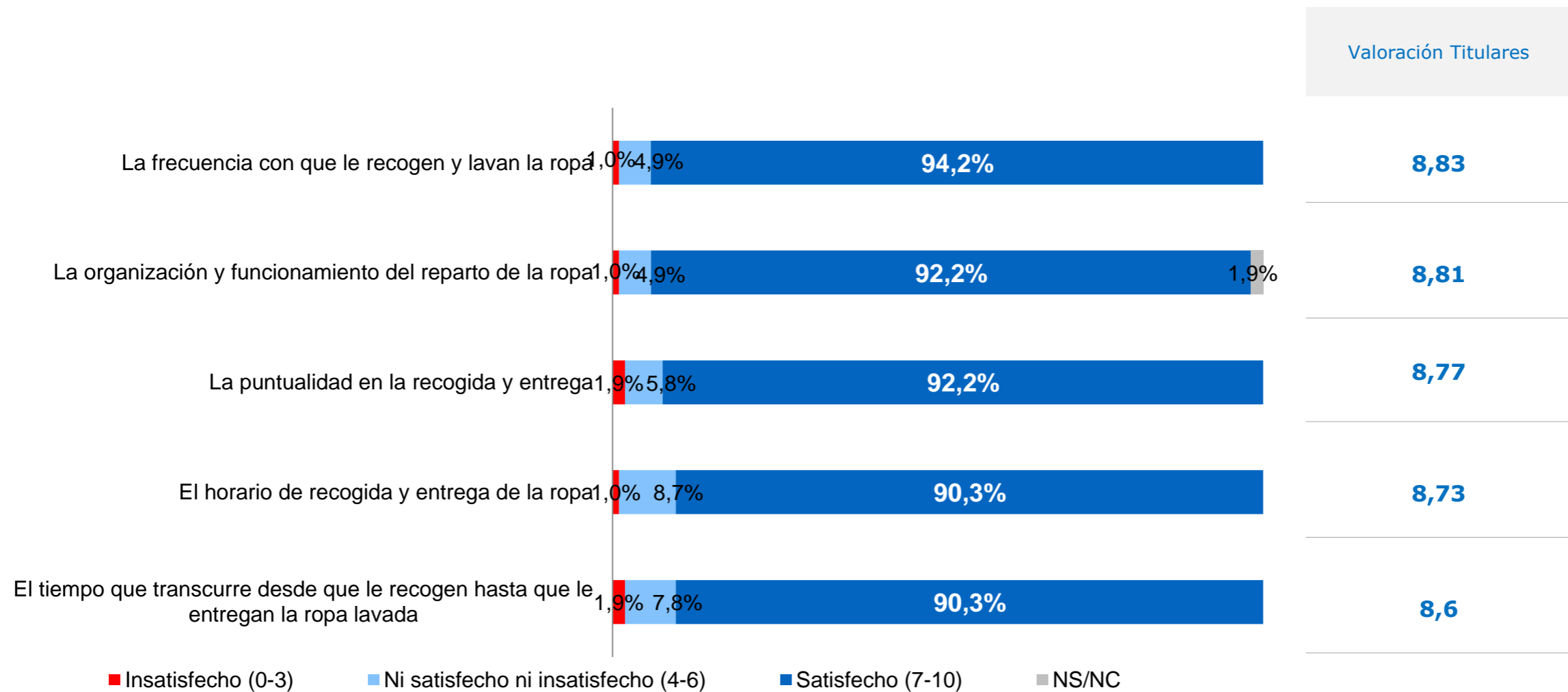


Base=103

## 6. Organización del servicio

# Satisfacción con la recogida y entrega de ropa

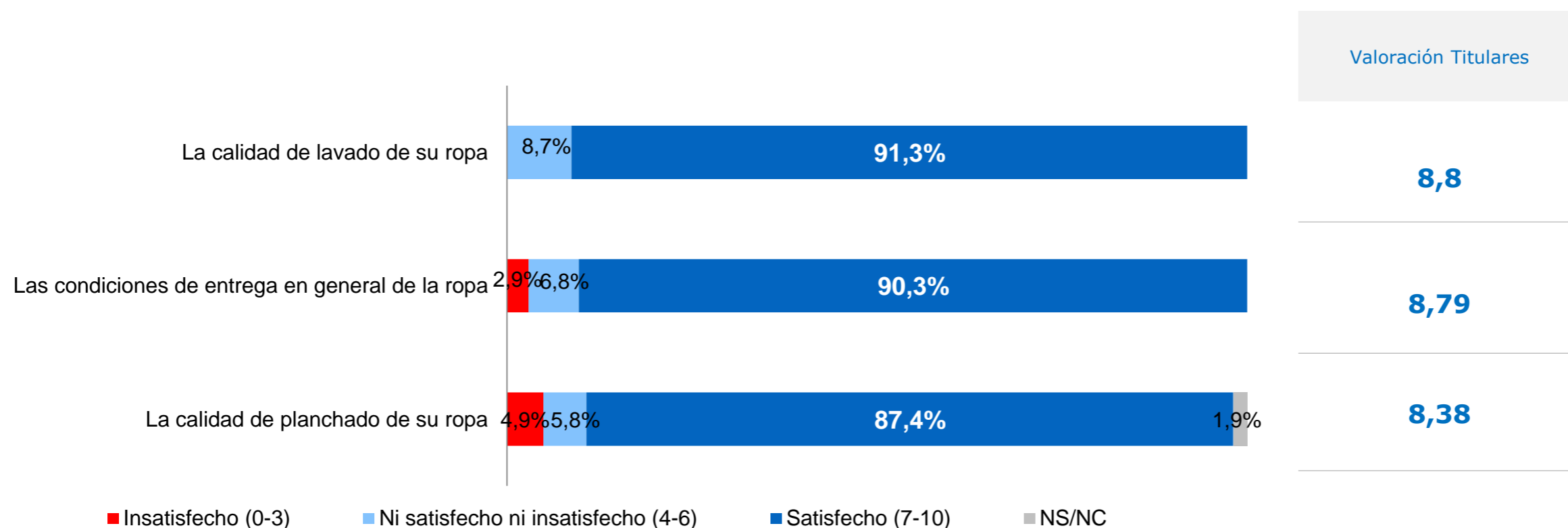
Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes la recogida y entrega de la ropa, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho



Base=103

## Satisfacción con la calidad del servicio prestado

Siguiendo la misma escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la calidad del servicio prestado

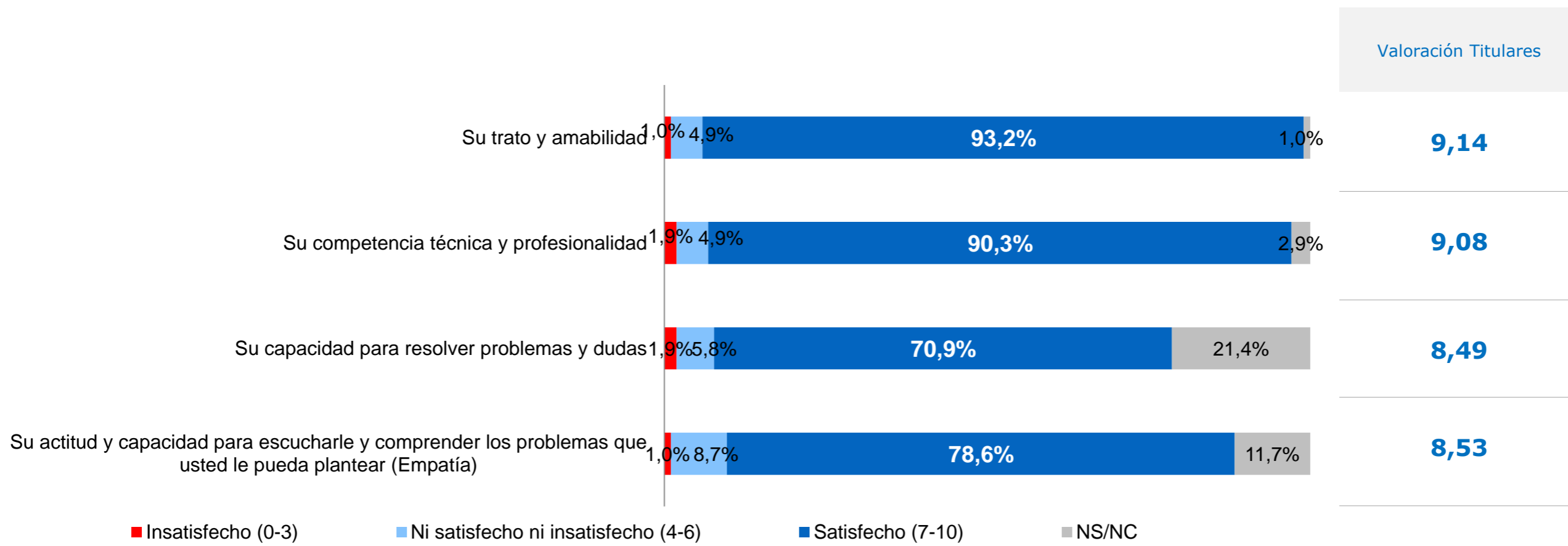


Base=103

## 7. Valoración de los profesionales

# Satisfacción con los profesionales del servicio de lavandería

Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales del servicio de Lavandería con los que usted tiene contacto (repartidores y supervisor)



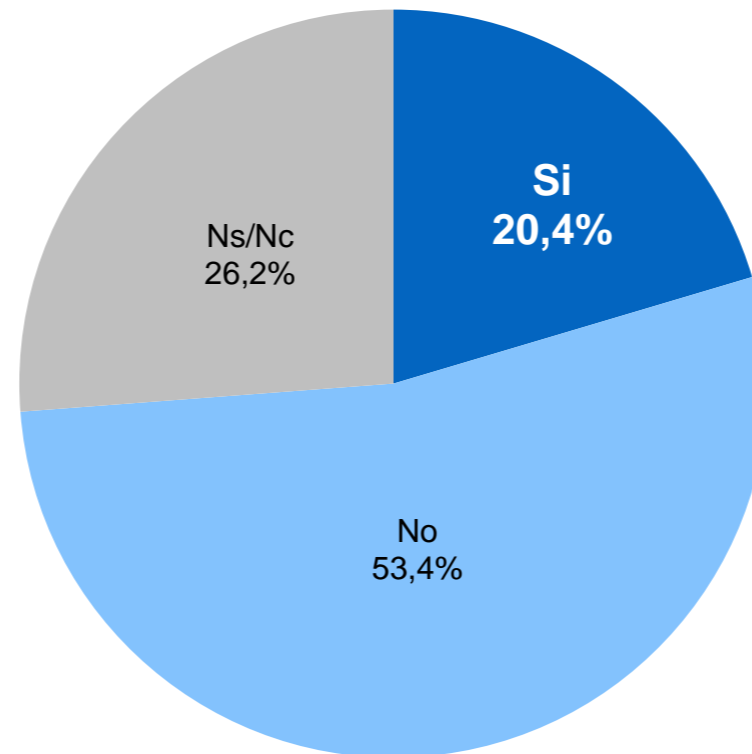
Base=103



## 8. Relación Calidad-Precio del servicio

# Conocimiento del coste del servicio de lavandería

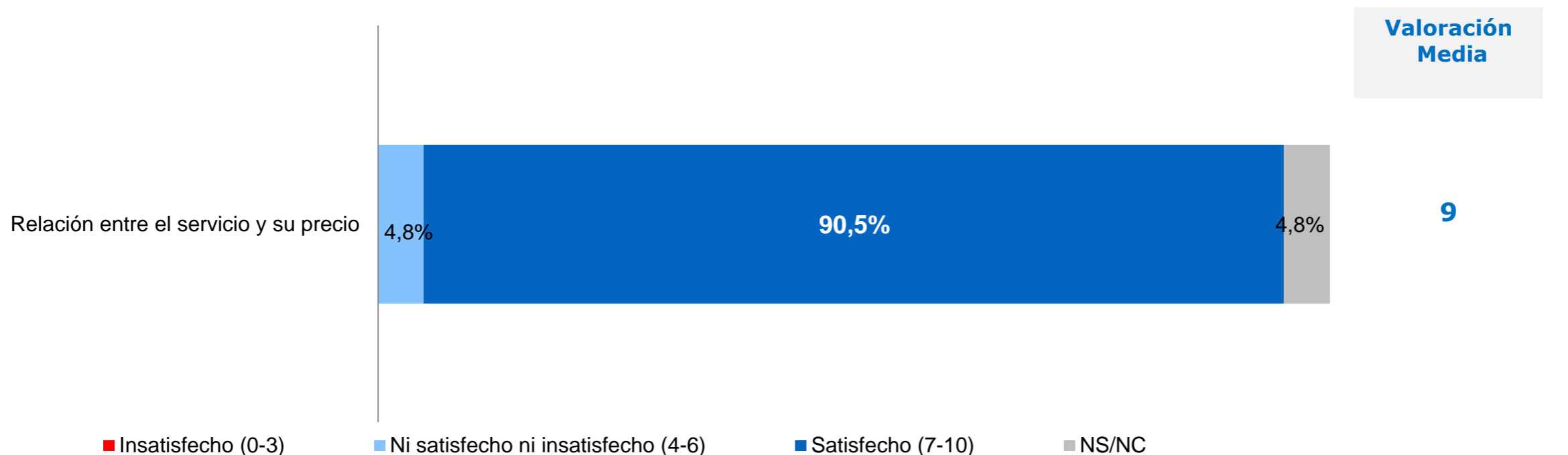
¿Conoce el coste del servicio de Lavandería Domiciliaria?



Base=103

# Grado de satisfacción con la relación calidad-precio del servicio de lavandería

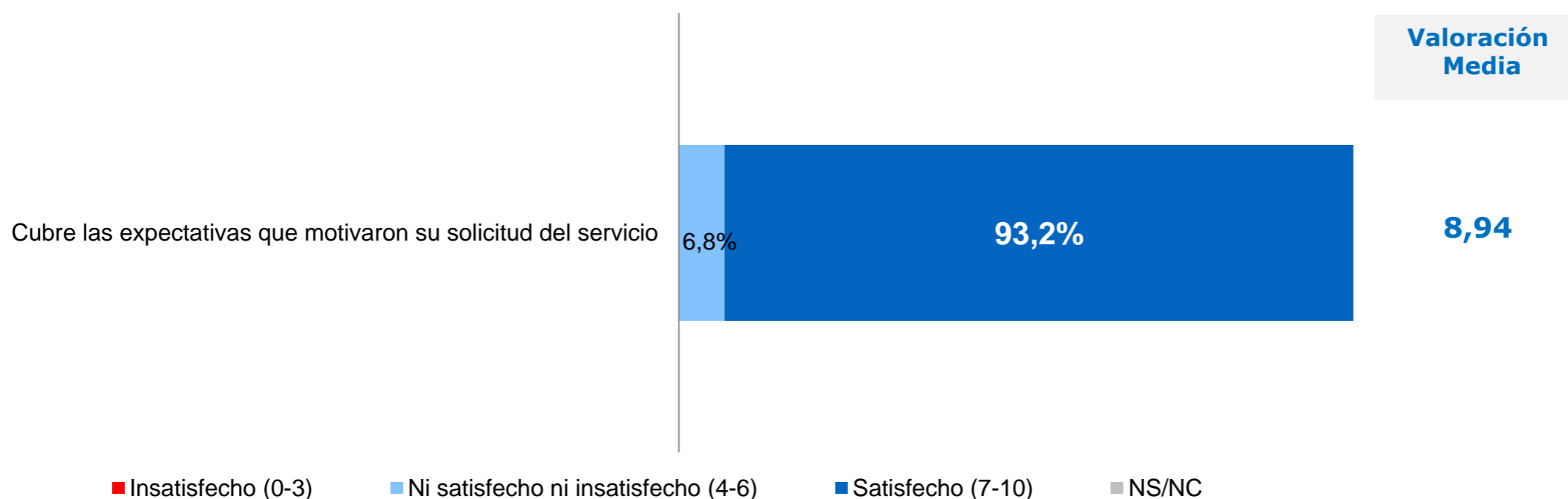
En una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho, dígame cómo valora su satisfacción con la relación entre la calidad del servicio y su precio



## 9. Valoración global del servicio

# Grado de satisfacción con las expectativas del servicio de lavandería

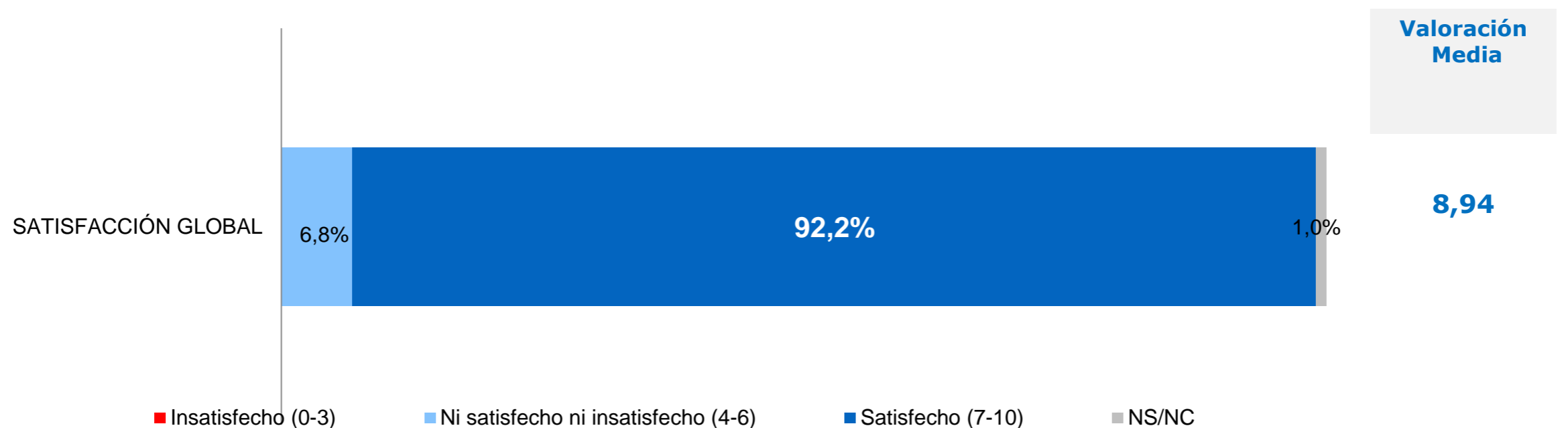
En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy insatisfecho y 10 Muy satisfecho, por favor, valore su satisfacción respecto al grado en que el servicio de Lavandería está cubriendo las expectativas que motivaron su solicitud del servicio



Base=103

## Grado de satisfacción global con el servicio de lavandería

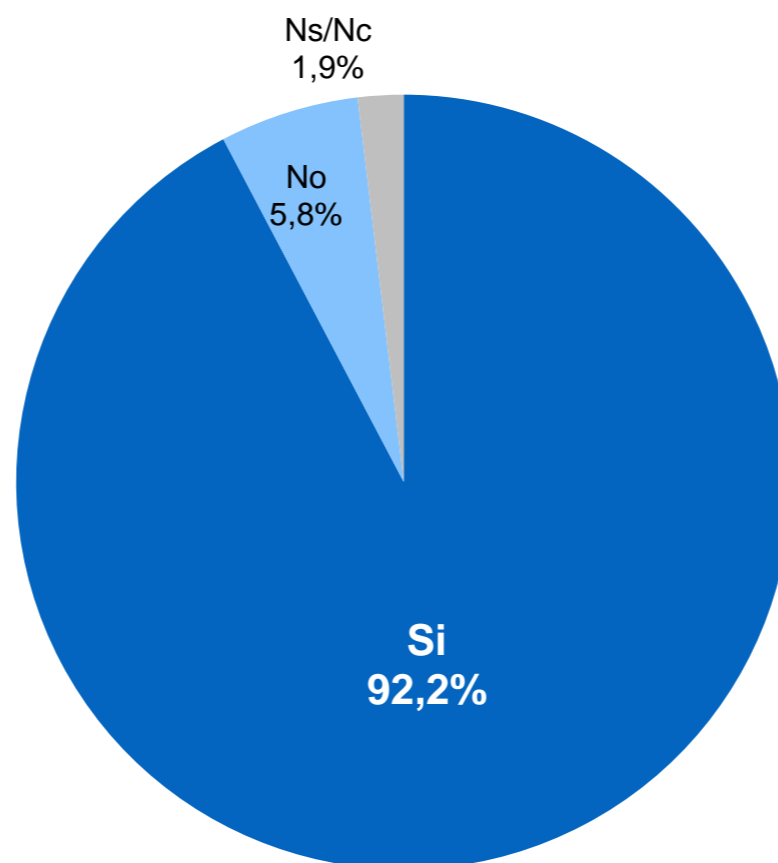
Teniendo en cuenta todos los aspectos del servicio de Lavandería de los que hemos hablado, en una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy insatisfecho y 10 Muy satisfecho, por favor, valore su satisfacción global con este servicio



Base=103

## Influencia del servicio de lavandería

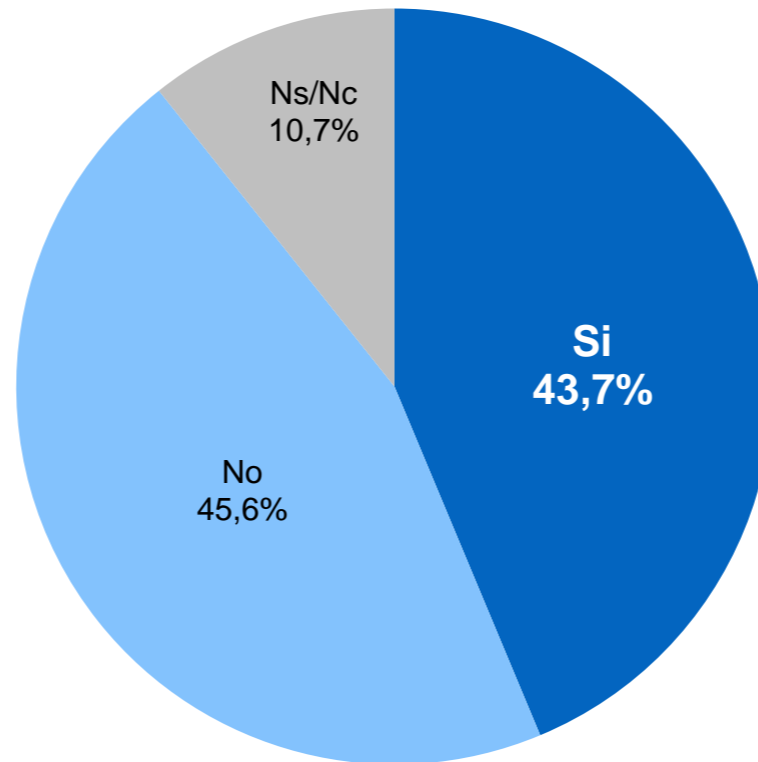
¿Cree usted que recibir el servicio de Lavandería le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



Base=103

## Influencia del servicio de lavandería

En su caso, ¿recibir el servicio de Lavandería ha contribuido a evitar su ingreso en una residencia?

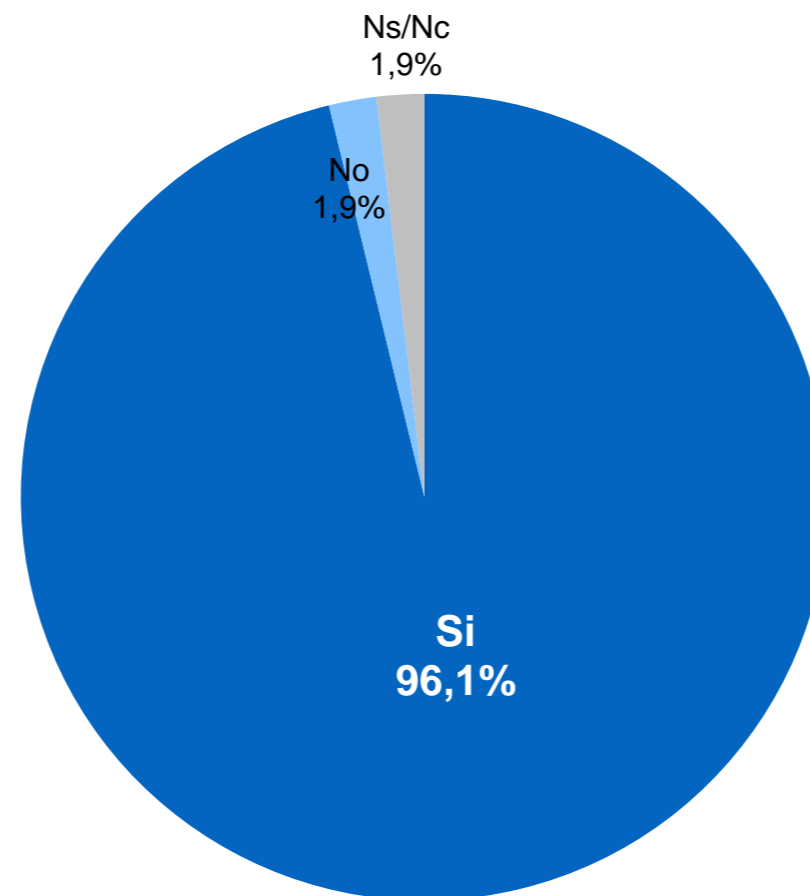


Base=103



## Solicitud del servicio de lavandería

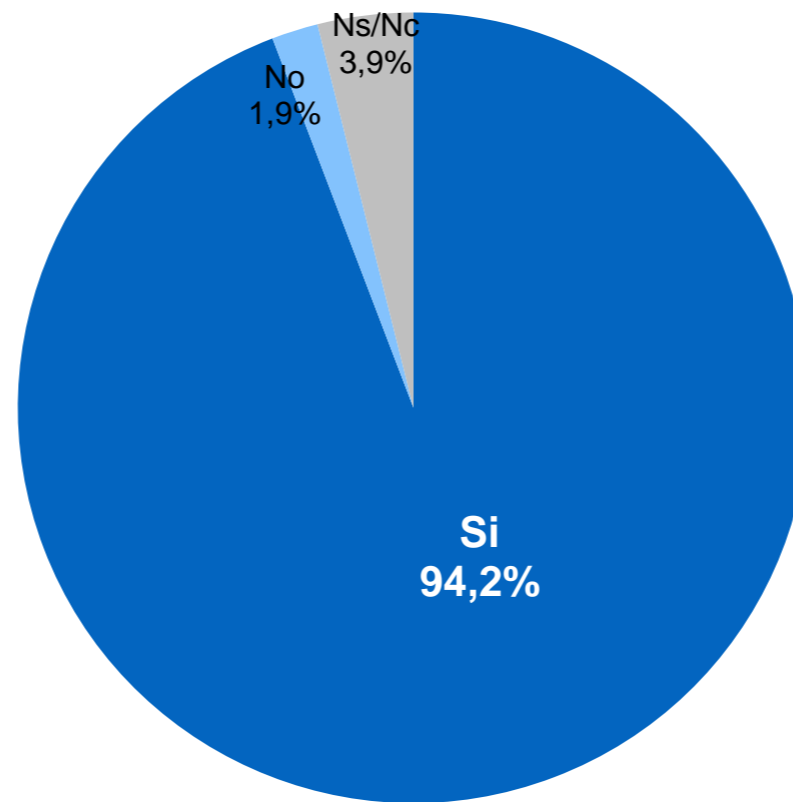
¿Volvería a solicitar el servicio?



Base=103

## Recomendación del servicio de lavandería

¿Recomendaría usted este servicio a otras personas?

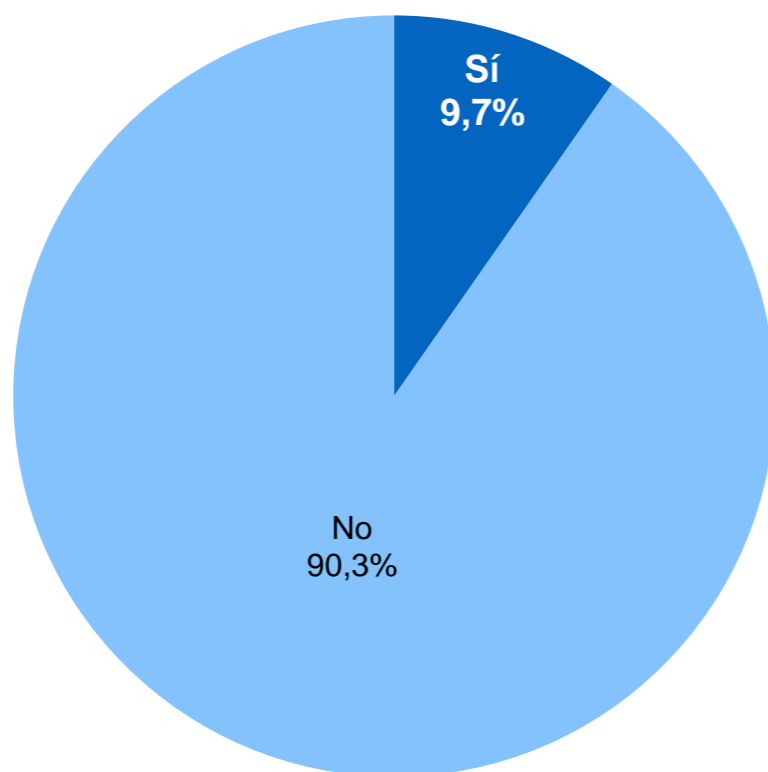


Base=103

# 10. Quejas y sugerencias

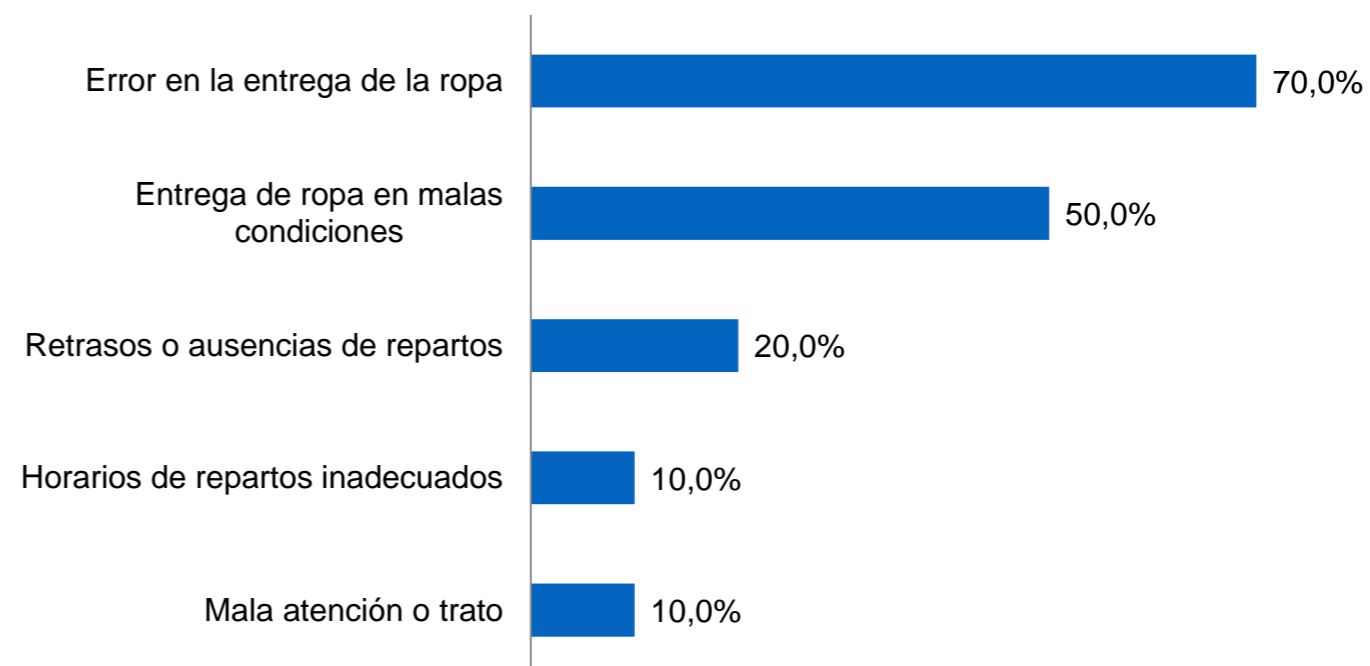
## Quejas del servicio de lavandería

¿Ha realizado usted alguna queja durante el transcurso del servicio?



Base=103

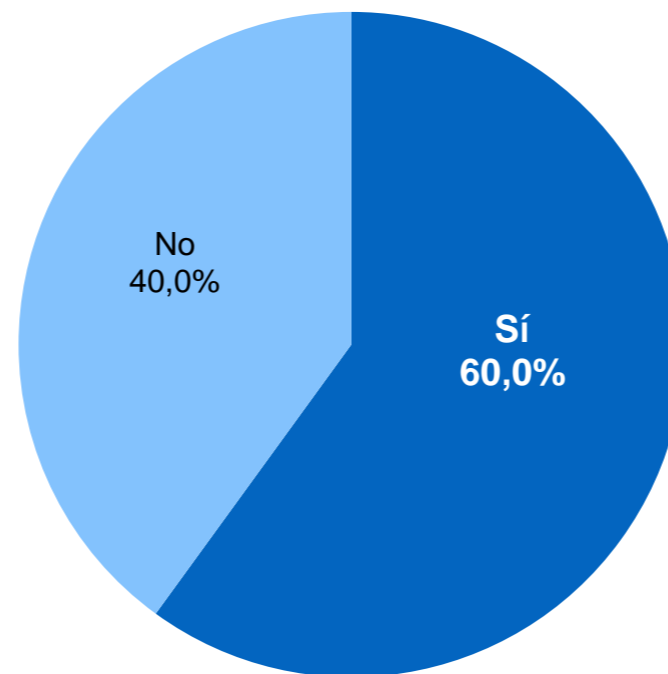
Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas



Base=10

# Tramitación de quejas del servicio de lavandería

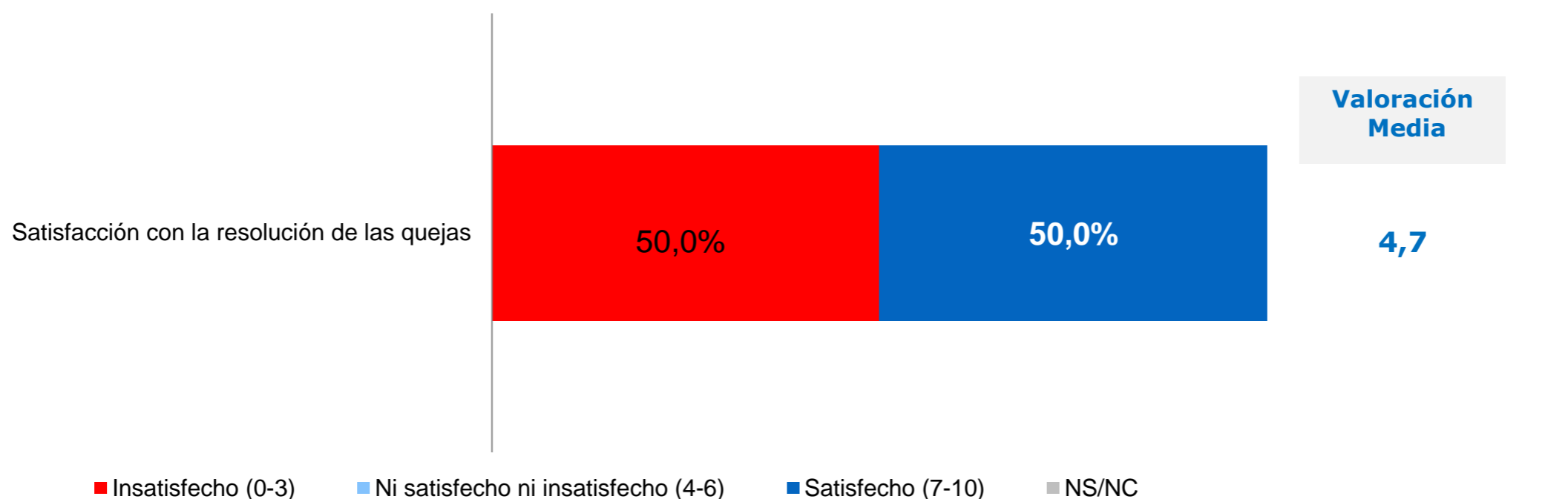
¿Ha recibido usted respuesta a la queja que planteó?



Base=10

## Grado de satisfacción con la resolución de quejas del servicio de lavandería

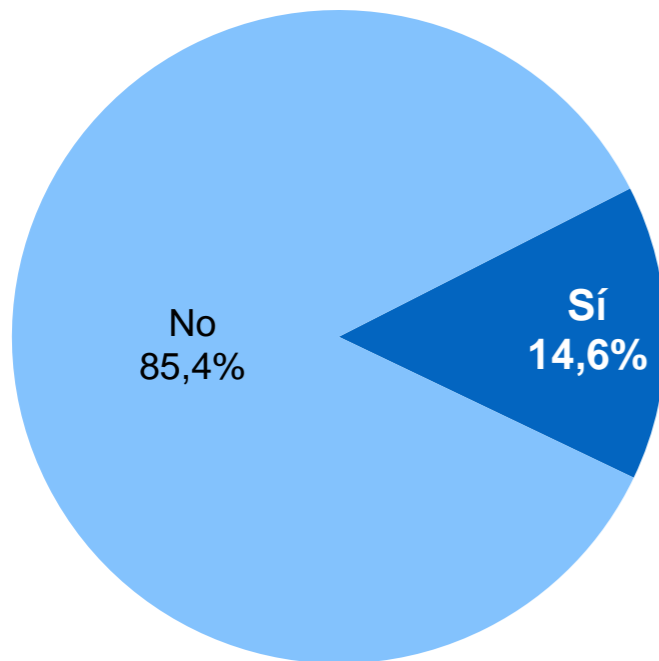
Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución, utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho



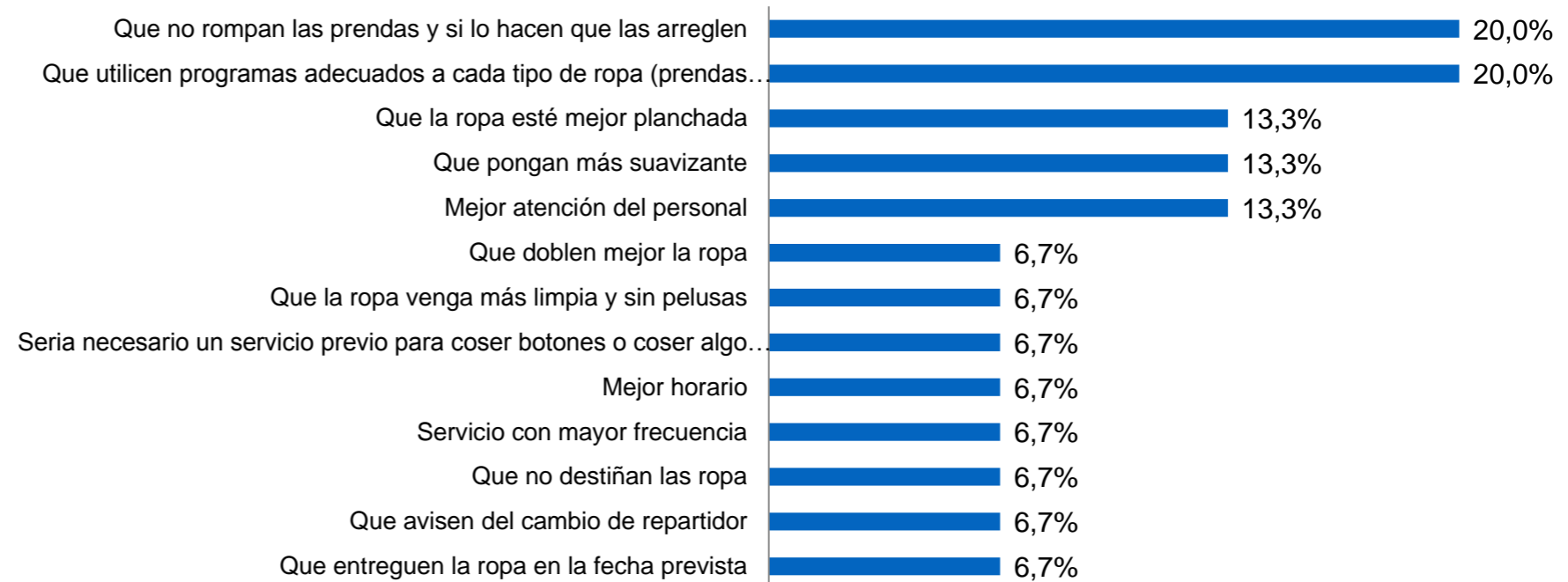
# Sugerencias de mejora del servicio de lavandería

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el servicio de Lavandería del Ayuntamiento de Madrid?

¿Cuál?



Base=103



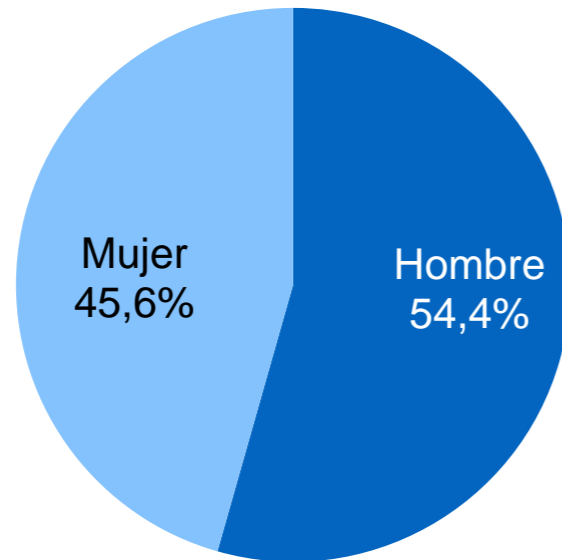
Base=15

# 11. Datos de clasificación

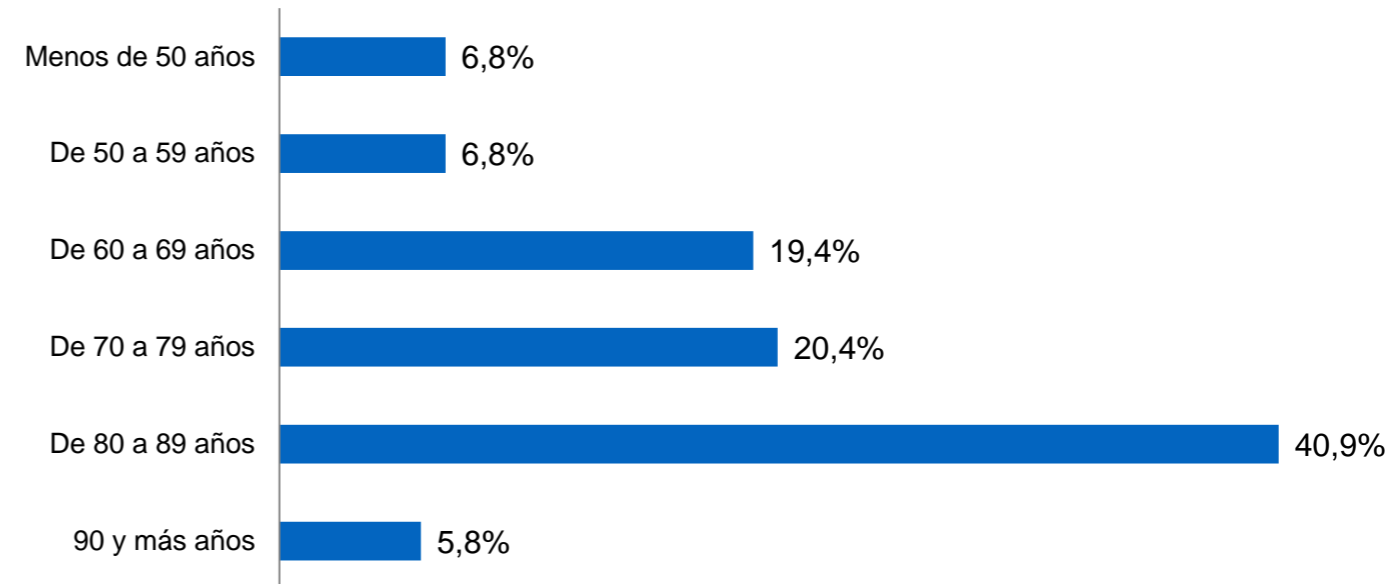


## Datos de clasificación

### Género del titular del servicio



### Edad del titular del servicio



Base=103

