

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

Estudio de satisfacción de Personas socias de Centros Municipales de  
Mayores

Noviembre 2018

# Índice

0 - Ficha Técnica	3
1 - Inscripción como socio, cumplimiento de objetivos y notoriedad	7
2 - Uso y valoración de los servicios y actividades ofertadas en los CMM	13
3 - Estructura organizativa del servicio	25
4 - Experiencia de los usuarios/as	31
5 - Sugerencias y reclamaciones	38
6 - Matriz de actuación estratégica	43
8 - Datos de clasificación	47

# 0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

# 0.1. Ficha técnica

## Universo

Personas socias de Centros Municipales de Mayores incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y que disponían de número de teléfono (11.852 registros con números de teléfono de una base total de 15.000 usuarios/as )

## Tamaño y error muestral

1210 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de  $\pm 2,76\%$  (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/as.

## Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

## Fechas de recogida de la información

Del 16 al 22 de octubre de 2018

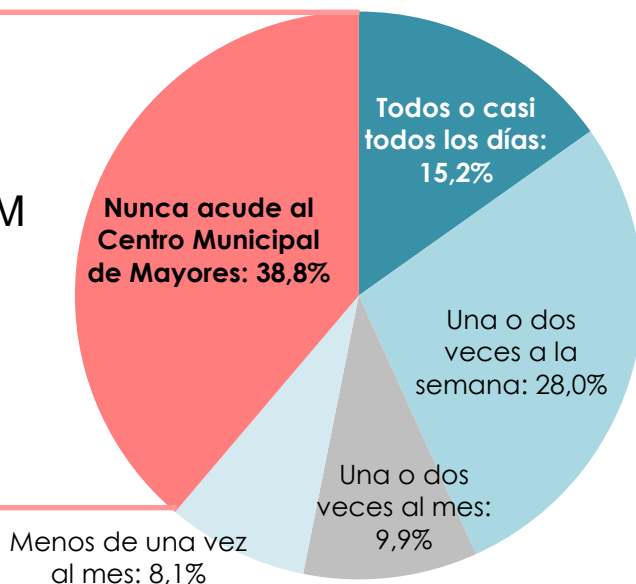
## Trabajo realizado por:

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

## 0.2. Caracterización de la muestra

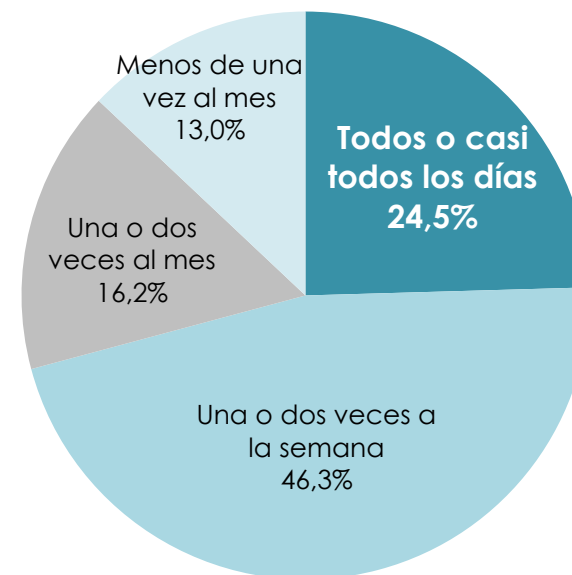
En la actualidad y de forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal para Mayores (CMM)?

PERSONAS CONTACTADAS



Base=2147

PERSONAS ENCUESTADAS



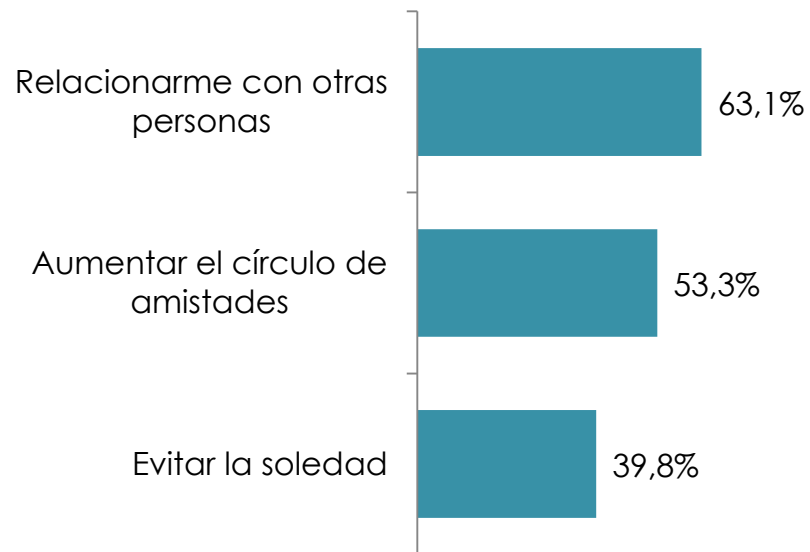
Base=1210

(Si nunca acude al CMM  
→ fin de entrevista)

# I. Inscripción como socio, cumplimiento de objetivos y notoriedad de los CMM

# Adhesión a los Centros Municipales de Mayores

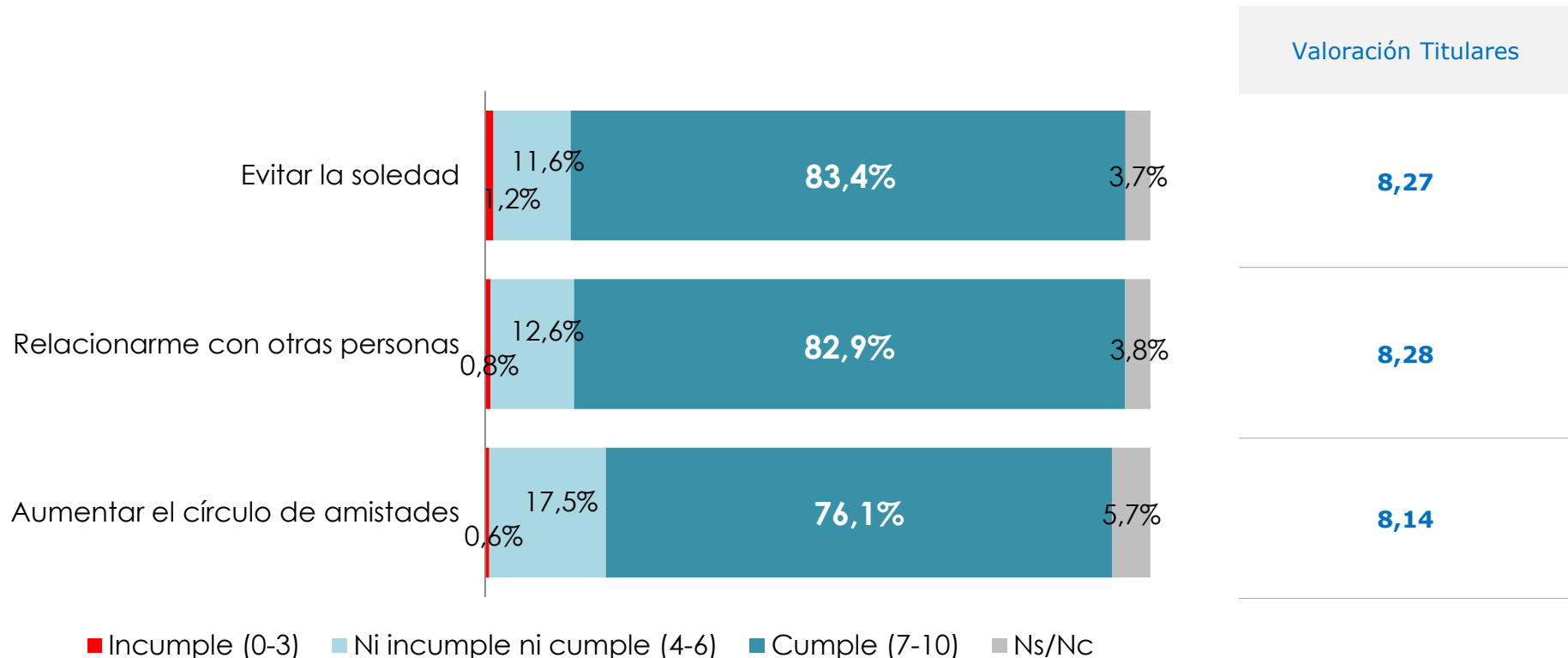
¿Cuáles fueron las razones que le motivaron para hacerse socio del CMM?



Base=1210

# Adhesión a los Centros Municipales de Mayores

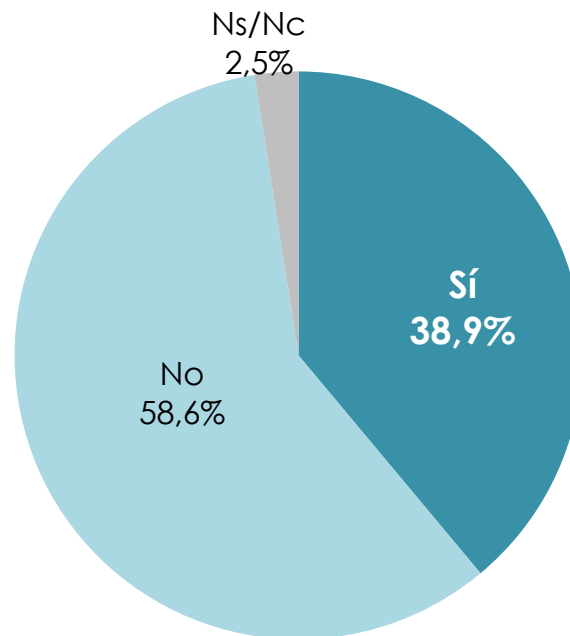
Si alguno de estos objetivos le ha motivado a hacerse socio de un Centro Municipal de Mayores. Por favor, dígame en qué medida cree usted que se ha cumplido.





# Adhesión a los Centros Municipales de Mayores

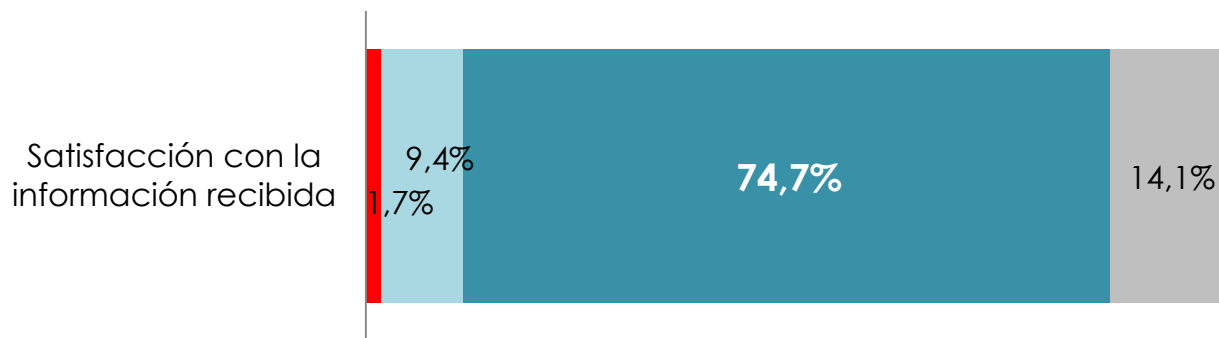
¿Cuando empezó a asistir al Centro Municipal de Mayores hubo alguien que le facilitó su entrada y conocimiento del centro y de sus actividades?



Base=1210

# Programas y servicios CMM

Grado de satisfacción con la información que recibió sobre los programas y servicios en el momento de su incorporación al centro de mayores



Valoración Titulares

**8,30**

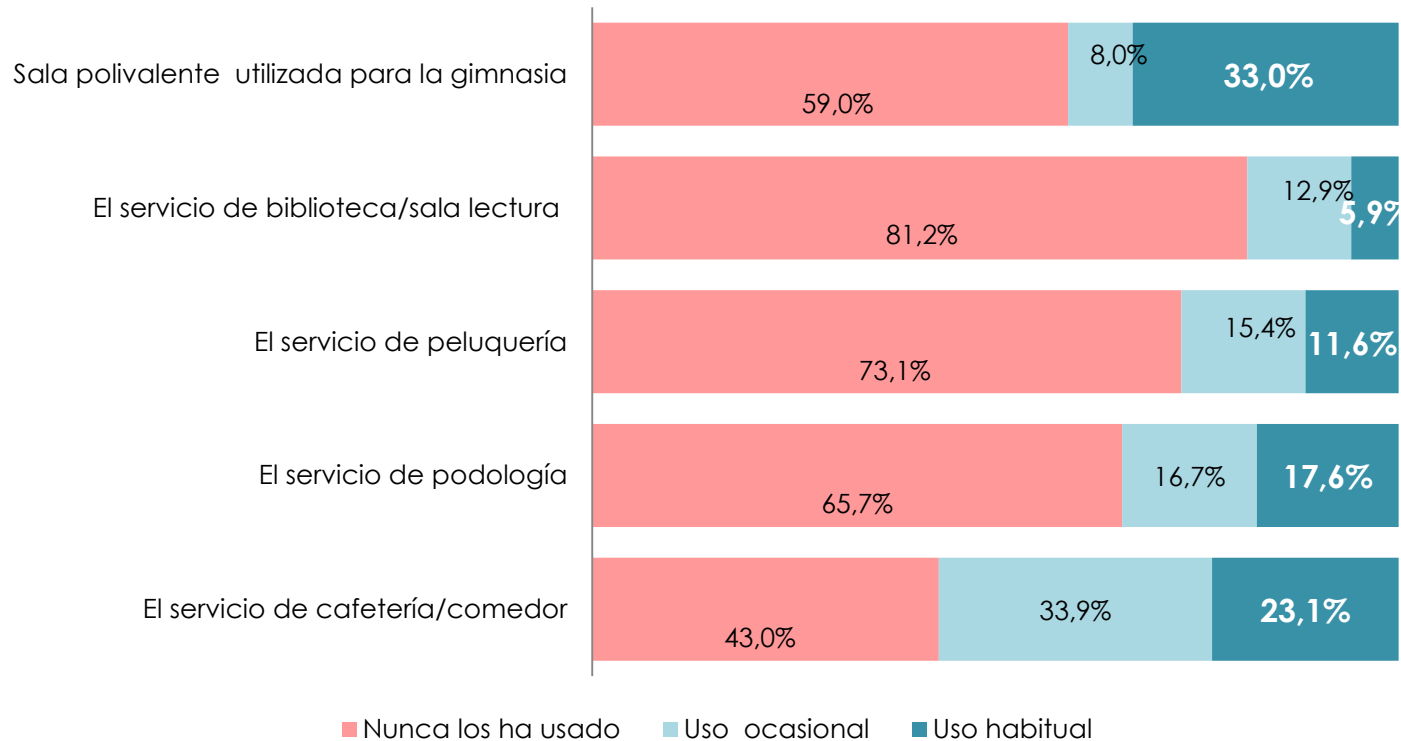
■ Insatisfechos (0-3) ■ Ni insatisfechos ni satisfechos (4-6) ■ Satisfechos (7-10) ■ Ns/Nc

Base = 1210

## 2. Uso y valoración de los servicios y actividades ofertadas en los CMM

# Servicios y actividades ofertadas

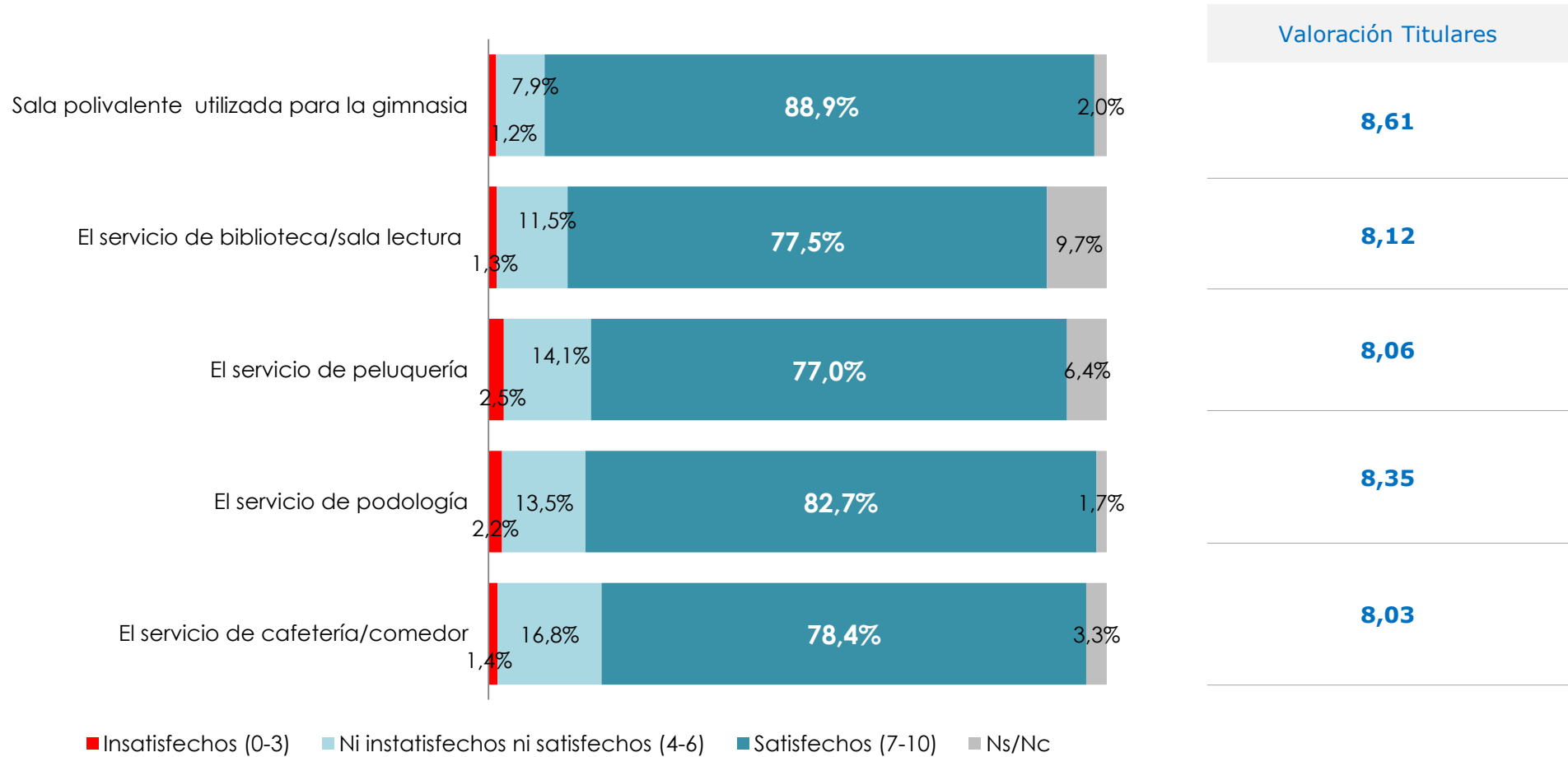
## Uso de los servicios ofertados en los CMM



Base = 1210

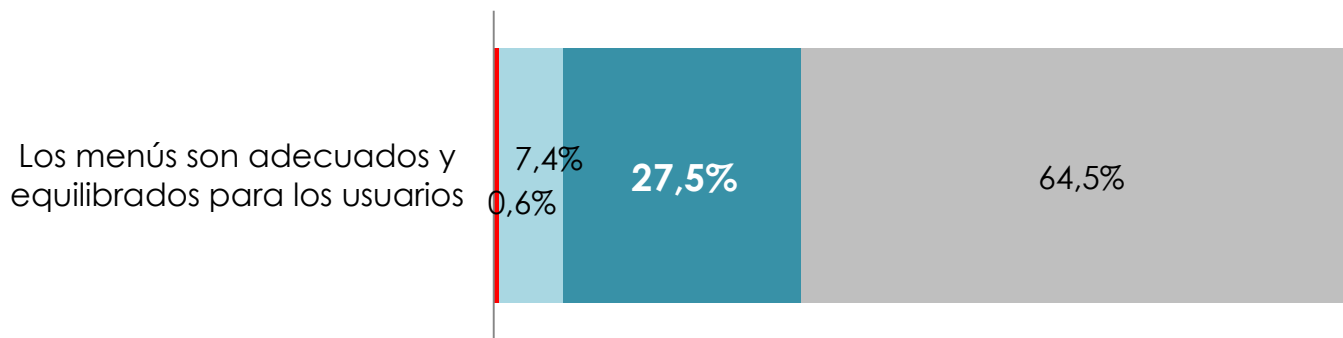
# Servicios y actividades ofertadas

## Satisfacción con los servicios utilizados en los CMM



# Servicios ofertados

## Satisfacción con el servicio de comedor



Valoración Titulares

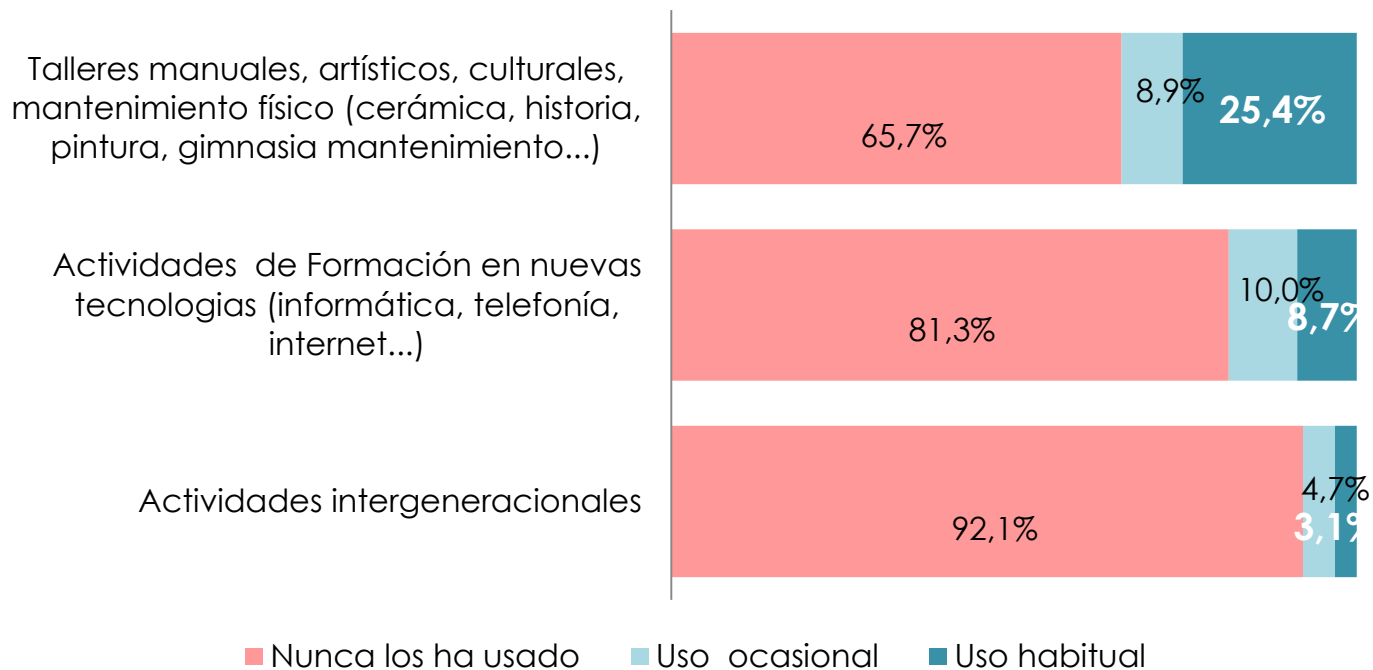
**7,69**

■ Insatisfechos (0-3) ■ Ni insatisfechos ni satisfechos (4-6) ■ Satisfechos (7-10) ■ Ns/Nc

Base=690

# Servicios y actividades ofertadas

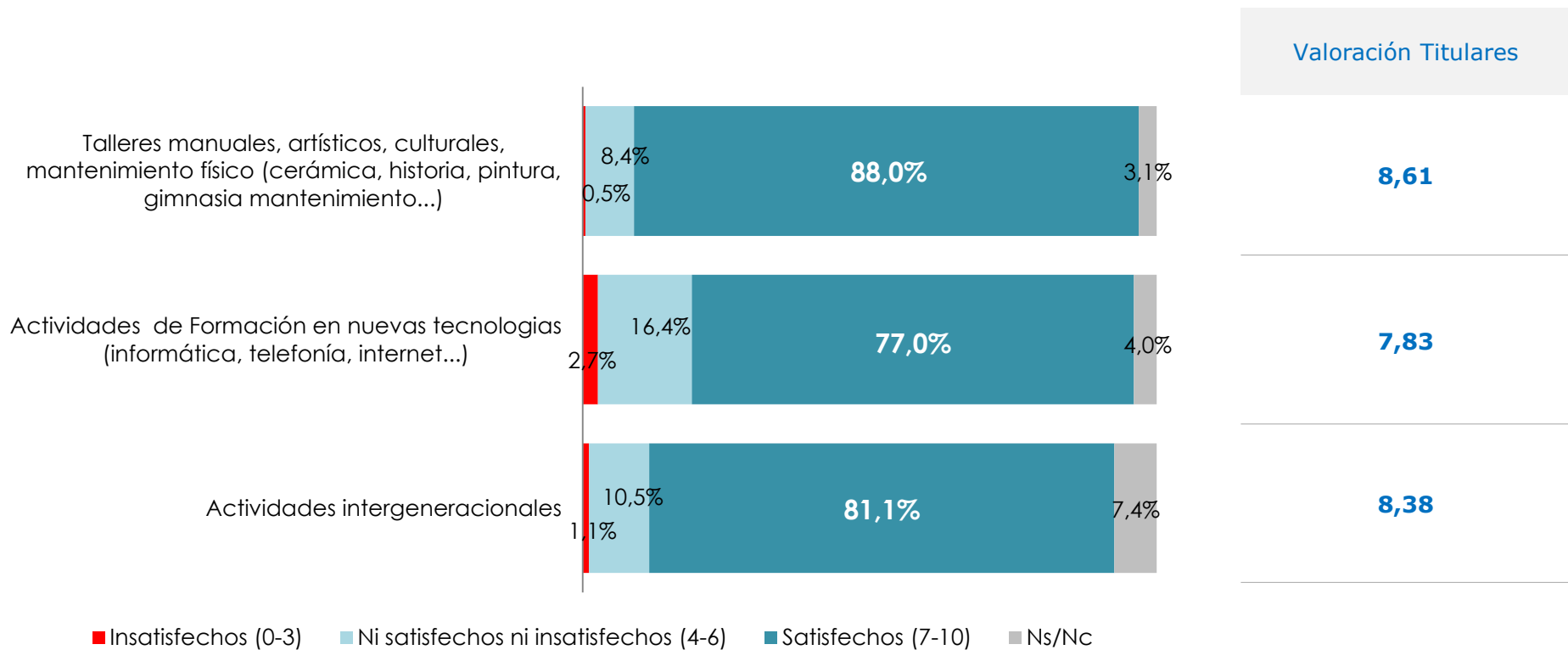
## Realización de las actividades ofertadas en los CMM



Base = 1210

# Servicios y actividades ofertadas

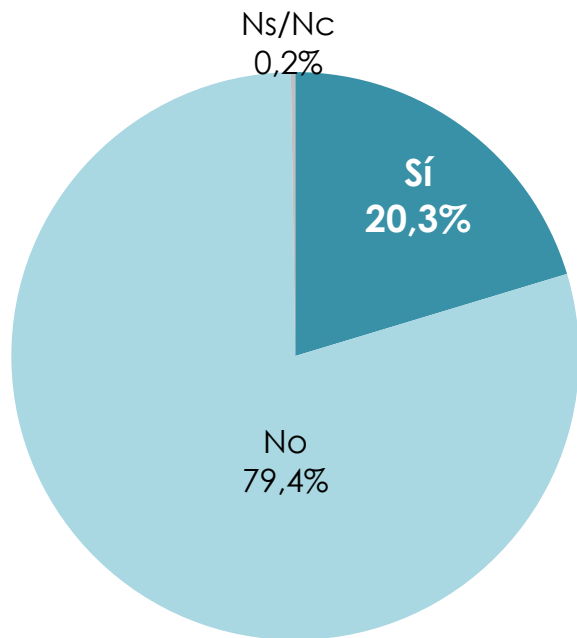
## Satisfacción con las actividades que ha realizado en los CMM





## Utilización de aulas informáticas

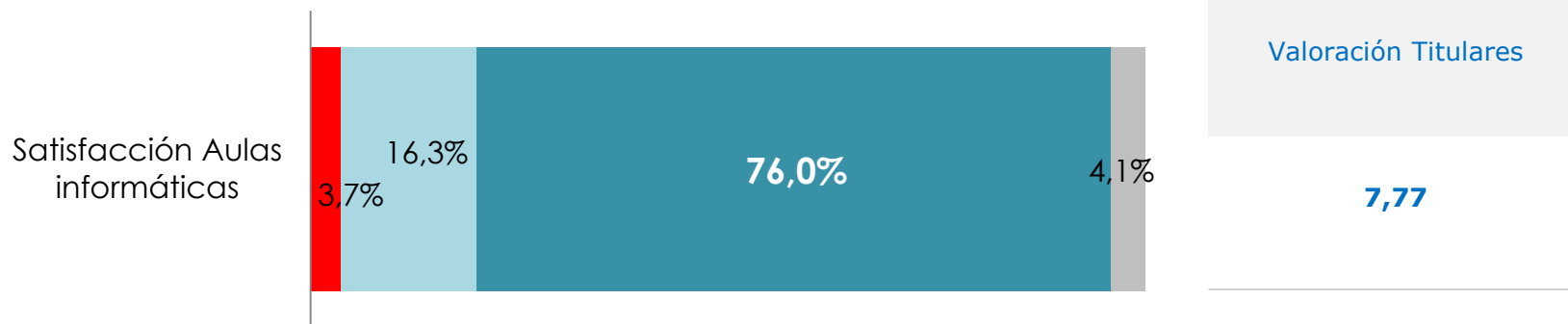
¿Acude o ha acudido a las aulas informáticas de los CMM?



Base = 1210

# Utilización de aulas informáticas

## Grado de satisfacción con las aulas informáticas



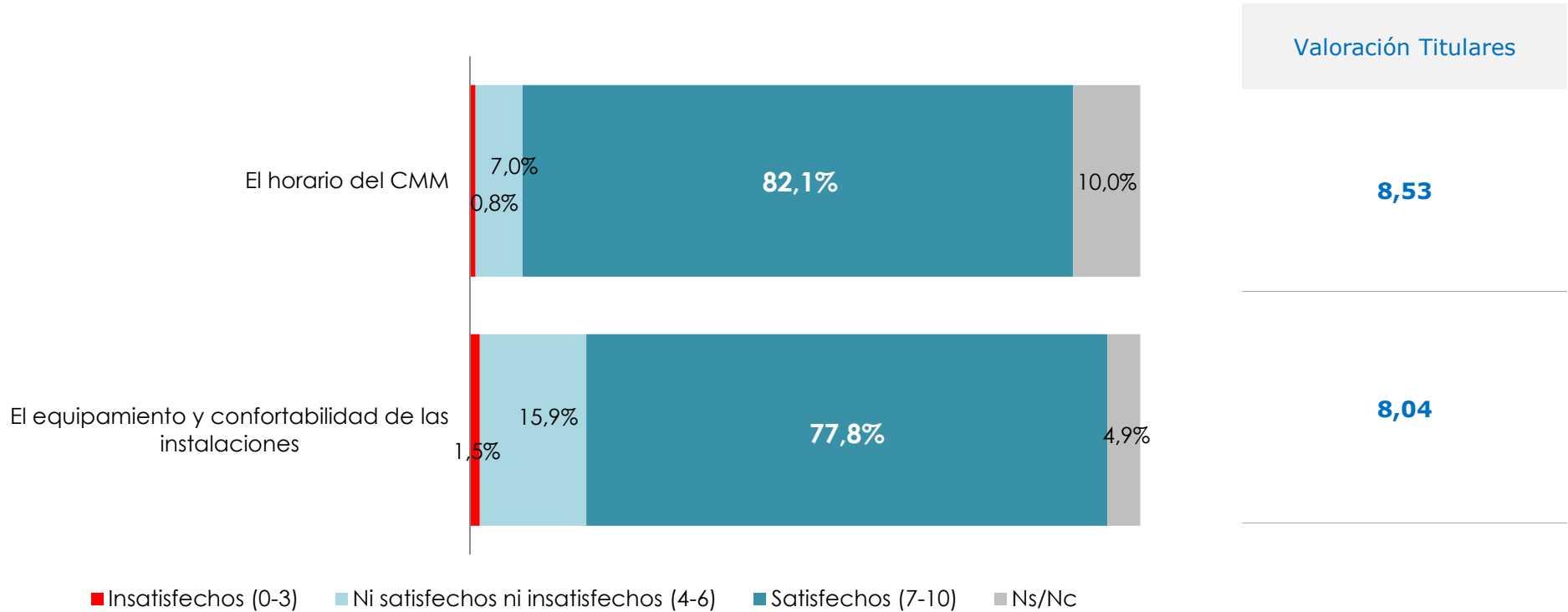
■ Insatisfechos (0-3) ■ Ni insatisfechos ni satisfechos (4-6) ■ Satisfechos (7-10) ■ Ns/Nc

Base=246

## 3. Estructura organizativa del servicio

# Estructura organizativa de los CMM

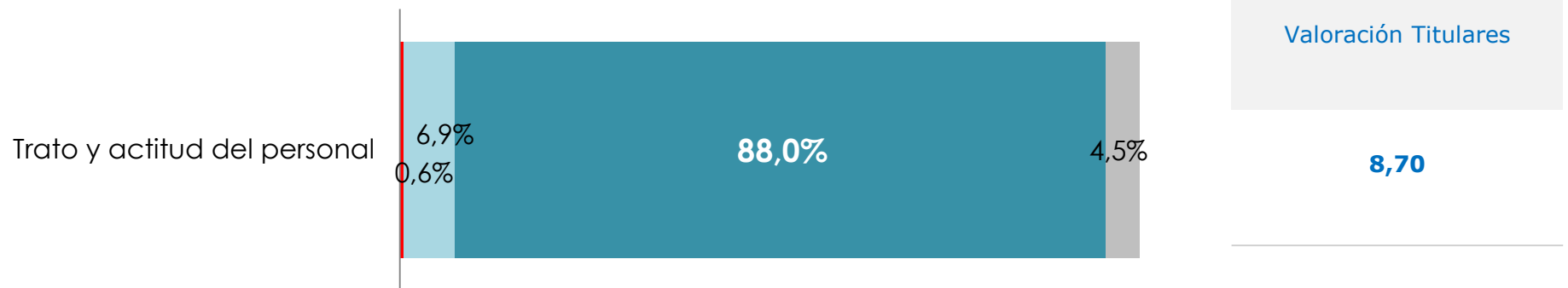
Satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su Centro Municipal de Mayores



Base = 1210

## Profesionales que desarrollan la actividad

Satisfacción con el trato y la actitud de los profesionales que intervienen en la prestación del servicio

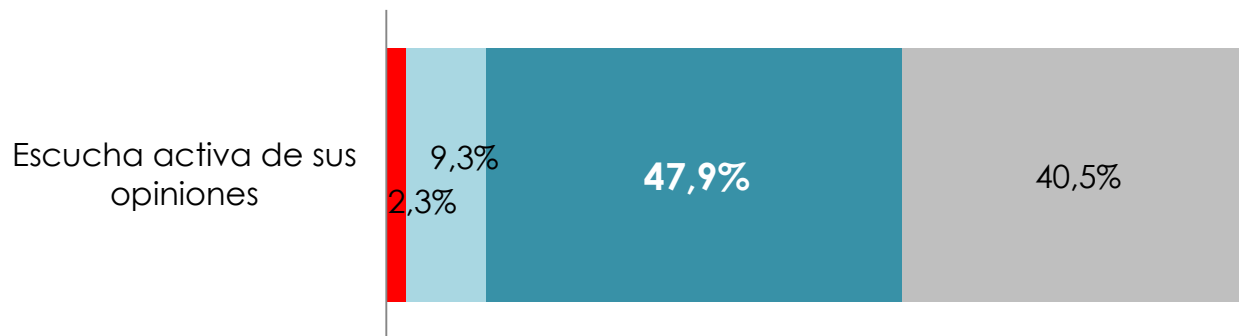


■ Insatisfechos (0-3) ■ Ni satisfechos ni insatisfechos (4-6) ■ Satisfechos (7-10) ■ Ns/Nc

Base = 1210

# Profesionales que desarrollan la actividad

Satisfacción con el grado en que sus opiniones son escuchadas en el CMM



Valoración Titulares

**8,01**

■ Insatisfechos (0-3) ■ Ni satisfechos ni insatisfechos (4-6) ■ Satisfechos (7-10) ■ Ns/Nc

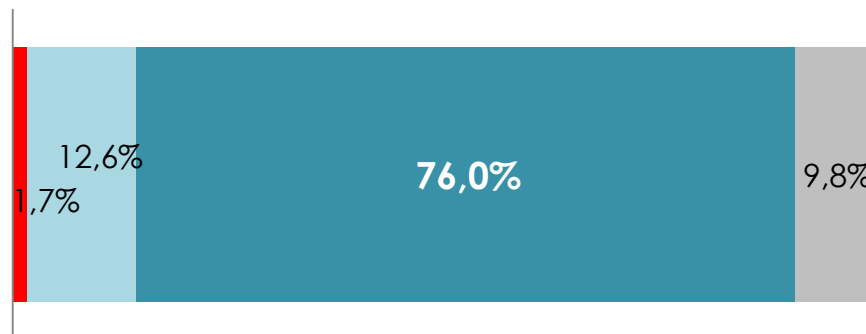
Base = 1210

## 4. Experiencia de los usuarios/as

# Cobertura de expectativas

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas

Satisfacción respecto a lo que usted esperaba encontrar al inscribirse como socio de los centros municipales de mayores



■ Insatisfechos (0-3) ■ Ni satisfechos ni insatisfechos (4-6) ■ Satisfechos (7-10) ■ Ns/Nc

Valoración Titulares

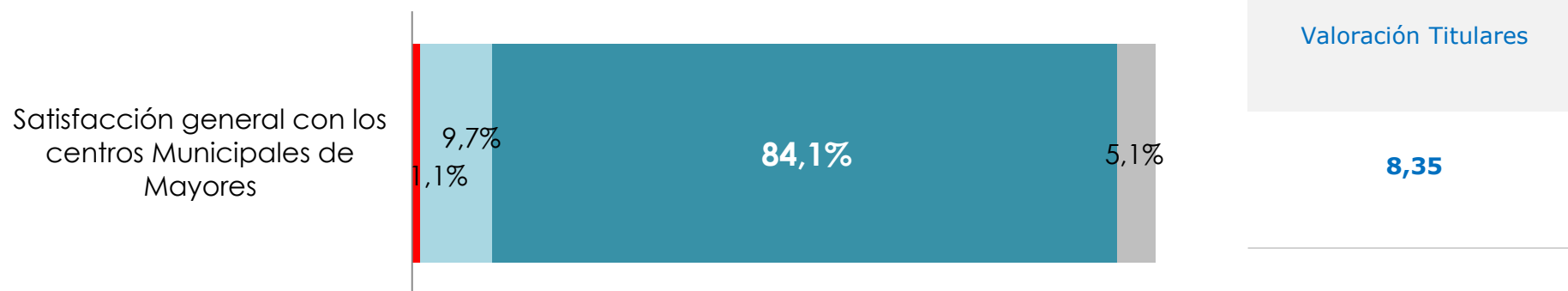
8,11

Base = 1210



## Indicador de satisfacción global de usuarios/as

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del Centro Municipal de Mayores al que acude ¿cuál es su grado de satisfacción general?

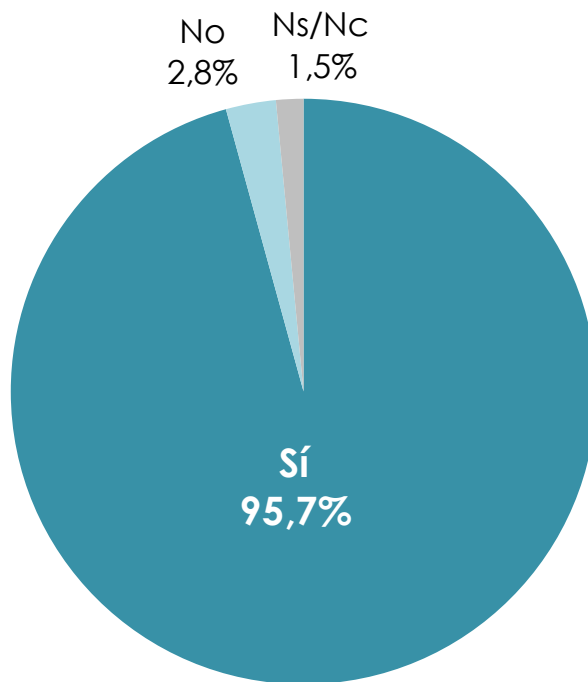


■ Insatisfechos (0-3) ■ Ni satisfechos ni insatisfechos (4-6) ■ Satisfechos (7-10) ■ Ns/Nc

Base = 1210

## Grado de recomendación

¿Recomendaría usted el Centro Municipal de Mayores a otras personas?

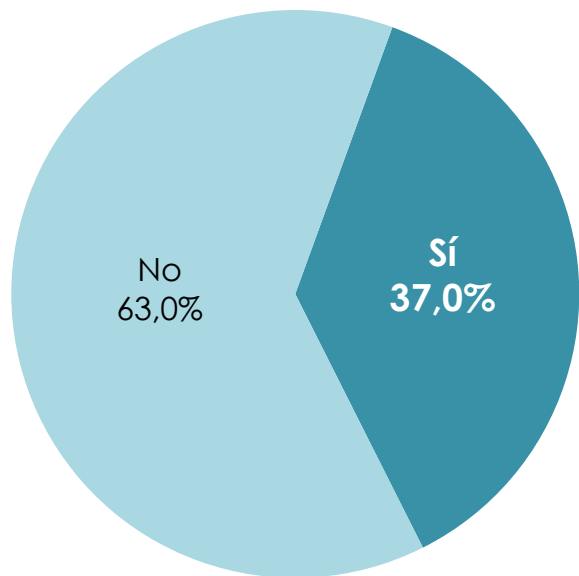


Base = 1210

## 5. Sugerencias y reclamaciones

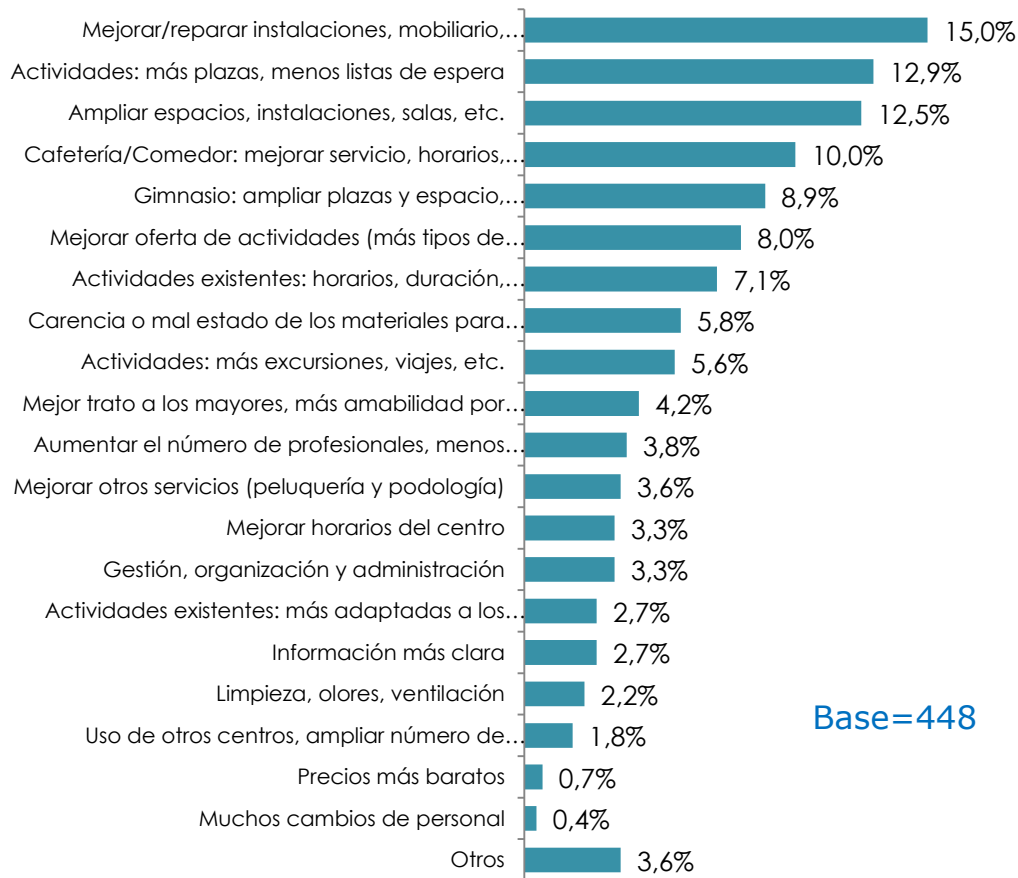
# Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base = 1210

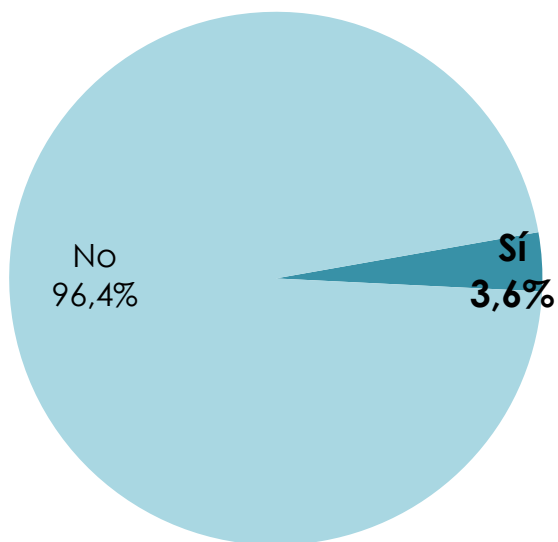
¿Cuál?



Base=448

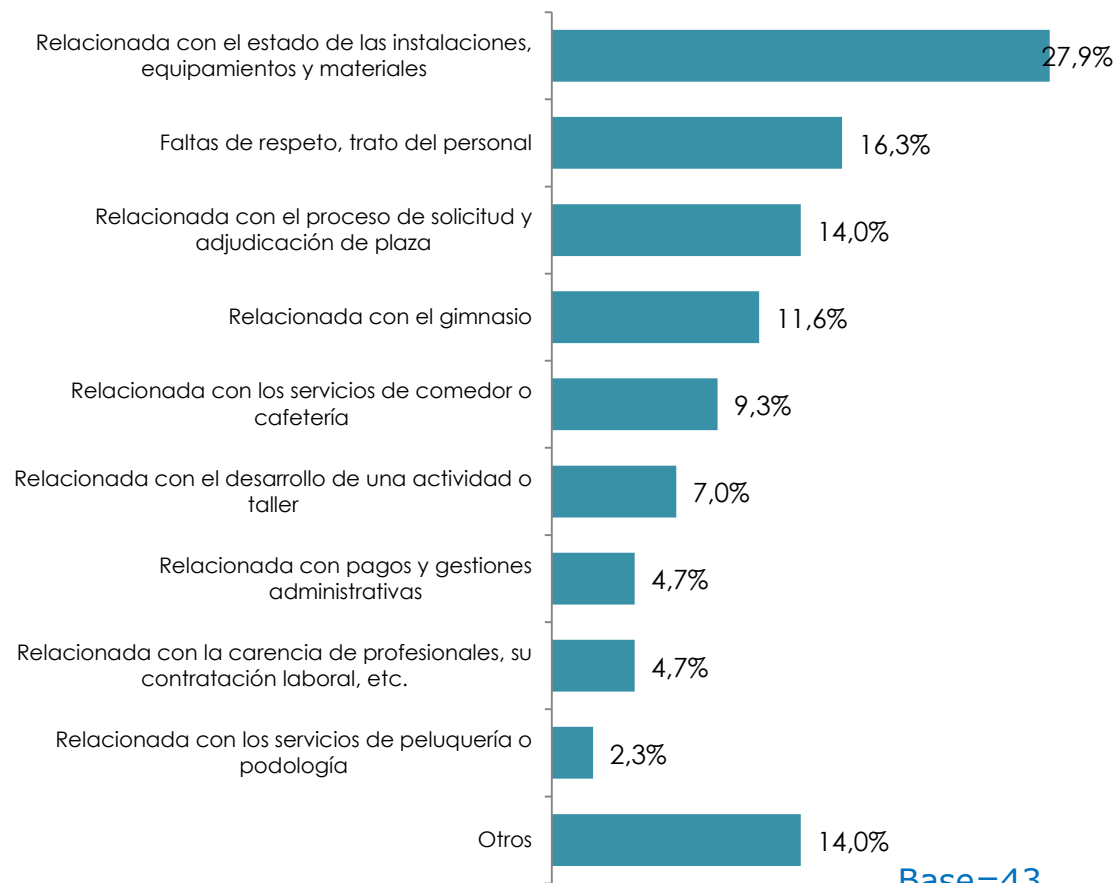
# Quejas y reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia sobre el CMM al que acude?



Base = 1210

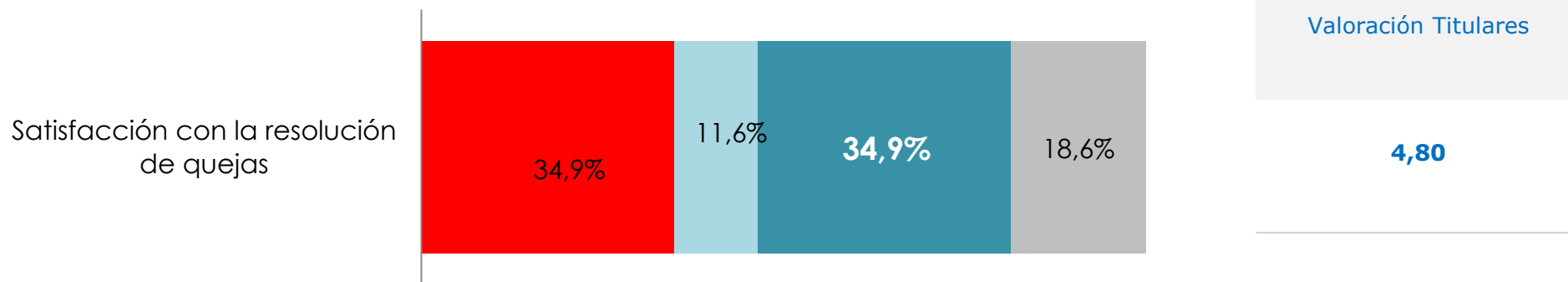
Contenido



Base=43

# Quejas y reclamaciones

Grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación y resolución



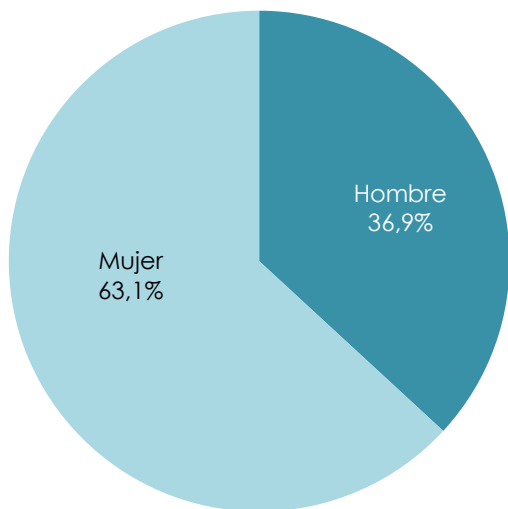
■ Insatisfechos (0-3) ■ Ni satisfechos ni insatisfechos (4-6) ■ Satisfechos (7-10) ■ Ns/Nc

Base=43

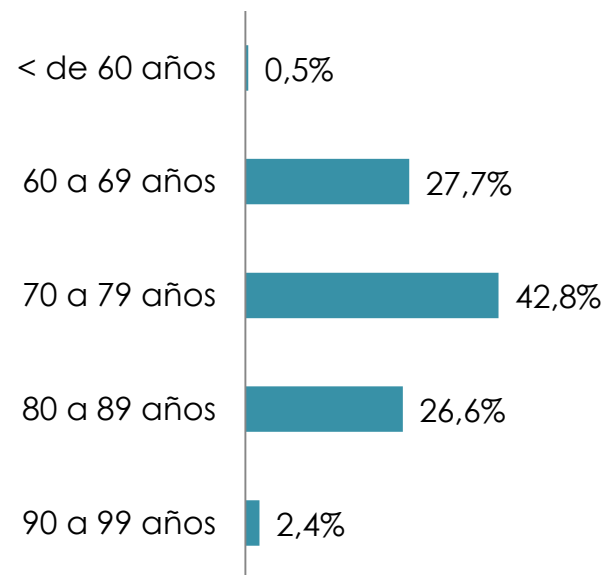
## 7. Datos de clasificación

## Datos de clasificación

### Género del titular del servicio



### Edad del titular del servicio







equidad, derechos  
sociales y empleo

MADRID