

Mucho  
por contar



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores

Mucho  
por enseñar



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores

Mucho  
por ofrecer



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores

Mucho  
por amar



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores



familias, igualdad y  
bienestar social

MADRID

## Servicio de Podología del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de  
Podología

Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales

Diciembre 2022





# Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto .....	8
3. Organización y prestación.....	12
4. Equipo de profesionales.....	16
5. Relación calidad-precio.....	18
6. Incidencias.....	21
7. Valoración global del servicio.....	25
8. Matriz de actuación estratégica.....	30
9. Matriz de lealtad.....	34
10. Datos de clasificación.....	36





# Ficha Técnica.

<b>UNIVERSO:</b>	Personas usuarias del Servicio de Podología incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.
<b>TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:</b>	800 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 3,4% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$ ).
<b>SELECCIÓN DE INFORMANTES:</b>	Censal sobre la base de datos de personas usuarias.
<b>TÉCNICA:</b>	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.
<b>FECHAS DE CAMPO:</b>	Del 18 al 30 de noviembre de 2022
<b>AUTORÍA DEL INFORME:</b>	Merkastar <a href="https://merkastar.com/">https://merkastar.com/</a> <a href="mailto:merkastar@merkastar.es">merkastar@merkastar.es</a>





# Notoriedad.

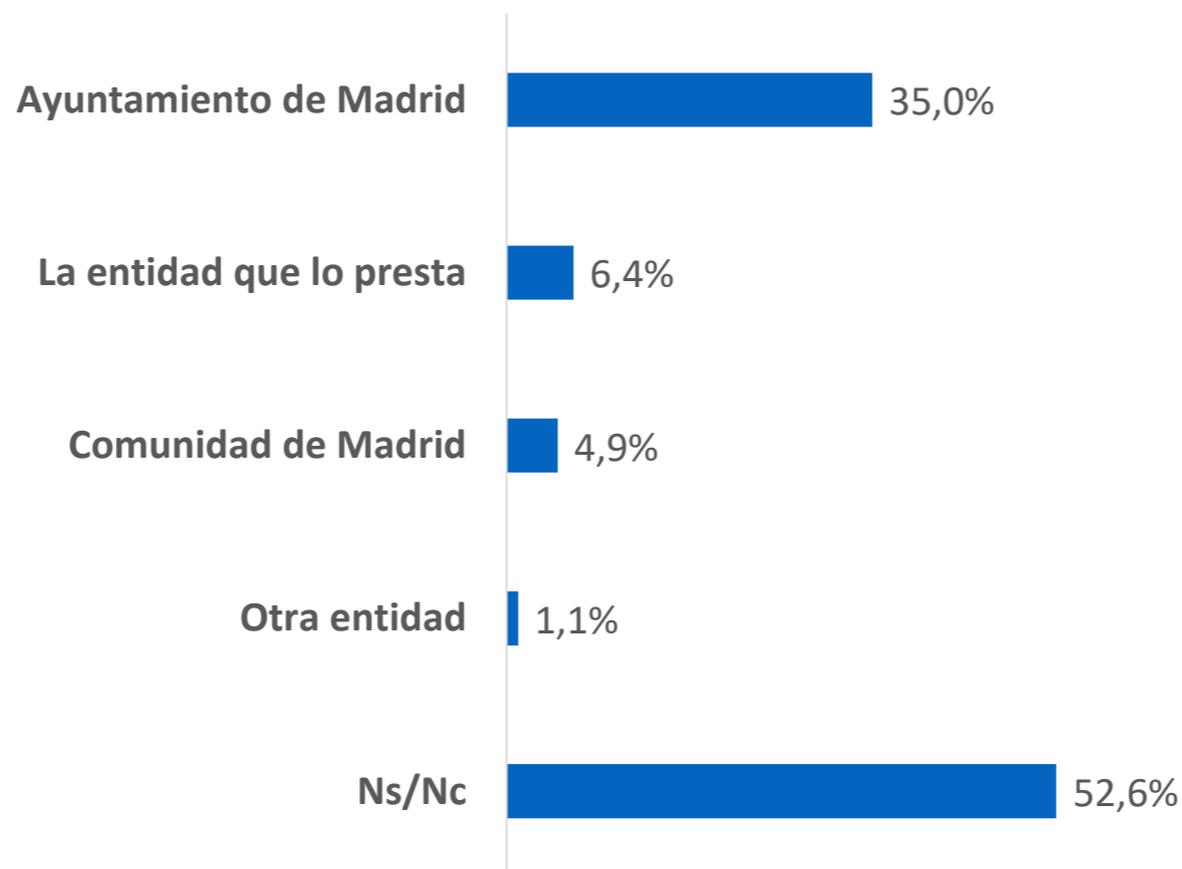
Conocimiento del servicio e iniciativa en su solicitud.





# Entidad.

P.2- ¿Qué empresa, entidad o administración cree usted que es el titular del servicio de podología?



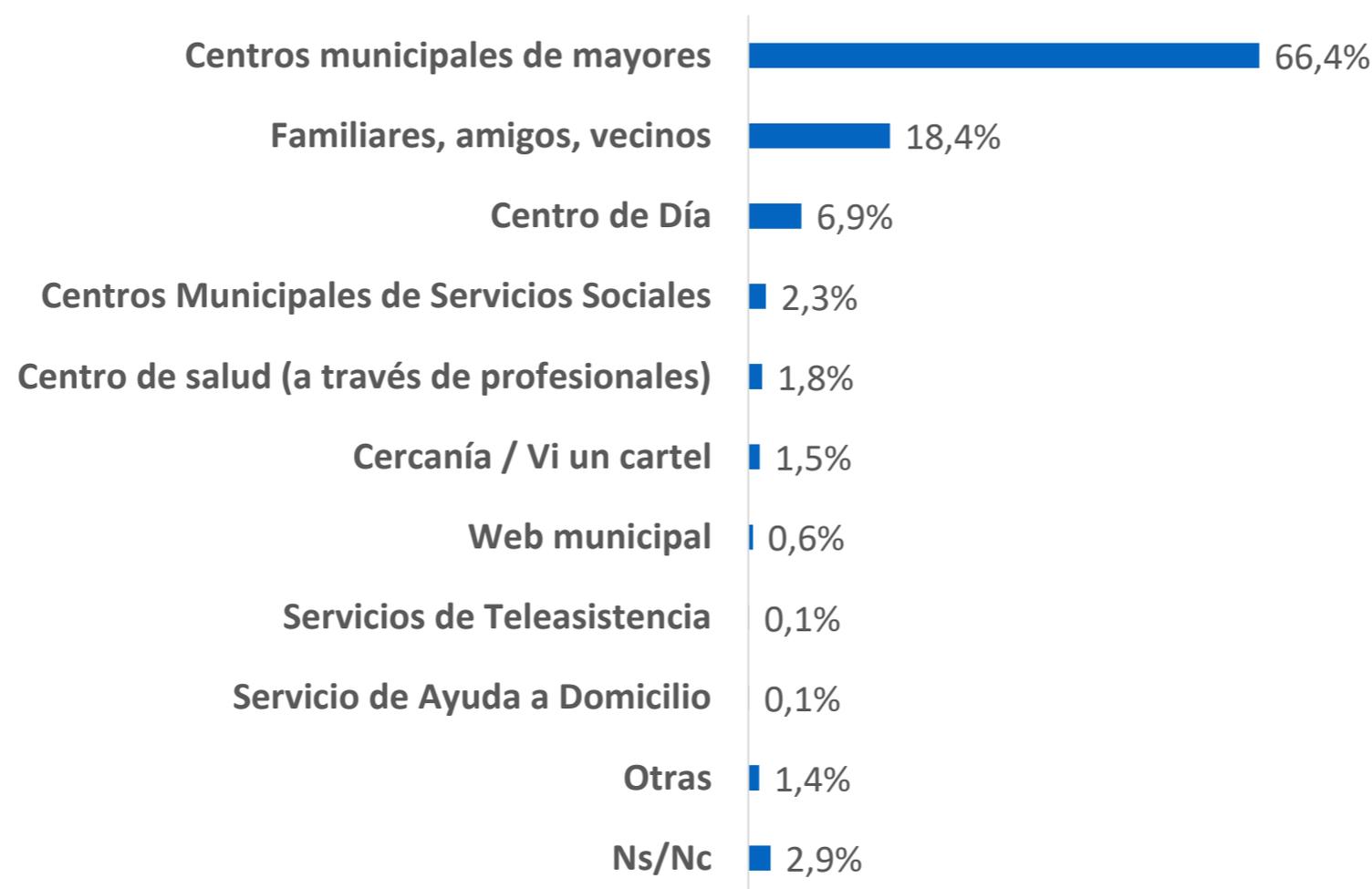
B: 800





# Difusión.

## P.1- ¿Cómo conoció el servicio de podología?



B: 800  
Variable de respuesta múltiple.



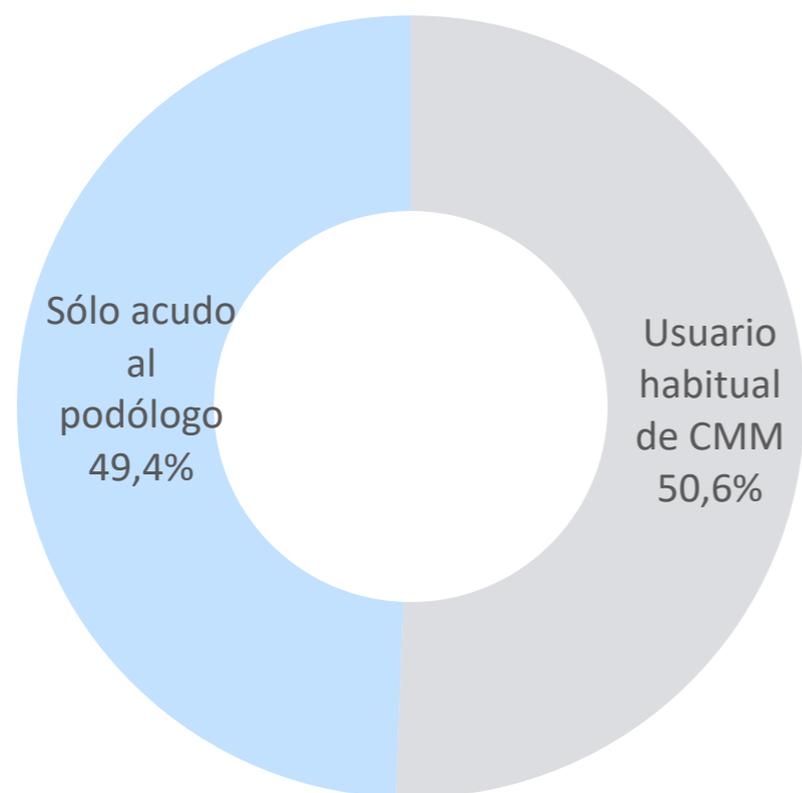


# Caracterización según el uso.

P.3- ¿Es usted usuario habitual de los Centros Municipales de Mayores o sólo acude al podólogo?

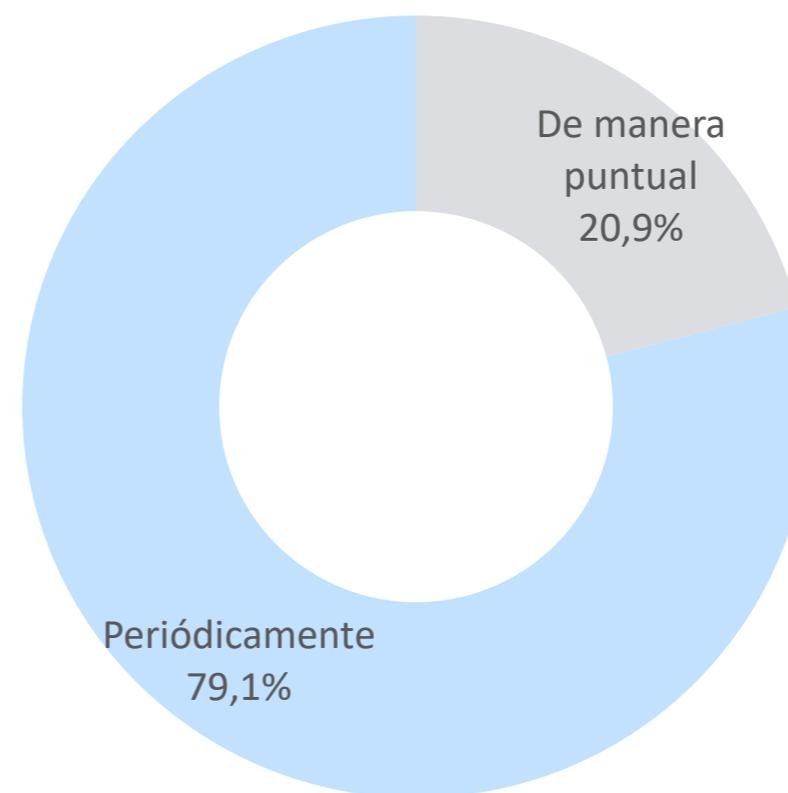
P.4- Frecuencia de uso del servicio de podología.

### Usuario de Centros Municipales de Mayores.



B: 800

### Frecuencia de uso del servicio.



B: 800





# Indicadores de impacto.

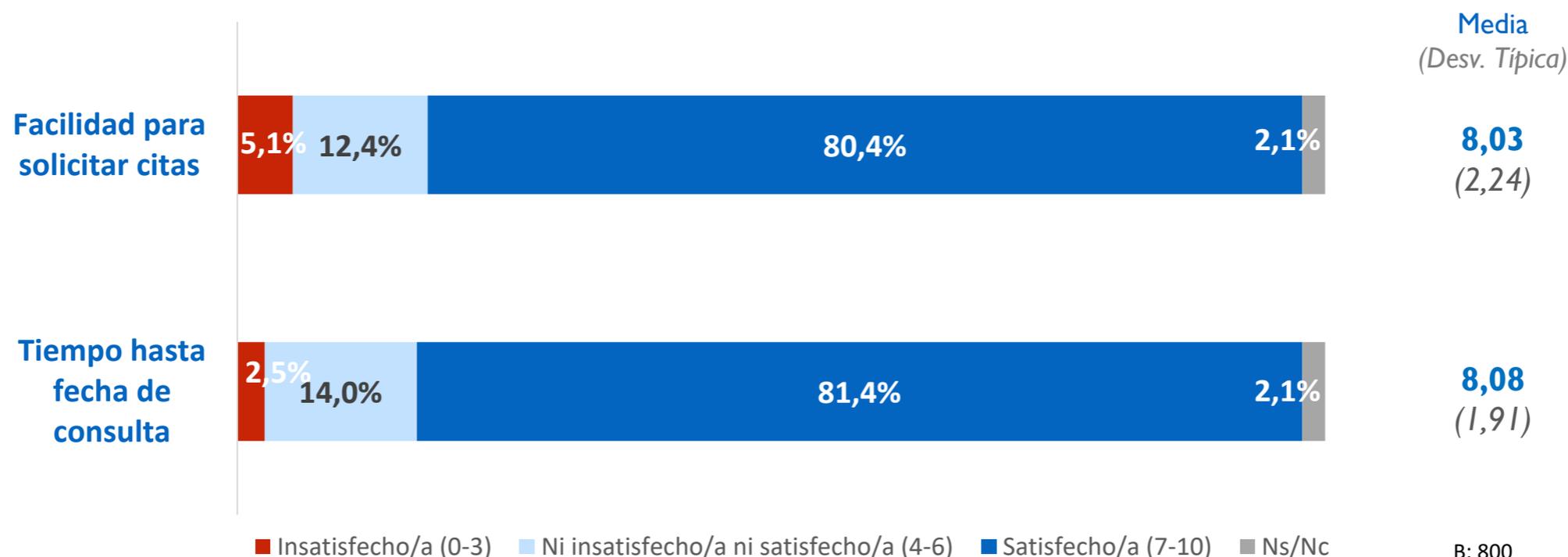
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





# Solicitud y adjudicación de citas.

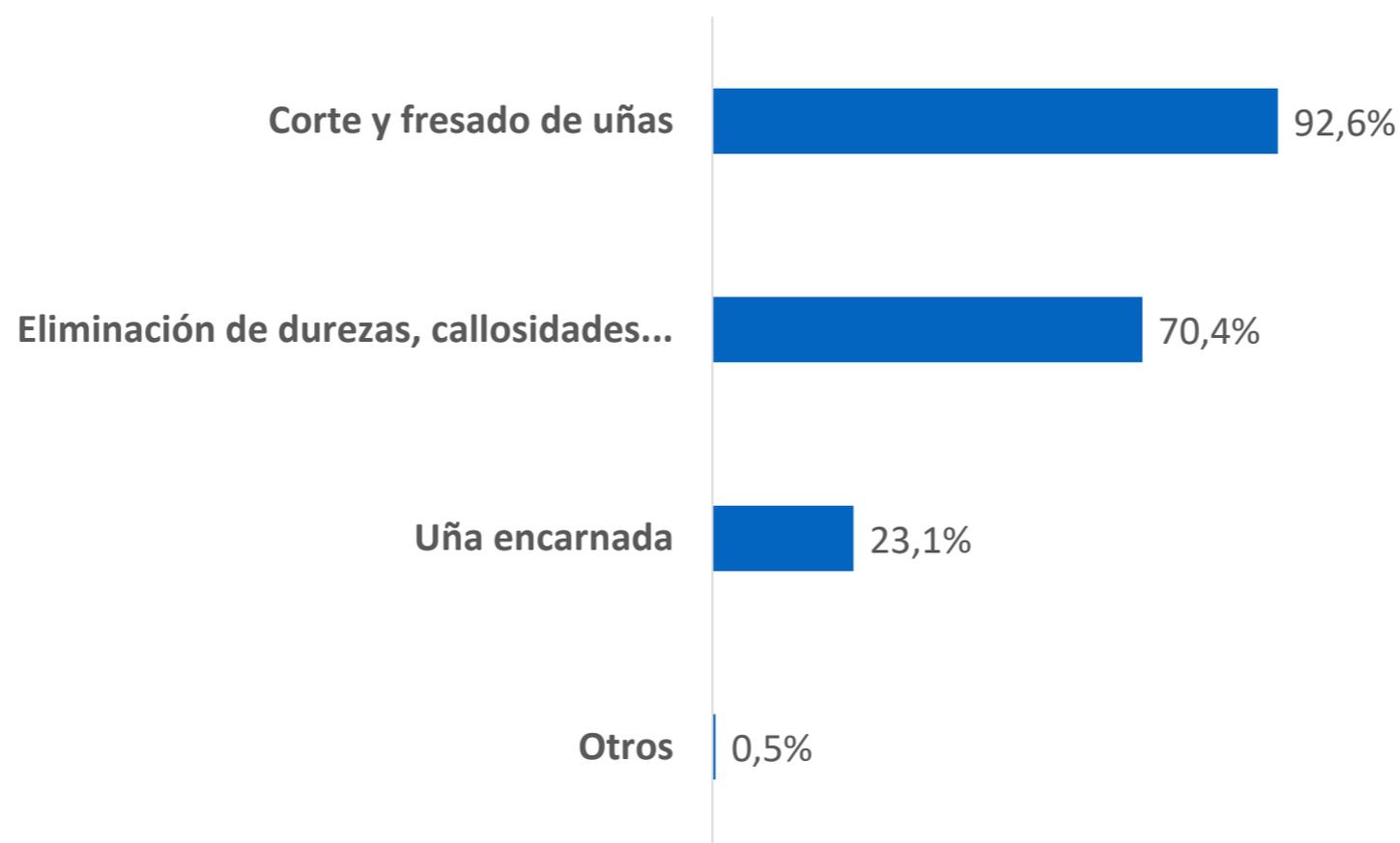
P.5.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con el proceso de solicitud de cita?





# Tipo de tratamientos (I).

P.6- ¿Cuáles son los tratamientos que le han realizado desde el servicio de podología?

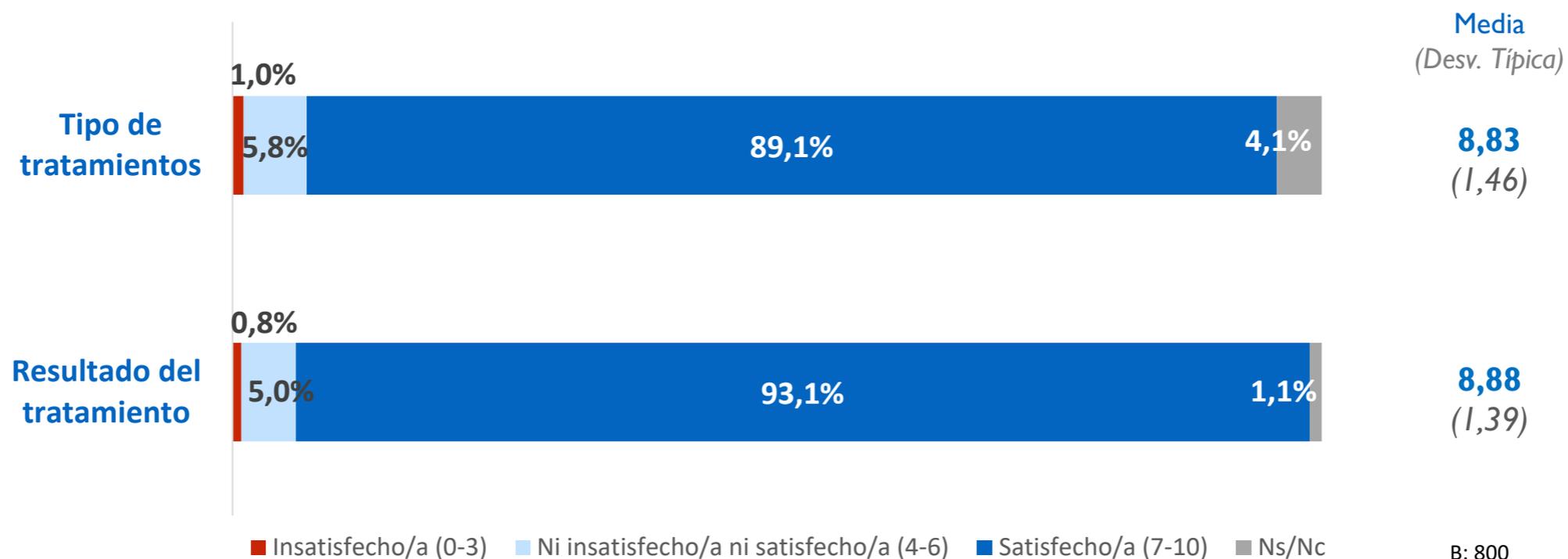


B: 800  
Variable de respuesta múltiple.



# Tipo de tratamientos (II).

P.7.1 y 7.2- Satisfacción con aspectos referentes a la atención en el servicio de podología?





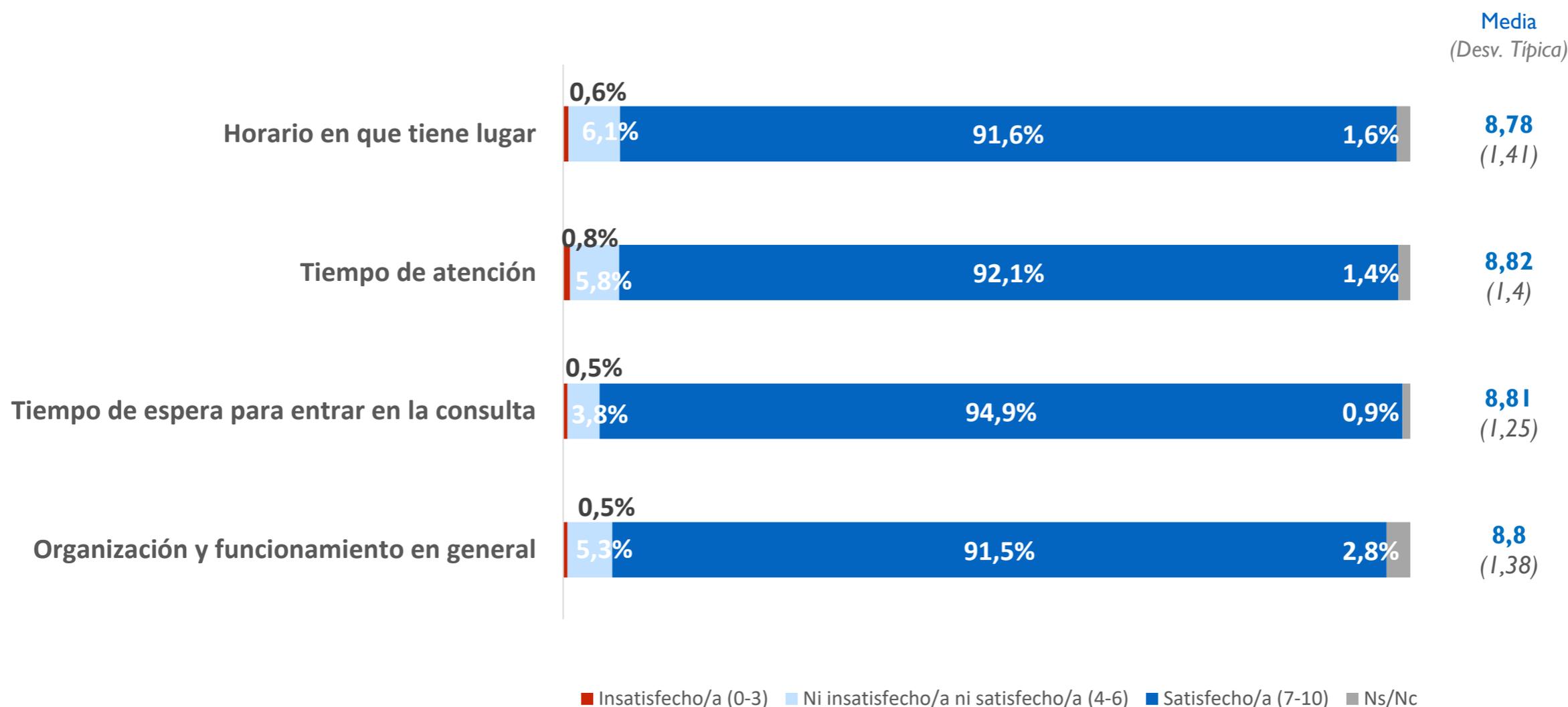
# Organización y prestación.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el Servicio de Podología.



# Prestación del servicio (I).

P.8.1 a P.8.4– Satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del servicio de podología.



B: 800



# Prestación del servicio(II).

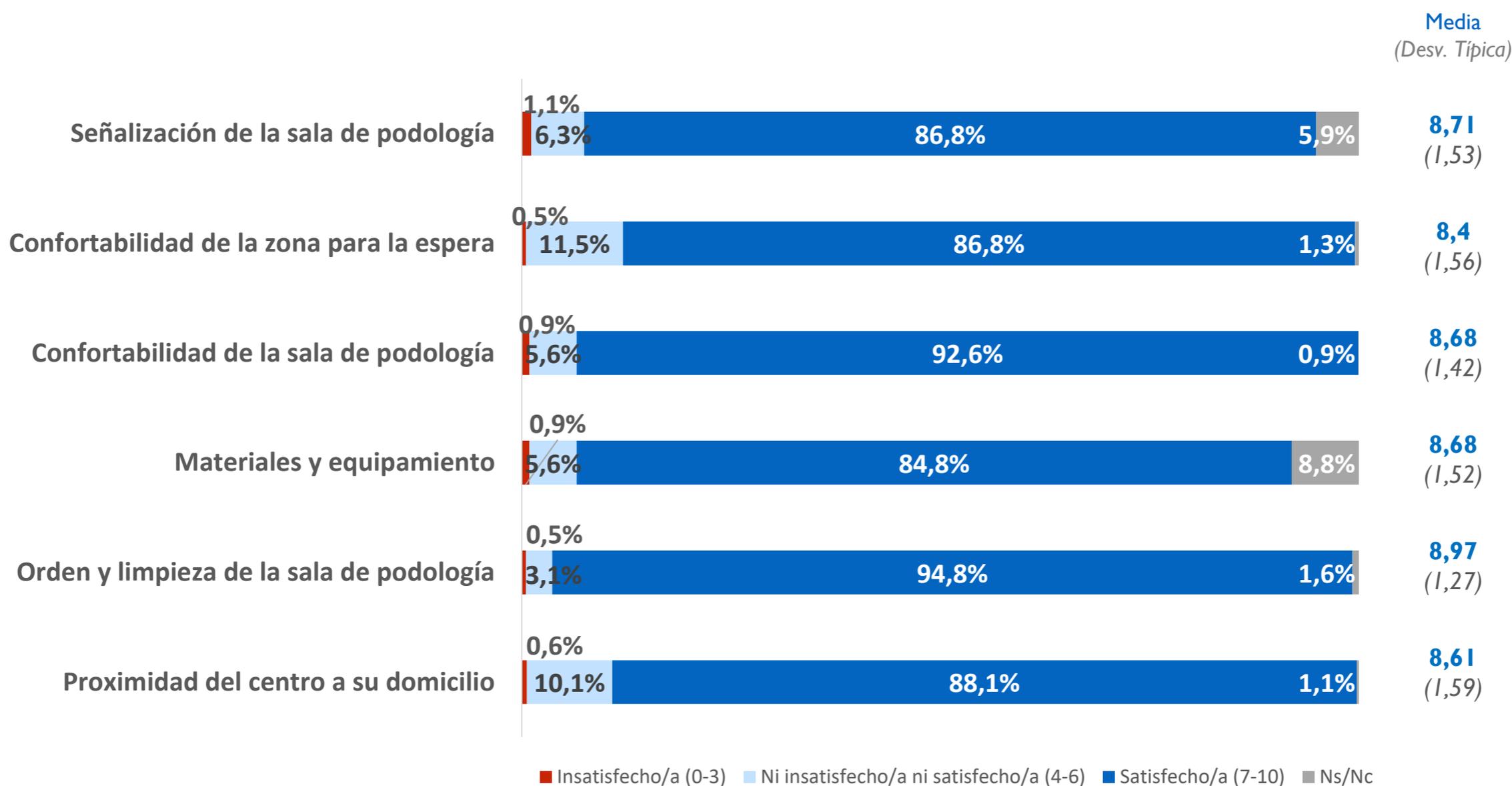
P.8.1 a P.8.4 - Evolución (valores medios).

	2022
8.1- Horario en que tiene lugar	8,78
8.2- Tiempo de atención	8,82
8.3- Tiempo de espera para entrar en la consulta	8,81
8.4- Organización y funcionamiento en general	8,8



# Equipamiento e instalaciones.

P.9.1 a 9.6- Satisfacción con aspectos relacionados con el equipamiento e instalaciones donde recibe el servicio de podología.



B: 800



# Equipo de profesionales.

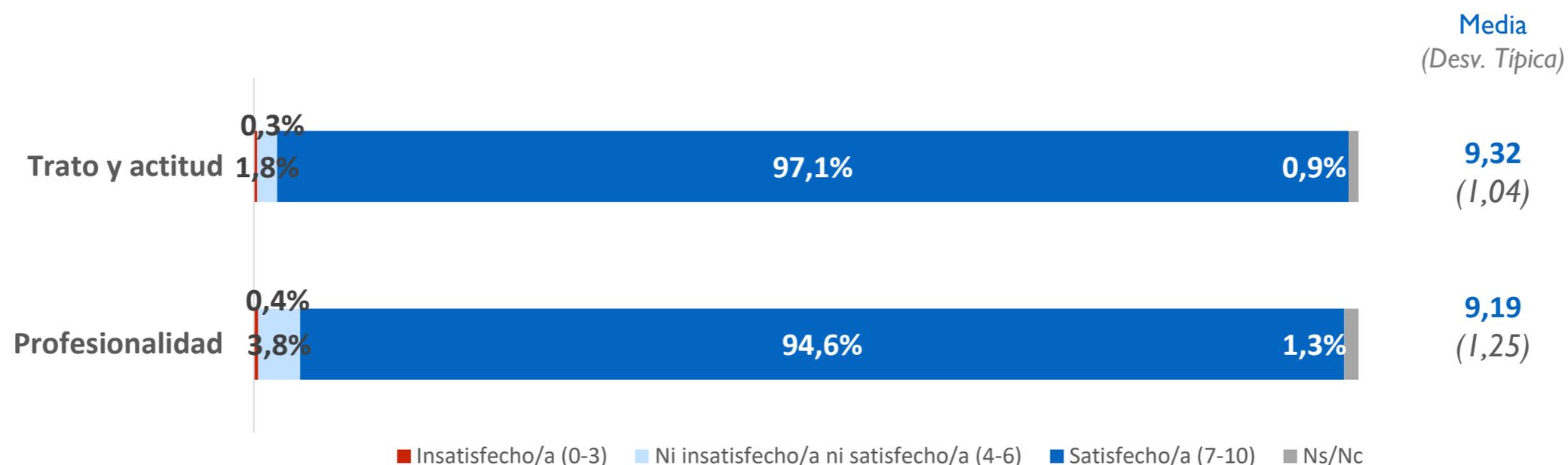
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.





# Profesionales.

P.10.1 a P.10.2– Satisfacción con aspectos relativos a los/as podólogos/as que prestan el servicio.



B: 800





# Relación calidad - precio.

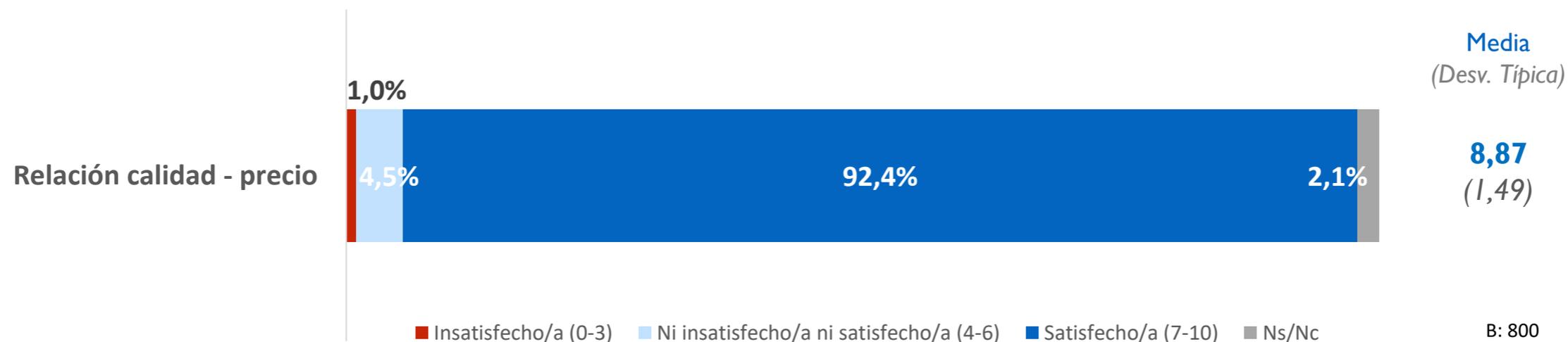
Conocimiento y precepción del coste del servicio.





# Calidad – precio.

P.11- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.



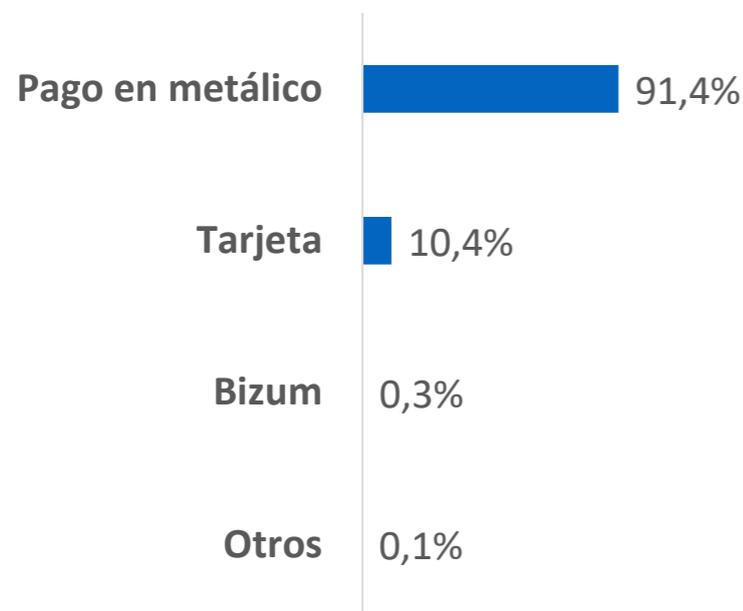
# Cobro del servicio.

P.12- ¿Qué método de pago suele utilizar?

P.12B- Dado que el precio del servicio es 9,03€, ¿tiene alguna vez dificultad el podólogo en efectuar las vueltas?

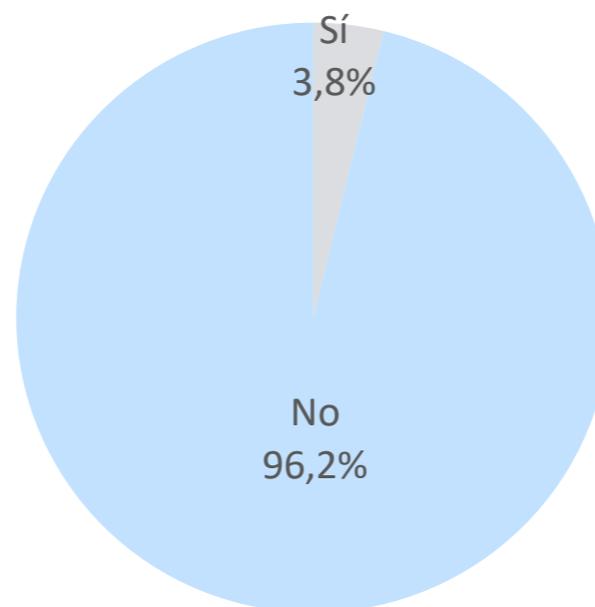
P.13- ¿Recibe algún tipo de ticket, recibo o factura del pago?

## Método de pago.



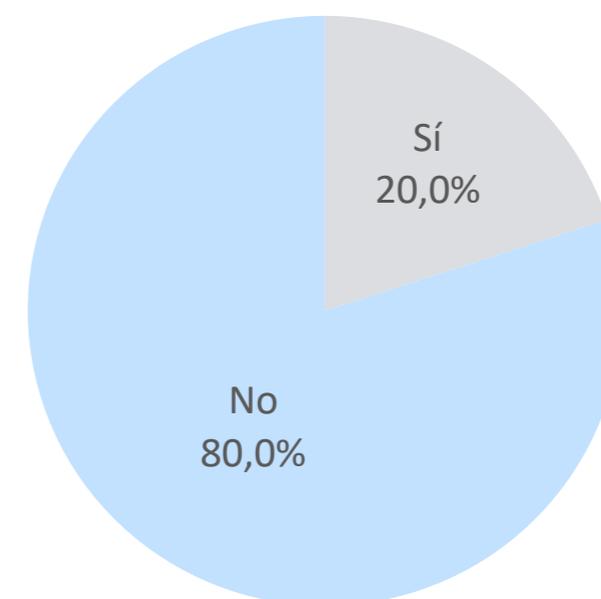
B: 800

## Problemas con las vueltas de dinero.



B: 728 personas que pagan en metálico

## Ticket, recibo o factura.



B: 800



# Incidencias.

Gestión de quejas y reclamaciones  
efectuadas al servicio

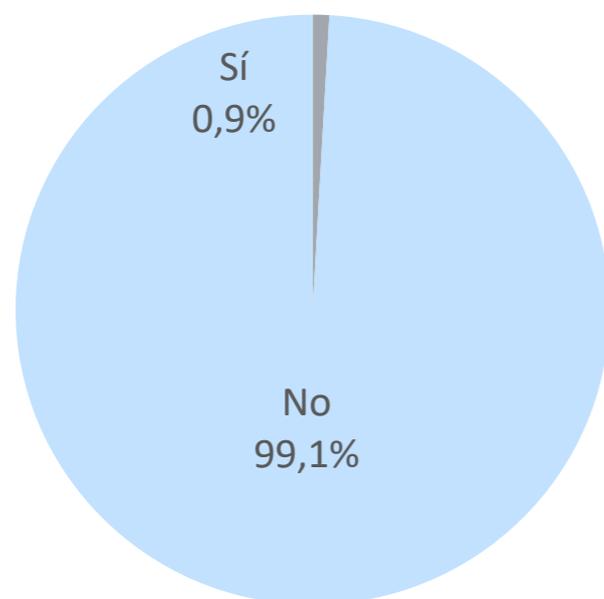


# Quejas y reclamaciones (I).

P.14- ¿Ha interpuesto alguna reclamación o incidencia durante el transcurso del servicio?

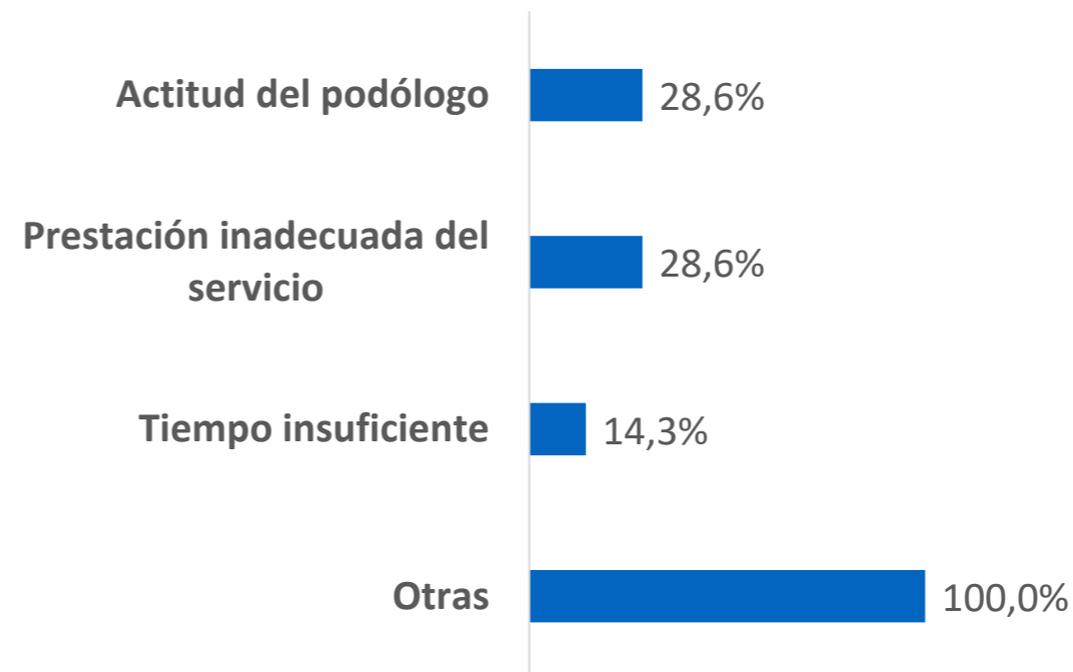
P.15- Por favor, indique el contenido de dichas reclamaciones.

## Interposición de reclamación o incidencia.



B: 800

## Motivo de reclamación o incidencia.



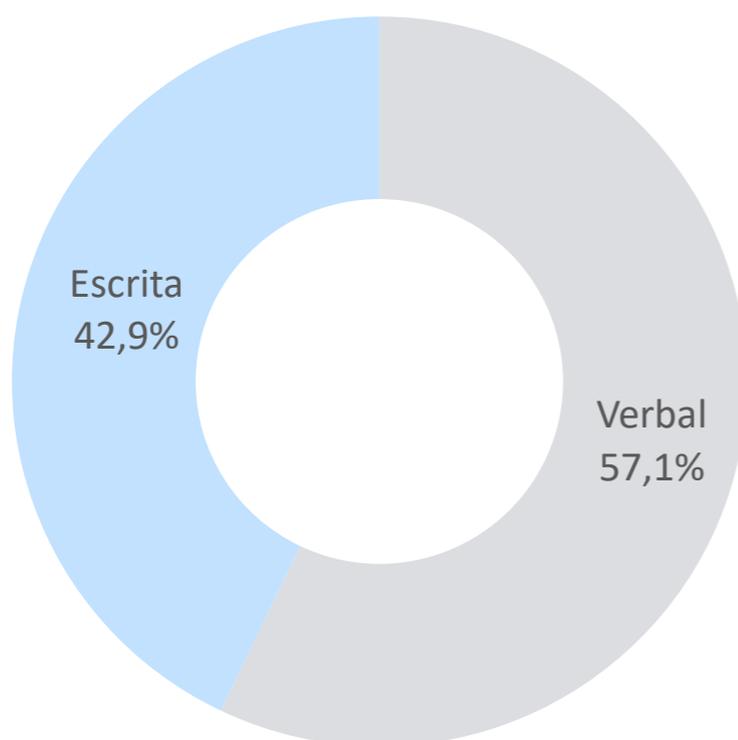
B: 7 personas con queja o reclamación.  
Variable de respuesta múltiple: 1,7 respuestas por entrevistado

# Quejas y reclamaciones (II).

P.16- ¿Interpuso esa reclamación de manera verbal o escrita?

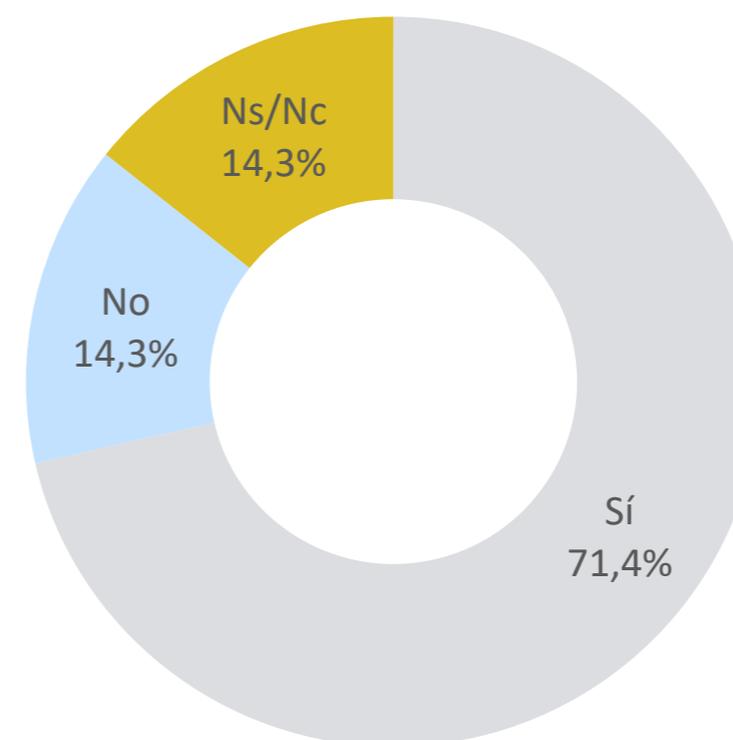
P.17- ¿Le han contestado sobre esa reclamación?

Comunicación de la  
reclamación.



B: 7 personas con queja o reclamación

Respuesta a la reclamación.



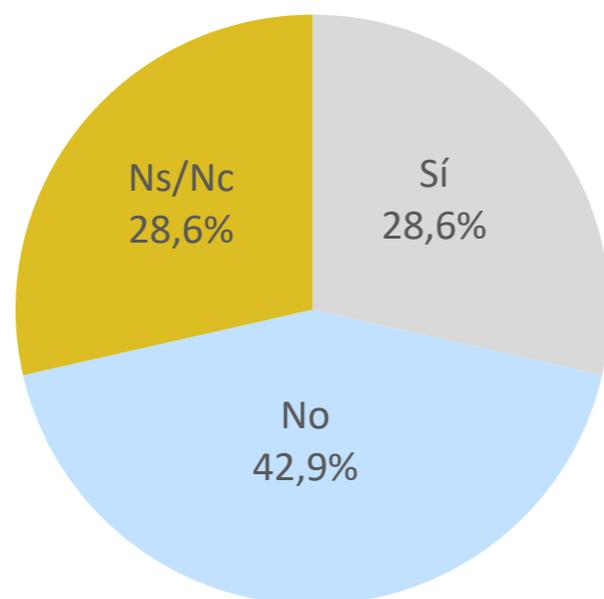
B: 7 personas con queja o reclamación

# Quejas y reclamaciones (III).

P.18- ¿Desde el servicio de podología le han informado sobre la conveniencia de tramitar la queja o incidencia a través del sistema general del Ayto. Madrid?

P.19- Satisfacción con el proceso de interposición de quejas.

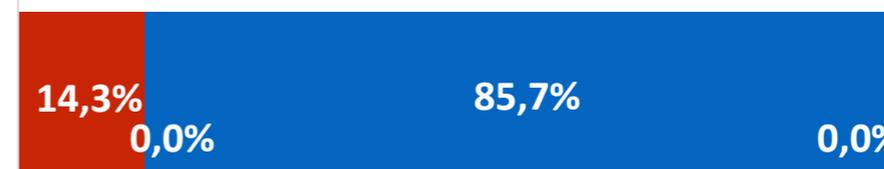
## Información del sistema municipal.



B: 7 personas con queja o reclamación

## Valoración del proceso de interposición de quejas.

### Proceso interposición quejas



- Insatisfecho/a (0-3)
- Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6)
- Satisfecho/a (7-10)
- Ns/Nc

B: 7 personas con queja o reclamación

Media  
(Desv. Típica)

**7,71**  
(3,59)



# Valoración global del servicio.

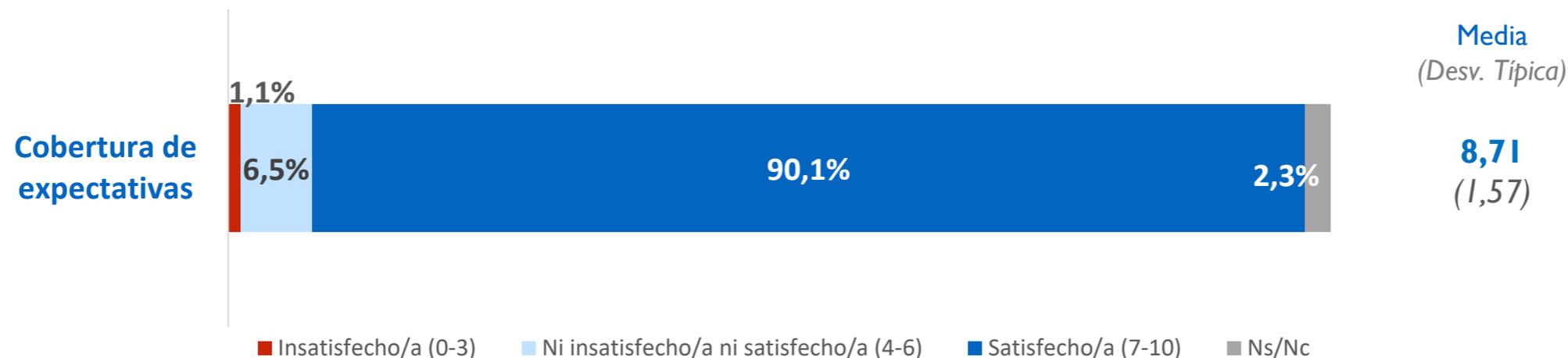
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.





# Evolución y expectativas.

P.20- Respecto a lo que usted esperaba del servicio, valore la cobertura de sus expectativas.



B: 800





# Fidelidad.

P.23- ¿Recomendaría usted este servicio?

P.22- ¿Volvería a solicitar el servicio?

## Recomendación a otras personas.



B: 800

## Solicitud del servicio en otras ocasiones.



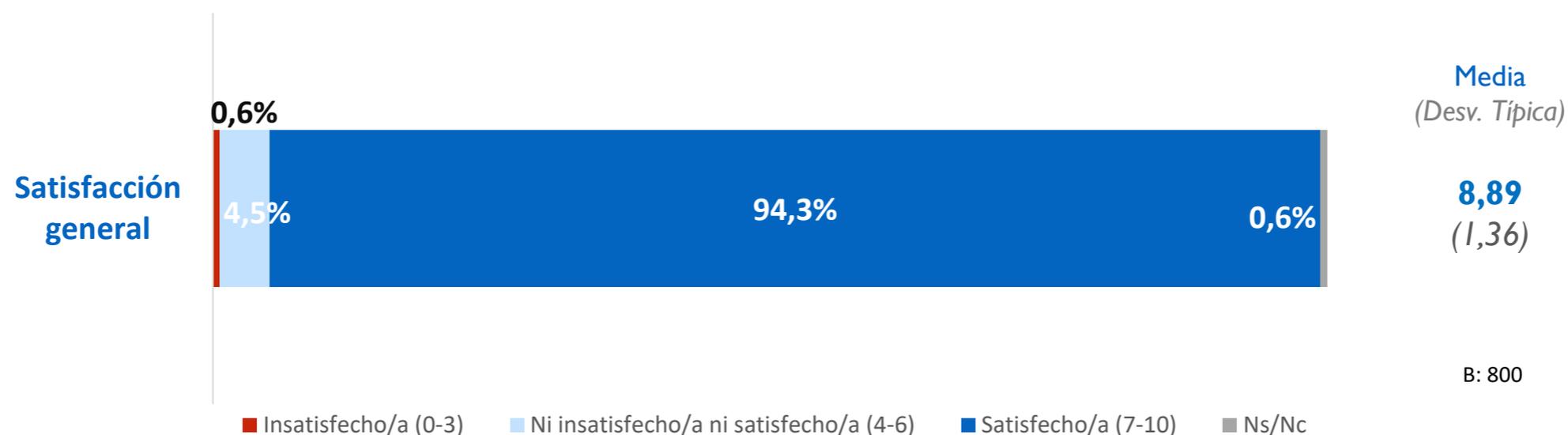
B: 800





# Valoración global.

P.21- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.

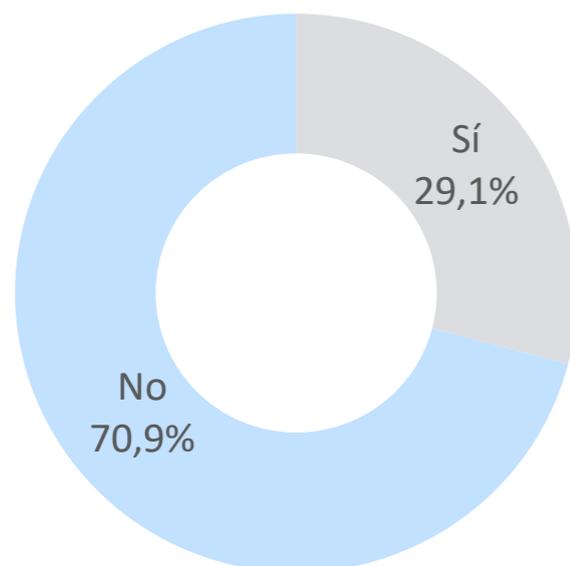


# Sugerencias.

P. 24- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre al servicio de podología?

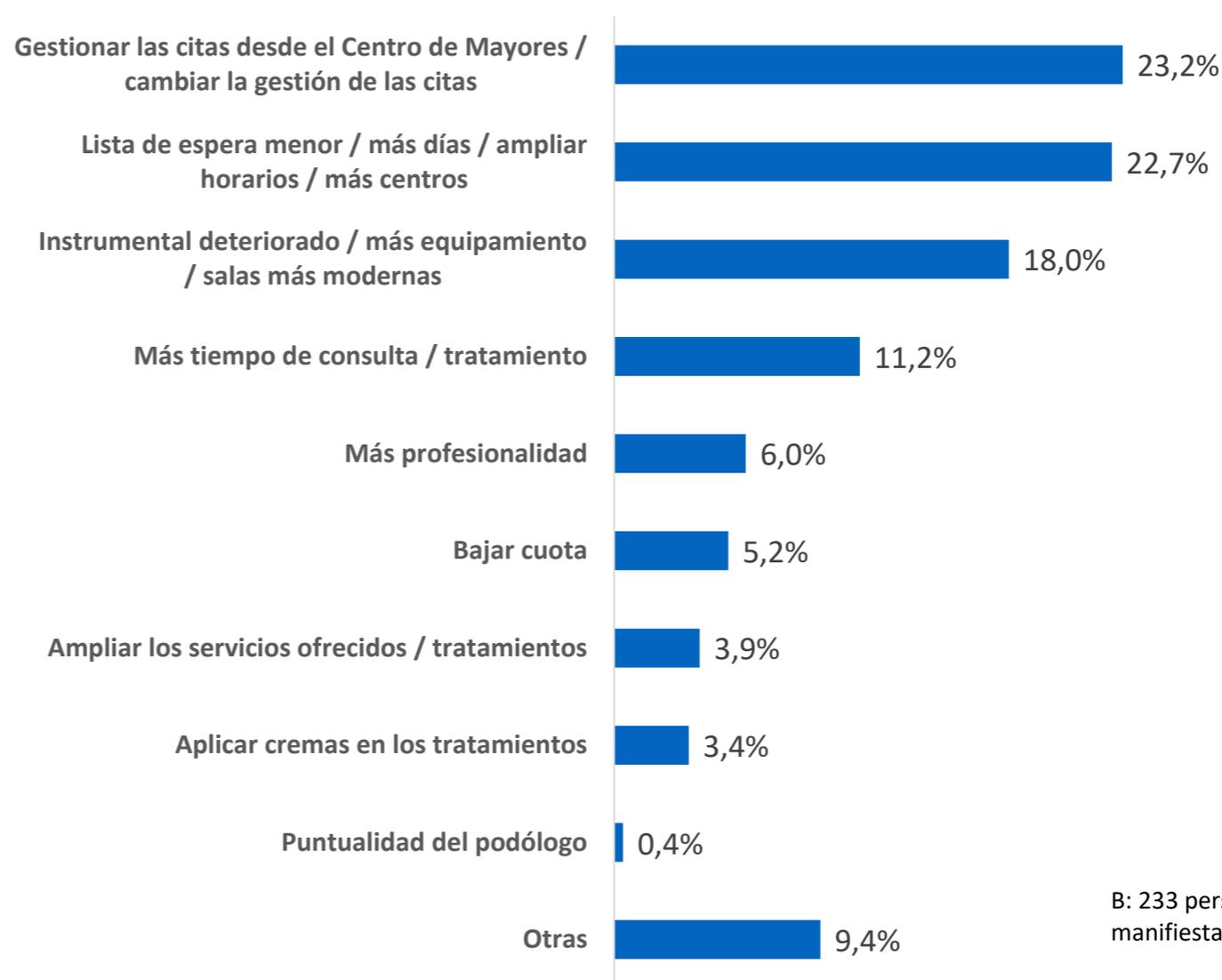
P.25- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

## Sugerencia de mejora.



B: 800

## Aspecto sugerido.



B: 233 personas que manifiestan sugerencias



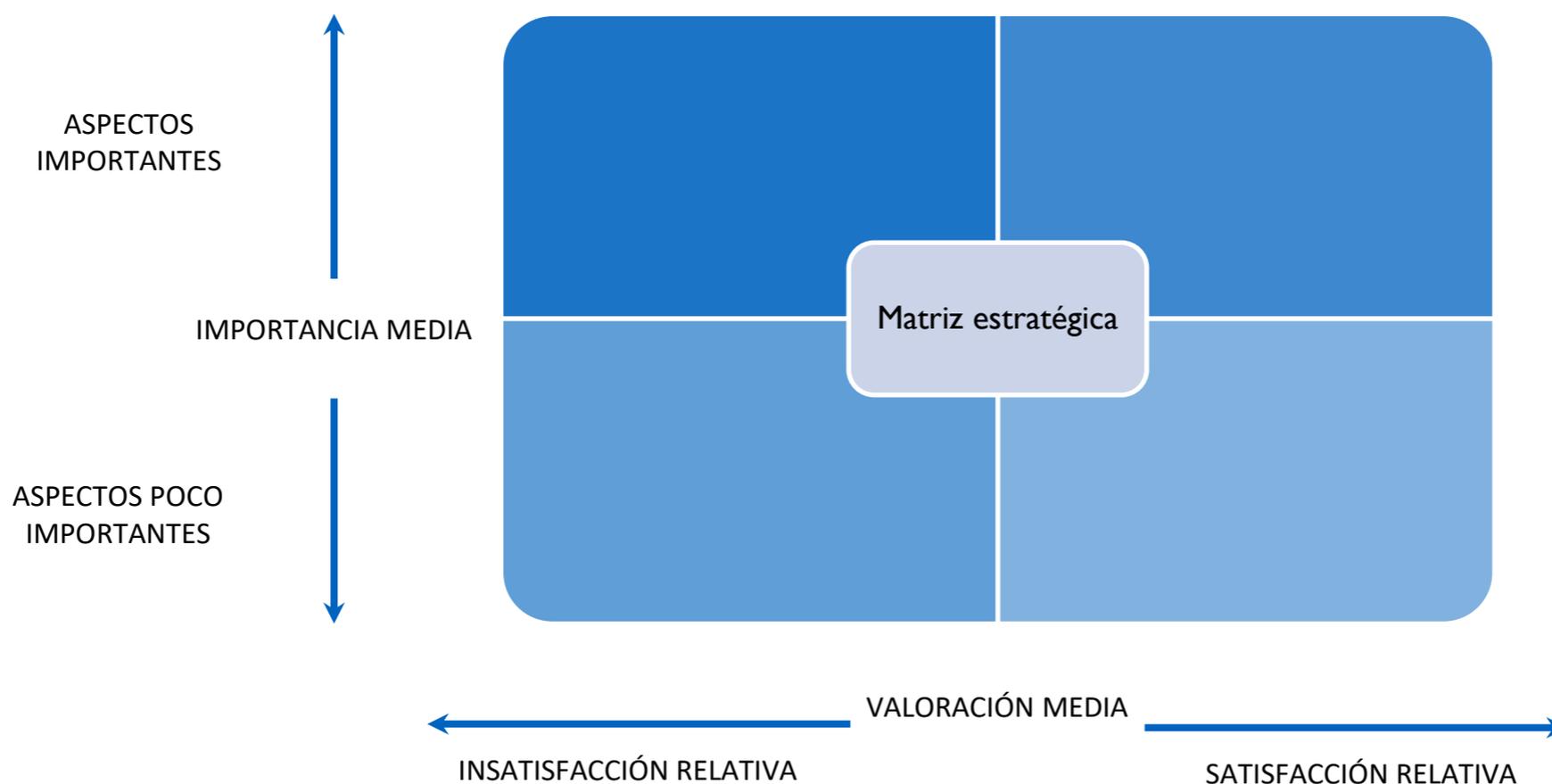
# Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



# Matriz de actuación (I).

- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades de actuación.
- La importancia se obtiene a partir de análisis de regresión lineal, obteniendo los coeficientes “beta estandarizados” que indican la importancia relativa que tienen cada una de las variables independientes sobre la dependiente: satisfacción global del servicio
- La valoración corresponde a la satisfacción respecto a cada una de las variables, de acuerdo a la respuesta obtenida en el cuestionario en una escala de 0 a 10.



# Matriz de actuación (II).

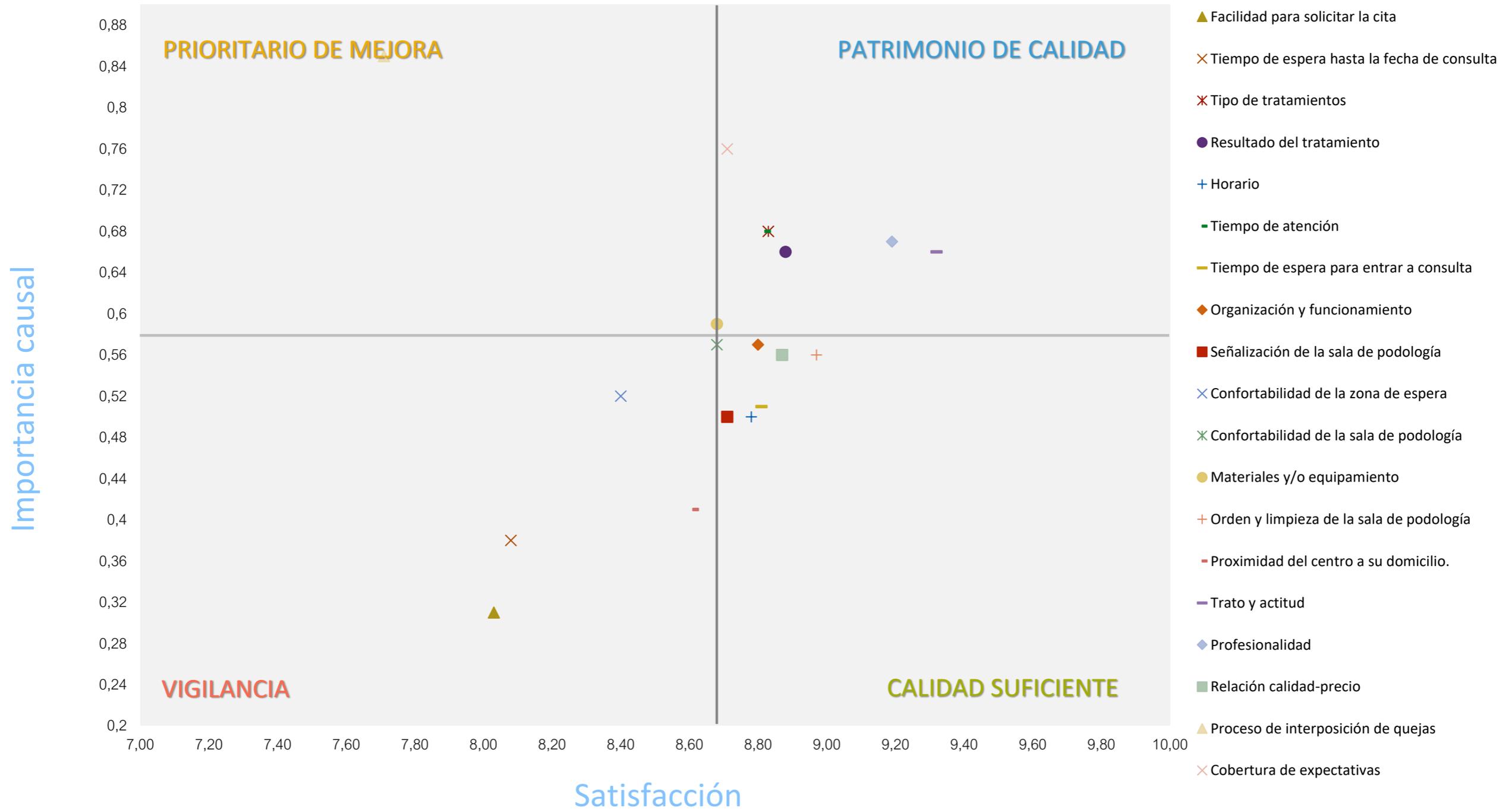
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





# Matriz de actuación (III).

Resultados 2022:





# Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.





# Lealtad.

¿Recomendaría este servicio a otras personas?



Sí

No

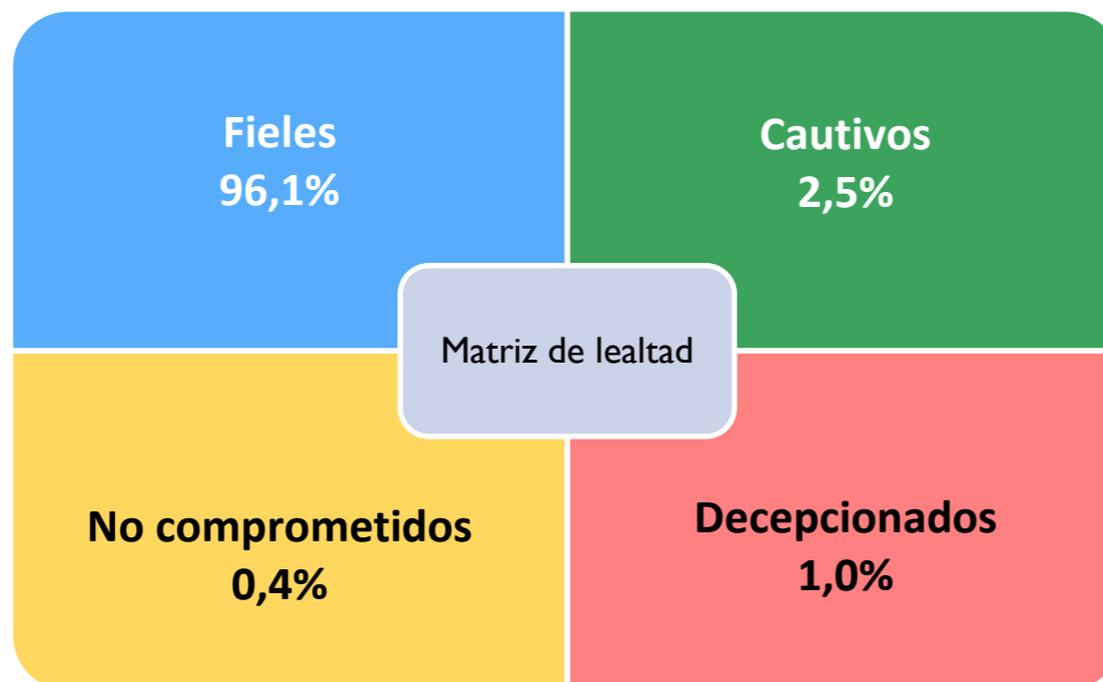
Prescripción

¿Volvería a solicitar el servicio?

Sí

Fidelidad

No



**Fieles:** recomendarían y volverían a solicitar el servicio.

**Cautivos:** Volverían a solicitar el servicio, pero no se lo recomendarían a otras personas.

**No comprometidos:** No volverían a solicitar el servicio, pero lo recomendarían a otras personas.

**Decepcionados:** No volverían a solicitar el servicio y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

B: 791 (Excluidos Ns/Nc)





# Datos de clasificación.

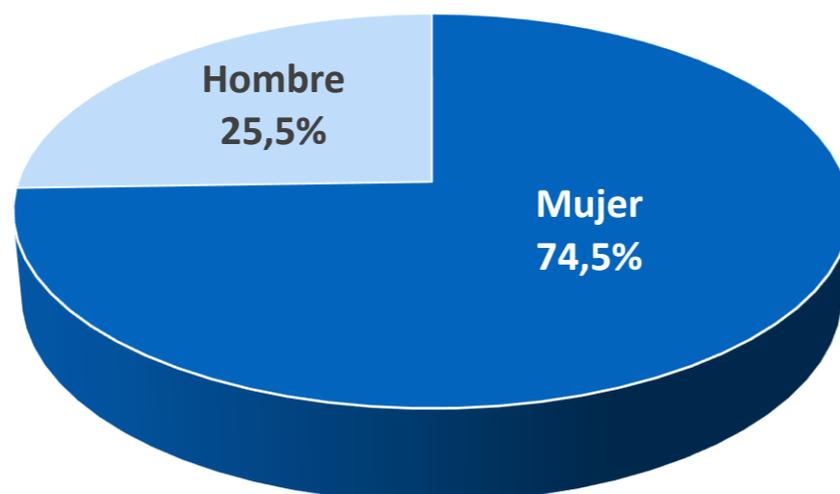
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



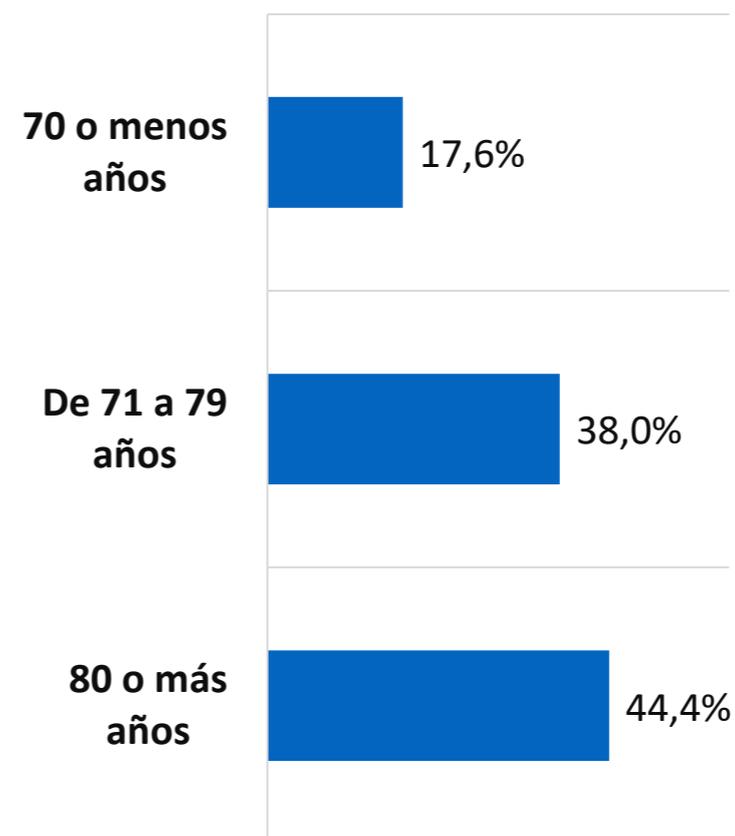
# Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

## Sexo



## Rango de edad

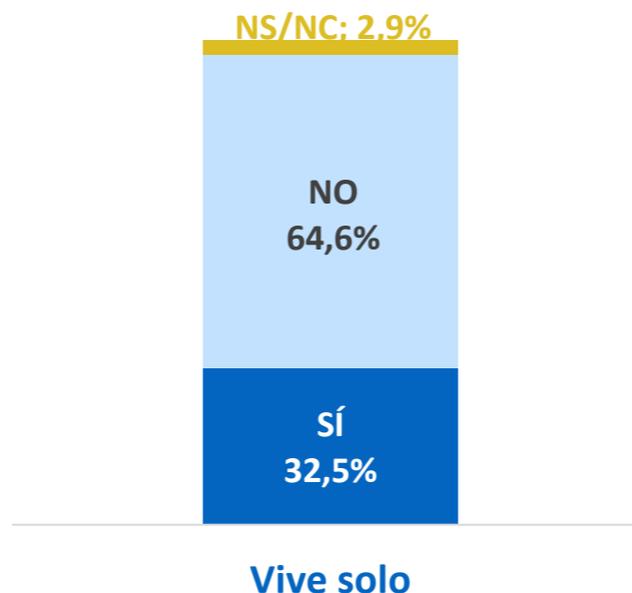


B: 800



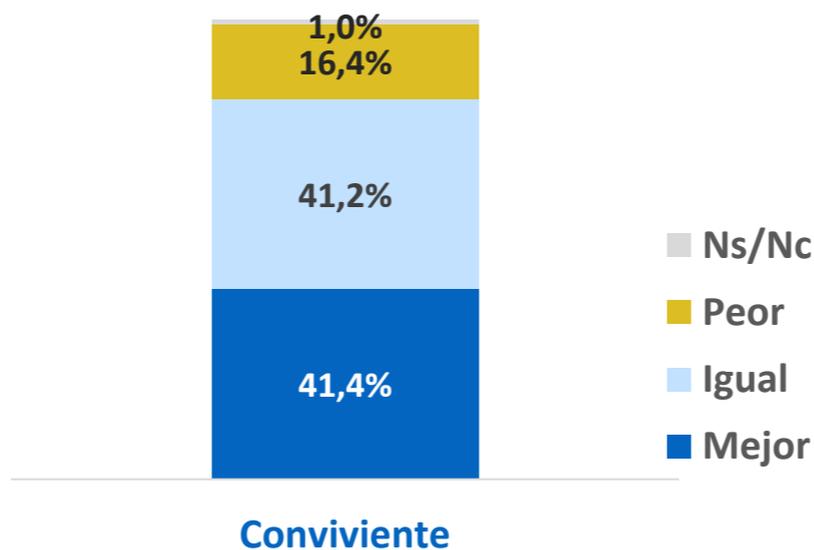
# Personas usuarias o beneficiarias (I).

## C.2- ¿Vive solo/a?



B: 800

## C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?

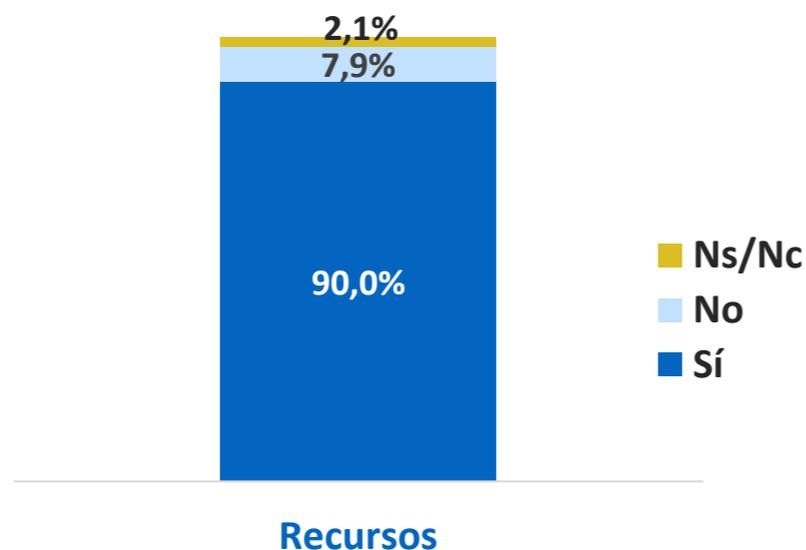


B: 517

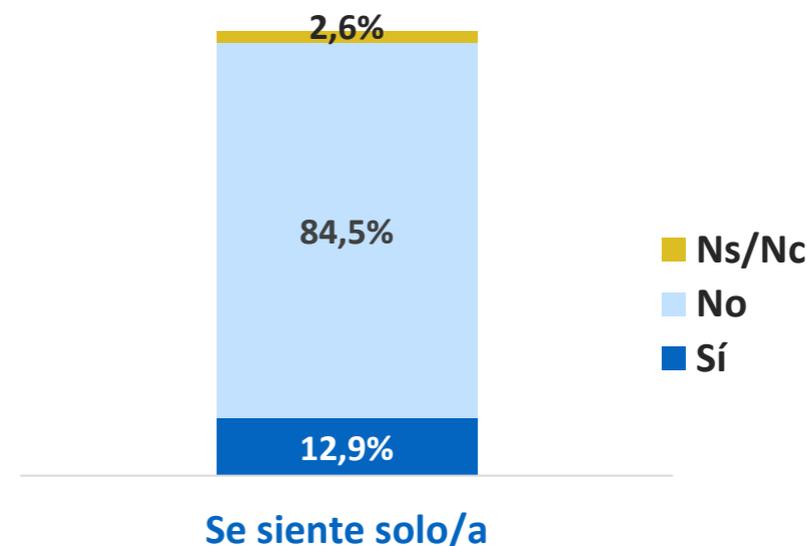


# Personas usuarias o beneficiarias (II).

C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.5- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?

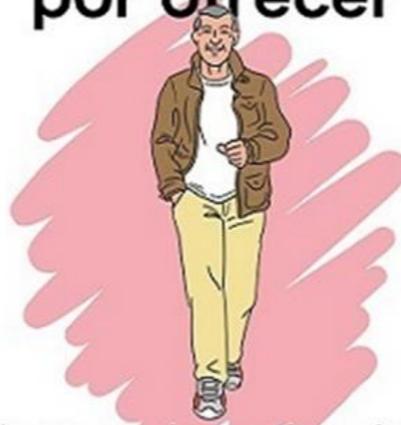


C.6- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?



B: 800

## Mucho por ofrecer



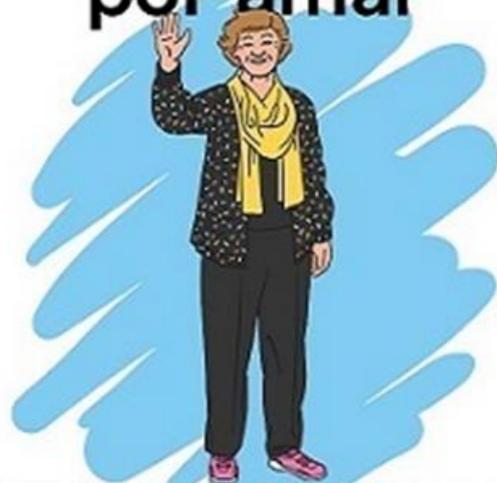
Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

## Mucho por enseñar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

## Mucho por amar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

## Mucho por contar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores