

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 Ayuda a Domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de  
Ayuda a Domicilio  
Ayuntamiento de Madrid



Abril 2023



# Índice.

|   |    |
|---|----|
| 0. Ficha técnica.....                   | 3  |
| 1. Notoriedad.....                      | 4  |
| 2. Indicadores de impacto .....         | 6  |
| 3. Estructura organizativa .....        | 21 |
| 4. Equipo de profesionales.....         | 26 |
| 5. Relación calidad-precio.....         | 29 |
| 6. Actividades.....                     | 32 |
| 7. Valoración global del servicio.....  | 35 |
| 9. Matriz de actuación estratégica..... | 46 |
| 10. Matriz de lealtad.....              | 50 |
| 11. Datos de clasificación.....         | 52 |





# Ficha Técnica.

**UNIVERSO:**

Personas usuarias del Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.

**TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:**

1.216 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,8% (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 personas usuarias.

**TÉCNICA:**

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

**FECHAS DE CAMPO:**

Marzo de 2023.

**AUTORÍA DEL INFORME:**

Merkastar  
<https://merkastar.com/>  
[merkastar@merkastar.es](mailto:merkastar@merkastar.es)





# Notoriedad.

¿Qué porcentaje de personas usuarias saben que el Ayuntamiento de Madrid es el titular del SAD?





# Notoriedad (I).

P.1- ¿Quién cree usted que es el responsable de este servicio?



B: 1.216

|   | 2015  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ayuntamiento de Madrid                            | 70,8% | 55,8% | 49,5% | 48,5% | 49,6% | 44,8% | 50,3% | 48,5% |
| La entidad que lo presta (Asispa, Clece, DomusVI) | 7,2%  | 3,8%  | 5,7%  | 5,6%  | 9,5%  | 10,9% | 8,9%  | 9,7%  |
| Comunidad de Madrid                               | 5,9%  | 10,9% | 9,8%  | 11,0% | 15,6% | 16,1% | 8,5%  | 4,9%  |
| Otra  | -     | -     | 1,5%  | 1,6%  | 1,4%  | 3,8%  | 3,7%  | 3%    |
| Ns/Nc   | 15,8% | 28,6% | 34,5% | 33,3% | 23,8% | 24,4% | 28,5% | 33,9% |
| Base  | 1.200 | 1.200 | 1.209 | 1.206 | 819   | 1.200 | 1.212 | 1.216 |





# Indicadores de impacto.

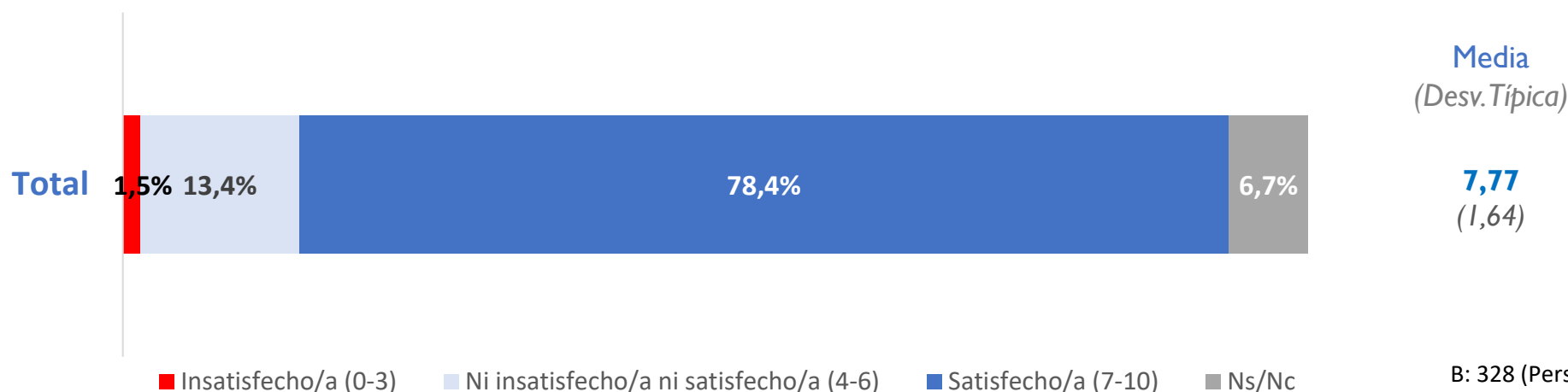
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





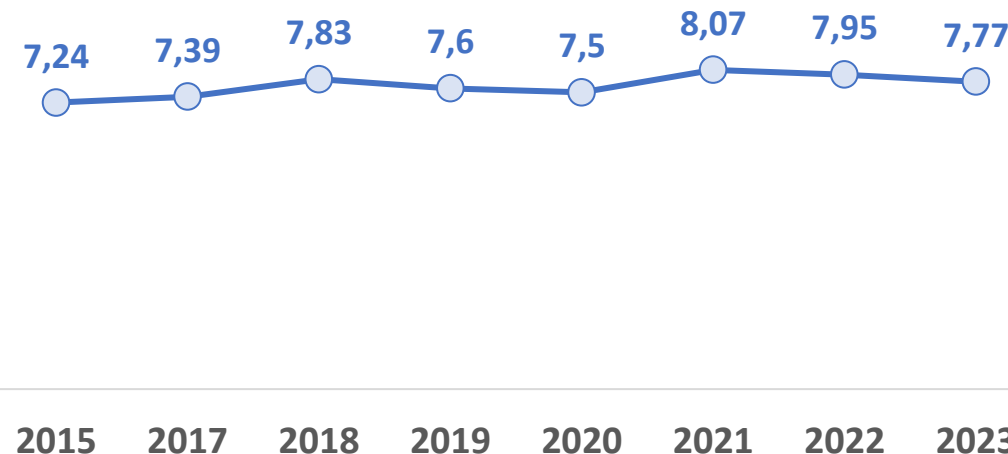
# Rapidez de adjudicación (I).

P.2.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el SAD hasta que le notificaron su adjudicación?



B: 328 (Personas dadas de alta en 2022/2023)

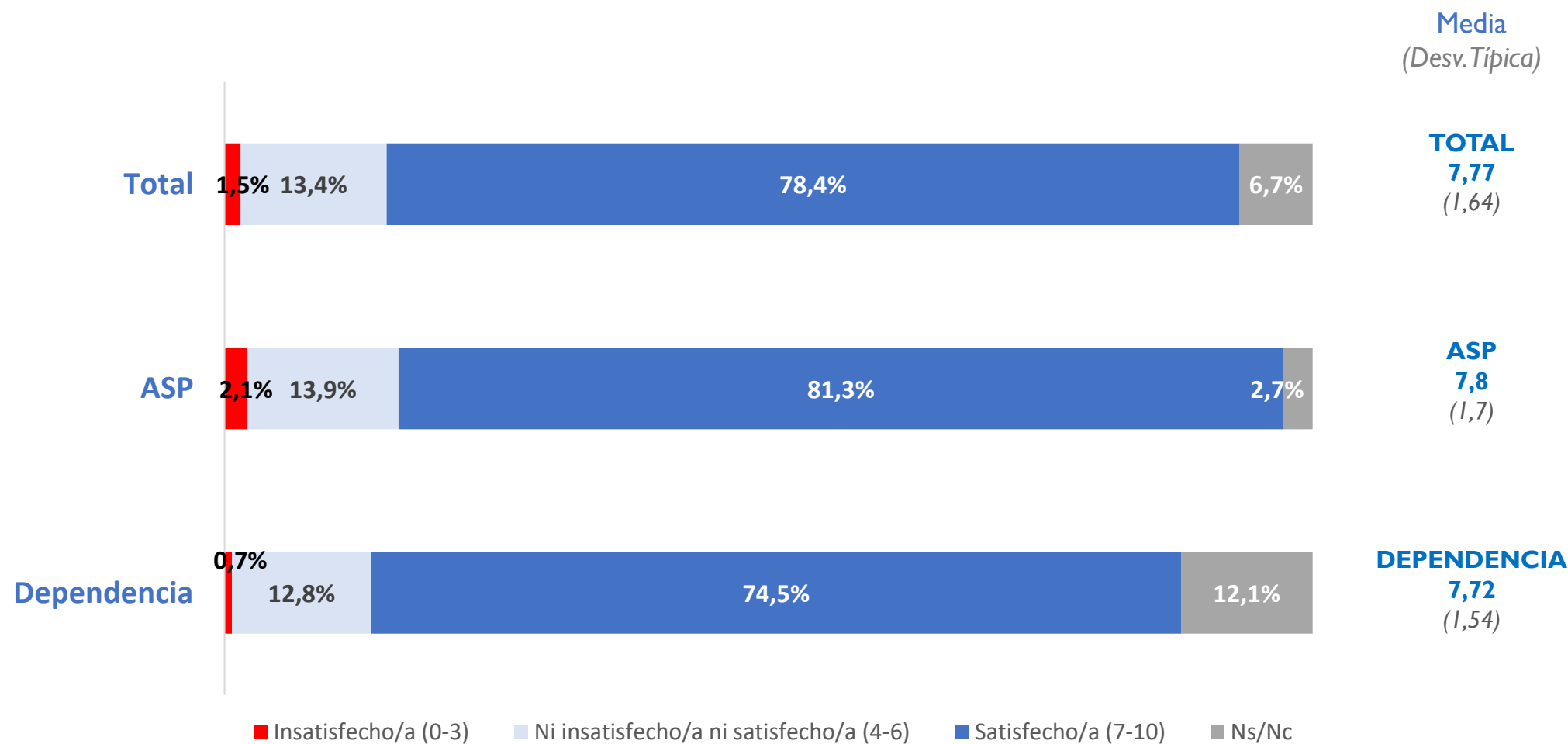
|                        | 2015  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Media                  | 7,24  | 7,39  | 7,83  | 7,6   | 7,5   | 8,07  | 7,95  | 7,77  |
| % de valoraciones 7-10 | 65,5% | 59,3% | 67,0% | 66,5% | 64,8% | 73,6% | 69,1% | 78,4% |
| Base                   | 1.200 | 1.200 | 1.209 | 1.206 | 819   | 1.200 | 1.212 | 328   |





# Rapidez de adjudicación (II).

## P.2.- Segmentación por perfil.



Total B: 328

ASP B: 187

Dependencia B: 141



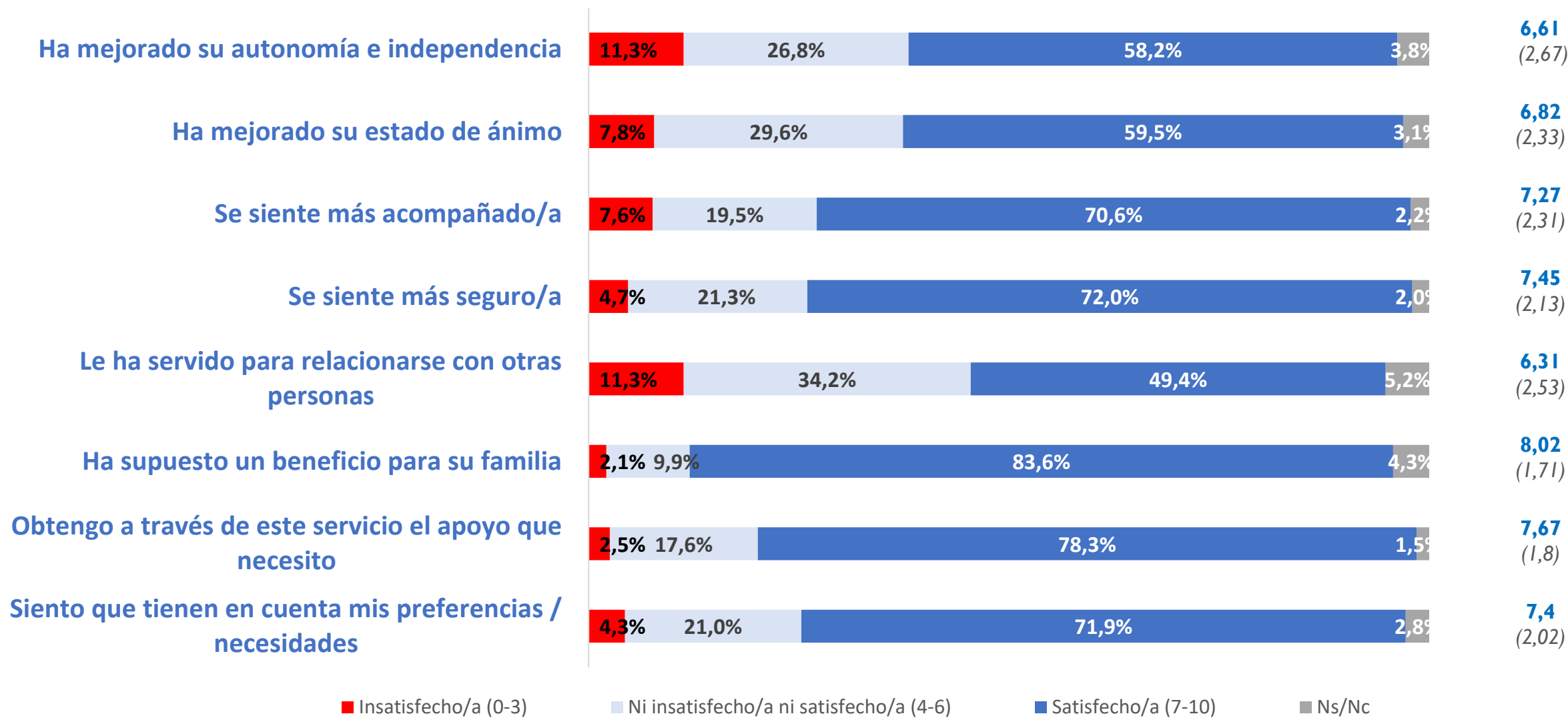




# Influencia en personas usuarias (I).

P.3.1 a P.3.8- Grado de influencia del SAD en la vida cotidiana de las personas usuarias (%).

Media  
(Desv. Típica)



B: 1.039 usuarios/as





# Influencia en personas usuarias (II).

P.3.1 a P.3.8- Evolución (valores medios).

|   | 2015 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia                   | 7,17 | 7,54 | 7,54 | 7,66 | 7,45 | 7,71 | 7,28 | 6,61 |
| 3.2. Ha mejorado su estado de ánimo                             | 7,14 | 7,00 | -    | 7,29 | 7,28 | 7,86 | 7,43 | 6,82 |
| 3.3. Se siente usted más acompañado/a                           | 7,65 | 7,56 | 7,76 | 7,83 | 7,66 | 8,28 | 7,96 | 7,27 |
| 3.4. Se siente usted más seguro/a                               | 7,90 | 7,97 | 8,10 | 8,03 | 7,79 | 8,34 | 8,15 | 7,45 |
| 3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas         | 7,10 | 5,87 | -    | 5,97 | 6,26 | 6,90 | 6,59 | 6,31 |
| 3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia                   | 8,20 | 7,70 | -    | 8,02 | 7,85 | 8,30 | 8,26 | 8,02 |
| 3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito    | -    | -    | -    | -    | -    | 8,29 | 8,09 | 7,67 |
| 3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades | -    | -    | -    | -    | -    | 8,15 | 7,97 | 7,4  |





# Influencia en personas usuarias (III).

P.3.1 a P.3.8- Segmentación por perfil (% de satisfechos/as).

| <i>Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)</i>                 | Total | ASP   | Dependencia |
|---|-------|-------|-------------|
| 3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia                   | 58,2% | 60%   | 55,5%       |
| 3.2. Ha mejorado su estado de ánimo                             | 59,5% | 60,3% | 58,2%       |
| 3.3. Se siente usted más acompañado/a                           | 70,6% | 70,3% | 71,1%       |
| 3.4. Se siente usted más seguro/a                               | 72,0% | 71,6% | 72,6%       |
| 3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas         | 49,4% | 51,2% | 46,5%       |
| 3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia                   | 83,6% | 83%   | 84,6%       |
| 3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito    | 78,3% | 78,2% | 78,6%       |
| 3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades | 71,9% | 72,5% | 70,9%       |

Total B: 1.039

ASP B: 637

Dependencia B: 402





# Influencia en personas usuarias (IV).

P.3.1 a P.3.8- Segmentación por perfil (valores medios).

*Se muestra el valor medio.*

|   | Total | ASP  | Dependencia |
|---|-------|------|-------------|
| 3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia                   | 6,61  | 6,7  | 6,47        |
| 3.2. Ha mejorado su estado de ánimo                             | 6,82  | 6,86 | 6,75        |
| 3.3. Se siente usted más acompañado/a                           | 7,27  | 7,26 | 7,28        |
| 3.4. Se siente usted más seguro/a                               | 7,45  | 7,44 | 7,47        |
| 3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas         | 6,31  | 6,45 | 6,11        |
| 3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia                   | 8,02  | 7,91 | 8,19        |
| 3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito    | 7,67  | 7,67 | 7,67        |
| 3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades | 7,4   | 7,45 | 7,33        |

Total B: 1.039

ASP B: 637

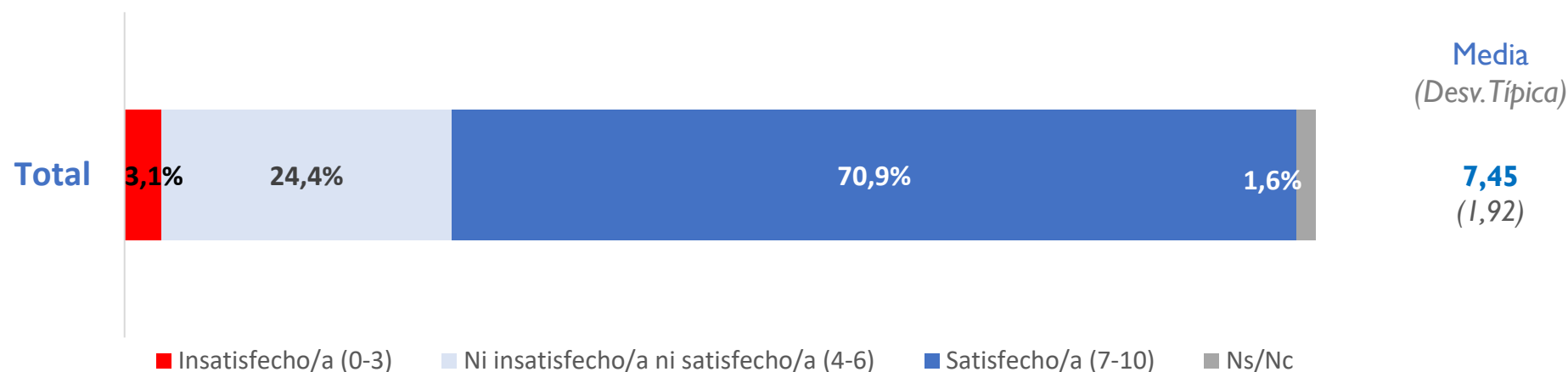
Dependencia B: 402





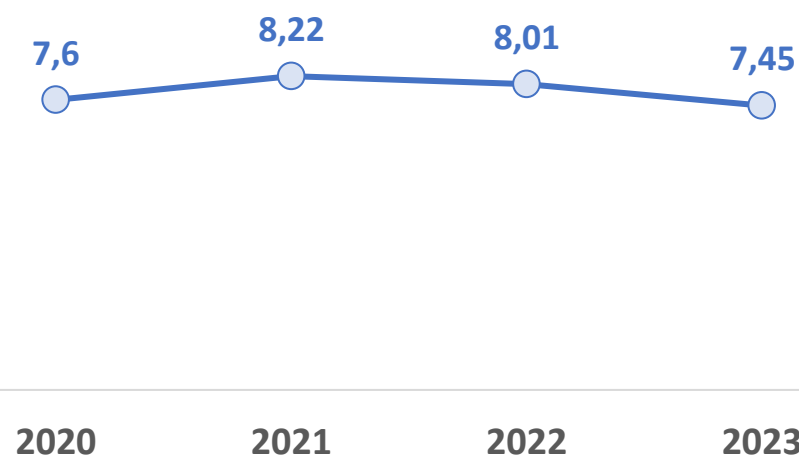
# Influencia en personas usuarias (V).

P.3.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



B: 1.039 usuarios/as

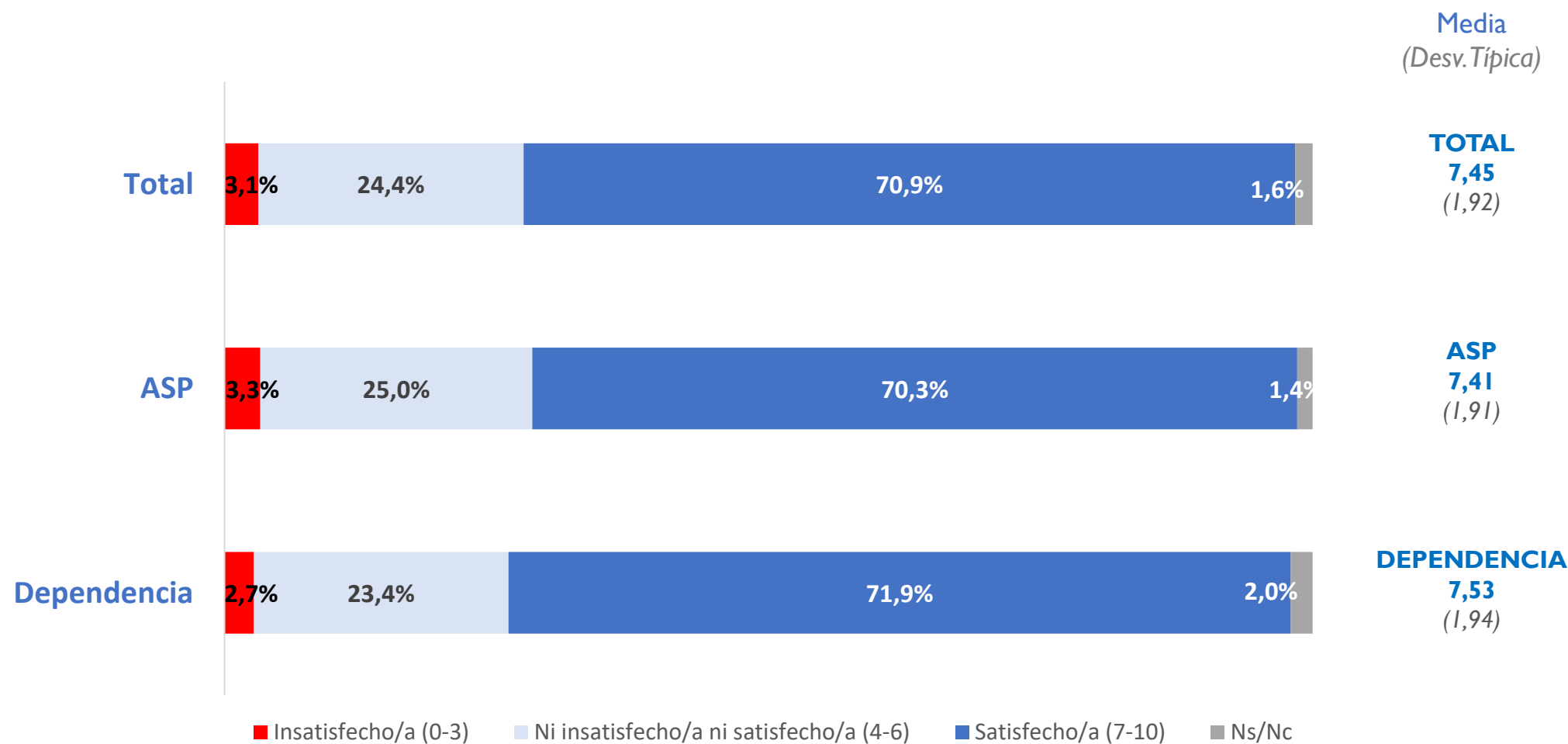
|                        | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Media                  | 7,60  | 8,22  | 8,01  | 7,45  |
| % de valoraciones 7-10 | 77,3% | 77,9% | 77,7% | 70,9% |
| Base                   | 744   | 943   | 981   | 1.039 |





# Influencia en personas usuarias (VI).

## P.3.9- Segmentación por perfil.



Total B: 1.039

ASP B: 637

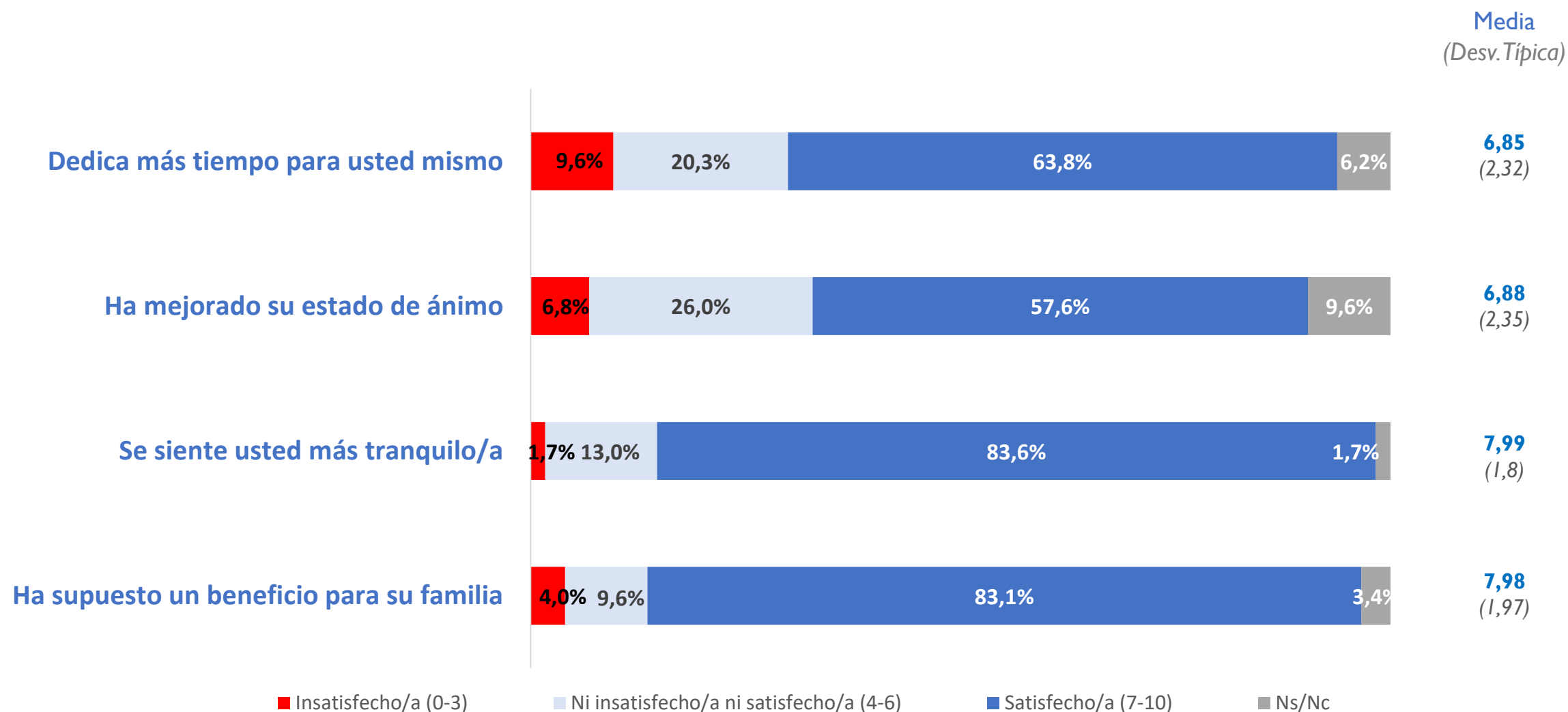
Dependencia B: 402





# Influencia en cuidadores/as (I).

P.4.1 a P.4.4- Grado de influencia del SAD en la vida cotidiana de las personas cuidadoras y/o convivientes.



B: 177 cuidadores/as





# Influencia en cuidadores/as (II).

P.4.1 a P.4.4- Evolución (valores medios).

|   | 2015 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 4.1. Dedicar más tiempo para usted mismo      | 6,60 | 6,11 | 6,65 | 6,11 | 6,48 | 6,97 | 7,27 | 6,85 |
| 4.2. Ha mejorado su estado de ánimo           | 6,78 | 7,11 | -    | 6,39 | 6,47 | 7,29 | 7,63 | 6,88 |
| 4.3. Se siente usted más tranquilo/a          | 7,55 | 7,24 | 7,70 | 7,47 | 7,68 | 8,00 | 8,17 | 7,99 |
| 4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia | 6,78 | 7,11 | -    | 6,39 | 7,61 | 8,12 | 8,23 | 7,98 |







# Influencia en cuidadores/as (III).

P.4.1 a P.4.4- Segmentación por perfil (% de satisfechos/as).

*Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)*

|   | Total | ASP   | Dependencia |
|---|-------|-------|-------------|
| 4.1. Dedicar más tiempo para usted mismo      | 63,8% | 65,9% | 62,1%       |
| 4.2. Ha mejorado su estado de ánimo           | 57,6% | 61%   | 54,7%       |
| 4.3. Se siente usted más tranquilo/a          | 83,6% | 80,5% | 86,3%       |
| 4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia | 83,1% | 79,3% | 86,3%       |

Total B: 177

ASP B: 82

Dependencia B: 95





# Influencia en cuidadores/as (IV).

P.4.1 a P.4.4- Segmentación por perfil (valores medios).

*Se muestra el valor medio.*

|   | Total | ASP  | Dependencia |
|---|-------|------|-------------|
| 4.1. Dedicar más tiempo para usted mismo      | 6,85  | 7,09 | 6,64        |
| 4.2. Ha mejorado su estado de ánimo           | 6,88  | 7,04 | 6,74        |
| 4.3. Se siente usted más tranquilo/a          | 7,99  | 7,95 | 8,03        |
| 4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia | 7,98  | 7,91 | 8,04        |

Total B: 177

ASP B: 82

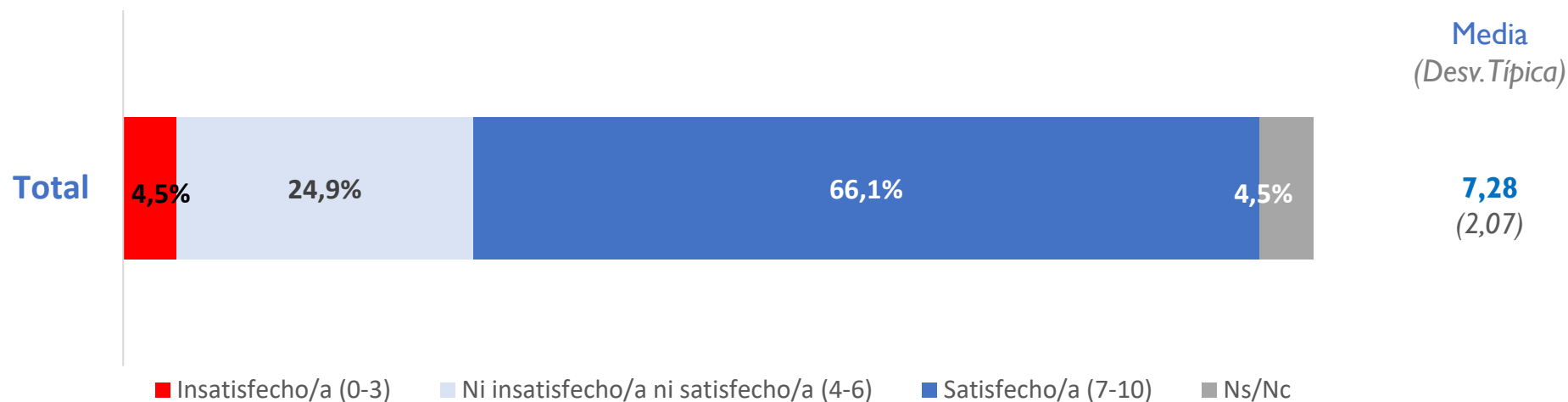
Dependencia B: 95





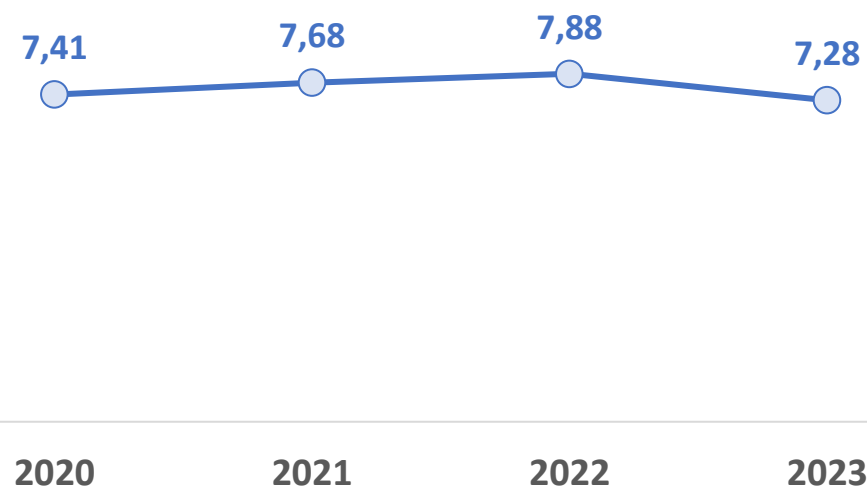
# Influencia en cuidadores/as (V).

P.4.5- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



B: 177 cuidadores/as

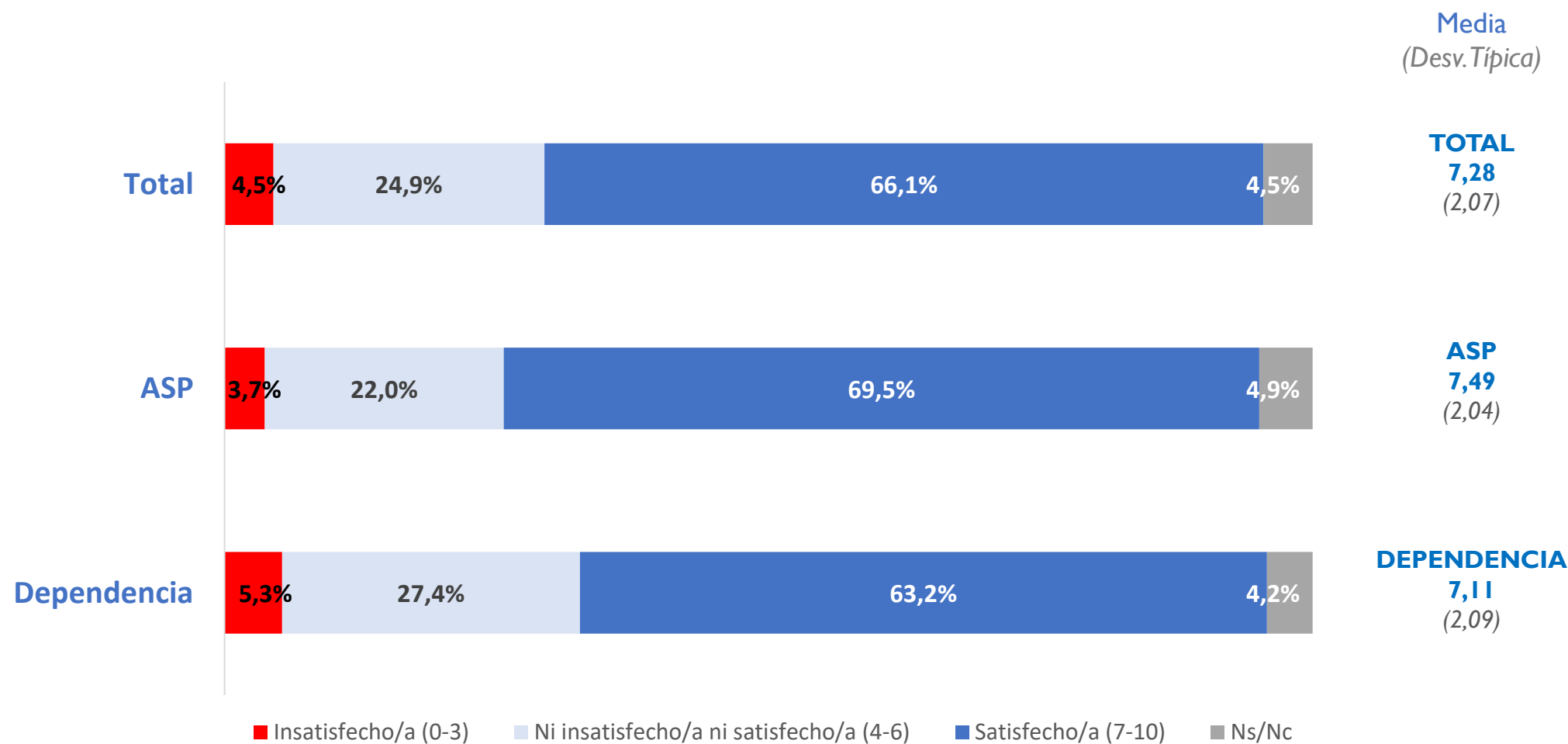
|                        | 2020 | 2021  | 2022  | 2023  |
|------------------------|------|-------|-------|-------|
| Media                  | 7,41 | 7,68  | 7,88  | 7,28  |
| % de valoraciones 7-10 | 72%  | 72,4% | 77,9% | 66,1% |
| Base                   | 75   | 257   | 231   | 177   |





# Influencia en cuidadores/as (VI).

## P.4.5- Segmentación por perfil.



Total B: 177

ASP B: 82

Dependencia B: 95





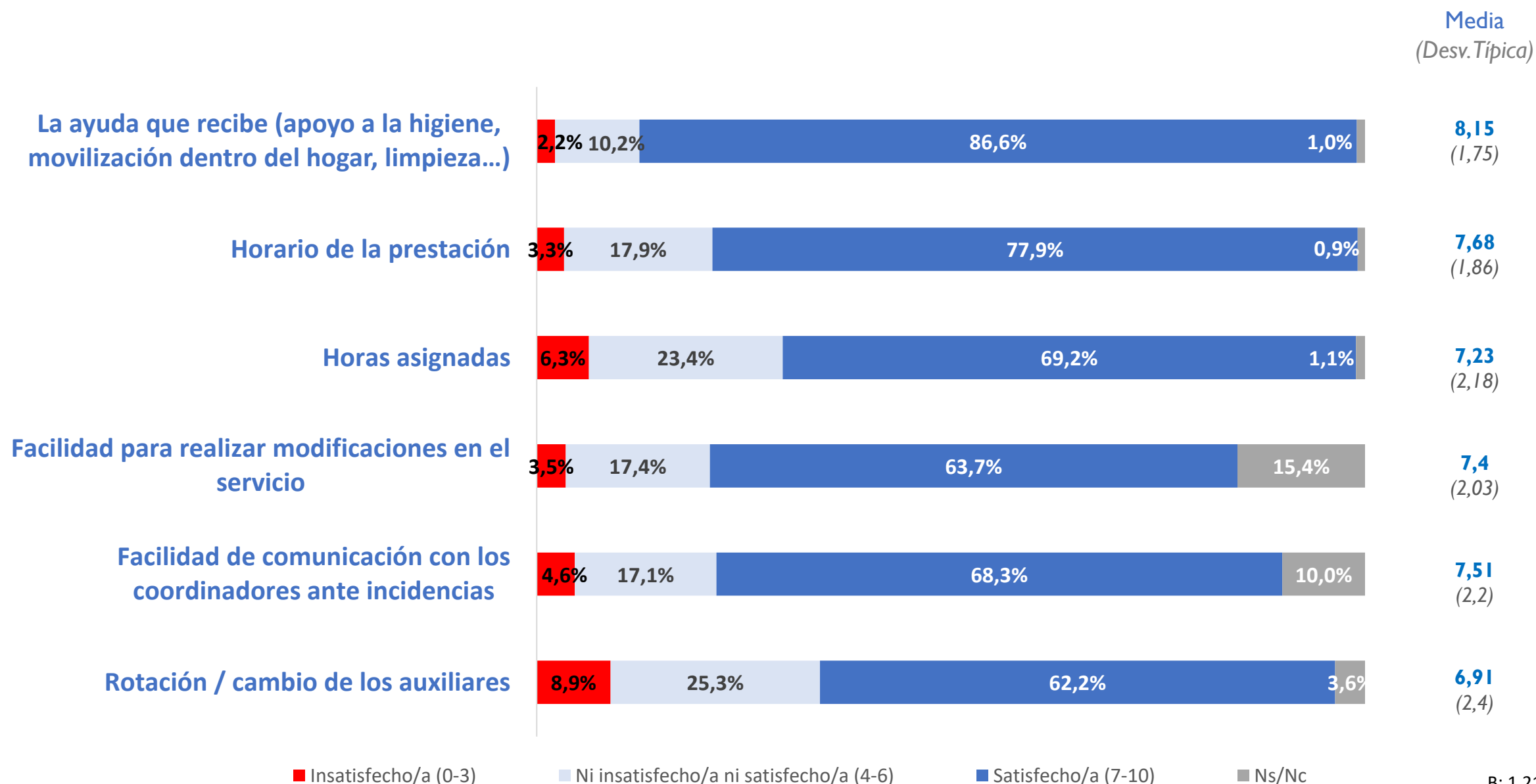
# Estructura organizativa.

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



# Organización y prestación (I).

## P.5- Grado de satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del SAD.



B: 1.216



# Organización y prestación (II).

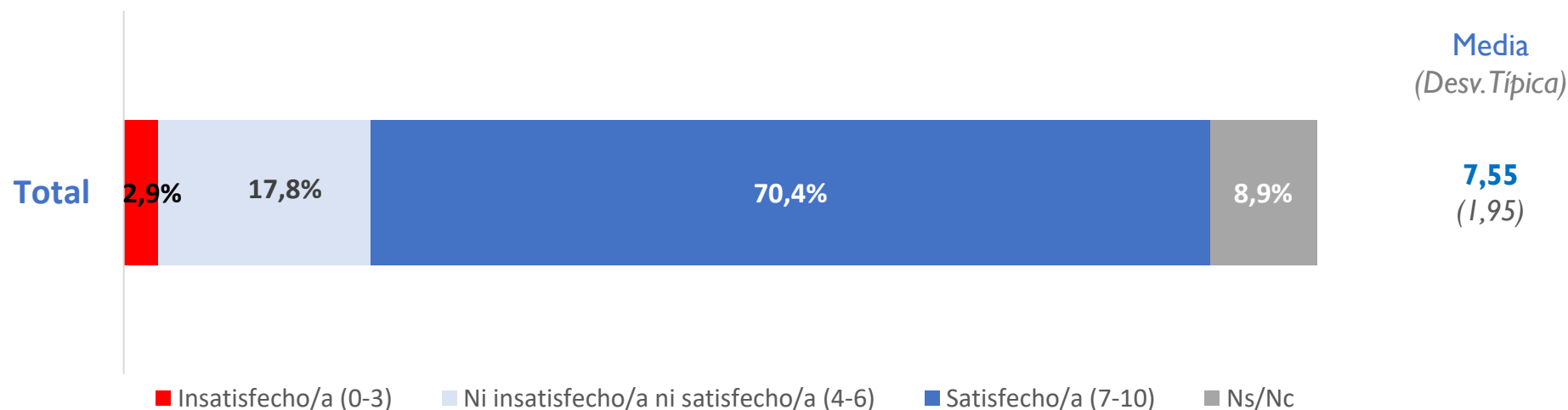
## P.5- Evolución (valores medios).

|  | 2015 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 5.1. La ayuda que recibe ( <i>apoyo a la higiene, movilización dentro del hogar, limpieza...</i> ) | 8,28 | 8,14 | 8,13 | 8,44 | 7,45 | 8,33 | 8,41 | 8,15 |
| 5.2. Horario de la prestación  | 7,73 | 7,59 | 7,46 | 7,44 | 6,84 | 7,83 | 7,76 | 7,68 |
| 5.3. Horas asignadas   | 7,50 | 7,57 | 7,49 | 7,27 | 6,13 | 7,52 | 7,48 | 7,23 |
| 5.4. Facilidad para realizar modificaciones en el servicio   | 7,28 | 7,34 | 7,07 | 7,04 | 6,06 | 7,70 | 7,61 | 7,4  |
| 5.5. Facilidad de comunicación con los coordinadores ante incidencias                              | 8,00 | 7,99 | 7,85 | 7,36 | 6,87 | 8,14 | 7,79 | 7,51 |
| 5.6. Rotación / cambio de los auxiliares   | 6,96 | 6,60 | 6,32 | 5,14 | 6,34 | 6,81 | 6,90 | 6,91 |

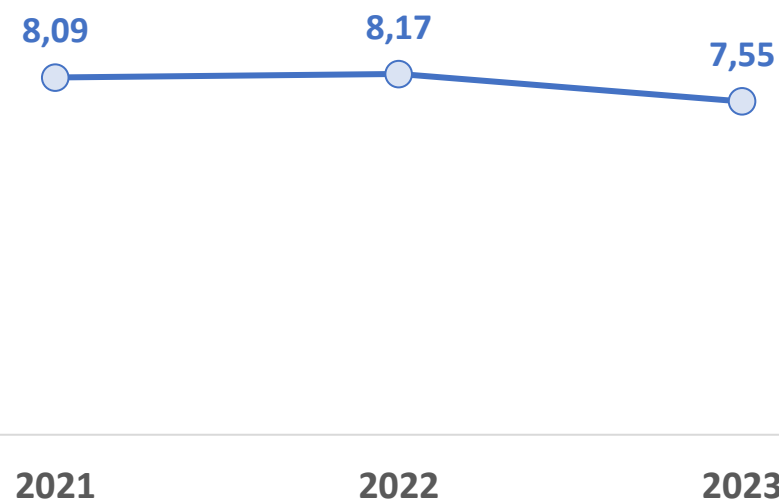


# Información.

P.6- ¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?



|                        | 2021  | 2022  | 2023  |
|------------------------|-------|-------|-------|
| Media                  | 8,09  | 8,17  | 7,55  |
| % de valoraciones 7-10 | 75,7% | 74,8% | 70,4% |
| Base                   | 1.200 | 1.212 | 1.216 |



B: 1.216



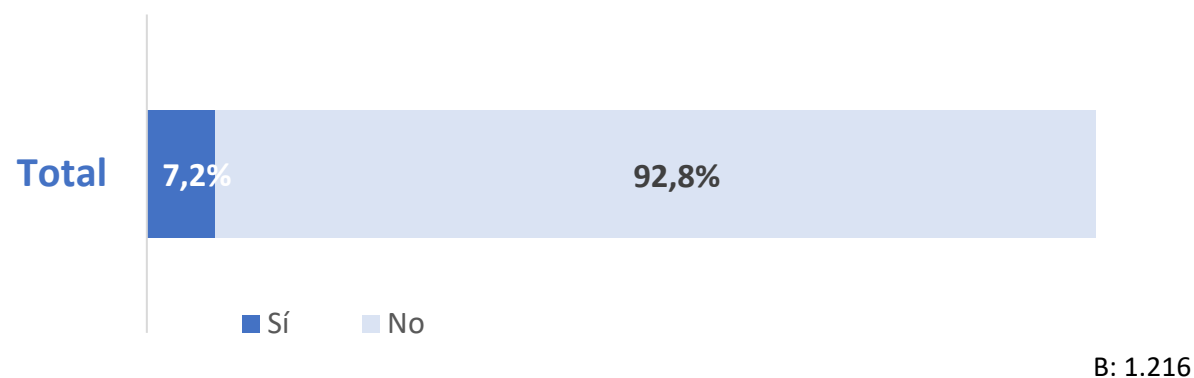
# Aplicación informática.

P.6B- ¿Conoce la aplicación informática que ha puesto a su disposición el SAD?

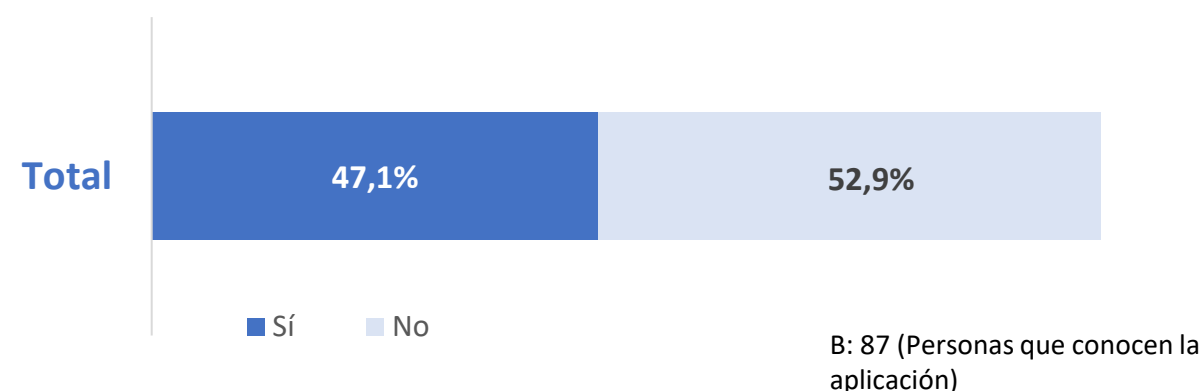
P.6C- ¿La ha utilizado alguna vez?

P.6D- Valore su satisfacción con dicha aplicación?

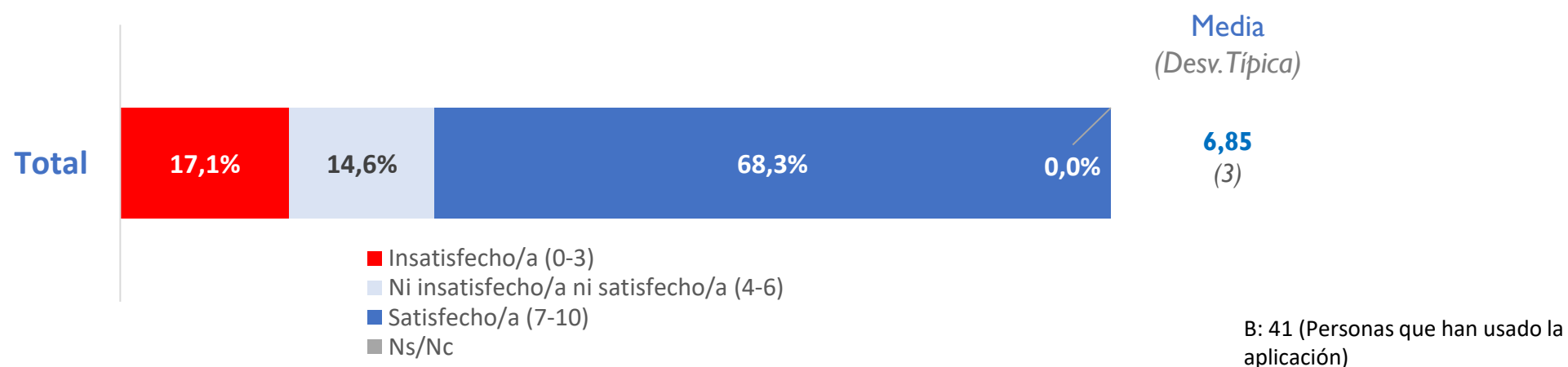
## Conocimiento de la aplicación.



## Uso de la aplicación.



## Valoración de la aplicación.





# Equipo de profesionales.

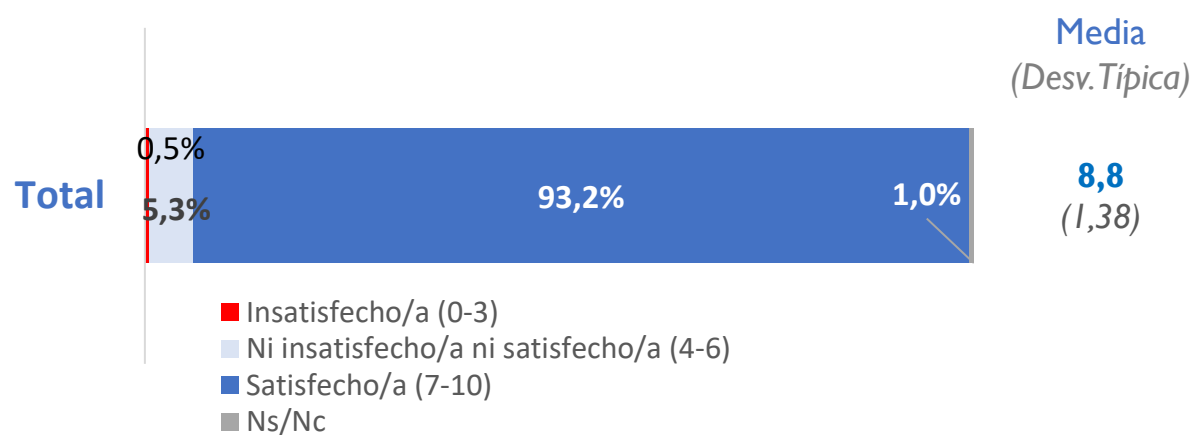
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.



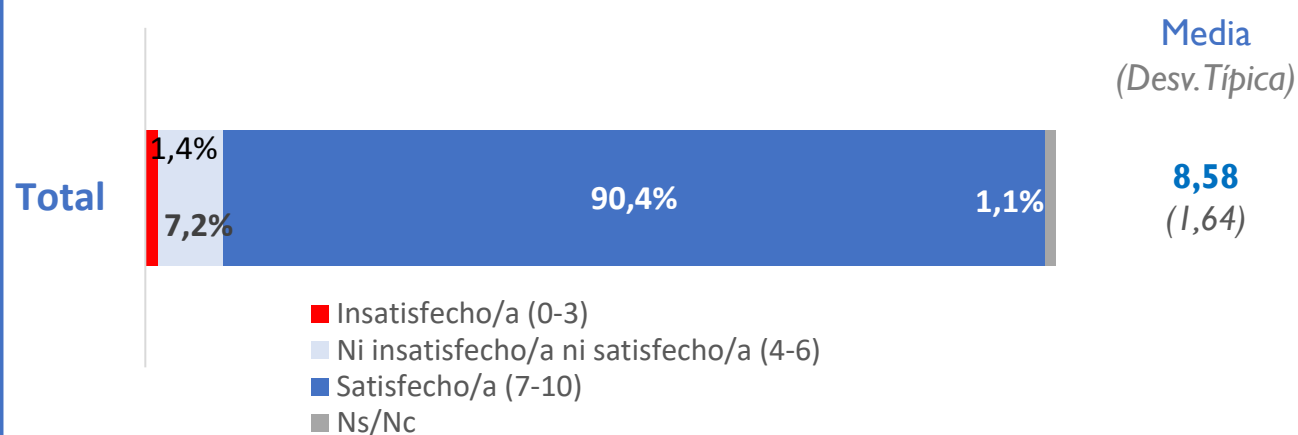
# Auxiliares.

P.7- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los auxiliares del SAD con el que usted tienen contacto.

## Trato y amabilidad.

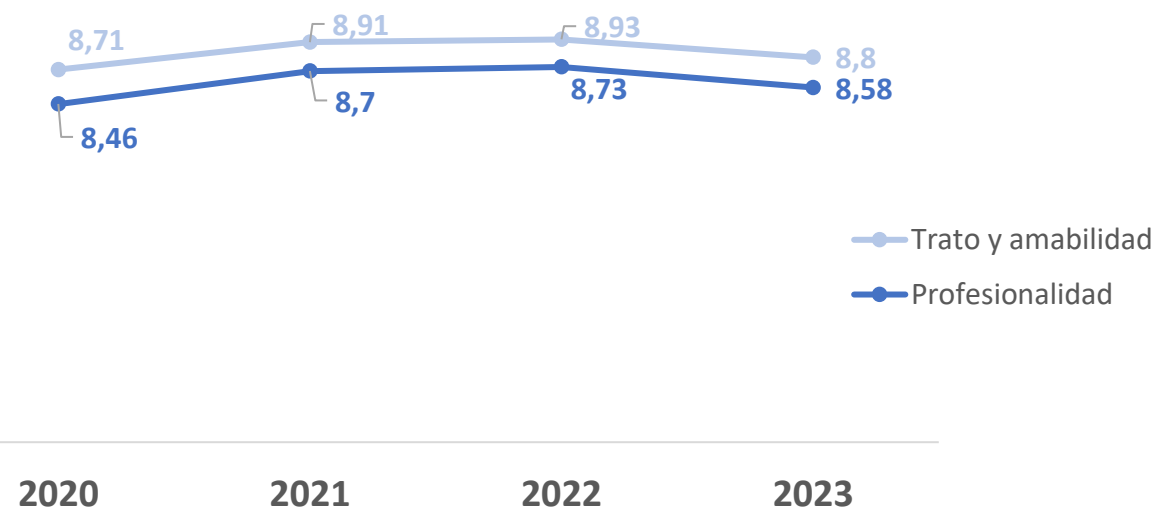


## Profesionalidad.



B: 1.216

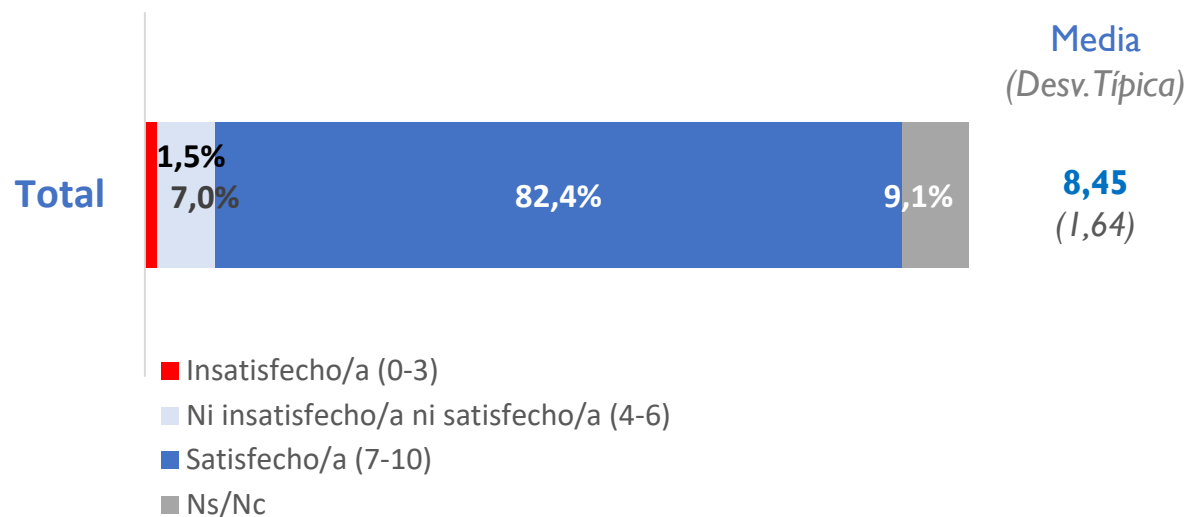
|   | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Trato y amabilidad: media               | 8,71  | 8,91  | 8,93  | 8,8   |
| Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10 | 89,3% | 90,2% | 91,7% | 93,2% |
| Profesionalidad: media                  | 8,46  | 8,70  | 8,73  | 8,58  |
| Profesionalidad: % valoraciones 7-10    | 83,8% | 86,8% | 88,9% | 90,4% |
| Base                                    | 819   | 1.200 | 1.212 | 1.216 |



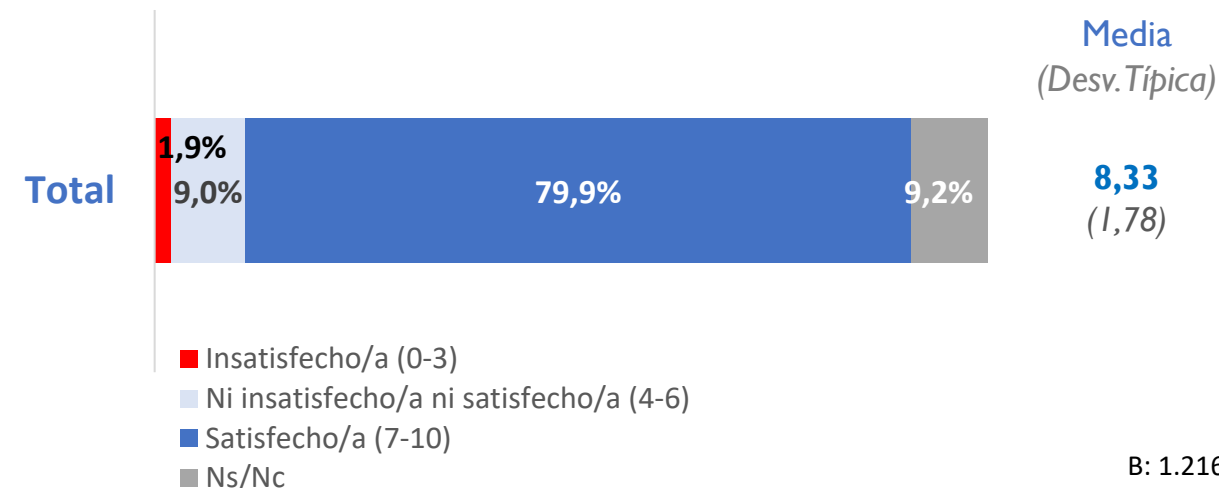
# Coordinadores/as.

P.8- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los coordinadores del SAD con el que usted tienen contacto.

## Trato y amabilidad.

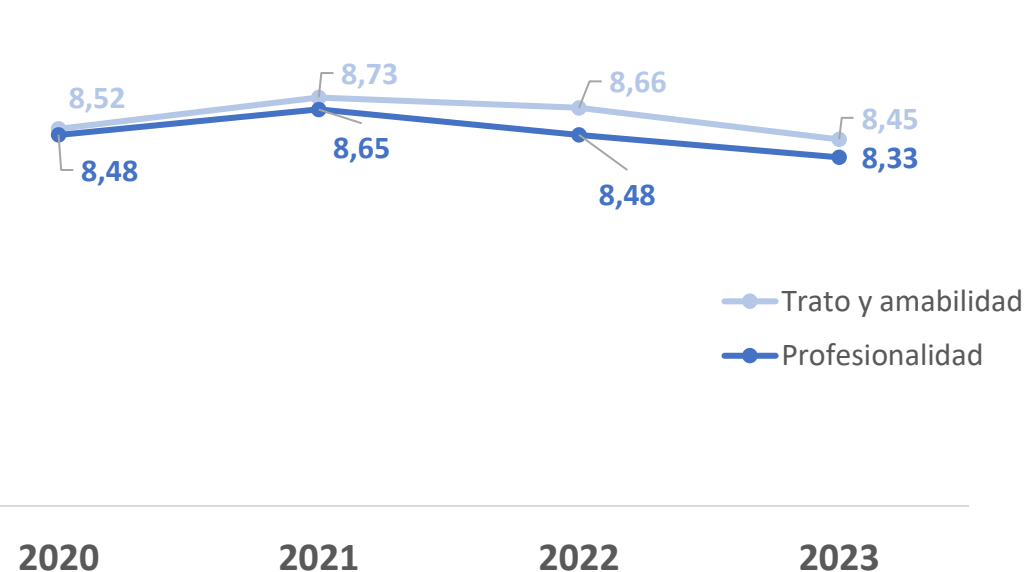


## Profesionalidad.



B: 1.216

|   | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Trato y amabilidad: media               | 8,52  | 8,73  | 8,66  | 8,45  |
| Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10 | 82,1% | 87,9% | 83,6% | 82,4% |
| Profesionalidad: media                  | 8,48  | 8,65  | 8,48  | 8,33  |
| Profesionalidad: % valoraciones 7-10    | 77,5% | 85,2% | 79,7% | 79,9% |
| Base                                    | 819   | 1.200 | 1.212 | 1.216 |





# Relación calidad - precio.

Conocimiento y precepción del coste del servicio.



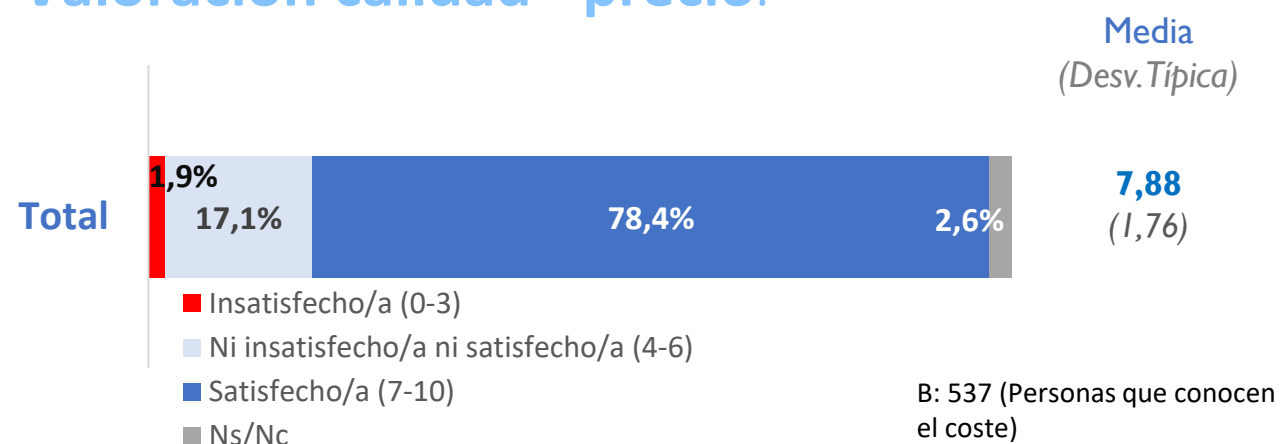
# Relación calidad – precio (I).

P.9- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio?  
 P.9.a- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

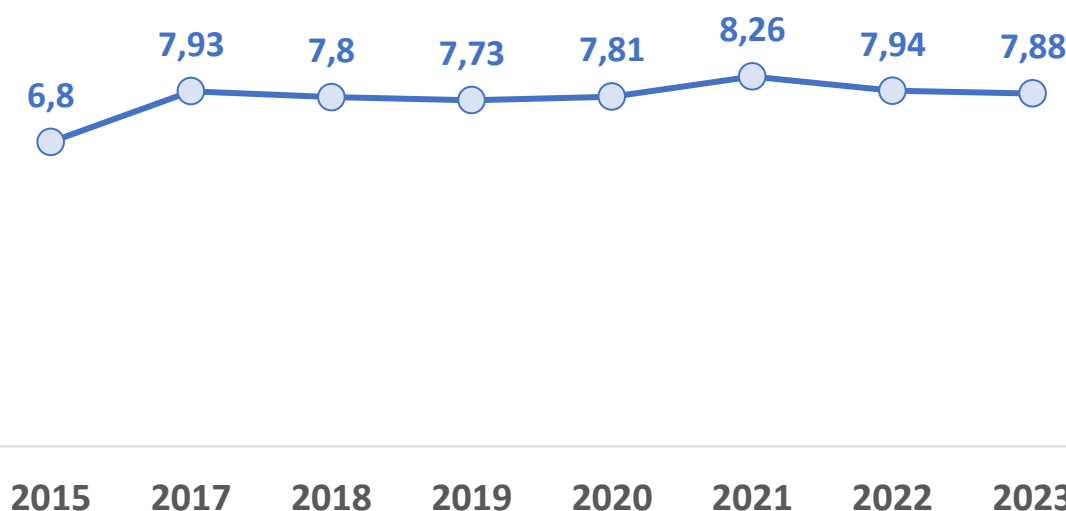
## Conocimiento del coste.



## Valoración calidad - precio.



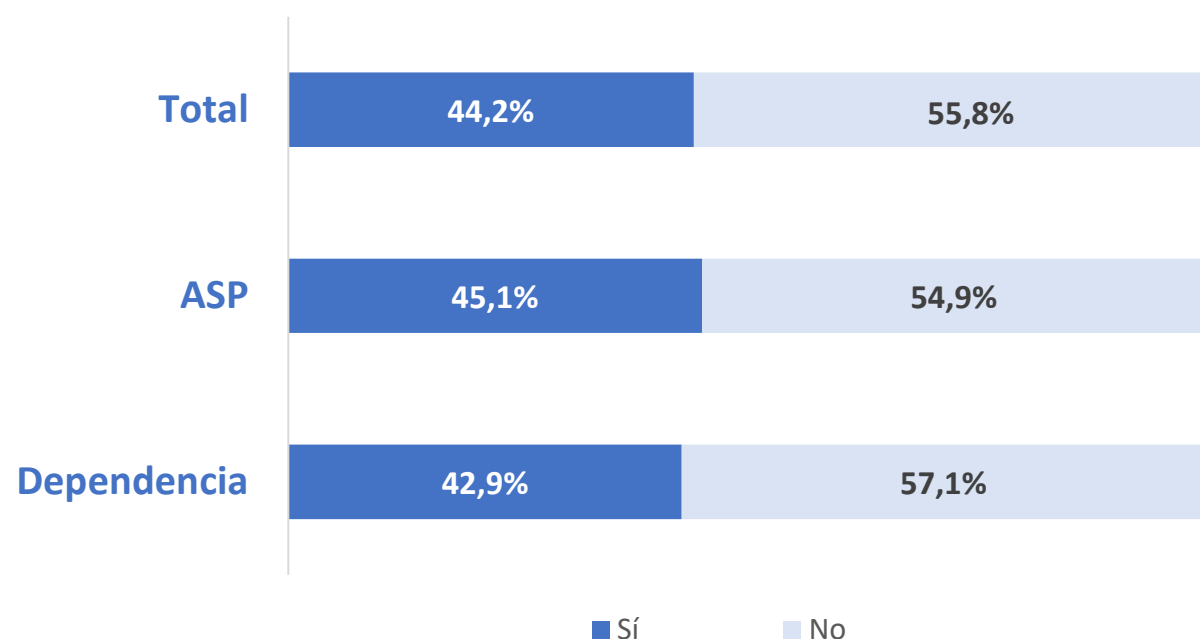
|                                    | 2015  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| % de personas que conocen el coste | 64,8% | 58,9% | 47,4% | 45,9% | 49,9% | 47,2% | 45,1% | 44,2% |
| Media                              | 6,80  | 7,93  | 7,80  | 7,73  | 7,81  | 8,26  | 7,94  | 7,88  |
| % de valoraciones 7-10             | 59,8% | 75,0% | 71,7% | 71,4% | 70,9% | 80,7% | 76,8% | 78,4% |



# Relación calidad – precio (II).

P.9 y P.9.a- Segmentación por perfil.

## Conocimiento del coste.

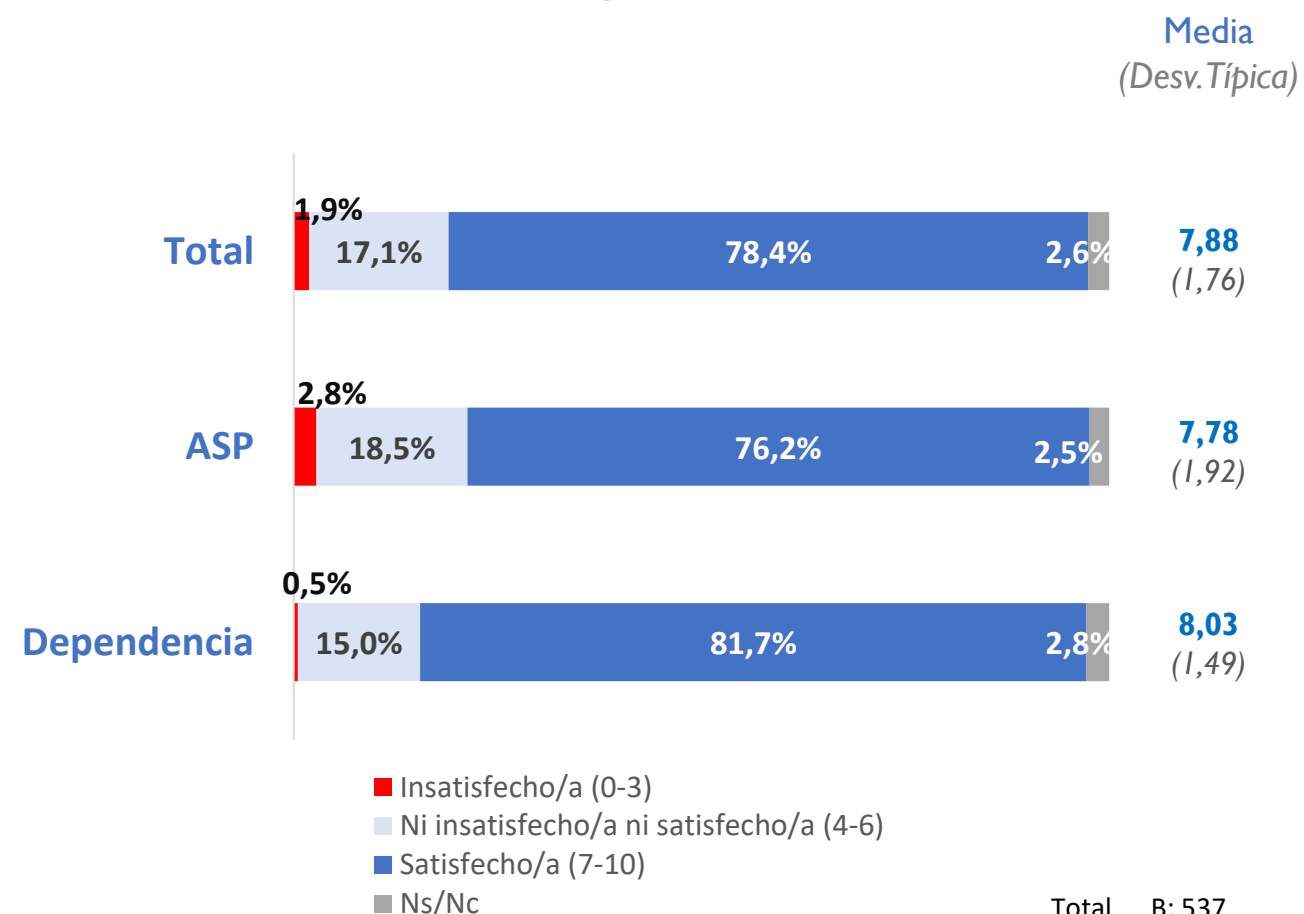


Total B: 1.216

ASP B: 719

Dependencia B: 497

## Valoración calidad - precio.



Total B: 537

ASP B: 324

Dependencia B: 213



# Actividades.

Actividades de carácter social y de entretenimiento o educativas organizadas por el SAD.



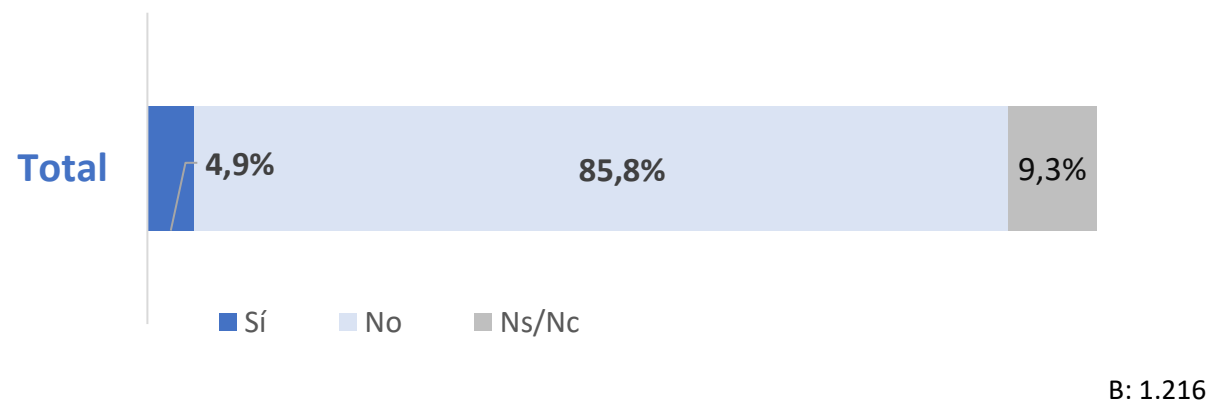


# Actividades (I).

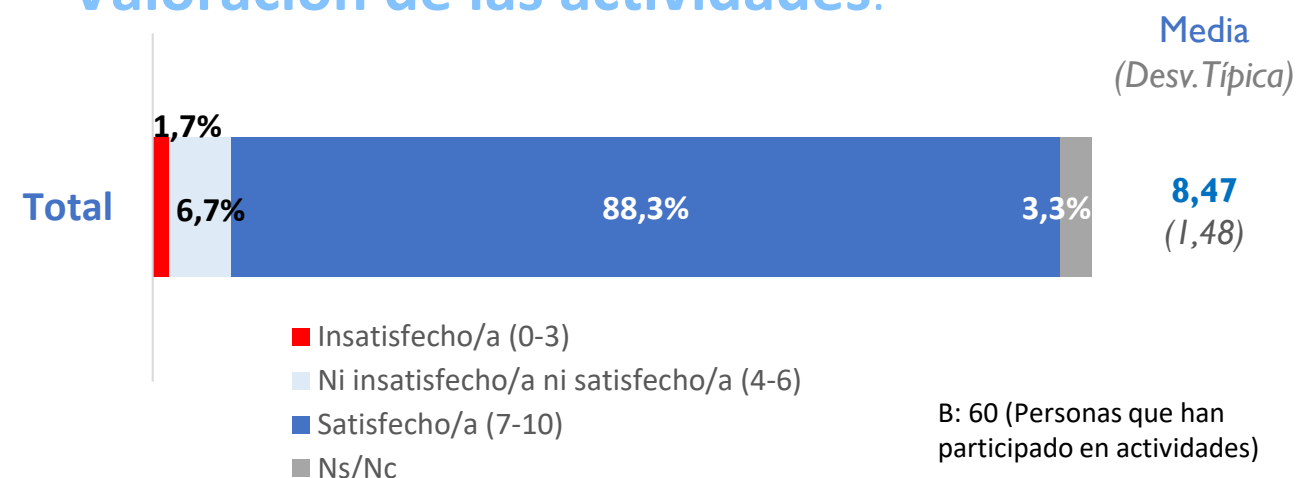
P.10- ¿Ha participado en alguna actividad organizada por el SAD, ya sea de carácter social y de entretenimiento o educativas?

P.11- Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades realizadas.

## Participación en las actividades.



## Valoración de las actividades.



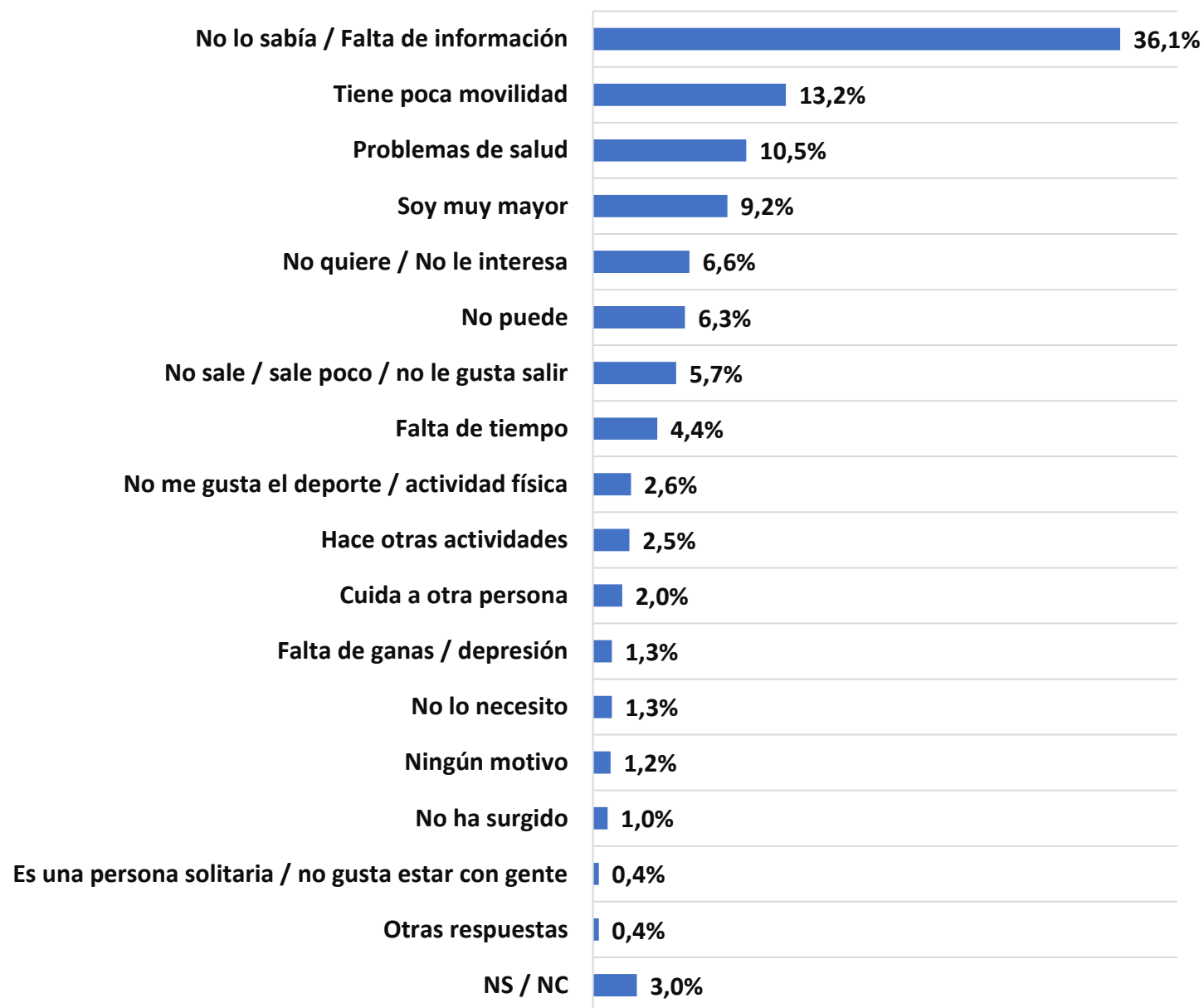
|  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|--|-------|-------|-------|-------|
| % de personas que han participado en actividades | 7,2%  | 4,3%  | 3,5%  | 4,9%  |
| Media  | 8,54  | 9,16  | 8,98  | 8,47  |
| % de valoraciones 7-10                           | 91,5% | 96,2% | 90,7% | 88,3% |





# Actividades (II).

P.10B - ¿Por qué motivos no ha participado en las actividades?.



B: 1.043





# Valoración global del servicio.

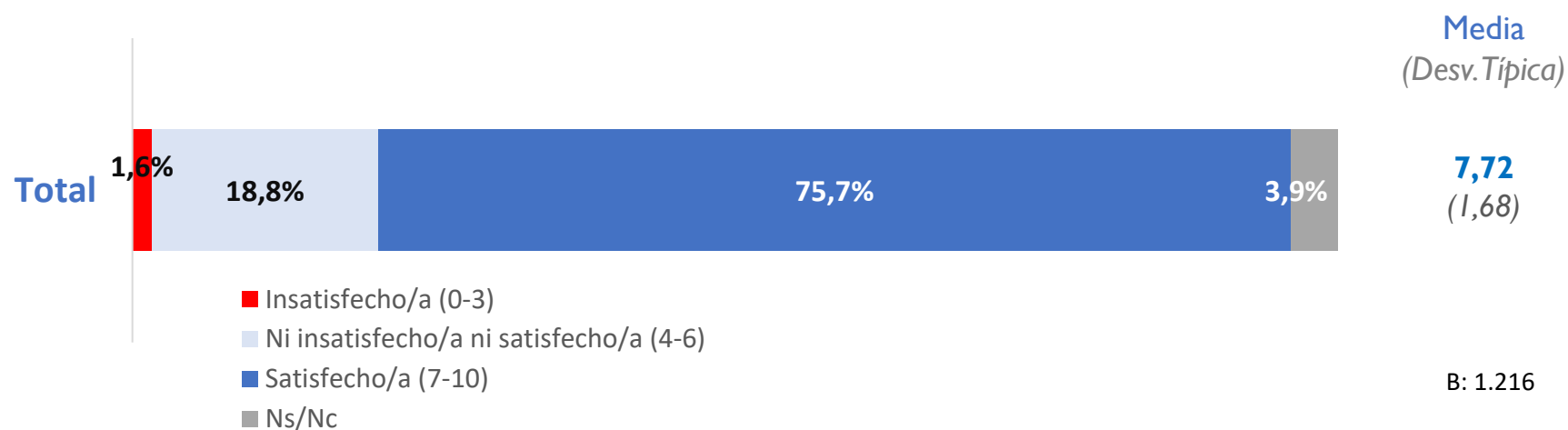
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.



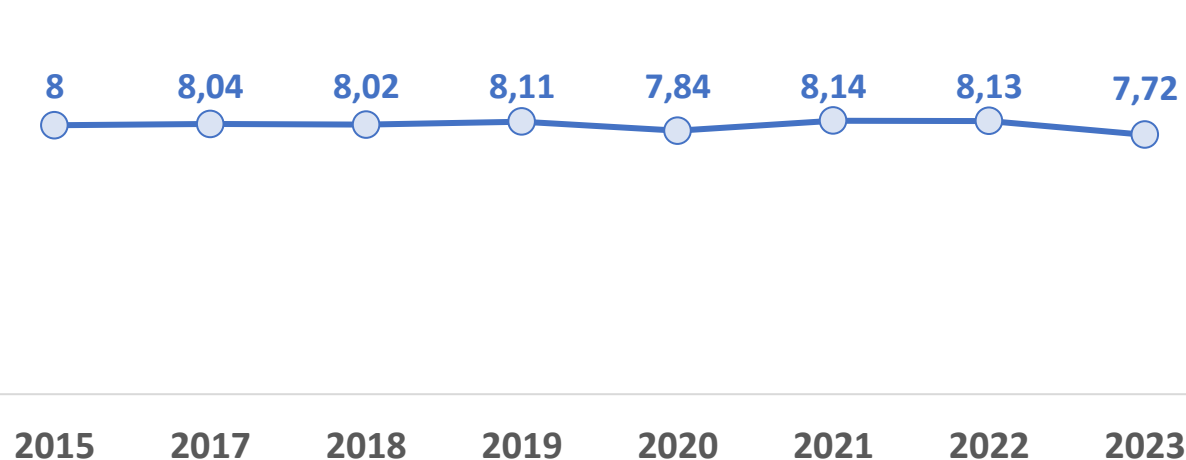


# Cobertura de expectativas (I).

P.12- Respecto a lo que usted esperaba del SAD, valore la cobertura de expectativas.



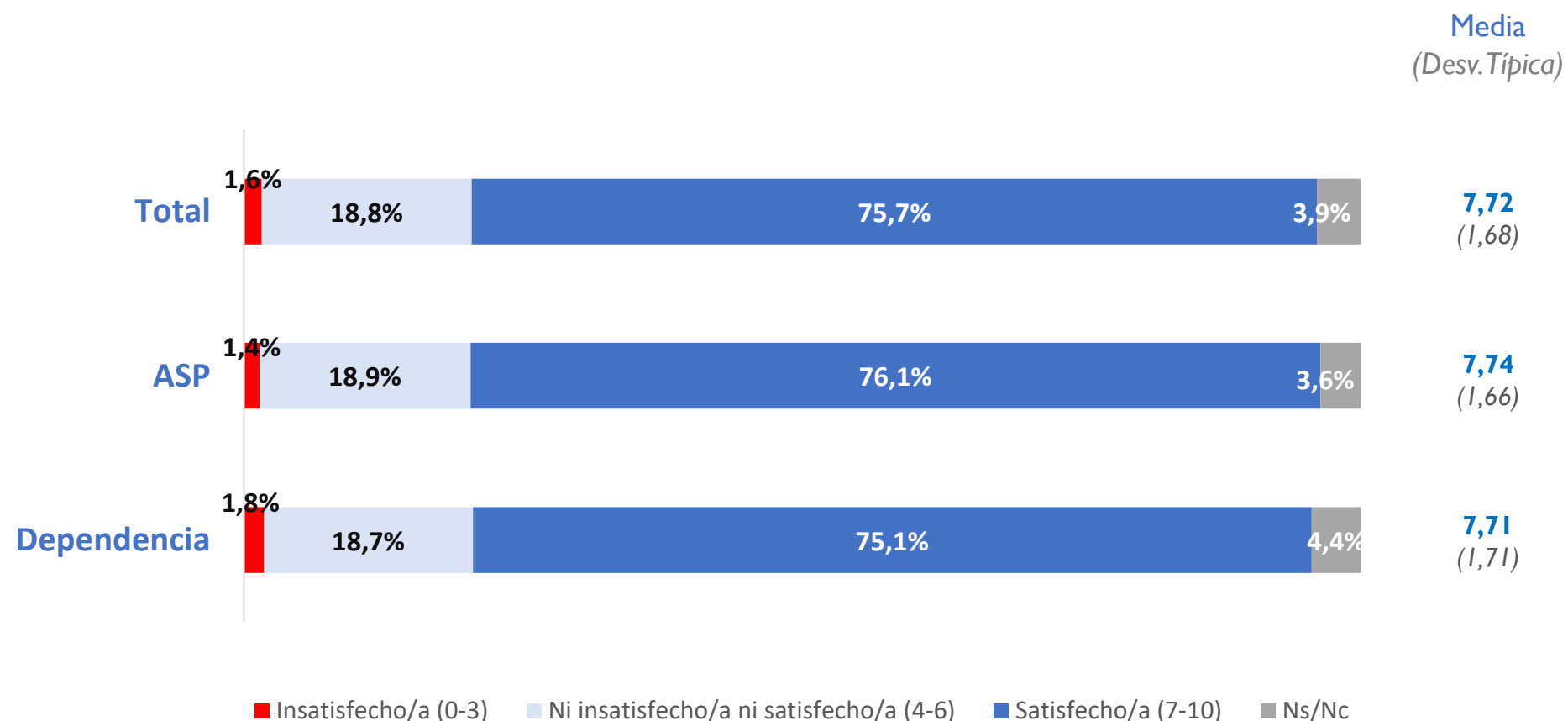
|                     | 2015  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Media               | 8,00  | 8,04  | 8,02  | 8,11  | 7,84  | 8,14  | 8,13  | 7,72  |
| % valoraciones 7-10 | -     | -     | -     | -     | 72,5% | 79,2% | 77,6% | 75,7% |
| Base                | 1.200 | 1.200 | 1.209 | 1.206 | 819   | 1.200 | 1.212 | 1.216 |





# Cobertura de expectativas (II).

P.13 y P.14- Segmentación por perfil.



Total B: 1.216

ASP B: 719

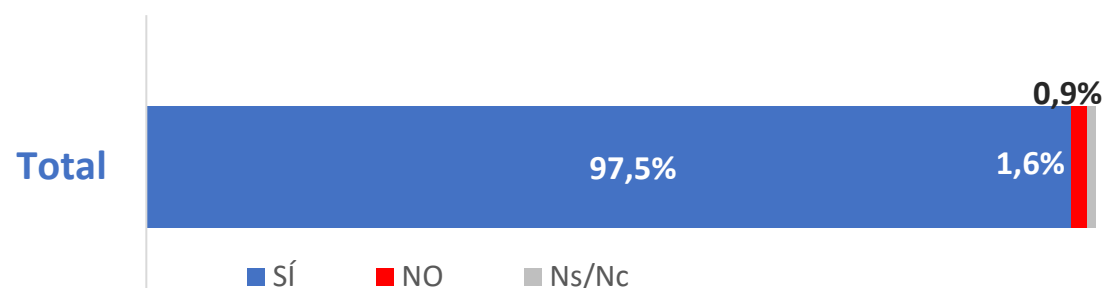
Dependencia B: 497



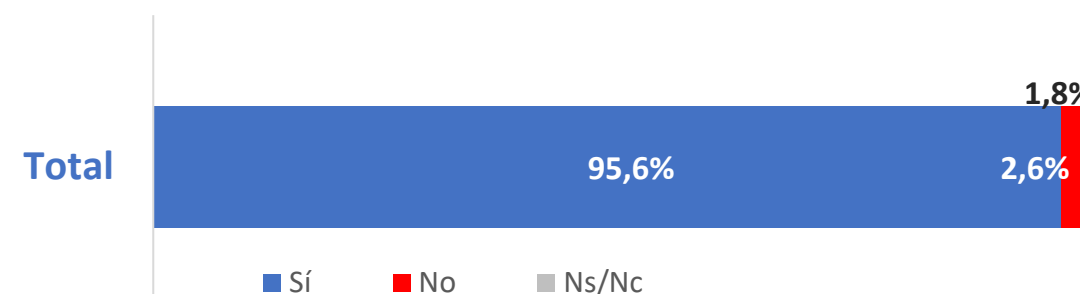
# Lealtad (I).

P.15.b- ¿Volvería a solicitar el servicio?  
P.16- ¿Recomendaría usted este servicio?.

## Volvería a solicitar el servicio.

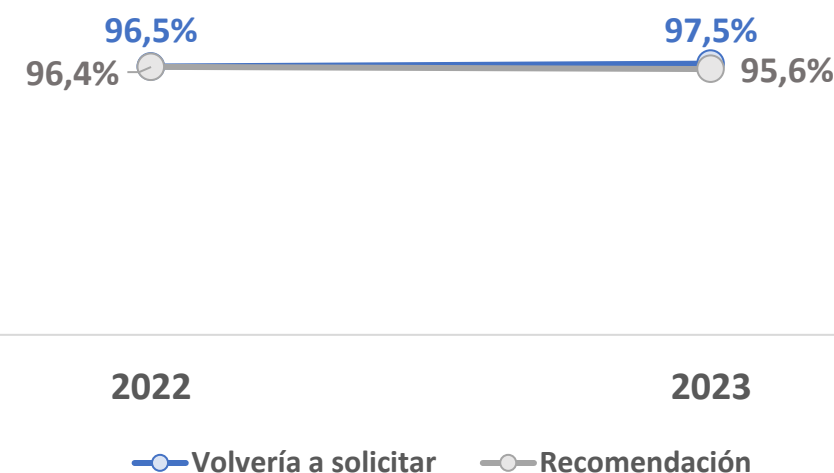


## Recomendación a otras personas.



B: 1.216

|   | 2015  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| % de "volvería a solicitar el servicio" | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 96,5% | 97,5% |
| % de "recomendaría a otras personas"    | 95,5% | 95,3% | 93,1% | 93,9% | 96,6% | 96,8% | 96,4% | 95,6% |
| Base                                    | 1.200 | 1.200 | 1.209 | 1.206 | 819   | 1.200 | 1.212 | 1.216 |

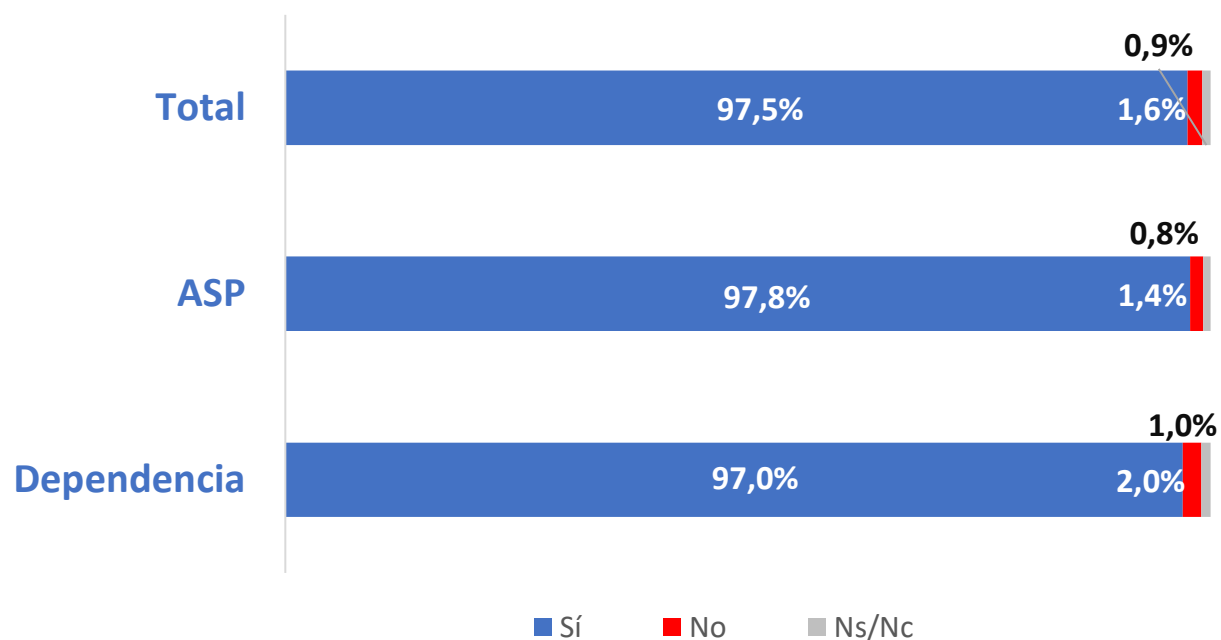




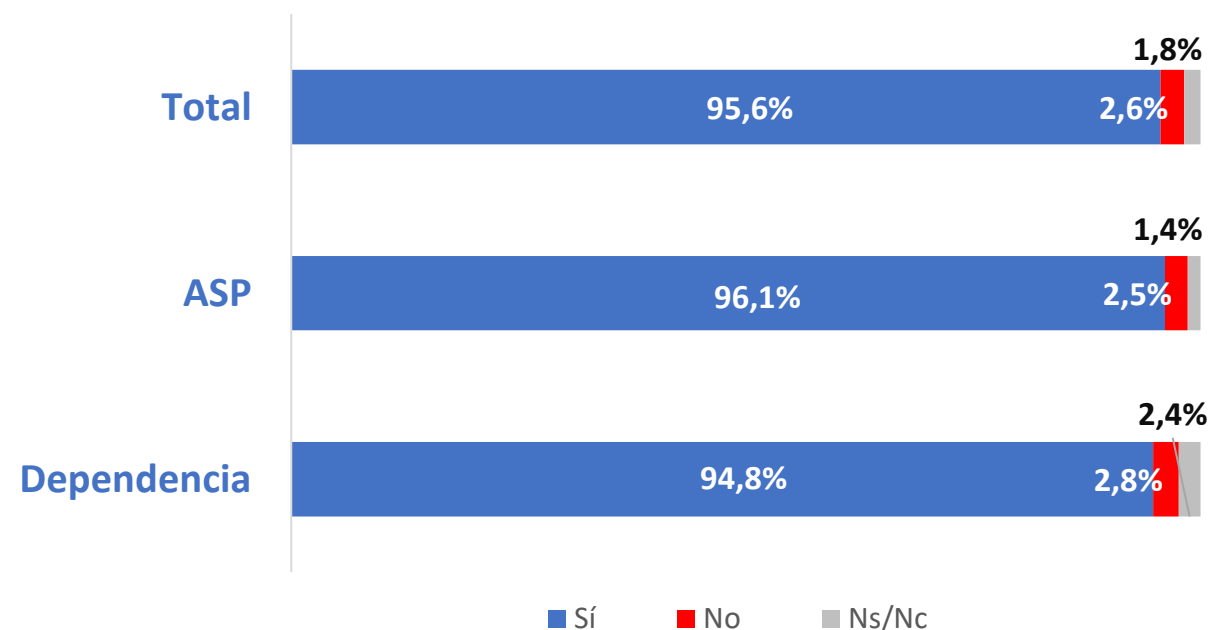
# Lealtad (II).

P.15.b y P.16- Segmentación por perfil.

## Volvería a solicitar el servicio.



## Recomendación a otras personas.



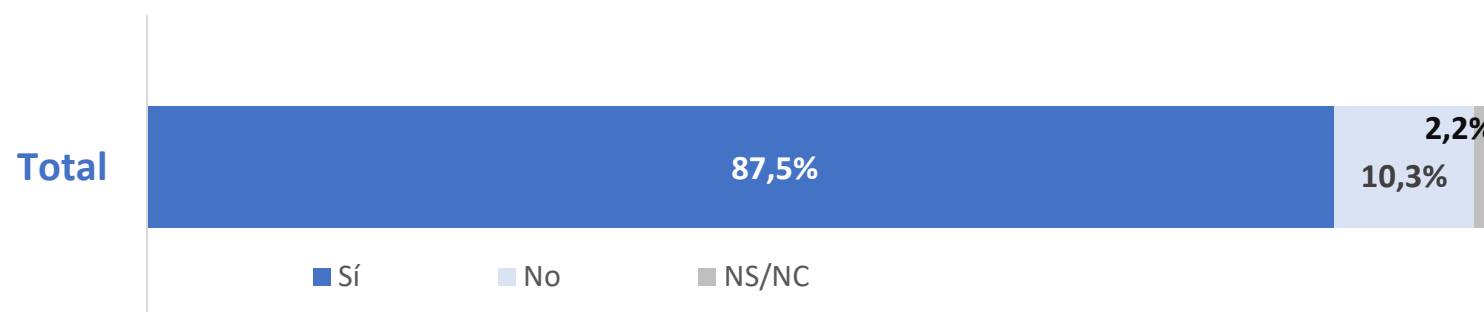
Total B: 1.216  
 ASP B: 719  
 Dependencia B: 497





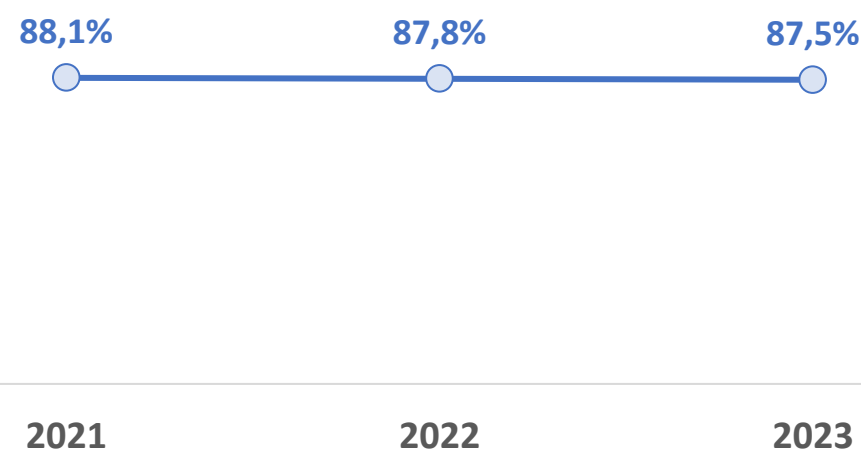
# Continuidad en domicilio (I).

P.15- ¿Cree usted que el apoyo del SAD le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



B: 1.216

|  | 2021  | 2022  | 2023  |
|--|-------|-------|-------|
| % de "ha permitido seguir en el domicilio" | 88,1% | 87,8% | 87,5% |
| Base                                       | 1.200 | 1.212 | 1.216 |

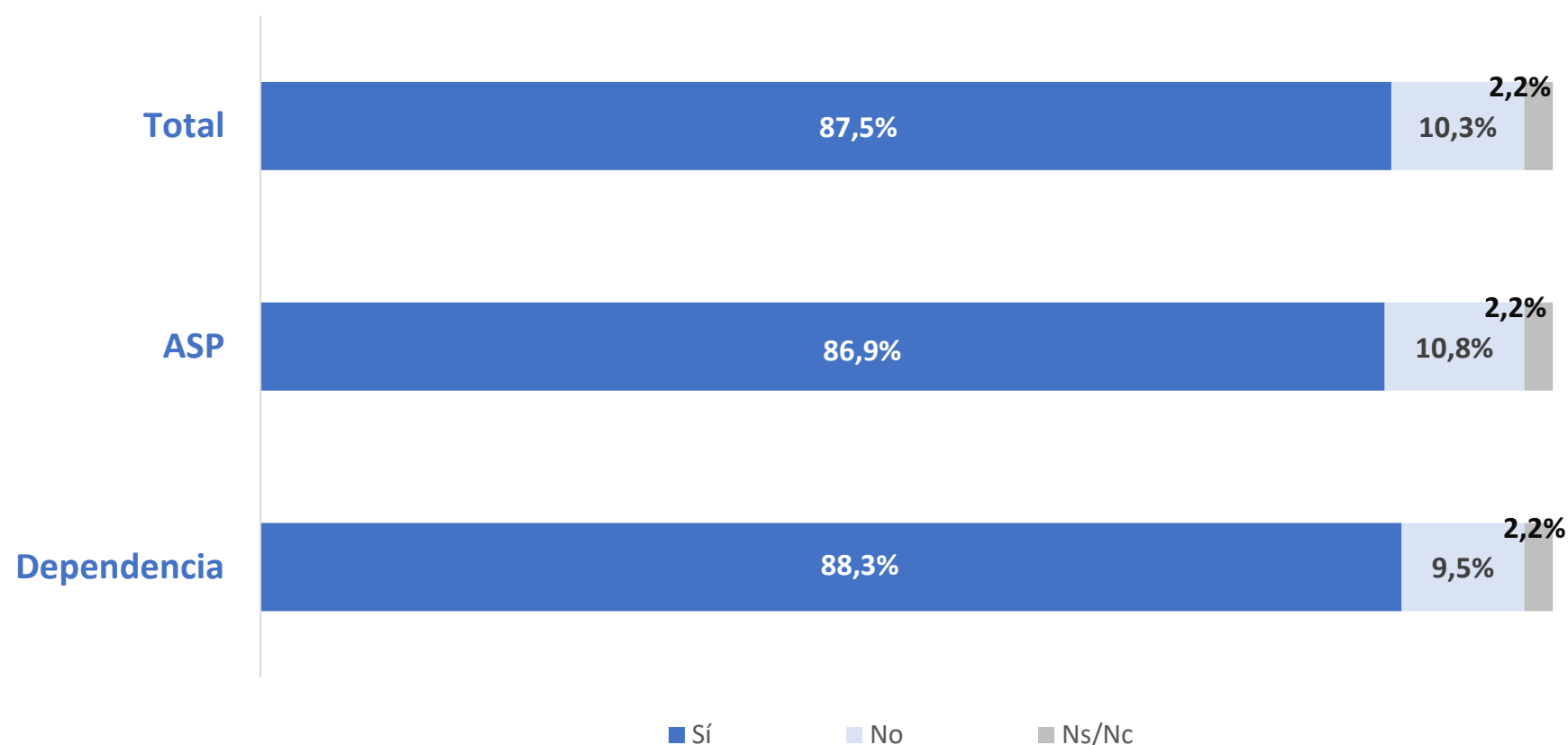






# Continuidad en domicilio (II).

## P.15- Segmentación por perfil.



Total B: 1.216

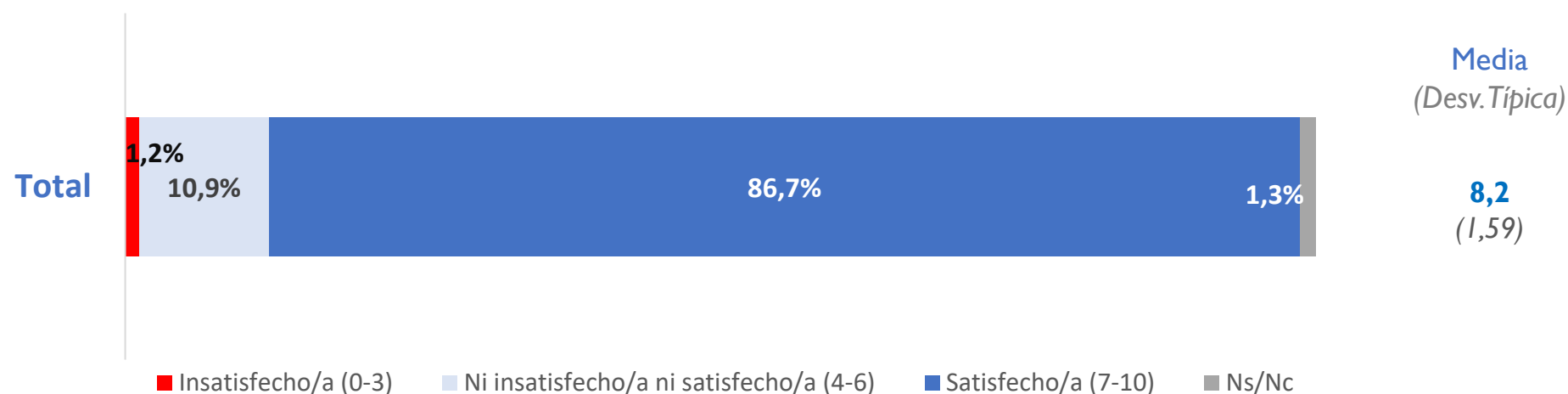
ASP B: 719

Dependencia B: 497

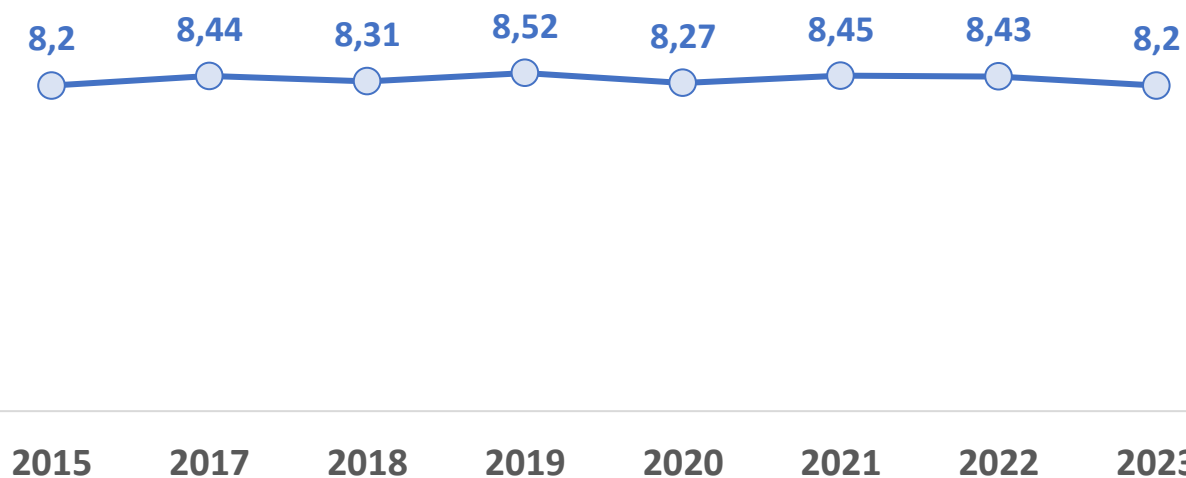


# Valoración global (I).

P.13- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el SAD?



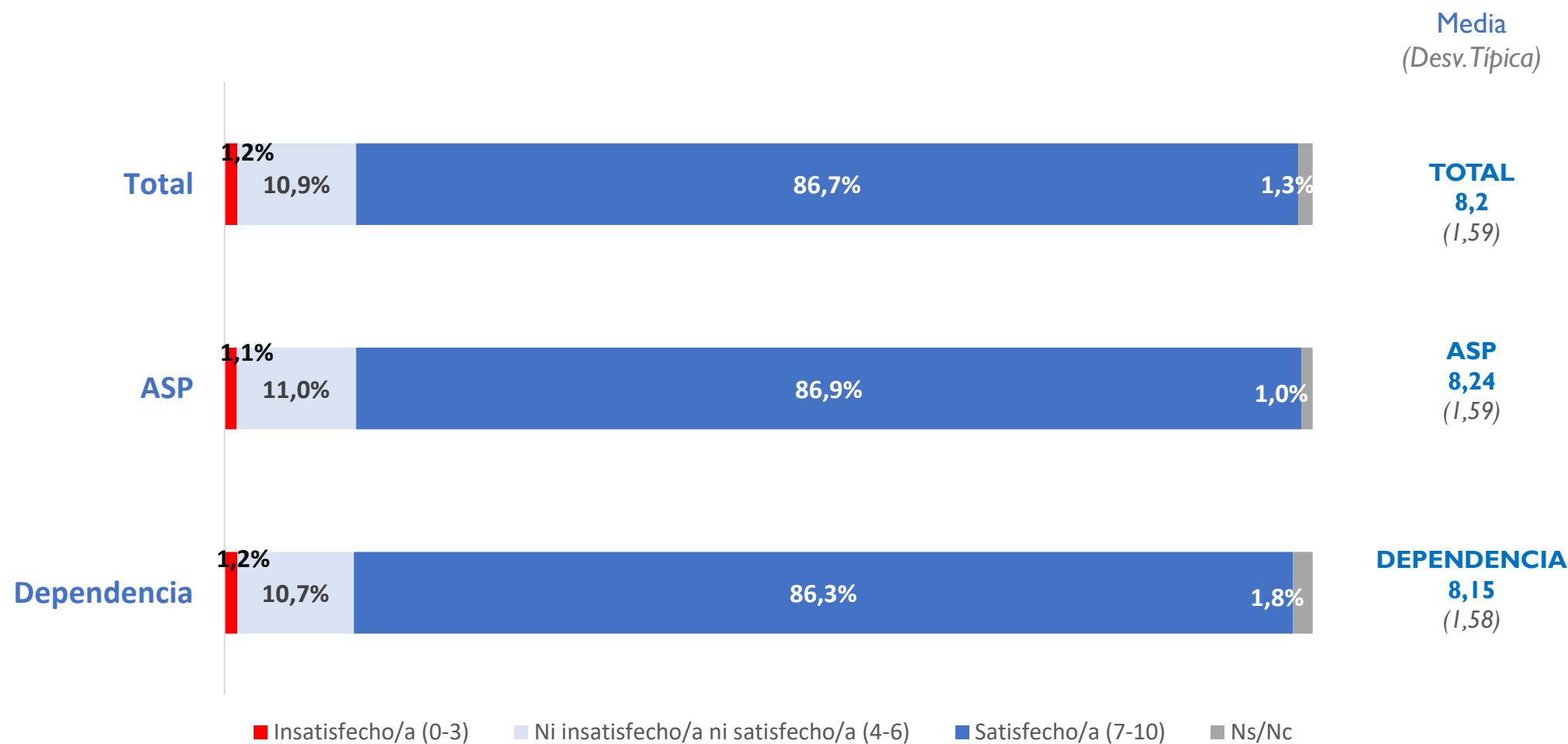
|                     | 2015  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Media               | 8,20  | 8,44  | 8,31  | 8,52  | 8,27  | 8,45  | 8,43  | 8,2   |
| % valoraciones 7-10 | -     | -     | -     | -     | 82,3% | 86,3% | 85,2% | 86,7% |
| Base                | 1.200 | 1.200 | 1.209 | 1.206 | 819   | 1.200 | 1.212 | 1.216 |





# Valoración global (II).

## P.13- Segmentación por perfil.



Total B: 1.216

ASP B: 719

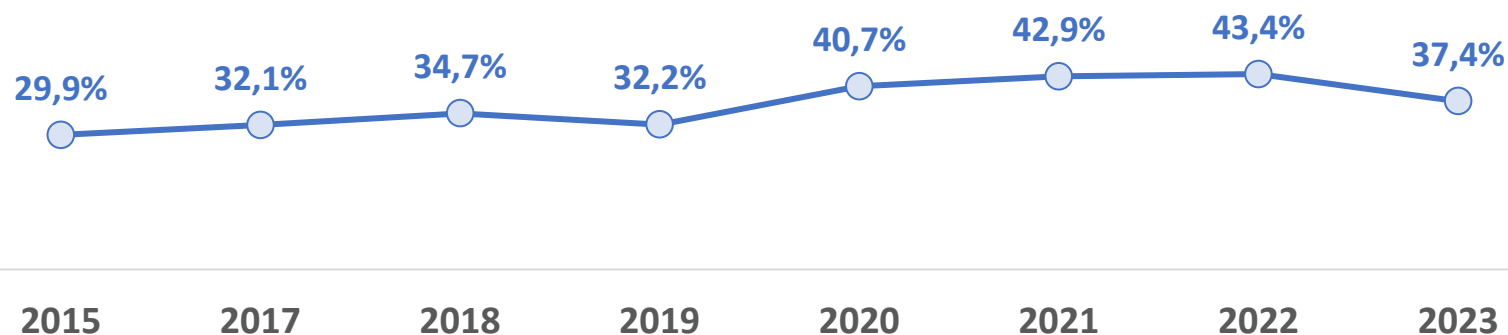
Dependencia B: 497





# Sugerencias (I).

P.14- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el SAD del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)



B: 1.216

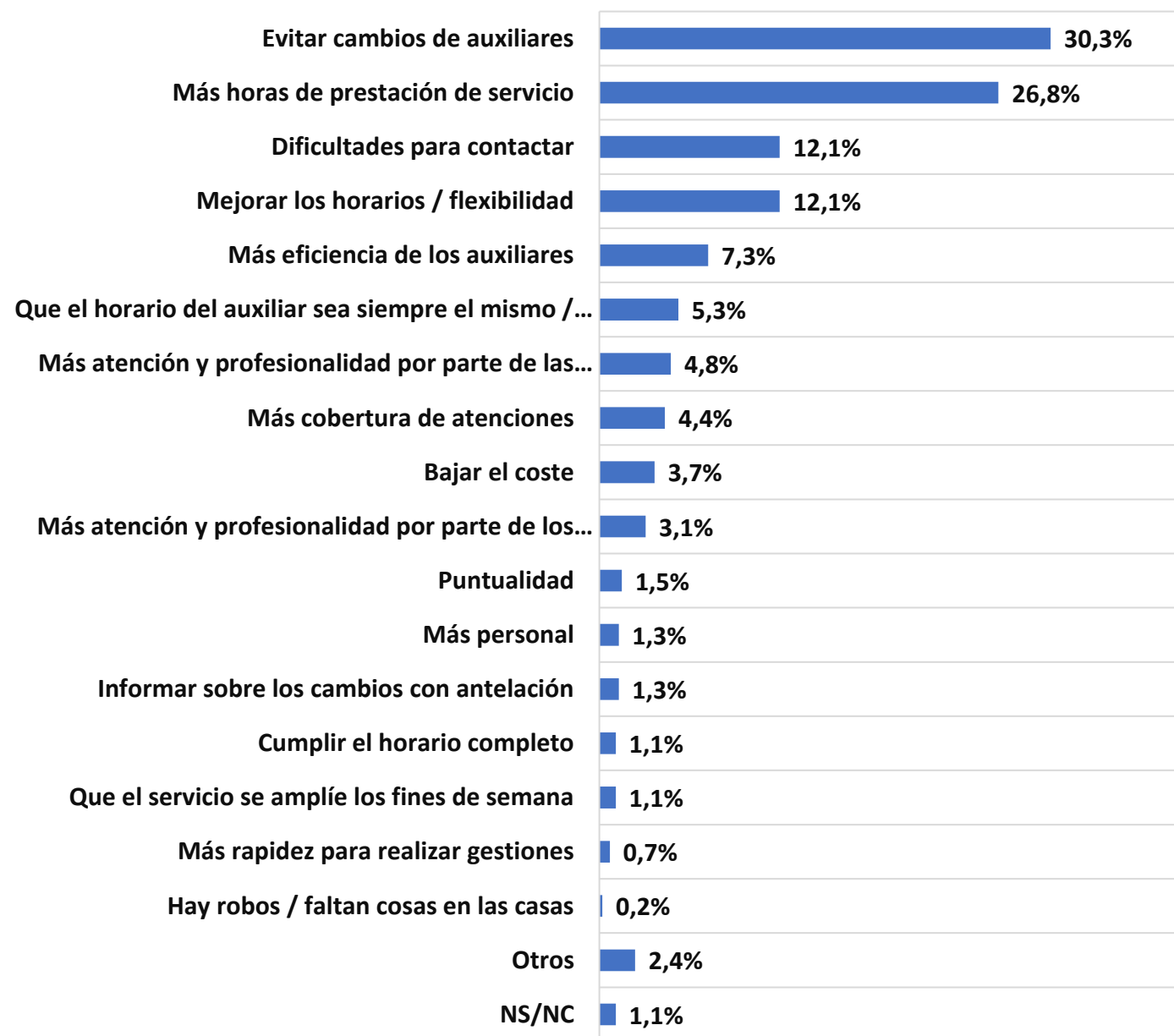
|           | 2015  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| % de "Sí" | 29,9% | 32,1% | 34,7% | 32,2% | 40,7% | 42,9% | 43,4% | 37,4% |
| Base      | 1.200 | 1.200 | 1.209 | 1.206 | 819   | 1.200 | 1.212 | 1.216 |





# Sugerencias (II).

P.14B- Especifique su sugerencia de mejora.



B: 455





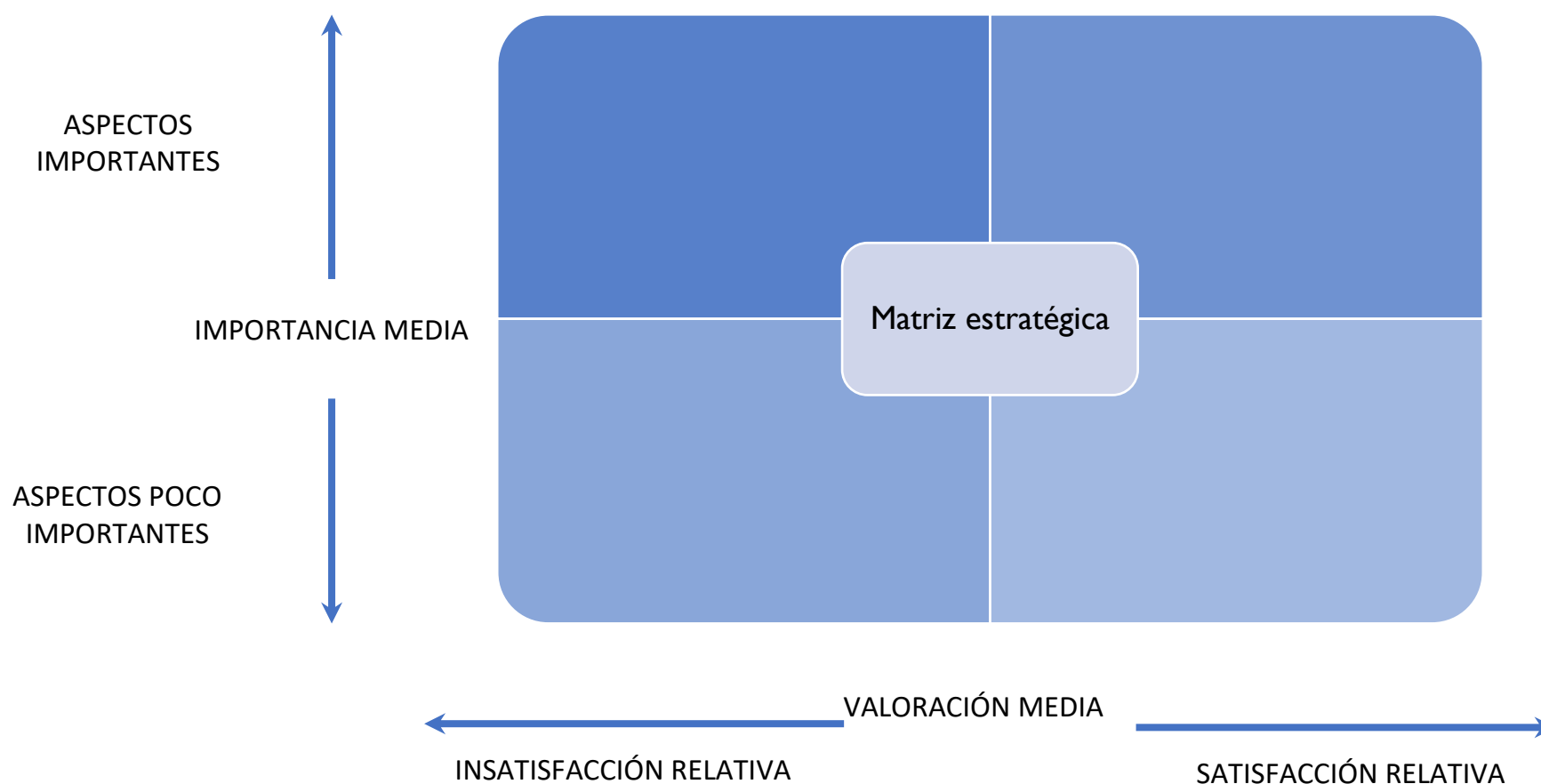
# Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



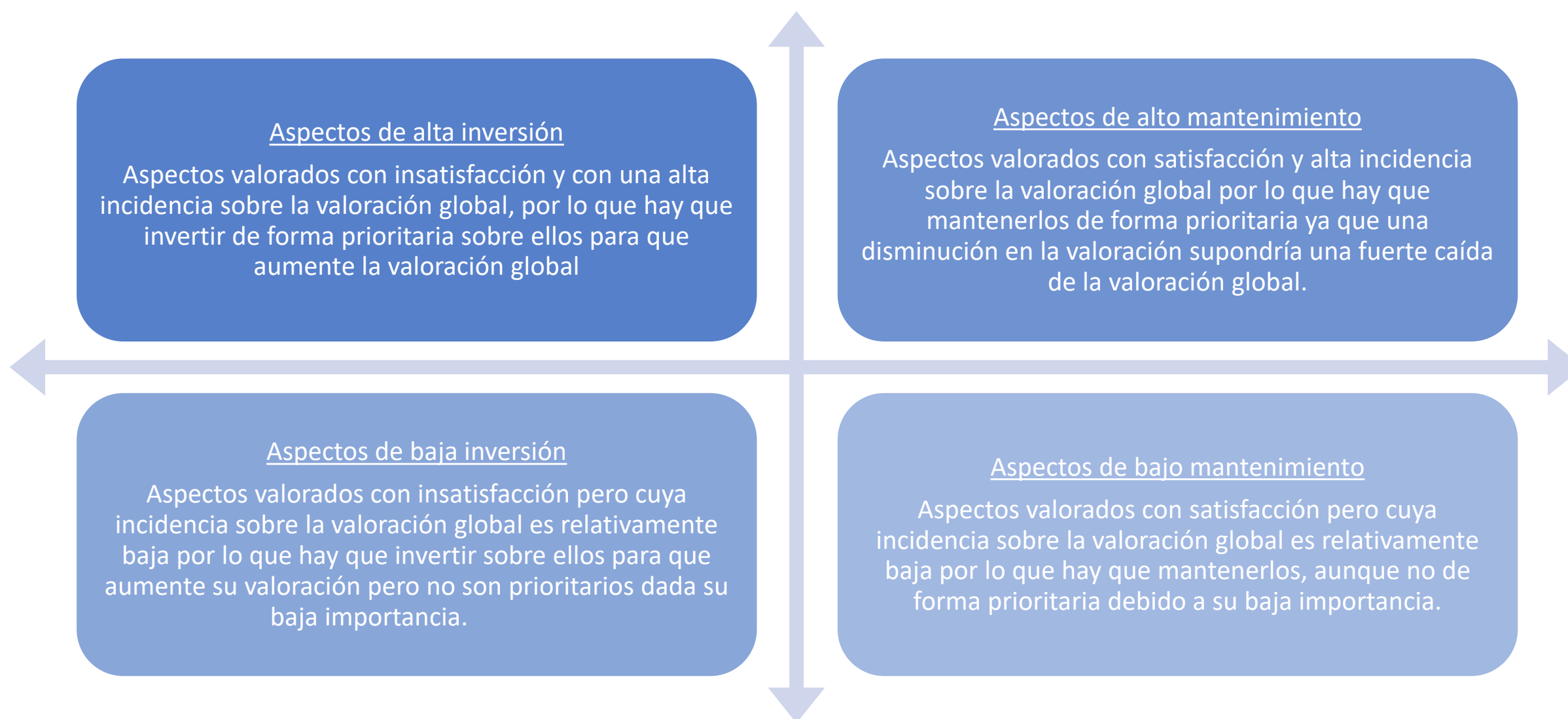
# Matriz de actuación (I).

- 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 el 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:

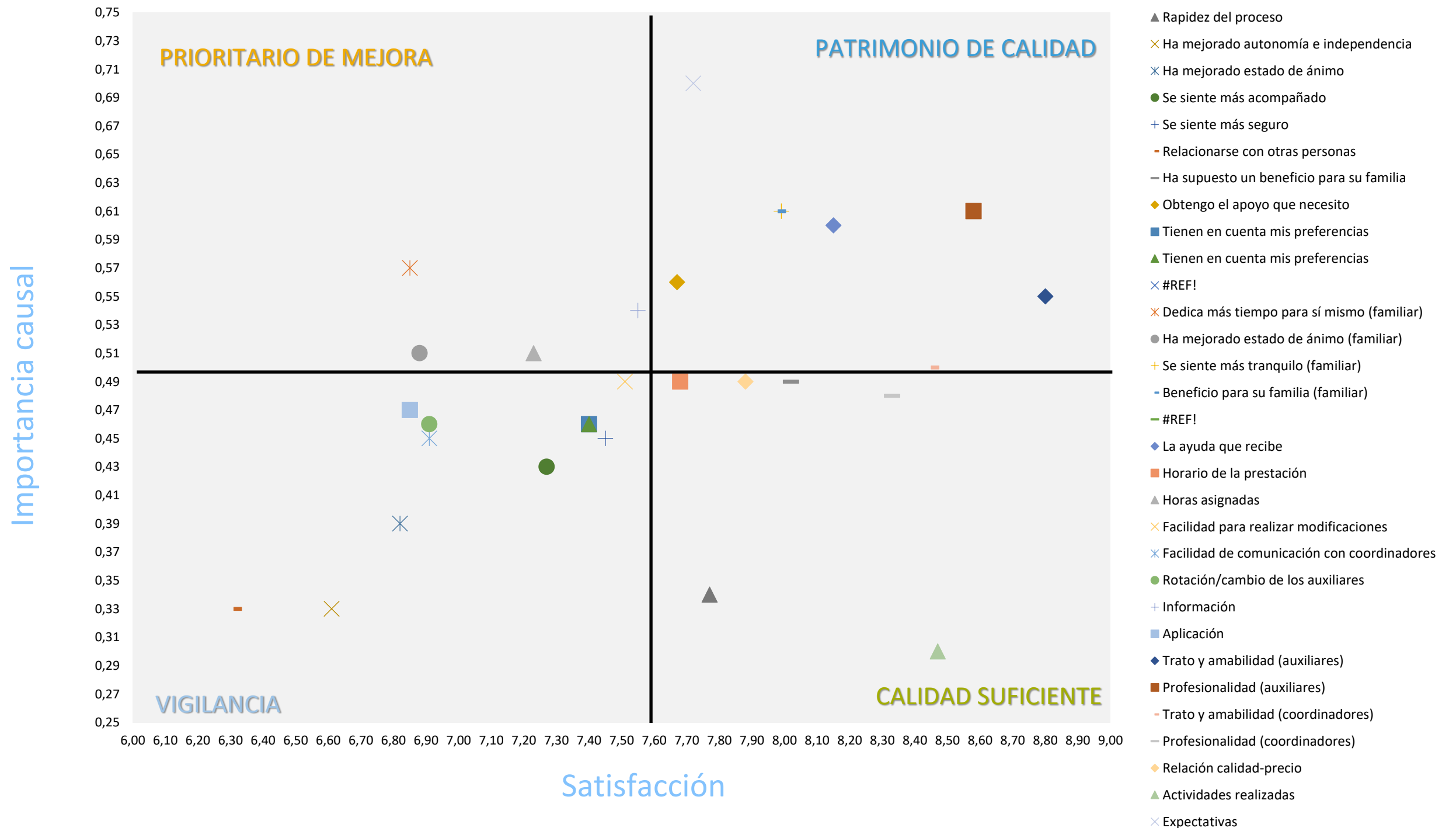






# Matriz de actuación (III).

Resultados 2023:





# Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.







# Datos de clasificación.

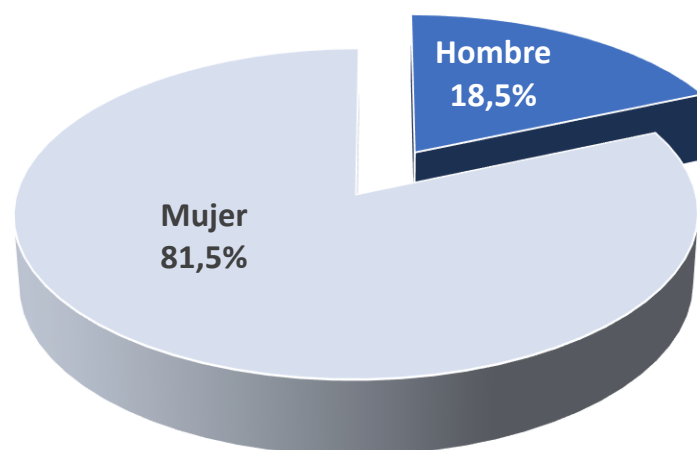
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



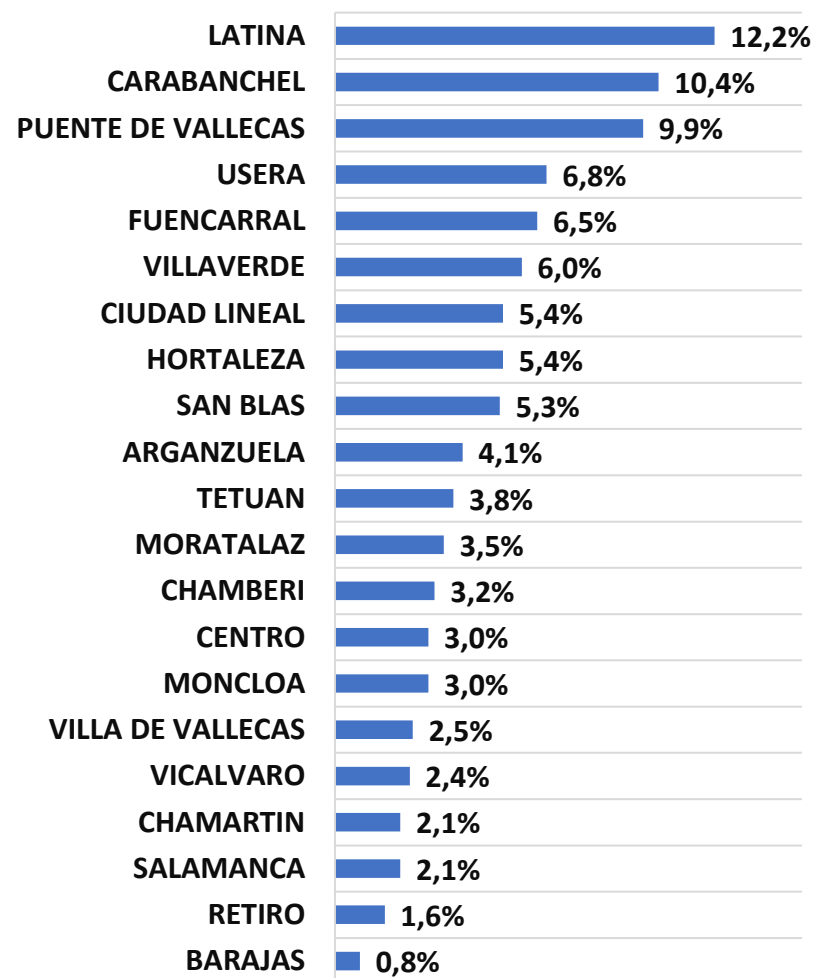
# Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

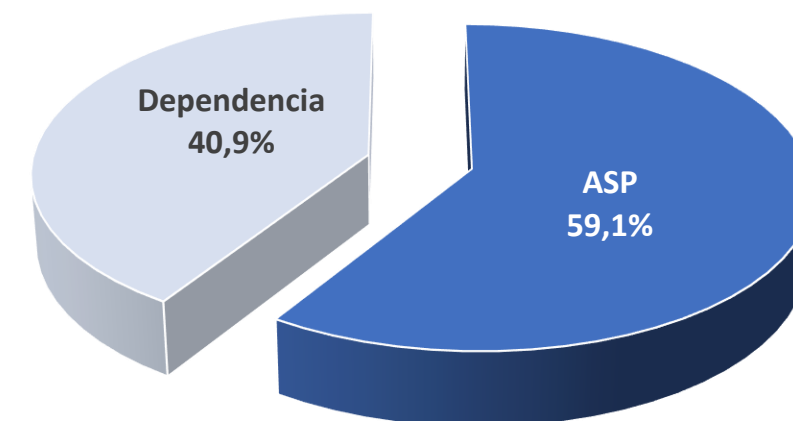
Sexo.



Distrito.



Perfil.

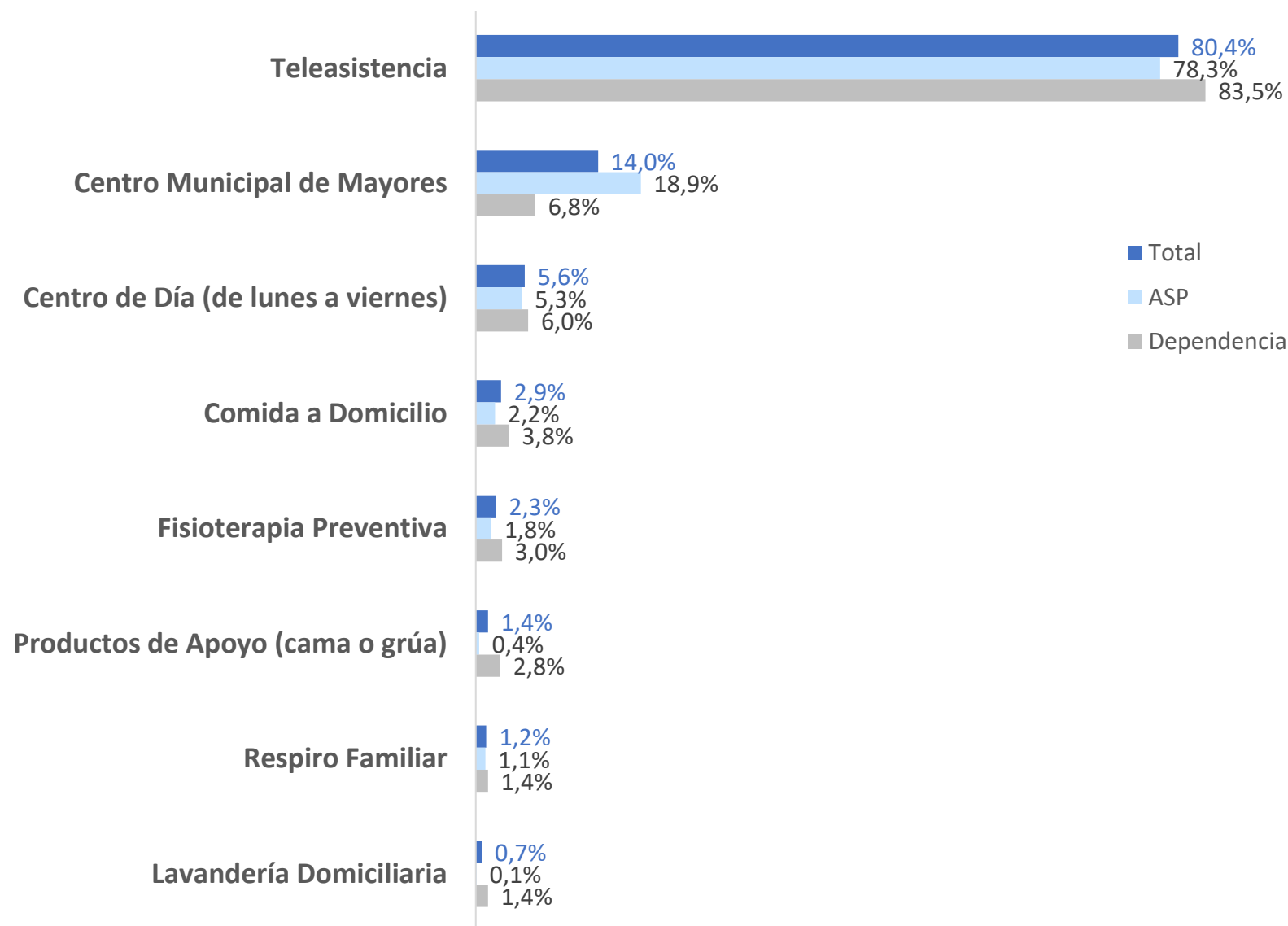


B: 1.216



# Uso de prestaciones.

P.17- Además del Servicio de Ayuda a Domicilio, ¿qué otras prestaciones utiliza en la actualidad?



Total B: 1.216

ASP B: 719

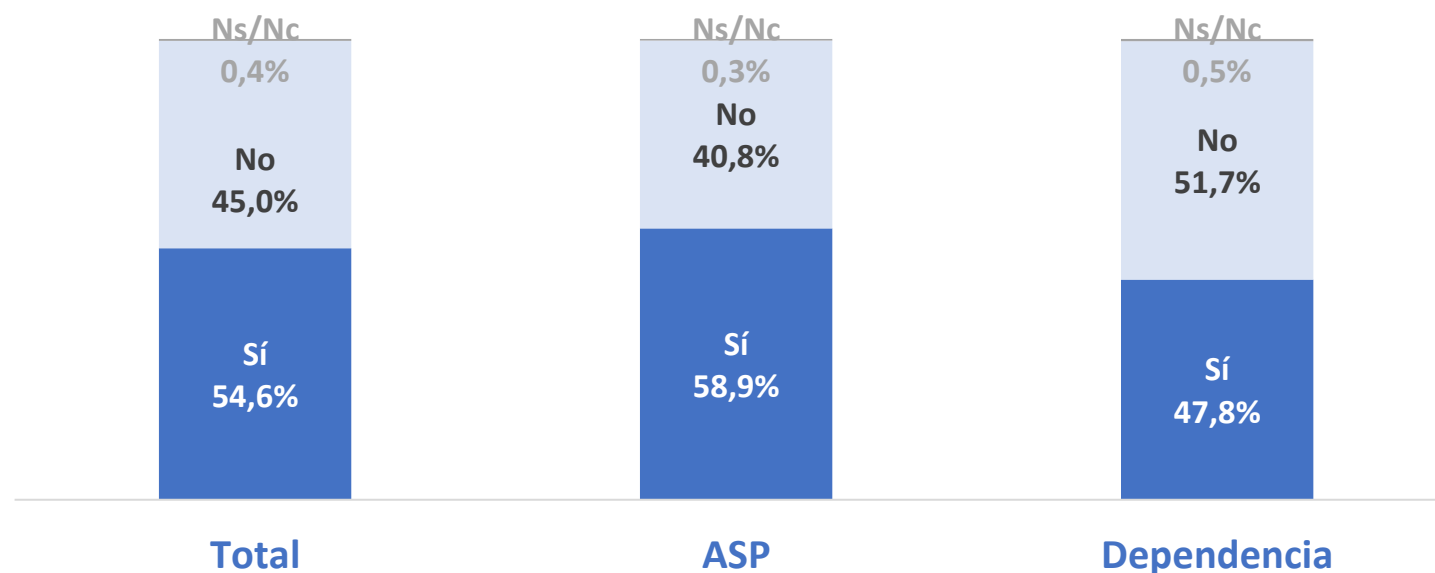
Dependencia B: 497





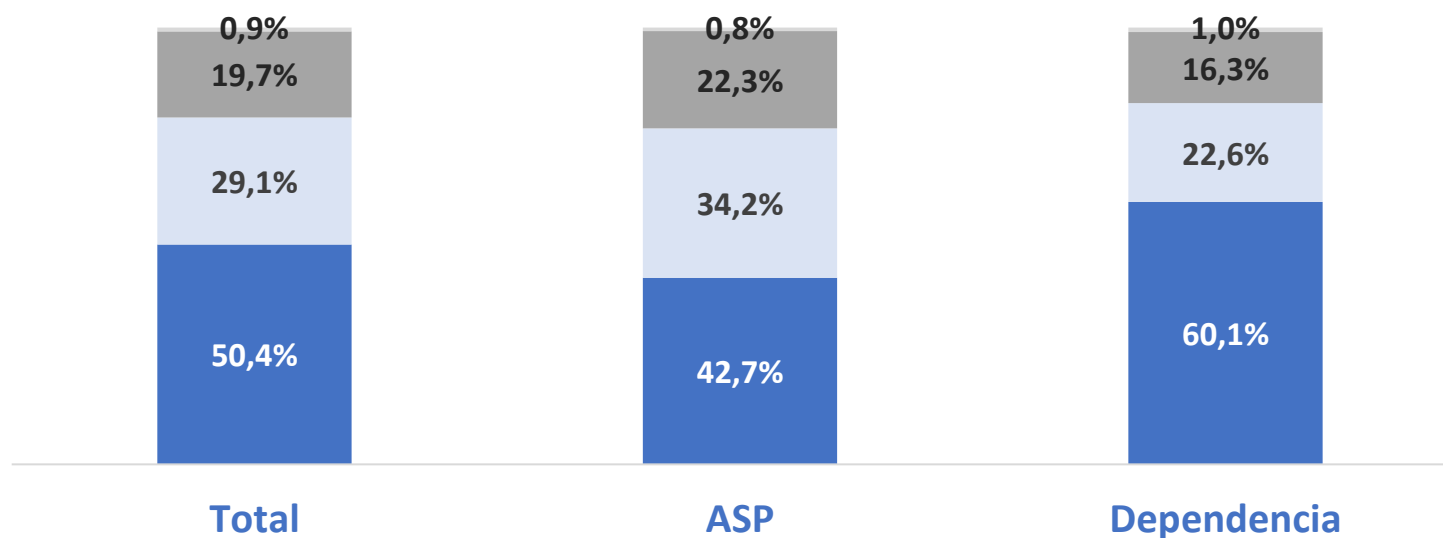
# Personas usuarias o beneficiarias (I).

## C.2- ¿Vive solo/a?



Total B: 1.039  
 ASP B: 637  
 Dependencia B: 402

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



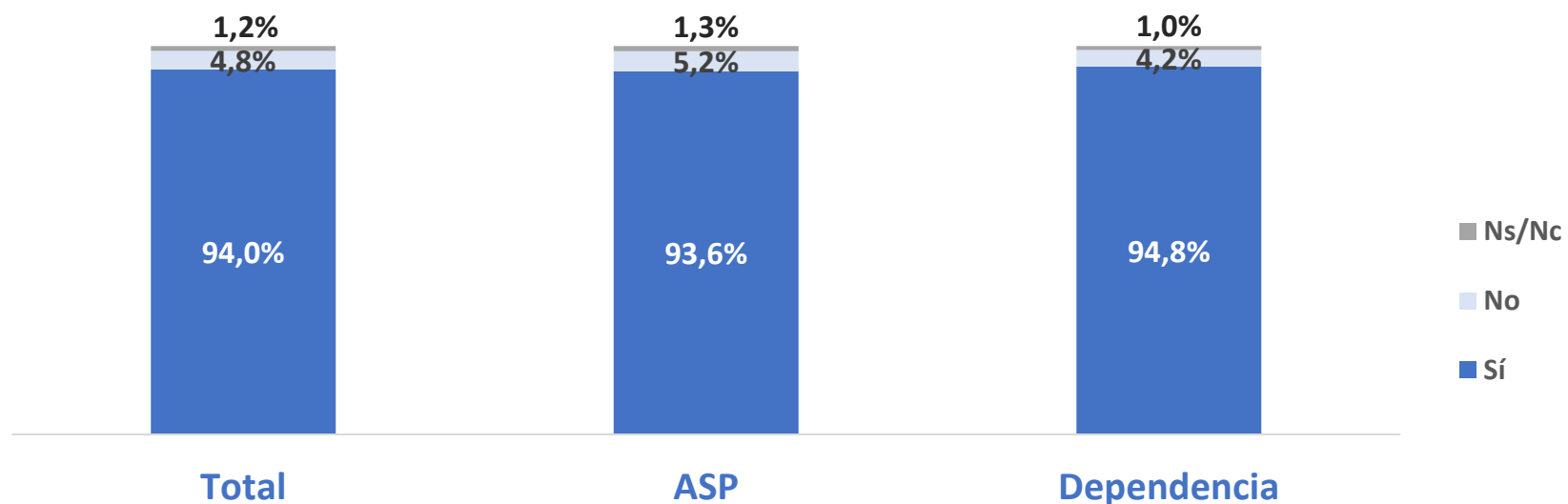
■ Ns/Nc  
 ■ Peor  
 ■ Igual  
 ■ Mejor

Total B: 468  
 ASP B: 260  
 Dependencia B: 208

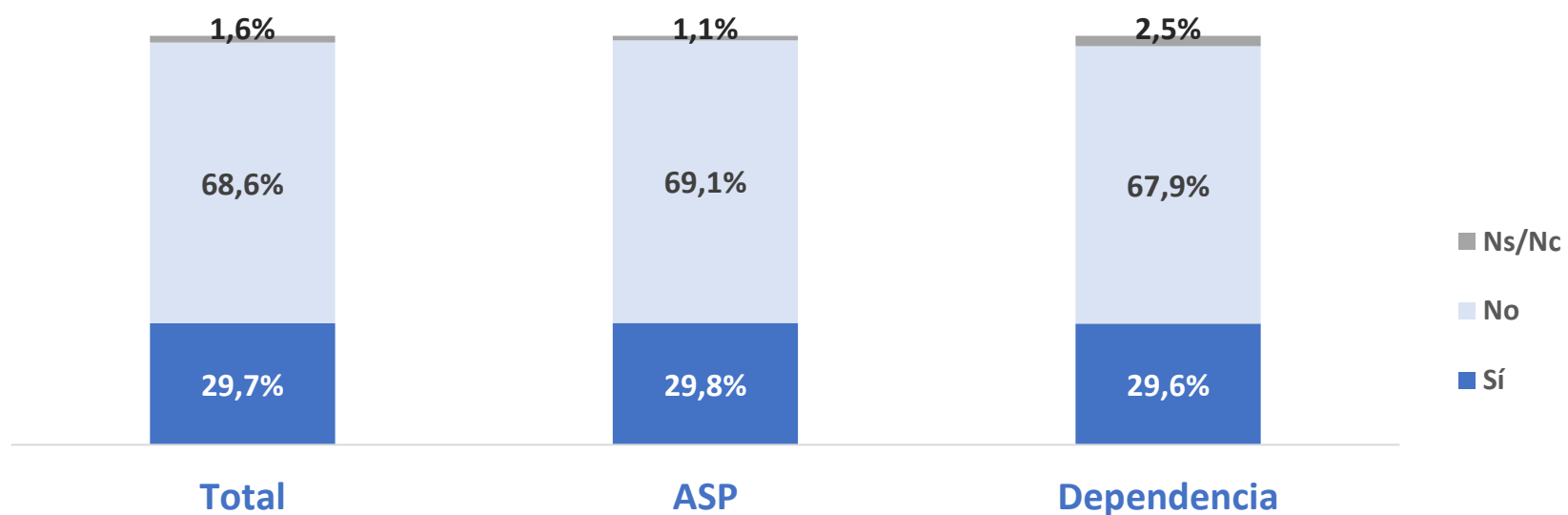


# Personas usuarias o beneficiarias (II).

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



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



Total B: 1.039

ASP B: 637

Dependencia B: 402



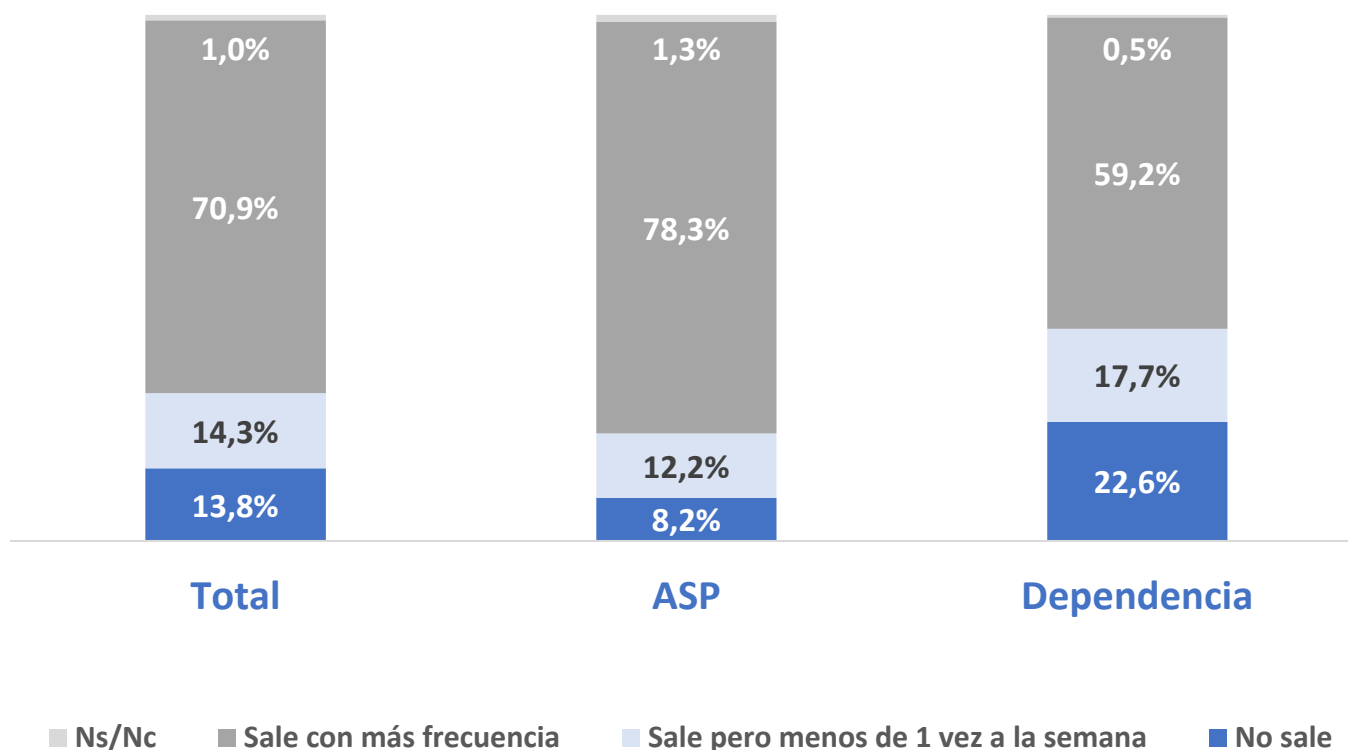


# Personas usuarias o beneficiarias (III).

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

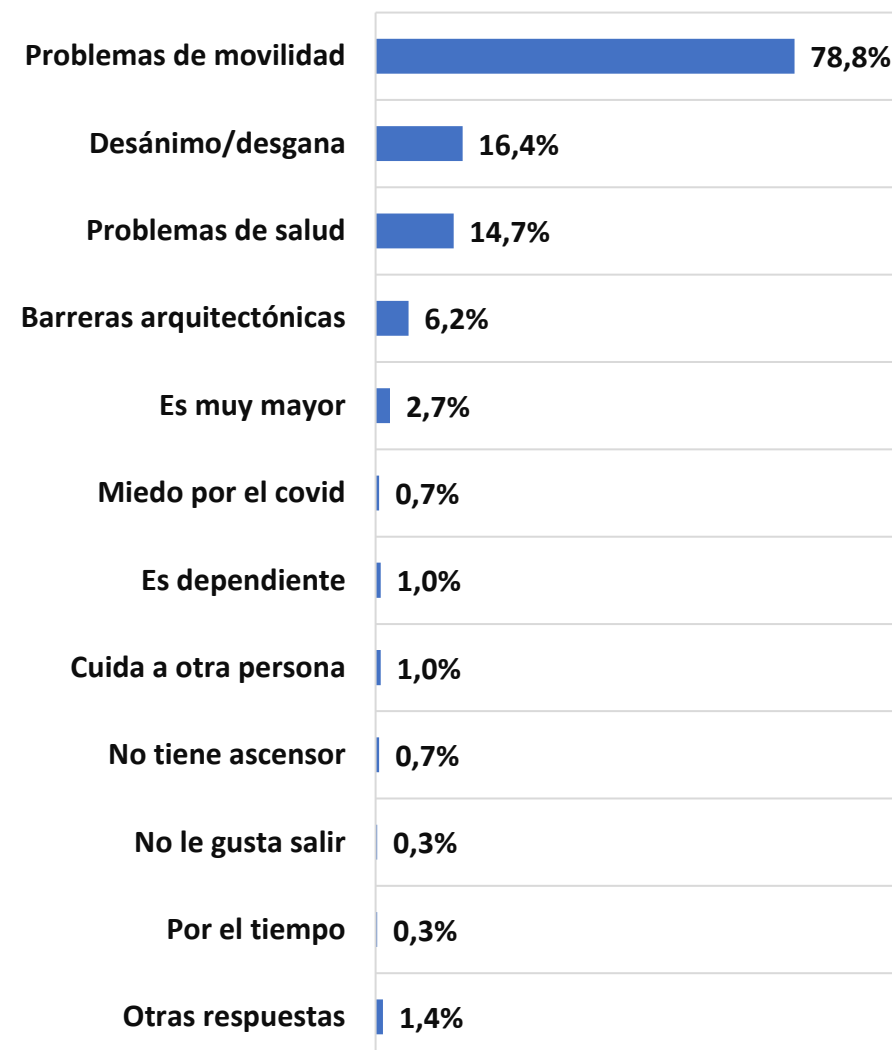
C.6A.1: ¿Por qué motivos no sale?

## Frecuencia con la que sale del domicilio.



Total B: 1.039  
 ASP B: 637  
 Dependencia B: 402

## Motivo por el que no sale.



Total B: 292  
 ASP B: 130  
 Dependencia B: 162



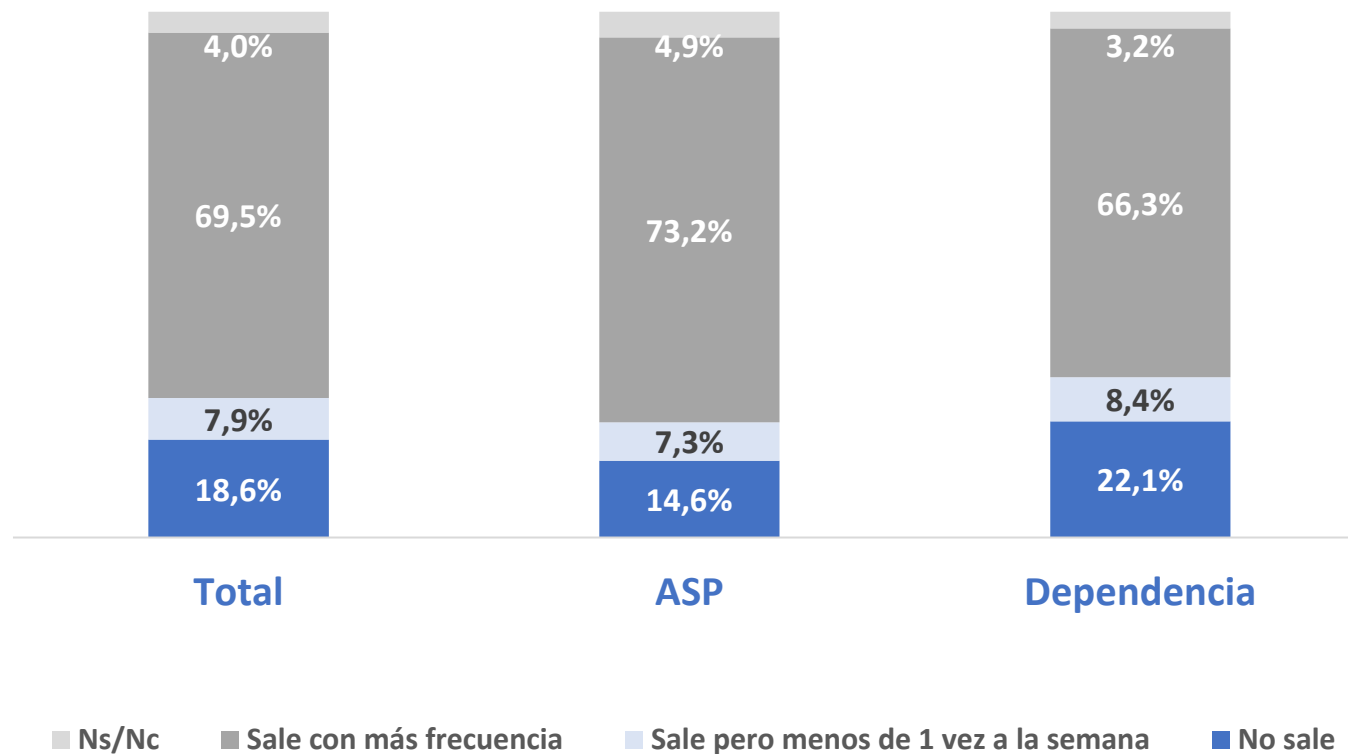


# Personas cuidadoras o convivientes.

CC.6B- La persona a la que cuida, ¿con qué frecuencia sale de su domicilio?

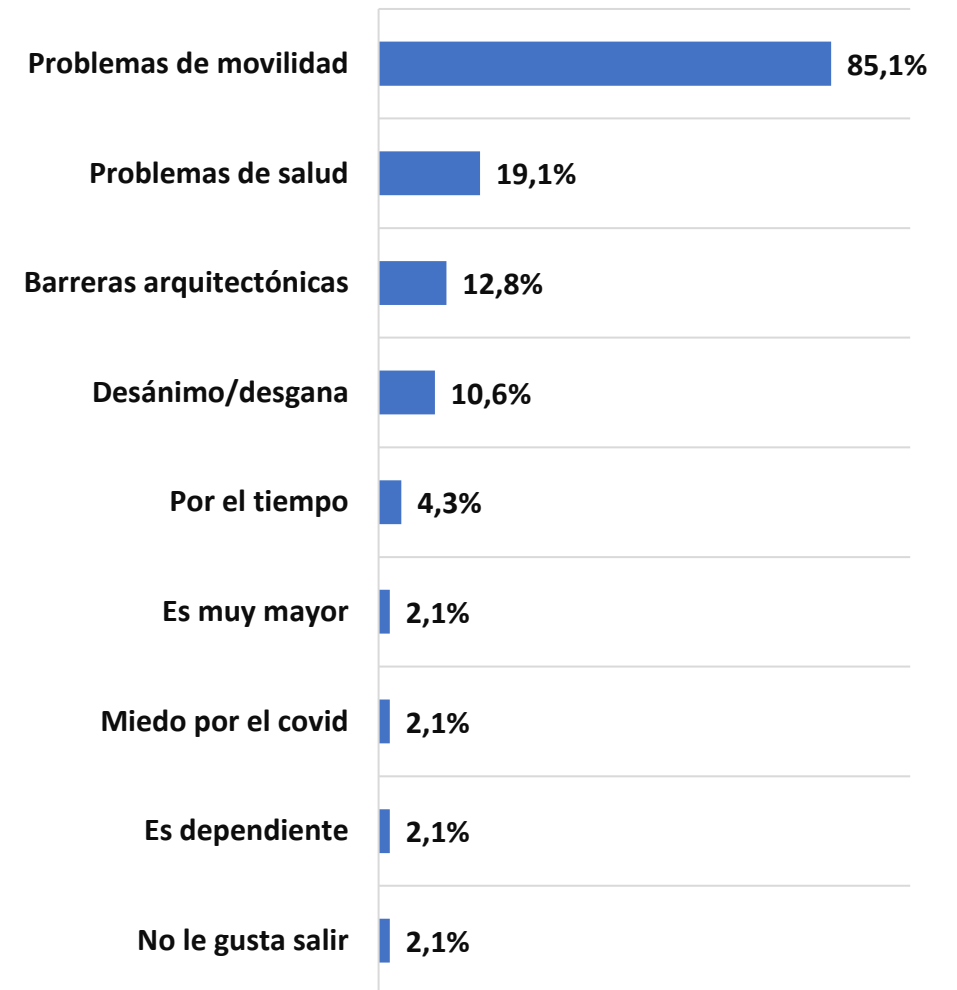
C.6B.1: ¿Por qué motivos no sale?

## Frecuencia con la que sale del domicilio.



Total B: 177  
 ASP B: 82  
 Dependencia B: 95

## Motivo por el que no sale.



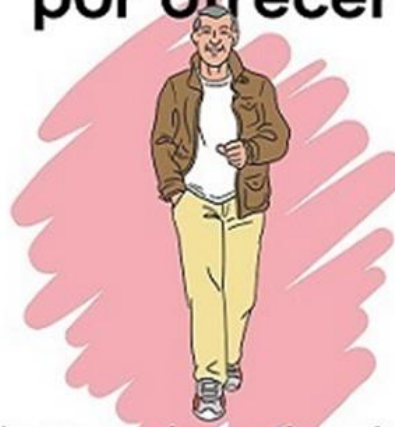
Total B: 47  
 ASP B: 18  
 Dependencia B: 29





**MADRID**

**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

