

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 Lavandería Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del
Servicio de Lavandería Domiciliaria

Resultados globales 2022





Índice.

0. Ficha técnica	3
1. Notoriedad	4
2. Indicadores de impacto	6
3. Organización y prestación	13
4. Equipo de profesionales	20
5. Relación calidad-precio	23
6. Valoración global del servicio	25
7. Matriz de actuación estratégica	31
8. Matriz de lealtad	35
9. Datos de clasificación	37





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Servicio de Lavandería Domiciliaria incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono (N: 252).
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	129 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 5,92% (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:	5 al 7 diciembre de 2022.
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es





Notoriedad.

Conocimiento del servicio e iniciativa en su solicitud.





Entidad.

P.0- ¿Qué entidad cree usted que gestiona el Servicio de Lavandería?



B: 129

	2017	2021	2022
Ayuntamiento de Madrid	47,6%	58%	10,9%
Entidad	17,5%	12,6%	45,7%
Comunidad de Madrid	8,7%	9,2%	0%
Otros	1,0%	0%	1,6%
Ns / Nc	25,2%	20,2%	41,8%
Base	103	119	129





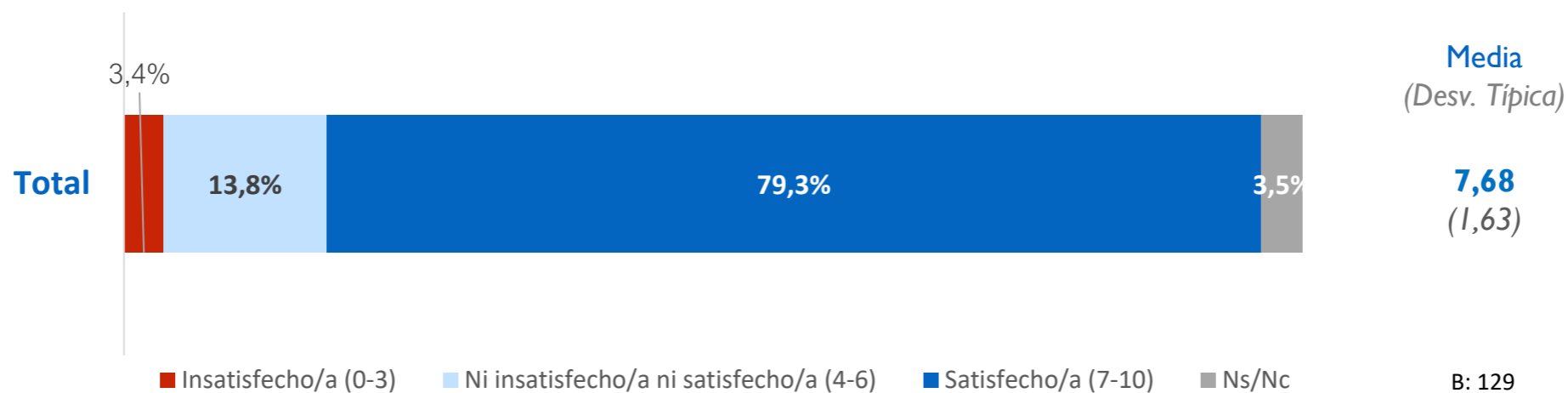
Indicadores de impacto.

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

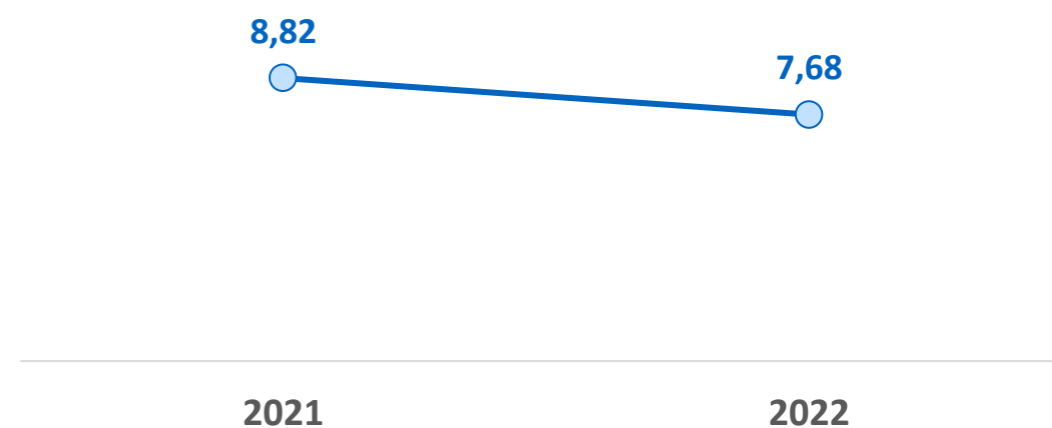


Rapidez de adjudicación.

P.3.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio hasta que le notificaron su adjudicación?



	2017	2021	2022
Media	8,47	8,82	7,68
% de valoraciones 7-10	80,6%	81%	79,3%
Base	103	119	129

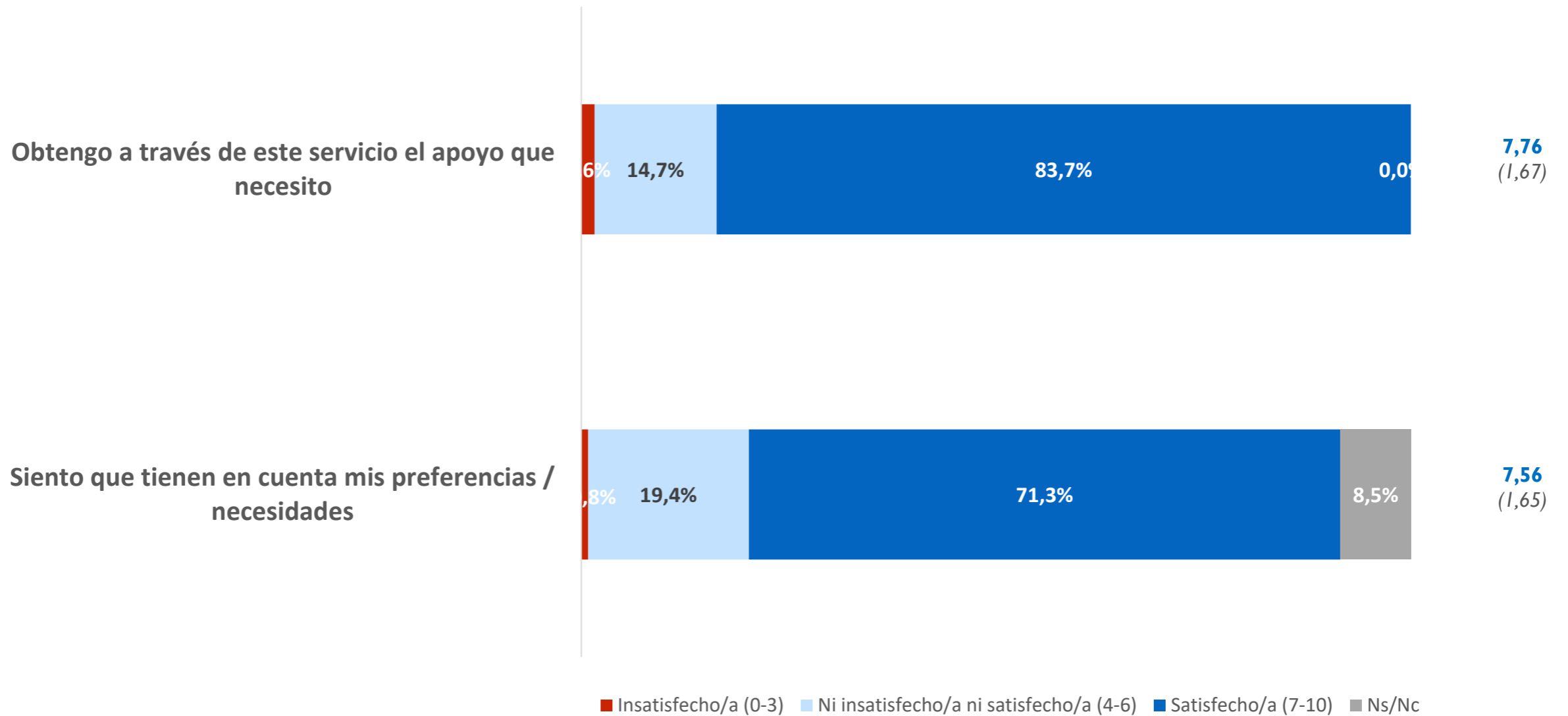




Influencia en personas usuarias.

P.1.- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.

Media
(Desv. Típica)





Influencia en personas usuarias (II).

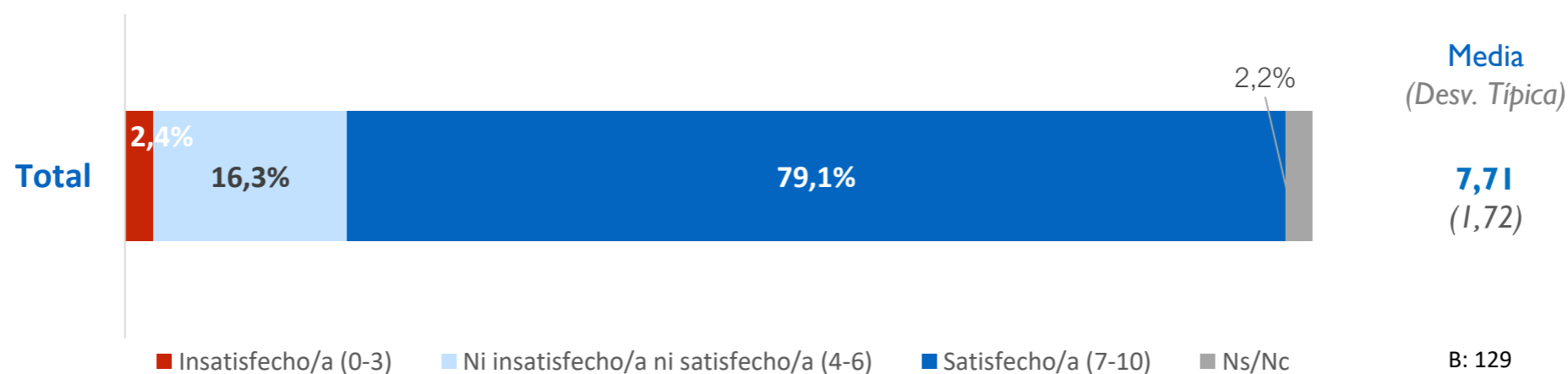
P.1. - Evolución (valores medios).

	2021	2022
1.7 Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	8,89	7,76
1.8 Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	8,63	7,56

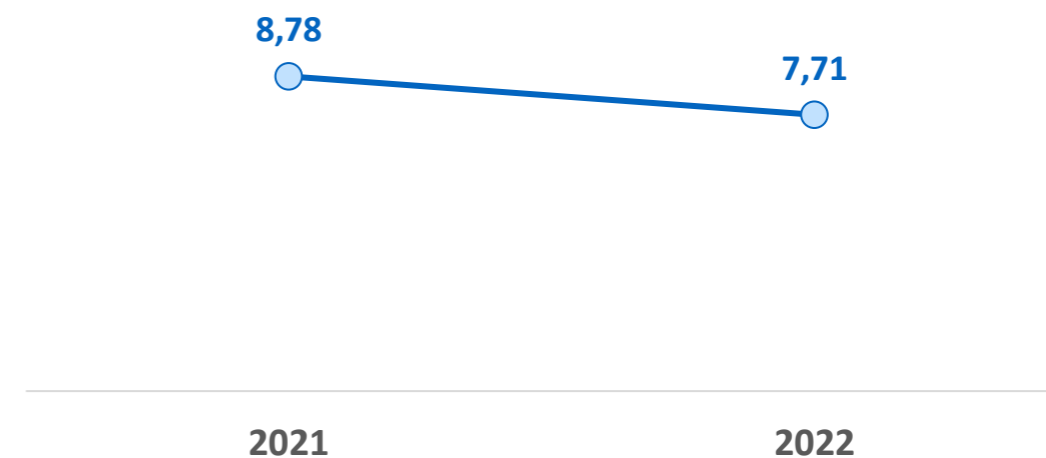


Influencia en personas usuarias (III).

P.1.3- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



	2017	2021	2022
Media	8,14	8,78	7,71
% de valoraciones 7-10	85,1%	89,5%	79,1%
Base	103	119	129





Organización y prestación.

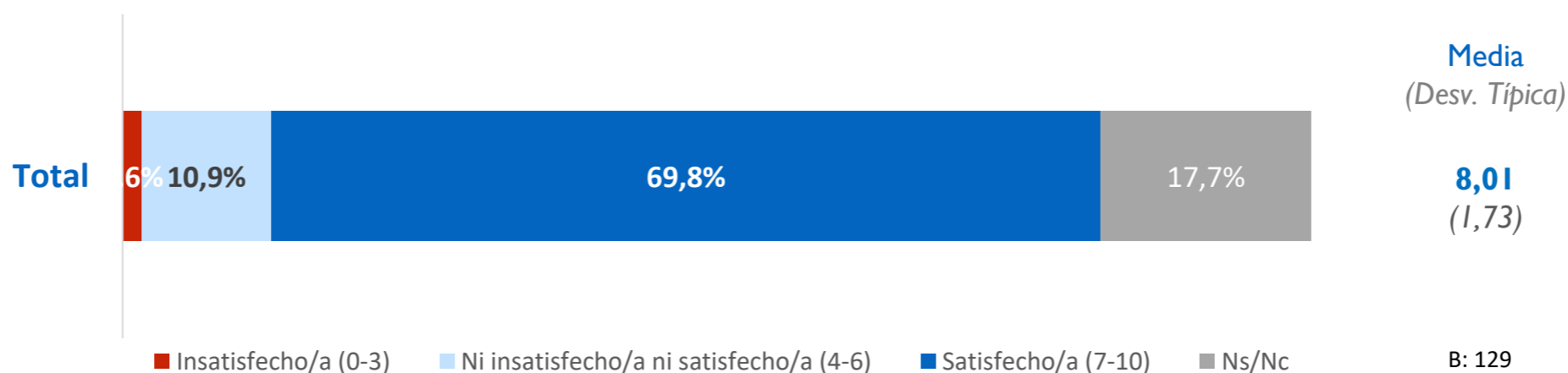
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el Servicio de Lavandería Domiciliaria.



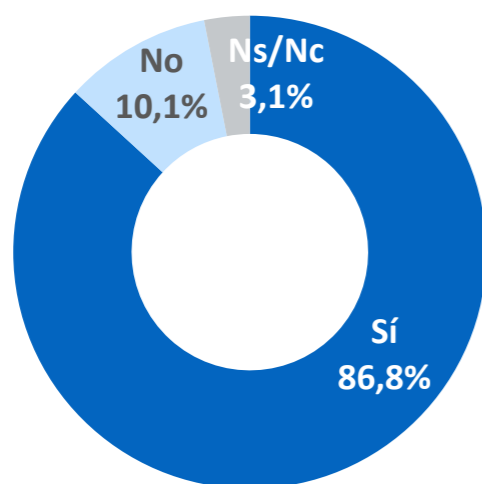
Información.

P.4- ¿Qué opinión le merece la información que recibe sobre el servicio?
 P.5- ¿Tiene el número de teléfono en el que contactar con el coordinador de la entidad que gestiona el servicio?

Información que recibe.



Conocimiento del nº de teléfono.

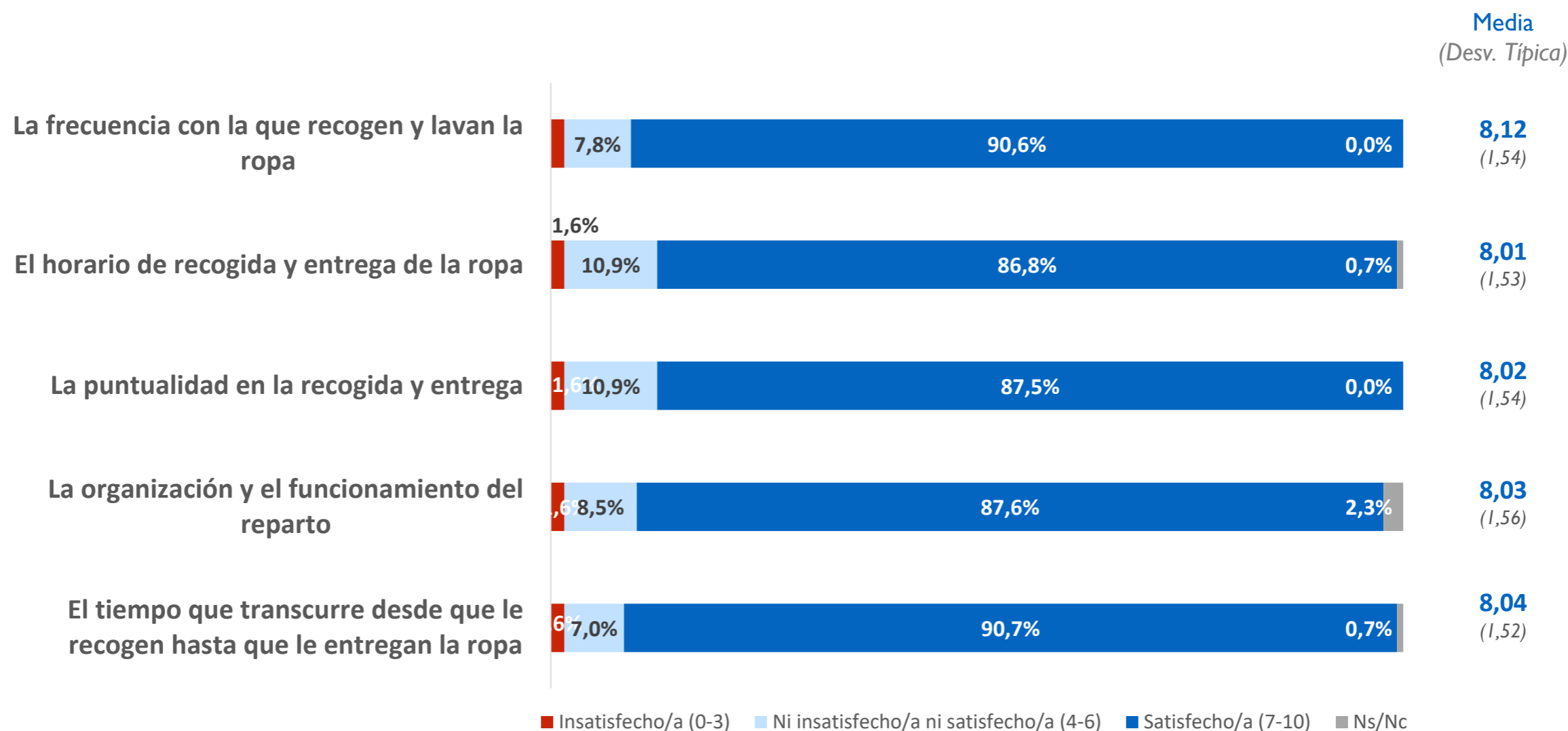


	2017	2021	2022
Media (información)	8,29	8,33	8,01
% valoraciones 7-10 (información)	81,6%	80,7%	69,8%
% conocimiento teléfono	56,3%	83,2%	86,8%
Base	103	119	129



Recogida y entrega de la ropa.

P.6.1 a 6.5 – Valoración del modo en que se recoge y entrega la ropa.



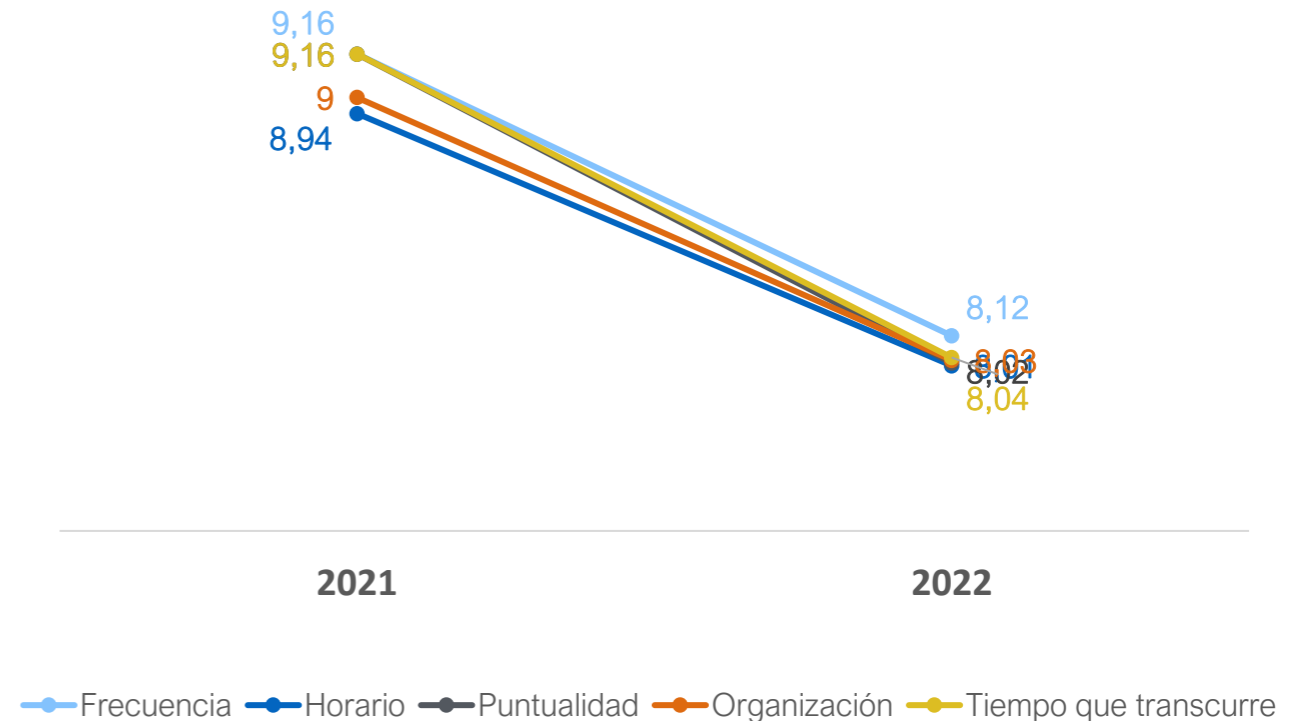
B: 129



Recogida y entrega de la ropa (II).

P.6.1 a 6.5 – Evolución (valores medios).

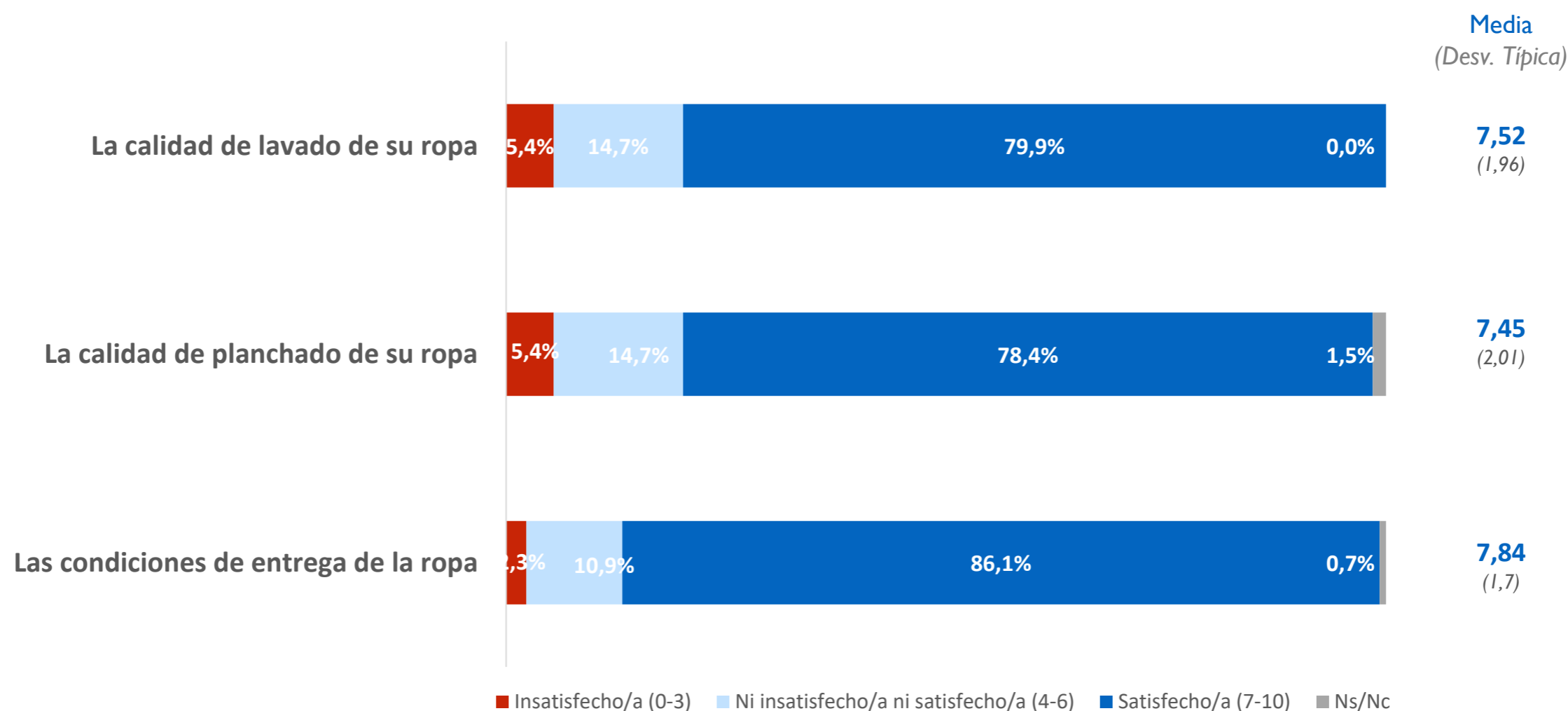
	2021	2022
6.1. La frecuencia con la que recogen y lavan la ropa.	9,16	8,12
6.2. El horario de recogida y entrega de la ropa.	8,94	8,01
6.3. La puntualidad en la recogida y entrega.	9,16	8,02
6.4. La organización y el funcionamiento del reparto.	9	8,03
6.5. El tiempo que transcurre desde que le recogen hasta que le entregan la ropa.	9,16	8,04





Calidad del servicio prestado.

P.7.1 a 7.3 – Valoración de diferentes aspectos relacionados con la calidad del servicio prestado.



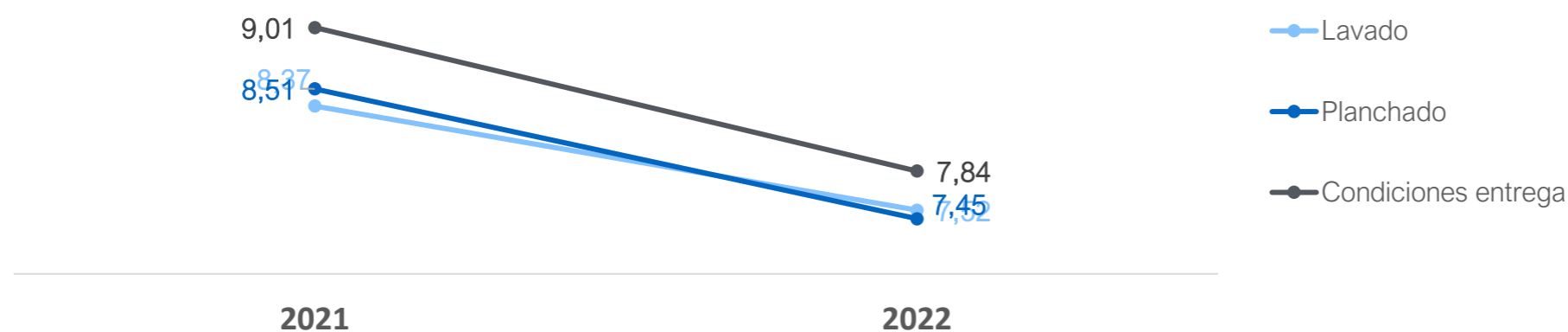
B: 129



Calidad del servicio prestado (II).

P.7.1 a 7.3 – Valoración de diferentes aspectos relacionados con la calidad del servicio prestado.

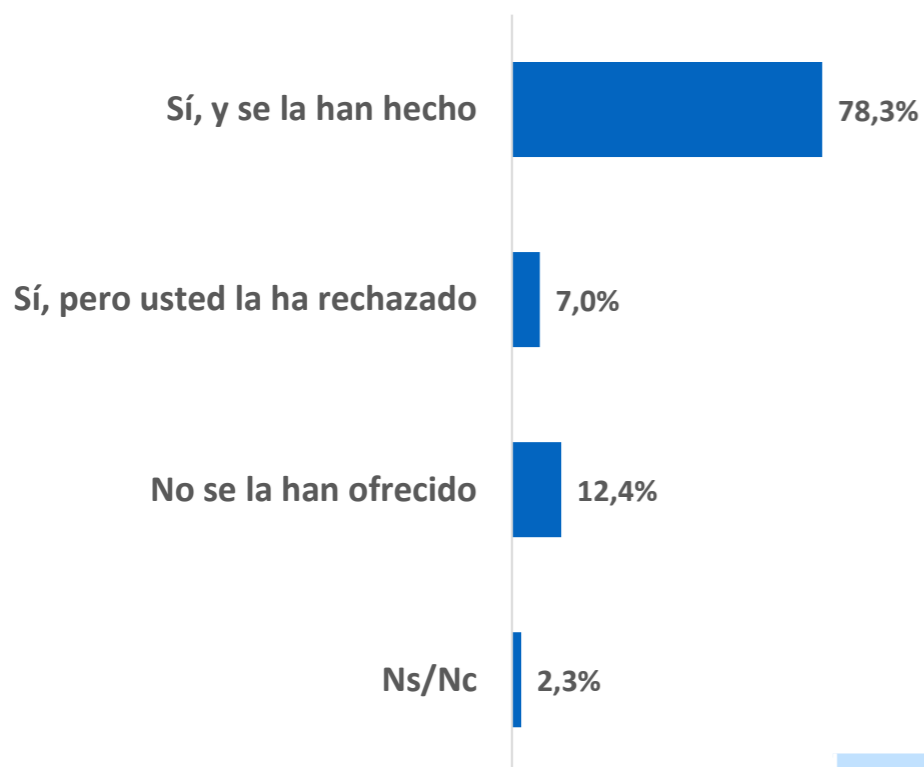
	2021	2022
7.1. La calidad de lavado de su ropa.	8,37	7,52
7.2. La calidad de planchado de su ropa.	8,51	7,45
7.3. Las condiciones de entrega de la ropa.	9,01	7,84



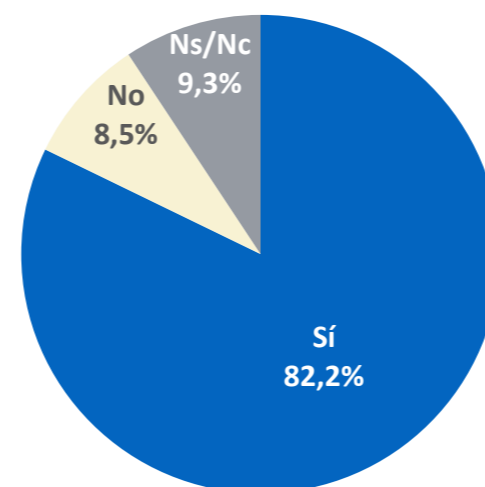
Prestación del servicio.

P.8- ¿Le han ofrecido la realización una vez al año de una limpieza de cortinas, visillos, edredones y fundas de sofá sin coste?; P.10- ¿La persona que va a su domicilio va uniformada e identificada de manera que se reconoce que pertenece al Ayuntamiento de Madrid?; P.11- ¿En alguna ocasión ha acudido a su domicilio un repartidor al que no conociera sin que le avisaran previamente del cambio?

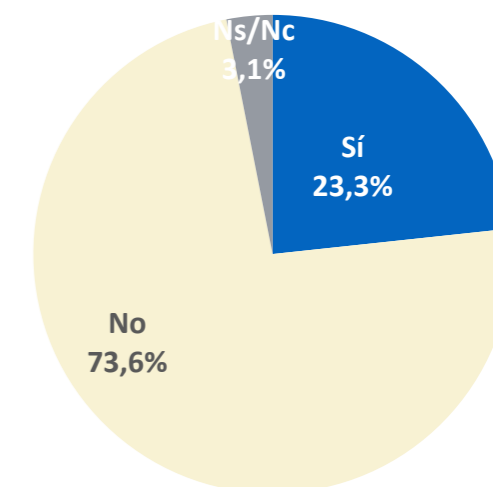
Limpieza de cortinas, etc.



Identificación repartidores/as.



Cambio repartidores/as.



	2017	2021	2022
% no se la han ofrecido	19,4%	46,2%	12,4%
% no acuden identificados/as	26,2%	8,4%	8,5%
% cambio repartidores/as	16,5%	20,2%	23,3%
Base	103	119	129

B: 129



Equipo de profesionales.

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

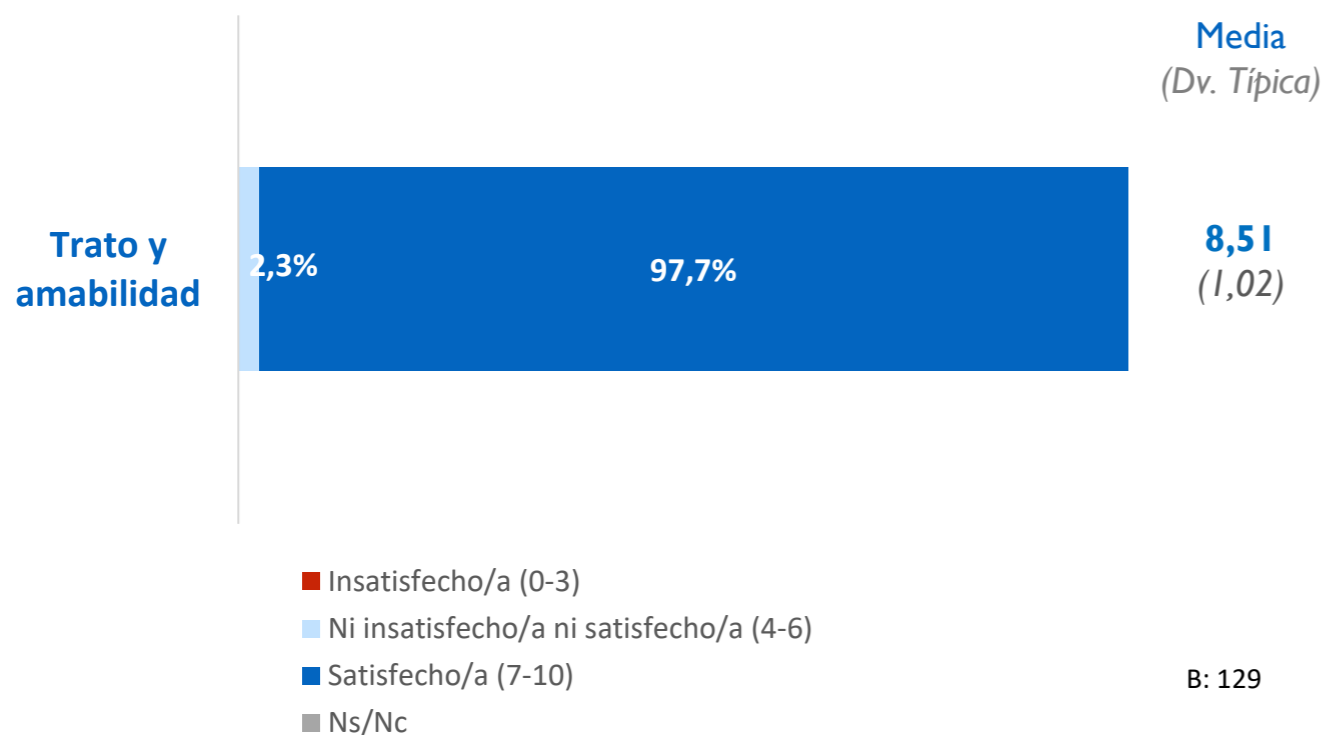




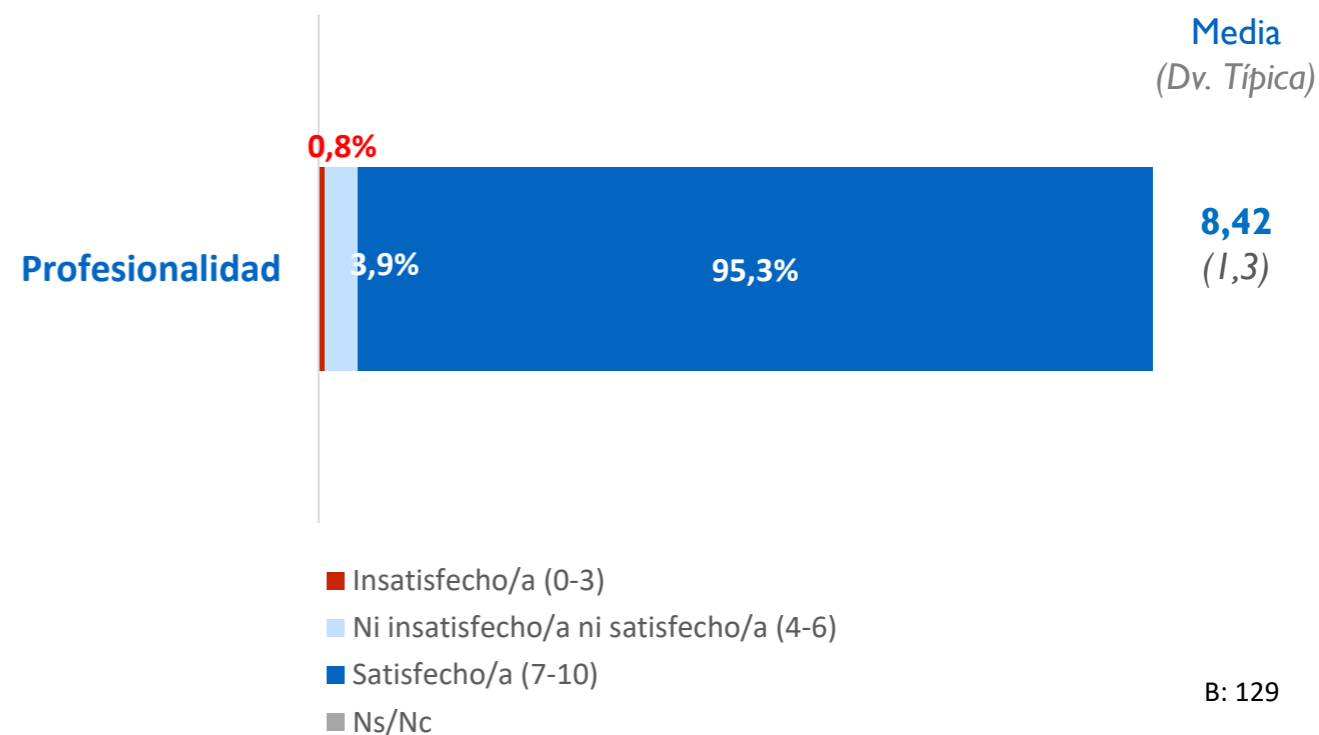
Profesionales.

P. 9- Valoración del grado de satisfacción con el trato y amabilidad dispensada y la profesionalidad de los/as profesionales del servicio de lavandería con los que tiene contacto.

Trato y amabilidad.



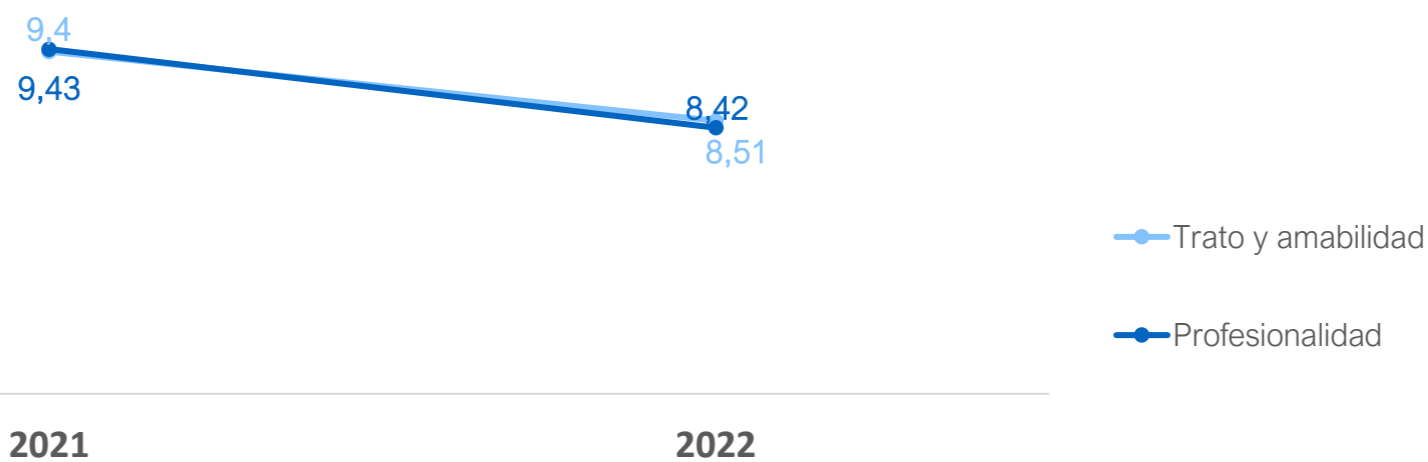
Profesionalidad.



Profesionales (II).

P. 9 – Evolución.

	2021	2022
Trato y amabilidad (media)	9,40	8,51
Trato y amabilidad (% valoraciones 7-10)	95%	97,7%
Profesionalidad (media)	9,43	8,42
Profesionalidad (% valoraciones 7-10)	94,1%	95,3%
Base	119	129





Relación calidad - precio.

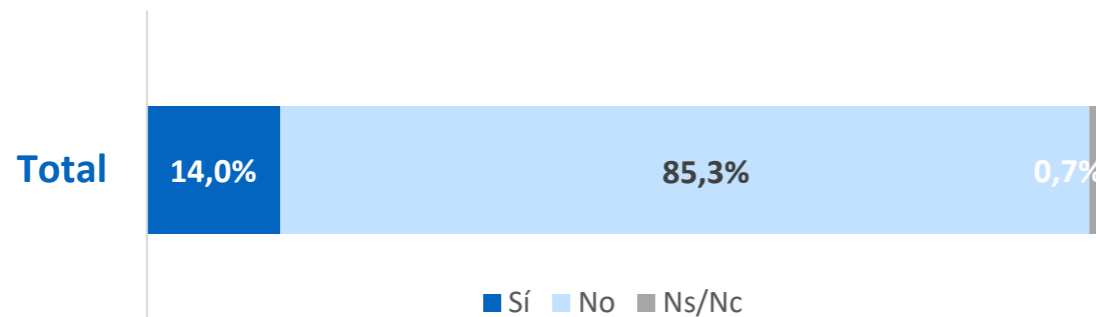
Conocimiento y precepción del coste del servicio.



Relación calidad y precio.

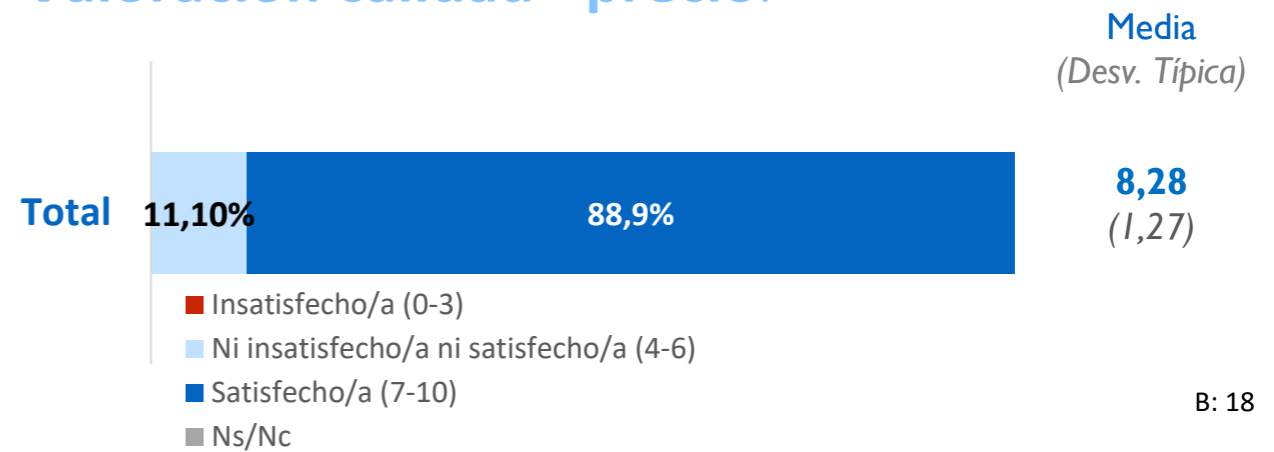
P.12- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Lavandería?
 P.13- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

Conocimiento del coste.



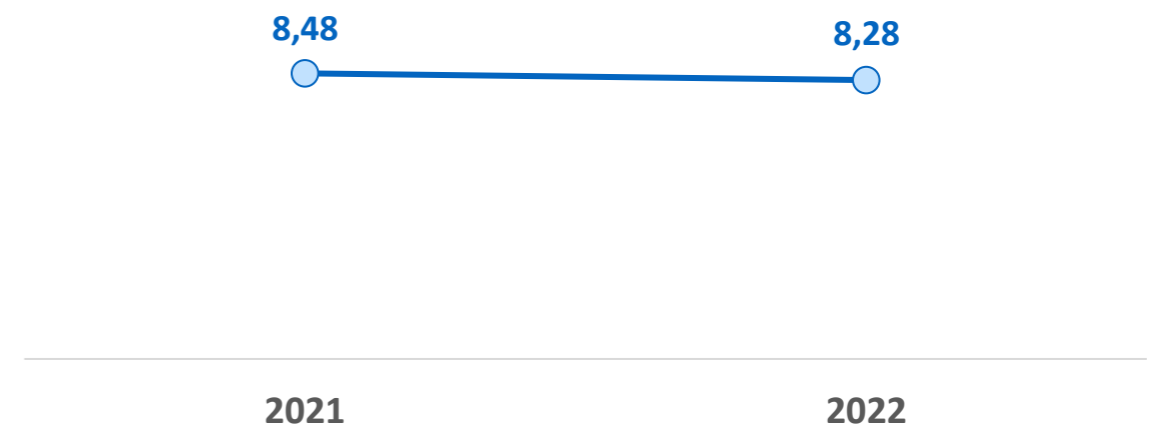
B: 129

Valoración calidad - precio.



B: 18

	2017	2021	2022
% de personas que conocen el coste	20,4%	19,3%	14
Media	9	8,48	8,28
% de valoraciones 7-10	90,5%	91,3%	88,9%





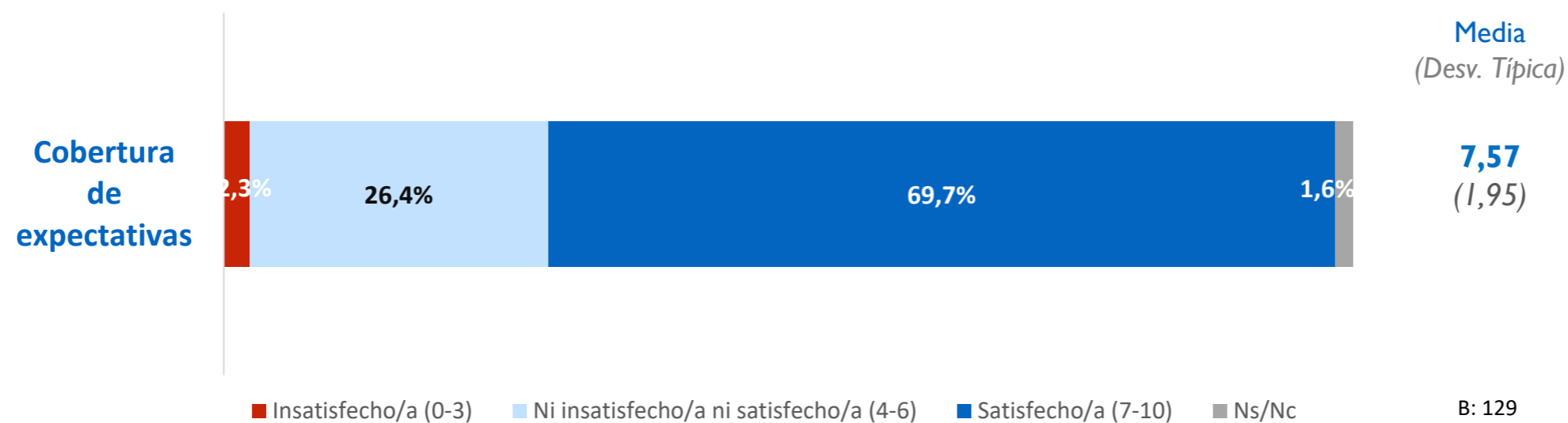
Valoración global del servicio.

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

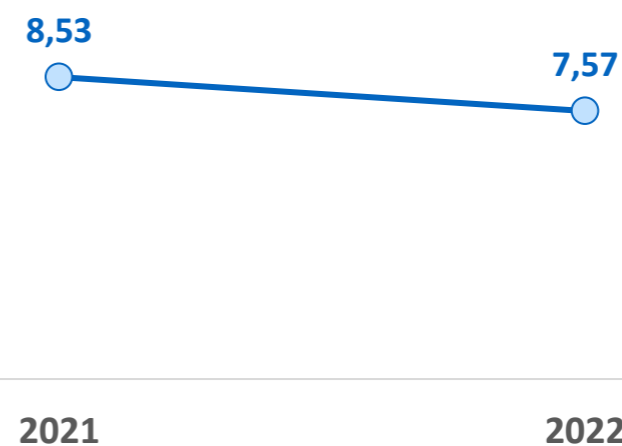


Expectativas.

P.14- Respecto a lo que usted esperaba del Servicio de Lavandería, valórelo con una escala de 0 a 10.



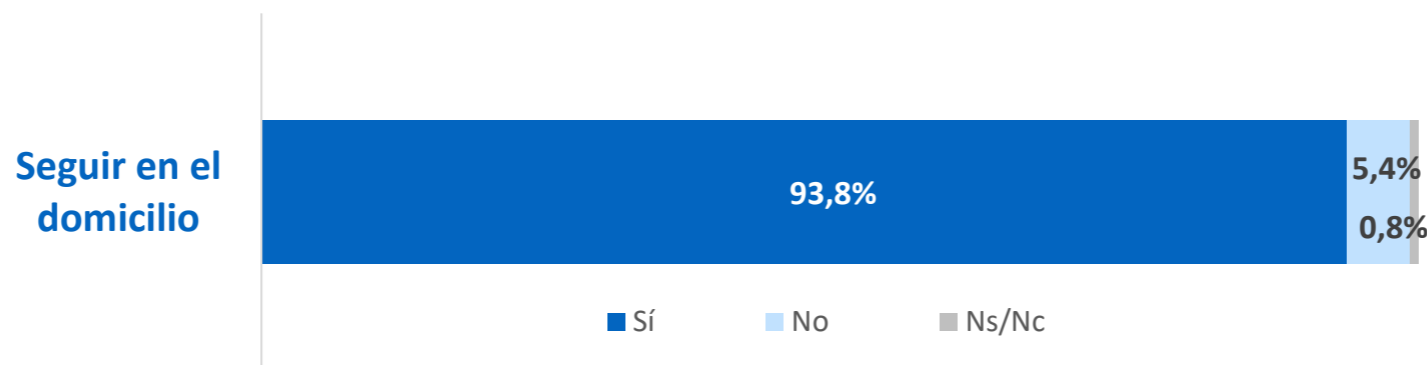
	2017	2021	2022
Media	8,94	8,53	7,57
% de valoraciones 7-10	93,2%	82,4%	69,7%
Base	103	119	129





Continuidad en el domicilio.

P.16- ¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



B: 129

	2017	2021	2022
% seguir en el domicilio	92,2%	92,4%	93,8%
Base	103	119	129



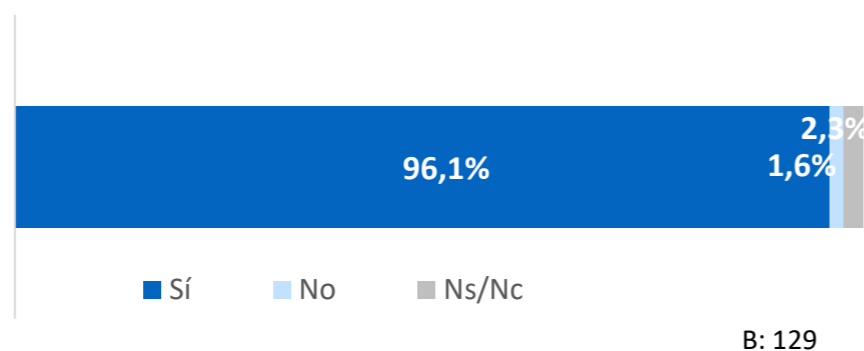
Fidelidad.

P.17- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuera posible?

P.18- ¿Recomendaría usted este servicio?

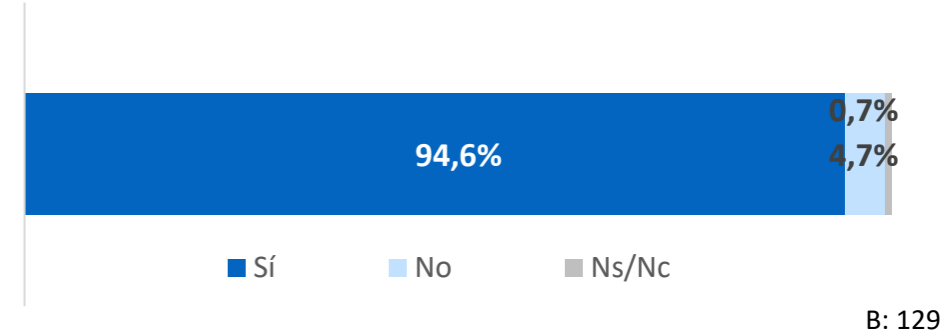
Solicitud del servicio en otras ocasiones.

Solicitud en otras ocasiones



Recomendación a otras personas.

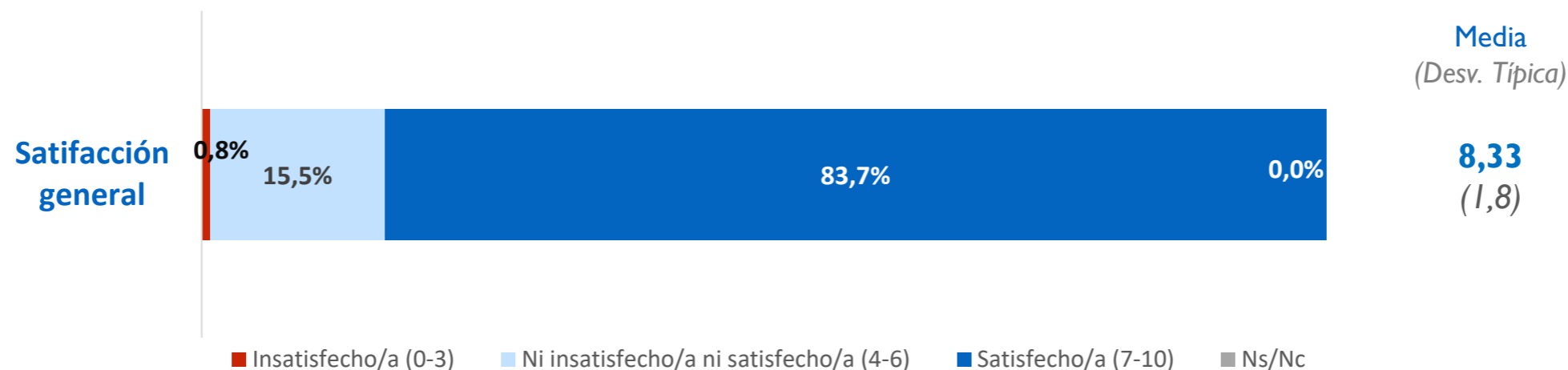
Recomendación



	2017	2021	2022
% recomendación	94,2%	91,6%	94,6%
% solicitud en otras ocasiones	96,1%	95%	96,1%
Base	103	119	129

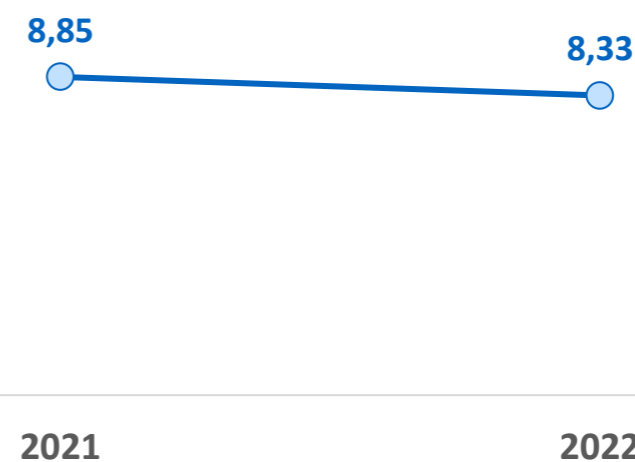
Valoración global.

P.15- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore su satisfacción global con este servicio.



B: 129

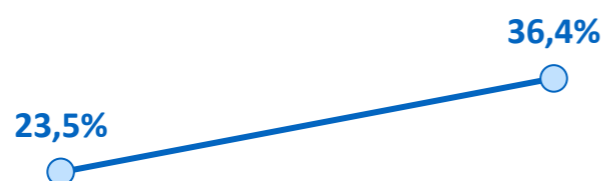
	2017	2021	2022
Media	8,94	8,85	8,33
% valoraciones 7-10	92,2%	87,4%	83,7%
Base	103	119	129





Sugerencias.

P.19- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el Servicio de Lavandería Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid? P.19.b- ¿Cuál?



	2021	2022
% de "Sí"	23,5%	36,4%
Base	119	129



Media Menciones 1,28 B: 47

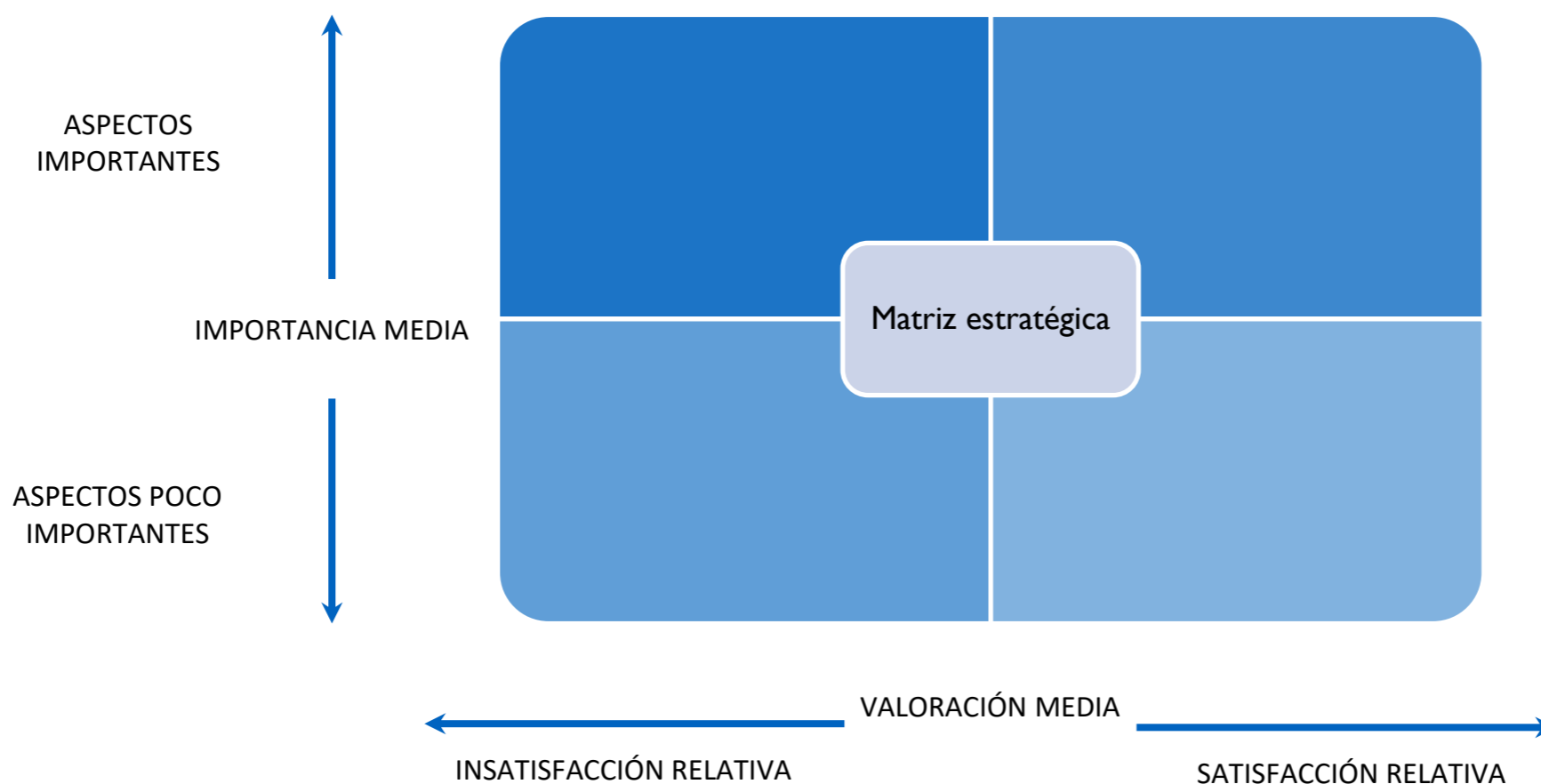


Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

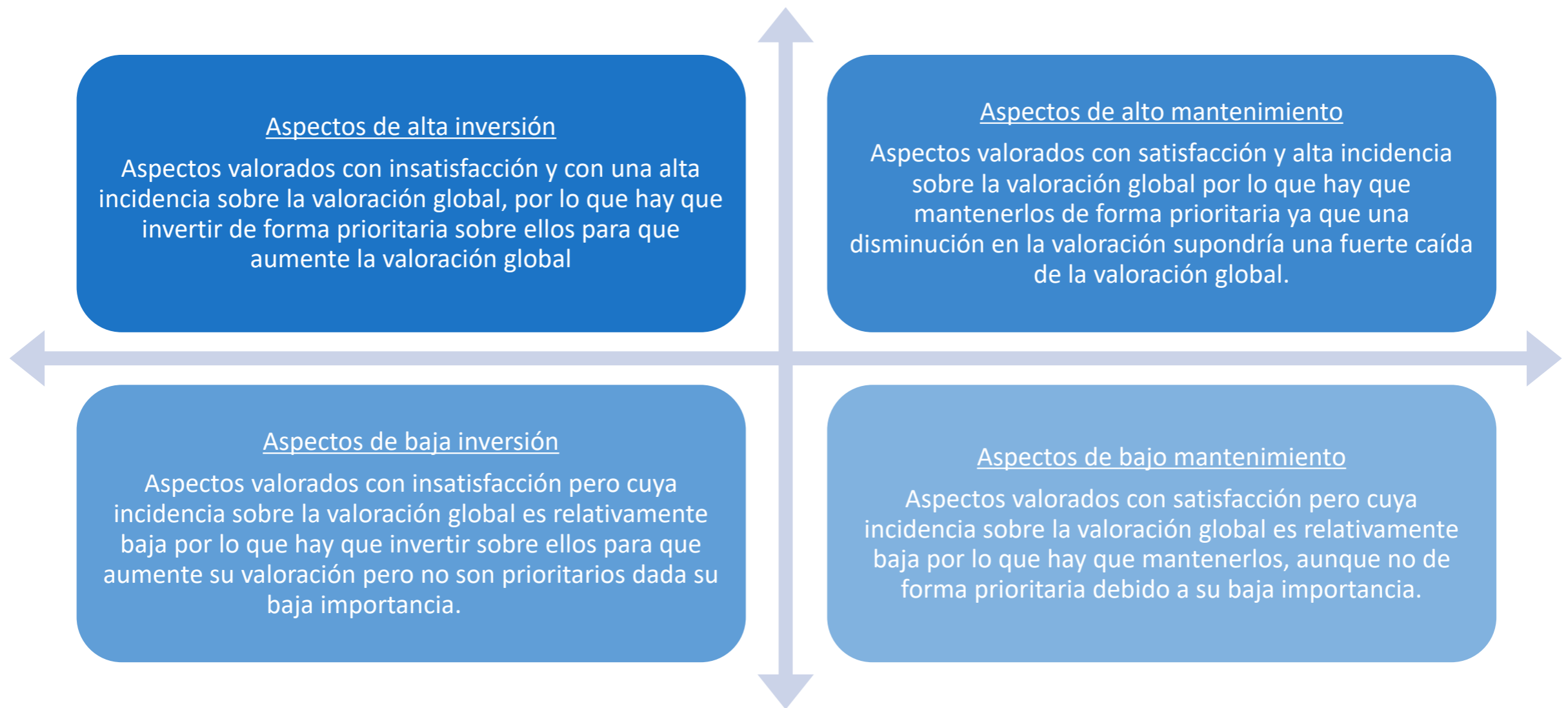
Matriz de actuación.

- 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).

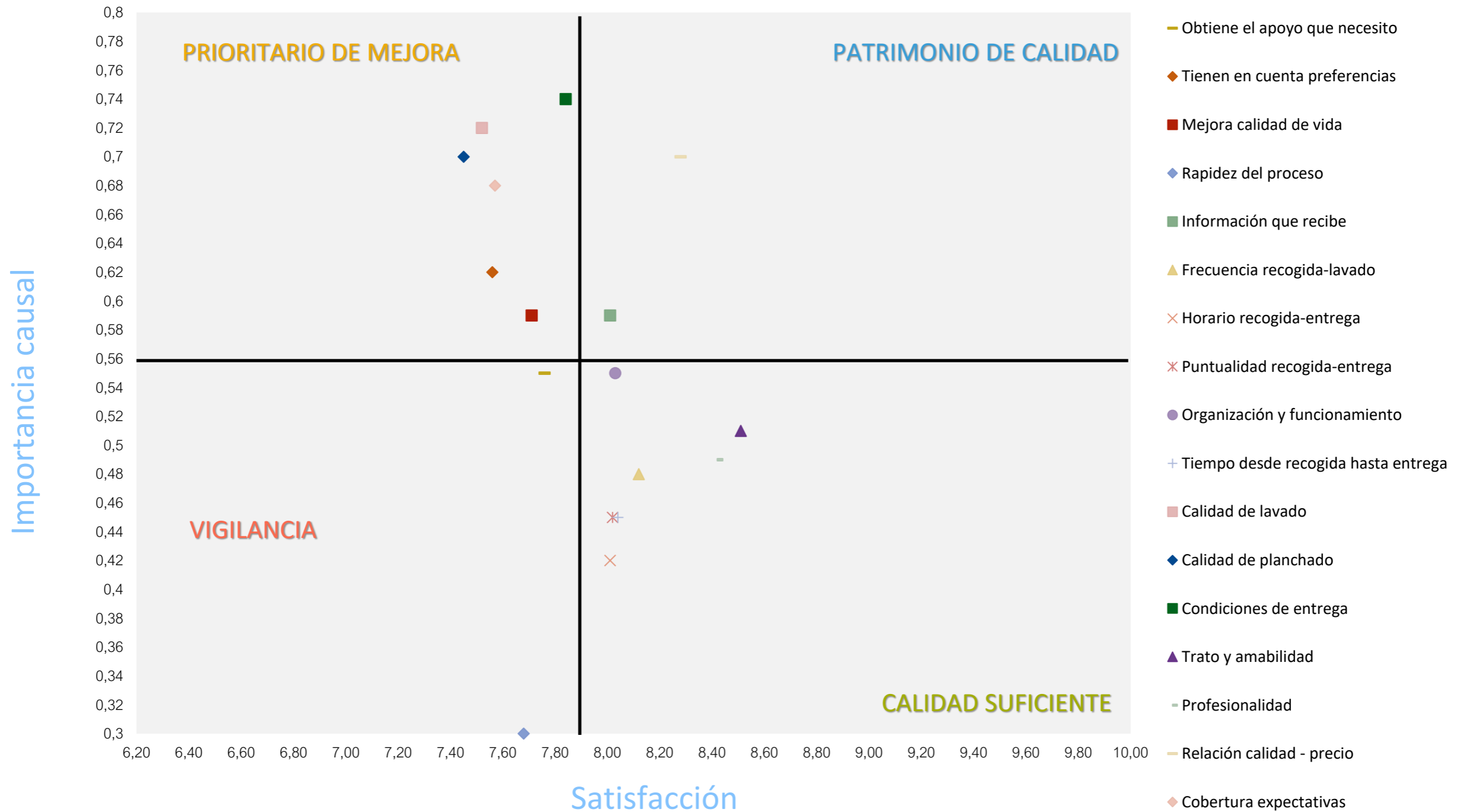
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





Matriz de actuación (III).

Resultados 2021:





Matriz de lealtad.

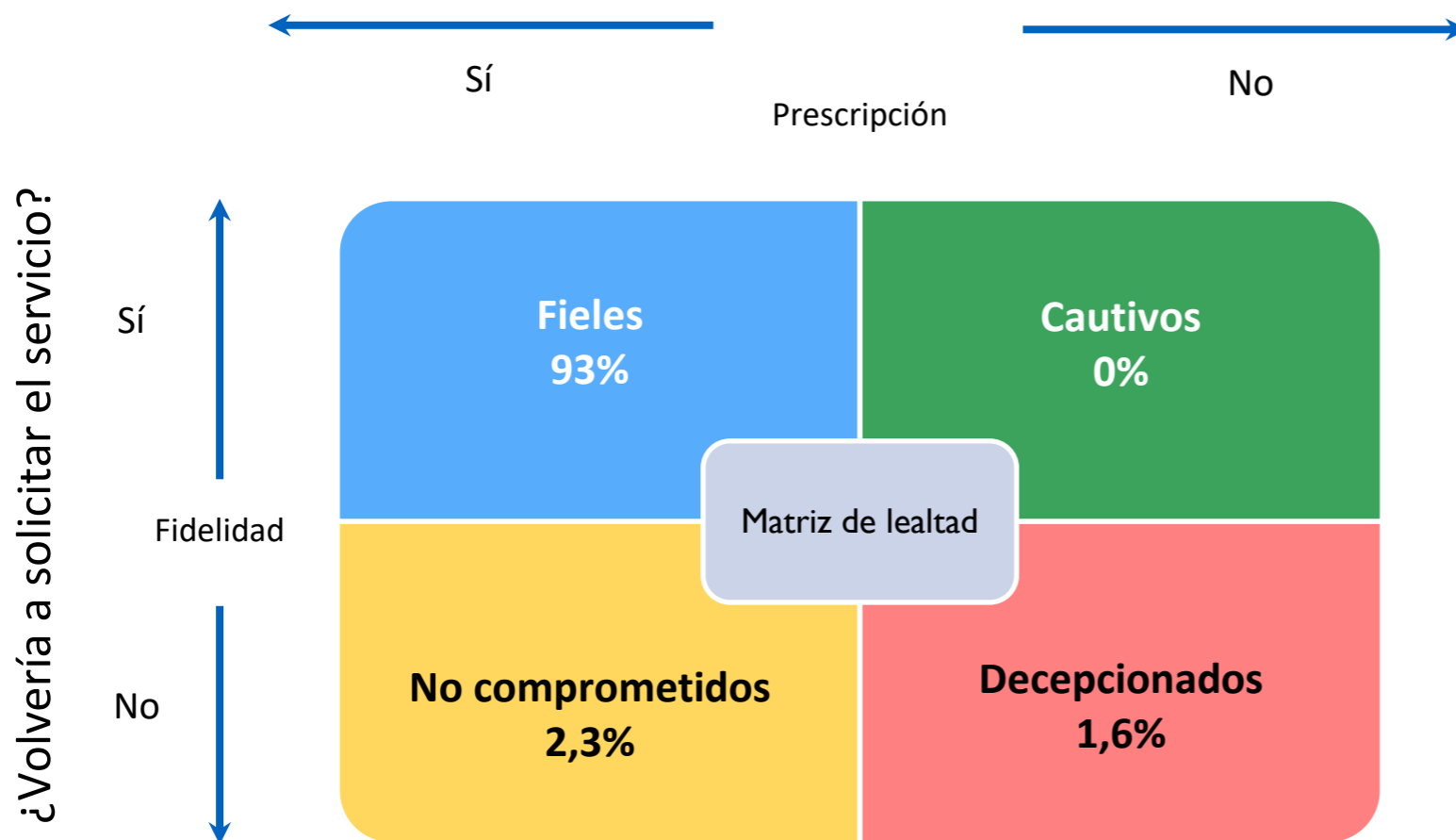
Matriz de lealtad.





Lealtad.

¿Recomendaría este servicio a otras personas?



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: 125 (Excluidos Ns/Nc)





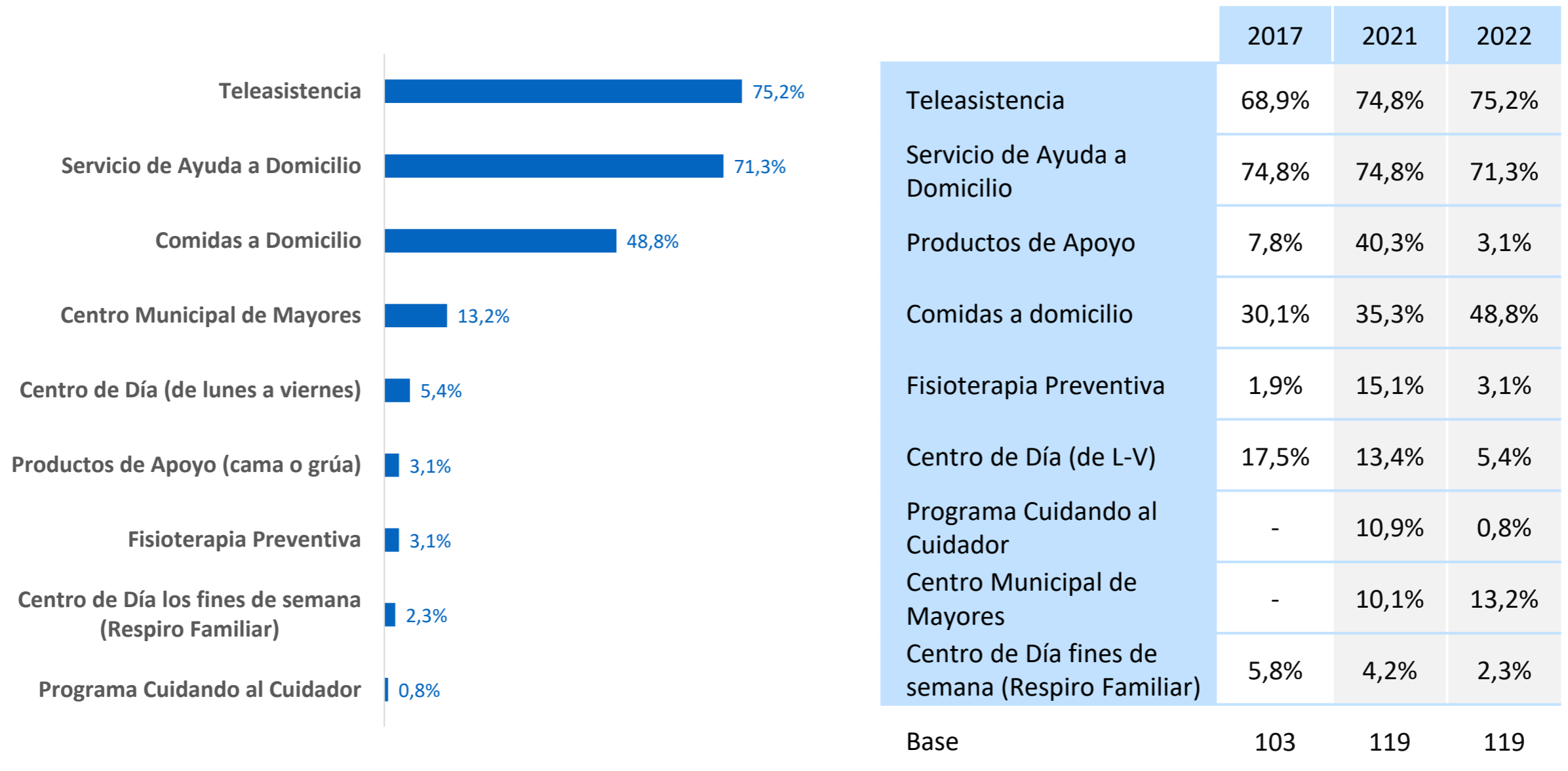
Datos de clasificación.

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



Uso de prestaciones.

P.20- Además del Servicio de Lavandería Domiciliaria, ¿qué otras prestaciones utiliza en la actualidad?



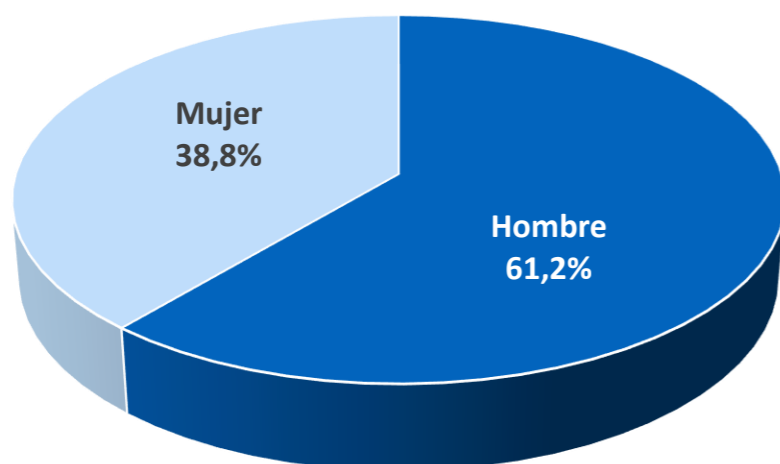
B: 119



Sexo y edad.

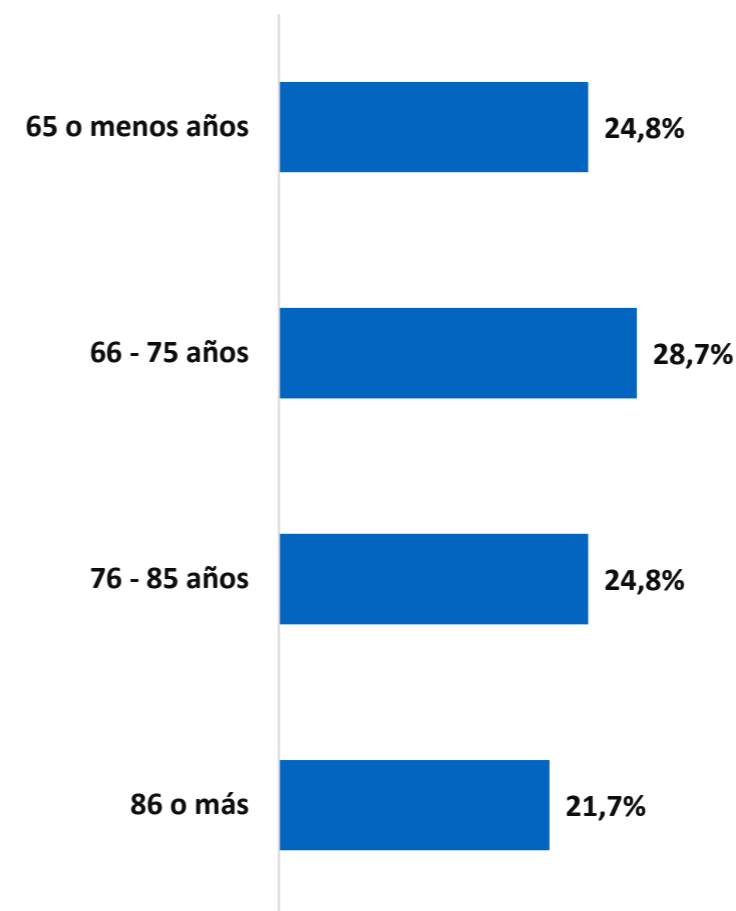
Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo.



B: 129

Rango de edad.



B: 129





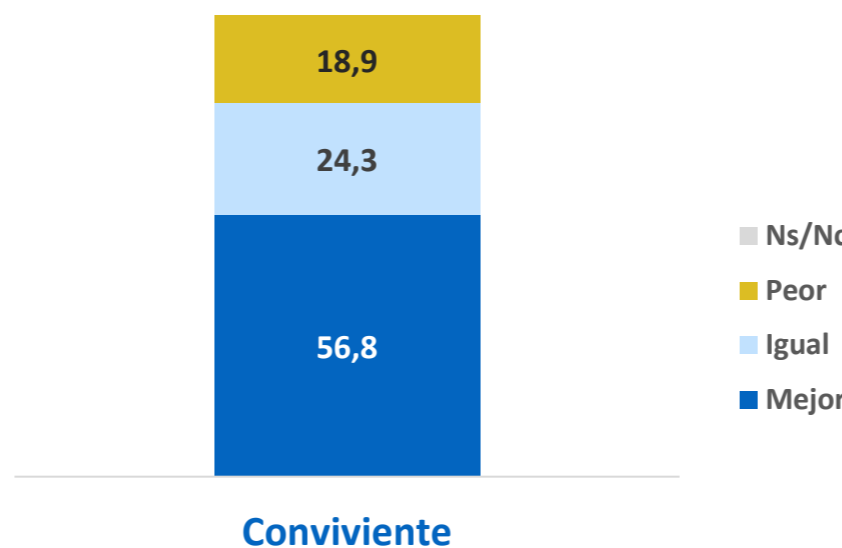
Personas usuarias o beneficiarias.

C.1- ¿Vive solo/a?



B: 129

C.2- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?

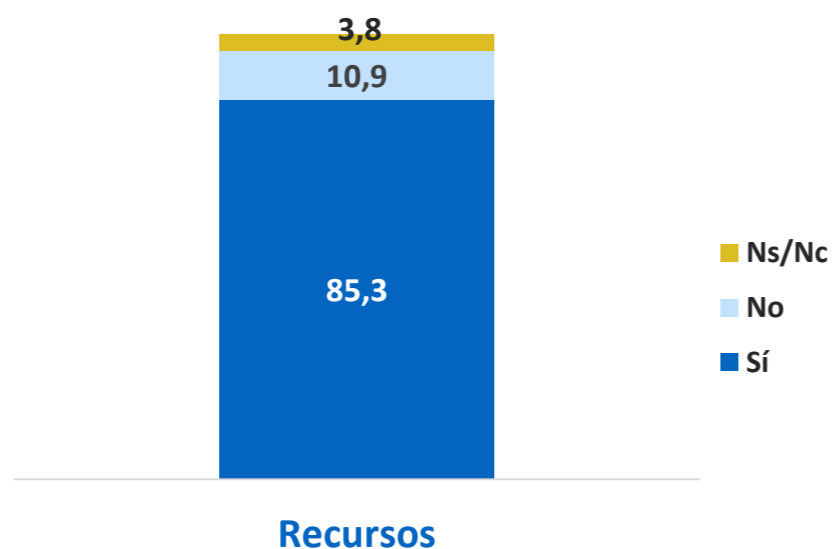


B: 37

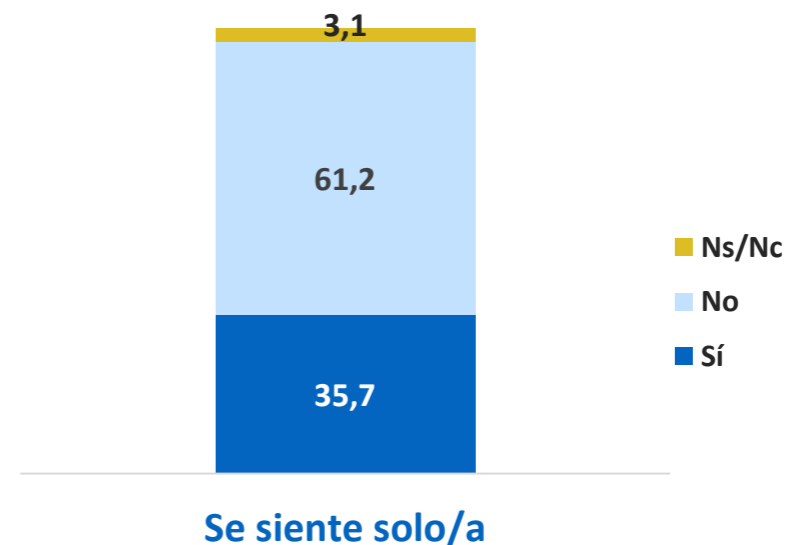


Personas usuarias o beneficiarias (II).

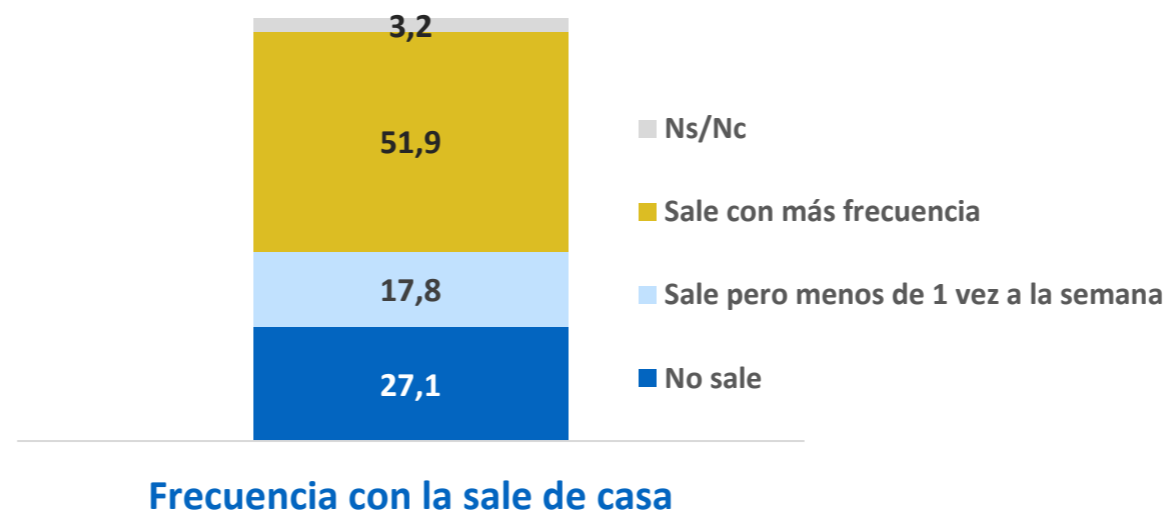
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.3- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



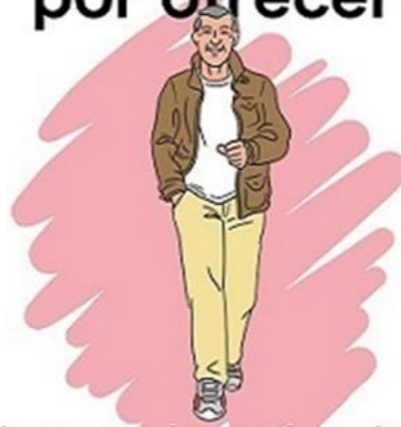
C.5- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?





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

**MERKKA
STAR PF**