

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

### Estudio de satisfacción de usuarios del Servicio de Lavandería Domiciliaria

Noviembre 2014

# Índice

---

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra
1. Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario
2. Indicadores clave de gestión estratégica
3. Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores
4. Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes
5. Sugerencias de mejora
6. Datos de clasificación

# 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 (255 registros)

### Tamaño y error muestral

129 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 6,20% (para un nivel de confianza del 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 22 de septiembre al 20 de octubre de 2014

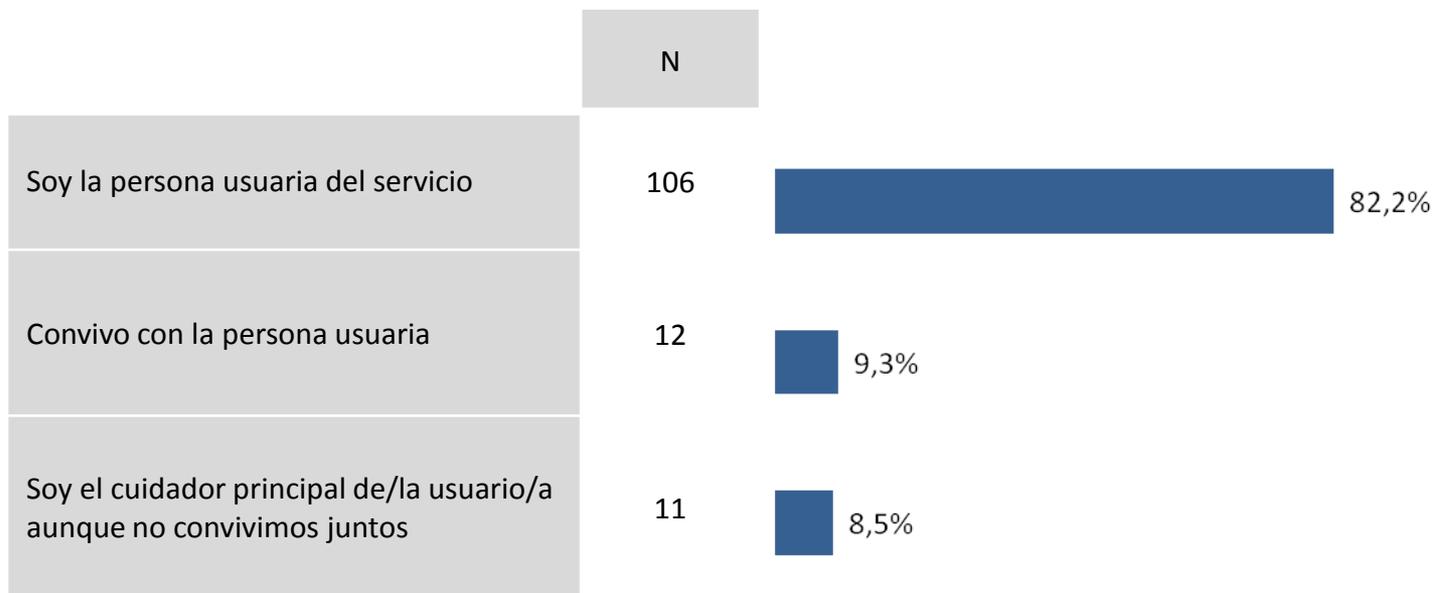
### Trabajo realizado por:

QUOTA RESEARCH, S.A - [www.quotaresearch.com](http://www.quotaresearch.com)

## 0.2. Caracterización de la muestra



### Interlocutor de la encuesta



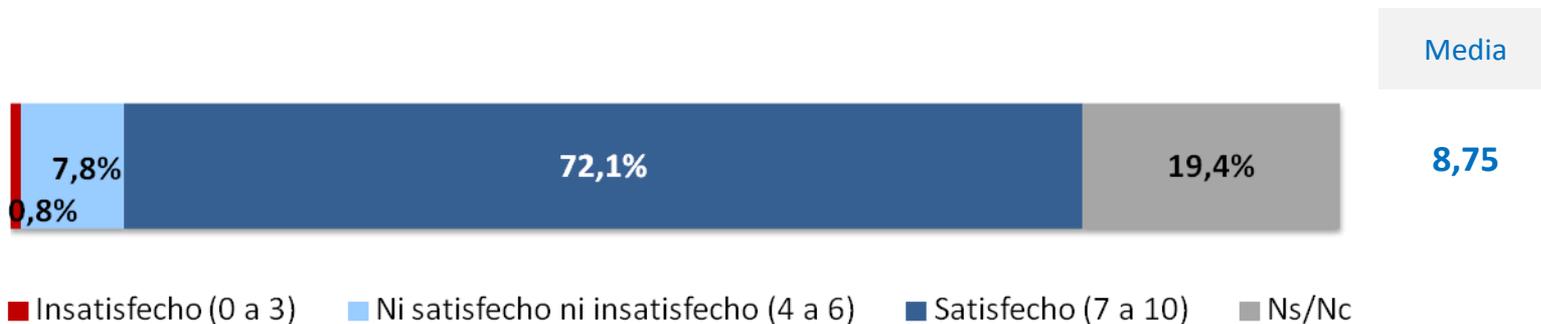
Base =129

# 1.

## Indicadores clave de impacto en la calidad de vida del usuario

## 1.1. Rapidez de adjudicación

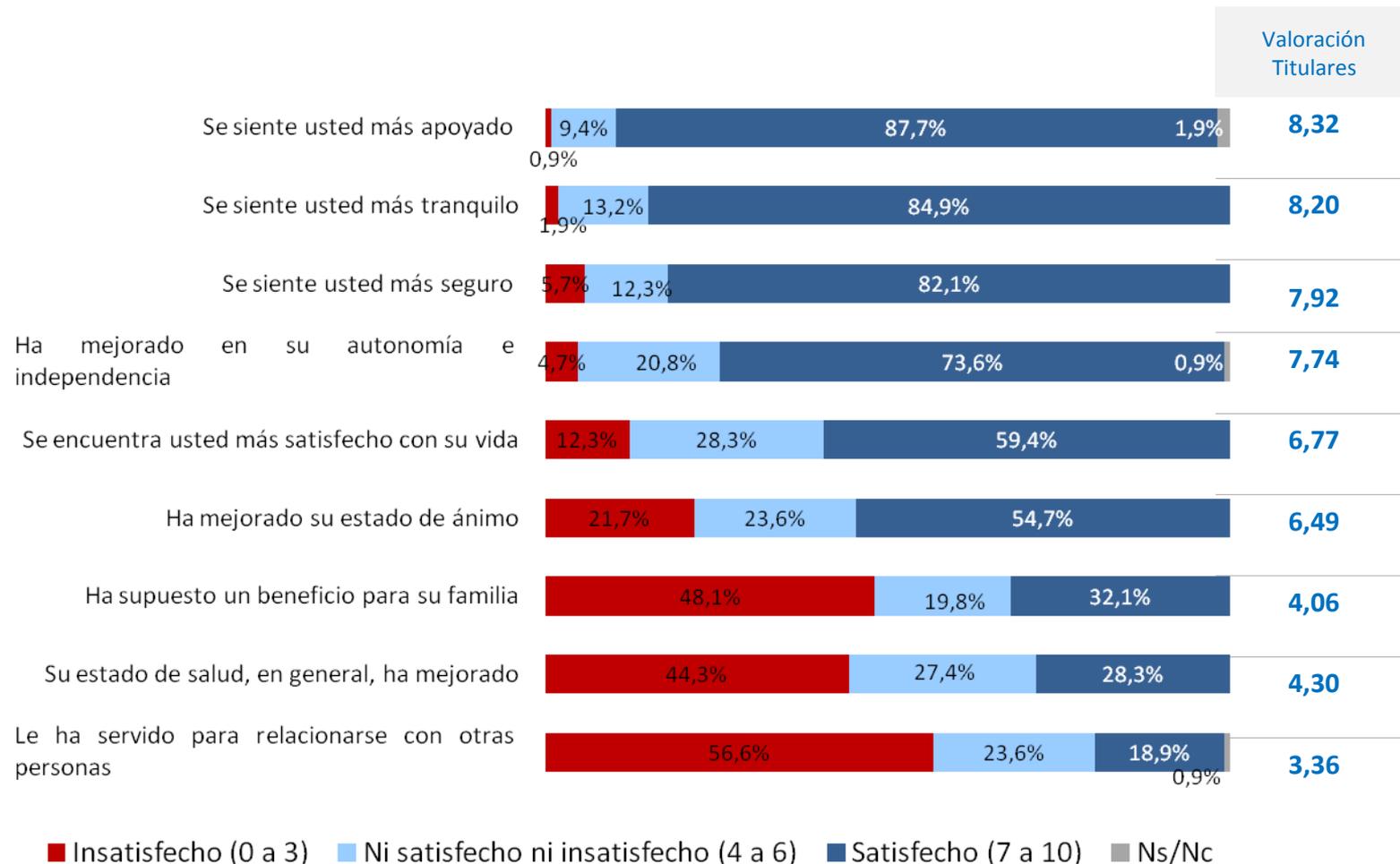
¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio hasta que le notificaron su adjudicación?



Base=129

## 1.2. Influencia del servicio

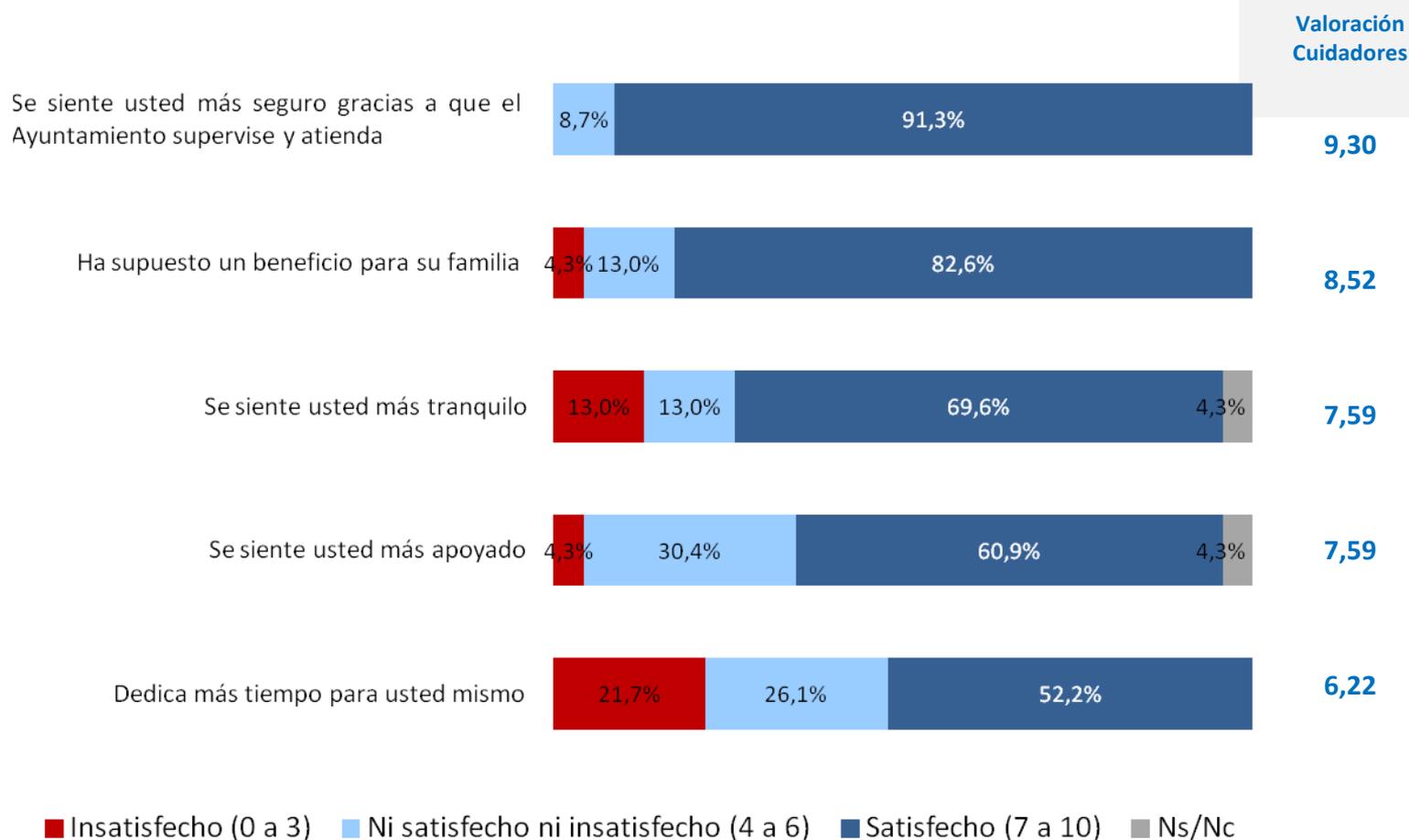
### Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios



Base titulares= 106

## 1.2. Influencia del servicio

### Influencia del servicio en la vida cotidiana de los cuidadores principales o convivientes



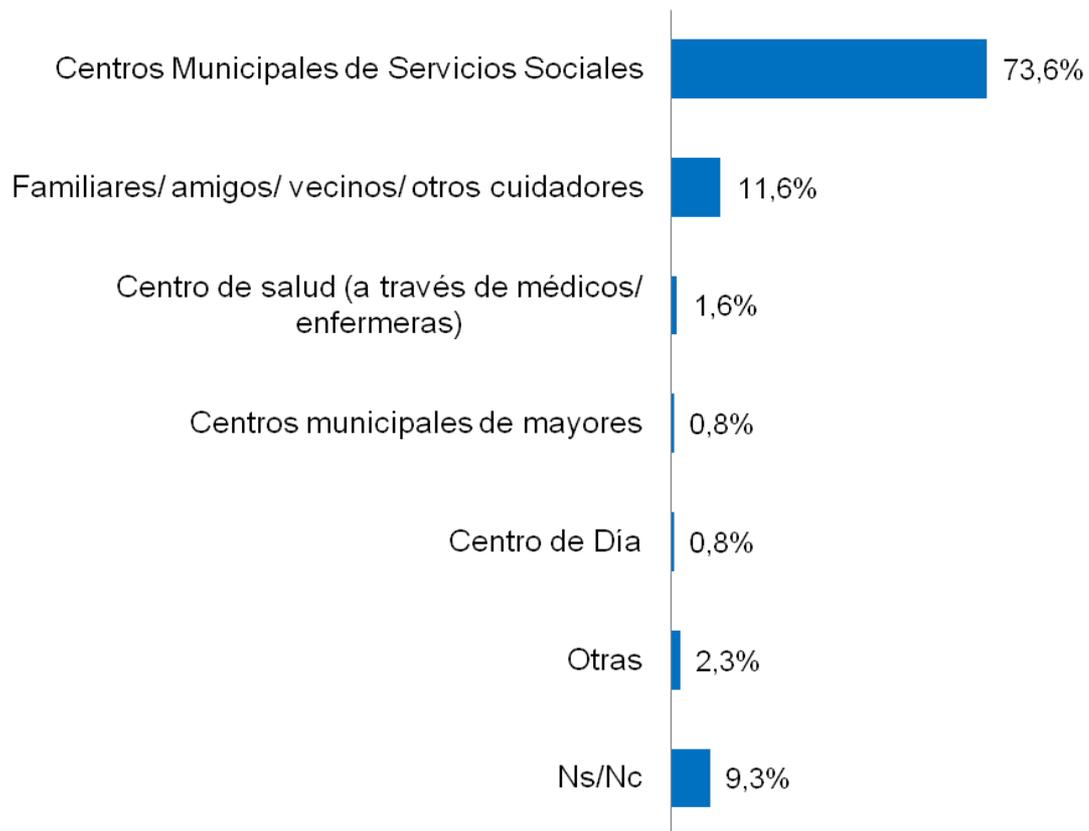
Base cuidadores = 23

# 2.

## Indicadores clave de gestión estratégica

## 2.1. Conocimiento del Servicio

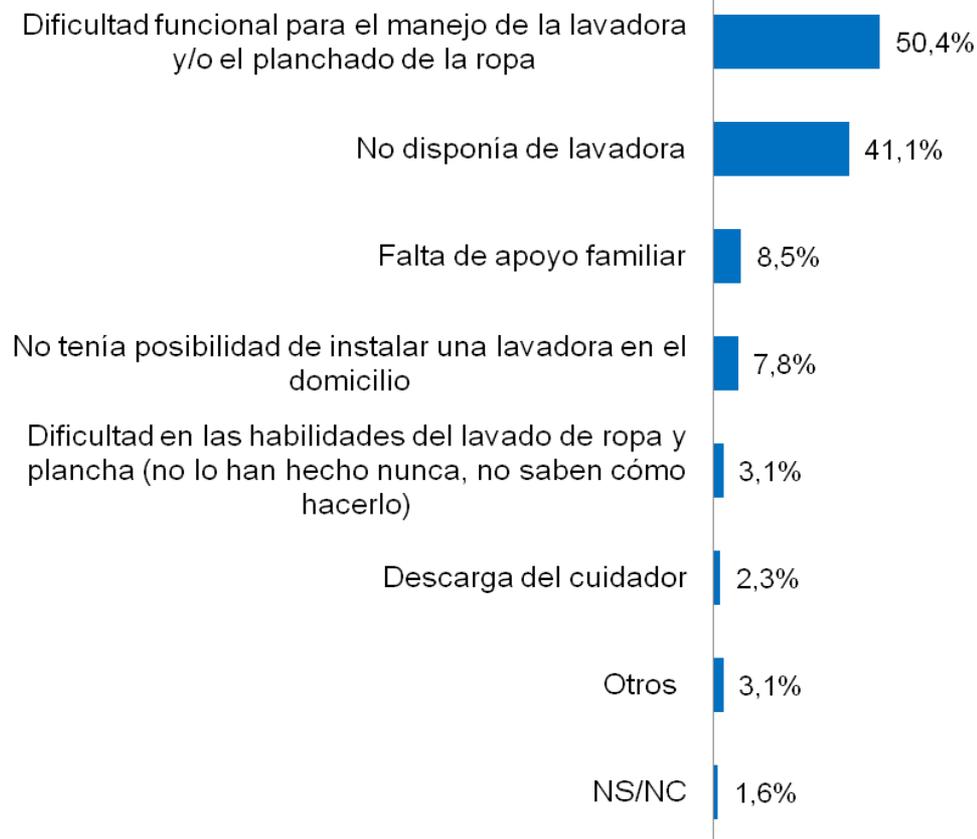
### ¿Cómo conoció el servicio de Lavandería Domiciliaria?



Base = 129  
Respuesta múltiple

## 2.1. Conocimiento del Servicio

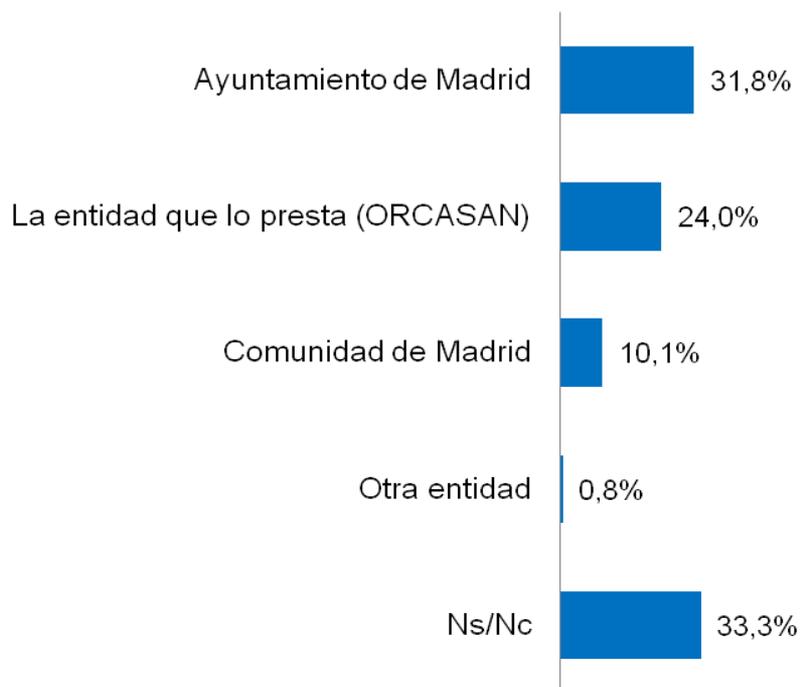
¿Cuál fue el motivo que le llevó a solicitar el servicio de Lavandería?



Base = 129  
Respuesta múltiple

## 2.2. Notoriedad del Ayuntamiento de Madrid

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



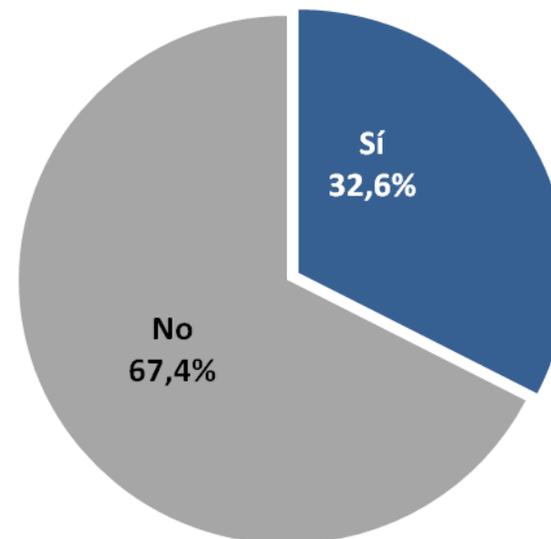
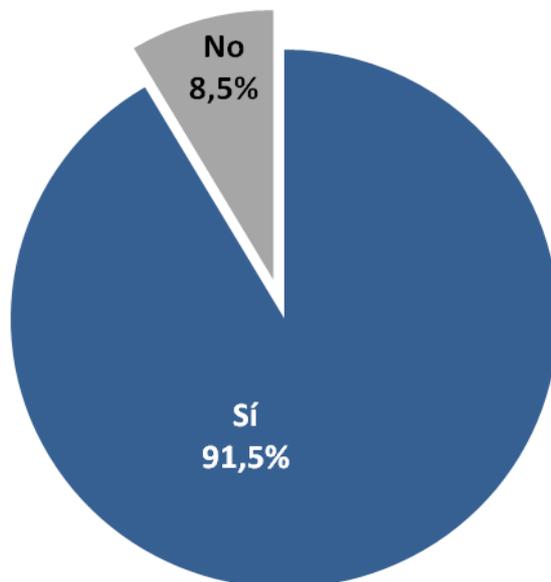
Base = 129

## 2.3. Influencia en la institucionalización

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

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

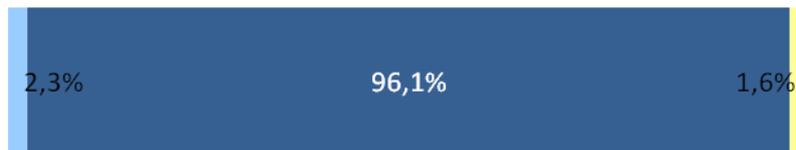
Base = 129



## 2.4. Cumplimiento de objetivos

¿En qué medida cree usted que el servicio de Lavandería cumple los siguientes objetivos?

Garantizar condiciones mínimas de higiene a usuarios con dificultades para mantenerlas por sí mismos y sin apoyos familiares



Valoración  
Media

9,16

Prestar el servicio a personas cuyos domicilios no reúnen las condiciones necesarias.



9,20

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

Base = 129

# 3.

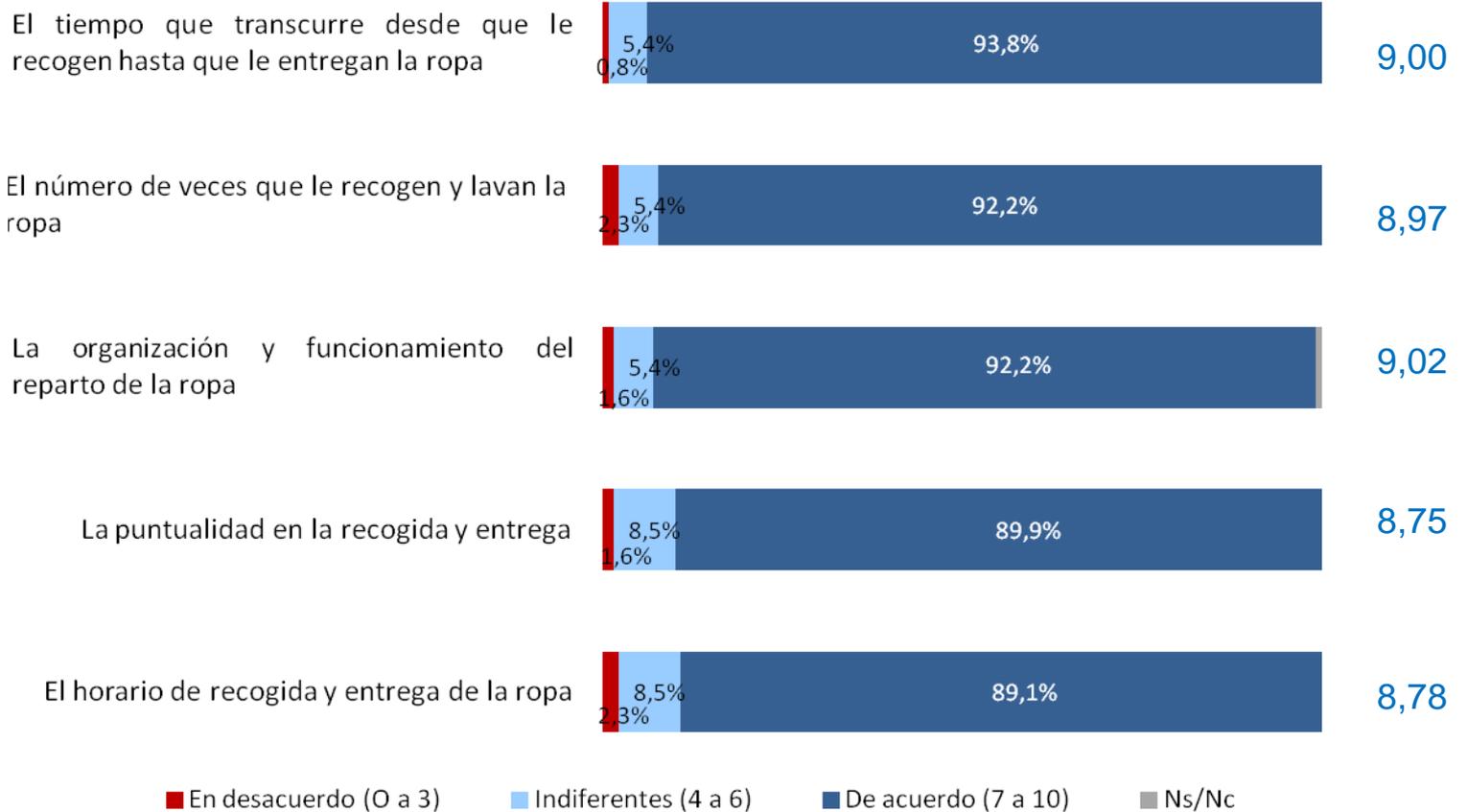
## Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores



## 3.1 Calidad del lavado

### Valoración de aspectos referentes a la recogida y entrega de la ropa

Valoración  
Media (0-10)

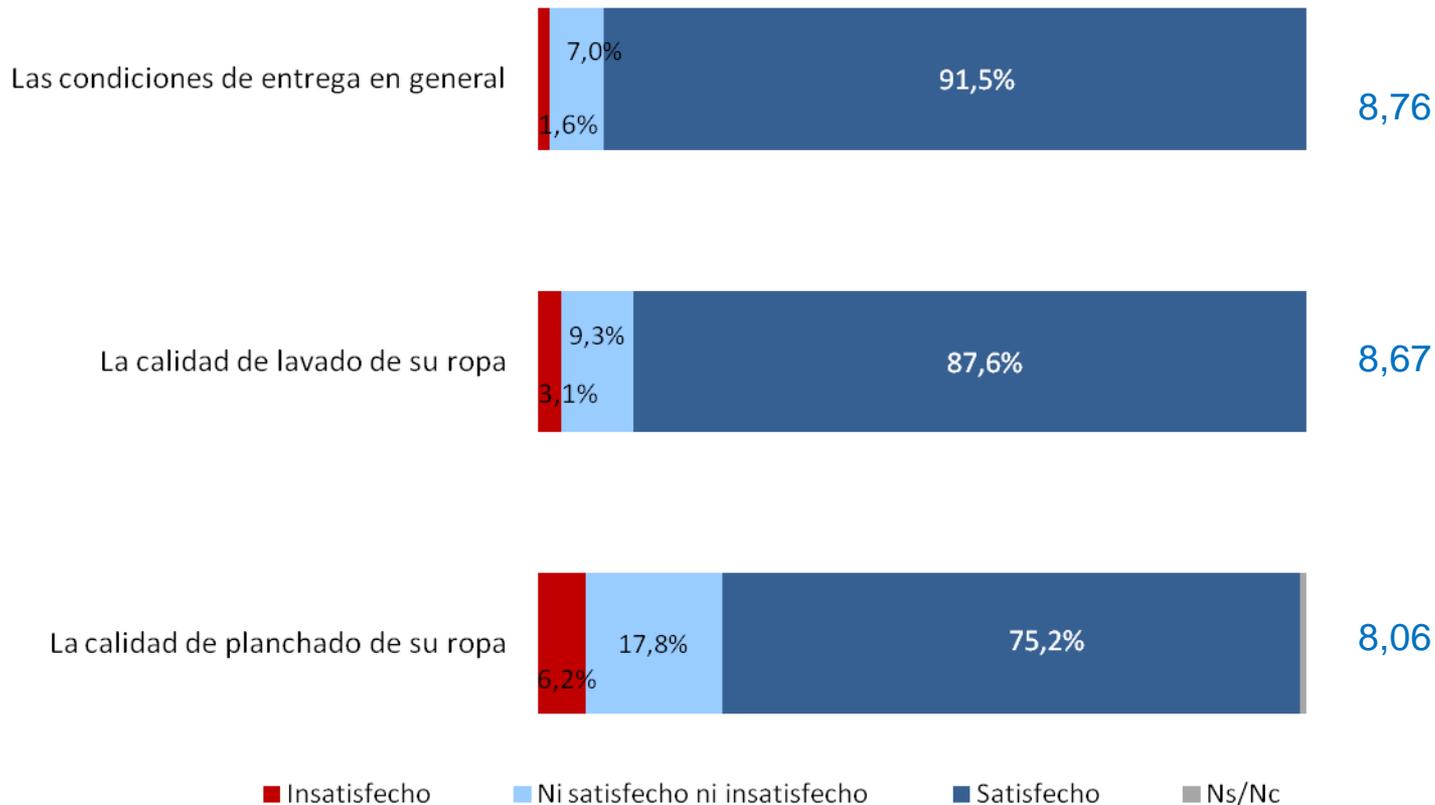


Base = 129

## 3.1 Calidad del lavado

### Satisfacción con los siguientes aspectos referentes la calidad del servicio prestado

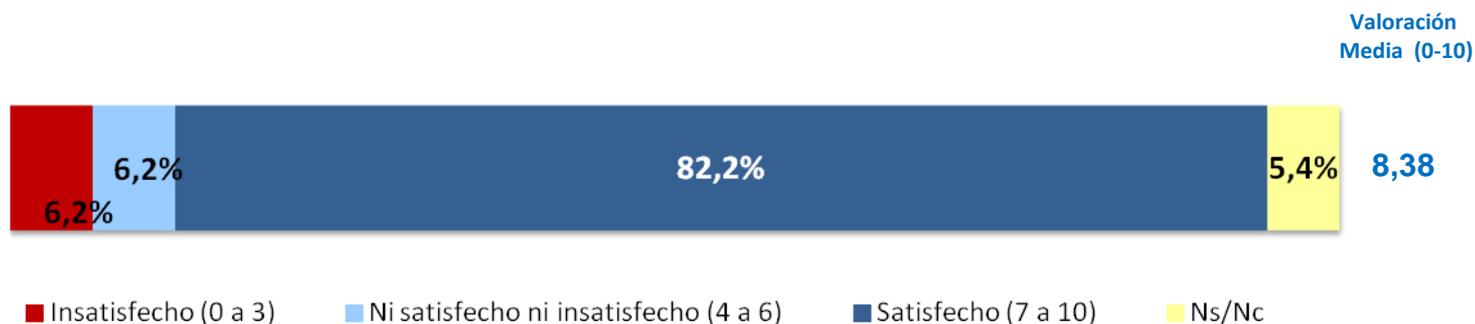
Valoración  
Media (0-10)



Base = 129

## 3.2 Procedimiento al alta

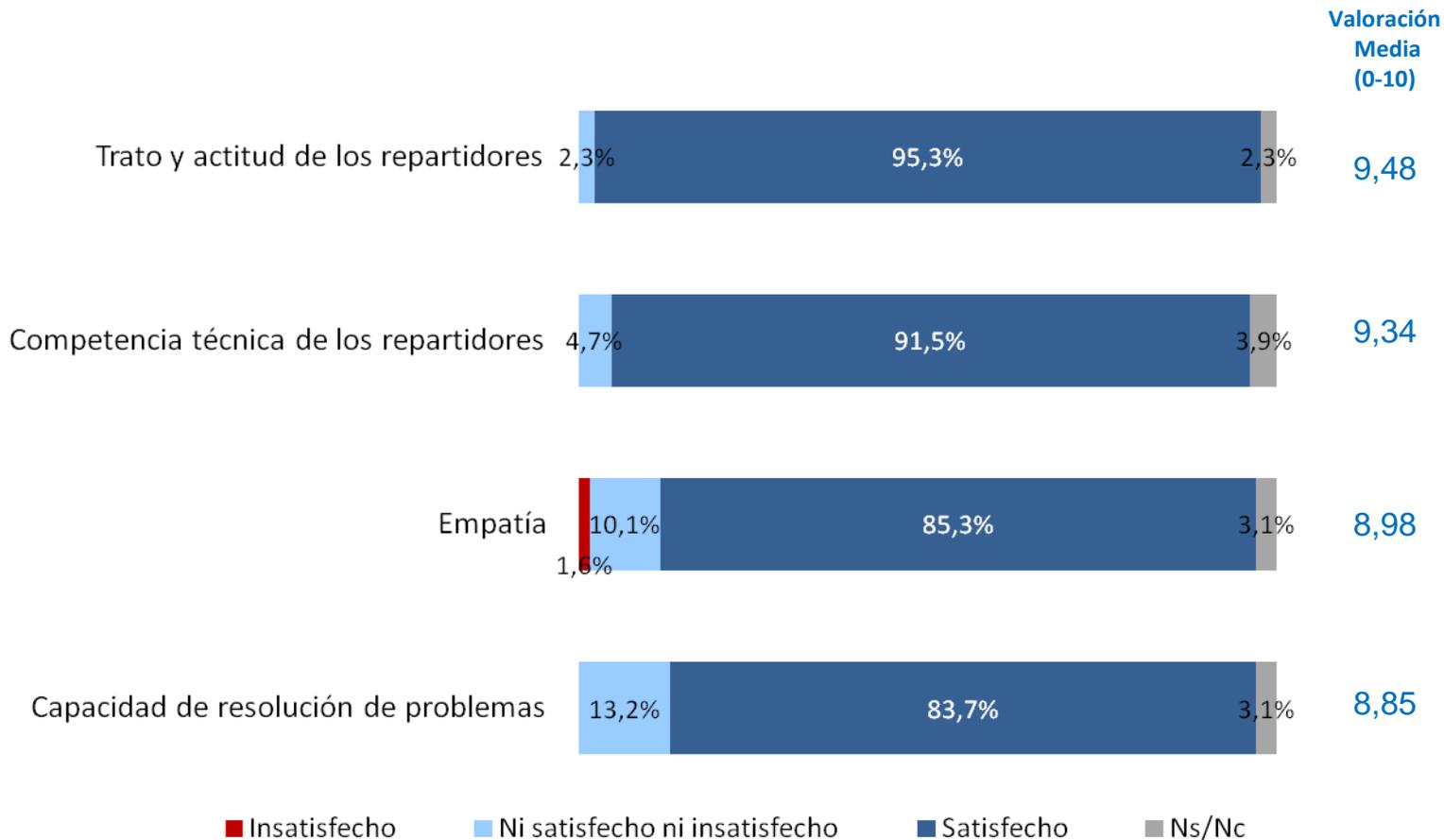
¿Qué opinión le merecen la información que recibe sobre el servicio?



Base = 129

### 3.3 Profesionales que desarrollan la actividad

#### Valoración de los PROFESIONALES que desarrollan la actividad



Base = 129

### 3.4 Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del servicio del servicio de Lavandería?



Base = 129

Valore la relación calidad-precio del servicio recibido

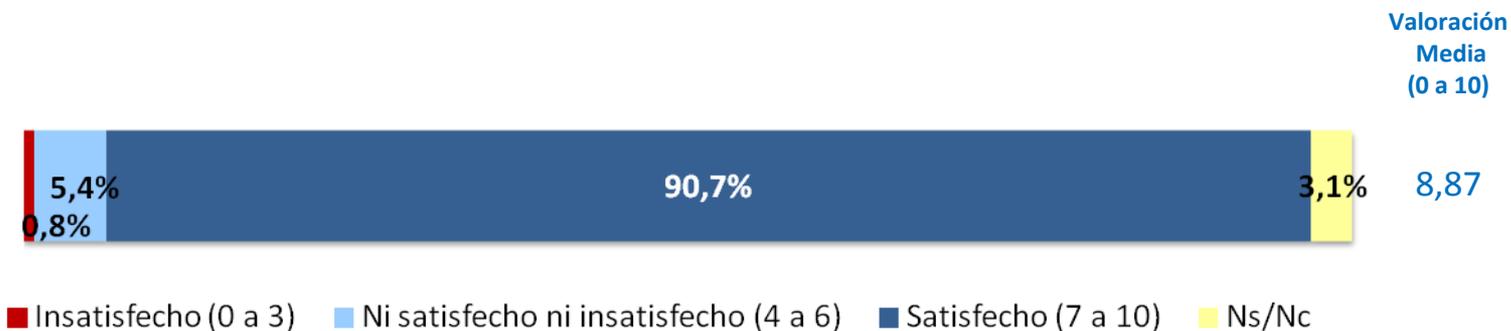


■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 49

## 3.5 Cobertura de expectativas

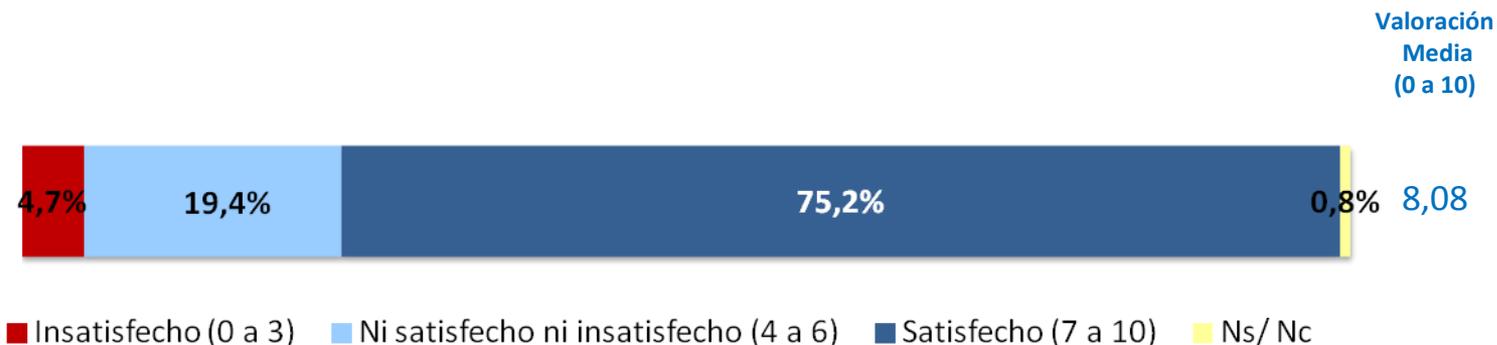
### Satisfacción con la cobertura de expectativas que motivaron la solicitud del servicio



Base = 129

## 3.6 Satisfacción con la mejora de la calidad de vida

### Satisfacción con la mejora en su calidad de vida desde que recibe el servicio



Base = 129

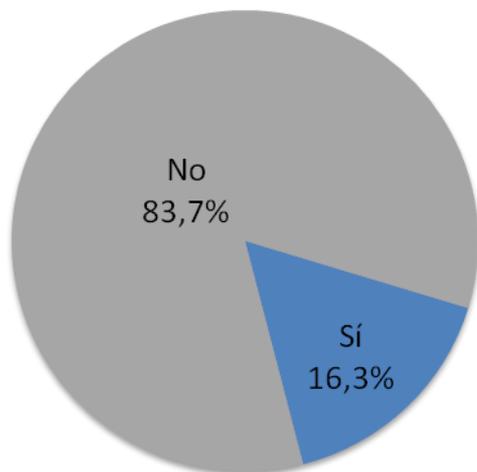
# 4.

## Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos usuarios

## 4.1 Quejas /reclamaciones

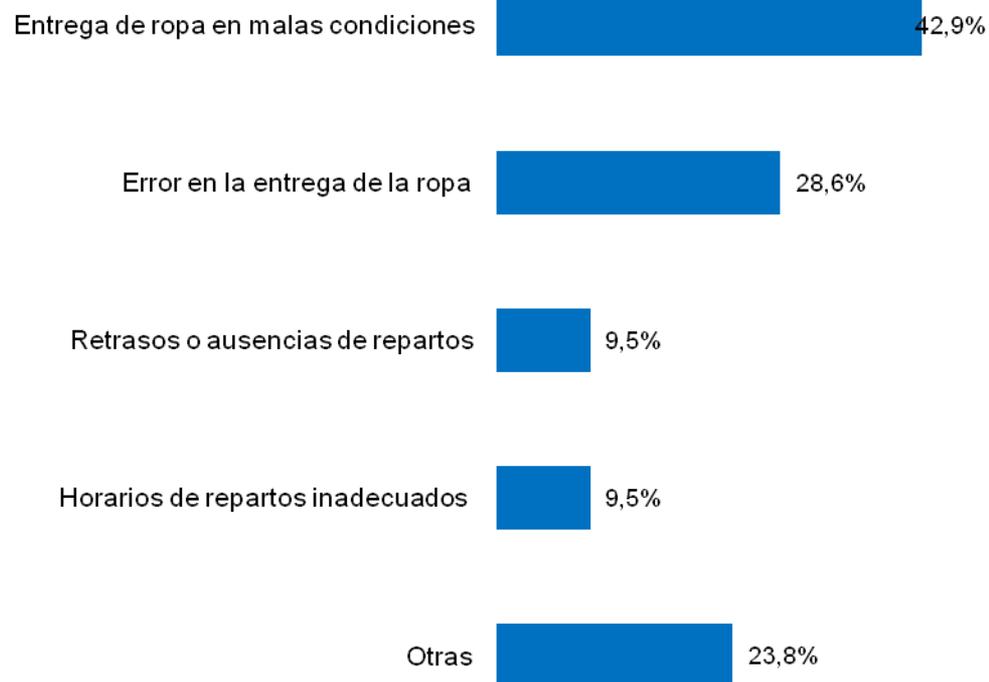


¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia durante el transcurso del servicio?



Base = 129

¿Cuál?

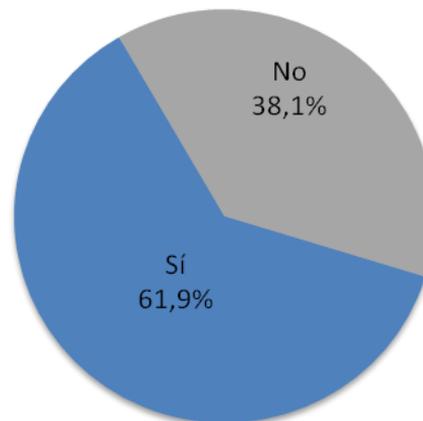


Base = 21  
(respuesta múltiple)

## 4.1 Quejas /reclamaciones



¿Le han contestado?



Base = 21

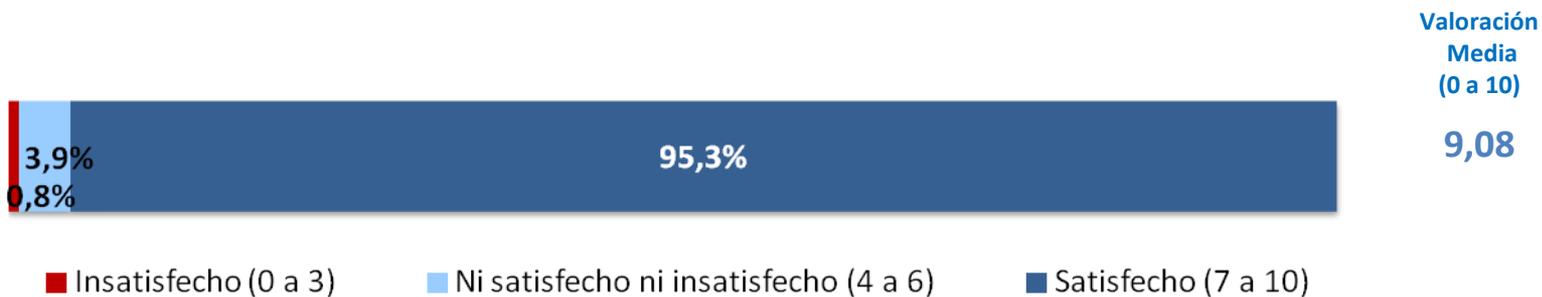
Satisfacción con el proceso de tramitación de quejas



Base = 21

## 4.2 Indicador de satisfacción global de usuarios

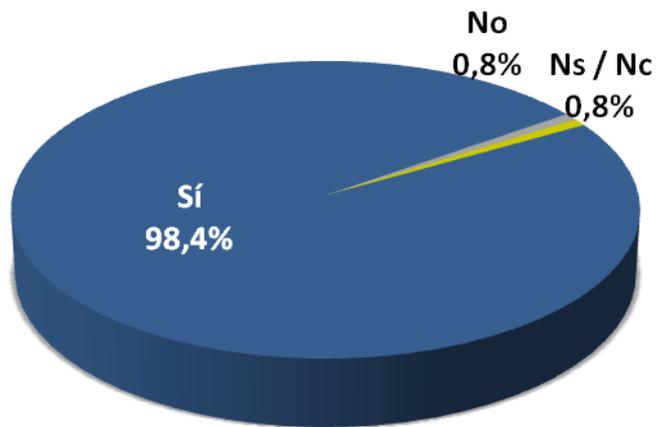
### Satisfacción general como usuario del servicio de Lavandería



Base = 129

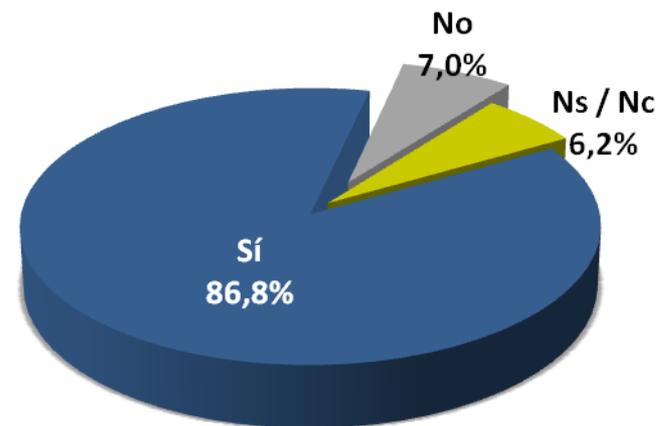
## 4.3 Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?



Base = 129

¿Recomendaría usted este servicio?



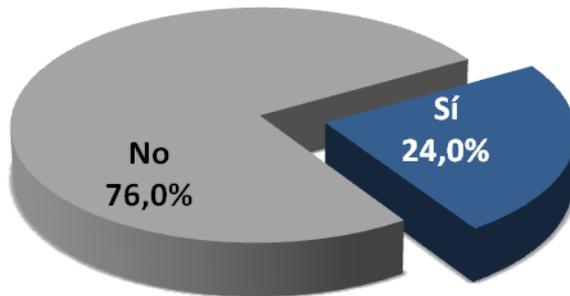
Base = 129

# 5.

## Sugerencias de mejora

## 5.1. Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base = 129

¿Cuál?



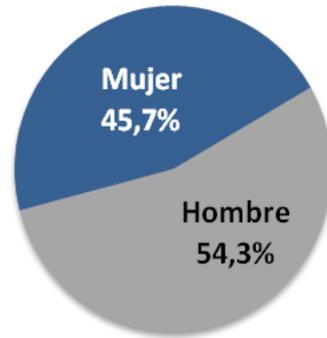
Base = 31  
(respuesta múltiple)

# 6.

## Datos de clasificación

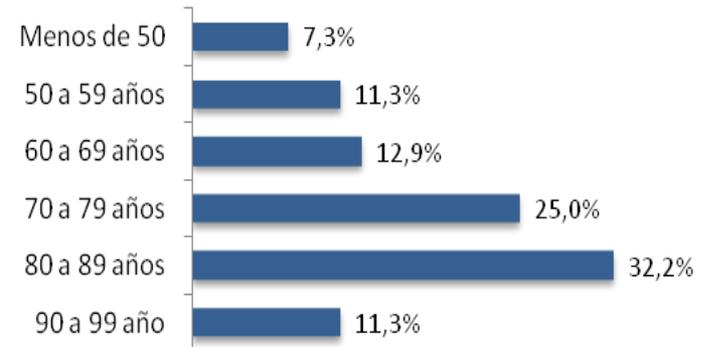
## 6.1. Datos de clasificación

### Género del titular del servicio



Base = 129

### Edad del titular del servicio



***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***



**iMADRID!**

**ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA, SERVICIOS  
SOCIALES Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

