

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

## Estudio de satisfacción de usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio

Febrero 2015

# 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 Ayuda a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia, y que disponían de número de teléfono (52.027 registros).

### Tamaño y error muestral

1.200 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 2,85% (para un nivel de confianza del 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )

### Selección de informantes

Muestreo aleatorio simple sobre la base de datos de usuarios. Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se han establecido cuotas en función de la empresa que presta el servicio (ASISPA, CLECE y EULEN) y del distrito municipal.

### Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

### Fechas de recogida de la información

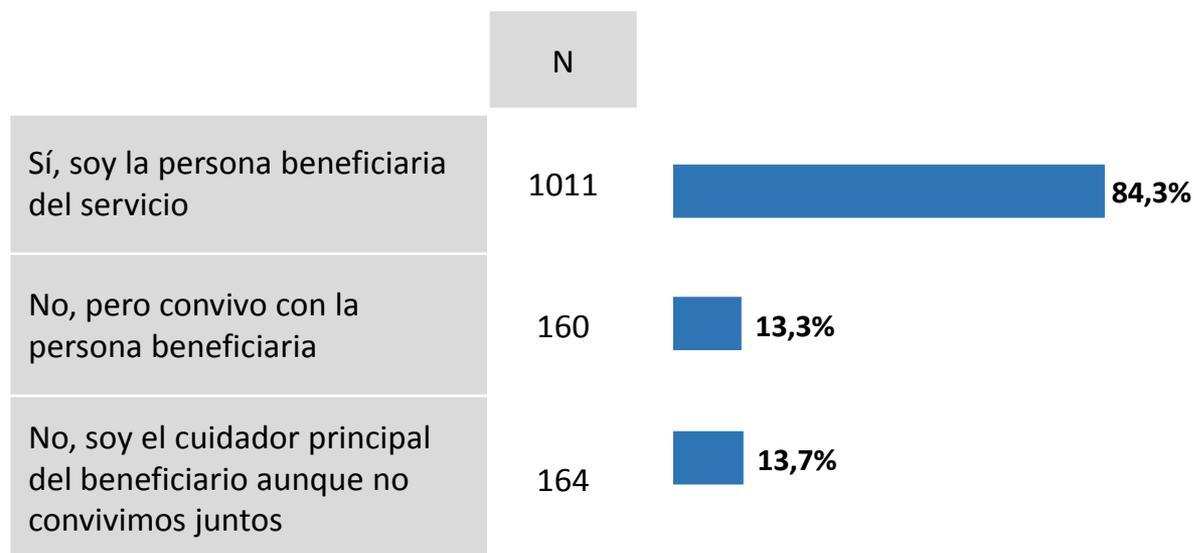
19 de enero al 28 de febrero de 2015

### Trabajo realizado por:

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

## 0.2. Caracterización de la muestra

¿Es usted la persona beneficiaria del Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base 2015 = 1.200

# 1.

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

## 1.1. Rapidez de adjudicación

¿Cuál es su grado de satisfacción con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio hasta que le notificaron su adjudicación?

Valoración media (0 – 10)

**7,24**

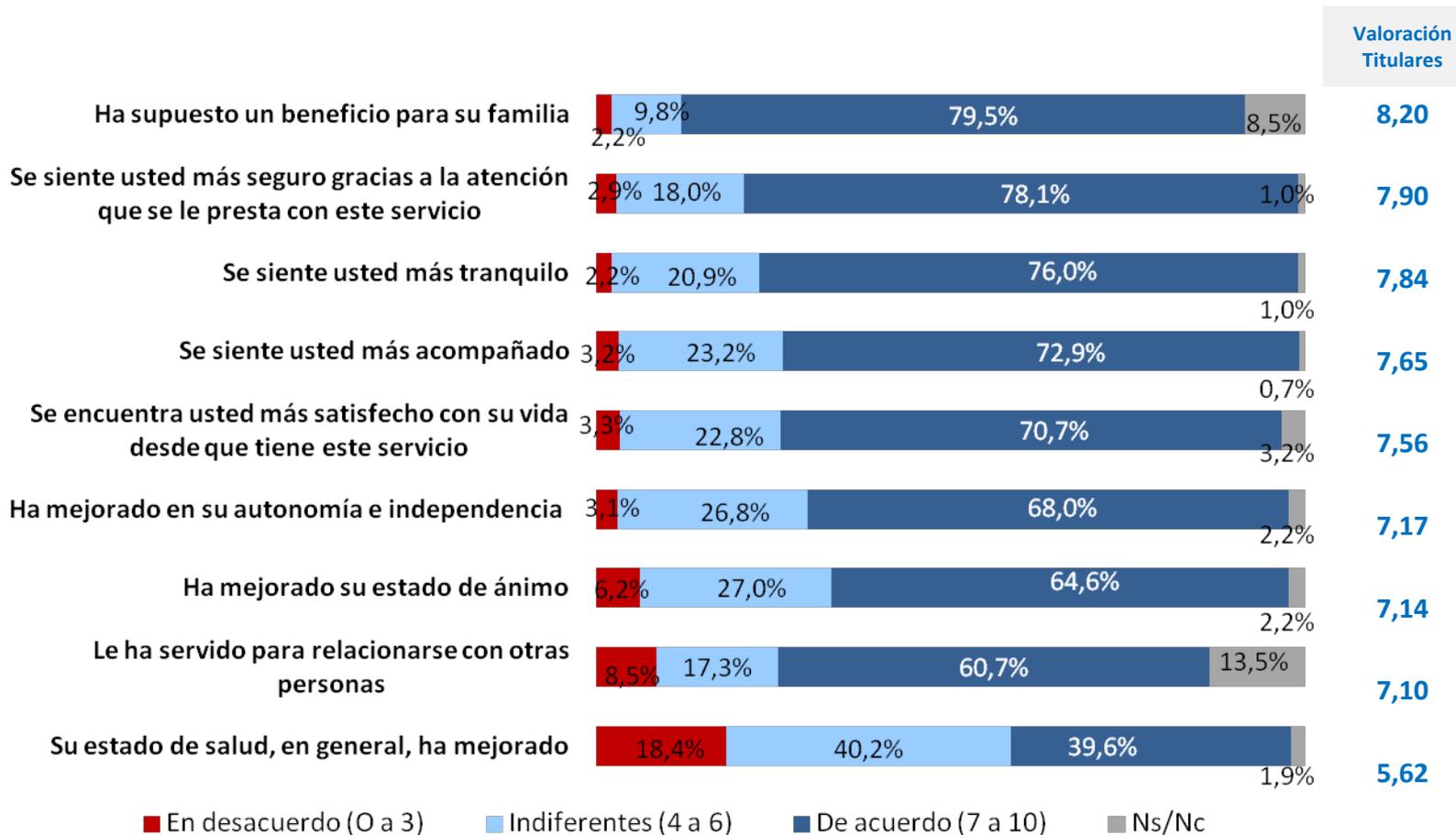


■ Insatisfechos (0 a 3)   ■ Ni satisfechos ni insatisfechos (4 a 6)   ■ Satisfechos (7 a 10)   ■ Ns/Nc

Base = 1.200

## 1.2. Influencia del servicio

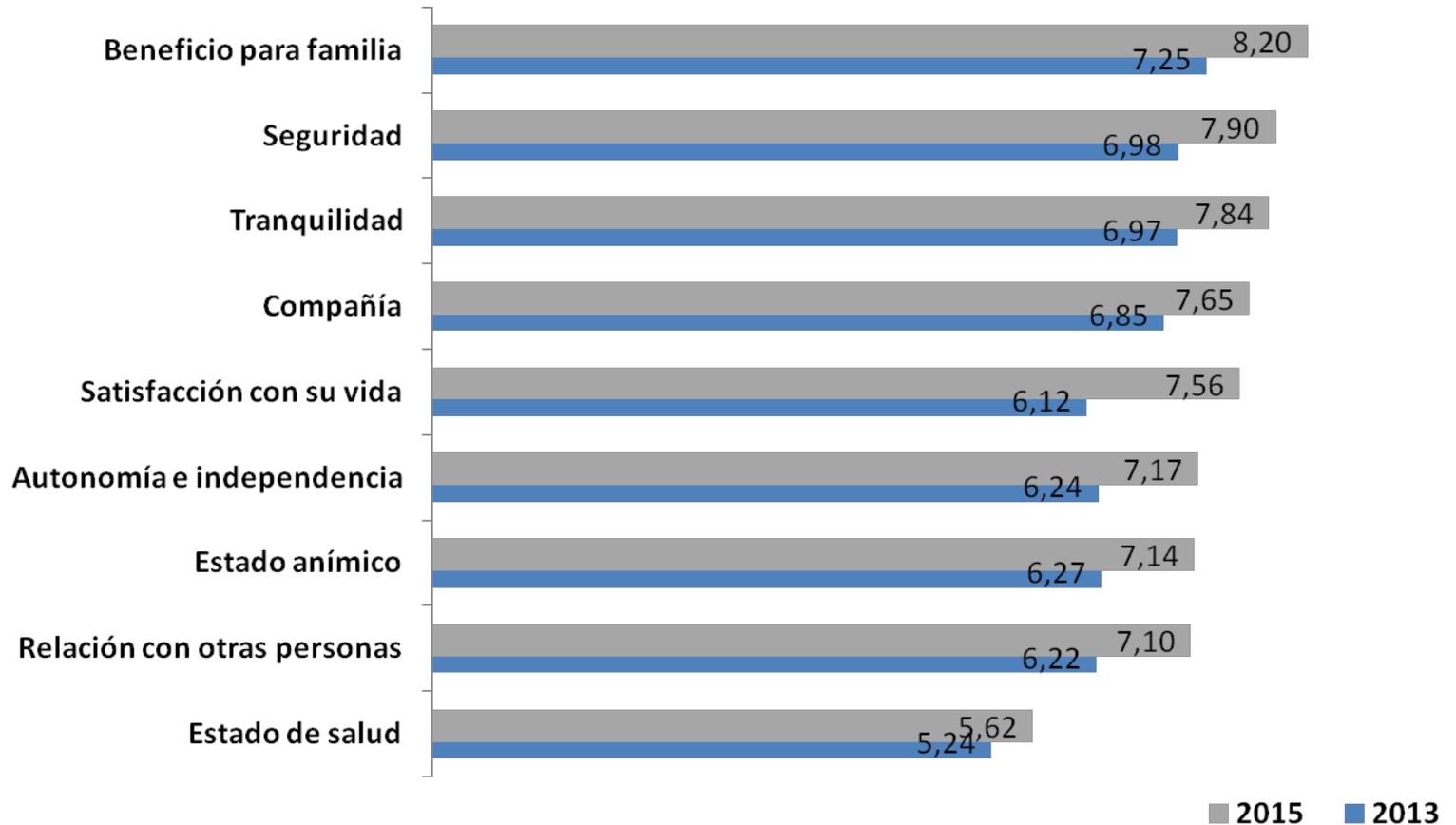
### Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios



Base Titulares= 1.013

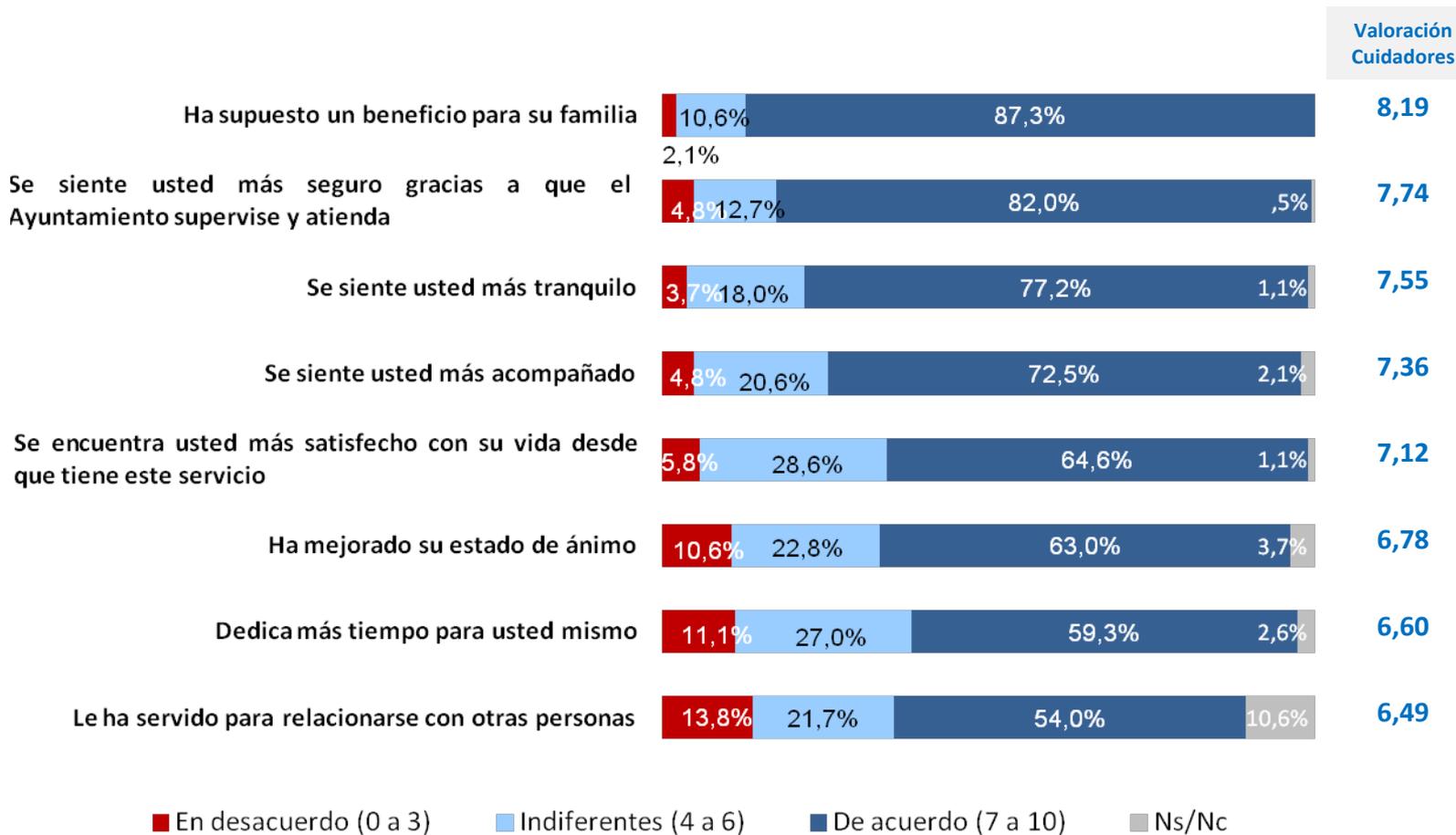
## 1.2. Influencia del servicio

### Evolución de la influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios



## 1.2. Influencia del servicio

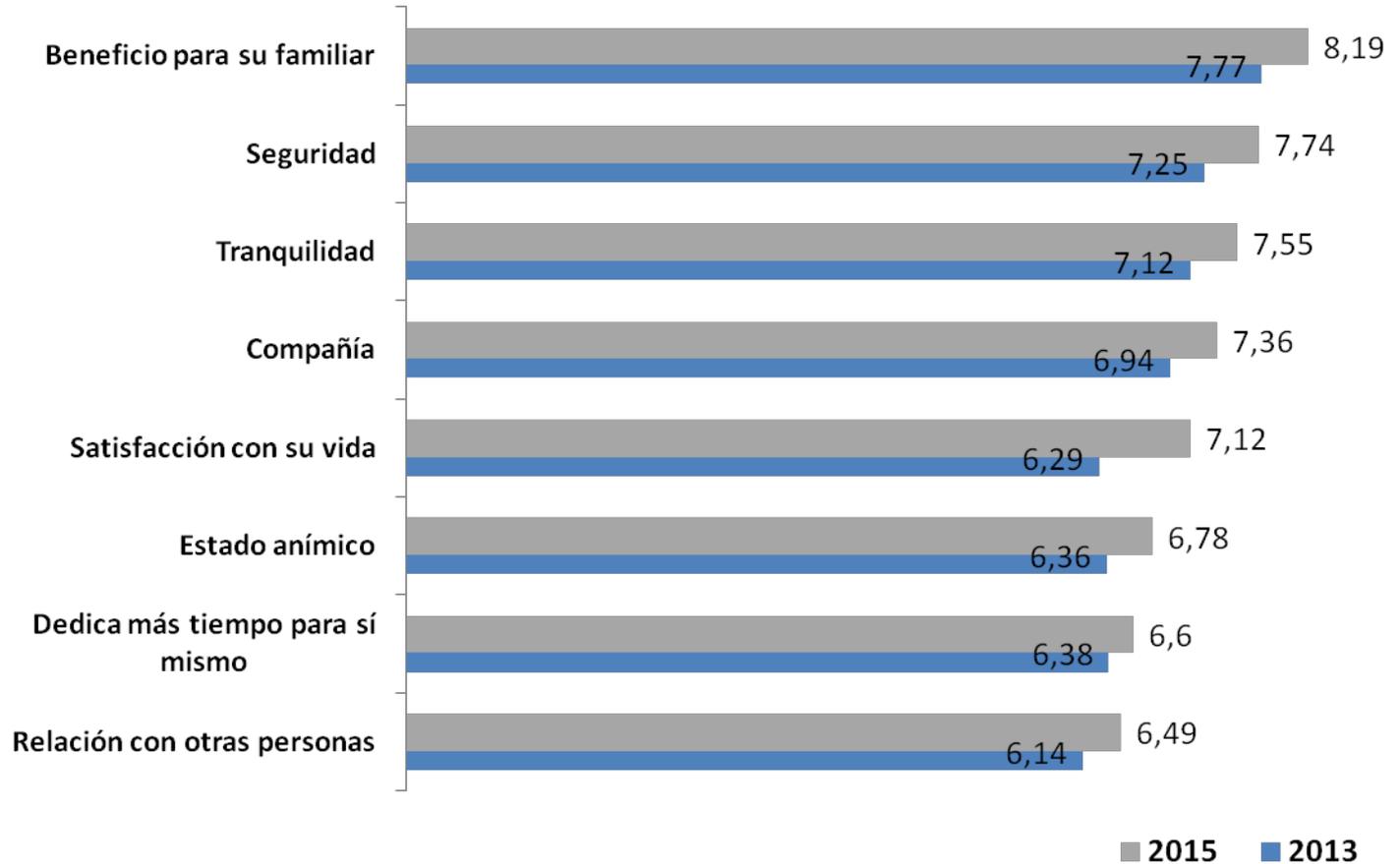
### Influencia del servicio en la vida cotidiana de los cuidadores principales o convivientes



Base cuidadores = 189

## 1.2. Influencia del servicio

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

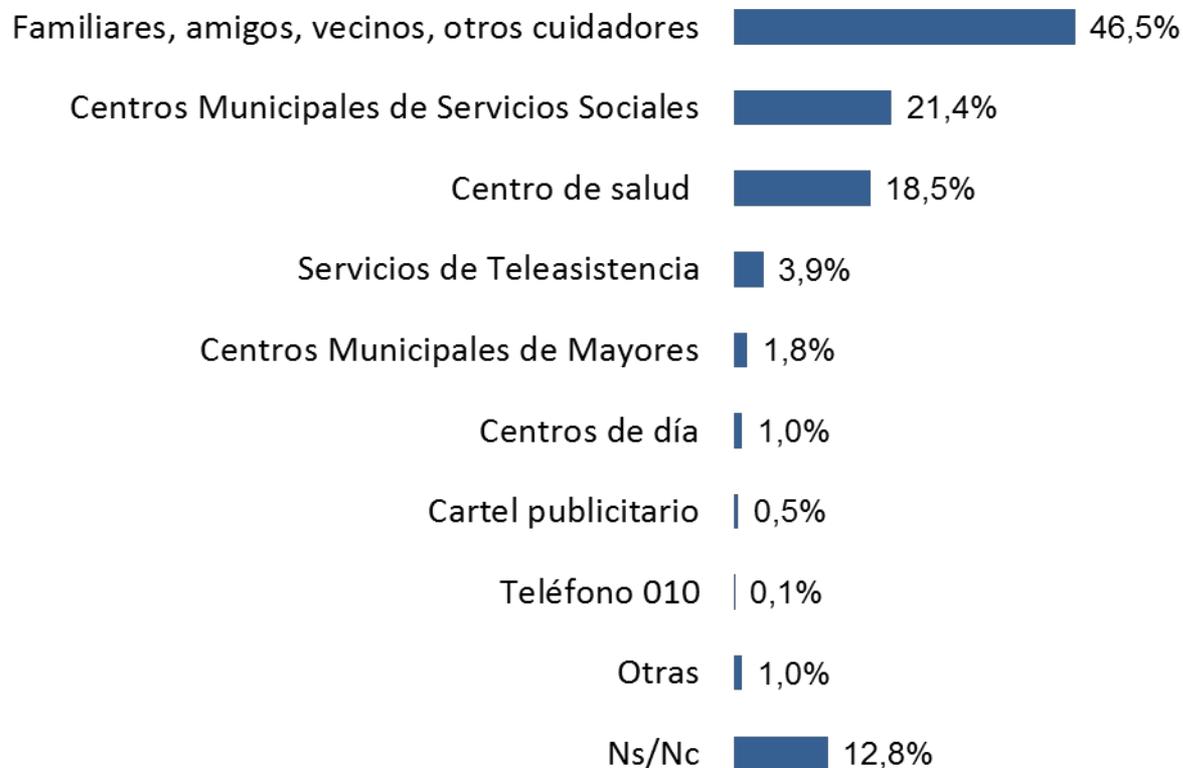


# 2.

## Indicadores clave de gestión estratégica

## 2.1. Conocimiento del Servicio

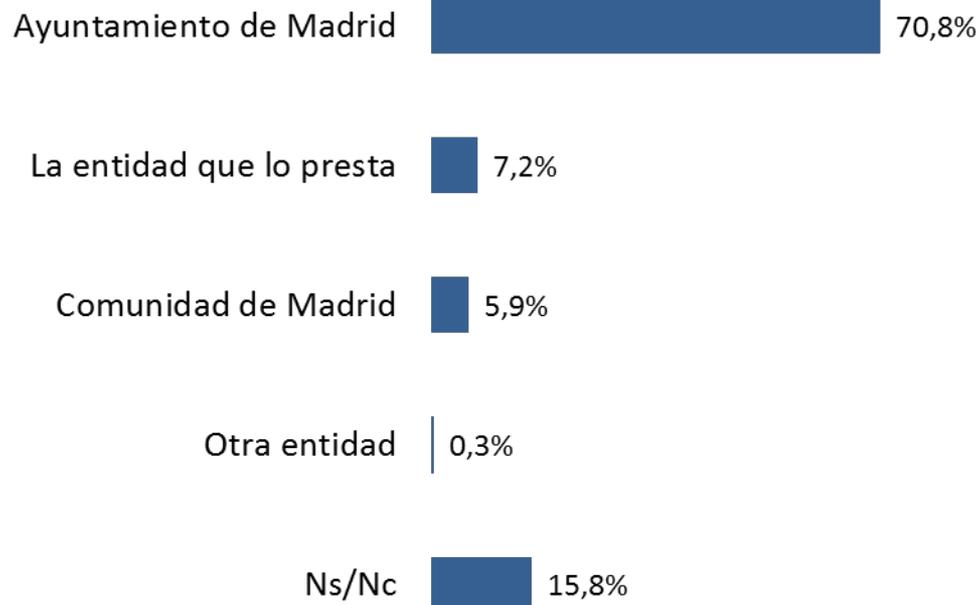
### ¿A través de quién conoció el Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base = 1200

## 2.2. Notoriedad del Ayuntamiento de Madrid

¿Qué entidad cree usted que gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio?



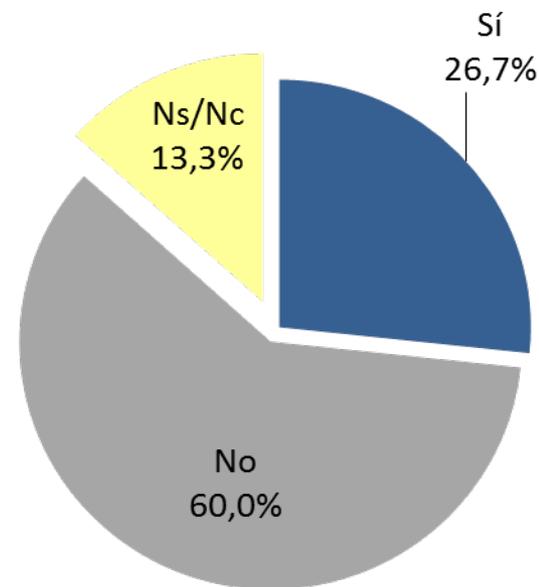
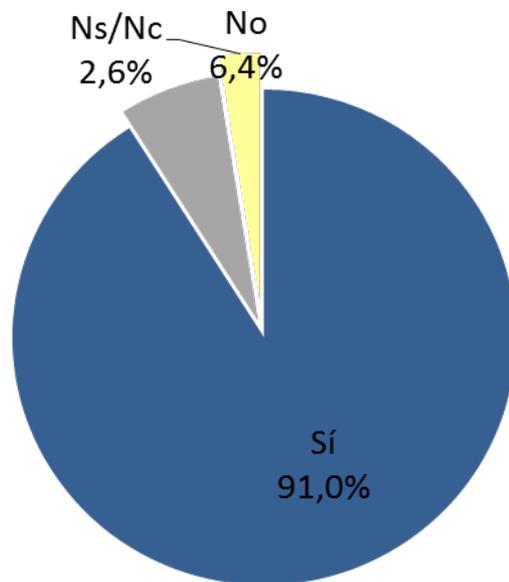
Base = 1200

## 2.3. Influencia en la institucionalización

¿Cree usted que el apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

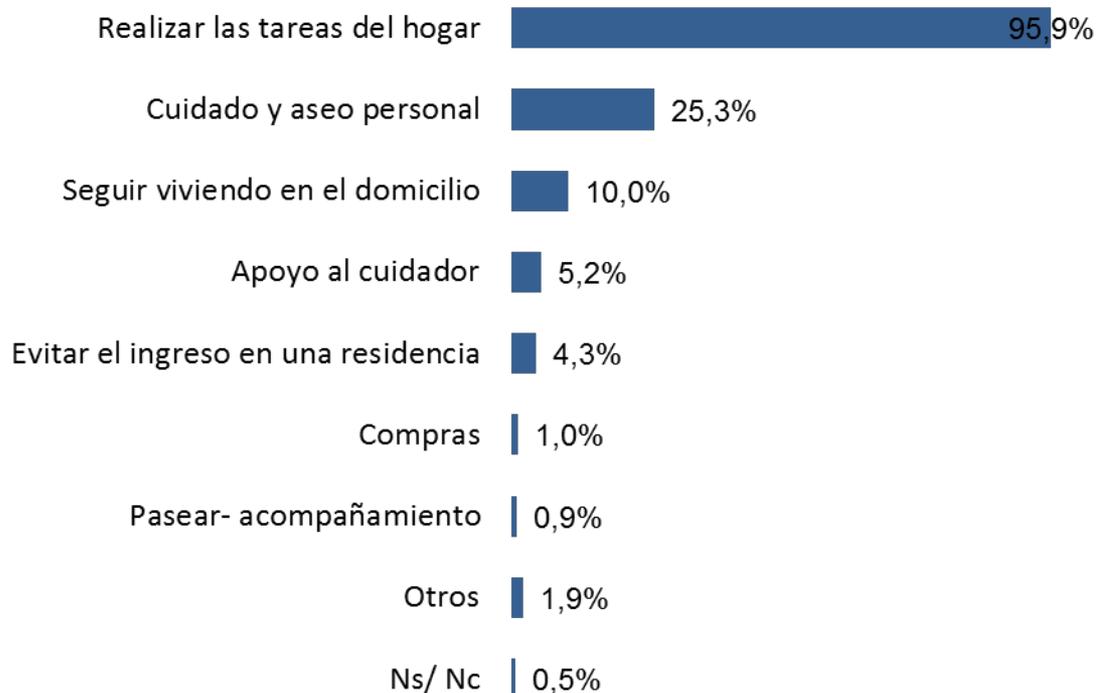
En su caso, ¿el apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio está evitando su ingreso en una residencia?

Base = 1200



## 2.4. Adhesión al Servicio de Ayuda a Domicilio

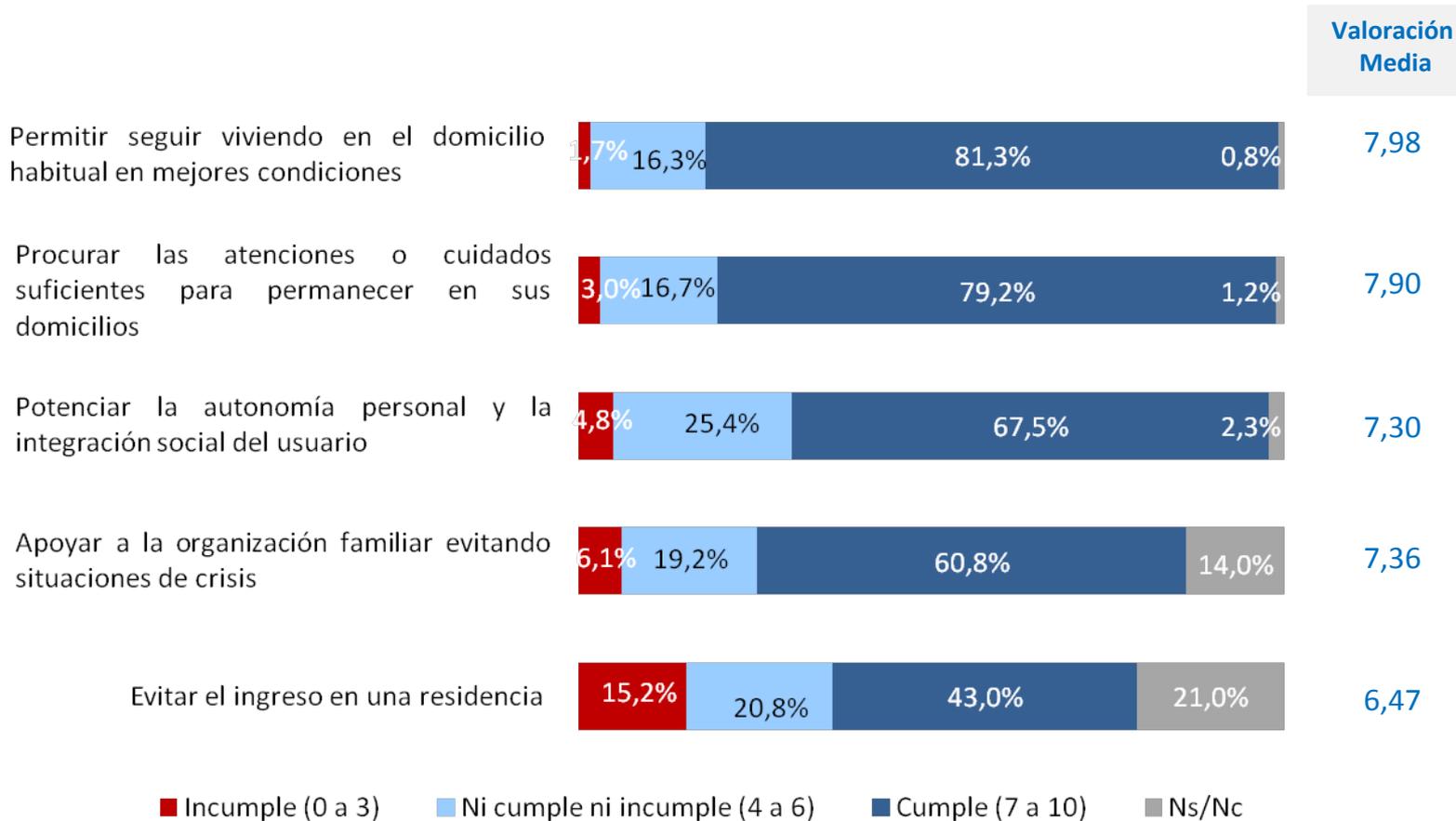
¿Cuáles fueron los motivos que le llevaron a solicitar el Servicio de Ayuda a Domicilio?



Base = 1200  
(Respuesta múltiple)

## 2.5. Cumplimiento de objetivos

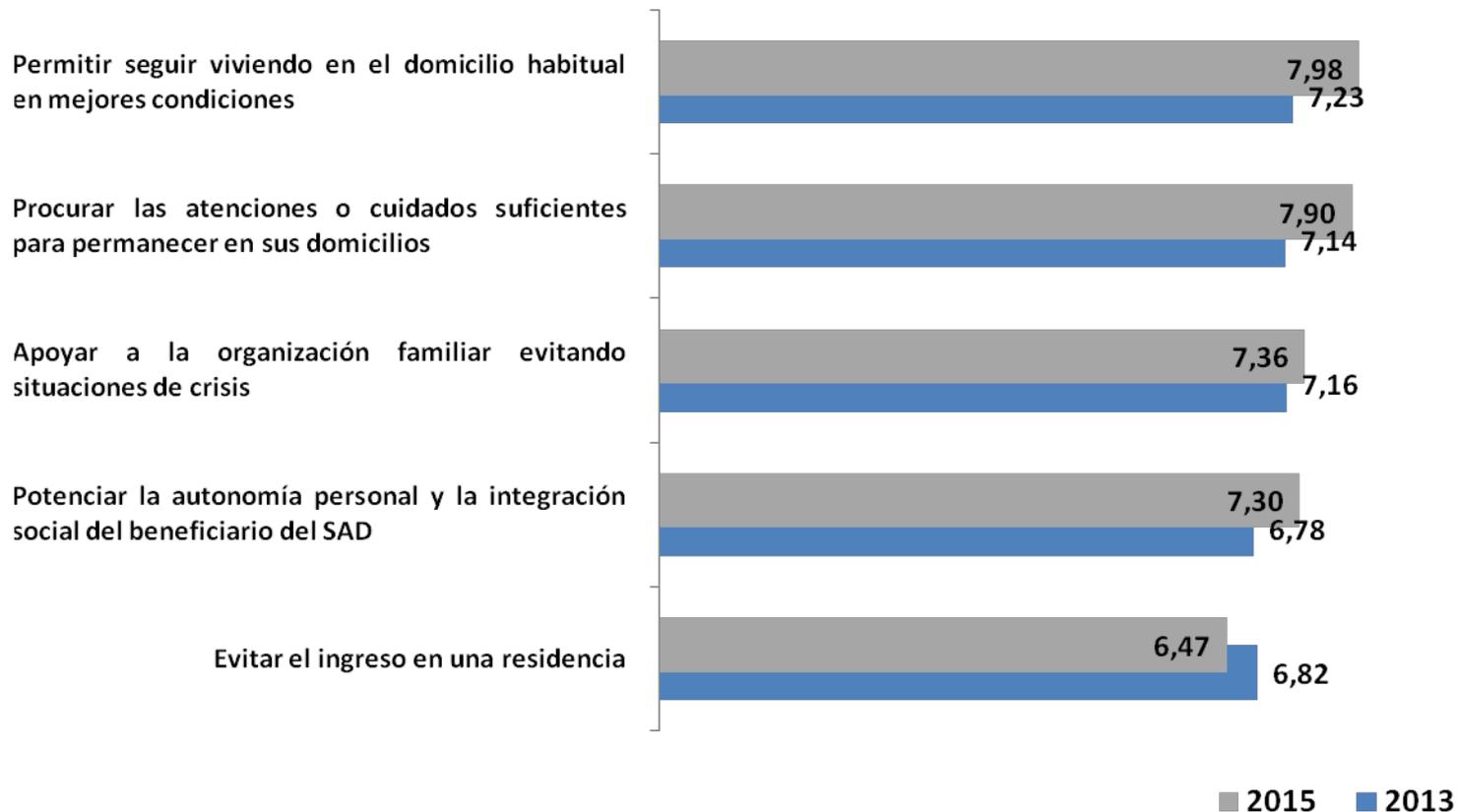
¿En qué medida cree usted que el Servicio de Ayuda a Domicilio cumple los siguientes objetivos?



Base = 1200

## 2.5. Cumplimiento de objetivos

### Evolución cumplimiento de objetivos

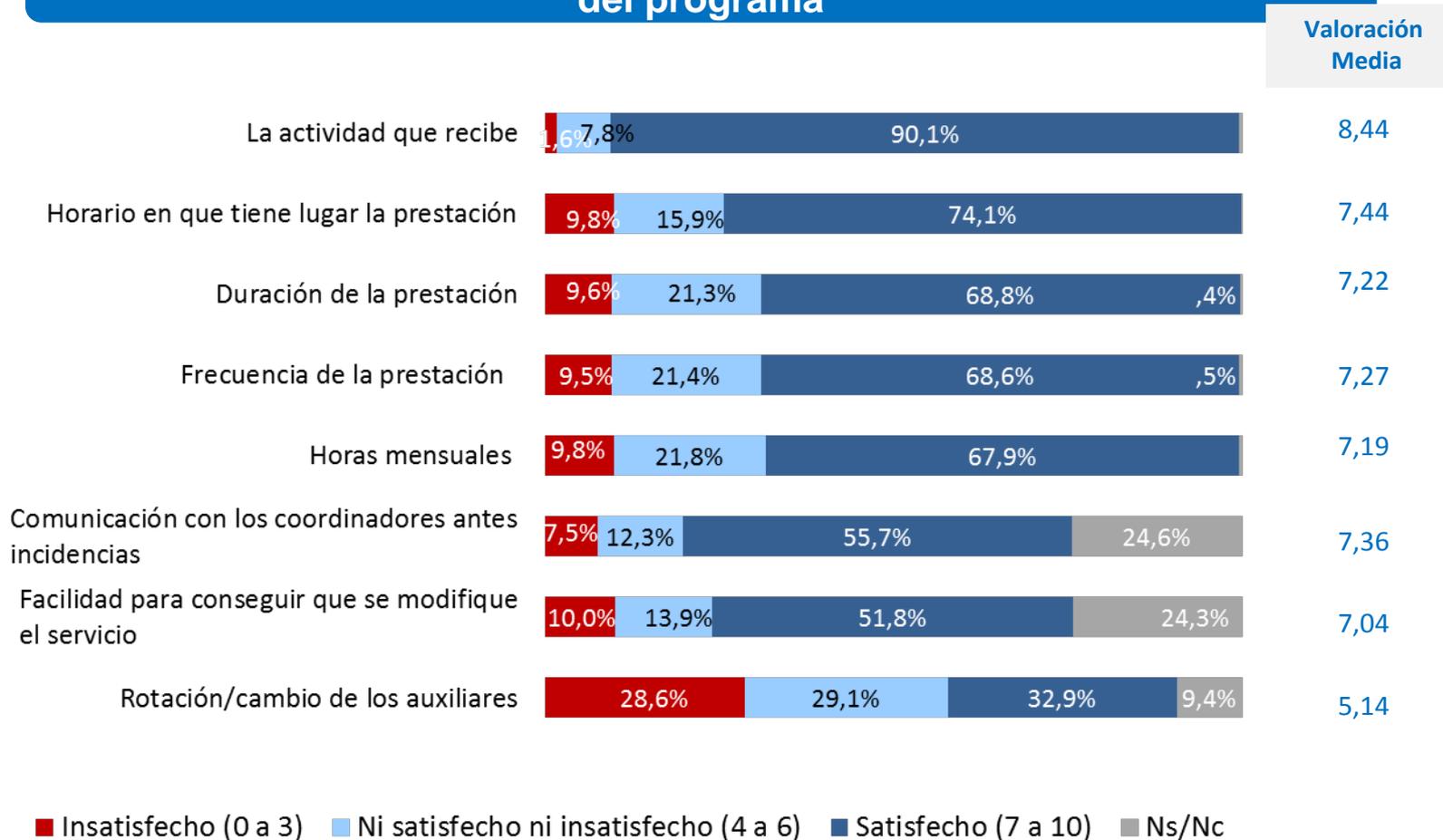


# 3.

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

## 3.1. Estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio

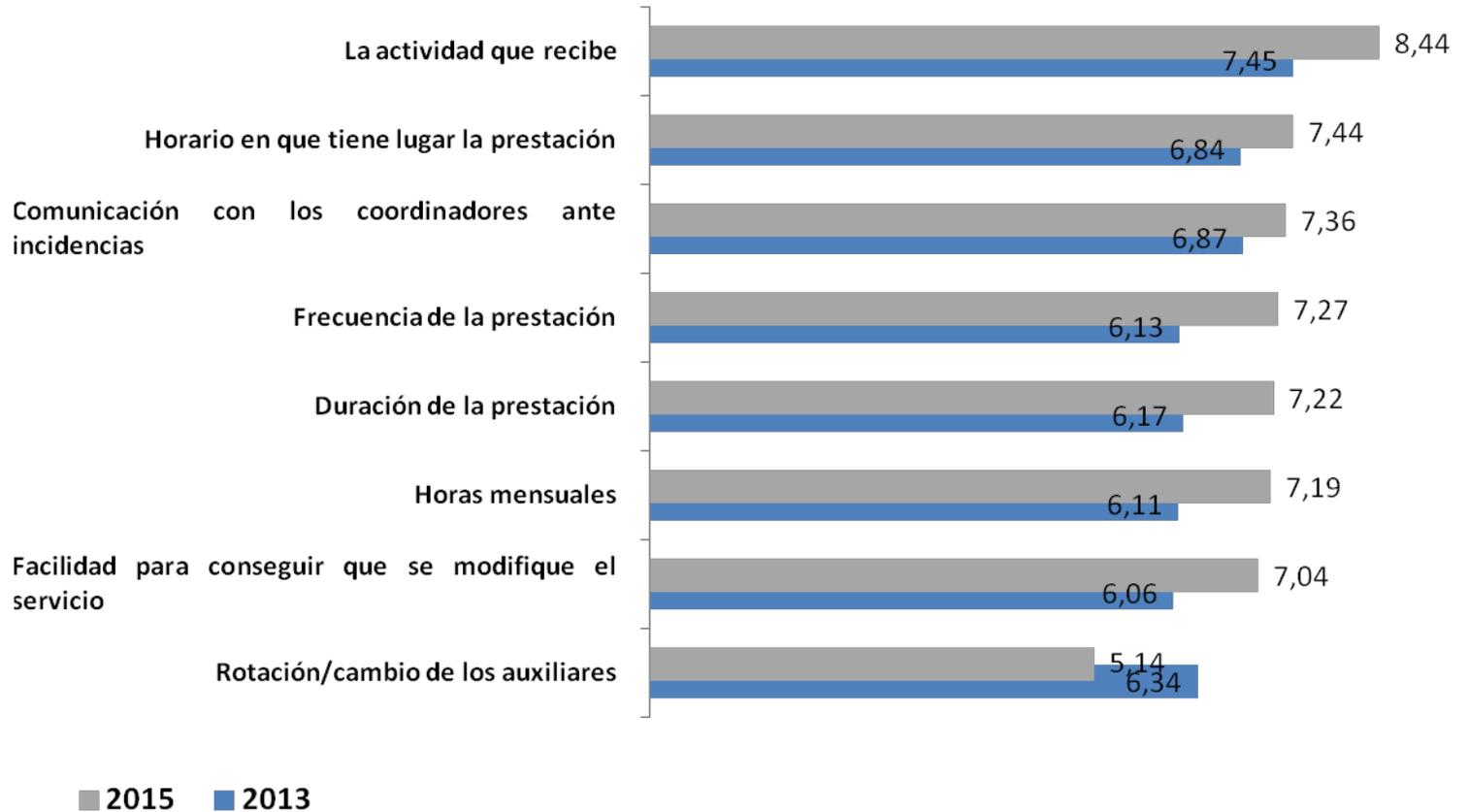
### Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa del programa



Base = 1200

## 3.1. Estructura organizativa del Servicio de Ayuda a Domicilio

### Evolución de la satisfacción con la estructura organizativa



## 3.2. Información facilitada a los usuarios

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

	<b>2015</b>
Valoración media (0 – 10)	7,73

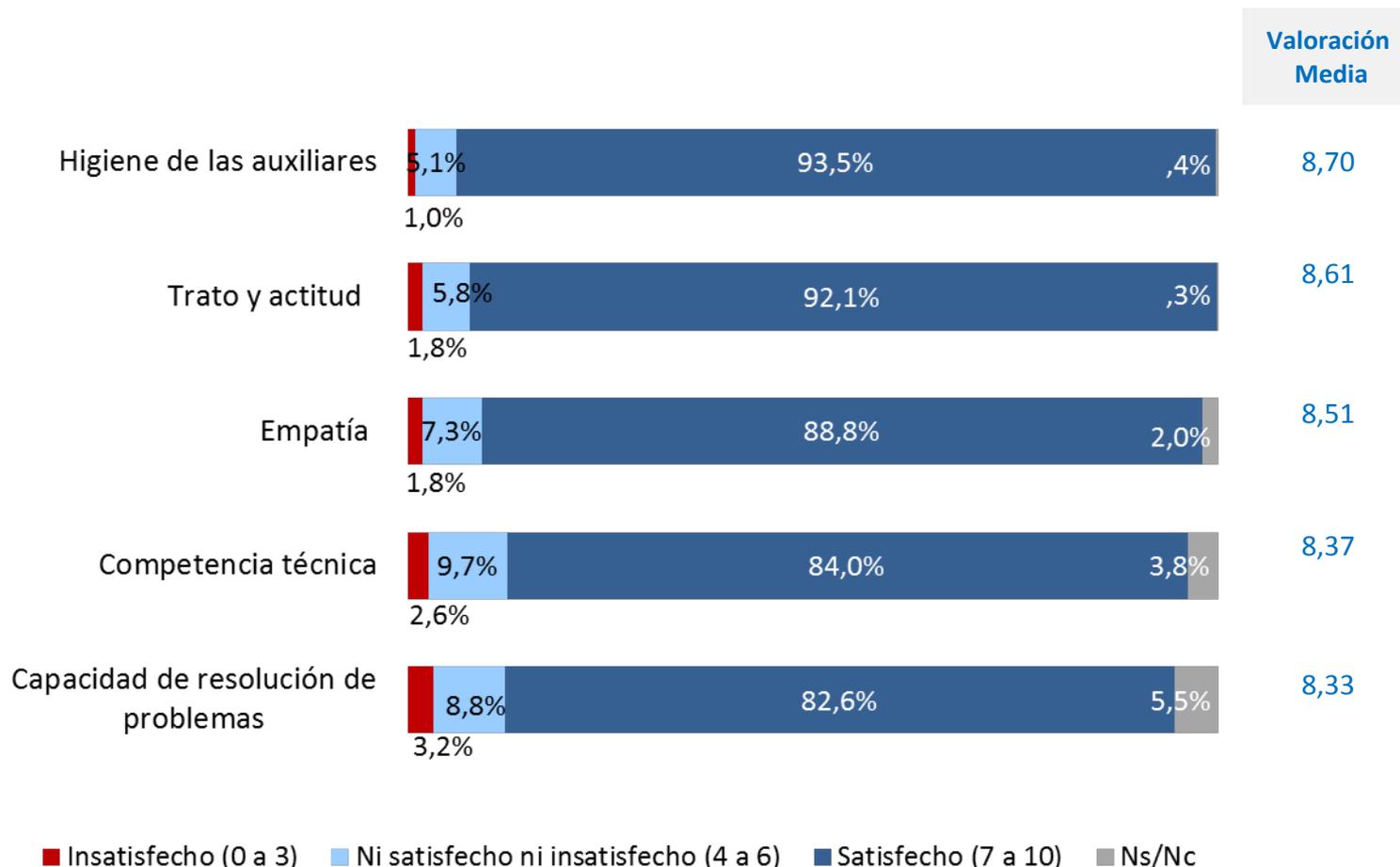


■ Insatisfecho (0 a 3)   ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)   ■ Satisfecho (7 a 10)   ■ Ns/Nc

Base = 1200

### 3.3. Profesionales que desarrollan la actividad

#### Satisfacción con los profesionales que intervienen en la prestación del servicio

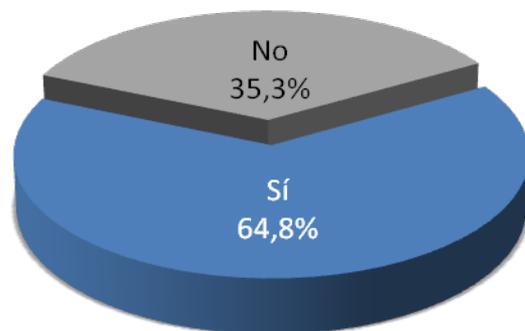


Base = 1200



### 3.4. Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del servicio?



Base = 1200

¿Cuál es su valoración relación calidad-precio?

Valoración media (0 – 10)

**6,80**

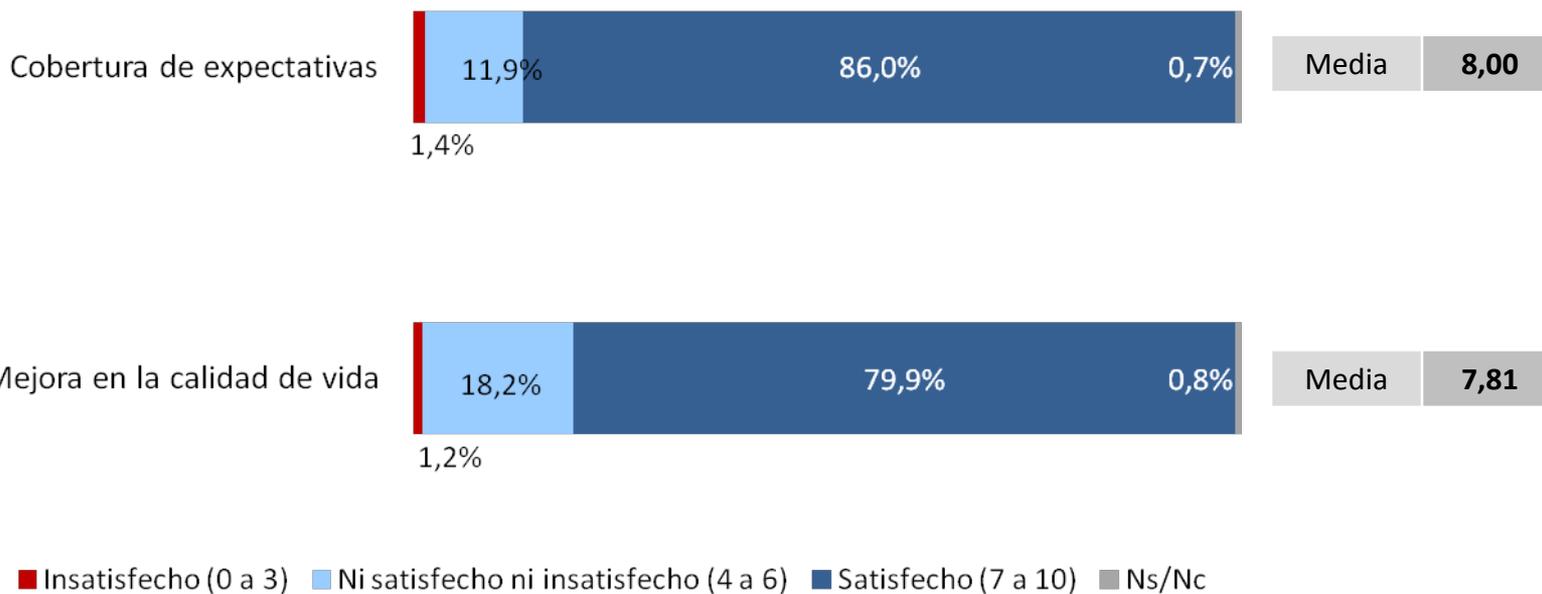


- Insatisfecho (0 a 3)
- Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)
- Satisfecho (7 a 10)
- Ns/Nc

Base = 778

### 3.5. Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas y la mejora en la calidad de vida una vez realizado el programa



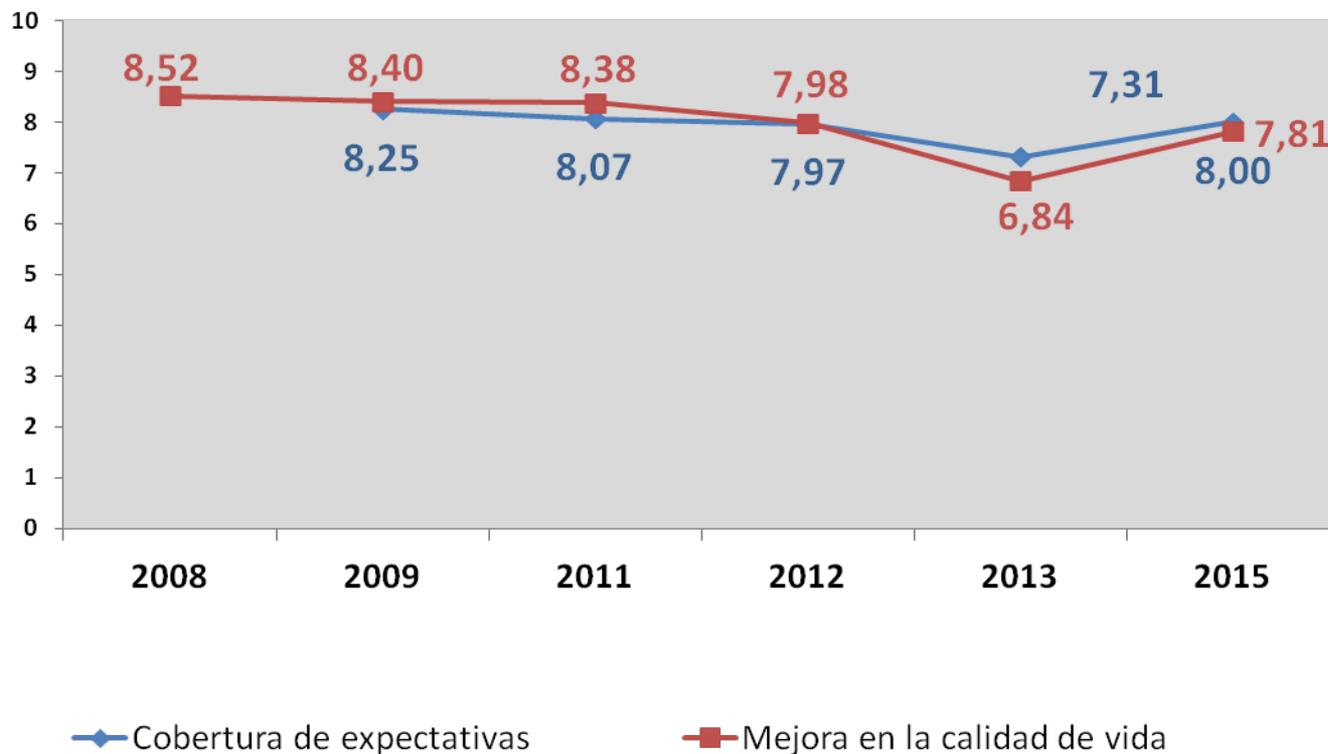
Base = 1200

### 3.5. Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida



Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia. Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo

#### Evolución del ratio de cobertura de expectativas

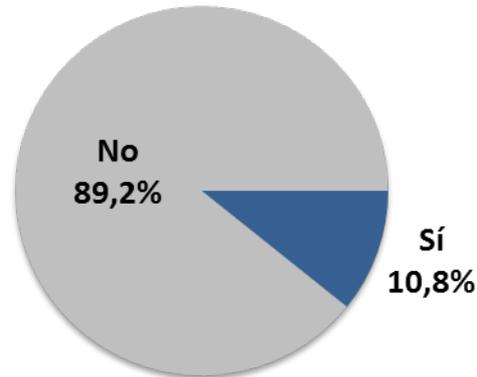


# 4.

## Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes

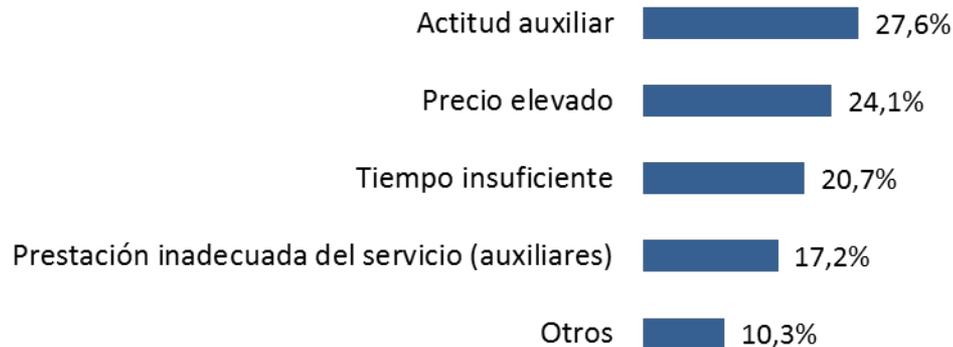
## 4.1. Quejas y reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja durante el transcurso del servicio?



Base = 1200

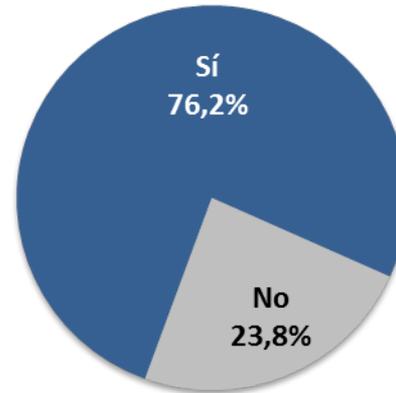
Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas.



Base =29  
Respuesta múltiple

## 4.1. Quejas y reclamaciones

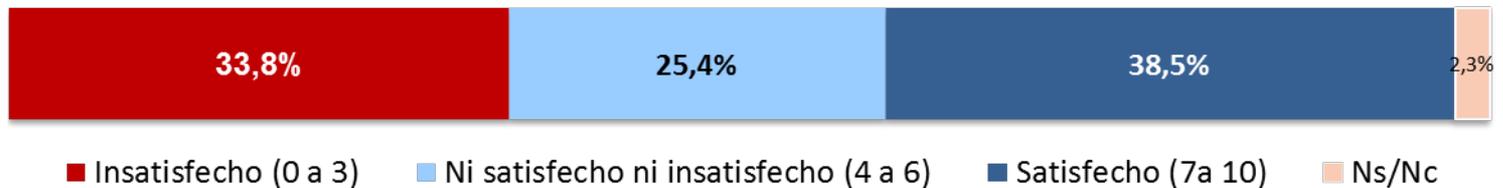
¿Le han contestado?



Base = 130

Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,...

Valoración media (0 – 10) **5,21**



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

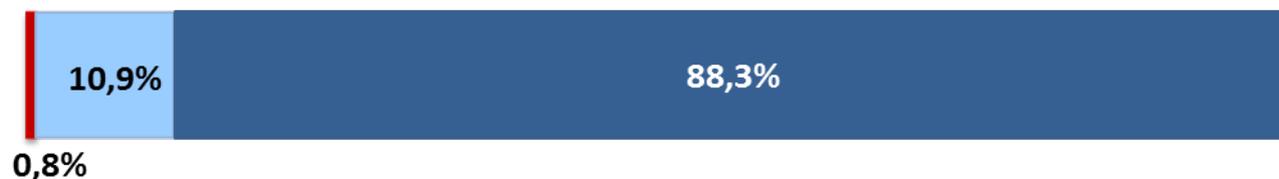
Base = 130

## 4.2. Indicador de satisfacción global de usuarios

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el Servicio de Ayuda a Domicilio, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

Valoración media (0 – 10)

**8,20**



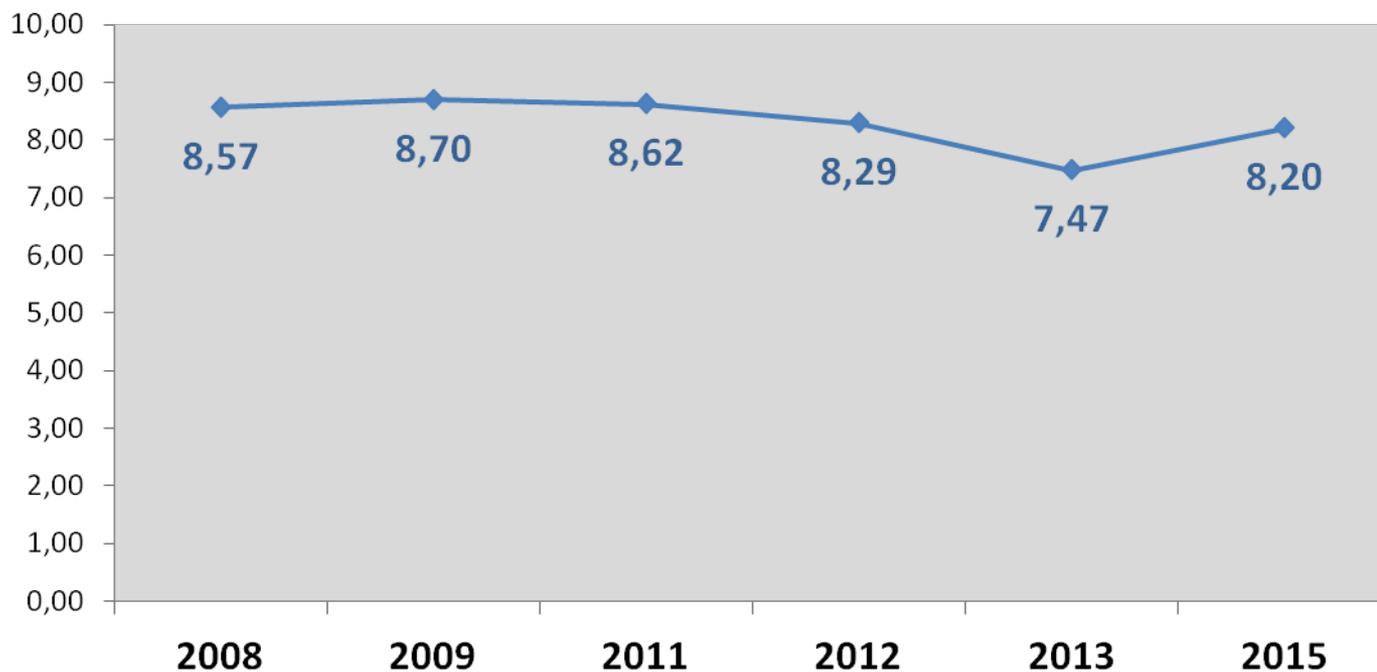
■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/ Nc

Base =1200

## 4.2. Indicador de satisfacción global de usuarios

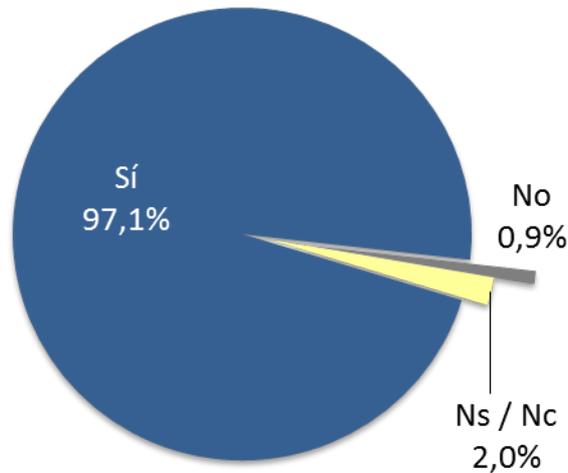


### Evolución del ratio de satisfacción global

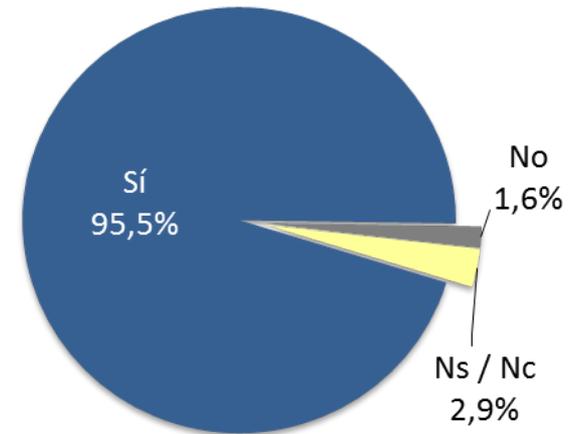


## 4.3. Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?



¿Recomendaría usted este servicio?



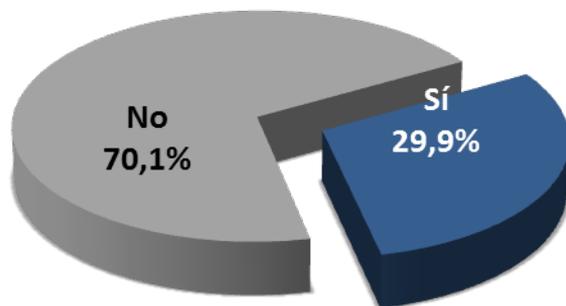
Base = 1200

# 5.

## Sugerencias de mejora

## 5.1. Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base = 1200

a ¿Cuál?



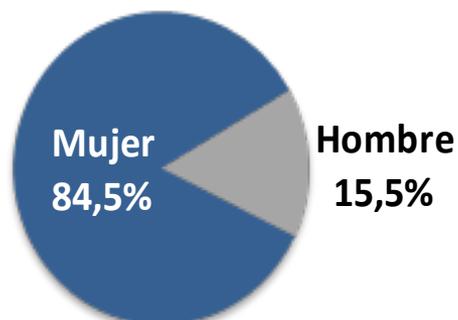
Base = 357

# 6.

## Datos de clasificación

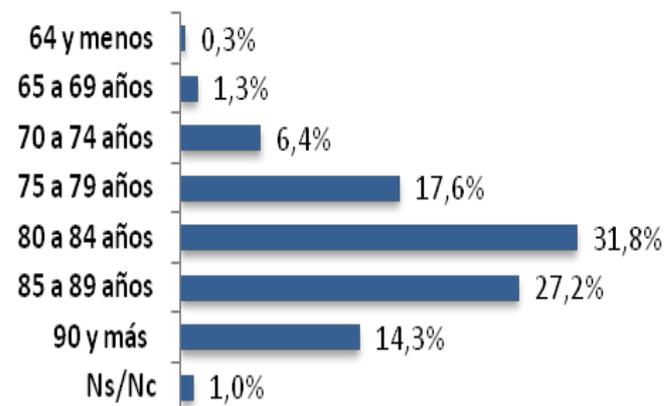
## 6.1. Datos de clasificación

### Género del titular del servicio



Base = 1200

### Edad del titular del servicio



***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***

