

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

**Estudio de percepción de la ciudad de Madrid
por parte de las personas mayores
Ciudades Amigables – Cuestionario nº 2**

Diciembre 2013



Índice

- 0. Ficha técnica y caracterización de la muestra**
- 1. Apoyo de familias y entorno social**
- 2. Empleo y participación**
- 3. Respeto e inclusión social**
- 4. Comunicación e información**
- 5. Valoración general**



0.

Ficha técnica y caracterización de la muestra



0.1. Ficha técnica

Universo

632.640 personas de edad igual o superior a 65 años empadronadas en el Ayuntamiento Madrid (datos publicados en www.munimadrid.es el 5 de diciembre de 2013).

Tamaño y error muestral

1.300 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del 2,77% (para un intervalo de confianza al 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 personas de más de 65 años empadronadas en Madrid.

Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se han establecido cuotas en función del distrito de residencia, sexo y edad del entrevistado.

Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

Fechas de recogida de la información

Del 12 al 22 de noviembre de 2013

Trabajo realizado por:

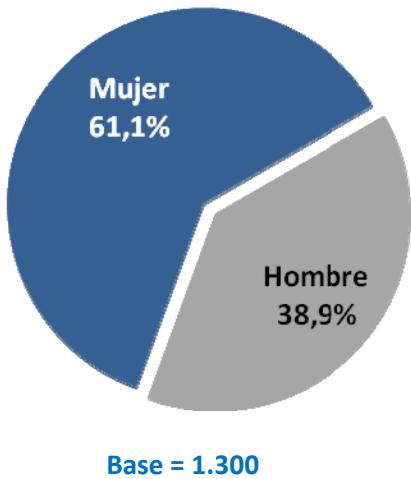
QUOTA RESEARCH, S.A

www.quotaresearch.com

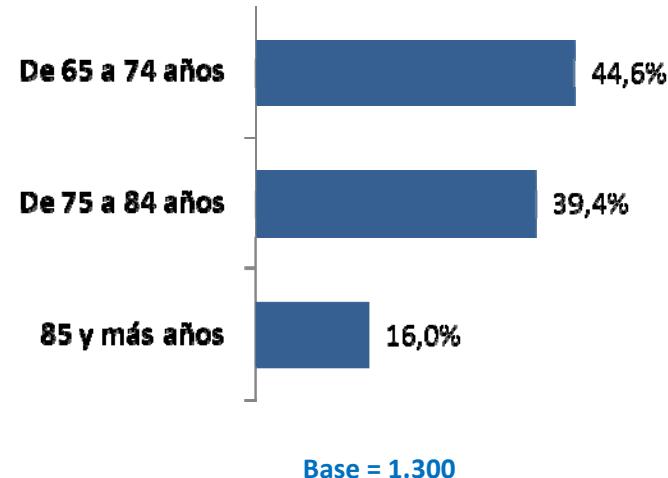


0.2. Caracterización de la muestra

D.C.1 Género de los entrevistados



D.C.2 Edad de los entrevistados



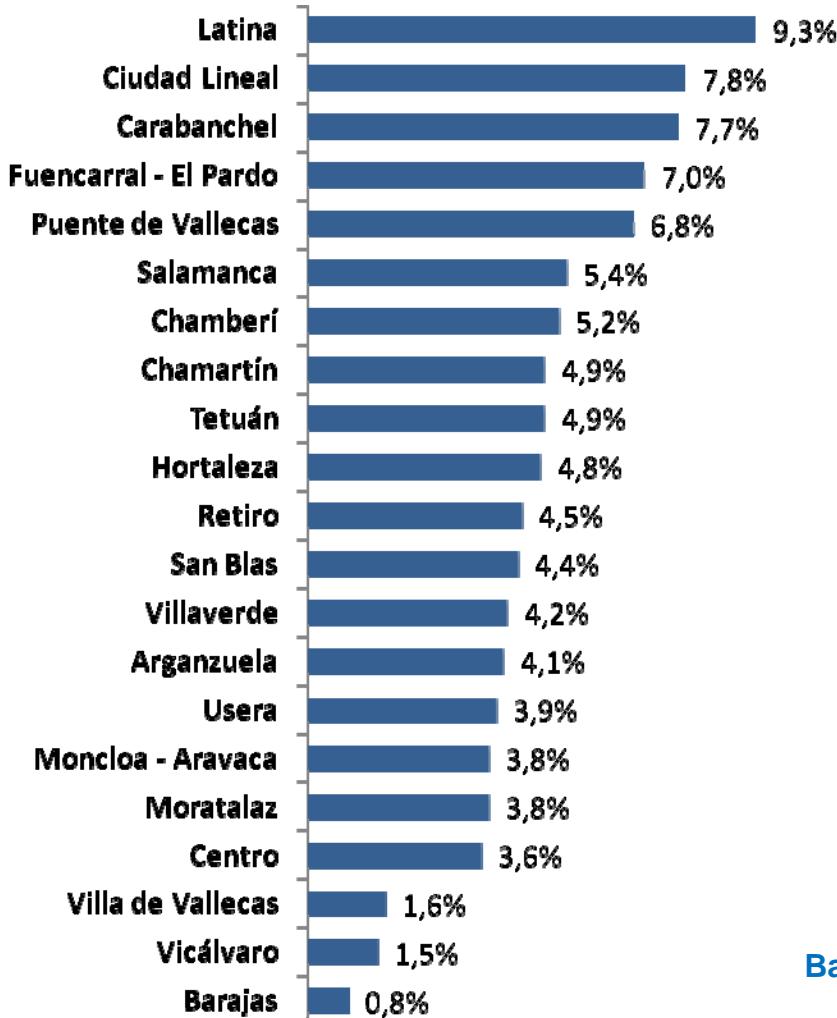
D.C.4 Dificultad para desarrollar las actividades de la vida diaria con autonomía





0.2. Caracterización de la muestra

D.C 3 *Distrito de residencia*



Base = 1.300



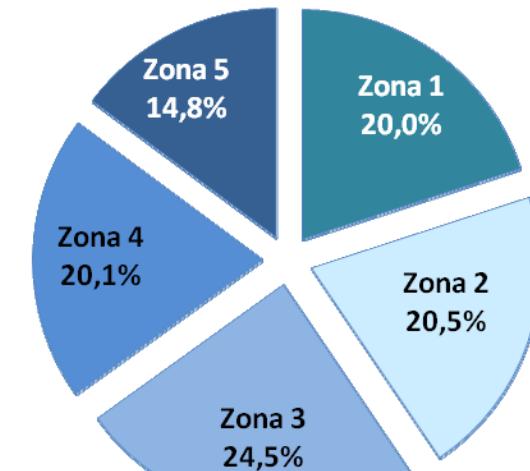
0.2. Caracterización de la muestra

Zonas económicas

(Agrupación en función del nivel de renta del distrito según datos extraídos del Censo de Población 2010)

Distribución de los distritos

Zona 1	Retiro Chamberí Salamanca Chamartín
Zona 2	Barajas Moncloa – Aravaca Fuencarral – El Pardo Hortaleza Arganzuela
Zona 3	Centro Ciudad Lineal Tetuán Moratalaz San Blas
Zona 4	Villa de Vallecas Vicálvaro Latina Carabanchel
Zona 5	Villaverde Usera Puente de Vallecas



Base = 1.300



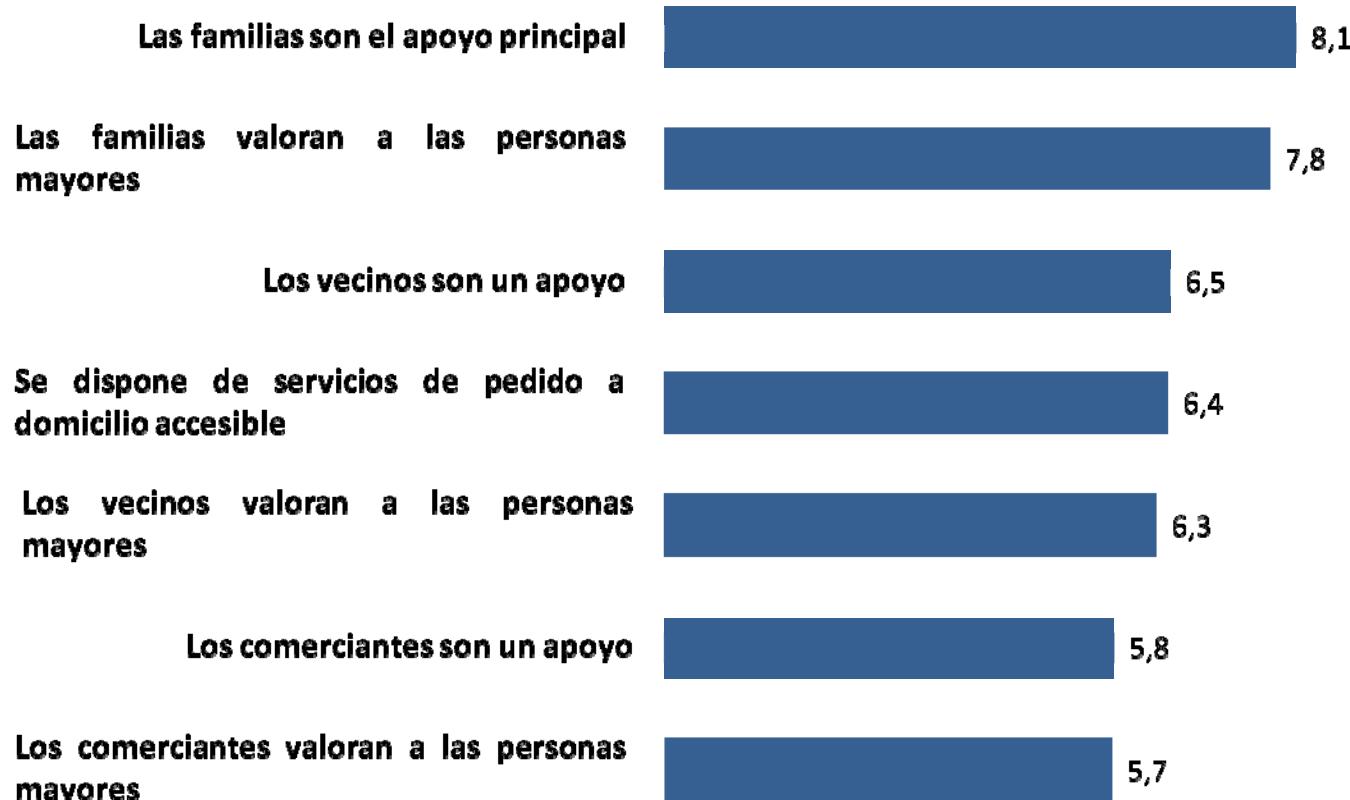
1.

Apoyo de familias y entorno social



1.0. Apoyo de familias y entorno social

(B.1 – 7) Resumen de las valoraciones medias incluidas en el capítulo



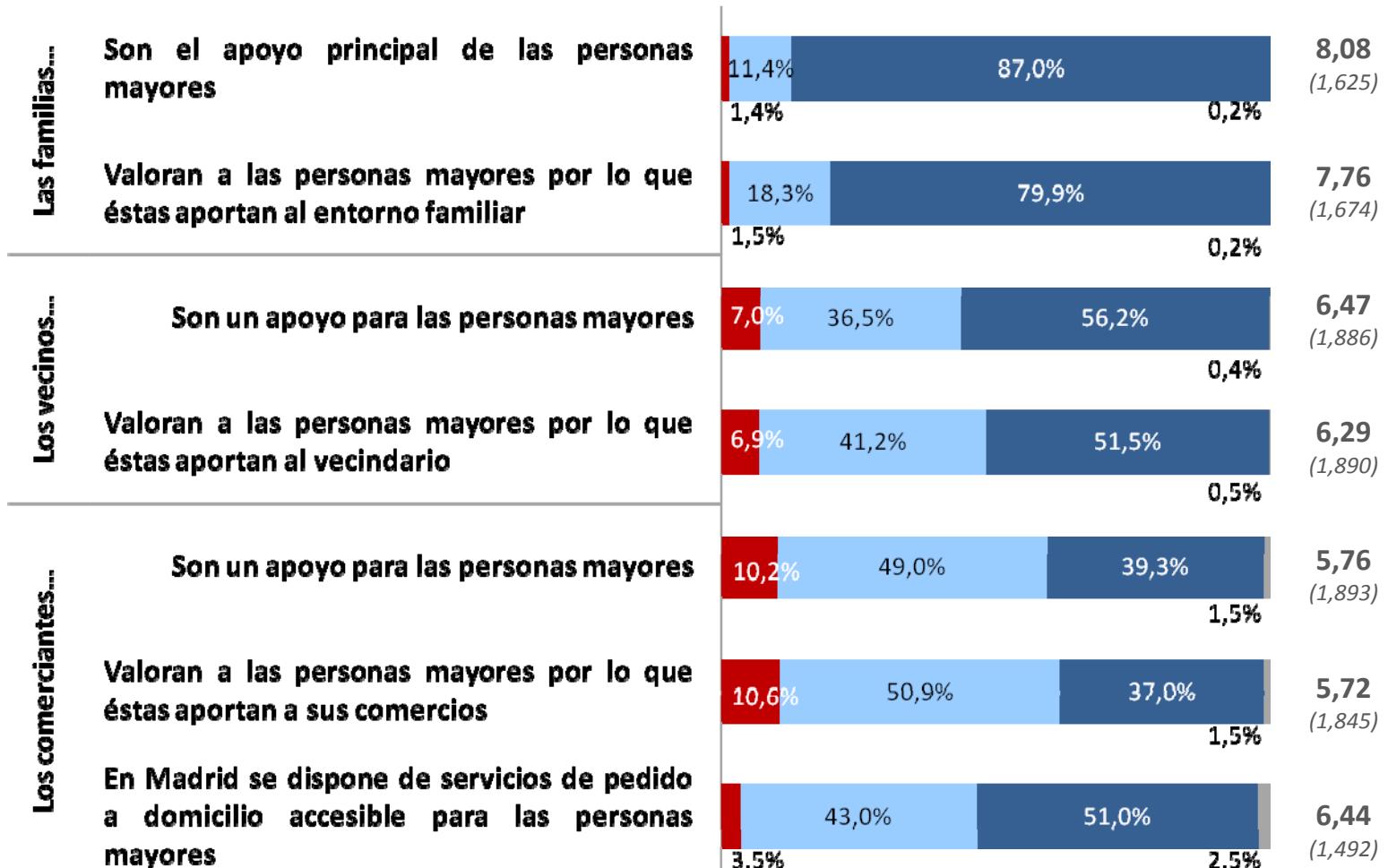
Base =1.300



1.1. Familia, vecinos y comerciantes

(B.1 – 7) En Madrid...

Media
(desv. típica)



Base = 1.300



1.1. Familia, vecinos y comerciantes

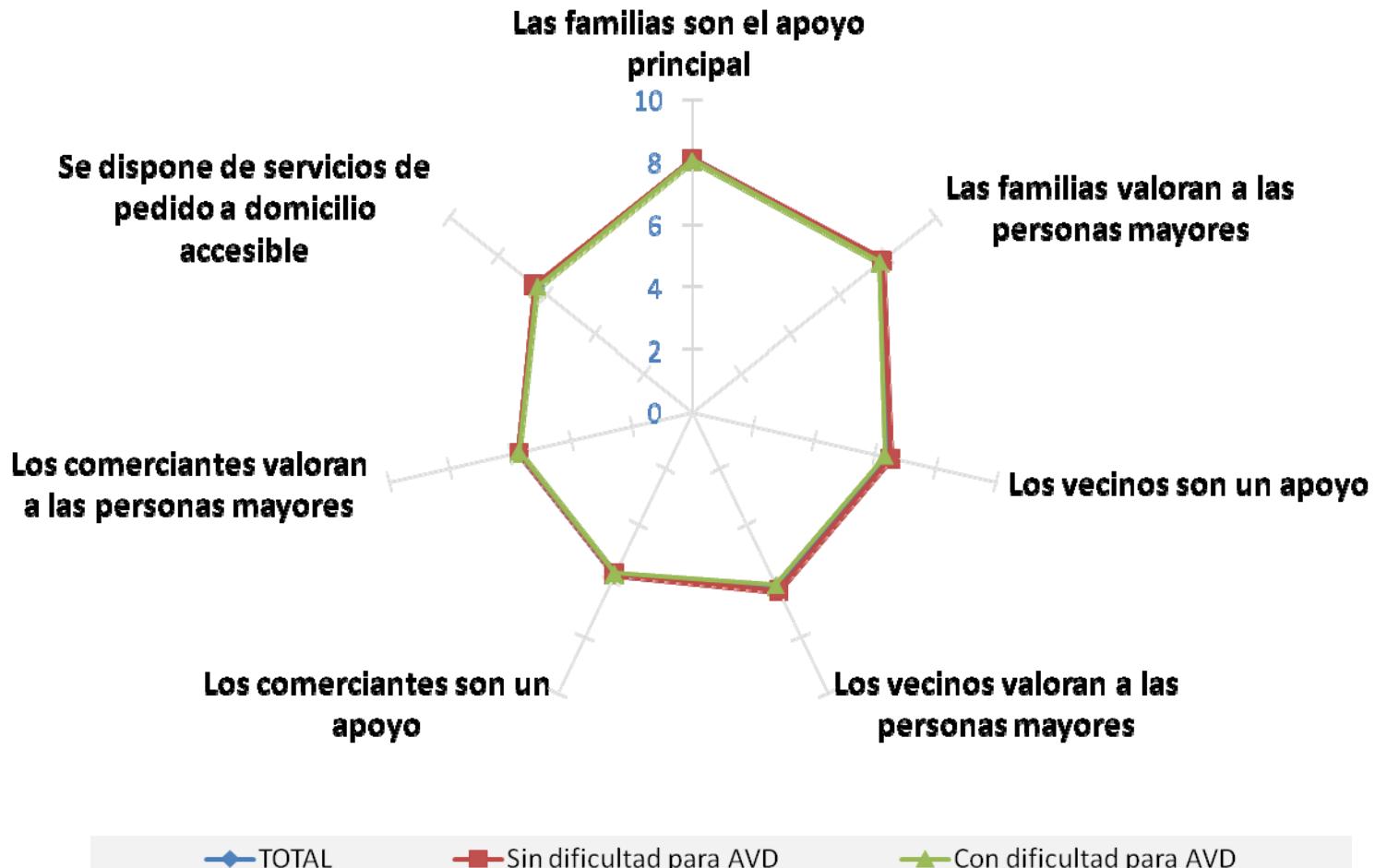
(B .1 – 7) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con las familias, los vecinos y los comerciantes según la autonomía en AVD (% satisfechos)

		TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Familia	Son el apoyo principal de las personas mayores	87,0%	87,9%	85,1%
	Valoran a las personas mayores por lo que éstas aportan al entorno familiar	79,9%	80,5%	78,7%
Vecinos	Son un apoyo para las personas mayores	56,2%	57,8%	52,7%
	Valoran a las personas mayores por lo que éstas aportan al vecindario	51,5%	52,2%	49,9%
Comerciantes	Son un apoyo para las personas mayores	39,3%	40,1%	37,6%
	Valoran a las personas mayores por lo que éstas aportan a sus comercios	37,0%	36,8%	37,4%
	En Madrid se dispone de servicios de pedido a domicilio accesible para las personas mayores	51,0%	53,1%	46,6%
	Base	1.300 (100%)	877 (100%)	423 (100%)



1.1. Familia, vecinos y comerciantes

(B .1 – 7) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con las familias, los vecinos y los comerciantes según la autonomía en AVD (Valoración media)





1.1. Familia, vecinos y comerciantes

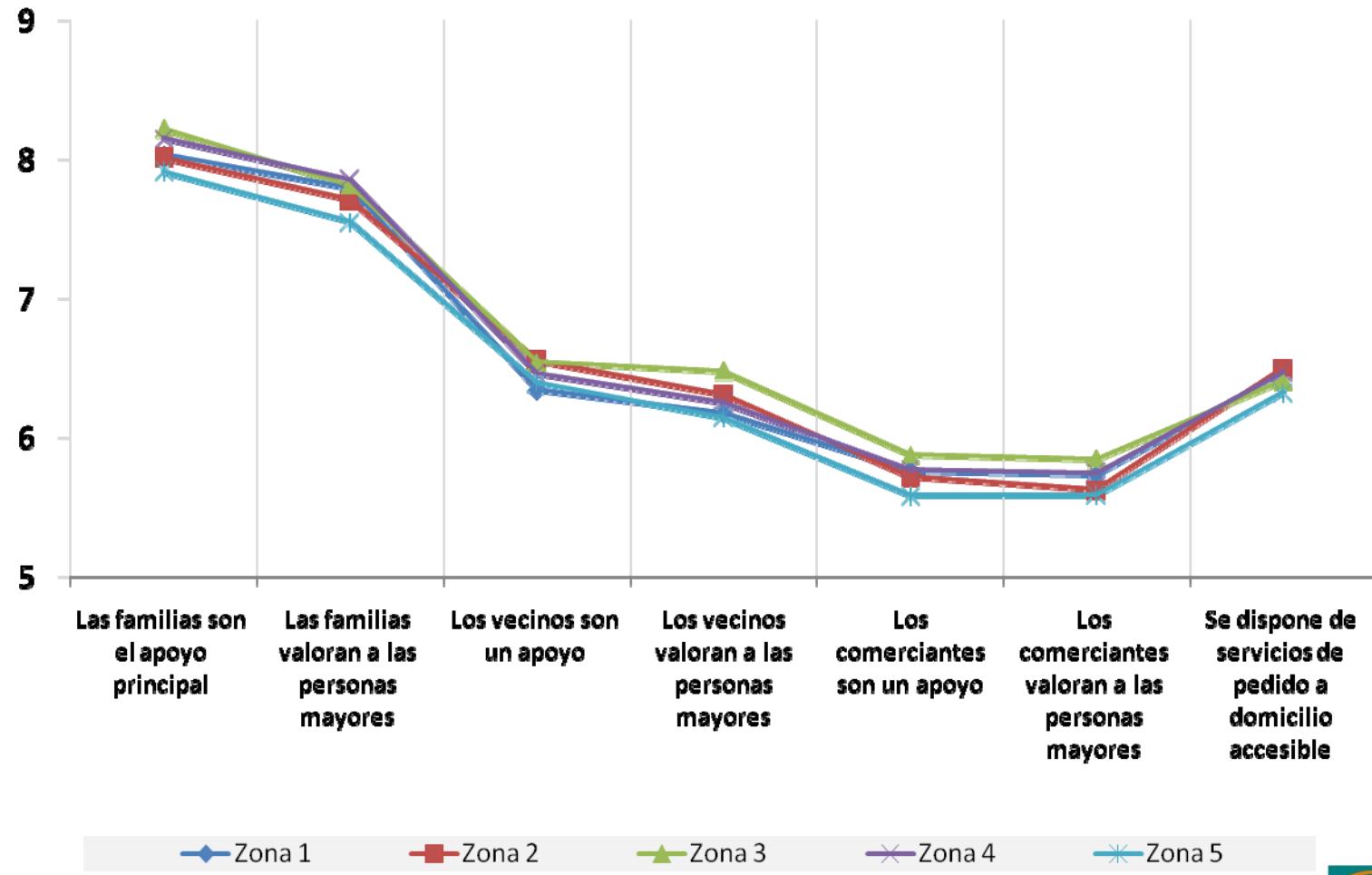
(B .1 – 7) x Zona Valoración de aspectos relacionados con las familias, los vecinos y los comerciantes según la zona económica de residencia (% satisfechos)

		TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Familia	Son el apoyo principal de las personas mayores	87,0%	86,5%	86,1%	90,6%	88,1%	81,3%
	Valoran a las personas mayores por lo que éstas aportan al entorno familiar	79,9%	78,8%	79,8%	82,1%	83,5%	73,1%
Vecinos	Son un apoyo para las personas mayores	56,2%	51,9%	56,6%	58,9%	57,5%	54,9%
	Valoran a las personas mayores por lo que éstas aportan al vecindario	51,5%	49,2%	49,1%	57,4%	52,5%	46,6%
Comerciantes	Son un apoyo para las personas mayores	39,3%	38,5%	39,7%	42,0%	39,8%	34,7%
	Valoran a las personas mayores por lo que éstas aportan a sus comercios	37,0%	37,7%	33,7%	38,6%	38,7%	35,8%
	En Madrid se dispone de servicios de pedido a domicilio accesible para las personas mayores	51,0%	52,7%	51,7%	49,8%	53,3%	46,6%
	Base	1.300 (100%)	260 (100%)	267 (100%)	319 (100%)	261 (100%)	193 (100%)



1.1. Familia, vecinos y comerciantes

(B .1 – 7) x zona **Valoración de aspectos relacionados con las familias, los vecinos y los comerciantes según la zona económica de residencia (Valoración media)**





2.

Empleo y participación



2.0. Empleo y participación

(B.8 – 19) Resumen de las valoraciones medias incluidas en el capítulo

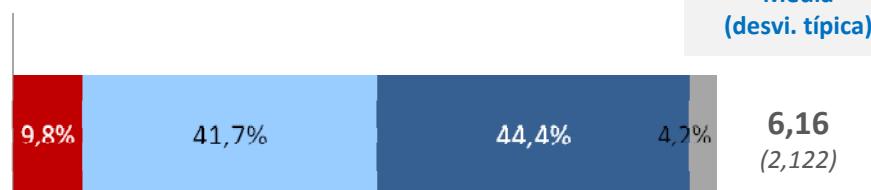




2.1. Empleo y jubilación

(B.8 – 11) En Madrid...

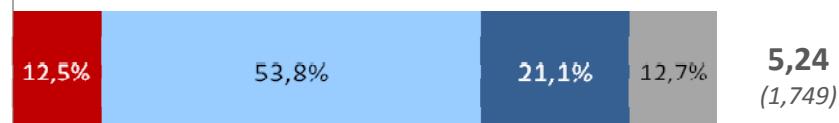
La jubilación debería ser una elección y no obligatoria



Existen servicios de la administración pública que informan y orientan en la etapa de la jubilación



Existen programas de empleo flexibles adaptados para personas mayores



Se presta apoyo a las personas mayores emprendedoras



■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 1.300



2.1. Empleo y jubilación

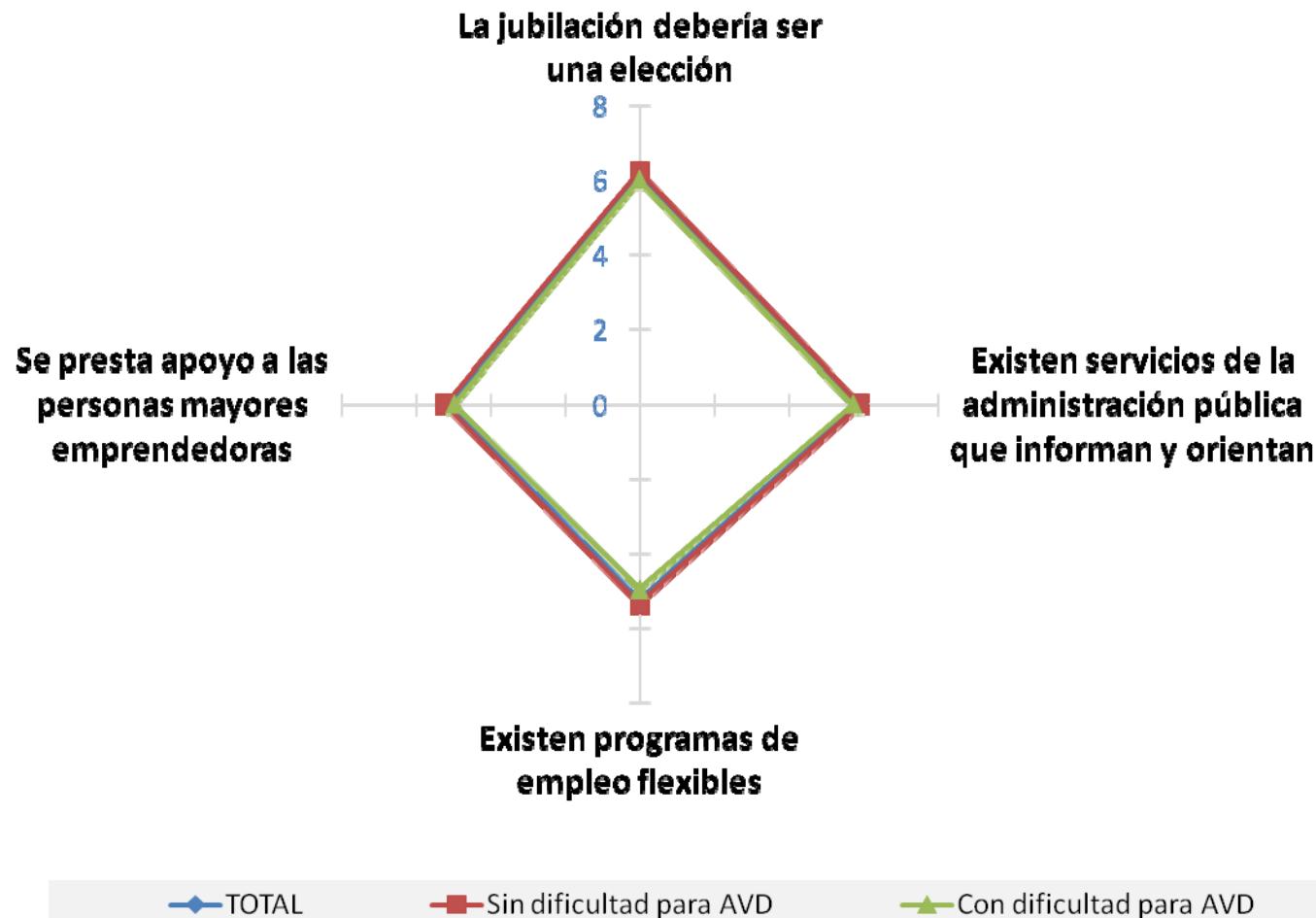
(B .8 – 11) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el empleo y la jubilación según la autonomía en AVD (% satisfechos)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
La jubilación debería ser una elección y no obligatoria	44,4%	45,4%	42,3%
Existen servicios de la administración pública que informan y orientan en la etapa de la jubilación	34,4%	35,6%	31,9%
Existen programas de empleo flexibles adaptados para personas mayores	21,1%	23,1%	16,8%
Se presta apoyo a las personas mayores emprendedoras	18,1%	18,7%	16,8%
Base	1.300 (100%)	877 (100%)	423 (100%)



2.1. Empleo y jubilación

(B .8 – 11) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el empleo y la jubilación según la autonomía en AVD (Valoración media)





2.1. Empleo y jubilación

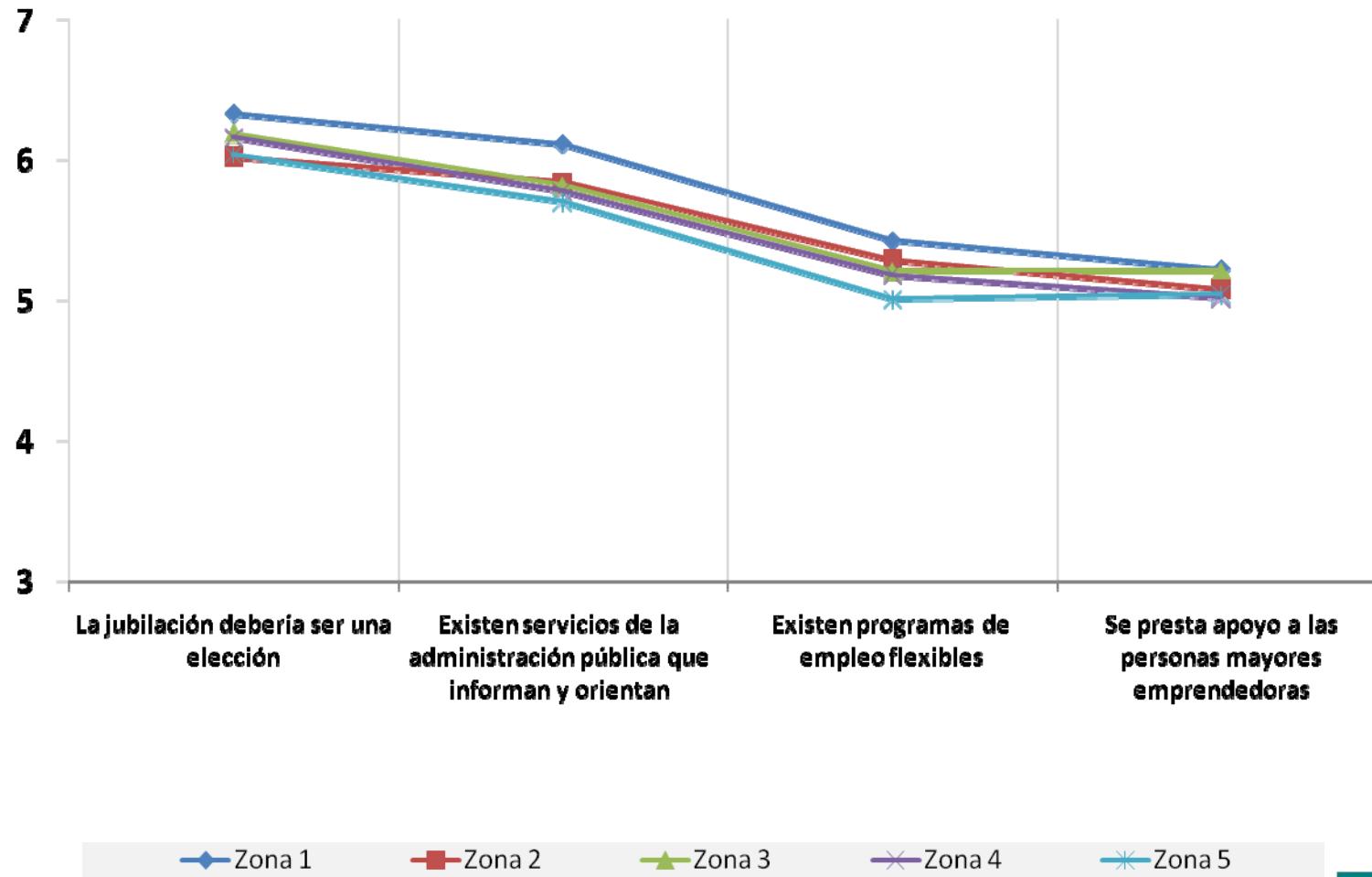
(B .8 – 11) x Zona Valoración de aspectos relacionados con el empleo y la jubilación según la zona económica de residencia (% satisfechos)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
La jubilación debería ser una elección y no obligatoria	44,4%	48,1%	45,7%	42,9%	45,2%	38,9%
Existen servicios de la administración pública que informan y orientan en la etapa de la jubilación	34,4%	38,1%	33,7%	32,9%	33,0%	34,7%
Existen programas de empleo flexibles adaptados para personas mayores	21,1%	22,3%	20,2%	22,6%	20,7%	18,7%
Se presta apoyo a las personas mayores emprendedoras	18,1%	17,7%	18,4%	18,2%	19,5%	16,1%
Base	1.300 (100%)	260 (100%)	267 (100%)	319 (100%)	261 (100%)	193 (100%)



2.1. Empleo y jubilación

(B .8 – 11) x zona **Valoración de aspectos relacionados con el empleo y la jubilación según la zona económica de residencia (Valoración media)**

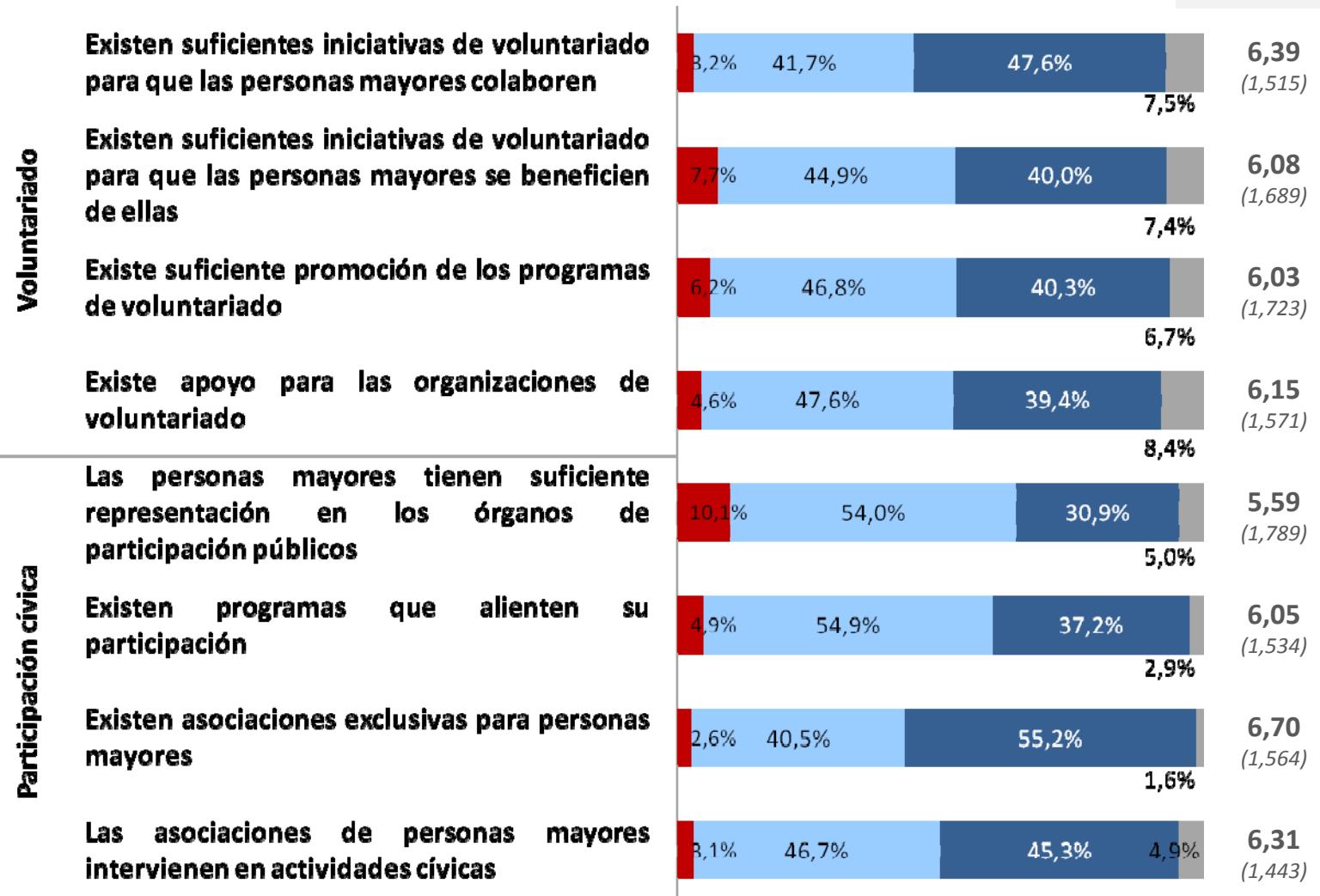




2.2. Voluntariado y participación cívica

(B.12 – 19) En Madrid...

Media
(desvi. típica)





2.2. Voluntariado y participación cívica

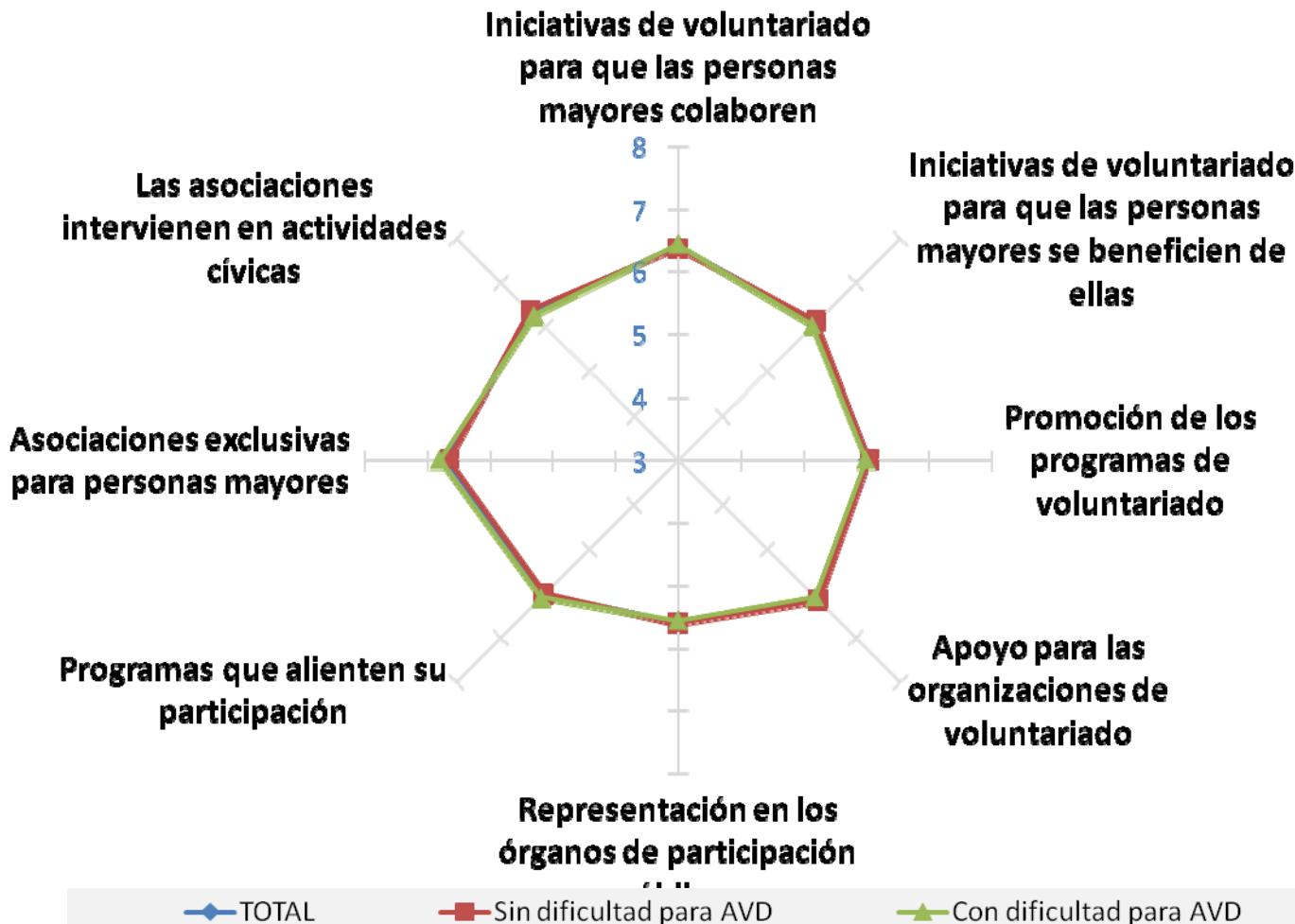
(B .12 – 19) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el voluntariado y la participación cívica según la autonomía en AVD (% satisfechos)

		TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Voluntariado	Existen suficientes iniciativas de voluntariado para que las personas mayores colaboren	47,6%	46,1%	50,8%
	Existen suficientes iniciativas de voluntariado para que las personas mayores se beneficien de ellas	40,0%	38,9%	42,3%
	Existe suficiente promoción de los programas de voluntariado	40,3%	39,6%	41,8%
	Existe apoyo para las organizaciones de voluntariado	39,4%	38,4%	41,4%
Participación cívica	Las personas mayores tienen suficiente representación en los órganos de participación públicos	30,9%	30,1%	32,6%
	Existen programas que alienten su participación	37,2%	36,3%	39,2%
	Existen asociaciones exclusivas para personas mayores	55,2%	54,2%	57,4%
	Las asociaciones de personas mayores intervienen en actividades cívicas	45,3%	44,1%	47,8%
	Base	1.300 (100%)	877 (100%)	423 (100%)



2.2. Voluntariado y participación cívica

(B .12 – 19) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con el voluntariado y la participación cívica según la autonomía en AVD (Valoración media)





2.2. Voluntariado y participación cívica

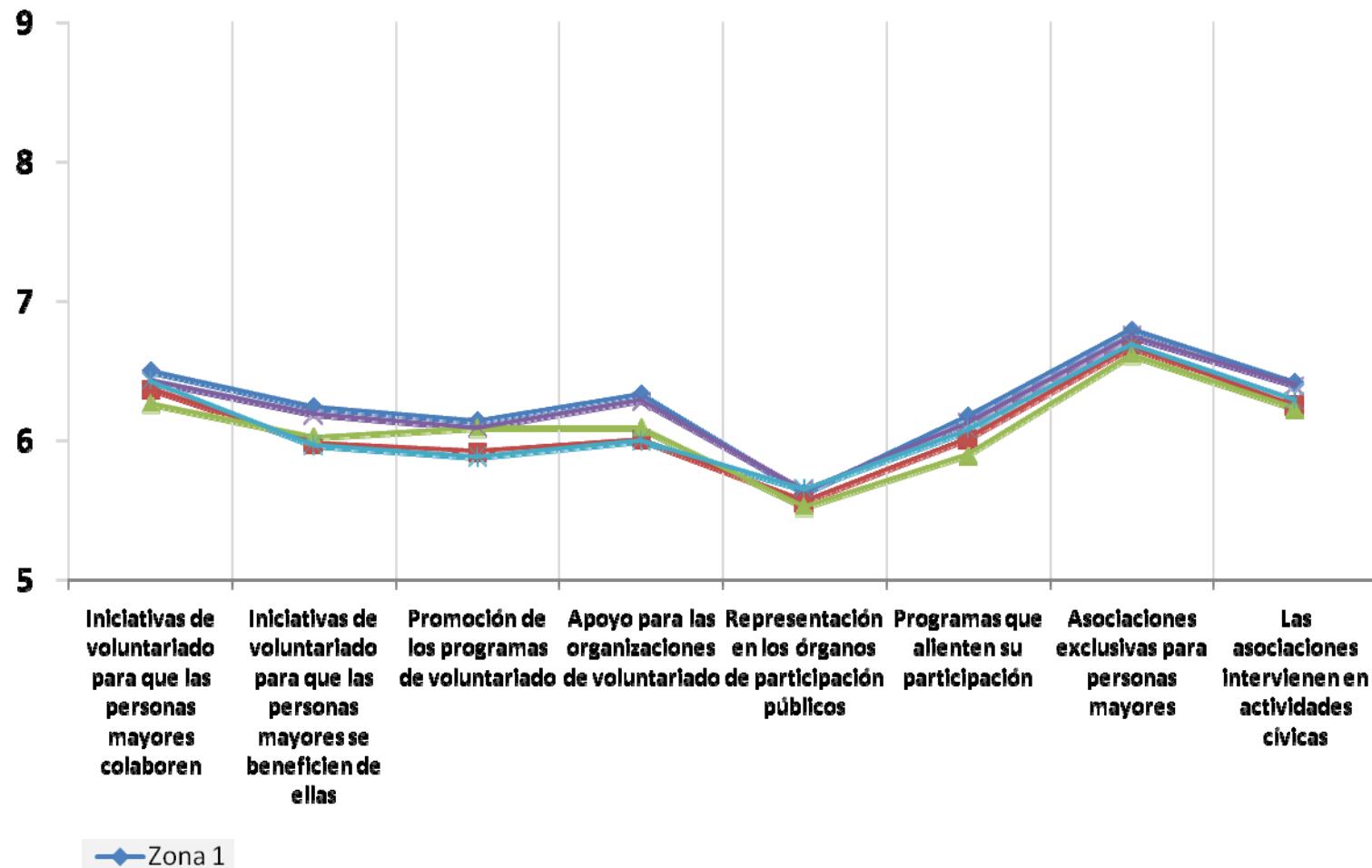
(B .12 – 19) x Zona Valoración de aspectos relacionados con el voluntariado y la participación cívica según la zona económica de residencia (% satisfechos)

		TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Voluntariado	Existen suficientes iniciativas de voluntariado para que las personas mayores colaboren	47,6%	48,5%	49,8%	46,1%	48,3%	45,1%
	Existen suficientes iniciativas de voluntariado para que las personas mayores se beneficien de ellas	40,0%	39,6%	37,1%	40,8%	43,3%	38,9%
	Existe suficiente promoción de los programas de voluntariado	40,3%	38,8%	39,0%	42,6%	41,0%	39,4%
	Existe apoyo para las organizaciones de voluntariado	39,4%	40,4%	37,1%	38,9%	42,5%	37,8%
Participación cívica	Las personas mayores tienen suficiente representación en los órganos de participación públicos	30,9%	34,6%	28,8%	27,3%	32,6%	32,6%
	Existen programas que alienten su participación	37,2%	40,8%	36,3%	32,9%	39,8%	37,3%
	Existen asociaciones exclusivas para personas mayores	55,2%	56,9%	54,3%	54,9%	55,6%	54,4%
	Las asociaciones de personas mayores intervienen en actividades cívicas	45,3%	47,7%	41,2%	44,2%	47,5%	46,6%
	Base	1.300 (100%)	260 (100%)	267 (100%)	319 (100%)	261 (100%)	193 (100%)



2.2. Voluntariado y participación cívica

(B .12 – 19) x zona Valoración de aspectos relacionados con el voluntariado y la participación cívica según la zona económica de residencia (Valoración media)





3.

Respeto e inclusión social



3.0. Respeto e inclusión social

(B.20 – 33) Resumen de las valoraciones medias incluidas en el capítulo

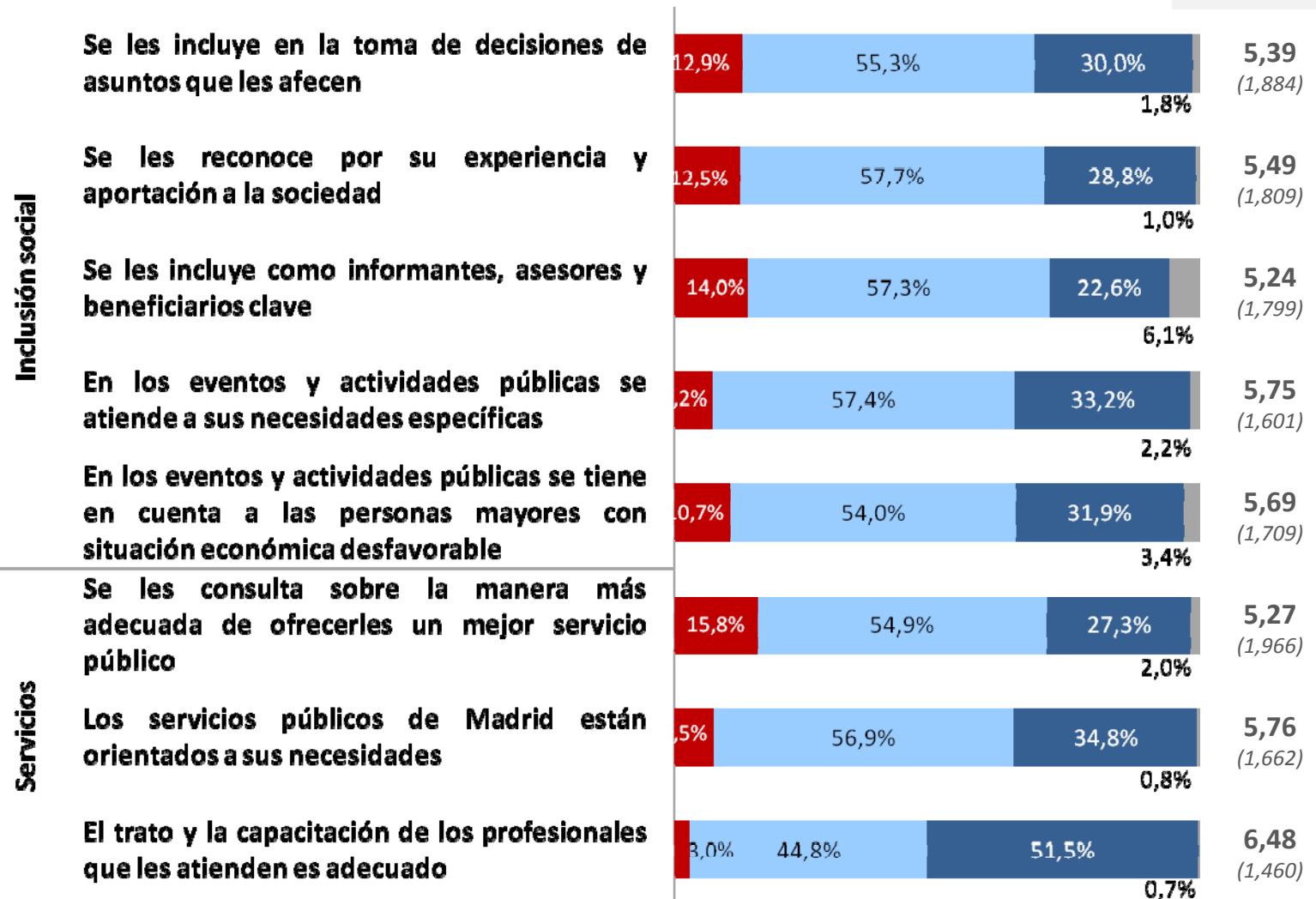




3.1. Inclusión social y servicios

(B.20 – 27) A las personas mayores en Madrid...

Media
(desvi. típica)





3.1. Inclusión social y servicios

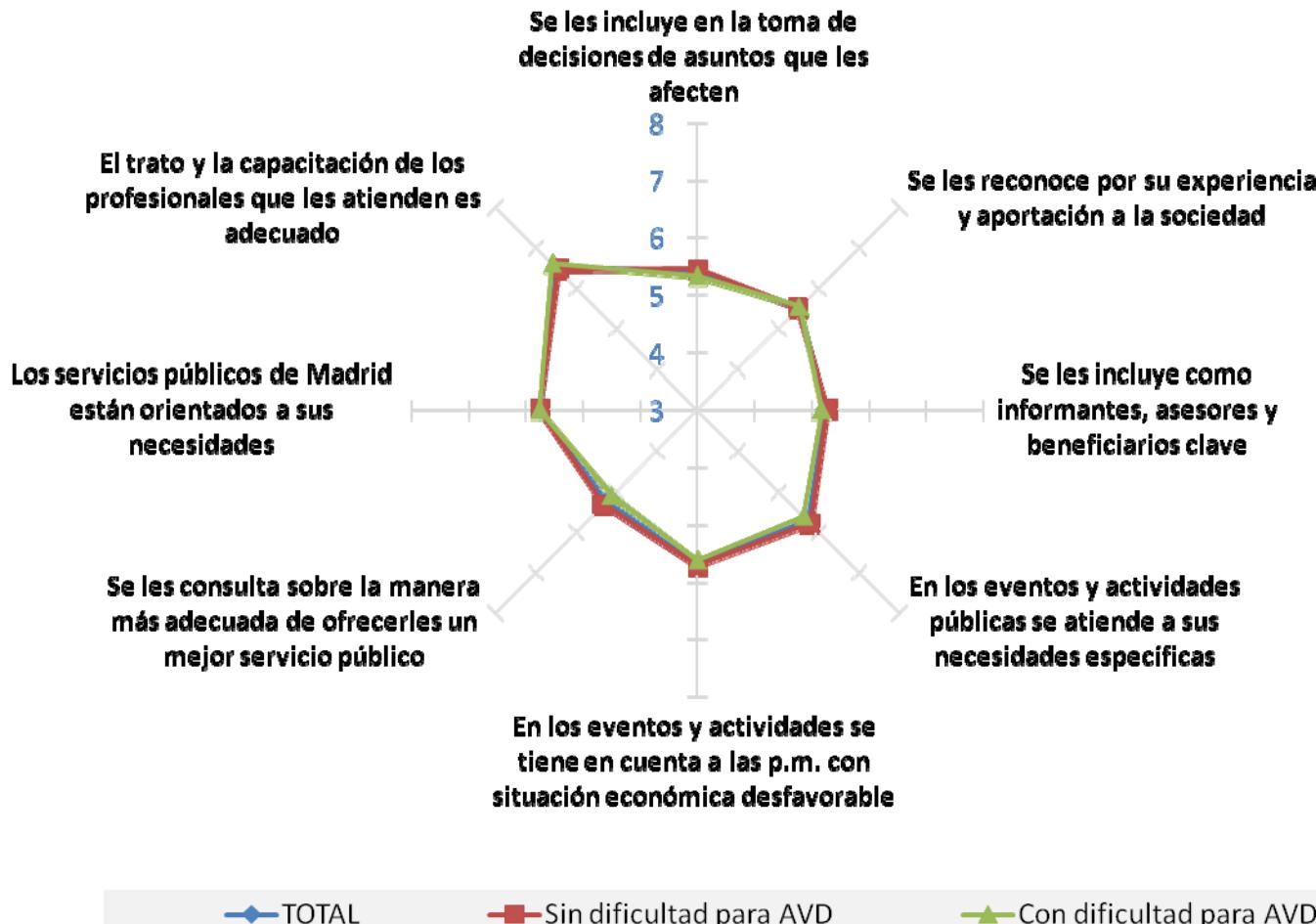
(B .20 – 27) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con la inclusión y los servicios según la autonomía en AVD (% satisfechos)

		TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Inclusión social	Se les incluye en la toma de decisiones de asuntos que les afecten	30,0%	30,6%	28,8%
	Se les reconoce por su experiencia y aportación a la sociedad	28,8%	27,6%	31,2%
	Se les incluye como informantes, asesores y beneficiarios clave	22,6%	22,1%	23,6%
	En los eventos y actividades públicas se atiende a sus necesidades específicas	33,2%	35,1%	29,3%
Servicios	En los eventos y actividades públicas se tiene en cuenta a las personas mayores con situación económica desfavorable	31,9%	31,8%	32,2%
	Se les consulta sobre la manera más adecuada de ofrecerles un mejor servicio público	27,3%	27,5%	27,0%
	Los servicios públicos de Madrid están orientados a sus necesidades	34,8%	33,9%	36,6%
	El trato y la capacitación de los profesionales que les atienden es adecuado	51,5%	49,3%	56,0%
	Base	1.300 (100%)	877 (100%)	423 (100%)



3.1. Inclusión social y servicios

(B .20 – 27) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con la inclusión social y los servicios según la autonomía en AVD (Valoración media)





3.1. Inclusión social y servicios

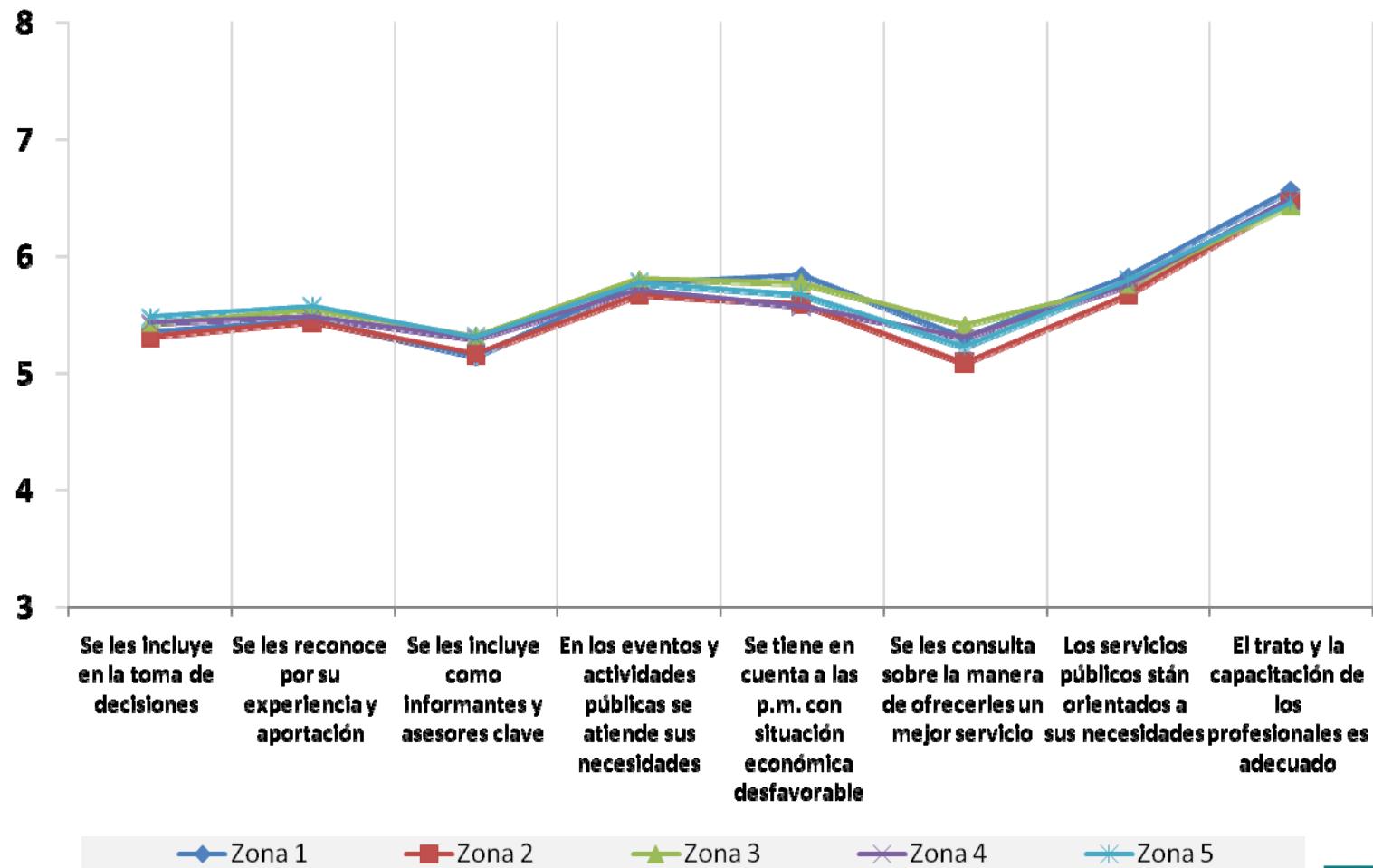
(B .20 – 27) x Zona Valoración de aspectos relacionados con la inclusión social y los servicios según la zona económica de residencia (% satisfechos)

		TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Inclusión social	Se les incluye en la toma de decisiones de asuntos que les afecten	30,0%	30,8%	26,6%	31,7%	30,7%	30,1%
	Se les reconoce por su experiencia y aportación a la sociedad	28,8%	28,8%	27,0%	31,3%	27,2%	29,0%
	Se les incluye como informantes, asesores y beneficiarios clave	22,6%	20,8%	17,6%	27,3%	23,4%	23,3%
	En los eventos y actividades públicas se atiende a sus necesidades específicas	33,2%	31,9%	29,6%	36,1%	32,2%	36,8%
	En los eventos y actividades públicas se tiene en cuenta a las personas mayores con situación económica desfavorable	31,9%	31,5%	29,2%	38,9%	27,6%	30,6%
Servicios	Se les consulta sobre la manera más adecuada de ofrecerles un mejor servicio público	27,3%	27,3%	21,3%	32,0%	25,7%	30,1%
	Los servicios públicos de Madrid están orientados a sus necesidades	34,8%	34,6%	33,0%	39,5%	33,7%	31,1%
	El trato y la capacitación de los profesionales que les atienden es adecuado	51,5%	53,5%	50,2%	52,0%	51,0%	50,3%
	Base	1.300 (100%)	260 (100%)	267 (100%)	319 (100%)	261 (100%)	193 (100%)



3.1. Inclusión social y servicios

(B .20 – 27) x zona Valoración de aspectos relacionados con la inclusión social y los servicios según la zona económica de residencia (Valoración media)

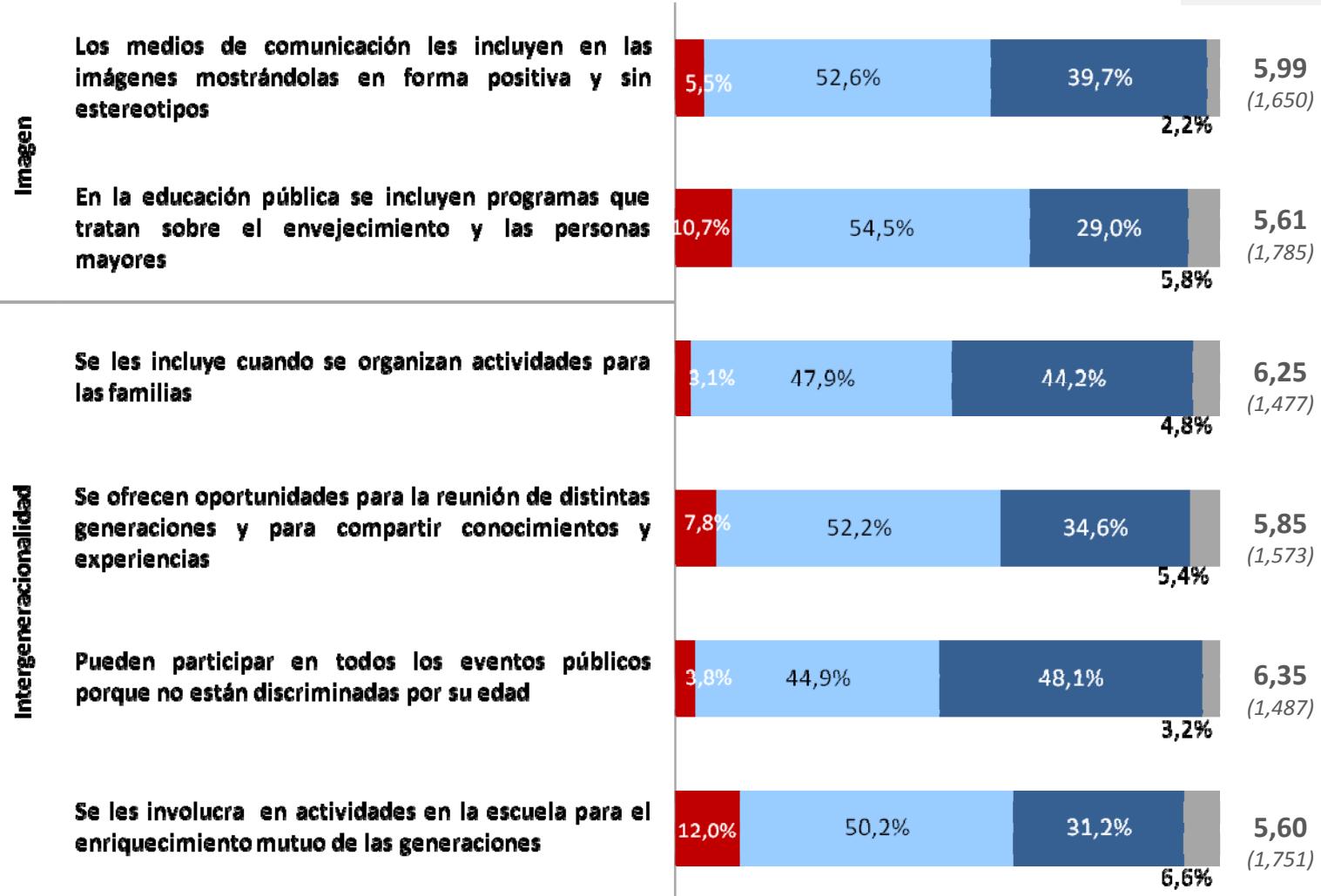




3.2. Imagen pública del envejecimiento e intergeneracionalidad

(B.28 – 33) A las personas mayores en Madrid...

Media
(desvi. típica)





3.2. Imagen pública del envejecimiento e intergeneracionalidad

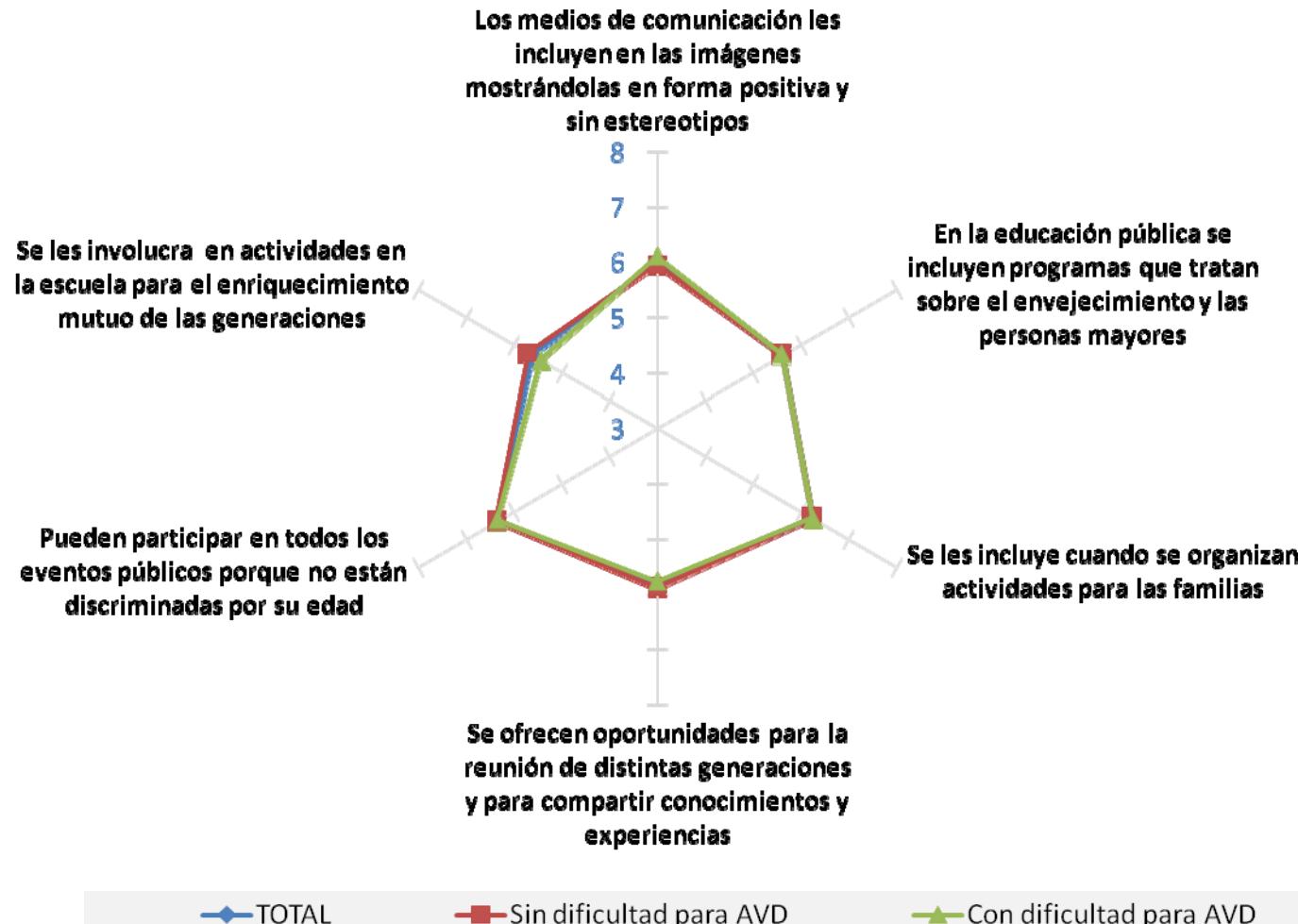
(B .28 – 33) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con la imagen pública del envejecimiento y la intergeneracionalidad según la autonomía en AVD (%) satisfechos)

		TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Imagen	Los medios de comunicación les incluyen en las imágenes mostrándolas en forma positiva y sin estereotipos	39,7%	38,8%	41,6%
	En la educación pública se incluyen programas que tratan sobre el envejecimiento y las personas mayores	29,0%	28,5%	30,0%
Intergeneracionalidad	Se les incluye cuando se organizan actividades para las familias	44,2%	44,7%	43,0%
	Se ofrecen oportunidades para la reunión de distintas generaciones y para compartir conocimientos y experiencias	34,6%	35,6%	32,6%
	Pueden participar en todos los eventos públicos porque no están discriminadas por su edad	48,1%	48,6%	47,0%
	Se les involucra en actividades en la escuela para el enriquecimiento mutuo de las generaciones	31,2%	31,9%	29,8%
	Base	1.300 (100%)	877 (100%)	423 (100%)



3.2. Imagen pública del envejecimiento e intergeneracionalidad

(B .28 – 33) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados la imagen pública del envejecimiento y la intergeneracionalidad según la autonomía en AVD (Valoración media)





3.2. Imagen pública del envejecimiento e intergeneracionalidad

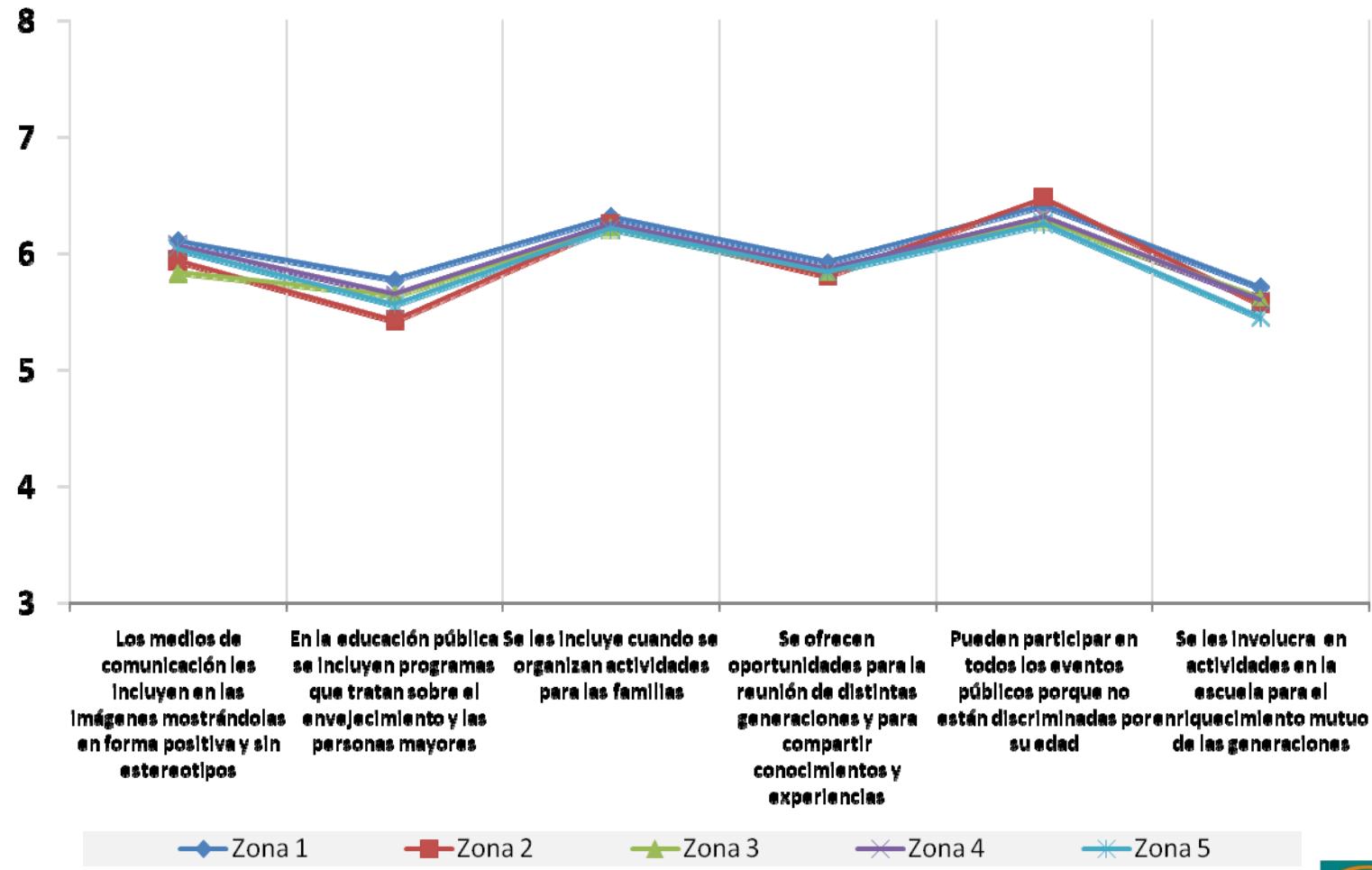
(B .28 – 33) x Zona Valoración de aspectos relacionados con la imagen pública del envejecimiento y la intergeneracionalidad según la zona económica de residencia (% satisfechos)

		TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Imagen	Los medios de comunicación les incluyen en las imágenes mostrándolas en forma positiva y sin estereotipos	39,7%	43,5%	37,8%	38,2%	42,1%	36,3%
	En la educación pública se incluyen programas que tratan sobre el envejecimiento y las personas mayores	29,0%	29,6%	24,3%	29,5%	30,7%	31,6%
Intergeneracionalidad	Se les incluye cuando se organizan actividades para las familias	44,2%	48,1%	44,2%	45,5%	41,4%	40,4%
	Se ofrecen oportunidades para la reunión de distintas generaciones y para compartir conocimientos y experiencias	34,6%	35,4%	35,2%	35,1%	31,0%	36,8%
	Pueden participar en todos los eventos públicos porque no están discriminadas por su edad	48,1%	51,9%	48,7%	47,3%	45,6%	46,6%
	Se les involucra en actividades en la escuela para el enriquecimiento mutuo de las generaciones	31,2%	35,8%	30,7%	32,9%	25,7%	30,6%
	Base	1.300 (100%)	260 (100%)	267 (100%)	319 (100%)	261 (100%)	193 (100%)



3.2. Imagen pública del envejecimiento e intergeneracionalidad

(B .28 – 33) x zona **Valoración de aspectos relacionados con la imagen pública del envejecimiento y la intergeneracionalidad según la zona económica de residencia (Valoración media)**





4.

Comunicación e información



4.0. Comunicación e información

(B.34 – 46) Resumen de las valoraciones medias incluidas en el capítulo

Las personas mayores tienen oportunidades culturales y de aprendizaje continuo

6,56

Tienen la oportunidad de continuar cursando estudios académicos

6,43

La información referente a la ciudad llega a toda la ciudadanía

6,26

En los lugares de reunión y actividad de las personas mayores se difunde información de interés público

6,21

La información impresa aparece con un lenguaje fácilmente entendible para personas mayores

6,10

Se procura que la información impresa esté adaptada a las personas mayores

6,05

Se procura que la información llegue a personas mayores en riesgo de aislamiento

5,93

Se utiliza la información oral para que llegue a personas mayores que no pueden leer

5,88

Los elementos tecnológicos están adaptados a las necesidades de las personas mayores

5,86

Los servicios de respuesta telefónica están adaptados a las necesidades de las personas mayores

5,77

Existen acciones de formación para facilitar el acceso de las personas mayores a las nuevas tecnologías

5,66

La administración pública dispone de distintos servicios para recoger la opinión de las personas mayores

5,57

El manejo de Internet es fácil para las personas mayores

4,71



4.1. Trasmisión de la información

(B.34 – 39) **En Madrid...**

Media
(desv. típica)

La información referente a la ciudad llega a toda la ciudadanía



En los lugares de reunión y actividad de las personas mayores se difunde información de interés público



Se procura que la información llegue a personas mayores en riesgo de aislamiento



Se procura que la información impresa esté adaptada a las personas mayores



La información impresa aparece con un lenguaje fácilmente entendible para personas mayores



Se utiliza la información oral para que llegue a personas mayores que no pueden leer



■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 1.300



4.1. Trasmisión de la información

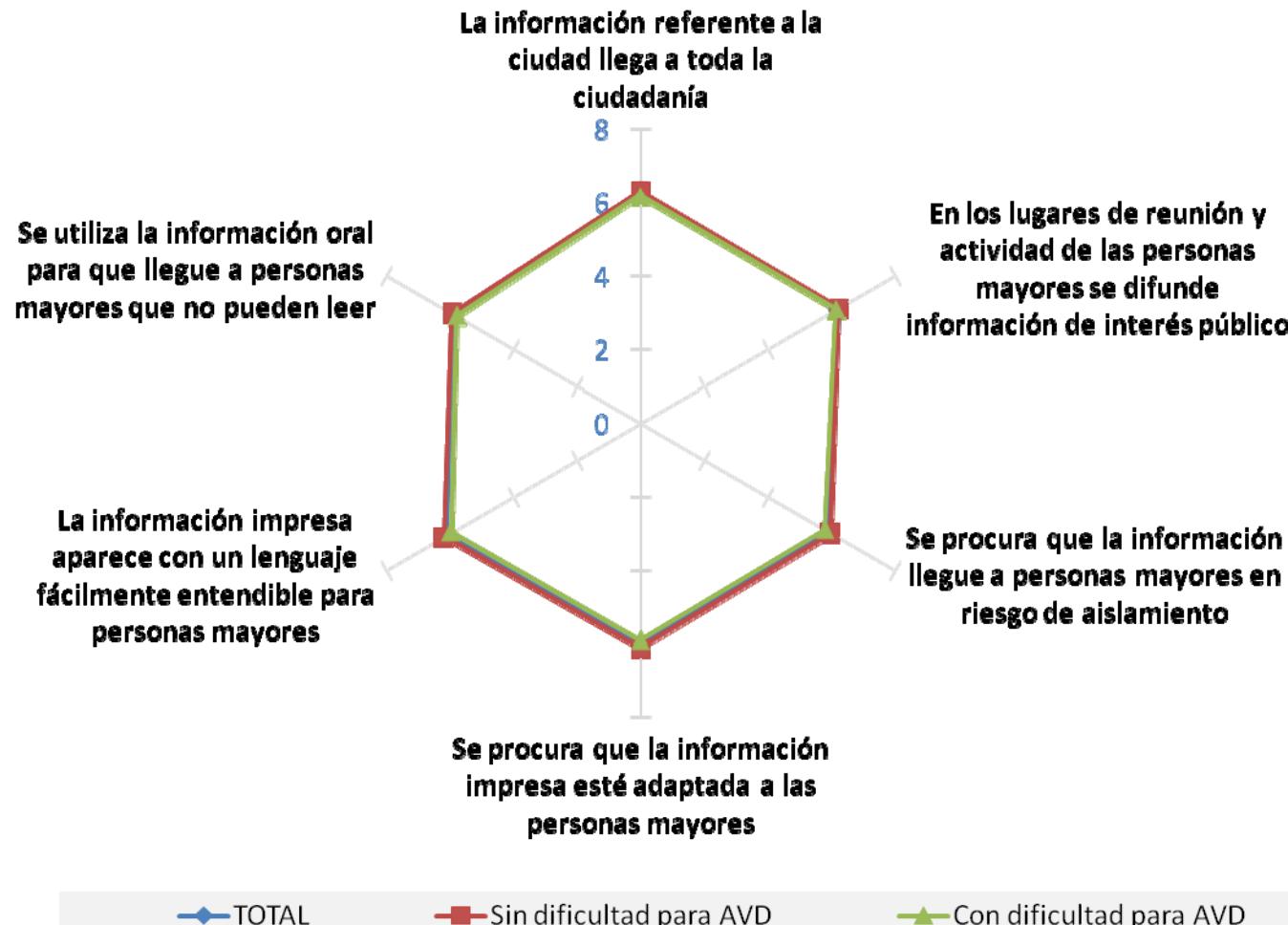
(B .34 – 39) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con la trasmisión de la información según la autonomía en AVD (% satisfechos)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
La información referente a la ciudad llega a toda la ciudadanía	50,0%	51,2%	47,5%
En los lugares de reunión y actividad de las personas mayores se difunde información de interés público	43,2%	44,4%	40,7%
Se procura que la información llegue a personas mayores en riesgo de aislamiento	38,9%	38,8%	39,2%
Se procura que la información impresa esté adaptada a las personas mayores	40,2%	39,1%	42,3%
La información impresa aparece con un lenguaje fácilmente entendible para personas mayores	42,3%	42,8%	41,4%
Se utiliza la información oral para que llegue a personas mayores que no pueden leer	35,8%	34,7%	38,1%
Base	1.300 (100%)	877 (100%)	423 (100%)



4.1. Trasmisión de la información

(B .34 – 39) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con la trasmisión de la información según la autonomía en AVD (Valoración media)





4.1. Trasmisión de la información

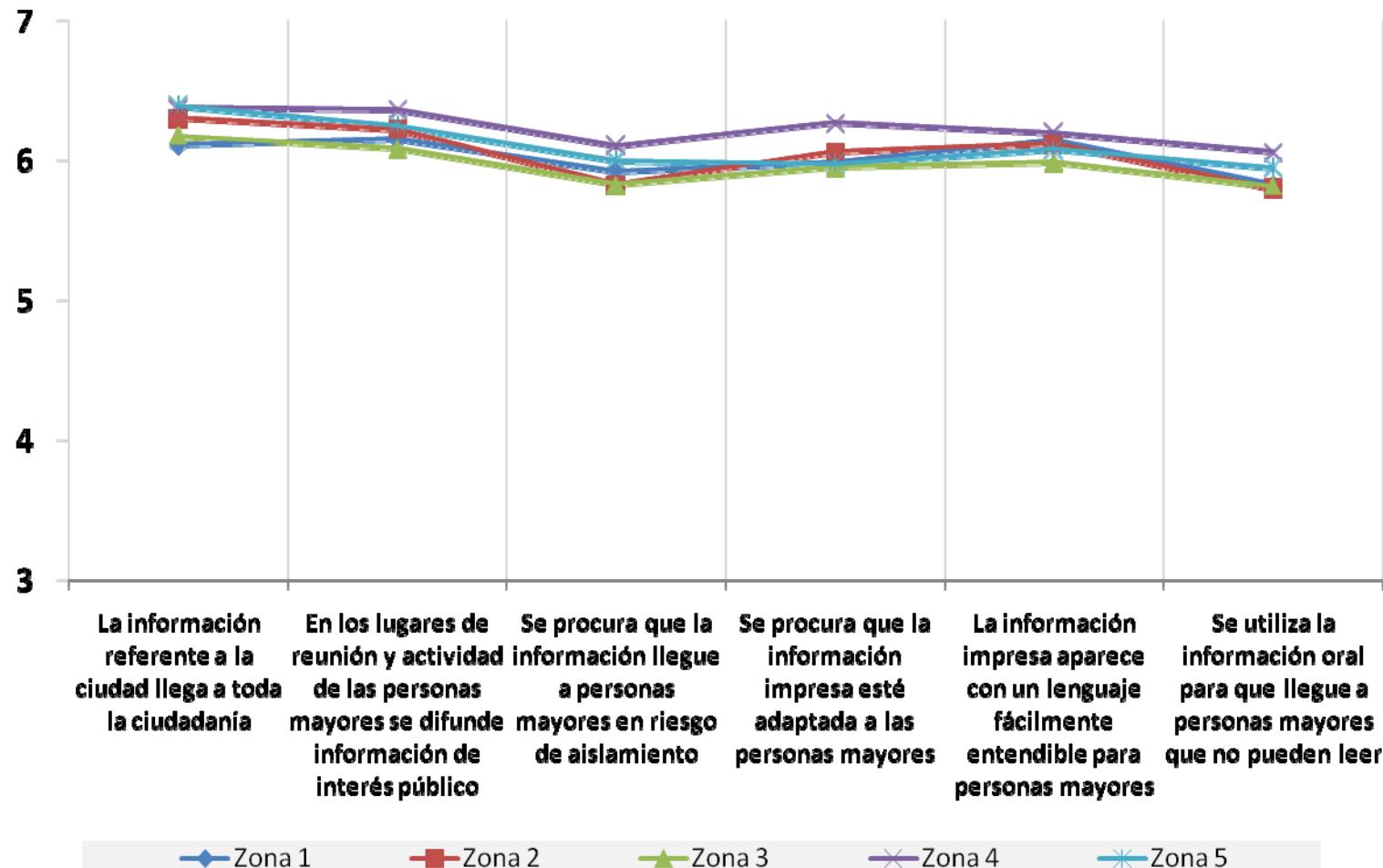
(B .34 – 39) x Zona Valoración de aspectos relacionados con la trasmisión de la información según la zona económica de residencia (% satisfechos)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
La información referente a la ciudad llega a toda la ciudadanía	50,0%	45,4%	52,1%	49,5%	54,4%	48,2%
En los lugares de reunión y actividad de las personas mayores se difunde información de interés público	43,2%	40,4%	44,2%	40,8%	46,4%	45,1%
Se procura que la información llegue a personas mayores en riesgo de aislamiento	38,9%	36,2%	41,2%	37,6%	41,0%	38,9%
Se procura que la información impresa esté adaptada a las personas mayores	40,2%	36,5%	38,2%	41,4%	47,9%	35,2%
La información impresa aparece con un lenguaje fácilmente entendible para personas mayores	42,3%	43,5%	41,2%	42,3%	43,3%	40,9%
Se utiliza la información oral para que llegue a personas mayores que no pueden leer	35,8%	35,4%	32,6%	34,8%	38,7%	38,3%
Base	1.300 (100%)	260 (100%)	267 (100%)	319 (100%)	261 (100%)	193 (100%)



4.1. Trasmisión de la información

(B .34 – 39) x zona Valoración de aspectos relacionados con la trasmisión de la información según la zona económica de residencia (Valoración media)

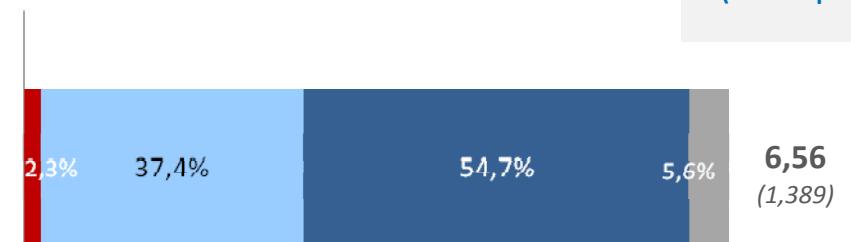




4.2. Educación

(B.40 – 41) Las personas mayores en Madrid...

Las personas mayores tienen oportunidades culturales y de aprendizaje continuo



Tienen la oportunidad de continuar cursando estudios académicos



■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

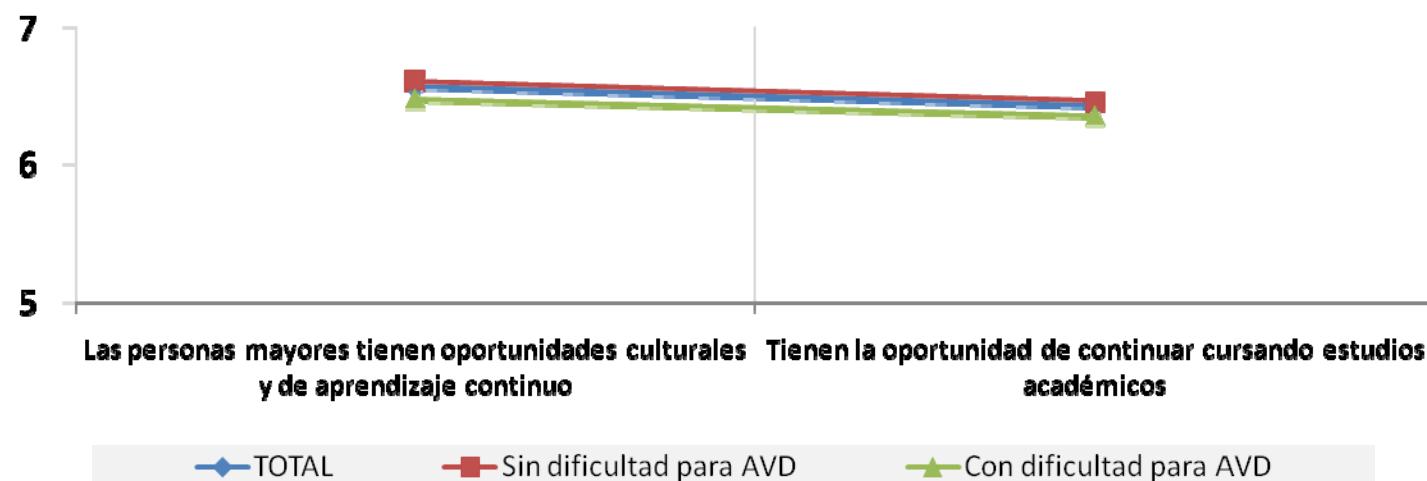
Base = 1.300



4.2. Educación

(B .40 – 41) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con la educación según la autonomía en AVD (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Las personas mayores tienen oportunidades culturales y de aprendizaje continuo	54,7%	57,1%	49,6%
Tienen la oportunidad de continuar cursando estudios académicos	48,0%	50,1%	43,7%
Base	1.300 (100%)	877 (100%)	423 (100%)

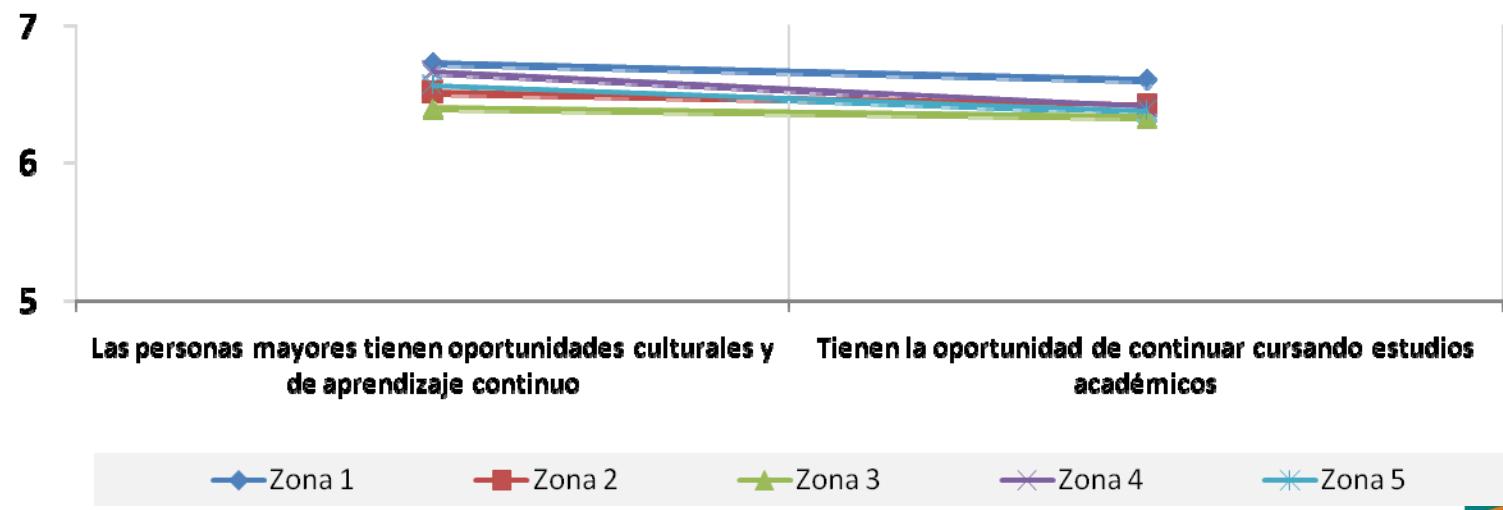




4.2. Educación

(B .40 – 41) x Zona Valoración de aspectos relacionados con la educación según la zona económica de residencia (Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Las personas mayores tienen oportunidades culturales y de aprendizaje continuo	54,7%	58,1%	53,2%	52,7%	59,0%	49,7%
Tienen la oportunidad de continuar cursando estudios académicos	48,0%	51,5%	50,6%	46,4%	46,0%	45,1%
Base	1.300 (100%)	260 (100%)	267 (100%)	319 (100%)	261 (100%)	193 (100%)





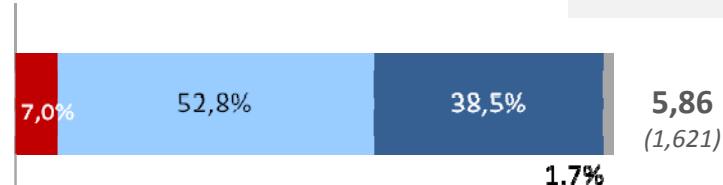
4.3. Elementos tecnológicos y escucha al ciudadano

(B.42 – 46) A las personas mayores en Madrid...

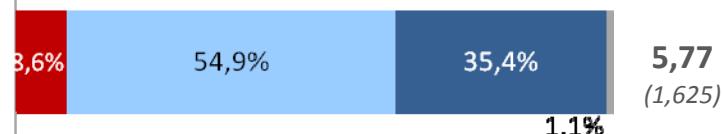
Media
(desvi. típica)

Elementos tecnológicos y digitales

Los elementos tecnológicos están adaptados a las necesidades de las personas mayores



Los servicios de respuesta telefónica están adaptados a las necesidades de las personas mayores



El manejo de Internet es fácil para las personas mayores



Existen acciones de formación para facilitar el acceso de las personas mayores a las nuevas tecnologías



Escucha

La administración pública dispone de distintos servicios para recoger la opinión de las personas mayores





4.3. Elementos tecnológicos y escucha al ciudadano

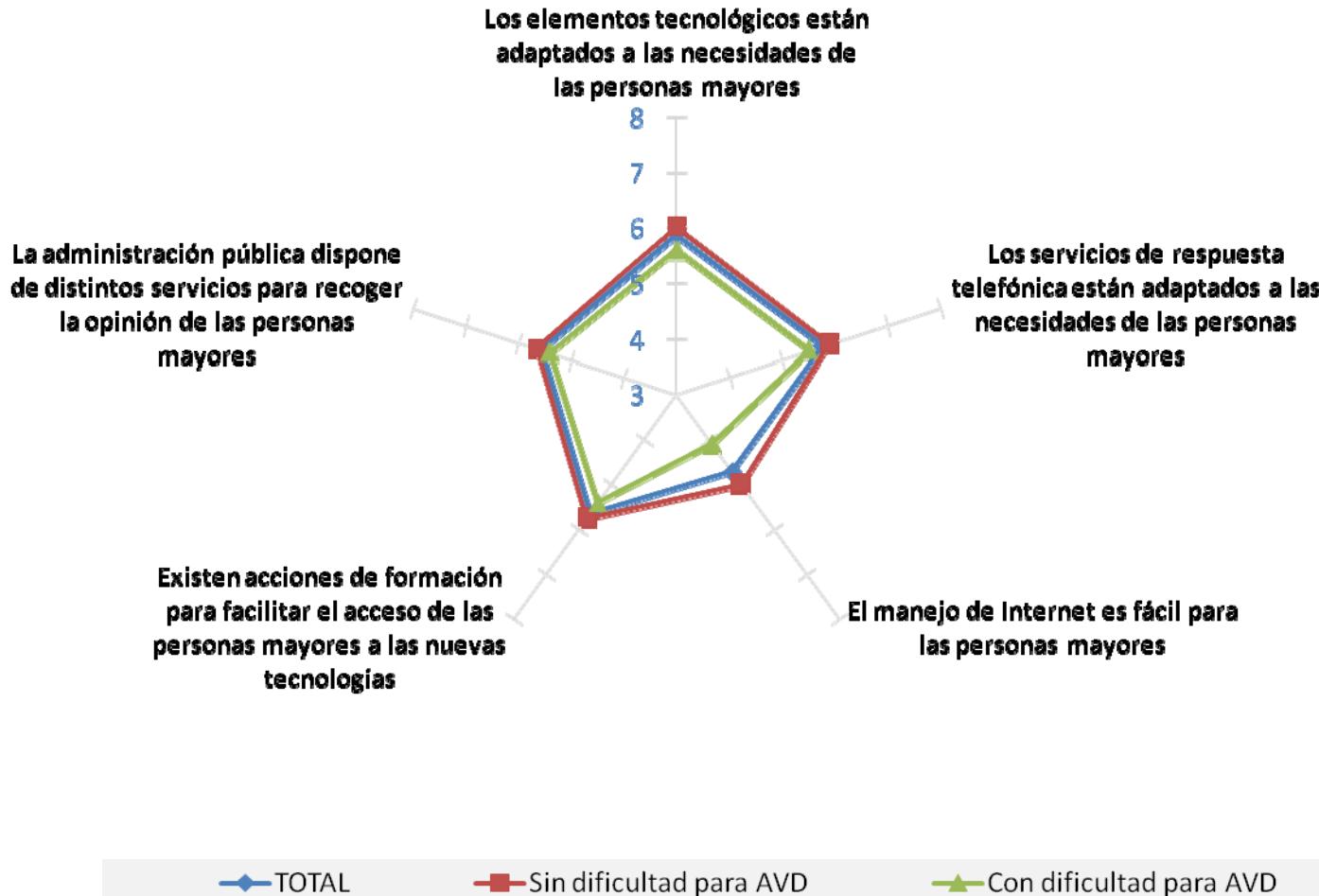
(B .42 – 46) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados con los elementos tecnológicos y la escucha al ciudadano según la autonomía en AVD
(% satisfechos)

		TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
Elementos tecnológicos y digitales	Los elementos tecnológicos están adaptados a las necesidades de las personas mayores	38,5%	41,4%	32,4%
	Los servicios de respuesta telefónica están adaptados a las necesidades de las personas mayores	35,4%	37,7%	30,5%
	El manejo de Internet es fácil para las personas mayores	18,0%	21,2%	11,3%
	Existen acciones de formación para facilitar el acceso de las personas mayores a las nuevas tecnologías	33,4%	36,0%	27,9%
Escucha	La administración pública dispone de distintos servicios para recoger la opinión de las personas mayores	30,0%	30,7%	28,6%
	Base	1.300 (100%)	877 (100%)	423 (100%)



4.3. Elementos tecnológicos y escucha al ciudadano

(B .42 – 46) x D.C.4 Valoración de aspectos relacionados los elementos tecnológicos y la escucha al ciudadano según la autonomía en AVD (Valoración media)





4.3. Elementos tecnológicos y escucha al ciudadano

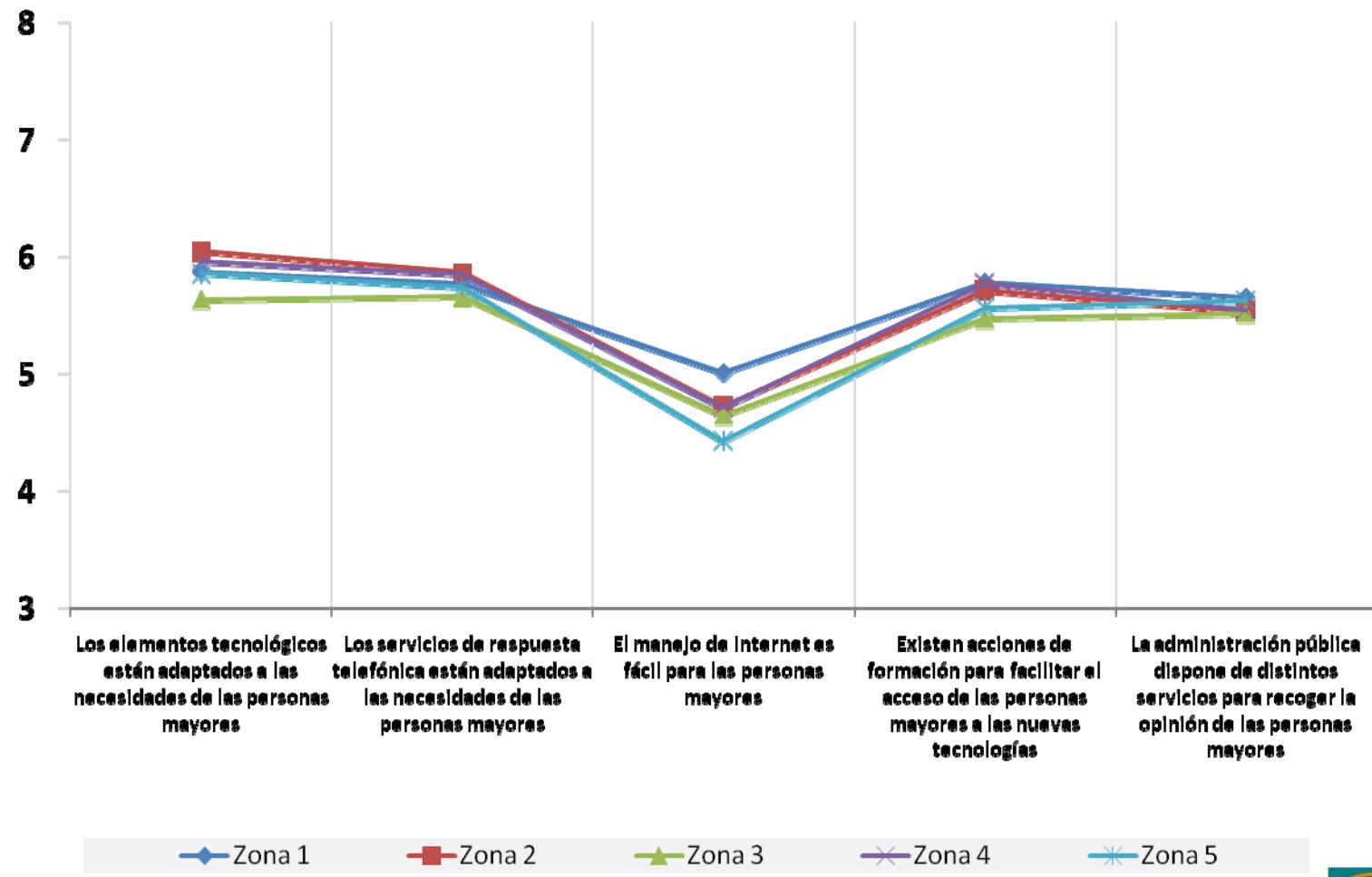
(B .42 – 46) x Zona Valoración de aspectos relacionados con los elementos tecnológicos y la escucha al ciudadano según la zona económica de residencia (% satisfechos)

		TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Elementos tecnológicos	Los elementos tecnológicos están adaptados a las necesidades de las personas mayores	38,5%	41,5%	41,9%	33,5%	40,6%	34,7%
	Los servicios de respuesta telefónica están adaptados a las necesidades de las personas mayores	35,4%	37,3%	35,2%	32,9%	37,5%	34,2%
	El manejo de Internet es fácil para las personas mayores	18,0%	24,6%	17,6%	16,3%	18,4%	11,9%
	Existen acciones de formación para facilitar el acceso de las personas mayores a las nuevas tecnologías	33,4%	37,3%	36,0%	27,3%	36,0%	31,1%
Escucha	La administración pública dispone de distintos servicios para recoger la opinión de las personas mayores	30,0%	32,7%	29,2%	29,2%	29,9%	29,0%
	Base	1.300 (100%)	260 (100%)	267 (100%)	319 (100%)	261 (100%)	193 (100%)



4.3. Elementos tecnológicos y escucha al ciudadano

(B .42 – 46) x zona **Valoración de aspectos relacionados con los elementos tecnológicos y la escucha al ciudadano según la zona económica de residencia (Valoración media)**





5.

Valoración general

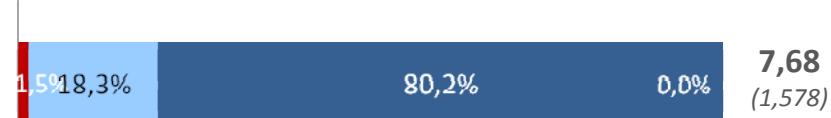


5.1. Valoración general

(B.47 – 48) **Valoración de las personas que han respondido al cuestionario C.A. II**

Media
(desv. típica)

En general puedo decir que estoy satisfecho/a de vivir en Madrid



7,68
(1,578)

Considero que Madrid es una ciudad amigable con las personas mayores



6,93
(1,782)

■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 1.300

Valoración del total de personas encuestadas (cuestionarios C.A. I, II y III)

Media

En general puedo decir que estoy satisfecho/a de vivir en Madrid



7,65

Considero que Madrid es una ciudad amigable con las personas mayores



7,21

■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

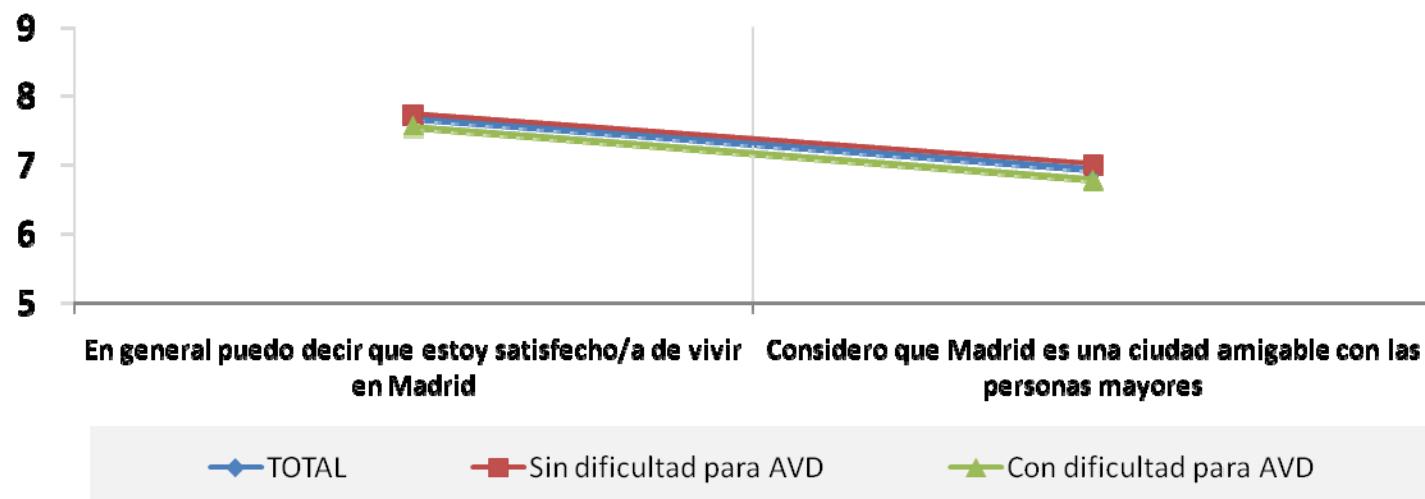
Base = 3.600



5.1. Valoración general

(B .47 – 48) x D.C.4 Valoración general según la autonomía en AVD
(Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Sin dificultad para AVD	Con dificultad para AVD
En general puedo decir que estoy satisfecho/a de vivir en Madrid	80,2%	80,4%	79,7%
Considero que Madrid es una ciudad amigable con las personas mayores	61,7%	62,6%	59,8%
Base	1.300 (100%)	877 (100%)	423 (100%)

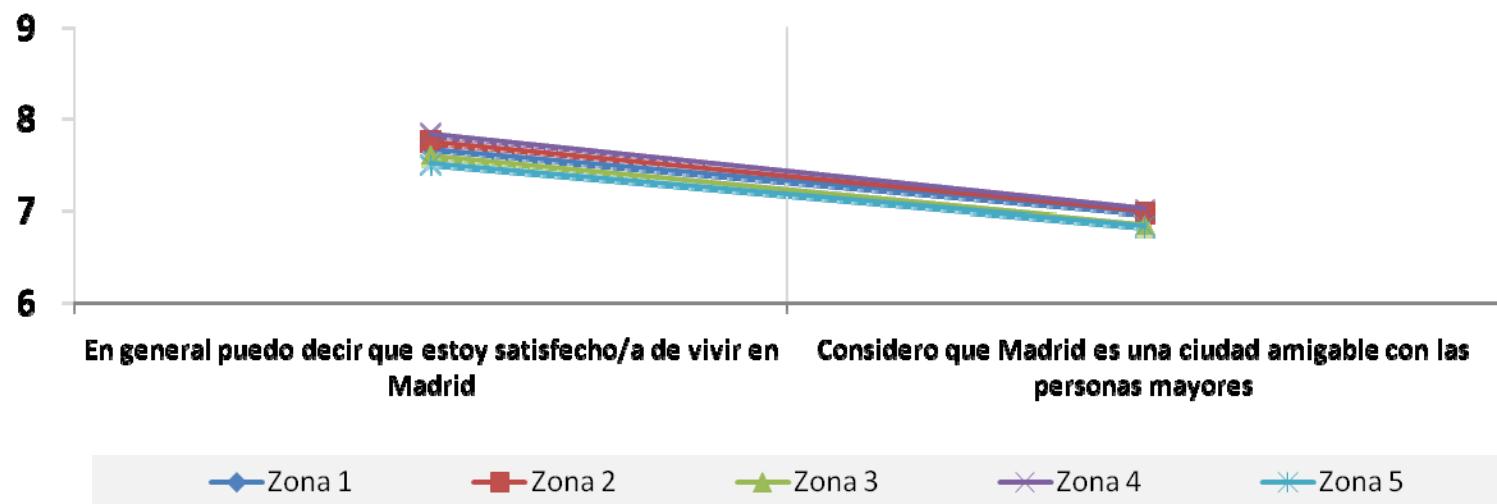




5.1. Valoración general

(B .47 – 48) x Zona Valoración general según la zona económica de residencia
(Tabla: % satisfechos – Gráfico: Valoración media)

	TOTAL	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
En general puedo decir que estoy satisfecho/a de vivir en Madrid	80,2%	81,2%	79,4%	80,6%	84,3%	73,6%
Considero que Madrid es una ciudad amigable con las personas mayores	61,7%	63,1%	64,0%	60,5%	59,8%	61,1%
Base	1.300 (100%)	260 (100%)	267 (100%)	319 (100%)	261 (100%)	193 (100%)





¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



¡MADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE FAMILIA, SERVICIOS
SOCIALES Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

