

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

Presentación de los resultados del estudio de satisfacción de Personas  
socias de Centros Municipales de Mayores

Noviembre 2019

# Índice

0 - Ficha Técnica	3
1 - Inscripción como socio, cumplimiento de objetivos y notoriedad	6
2 - Uso y valoración de los servicios y actividades ofertadas en los CMM	12
3 - Estructura organizativa del servicio	19
4 - Experiencia de las personas usuarias	23
5 - Sugerencias y reclamaciones	27
6 - Datos de clasificación	31

# 0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

# 0.1. Ficha técnica

## Universo

Personas socias de Centros Municipales de Mayores incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y que disponían de número de teléfono (11.852 registros con números de teléfono de una base total de 15.000 personas usuarias )

## Tamaño y error muestral

1200 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de  $\pm 2,88\%$  (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 de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

## Fechas de recogida de la información

Del 26 de septiembre al 3 de octubre de 2019

## Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - [www.sigmados.com](http://www.sigmados.com)

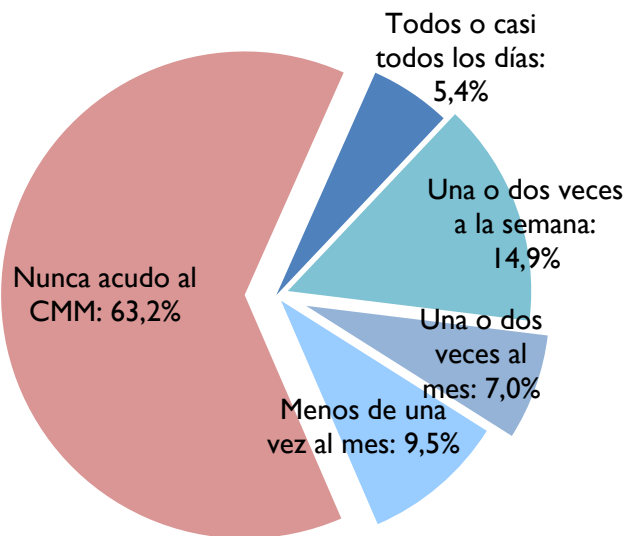
## 0.2. Caracterización de la muestra

En la actualidad y de forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal para Mayores (CMM)?

PERSONAS CONTACTADAS

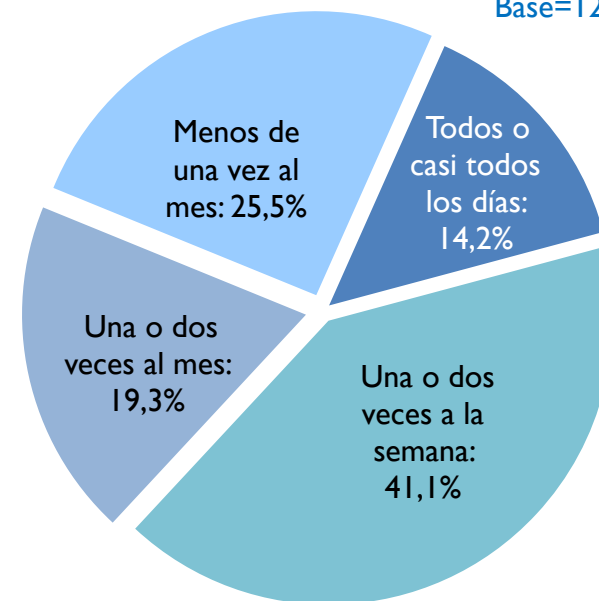
Base=3486

(Si nunca acude al CMM  
→ fin de entrevista)



PERSONAS ENCUESTADAS

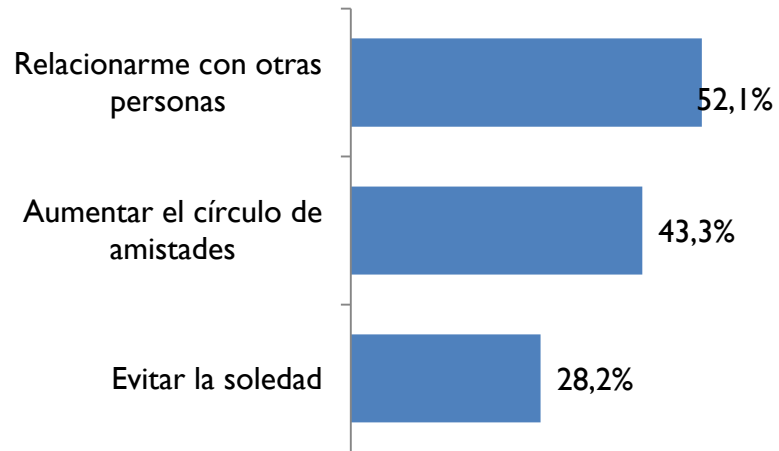
Base=1200



# I. Inscripción como socio/a, cumplimiento de objetivos y notoriedad de los CMM

# Adhesión a los Centros Municipales de Mayores

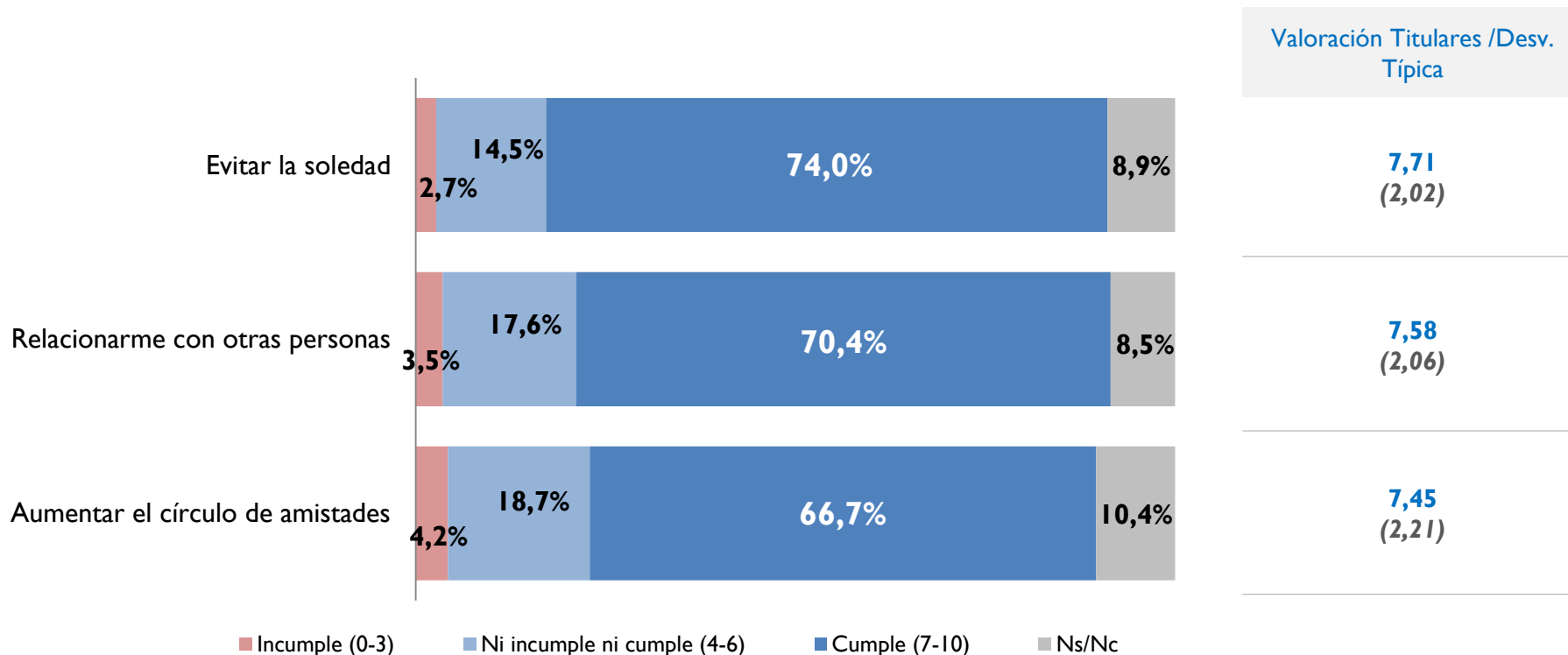
¿Cuál de las siguientes cuestiones le motivaron a hacerse socio del CMM?



Base=1200

# Adhesión a los Centros Municipales de Mayores

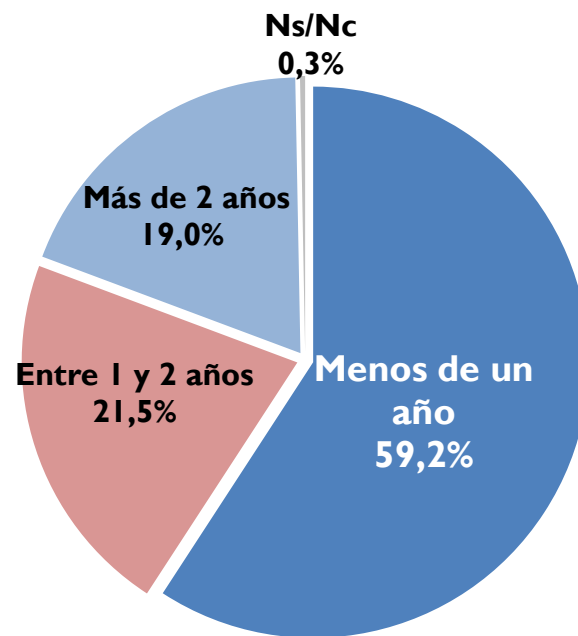
Si alguno de estos objetivos le ha motivado a hacerse socio de un Centro Municipal de Mayores. Por favor, dígame en qué medida cree usted que se ha cumplido.





# Adhesión a los Centros Municipales de Mayores

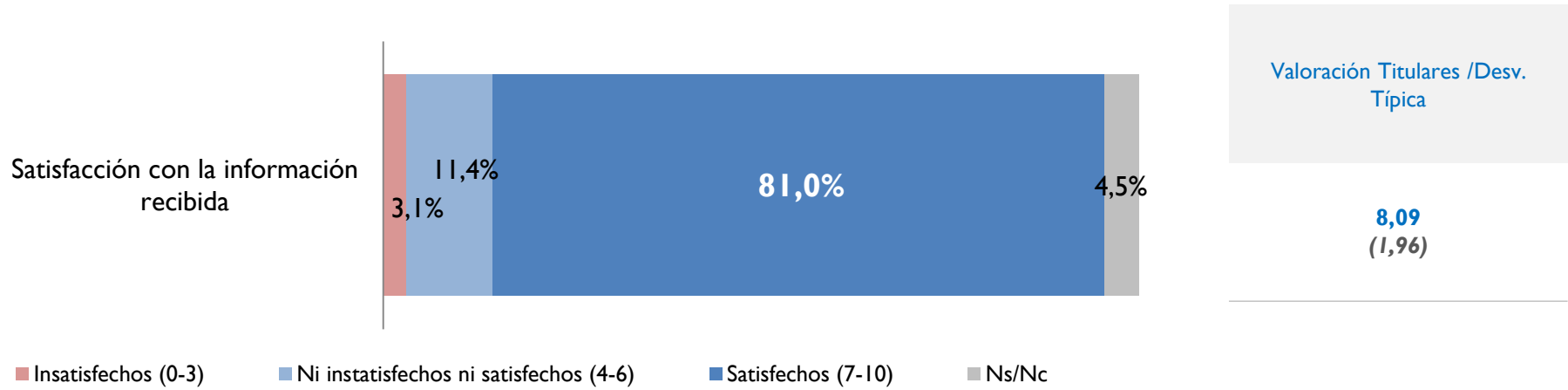
¿Desde hace cuánto acude al Centro Municipal de Mayores?



Base=1200

# Programas y servicios CMM

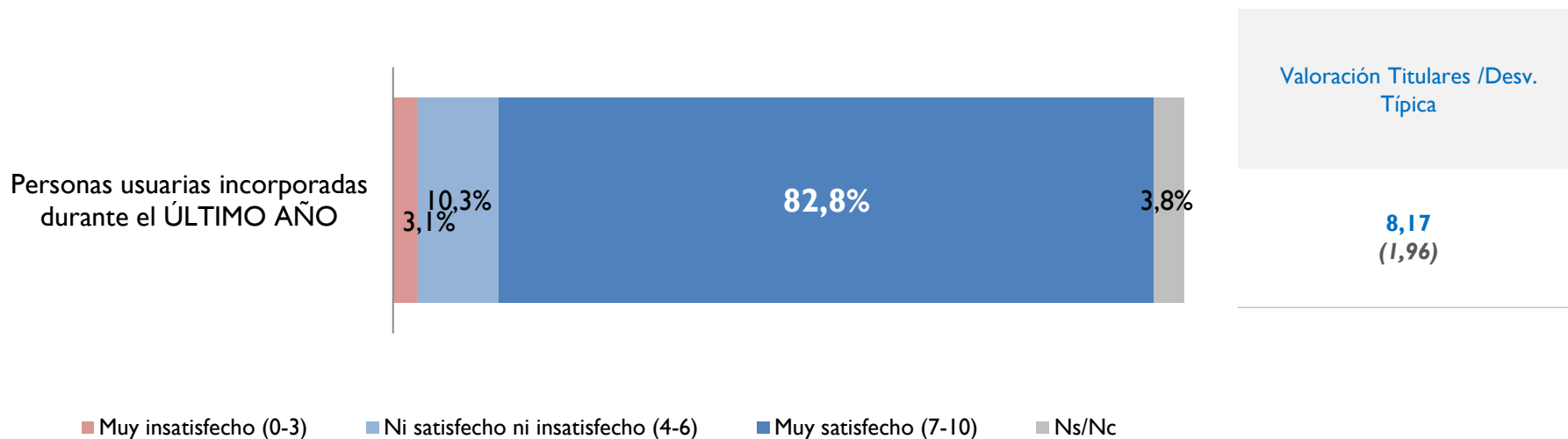
Grado de satisfacción con la información que recibió sobre los programas y servicios en el momento de su incorporación al centro de mayores



Base = 1200

# Programas y servicios CMM

Grado de satisfacción de las personas usuarias que se incorporaron en el ÚLTIMO AÑO, con la información que recibieron sobre los programas y servicios del centro de mayores

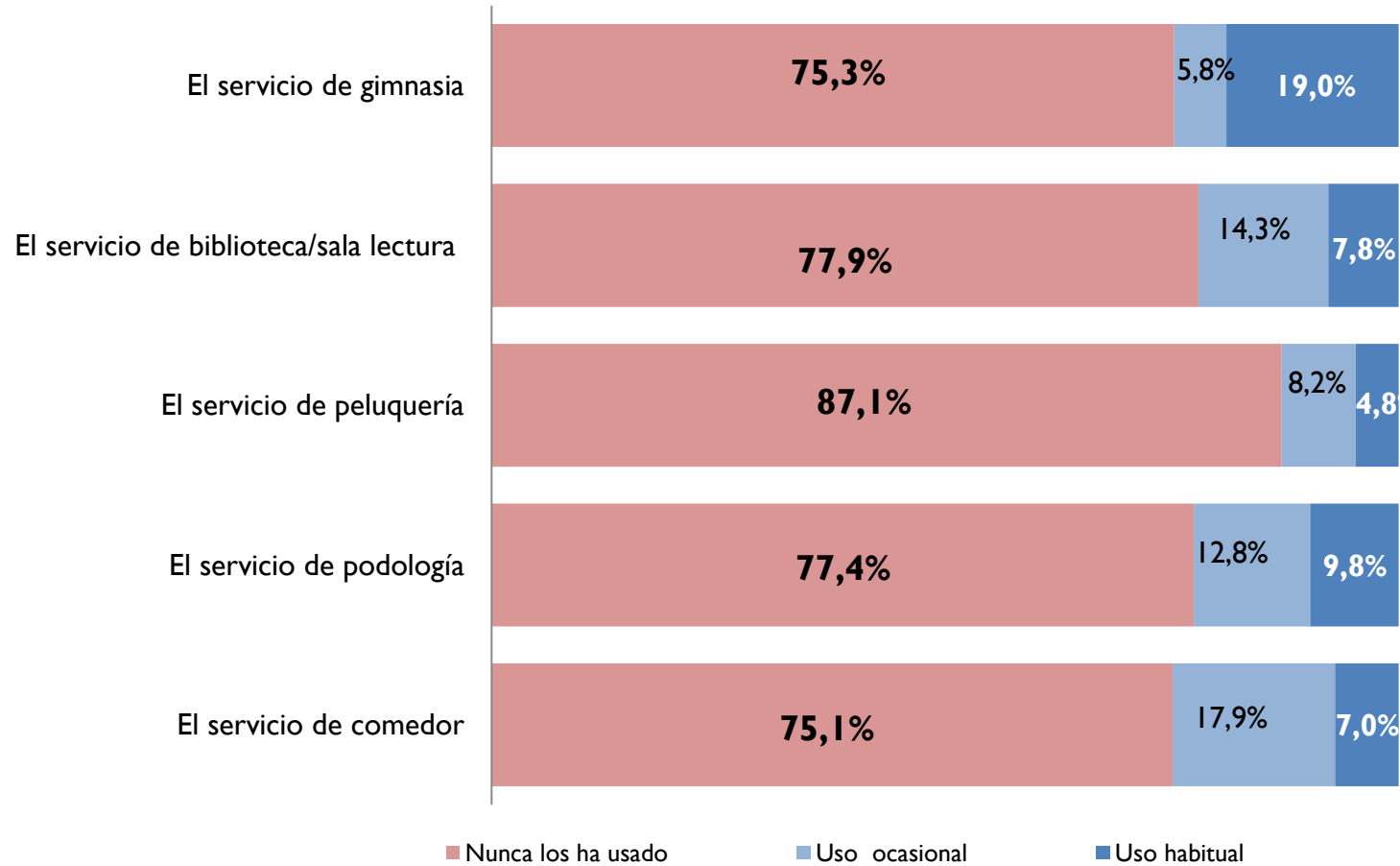


Base = 710

## 2. Uso y valoración de los servicios y actividades ofertadas en los CMM

# Servicios y actividades ofertadas

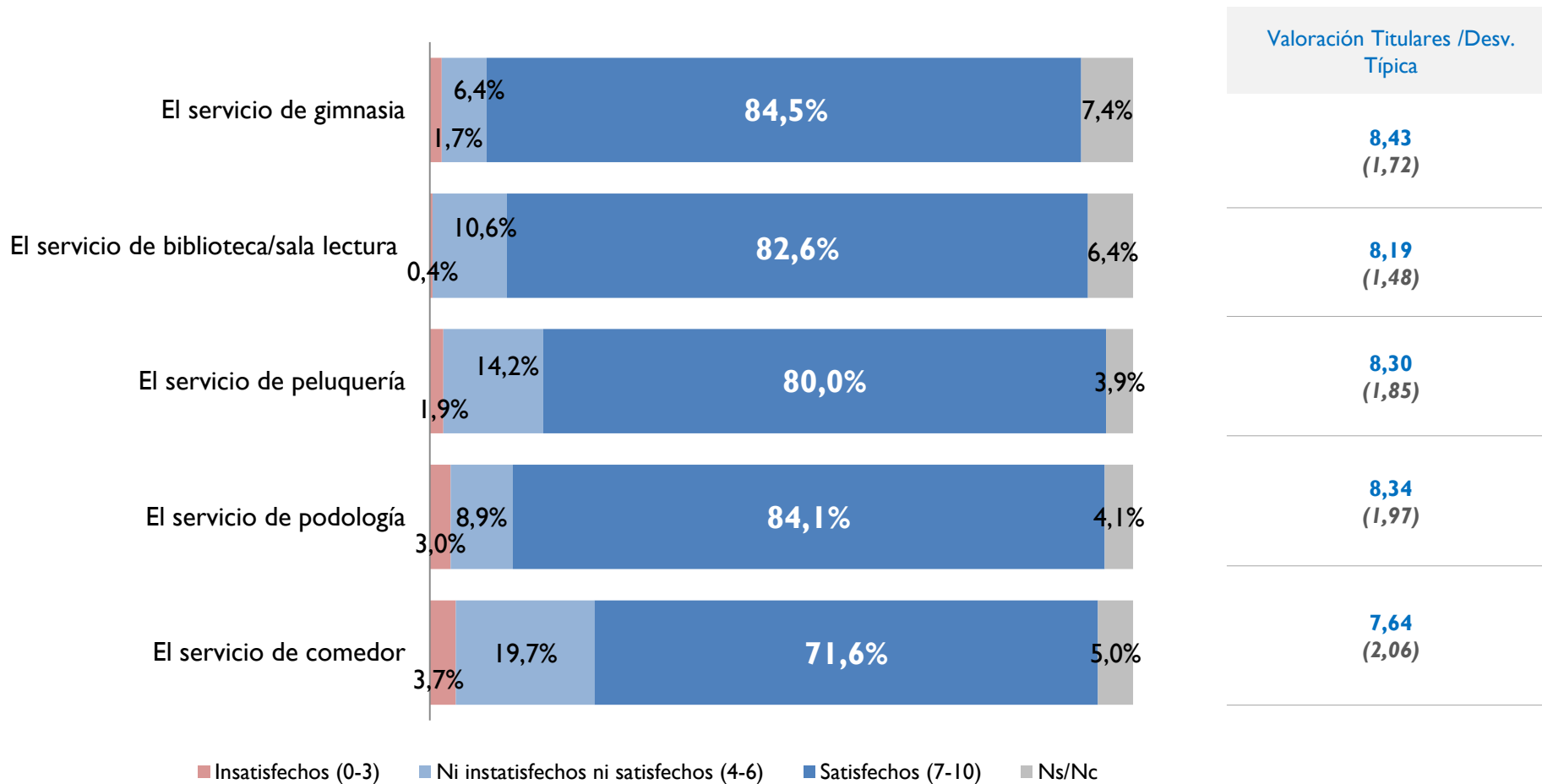
## Uso de los servicios ofertados en los CMM



Base = 1200

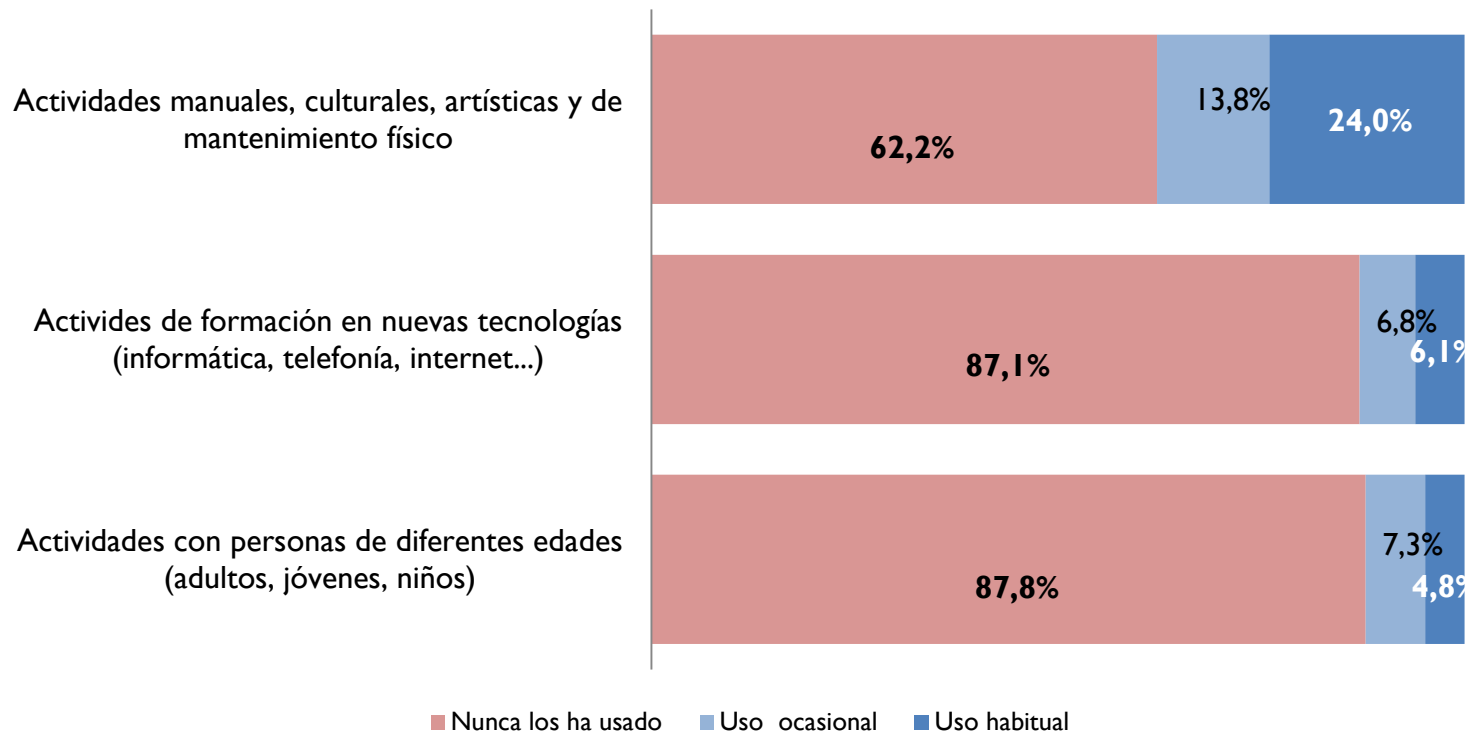
# Servicios y actividades ofertadas

## Satisfacción con los servicios utilizados en los CMM



# Servicios y actividades ofertadas

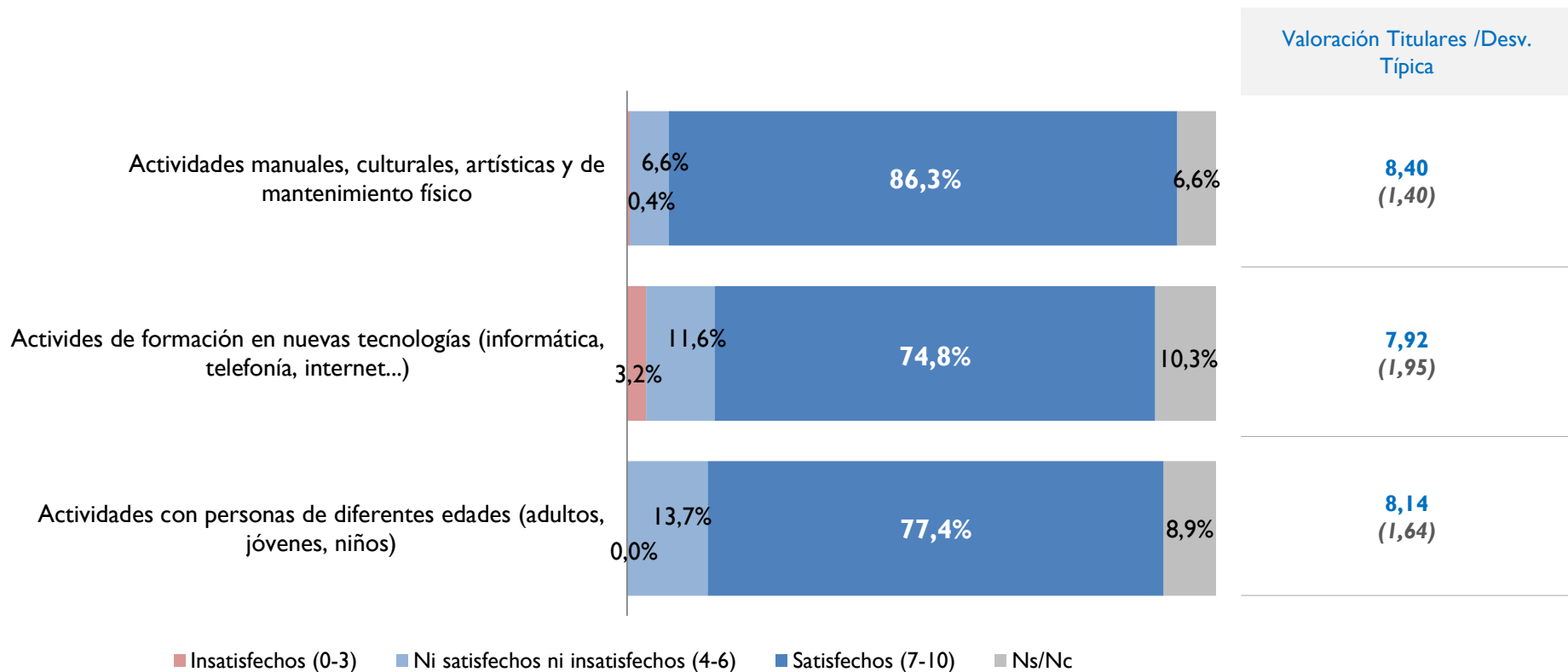
## Realización de las actividades ofertadas en los CMM



Base = 1200

# Servicios y actividades ofertadas

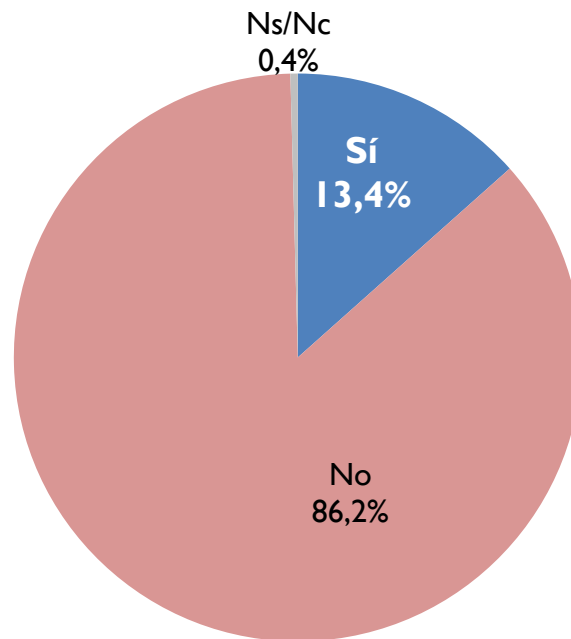
## Satisfacción con las actividades que ha realizado en los CMM





## Utilización de aulas informáticas

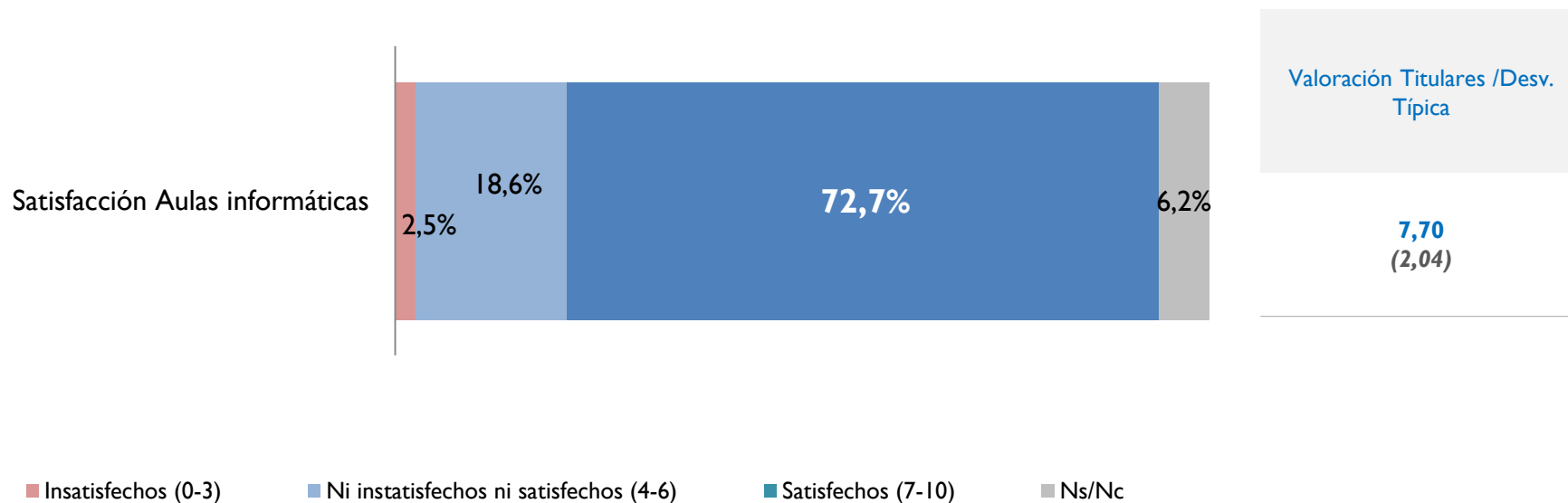
¿Acude o ha acudido a las aulas informáticas de los CMM?



Base = 1200

# Utilización de aulas informáticas

## Grado de satisfacción con las aulas informáticas

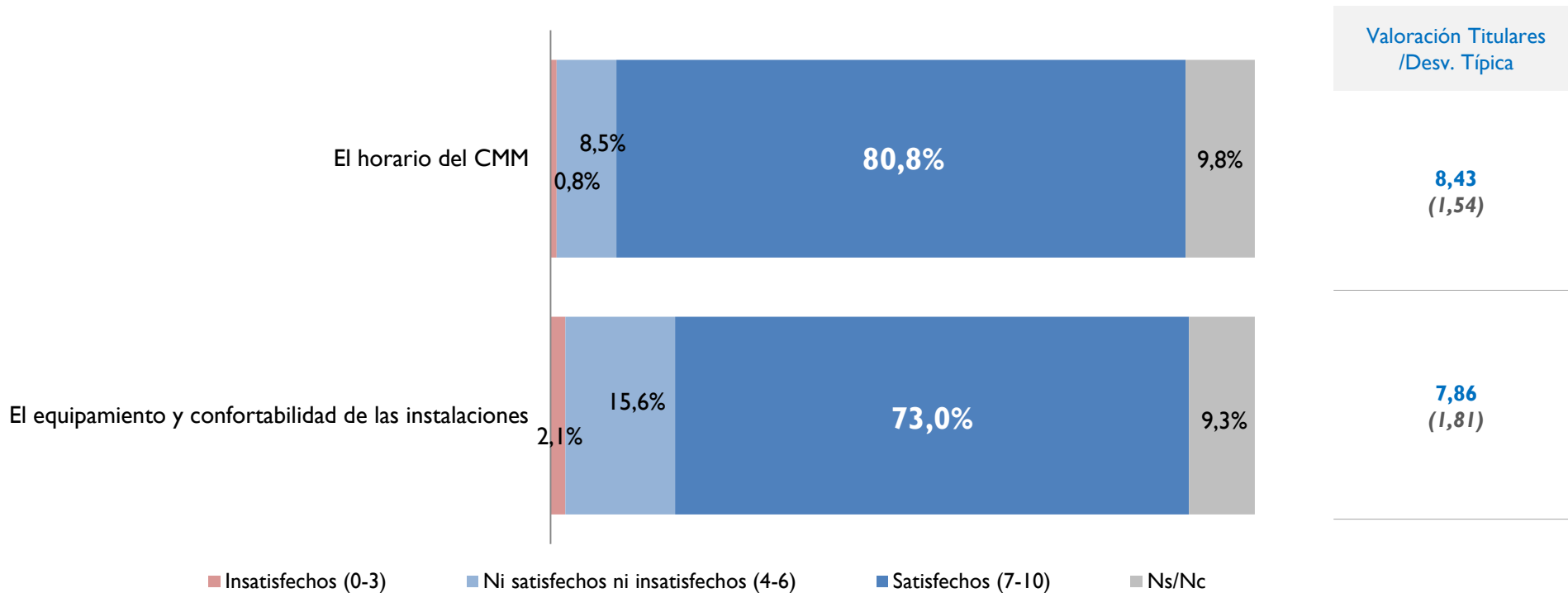


Base=161

### 3. Estructura organizativa del servicio

# Estructura organizativa de los CMM

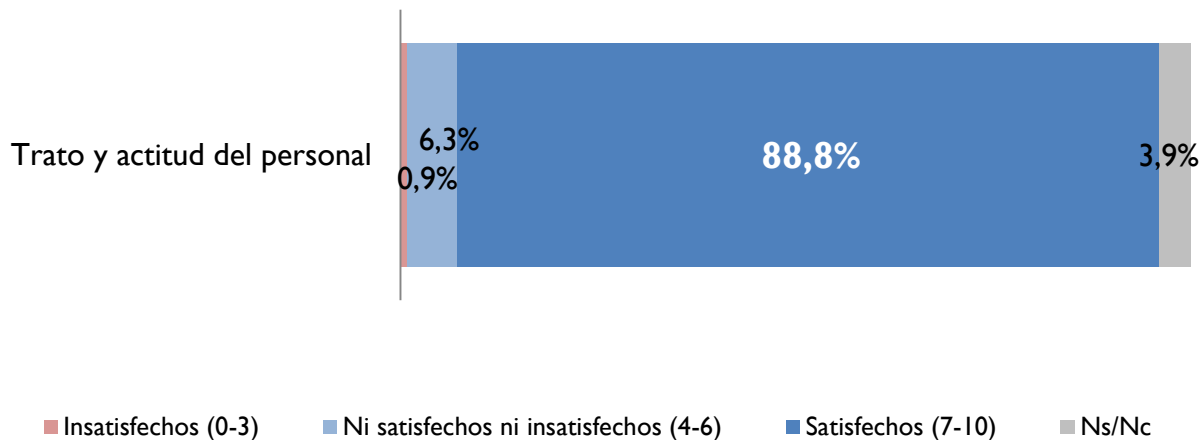
Satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su Centro Municipal de Mayores



Base = 1200

# Profesionales que desarrollan la actividad

Satisfacción con el trato y la actitud de los profesionales que intervienen en la prestación del servicio



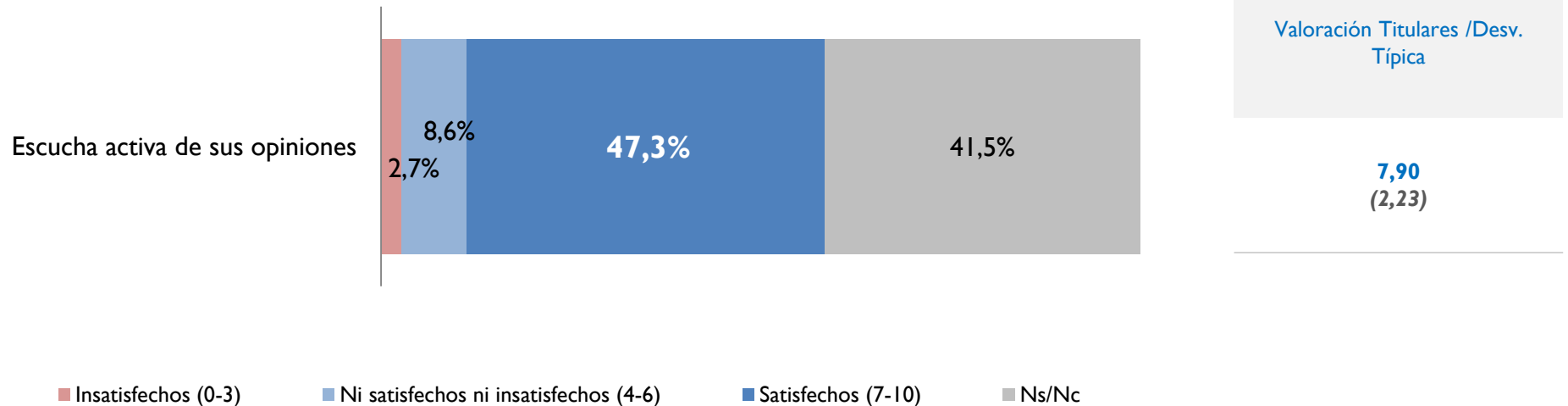
Valoración Titulares /Desv.  
Típica

**8,60**  
**(1,49)**

Base = 1200

# Profesionales que desarrollan la actividad

Satisfacción con el grado en que sus opiniones son escuchadas en el CMM

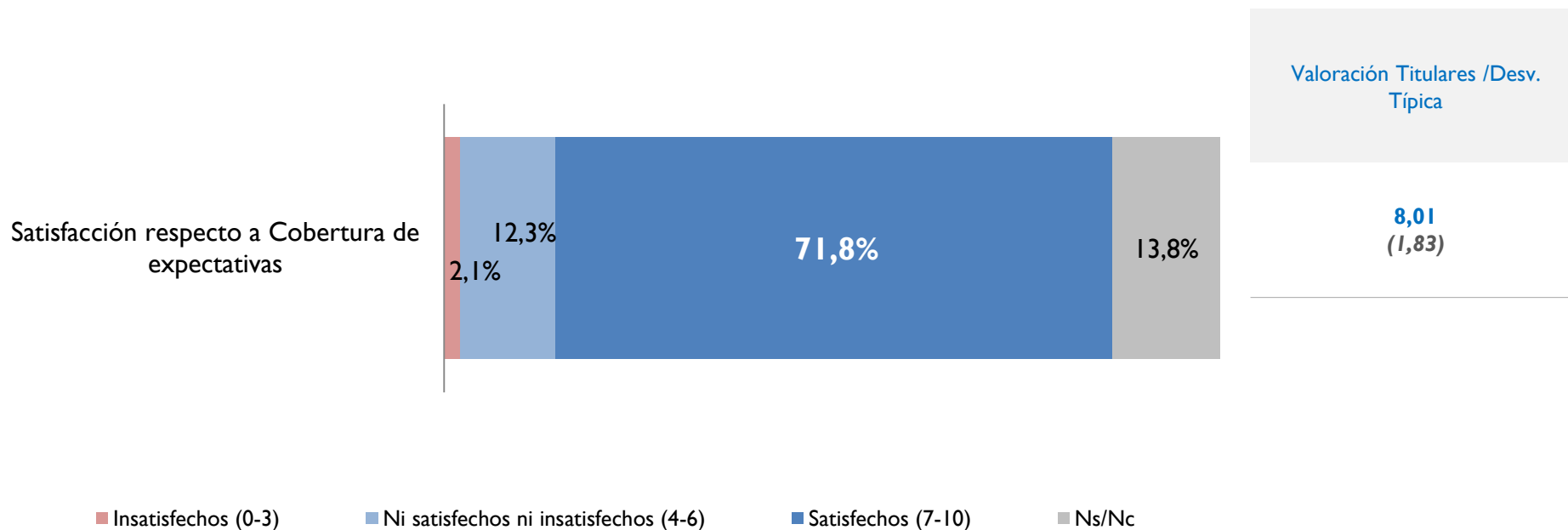


Base = 1200

## 4. Experiencia de las personas usuarias

# Cobertura de expectativas

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas

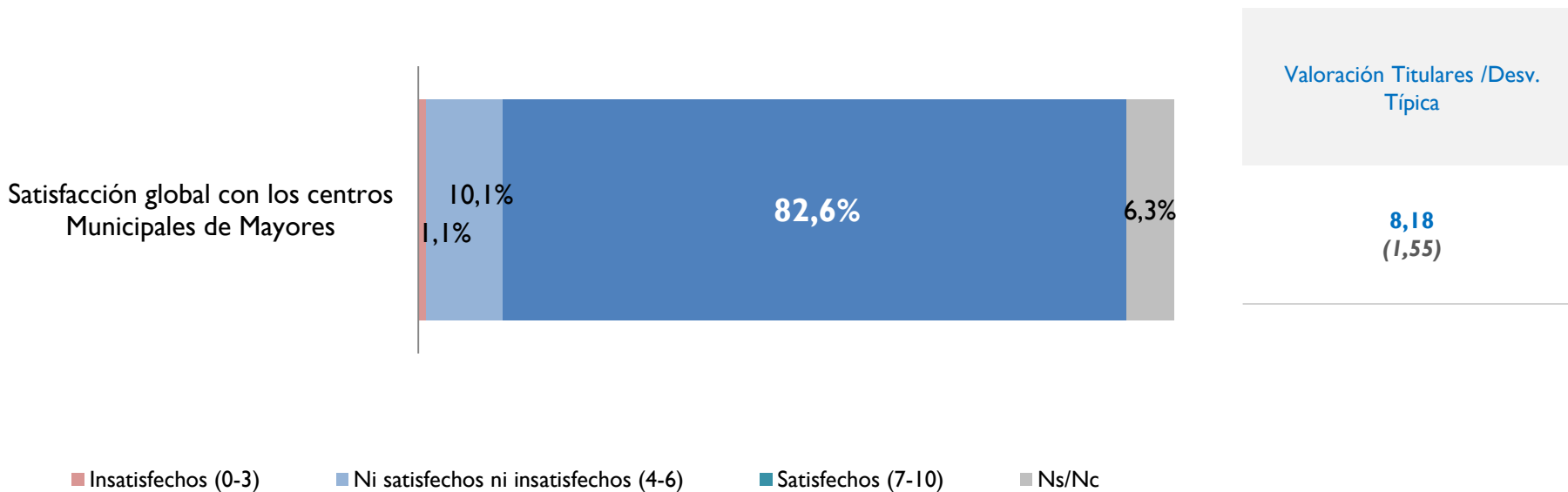


Base = 1200



# Indicador de satisfacción global de usuarios/as

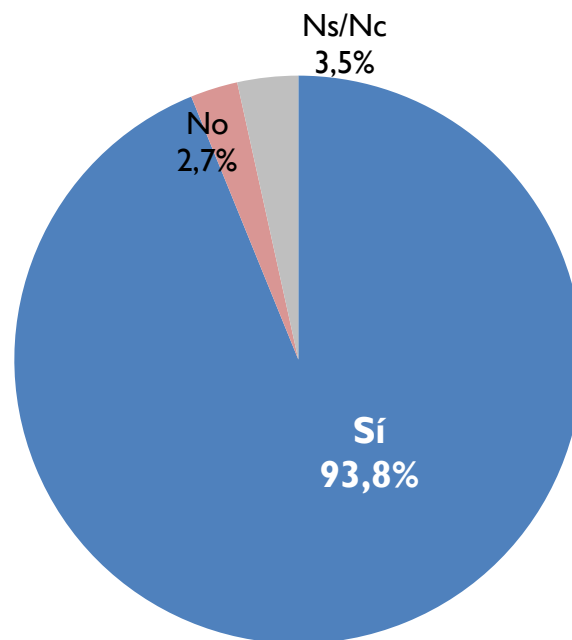
En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del Centro Municipal de Mayores al que acude ¿cuál es su grado de satisfacción general?



Base = 1200

## Grado de recomendación

¿Recomendaría usted el Centro Municipal de Mayores a otras personas?

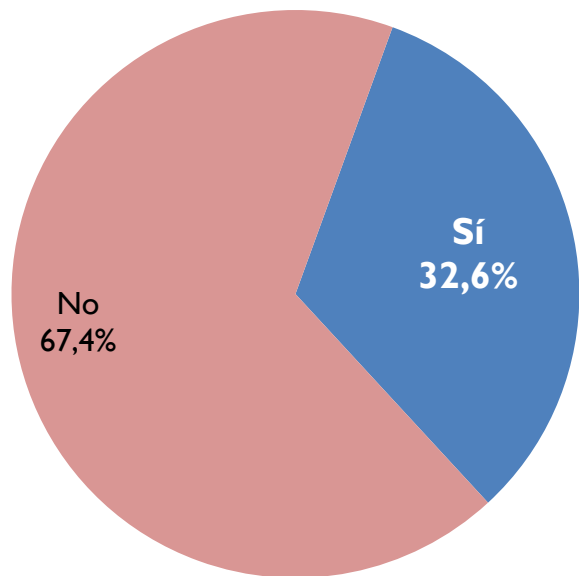


Base = 1200

## 5. Sugerencias y reclamaciones

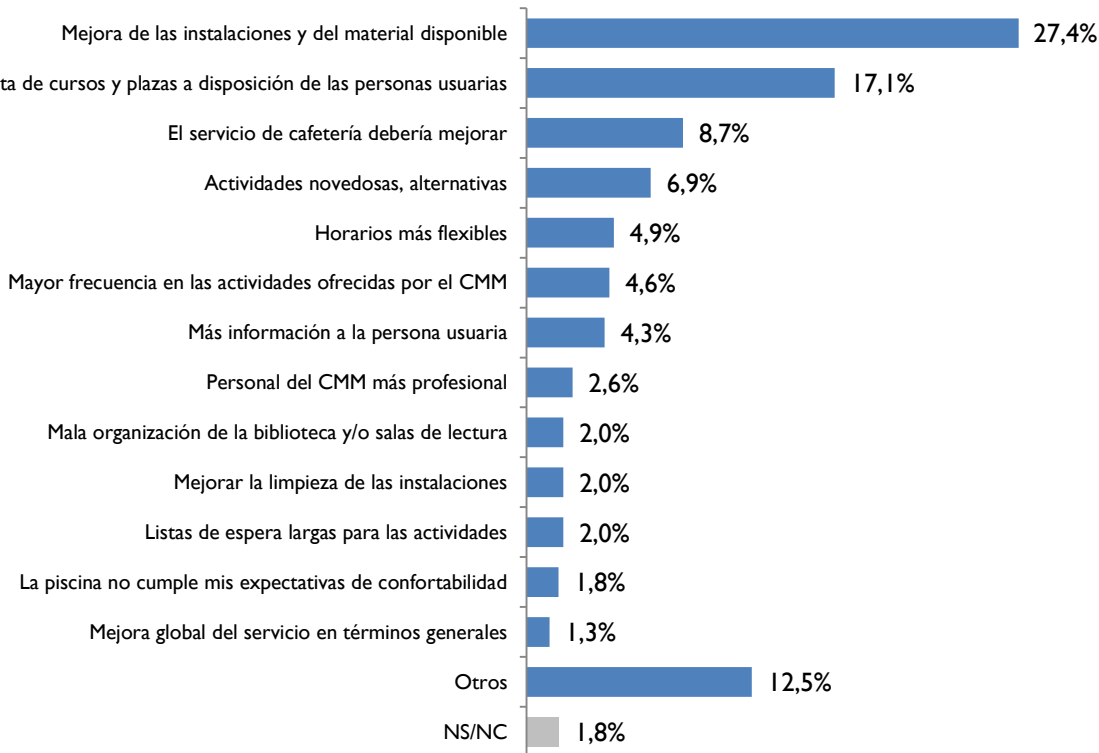
# Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base = 1200

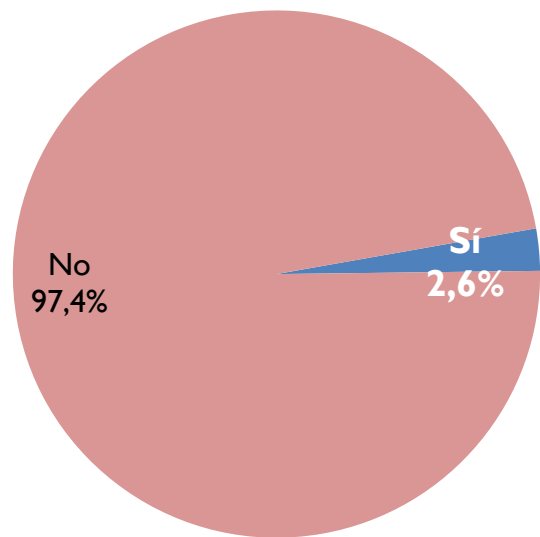
¿Cuál?



Base=391

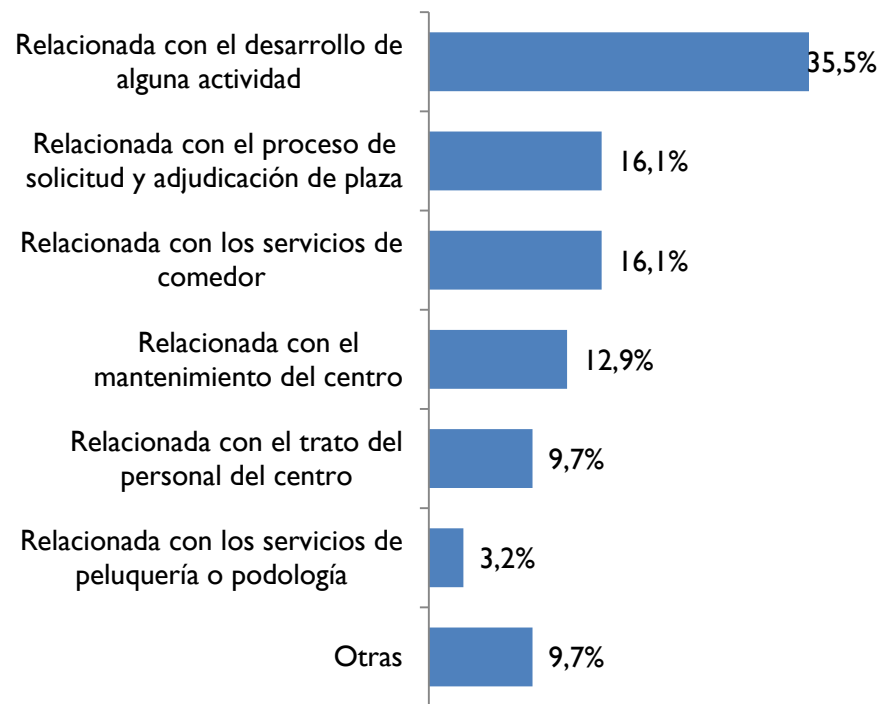
# Quejas y reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia sobre el CMM al que acude?



Base = 1200

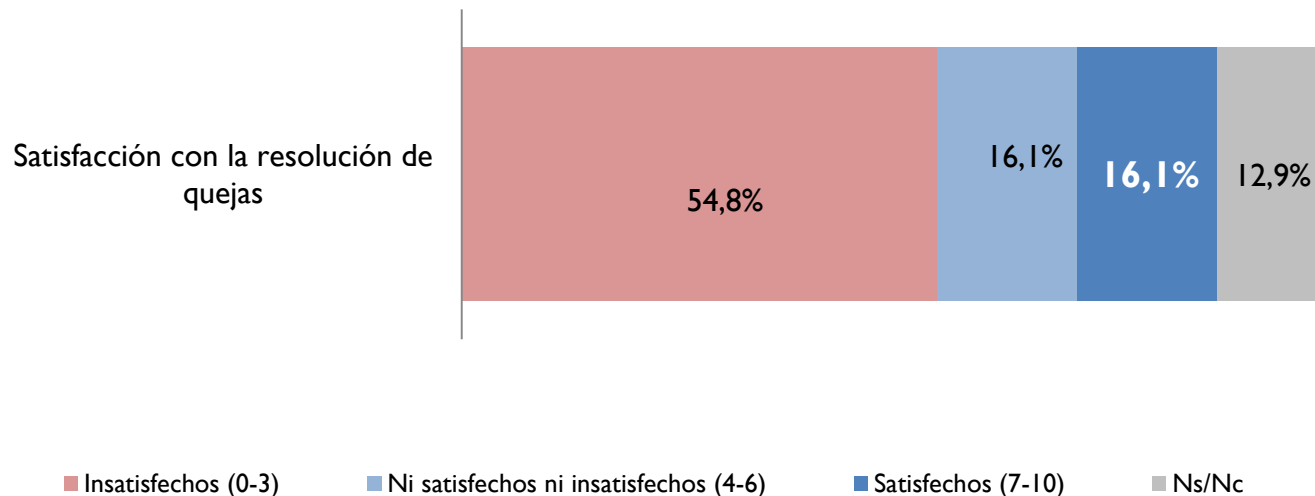
Contenido



Base=31

## Quejas y reclamaciones

Grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación y resolución



Valoración Titulares /Desv.  
Típica

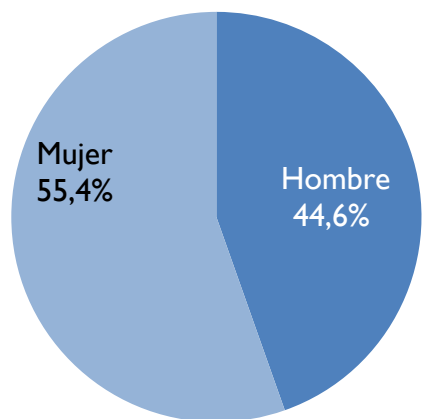
**3,07**  
(3,44)

Base=31

## 6. Datos de clasificación

## Datos de clasificación

### Género del titular del servicio



### Edad del titular del servicio

