

**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 Podología del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de
Podología

Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales

Diciembre 2022



Índice.

0. Ficha técnica	3
1. Notoriedad	4
2. Indicadores de impacto	8
3. Organización y prestación	12
4. Equipo de profesionales	16
5. Relación calidad-precio	18
6. Incidencias	21
7. Valoración global del servicio	25
8. Matriz de actuación estratégica	30
9. Matriz de lealtad	34
10. Datos de clasificación	36

Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Servicio de Podología incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	800 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 3,4% (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:	Del 18 al 30 de noviembre de 2022
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es

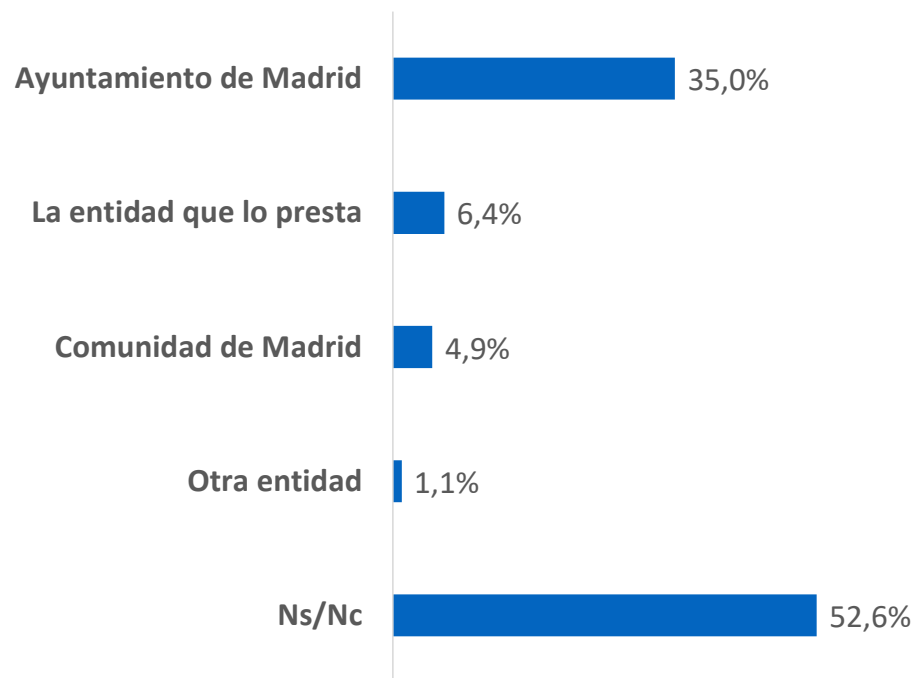
Notoriedad.

Conocimiento del servicio e iniciativa en su solicitud.



Entidad.

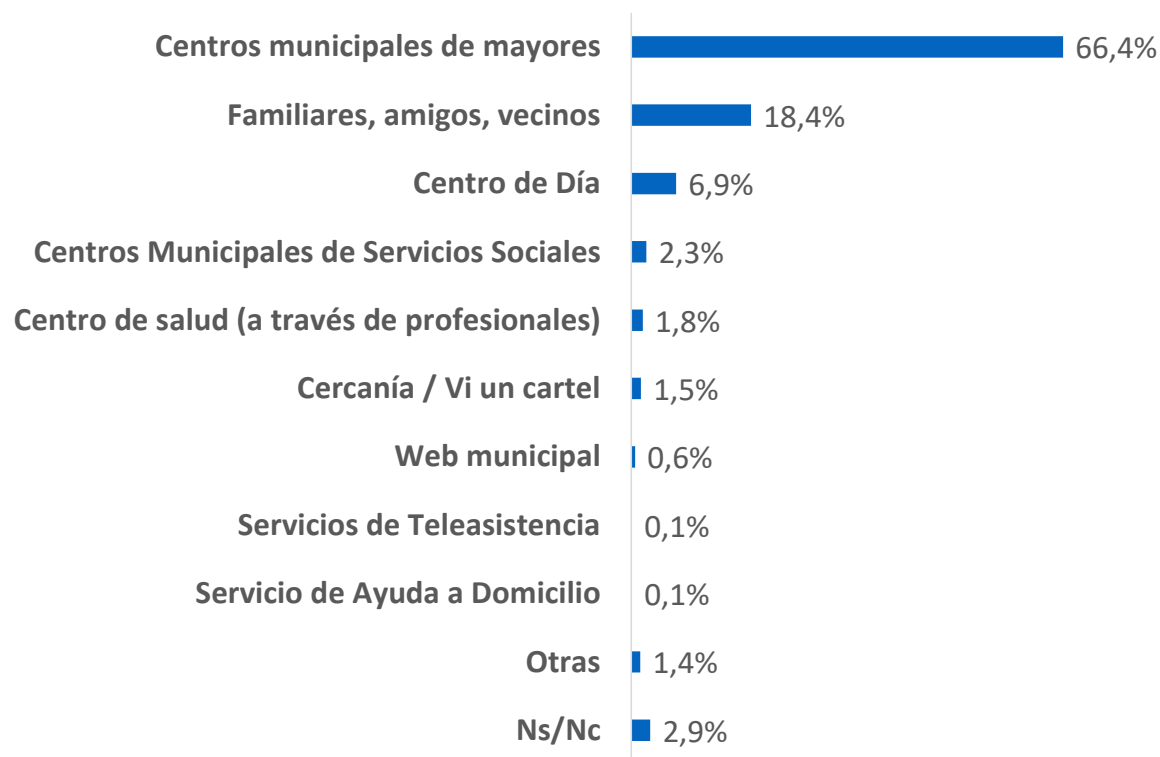
P.2- ¿Qué empresa, entidad o administración cree usted que es el titular del servicio de podología?



B: 800

Difusión.

P.1- ¿Cómo conoció el servicio de podología?



B: 800
Variable de respuesta múltiple.

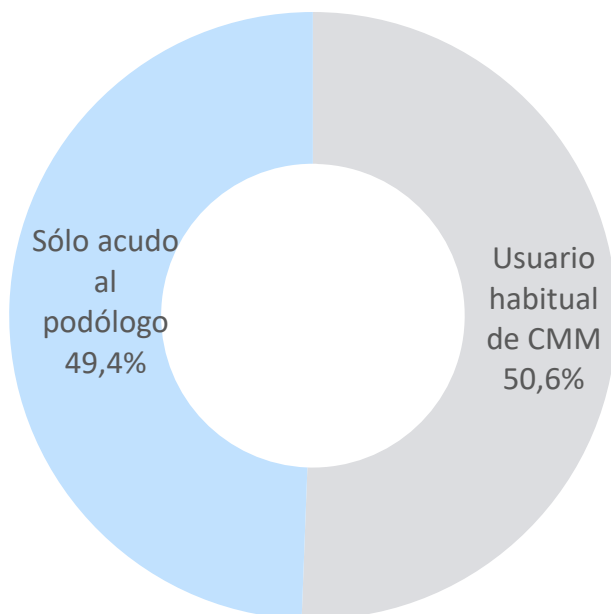


Caracterización según el uso.

P.3- ¿Es usted usuario habitual de los Centros Municipales de Mayores o sólo acude al podólogo?

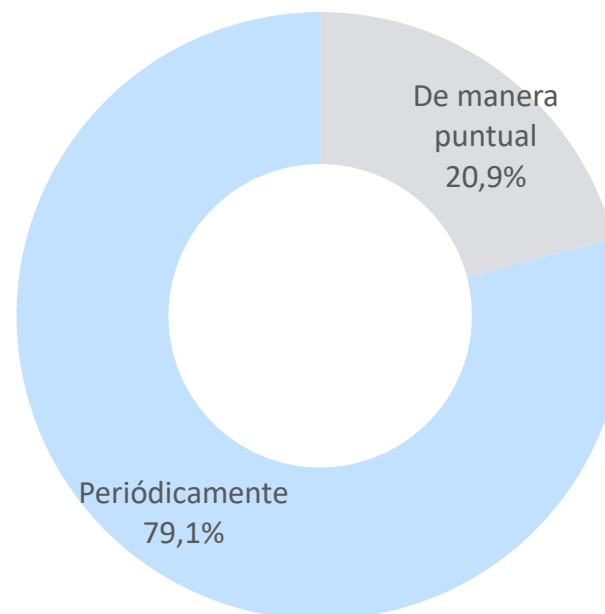
P.4- Frecuencia de uso del servicio de podología.

Usuario de Centros
Municipales de Mayores.



B: 800

Frecuencia de uso del
servicio.



B: 800

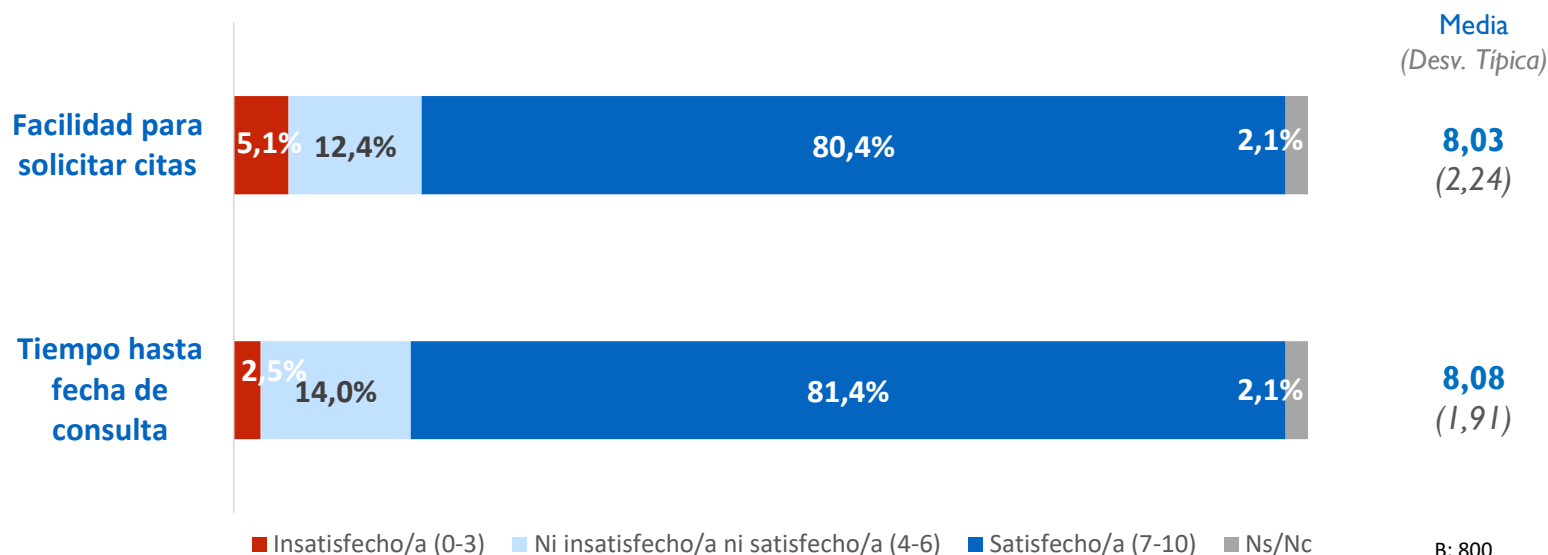


Indicadores de impacto.

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

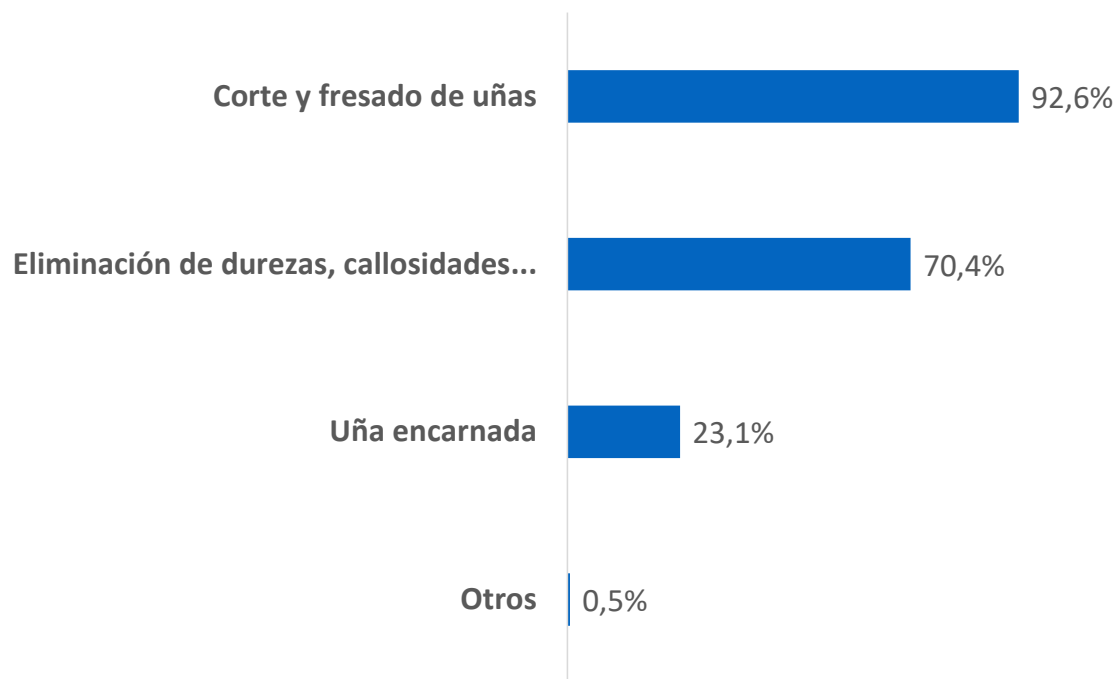
Solicitud y adjudicación de citas.

P.5.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con el proceso de solicitud de cita?



Tipo de tratamientos (I).

P.6- ¿Cuáles son los tratamientos que le han realizado desde el servicio de podología?

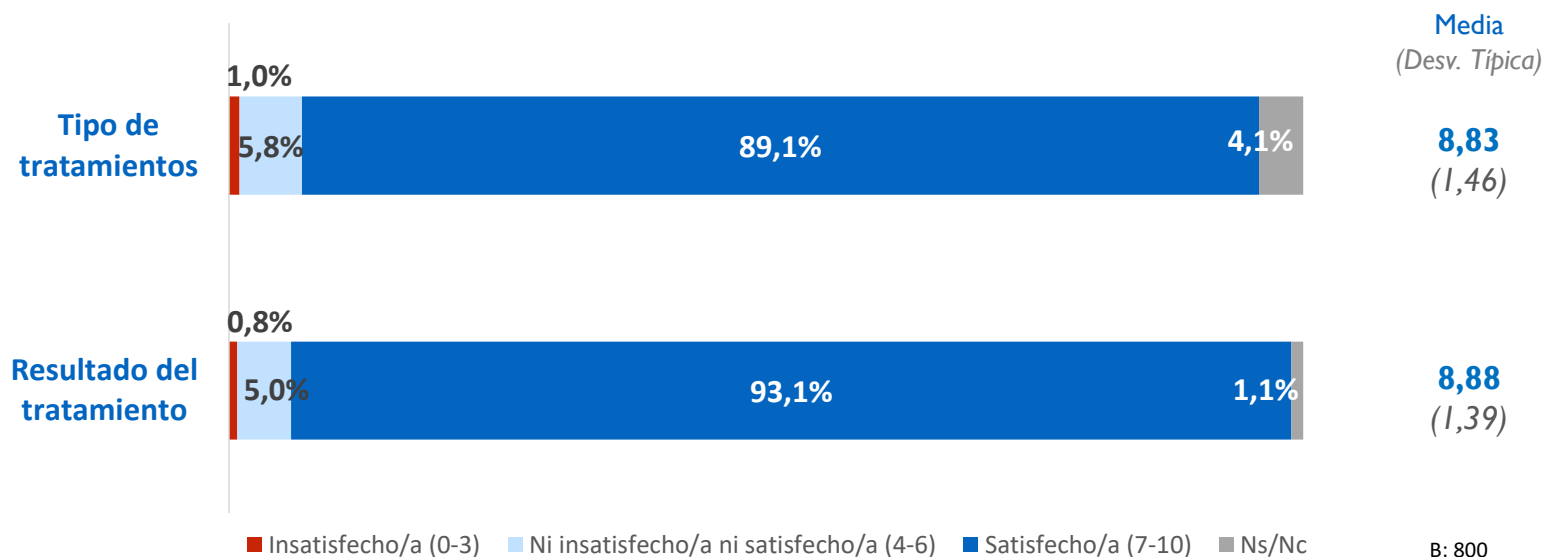


B: 800

Variable de respuesta múltiple.

Tipo de tratamientos (II).

P.7.1 y 7.2- Satisfacción con aspectos referentes a la atención en el servicio de podología?

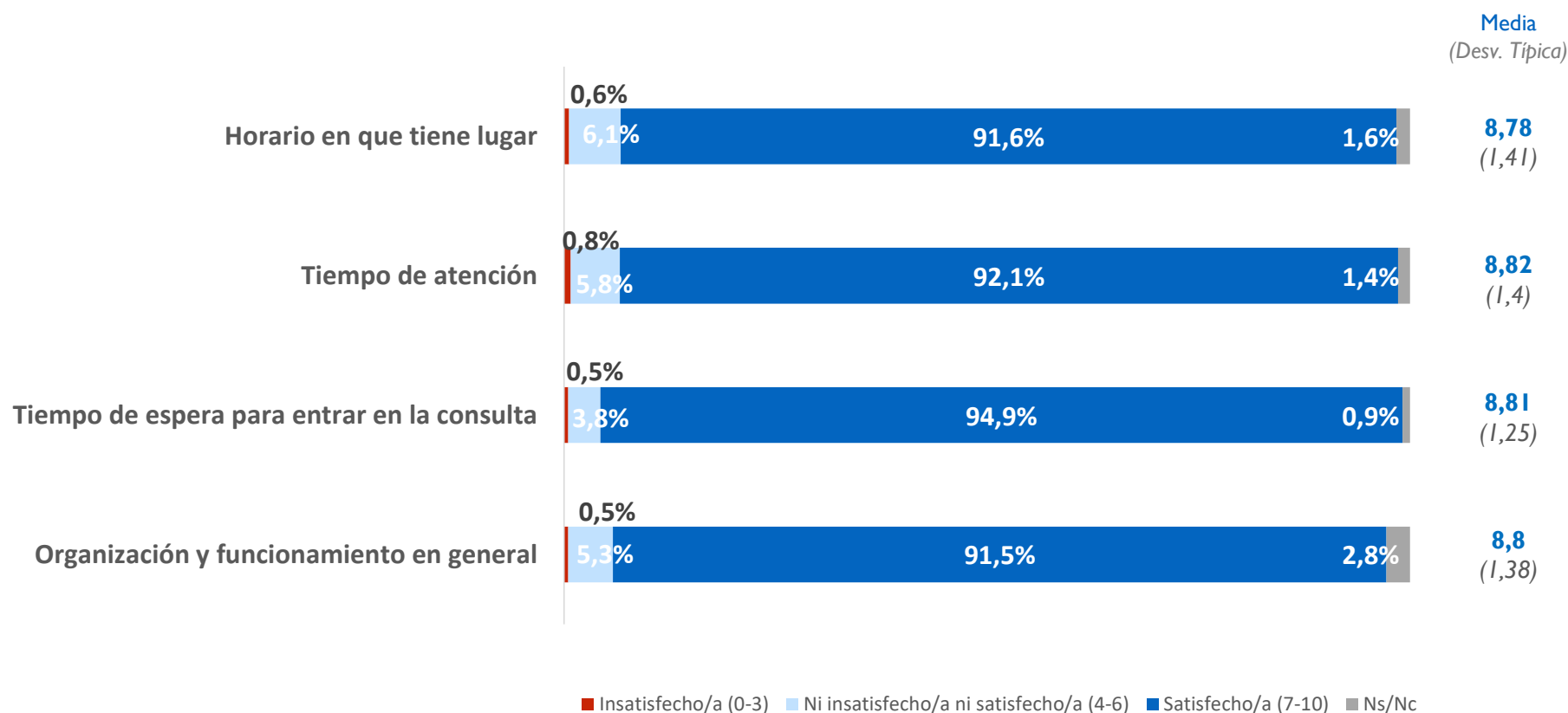


Organización y prestación.

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

Prestación del servicio (I).

P.8.1 a P.8.4– Satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del servicio de podología.



B: 800

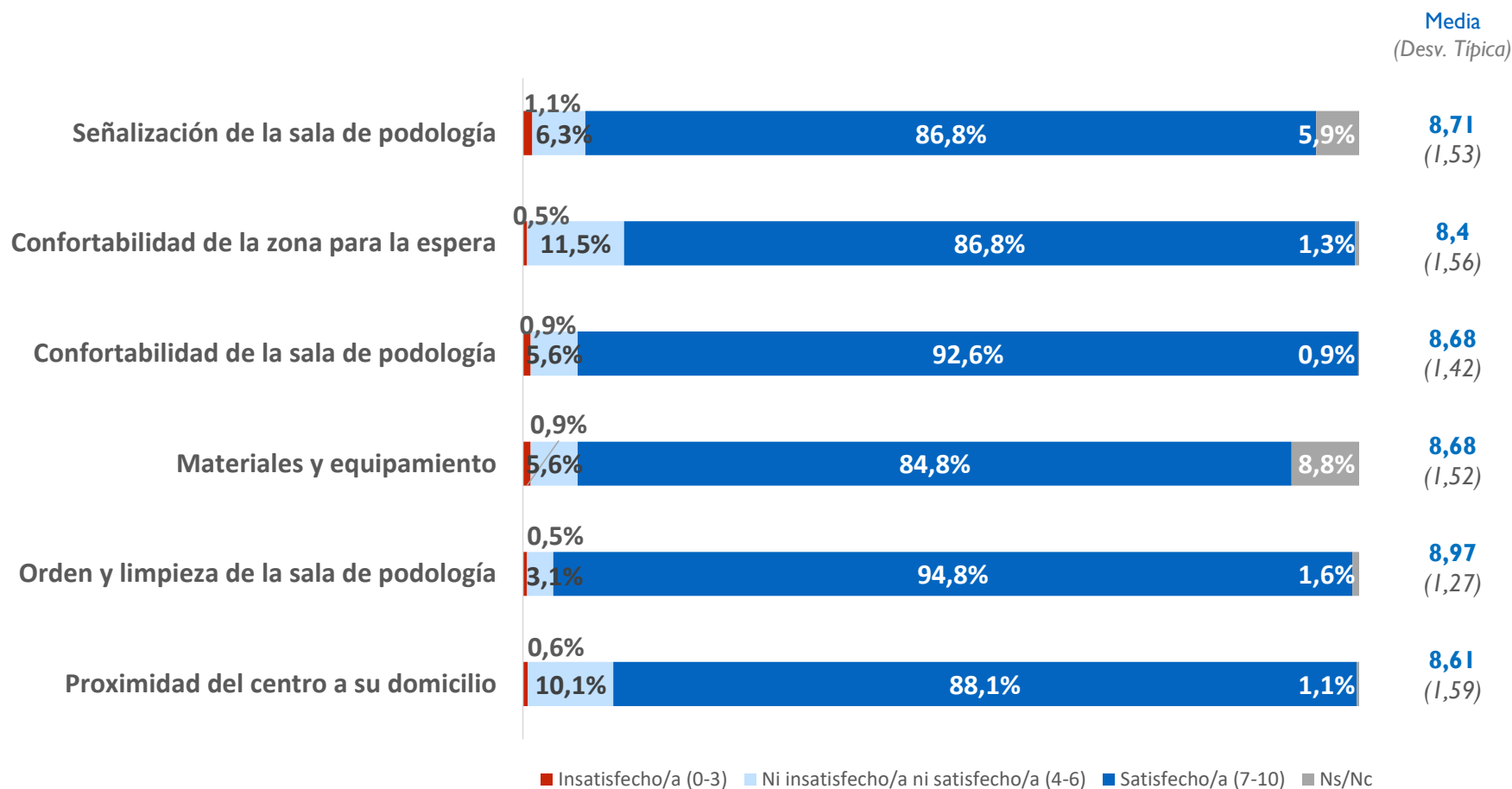
Prestación del servicio(II).

P.8.1 a P.8.4 - Evolución (valores medios).

	2022
8.1- Horario en que tiene lugar	8,78
8.2- Tiempo de atención	8,82
8.3- Tiempo de espera para entrar en la consulta	8,81
8.4- Organización y funcionamiento en general	8,8

Equipamiento e instalaciones.

P.9.1 a 9.6- Satisfacción con aspectos relacionados con el equipamiento e instalaciones donde recibe el servicio de podología.



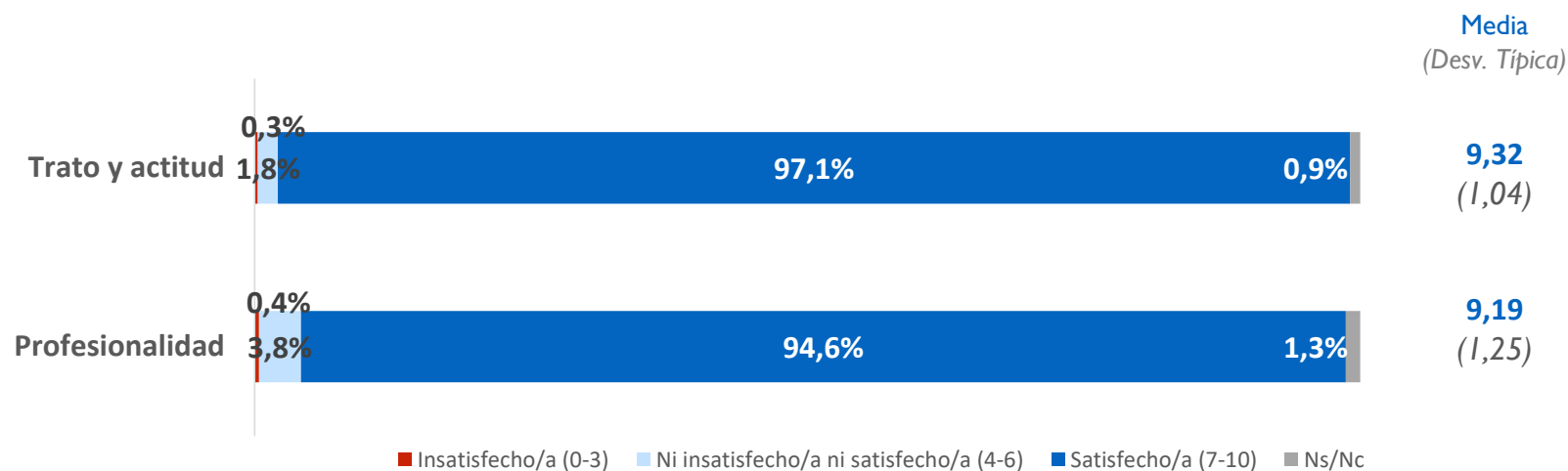
B: 800

Equipo de profesionales.

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

Profesionales.

P.10.1 a P.10.2– Satisfacción con aspectos relativos a los/as podólogos/as que prestan el servicio.



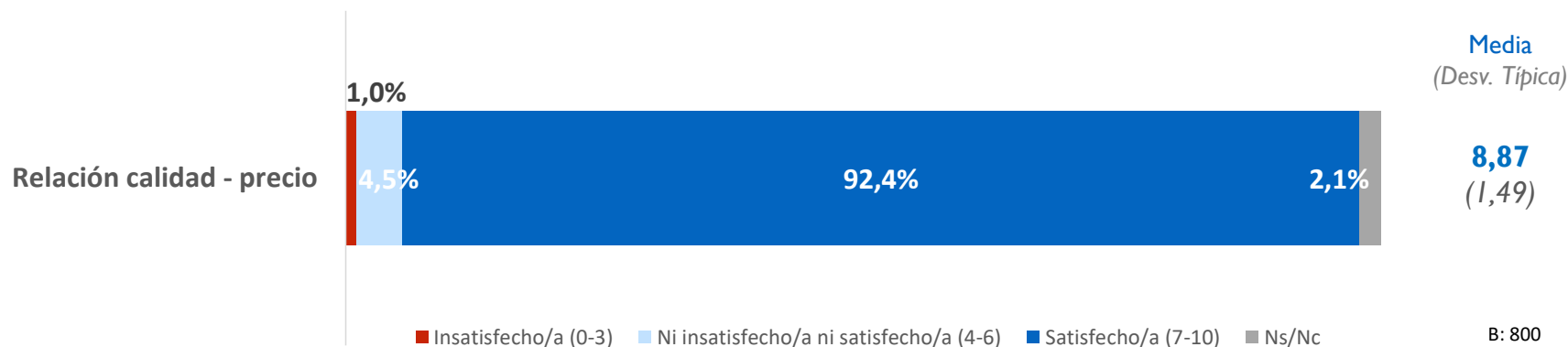
B: 800

Relación calidad - precio.

Conocimiento y precepción del coste del
servicio.

Calidad – precio.

P.11- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.



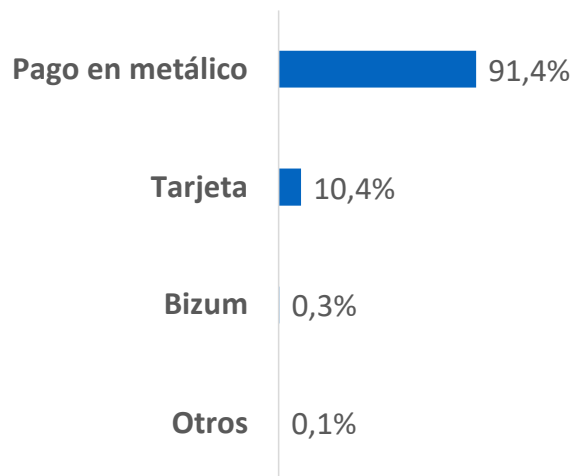
Cobro del servicio.

P.12- ¿Qué método de pago suele utilizar?

P.12B- Dado que el precio del servicio es 9,03€, ¿tiene alguna vez dificultad el podólogo en efectuar las vueltas?

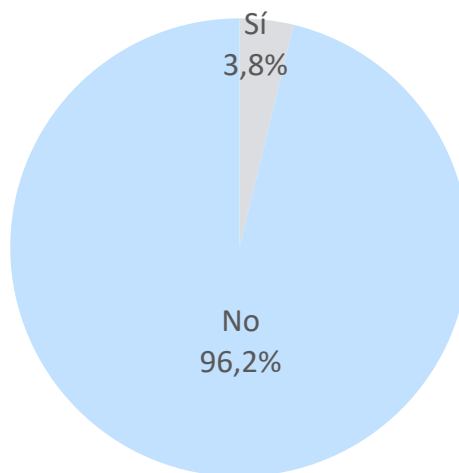
P.13- ¿Recibe algún tipo de ticket, recibo o factura del pago?

Método de pago.



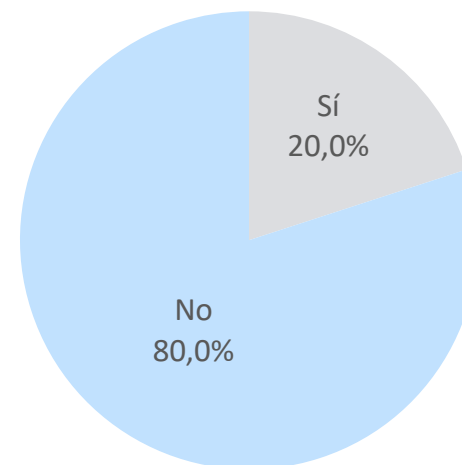
B: 800

Problemas con las vueltas de dinero.



B: 728 personas que pagan en metálico

Ticket, recibo o factura.



B: 800

Incidencias.

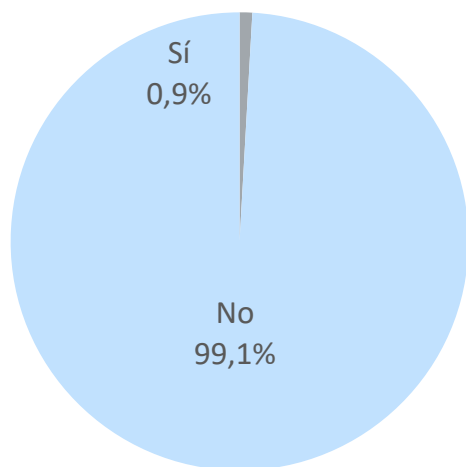
Gestión de quejas y reclamaciones
efectuadas al servicio

Quejas y reclamaciones (I).

P.14- ¿Ha interpuesto alguna reclamación o incidencia durante el transcurso del servicio?

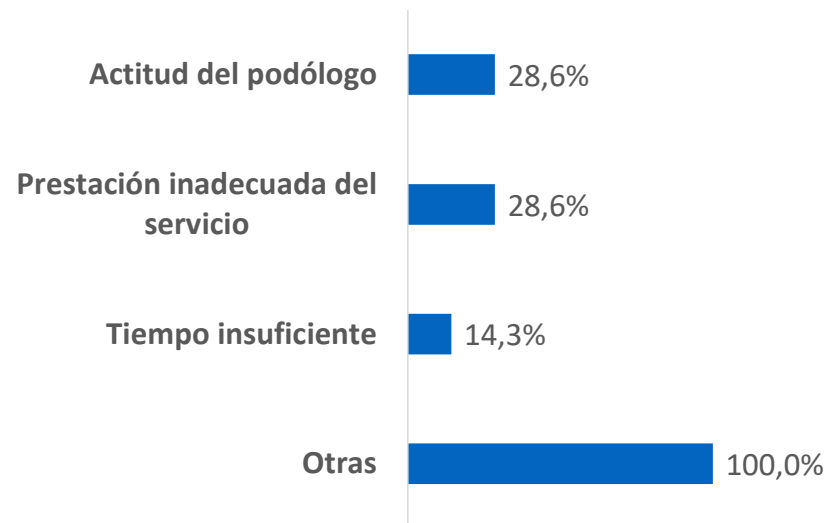
P.15- Por favor, indique el contenido de dichas reclamaciones.

Interposición de
reclamación o incidencia.



B: 800

Motivo de reclamación o
incidencia.



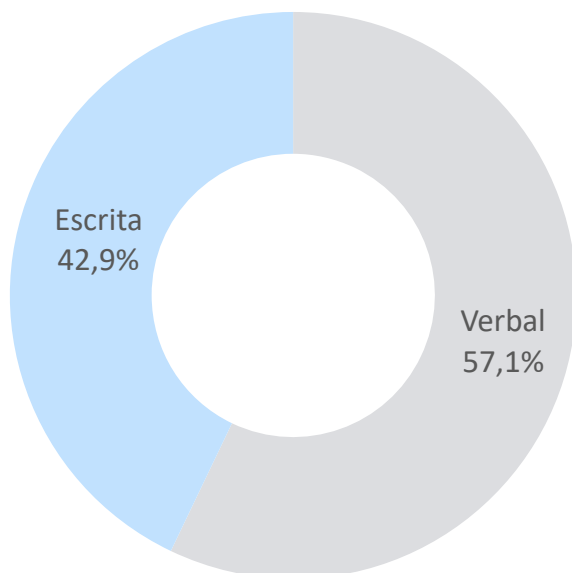
B: 7 personas con queja o reclamación.
Variable de respuesta múltiple: 1,7 respuestas
por entrevistado

Quejas y reclamaciones (II).

P.16- ¿Interpuso esa reclamación de manera verbal o escrita?

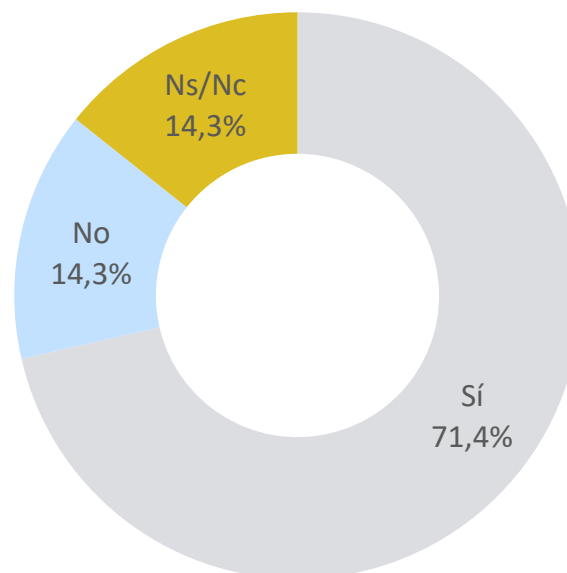
P.17- ¿Le han contestado sobre esa reclamación?

Comunicación de la
reclamación.



B: 7 personas con queja o
reclamación

Respuesta a la reclamación.



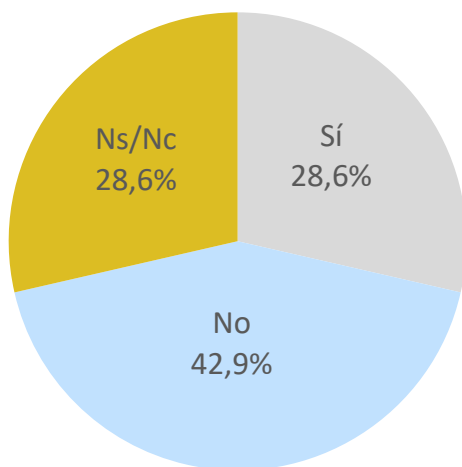
B: 7 personas con queja o
reclamación

Quejas y reclamaciones (III).

P.18- ¿Desde el servicio de podología le han informado sobre la conveniencia de tramitar la queja o incidencia a través del sistema general del Ayto. Madrid?

P.19- Satisfacción con el proceso de interposición de quejas.

Información del sistema municipal.



B: 7 personas con queja o reclamación

Valoración del proceso de interposición de quejas.

Proceso interposición quejas



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

Media
(Desv. Típica)

7,71
(3,59)

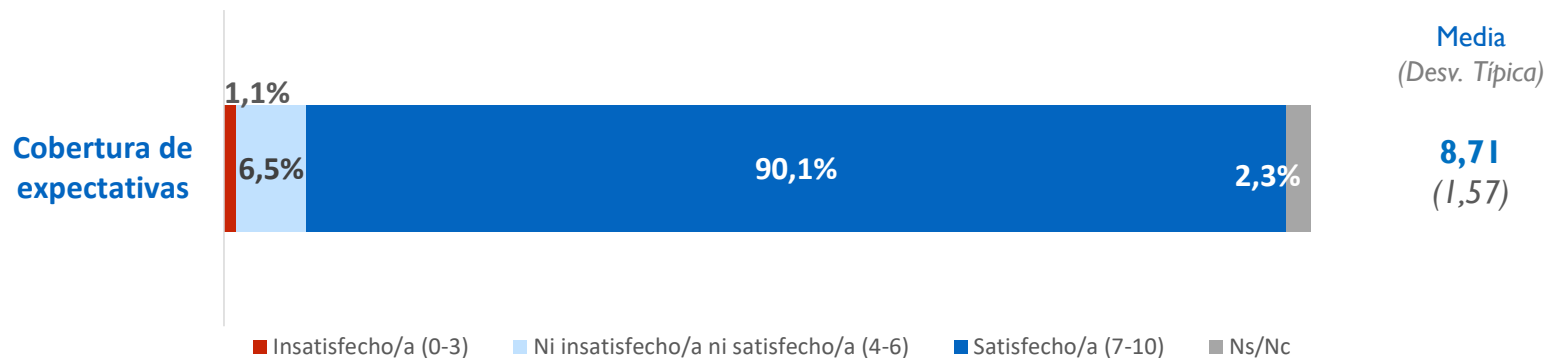
B: 7 personas con queja o reclamación

Valoración global del servicio.

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

Evolución y expectativas.

P.20- Respecto a lo que usted esperaba del servicio, valore la cobertura de sus expectativas.



B: 800

Fidelidad.

P.23- ¿Recomendaría usted este servicio?

P.22- ¿Volvería a solicitar el servicio?

Recomendación a otras personas.



B: 800

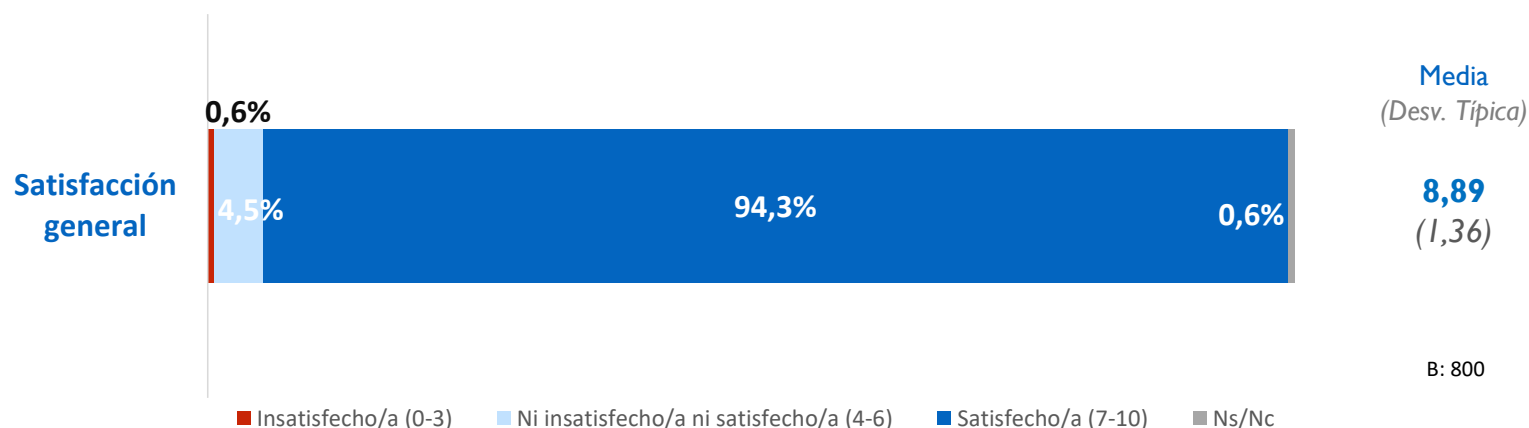
Solicitud del servicio en otras ocasiones.



B: 800

Valoración global.

P.21- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.

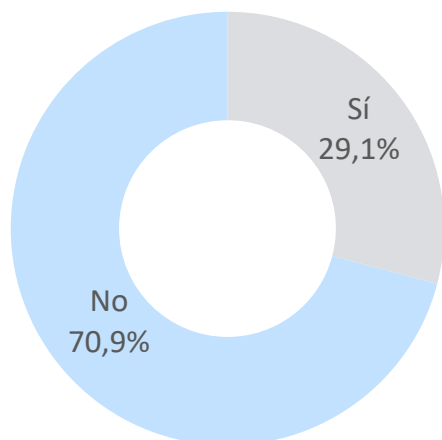


Sugerencias.

P. 24- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre al servicio de podología?

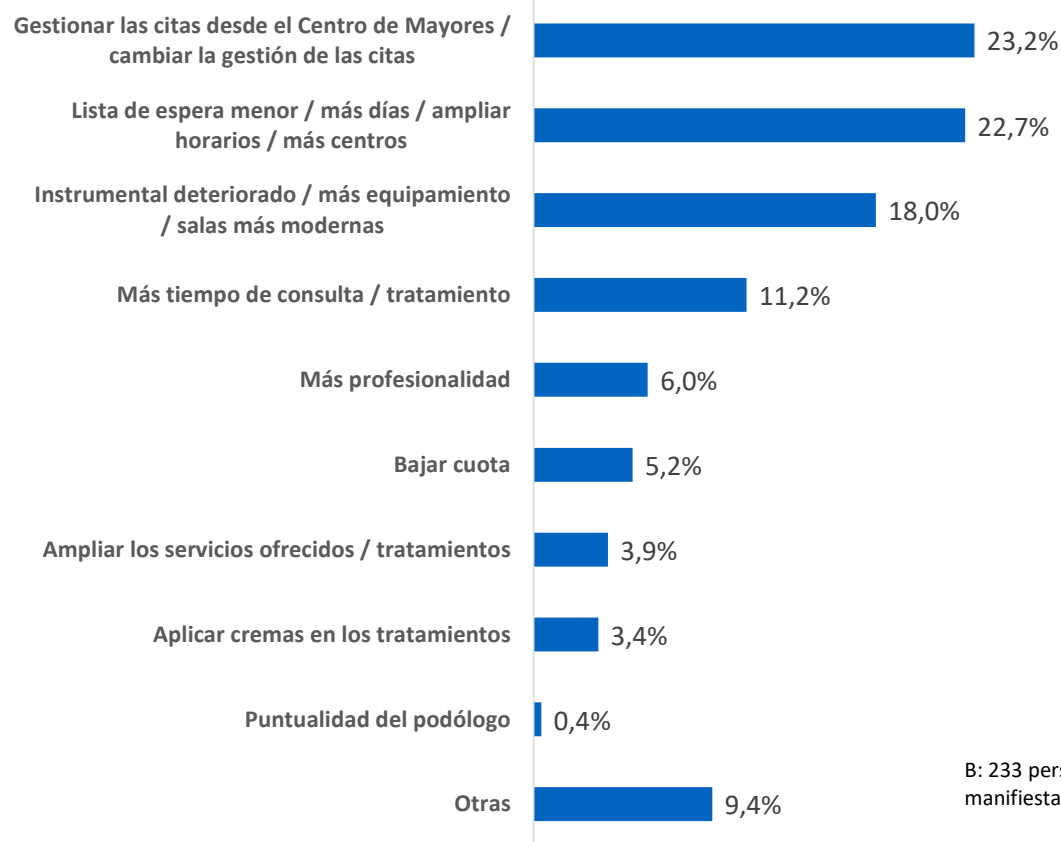
P.25- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 800

Aspecto sugerido.



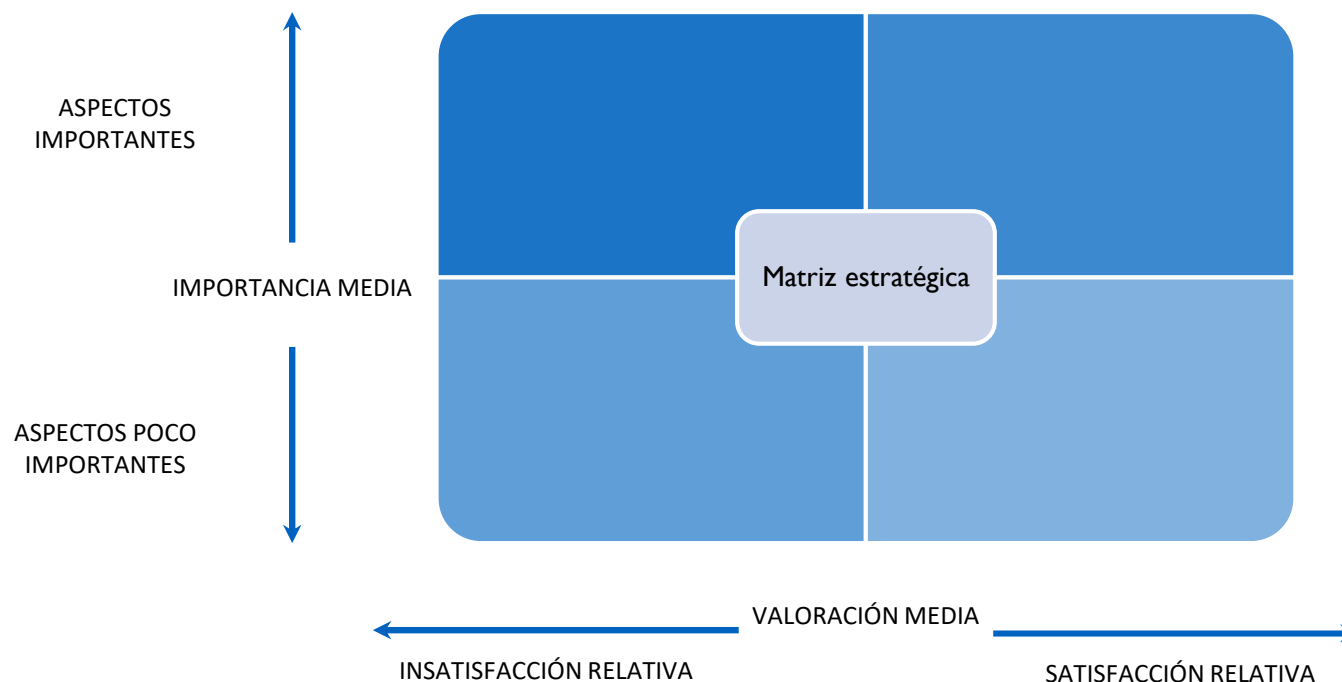
B: 233 personas que
manifiestan sugerencias

Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

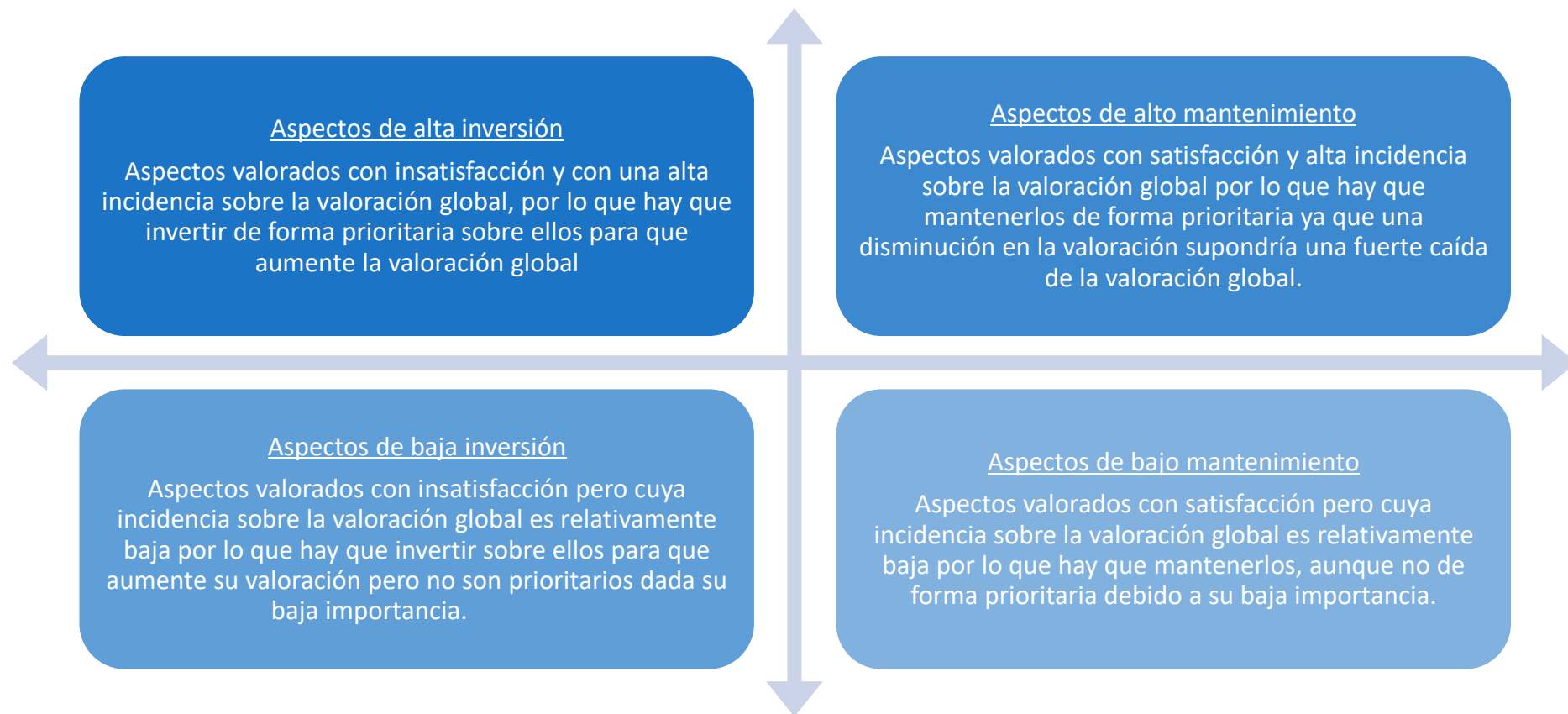
Matriz de actuación (I).

- 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.



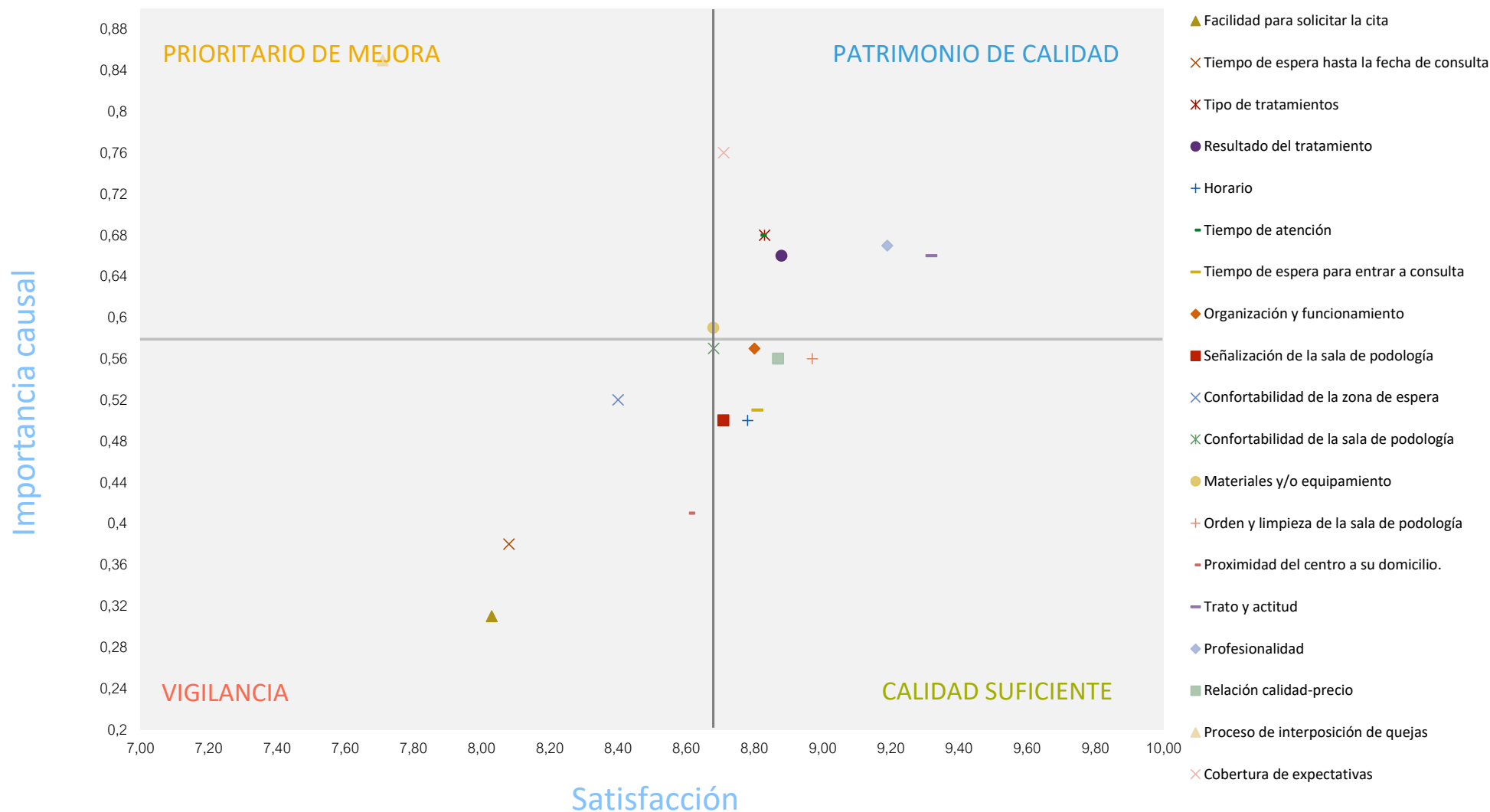
Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:



Matriz de actuación (III).

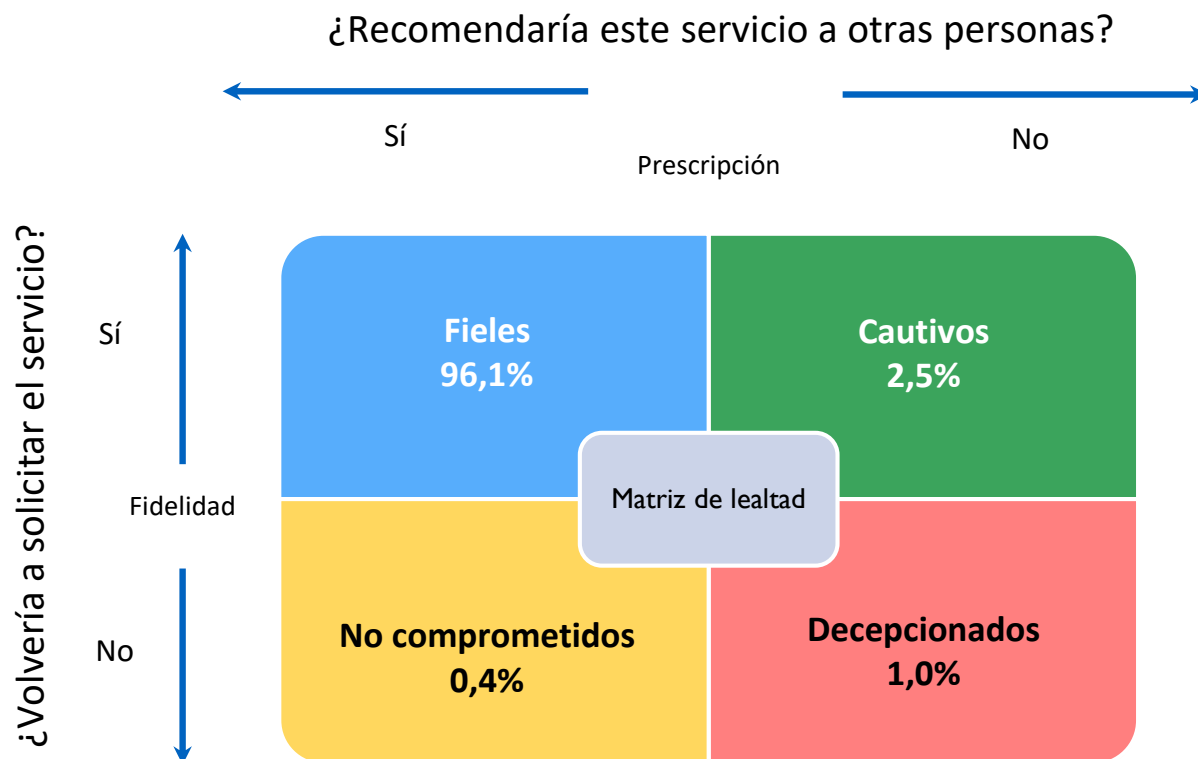
Resultados 2022:



Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

Lealtad.



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: 791 (Excluidos Ns/Nc)

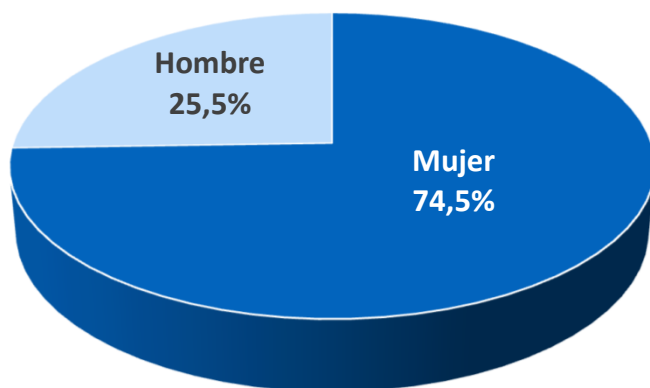
Datos de clasificación.

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

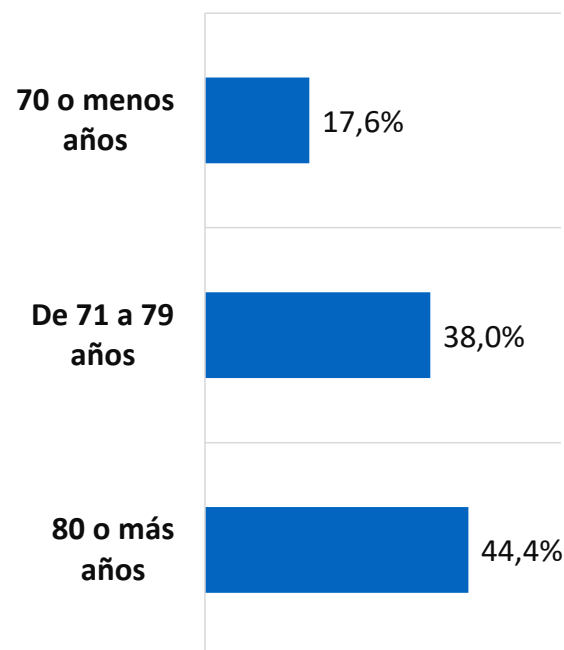
Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo



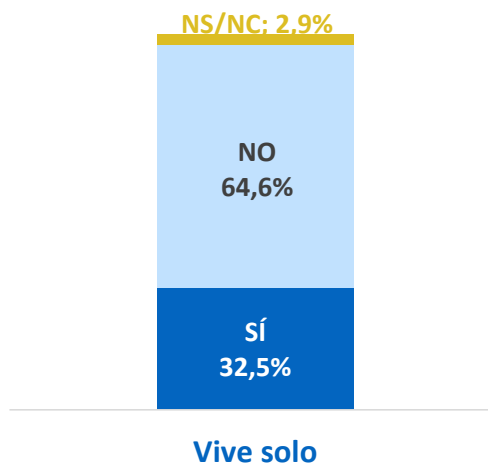
Rango de edad



B: 800

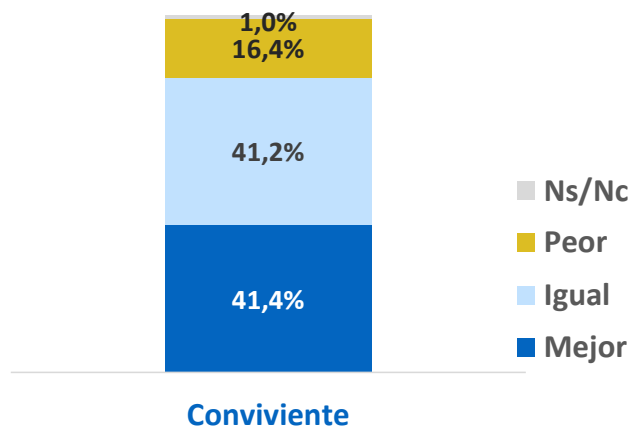
Personas usuarias o beneficiarias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?



B: 800

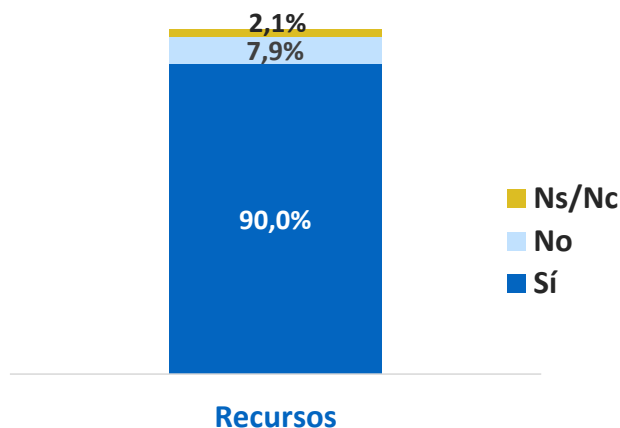
C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



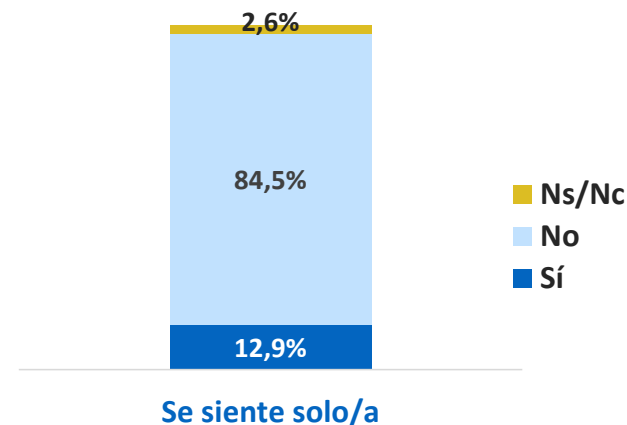
B: 517

Personas usuarias o beneficiarias (II).

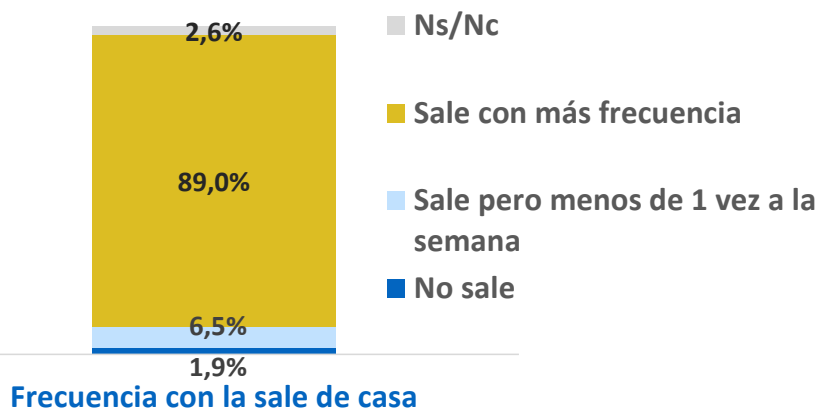
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.5- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



C.6- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?

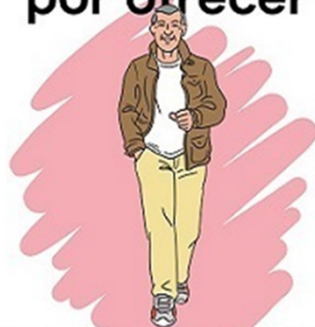


B: 800



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

