

**Mucho  
por contar**



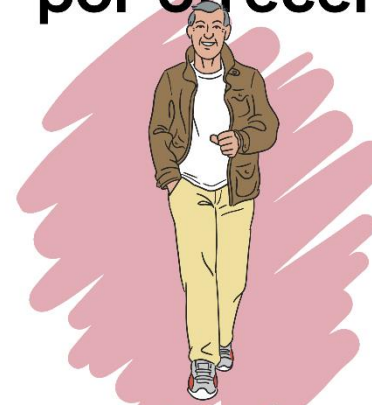
Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores

**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



políticas sociales,  
familia e igualdad

**MADRID**

## Programa Cuidar a Quienes Cuidan del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Programa  
“Cuidar a Quienes Cuidan: visitas domiciliarias”

Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales

Noviembre 2025



# Índice.

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 0. Ficha técnica.....                  | 3  |
| 1. Organización y prestación.....      | 4  |
| 2. Equipo de profesionales.....        | 13 |
| 3. Valoración global del servicio..... | 15 |
| 4. Datos de clasificación.....         | 20 |



# Ficha Técnica.

|                                  |                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNIVERSO:</b>                 | Personas usuarias del Programa “Cuidar a Quienes Cuidan: visitas domiciliarias” incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada y con número de teléfono. |
| <b>TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:</b>  | 293 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 4,2% (para un intervalo de confianza al 95% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$ ).                                        |
| <b>SELECCIÓN DE INFORMANTES:</b> | Censal sobre la base de datos de personas usuarias. 631 usuarios                                                                                                                                                             |
| <b>TÉCNICA:</b>                  | Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.                                                                                                                                                          |
| <b>FECHAS DE CAMPO:</b>          | Del 12 de septiembre al 1 de octubre de 2025                                                                                                                                                                                 |
| <b>AUTORÍA DEL INFORME:</b>      | More than research<br><a href="https://moretr.com/">https://moretr.com/</a>                                                                                                                                                  |





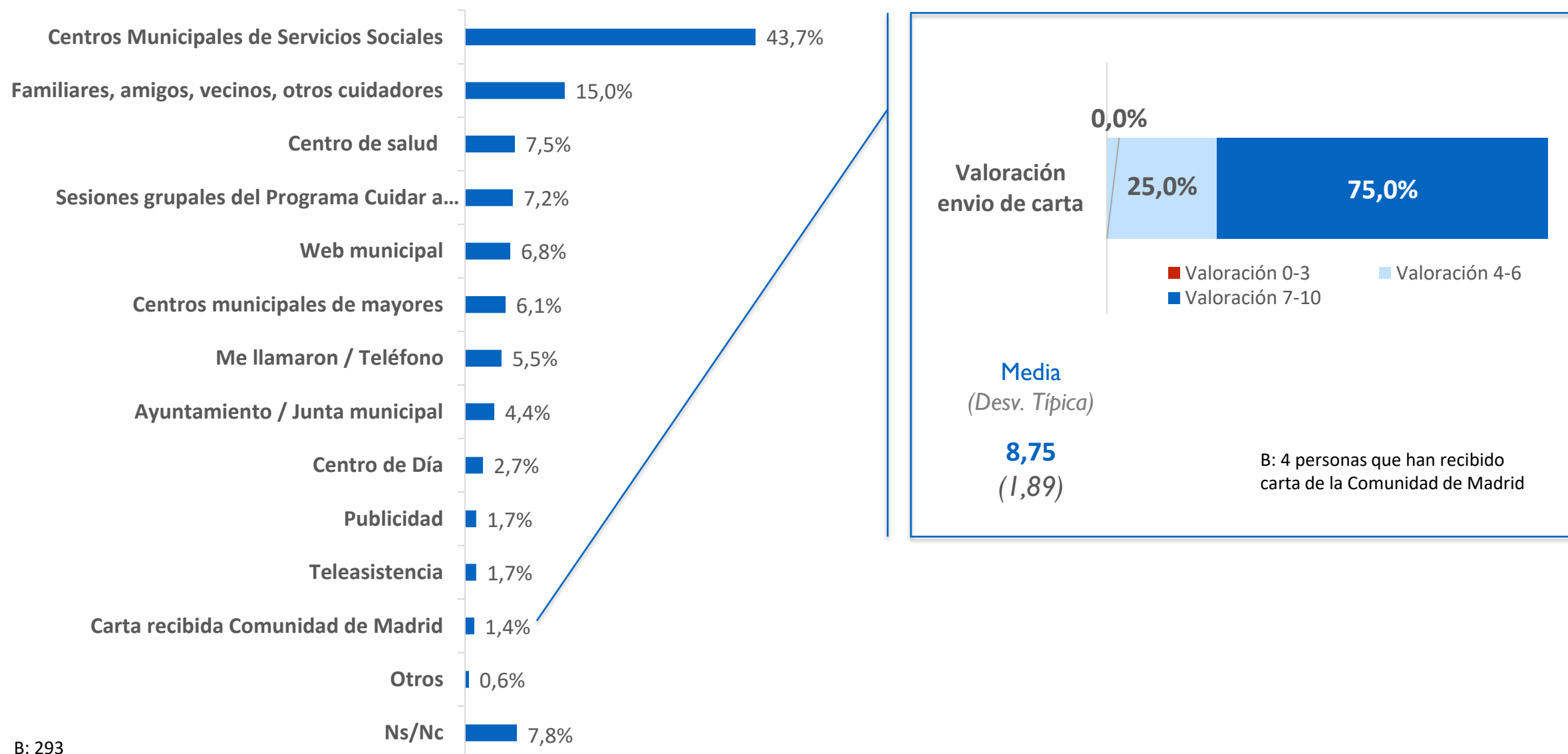
# Organización y prestación.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden la calidad y el modo en que se organiza y presta el servicio.



# Difusión I.

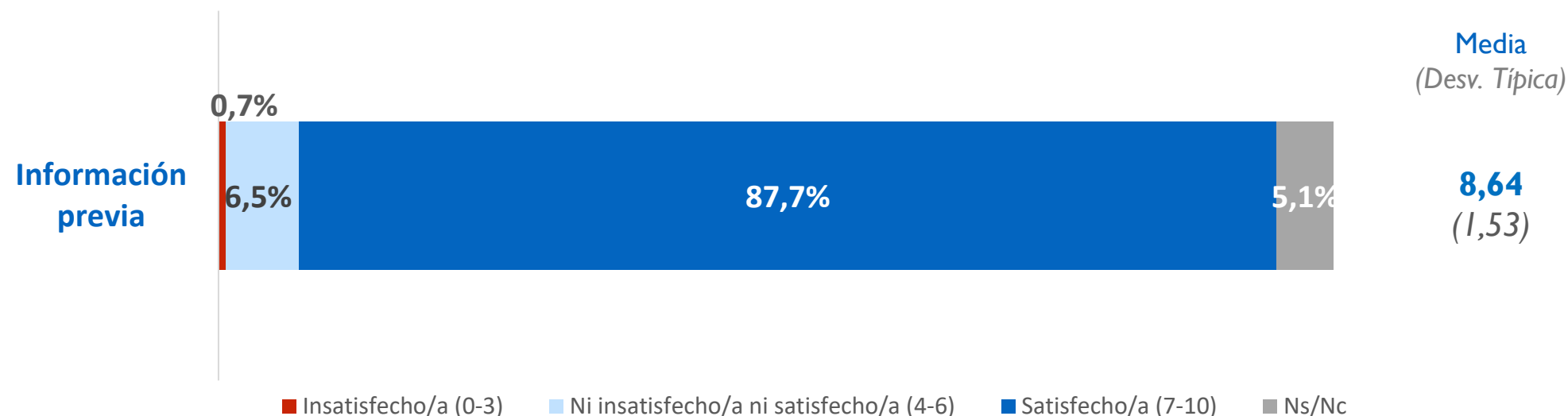
P.1.- ¿Cómo conoció la posibilidad de tener una atención dentro del programa “Cuidar a quienes cuidan”? / P.1b.- ¿Cómo valora el envío de la carta desde la Comunidad de Madrid y la información recibida? .



B: 293

# Información previa.

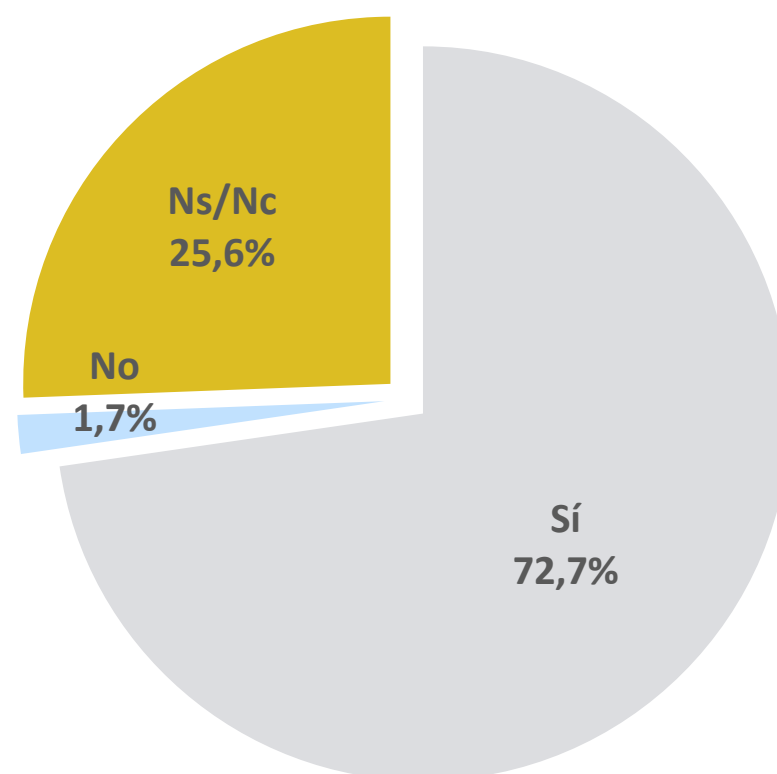
## P.2.- Satisfacción con la información recibida previa a la visita.





# Identificación.

P.3.- ¿La persona que le visitó tenía tarjeta identificativa?



B: 293

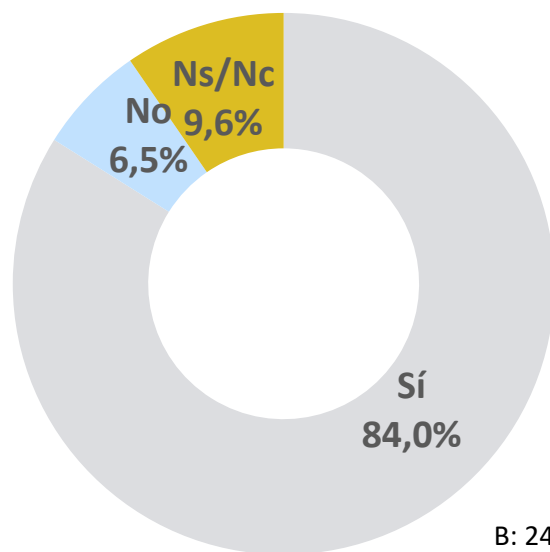




# Contacto.

P.4.- ¿En la visita le proporcionaron un teléfono de contacto? / P.4b.- ¿Tuvo que utilizarlo alguna vez? / P.4c.- Satisfacción con la atención de la llamada.

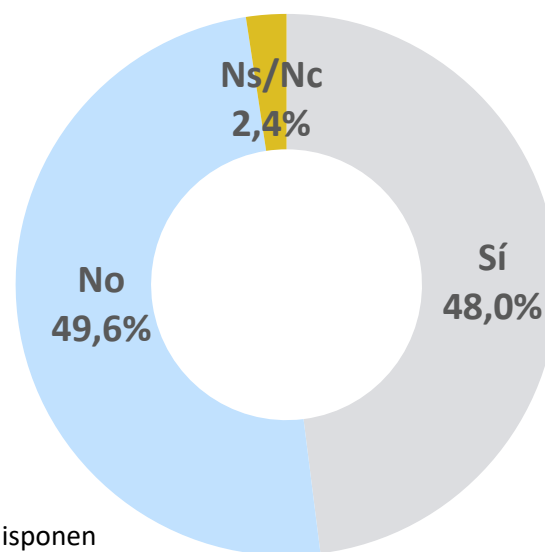
## Entrega de teléfono de contacto.



B: 293

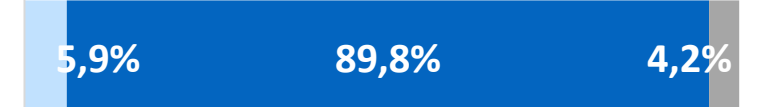
B: 246 personas que disponen  
del teléfono de contacto

## Uso del teléfono de contacto.

B: 118 personas que han utilizado el  
teléfono de contacto

## Atención de la llamada.

### Rapidez en la atención

Media  
(Desv.  
Típica)**9,15**  
(1,37)

### Atención prestada

**9,5**  
(0,89)

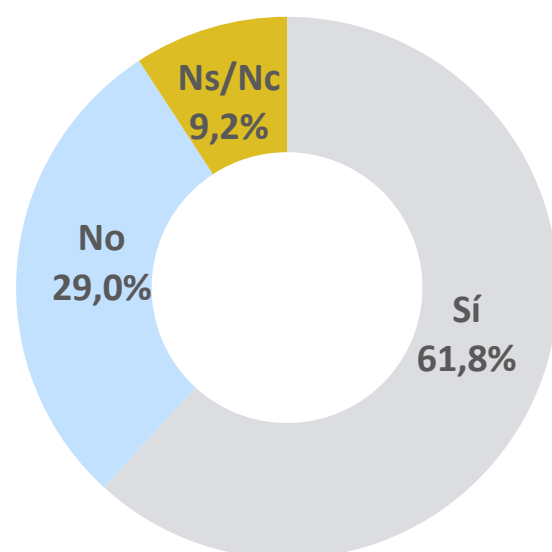
■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6)  
■ Satisfecho/a (7-10)  
■ Ns/Nc



# Página web.

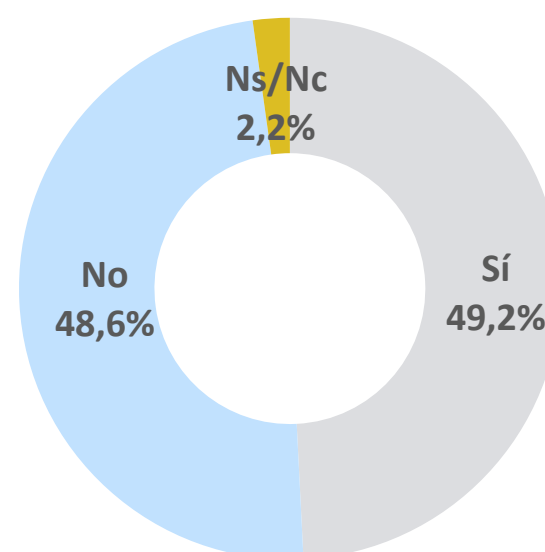
P.5.- ¿Le han informado o conoce la web del programa? / P.5b.- ¿La ha visitado alguna vez? / P.5c.- Satisfacción con la web.

## Conocimiento de la web.



B: 293

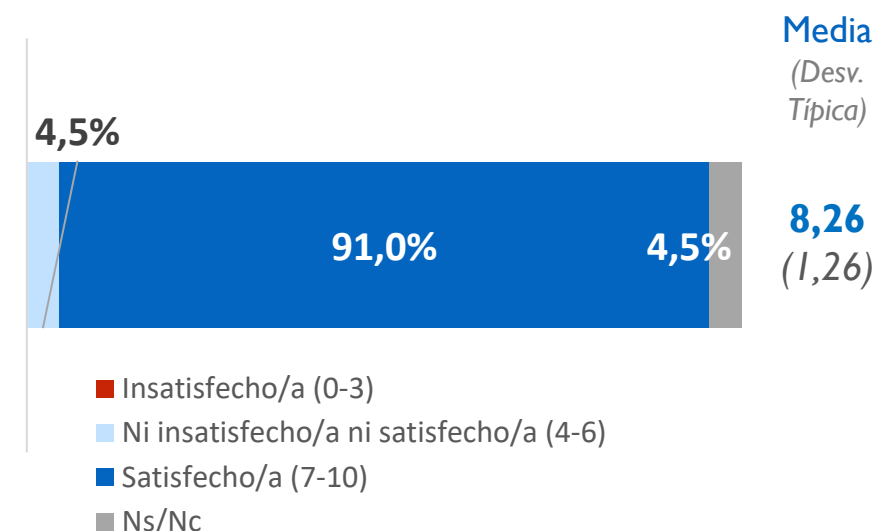
## Visita a la web.



B: 181 personas que tienen  
información de la web

## Satisfacción con la web.

### Web del programa



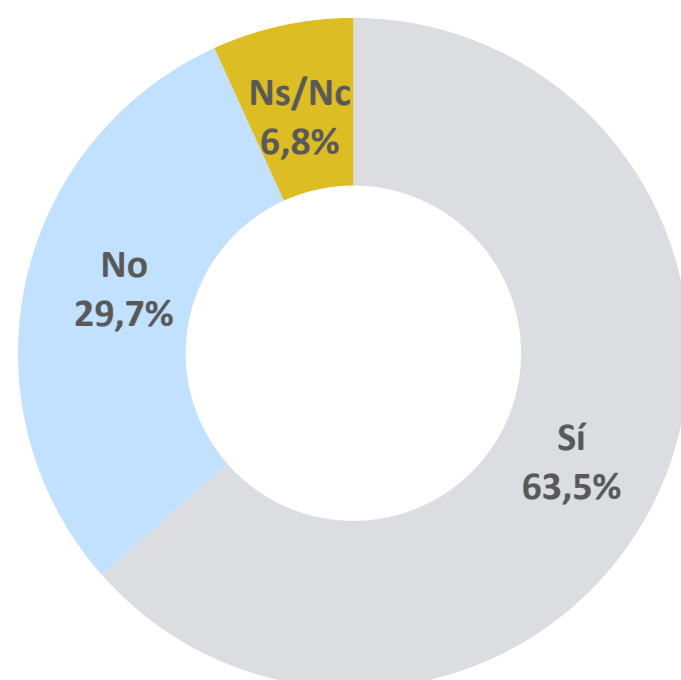
B: 89 personas que han visitado la  
web

# Rendimiento.

P.6.- ¿Le han informado de algún recurso que no disponía o no conocía?

P.6b.- Satisfacción con la información recibida de dicho recurso.

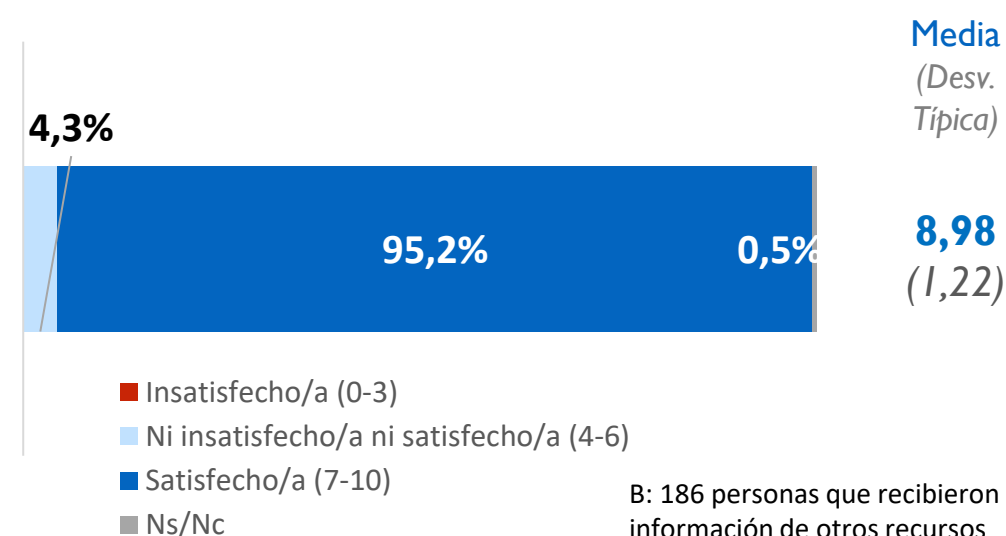
Información sobre  
otros servicios.



B: 293

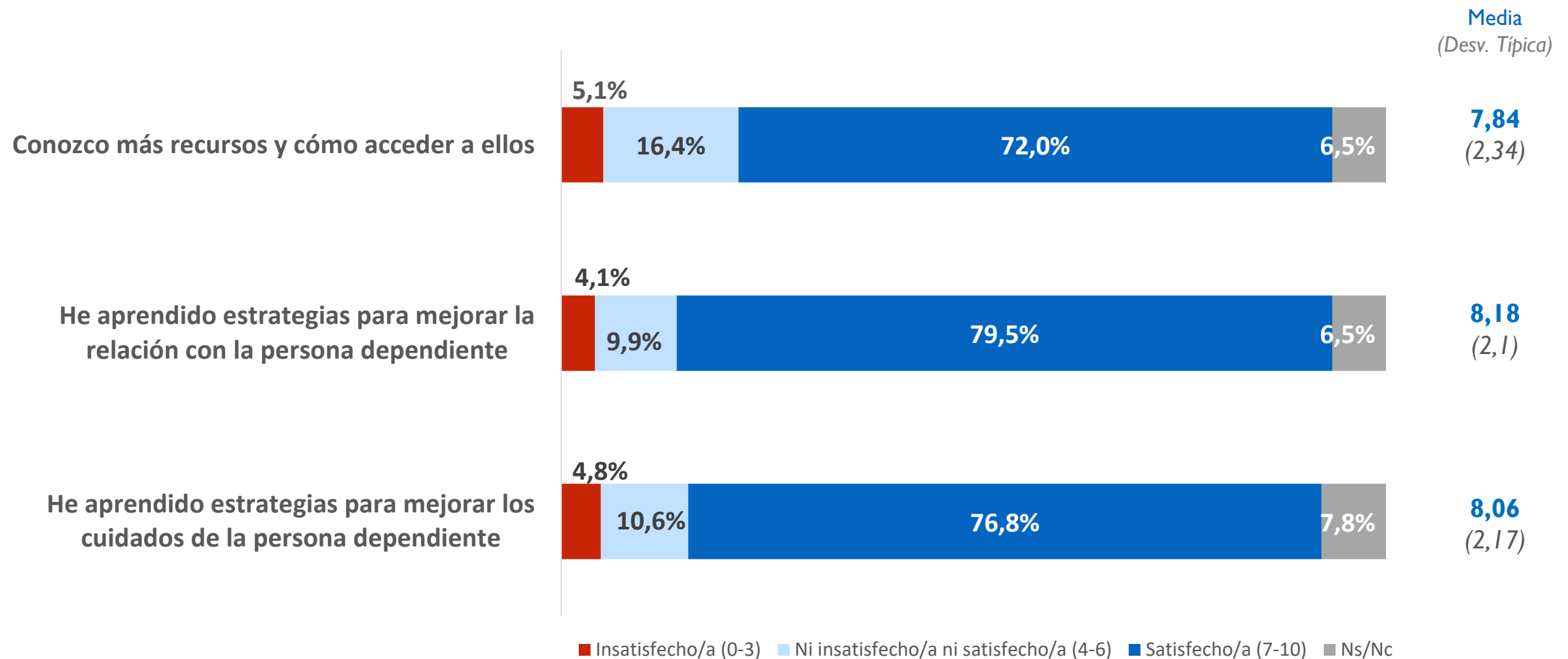
Información recibida sobre  
recursos.

Información  
sobre servicios



# Influencia en personas usuarias.

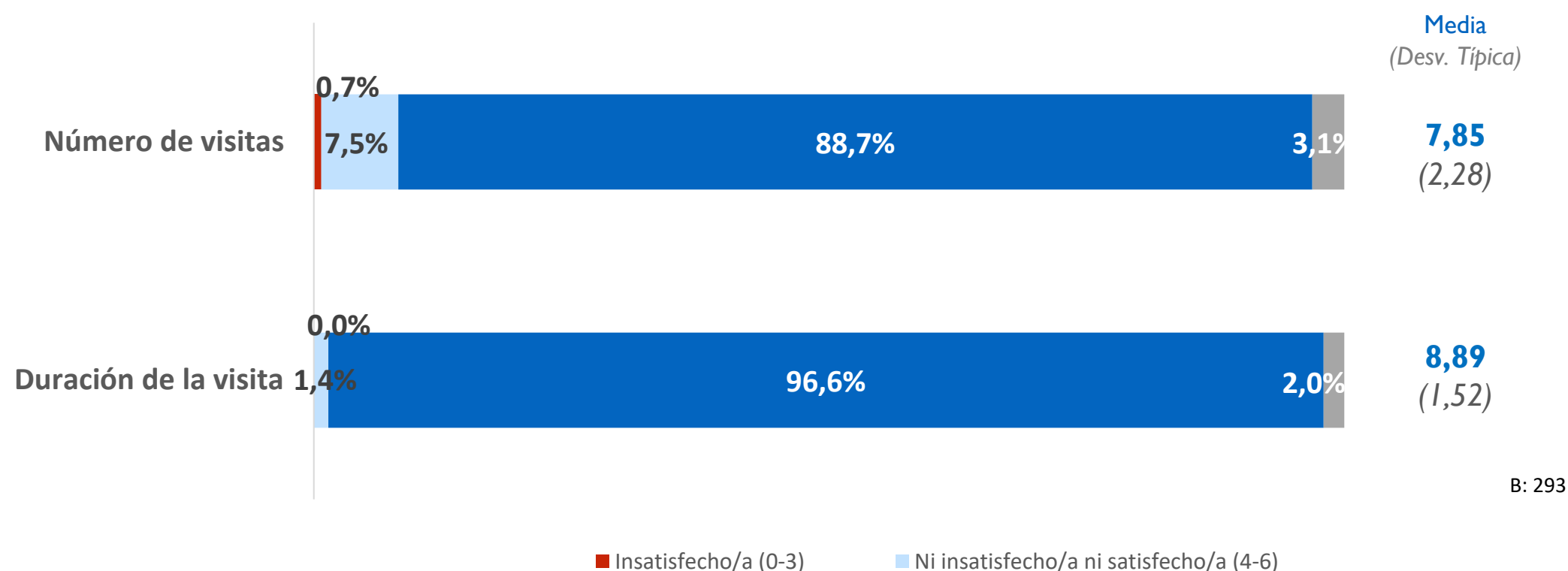
P.7.1. a P.7.3.- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.



B: 293

# Prestación del servicio.

P.8.1. a P.8.2.- Satisfacción con aspectos referentes a las visitas del programa.





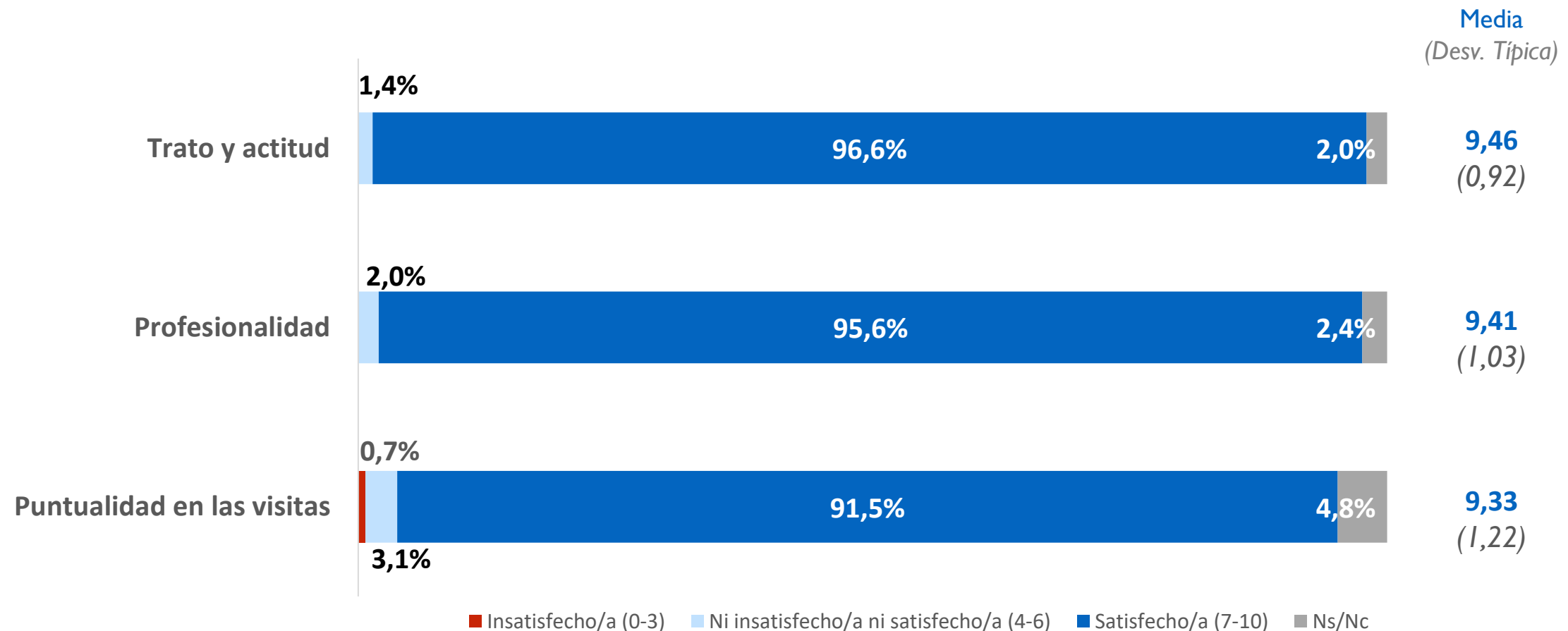
# Equipo de profesionales.

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



# Profesionales.

P.9.1. a P.9.3.- Satisfacción con aspectos relativos a los/as profesionales que han acudido al domicilio.



B: 293



# Valoración global del servicio.

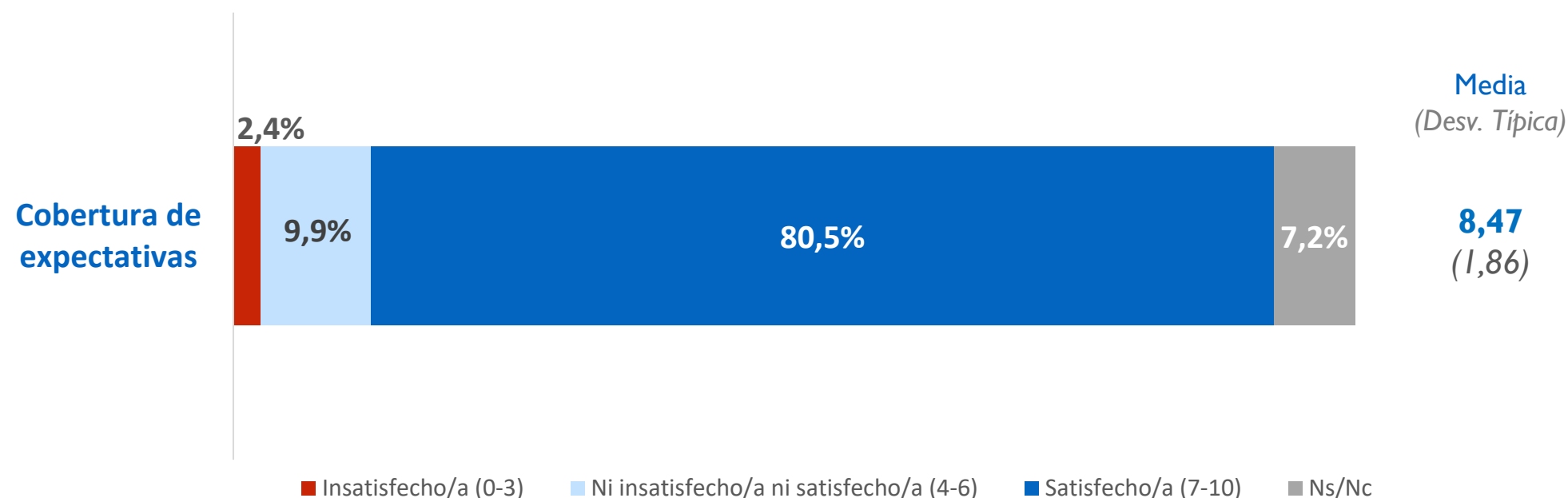
Fidelidad, cobertura de expectativas y  
valoración general.





# Expectativas.

P.10.- Respecto a lo que usted esperaba del servicio, valore la cobertura de sus expectativas.

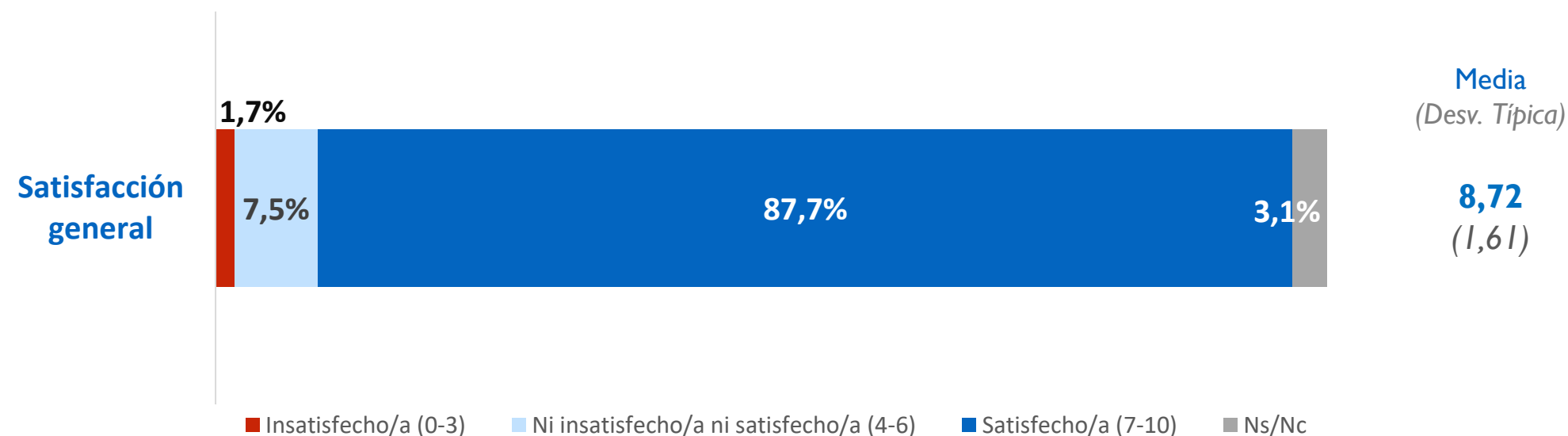


B: 293



# Valoración global.

P.11.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.



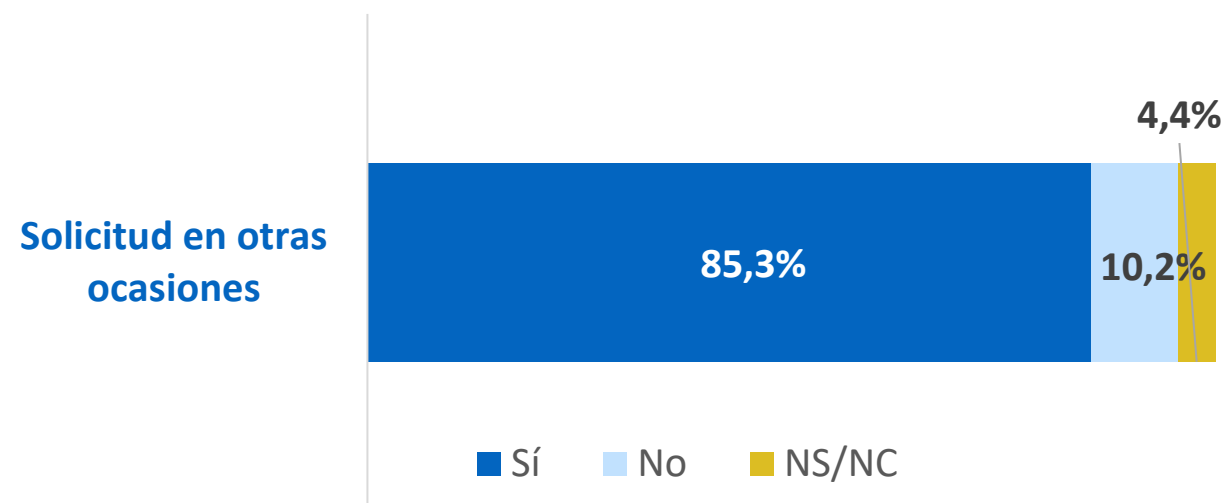
B: 293

# Fidelidad.

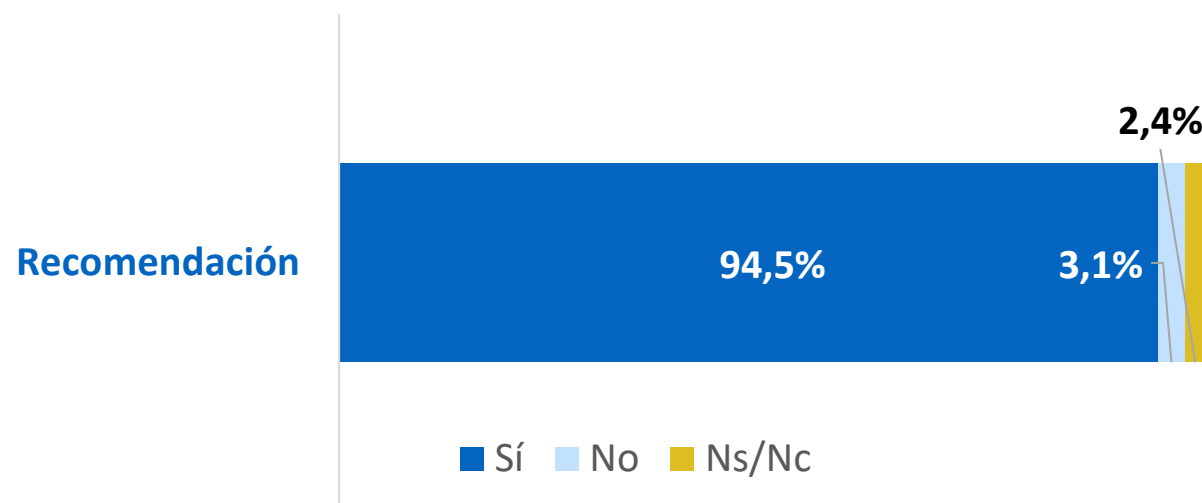
P.12.- ¿Volvería a aceptar y participar en este programa?

P.13.- ¿Recomendaría estas visitas a otras personas?

## Participación en otras ocasiones.



## Recomendación a otras personas.



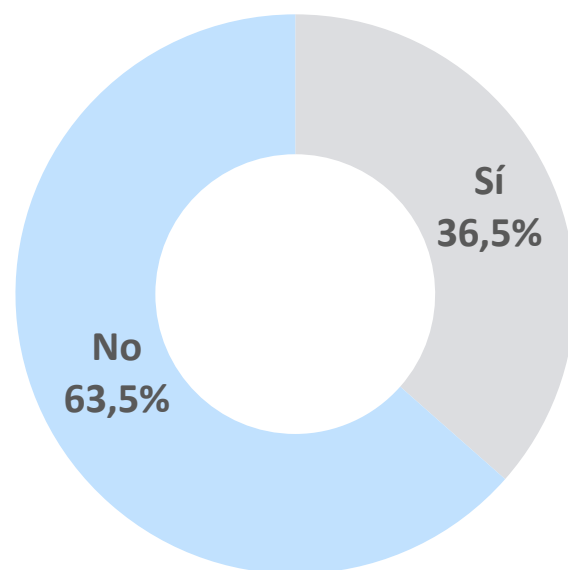
B: 293

# Sugerencias.

P.14.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

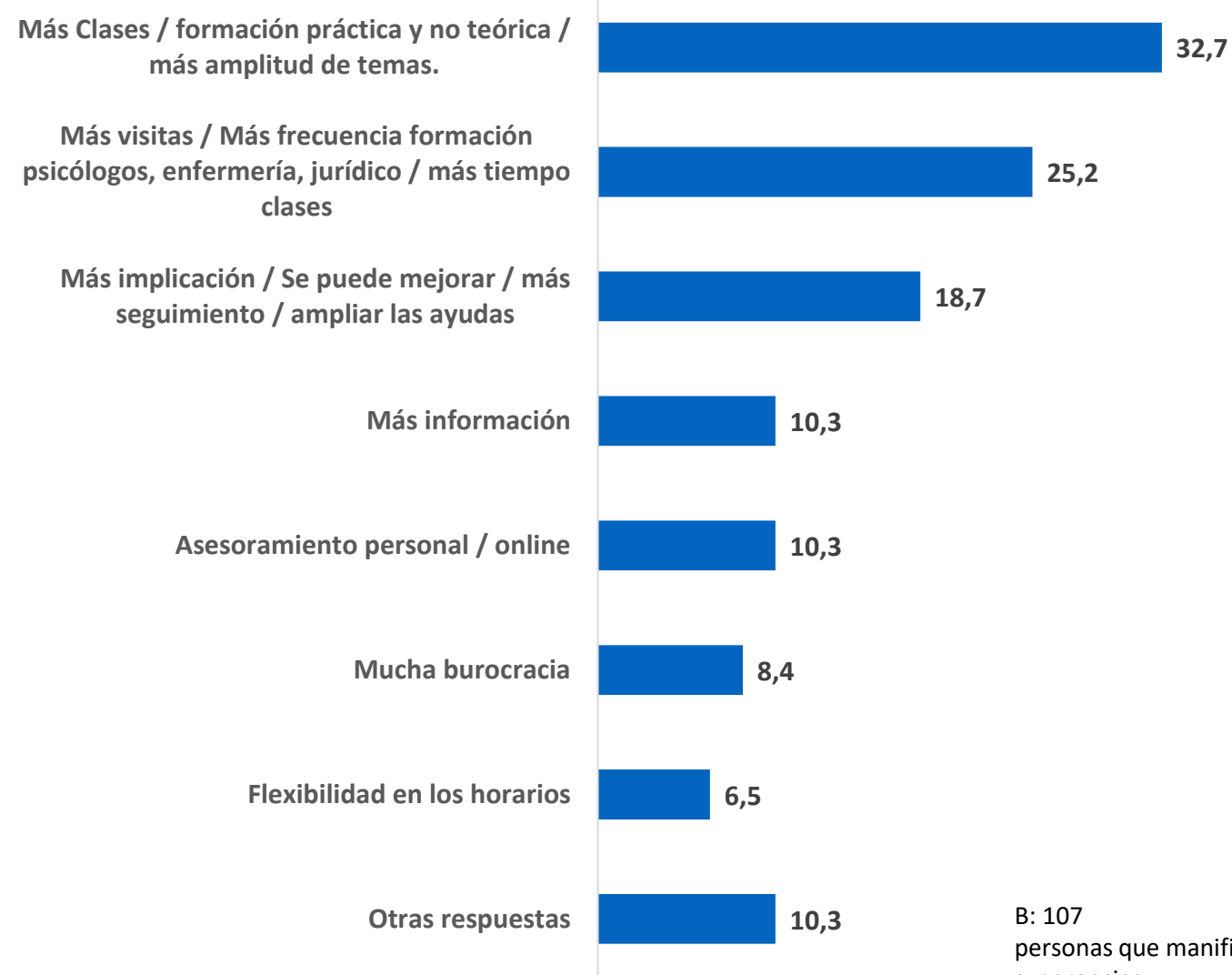
P.14b.- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

## Sugerencia de mejora.



B: 293

## Aspecto sugerido.



B: 107  
personas que manifiestan  
sugerencias



# Datos de clasificación.

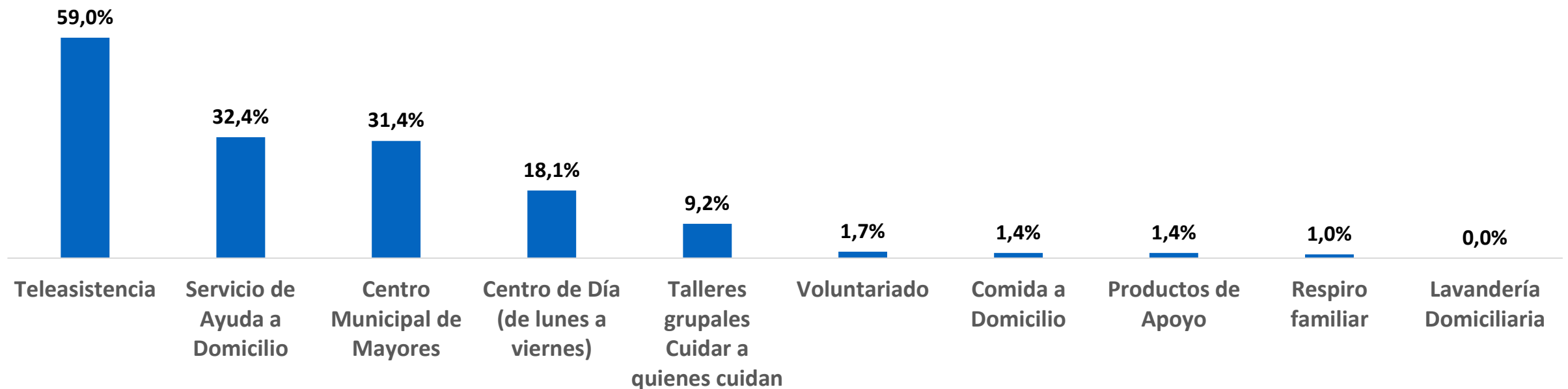
Clasificación sociodemográfica, de salud y  
de estilo de vida de las personas  
entrevistadas.





# Uso de prestaciones.

C.9.- Servicios y programas para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid utilizados actualmente por la persona usuaria o su familiar.



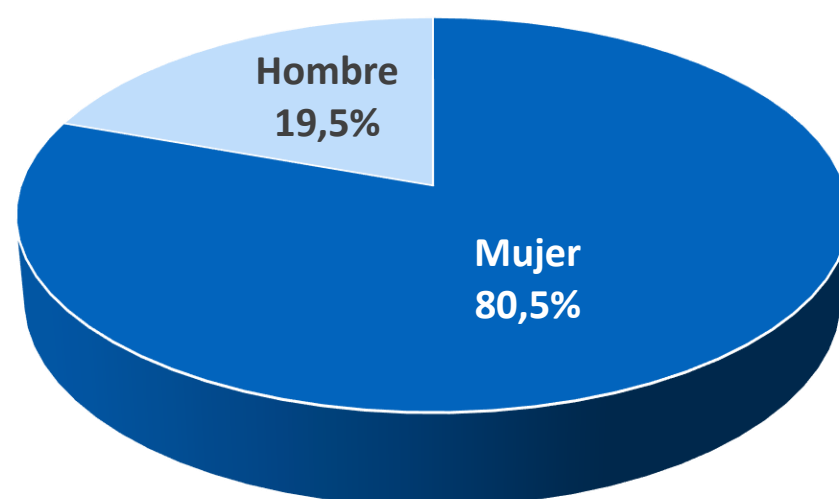
B: 293



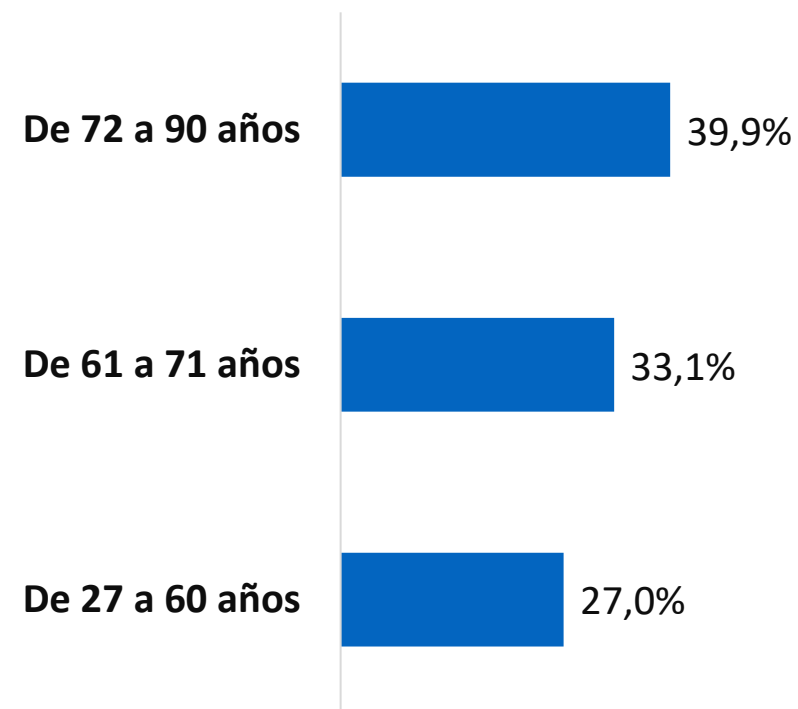
# Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas usuarias.

Sexo



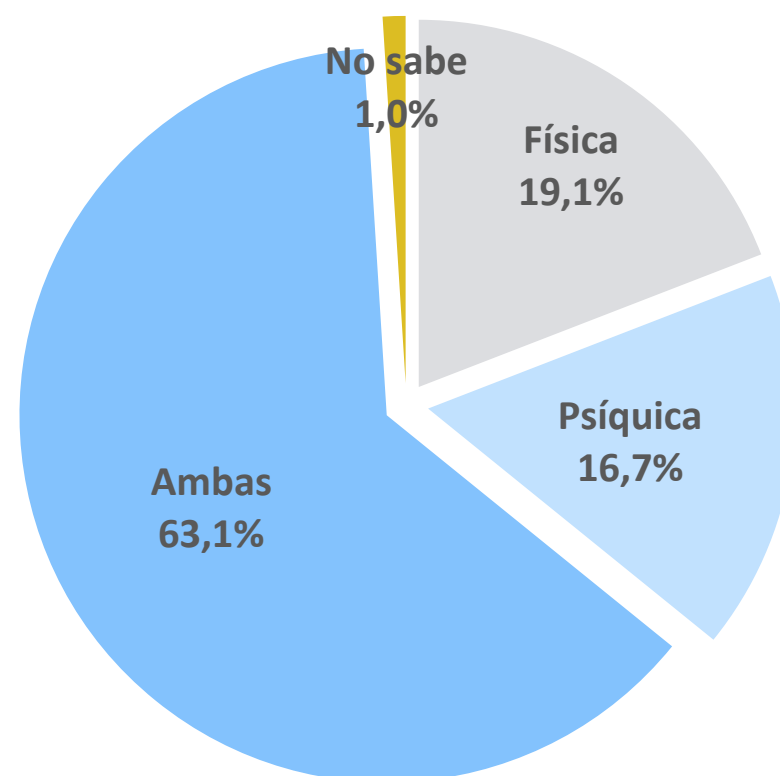
Rango de edad



B: 293

# Dependencia.

C.3.- ¿Qué tipo de dependencia tiene la persona que usted cuida?

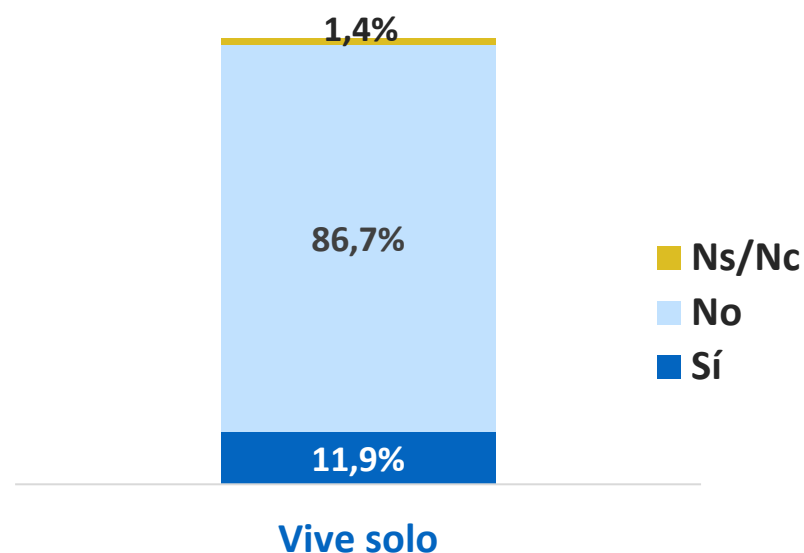


B: 293



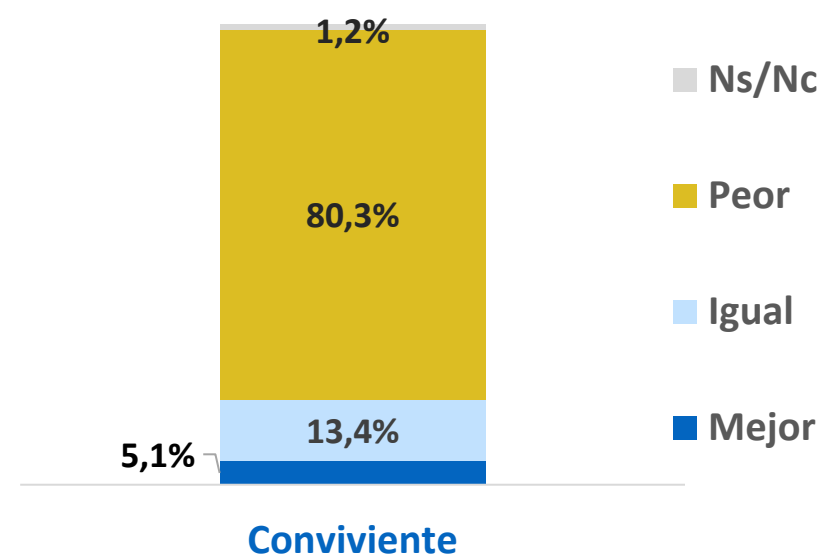
# Personas usuarias (I).

## C.2.- ¿Vive solo/a?



B: 293

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

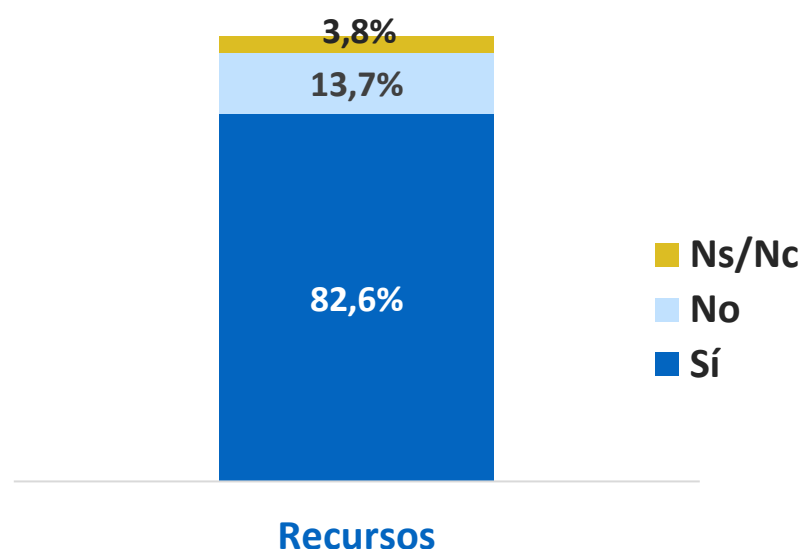


B: 254

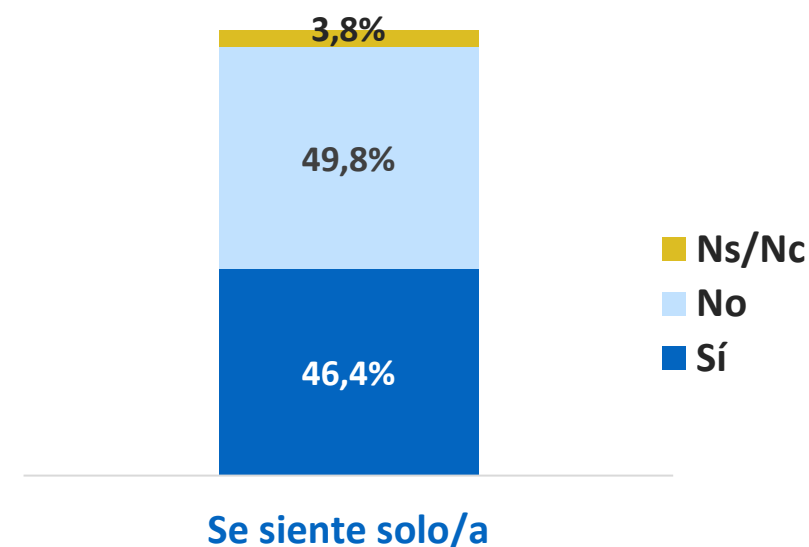


# Personas usuarias (II).

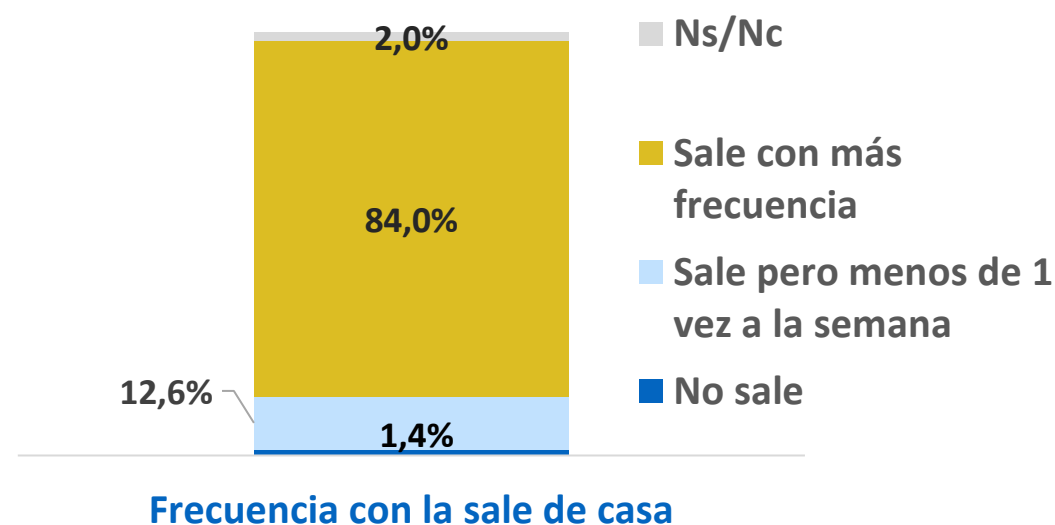
C.4.- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



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



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



B: 293

# Mucho por enseñar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

# Mucho por contar

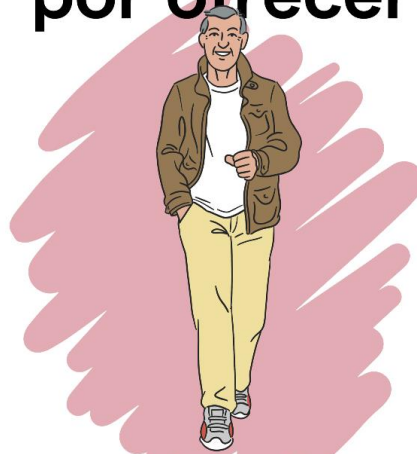


Juntos, todo por descubrir con las personas mayores



# MADRID

# Mucho por ofrecer



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

# Mucho por amar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

