

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

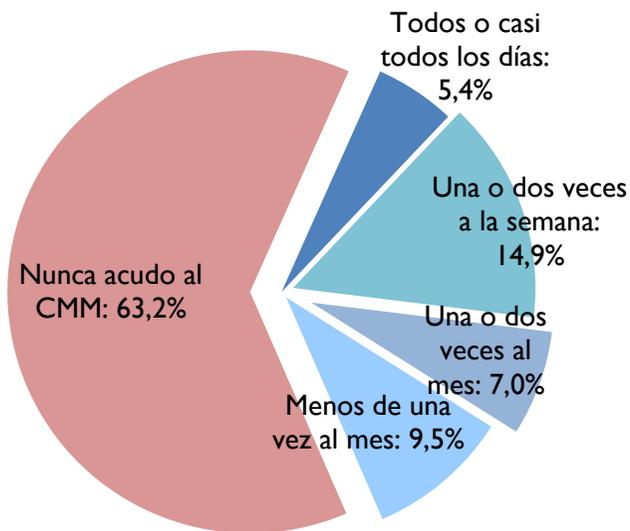
0.2. Caracterización de la muestra

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

PERSONAS CONTACTADAS

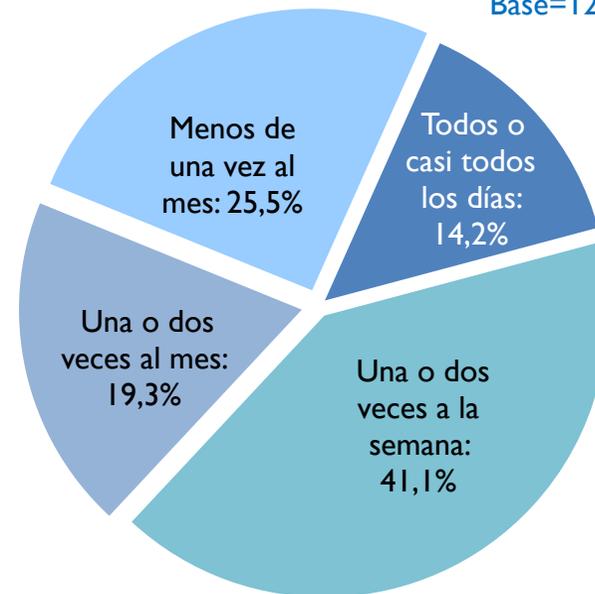
Base=3486

(Si nunca acude al CMM → fin de entrevista)



PERSONAS ENCUESTADAS

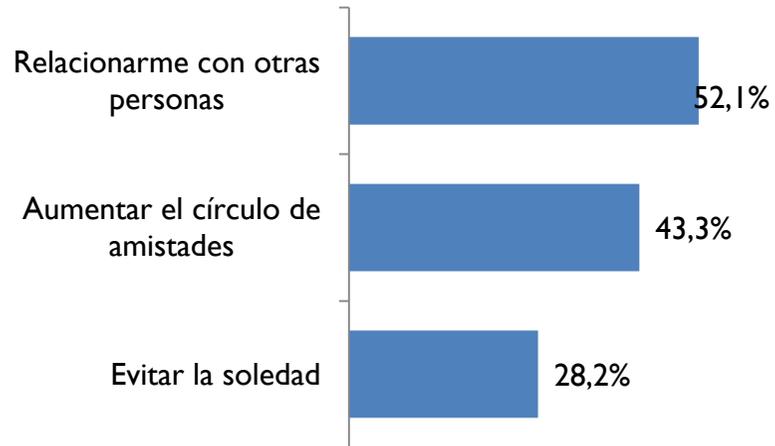
Base=1200



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

Adhesión a los Centros Municipales de Mayores

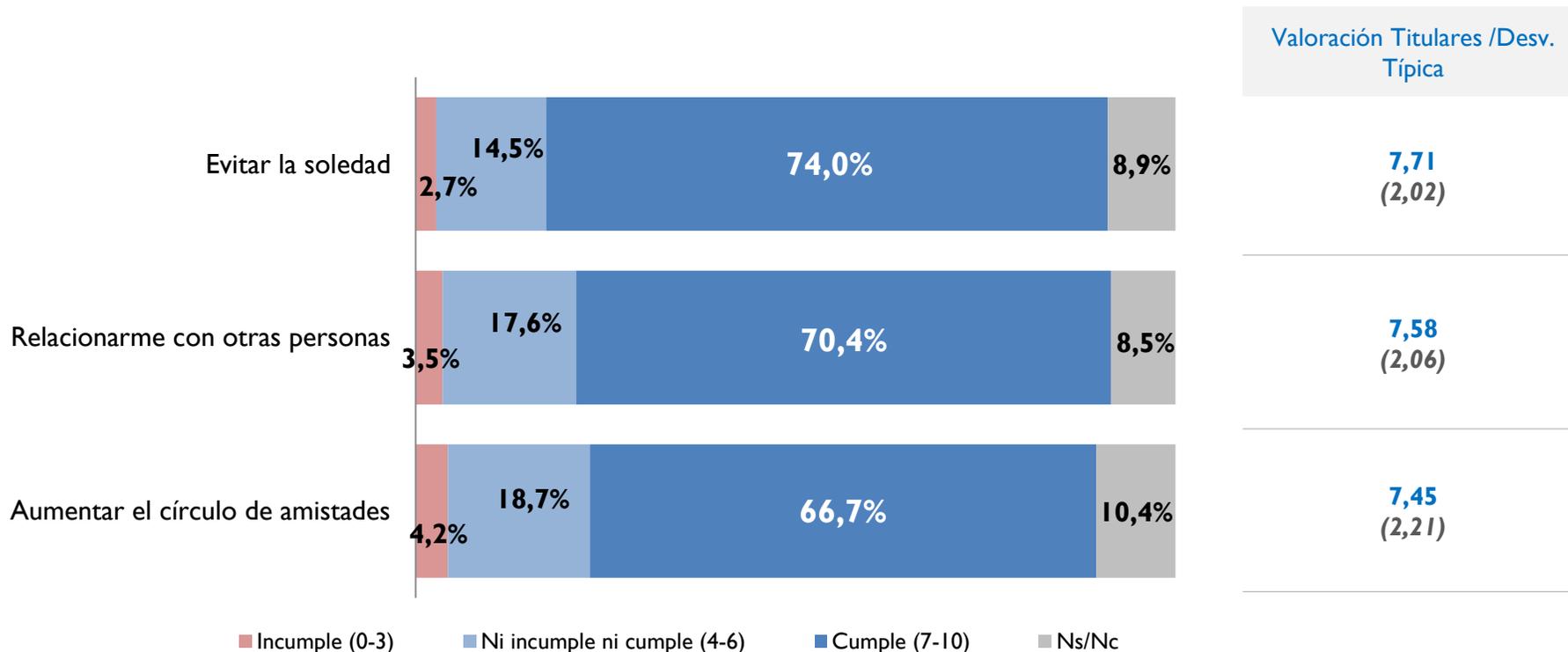
¿Cuál de las siguientes cuestiones le motivaron a hacerse socio del CMM?



Base=1200

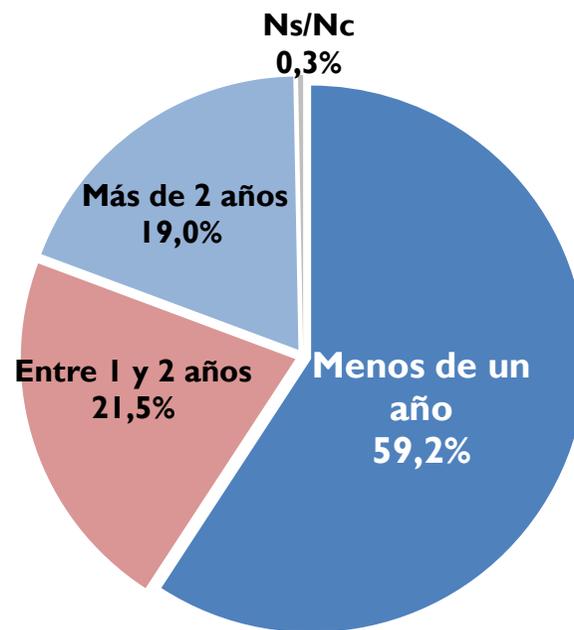
Adhesión a los Centros Municipales de Mayores

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

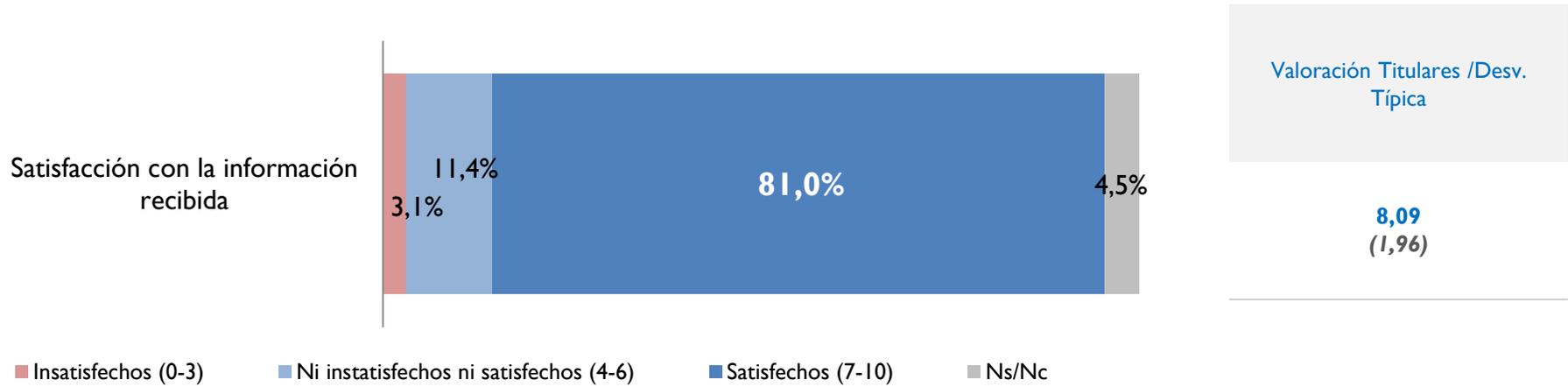
¿Desde hace cuánto acude al Centro Municipal de Mayores?



Base=1200

Programas y servicios CMM

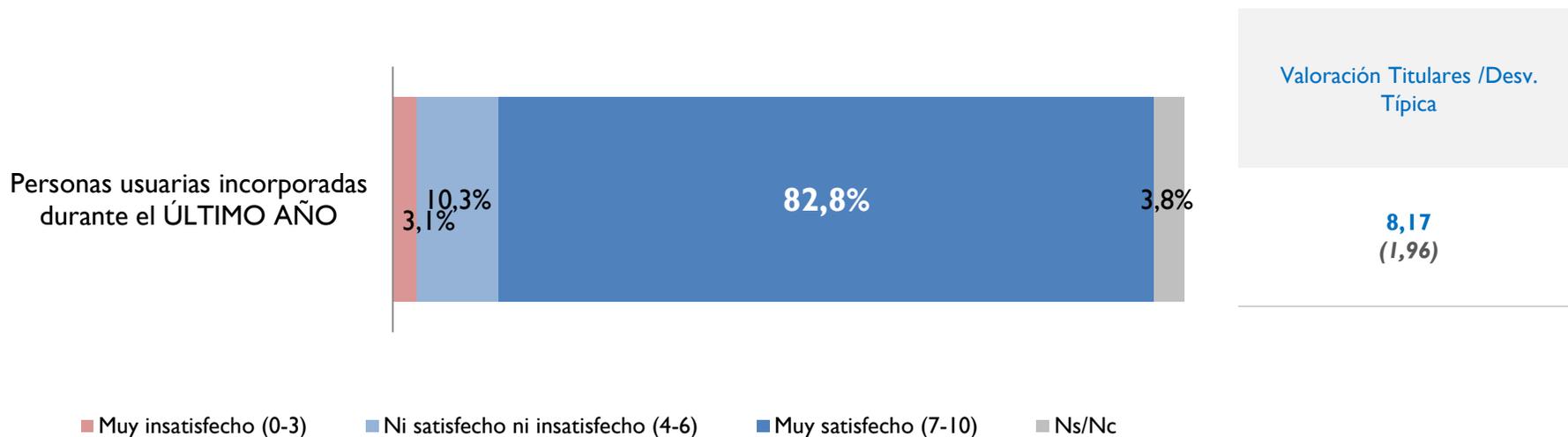
Grado de satisfacción con la información que recibió sobre los programas y servicios en el momento de su incorporación al centro de mayores



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

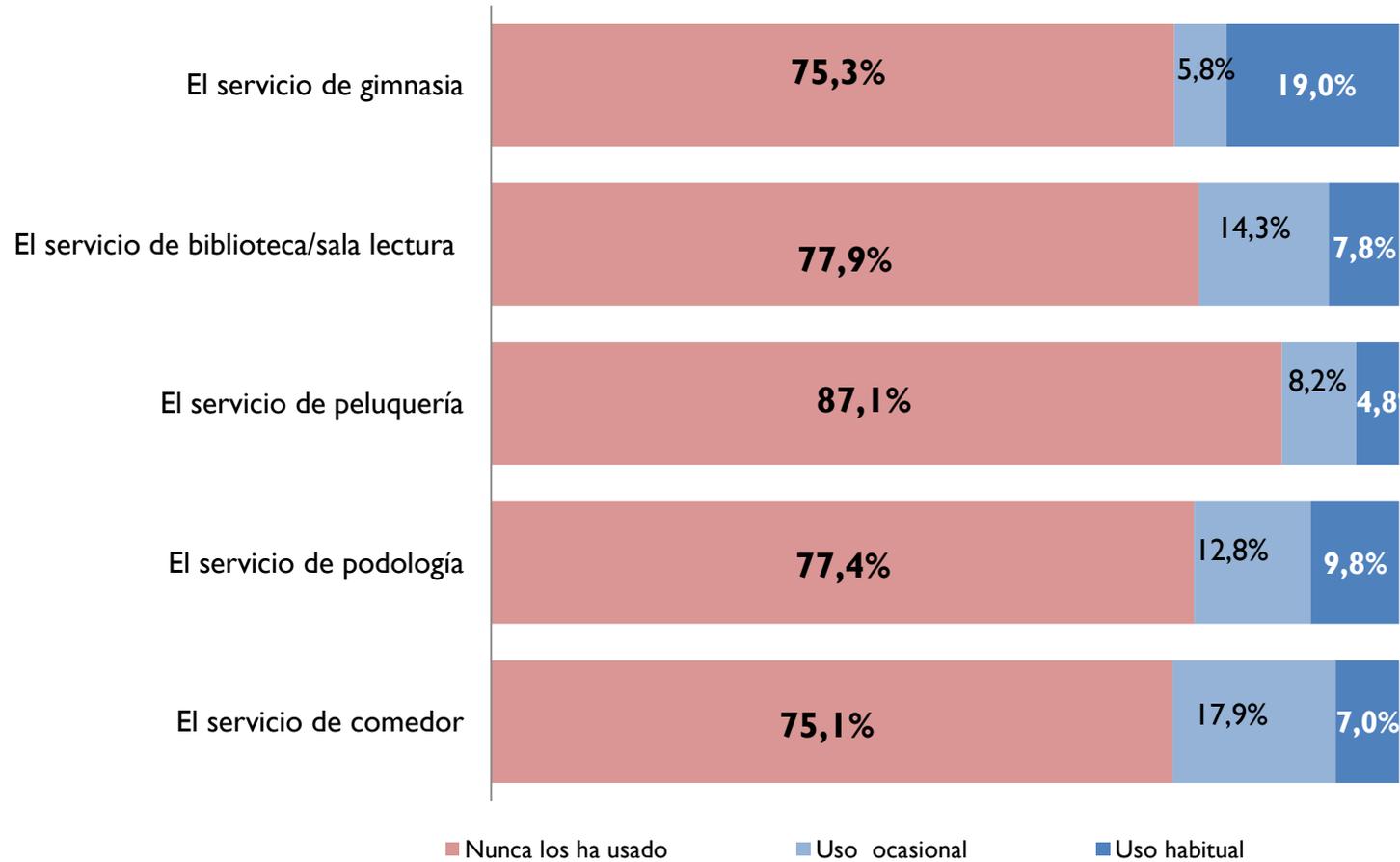


Base = 710

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

Servicios y actividades ofertadas

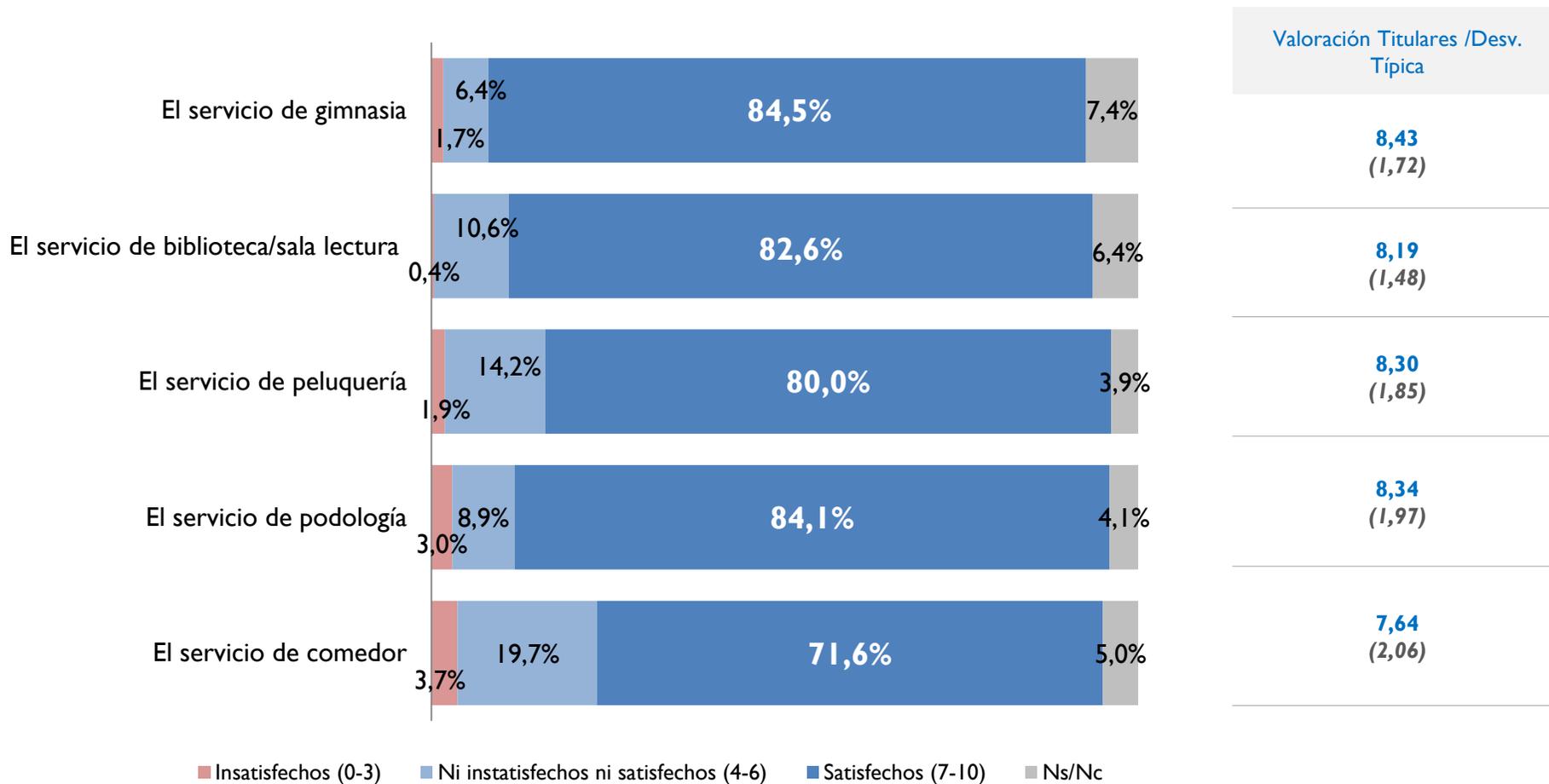
Uso de los servicios ofertados en los CMM



Base = 1200

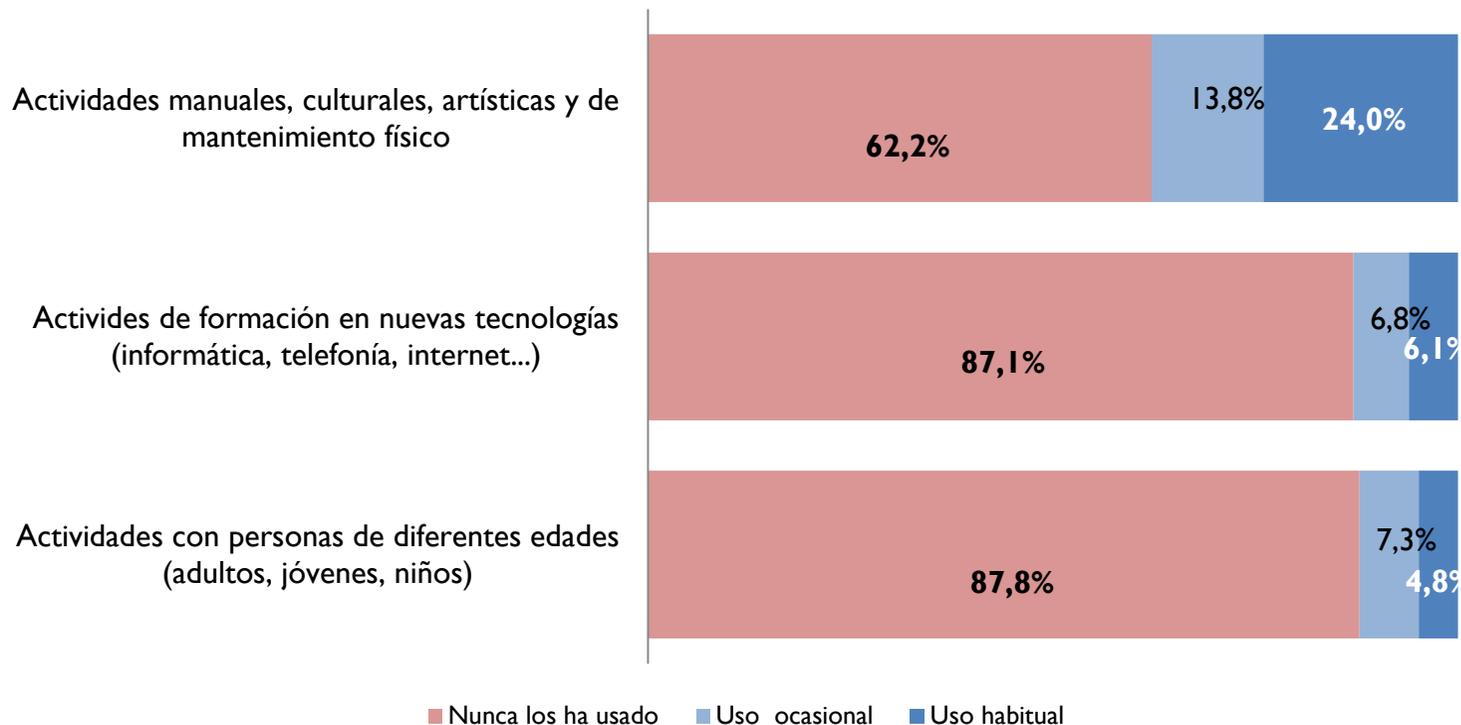
Servicios y actividades ofertadas

Satisfacción con los servicios utilizados en los CMM



Servicios y actividades ofertadas

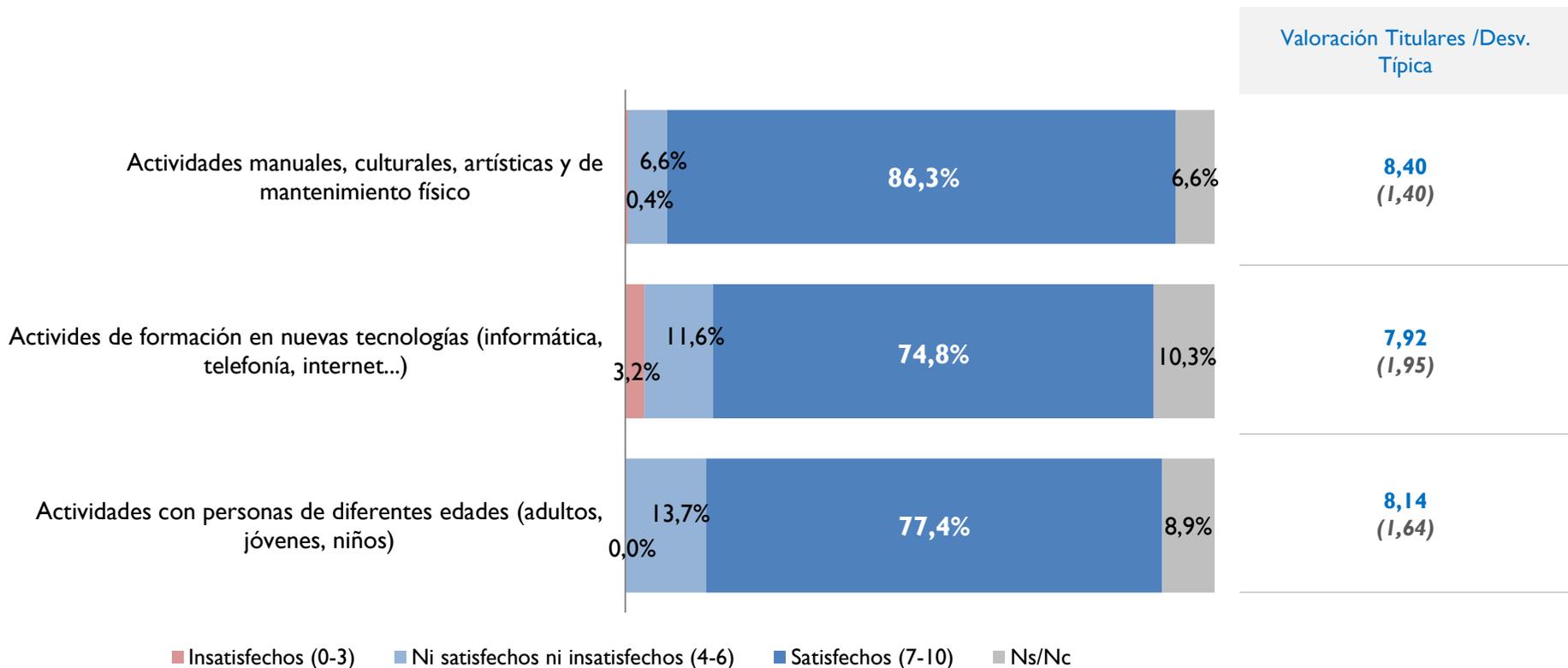
Realización de las actividades ofertadas en los CMM



Base = 1200

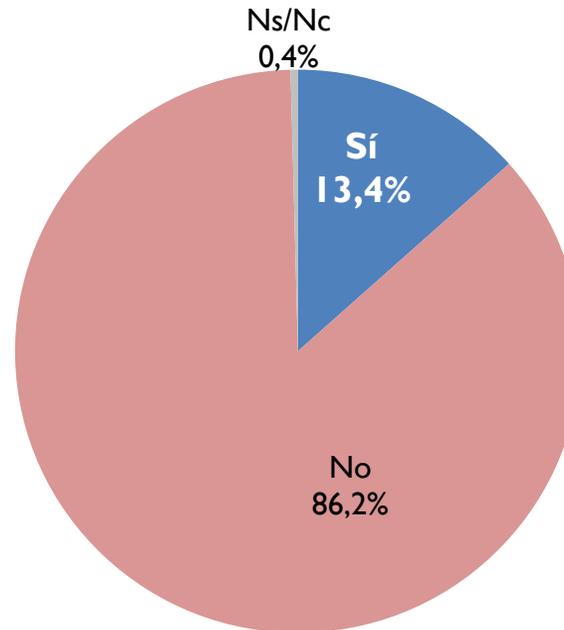
Servicios y actividades ofertadas

Satisfacción con las actividades que ha realizado en los CMM



Utilización de aulas informáticas

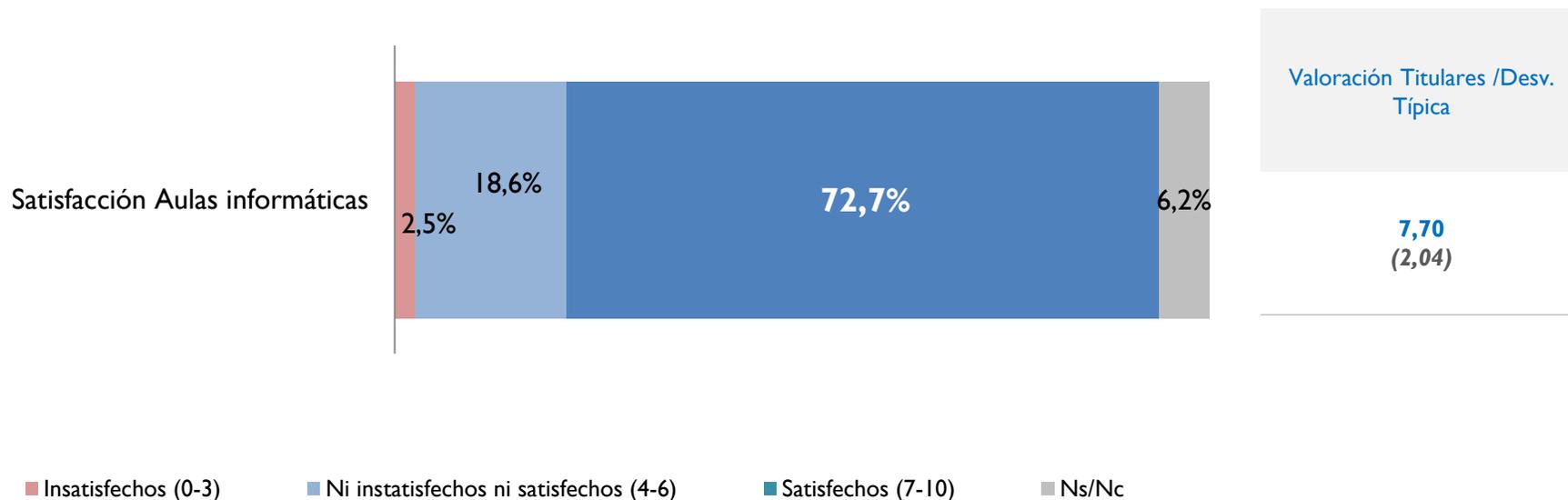
¿Acude o ha acudido a las aulas informáticas de los CMM?



Base = 1200

Utilización de aulas informáticas

Grado de satisfacción con las aulas informáticas

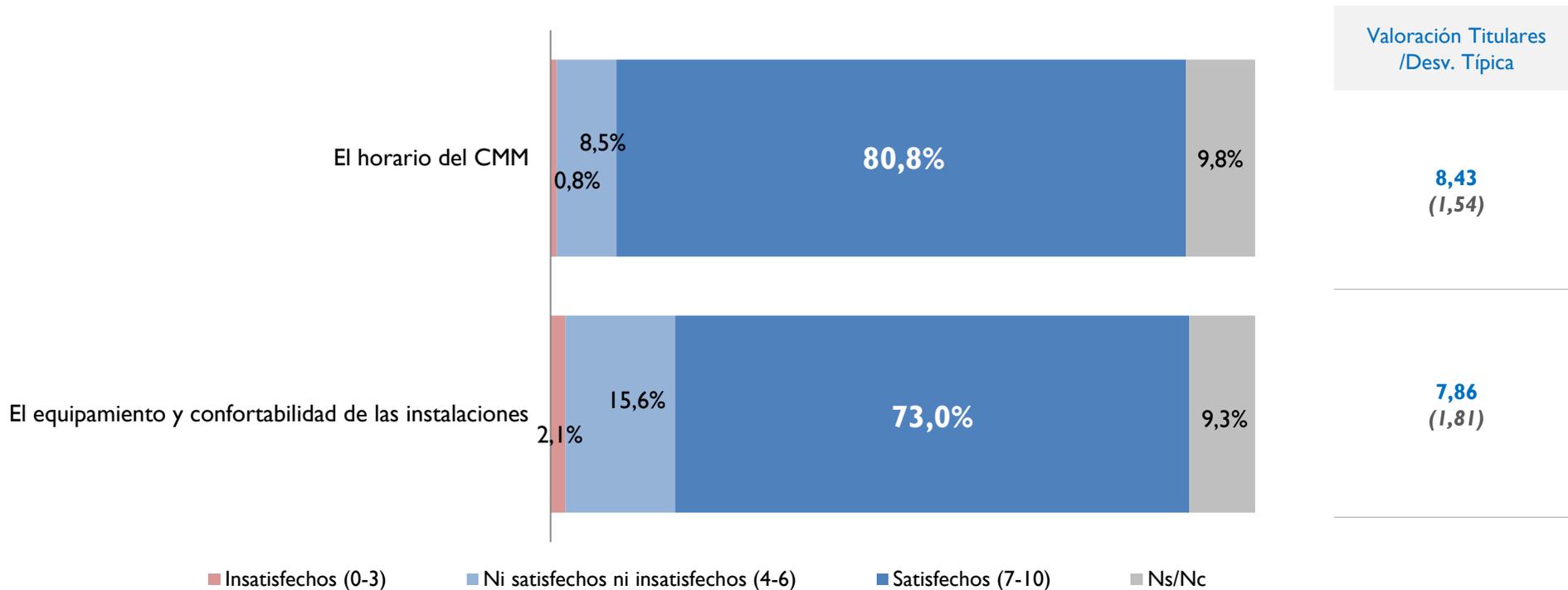


Base=161

3. Estructura organizativa del servicio

Estructura organizativa de los CMM

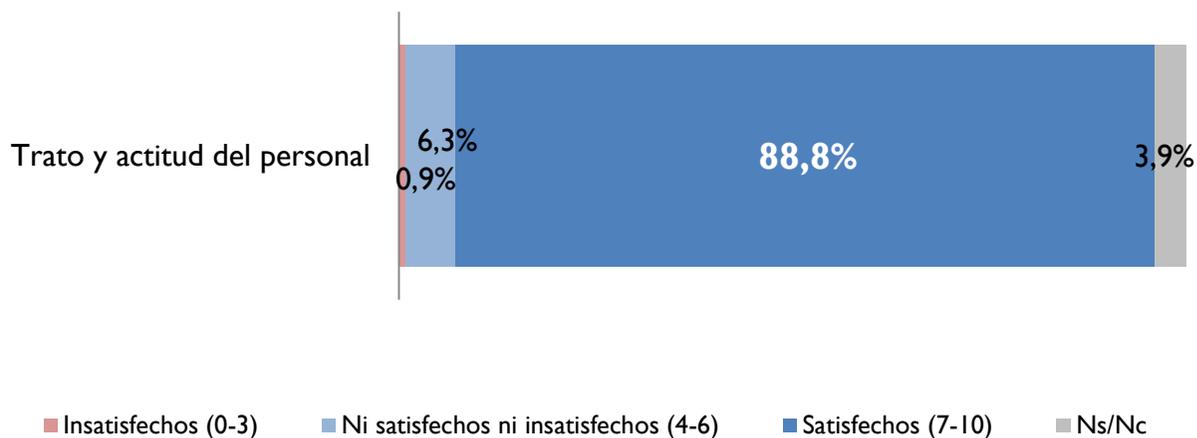
Satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su Centro Municipal de Mayores



Base = 1200

Profesionales que desarrollan la actividad

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



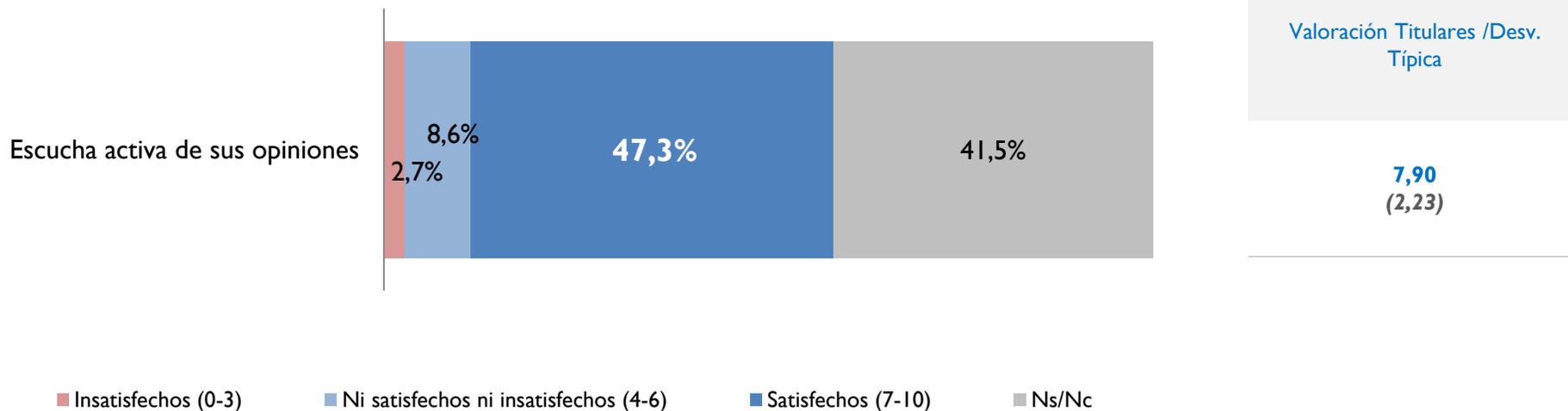
Valoración Titulares /Desv.
Típica

8,60
(1,49)

Base = 1200

Profesionales que desarrollan la actividad

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

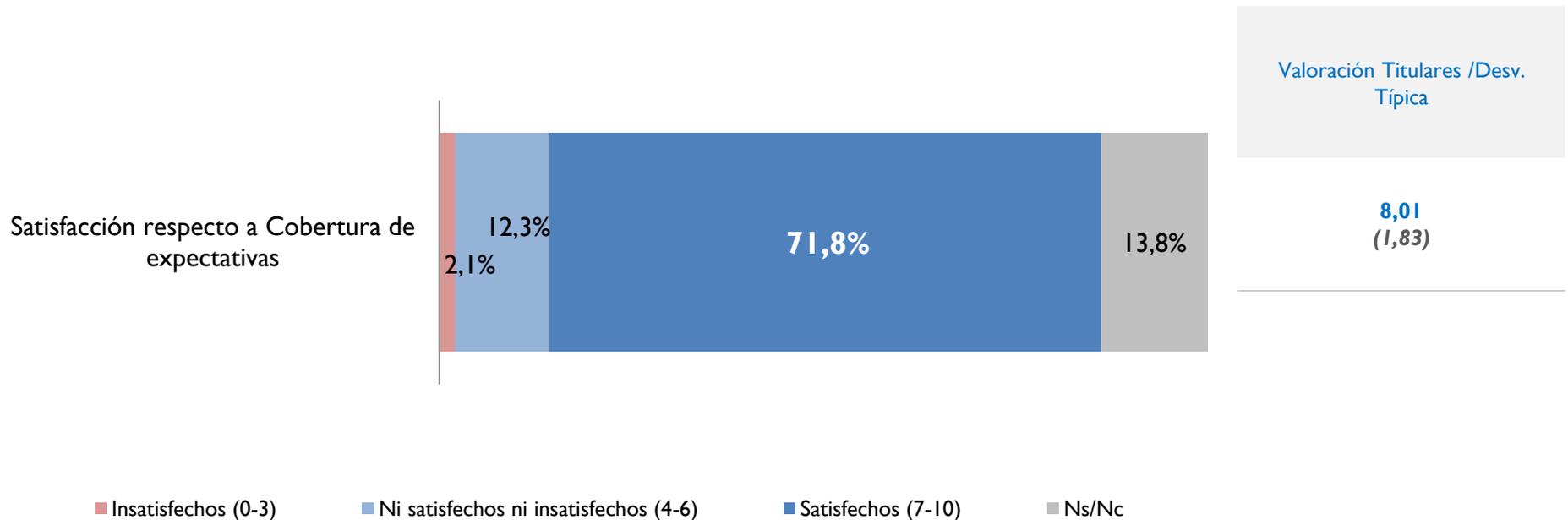


Base = 1200

4. Experiencia de las personas usuarias

Cobertura de expectativas

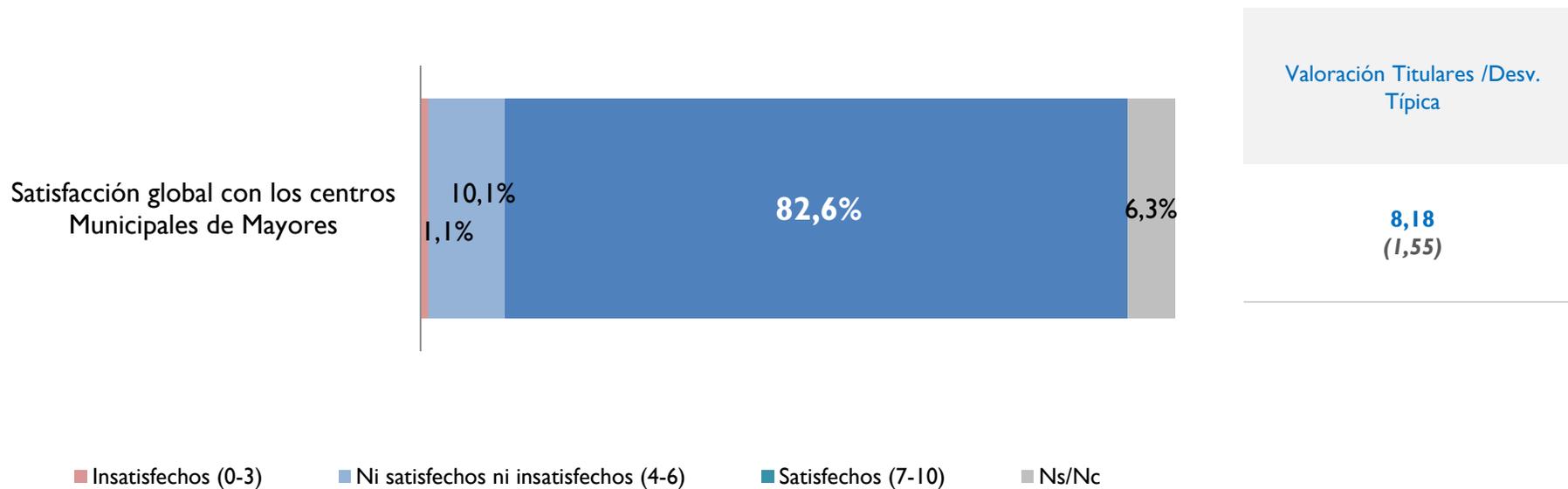
Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas



Base = 1200

Indicador de satisfacción global de usuarios/as

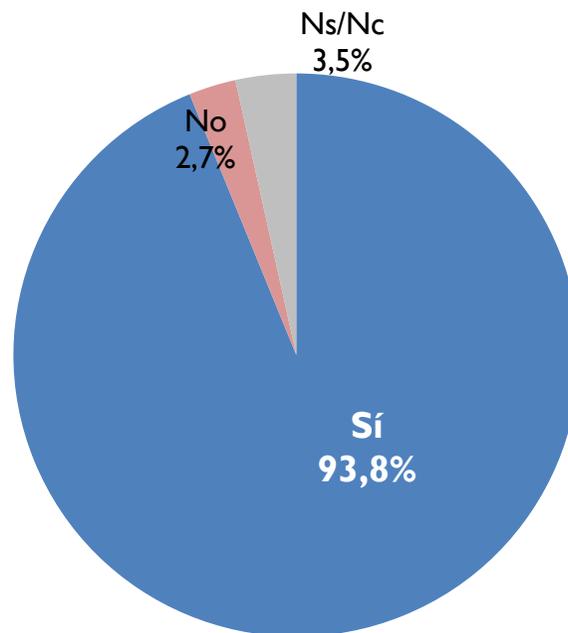
En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del Centro Municipal de Mayores al que acude ¿cuál es su grado de satisfacción general?



Base = 1200

Grado de recomendación

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

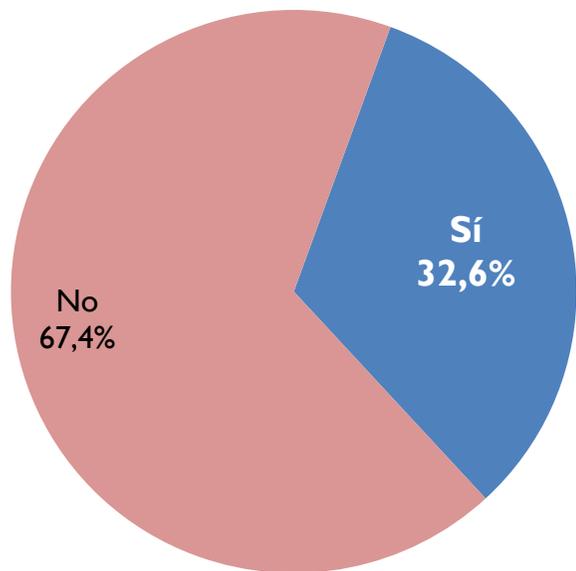


Base = 1200

5. Sugerencias y reclamaciones

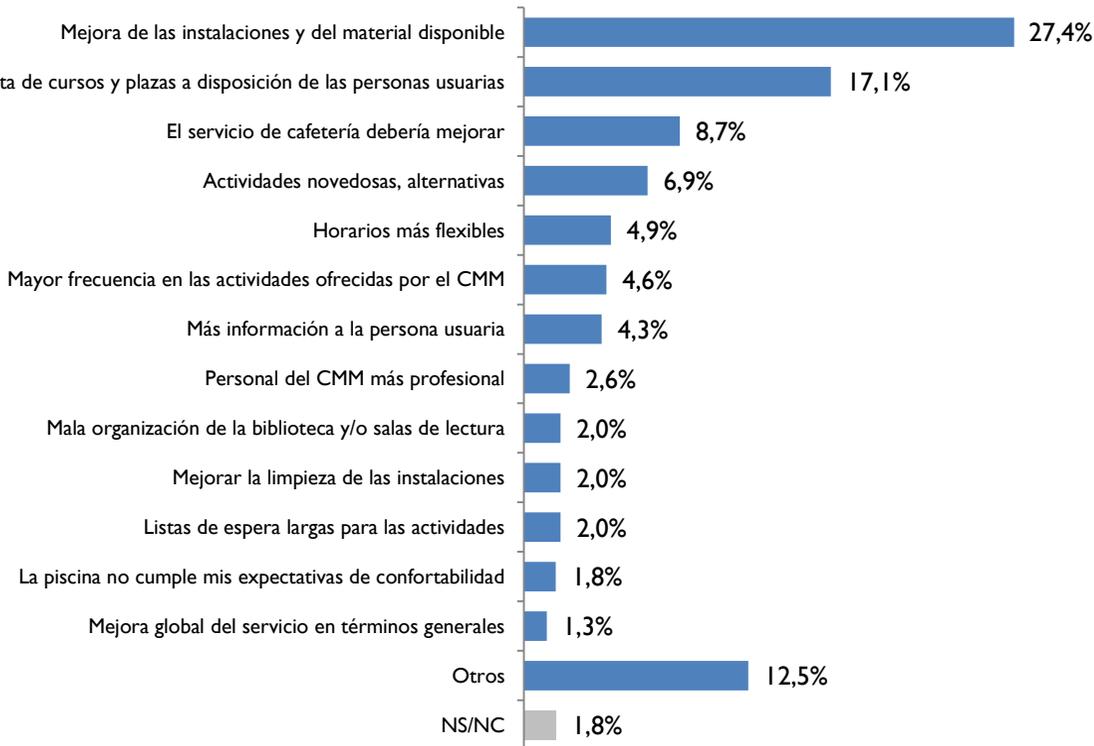
Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base = 1200

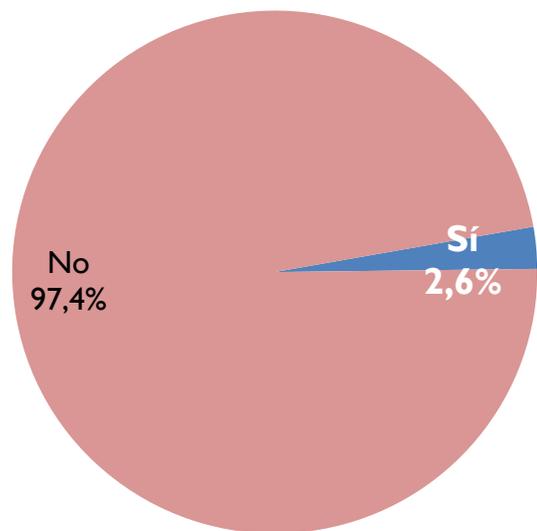
¿Cuál?



Base=391

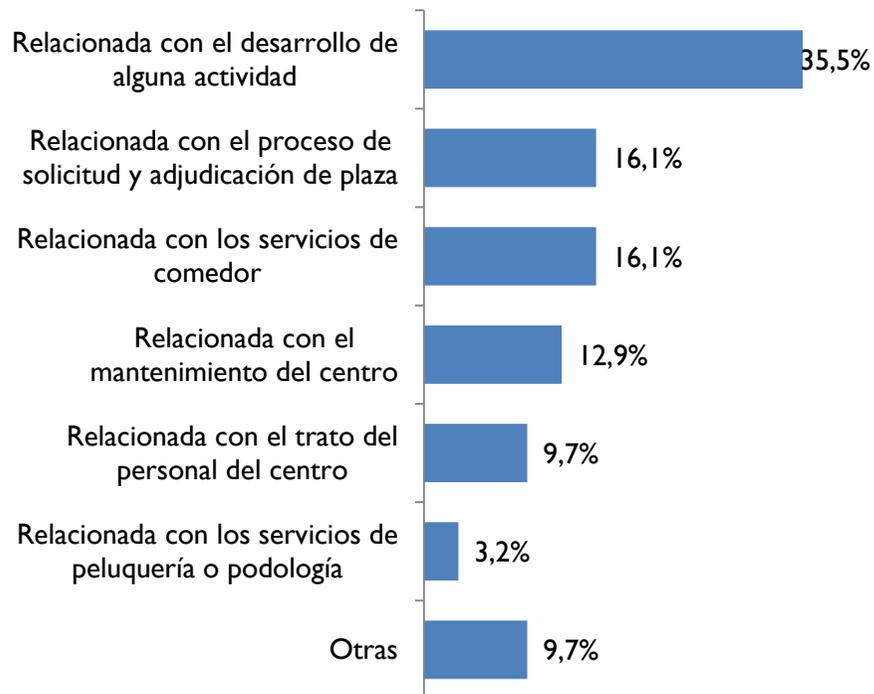
Quejas y reclamaciones

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



Base = 1200

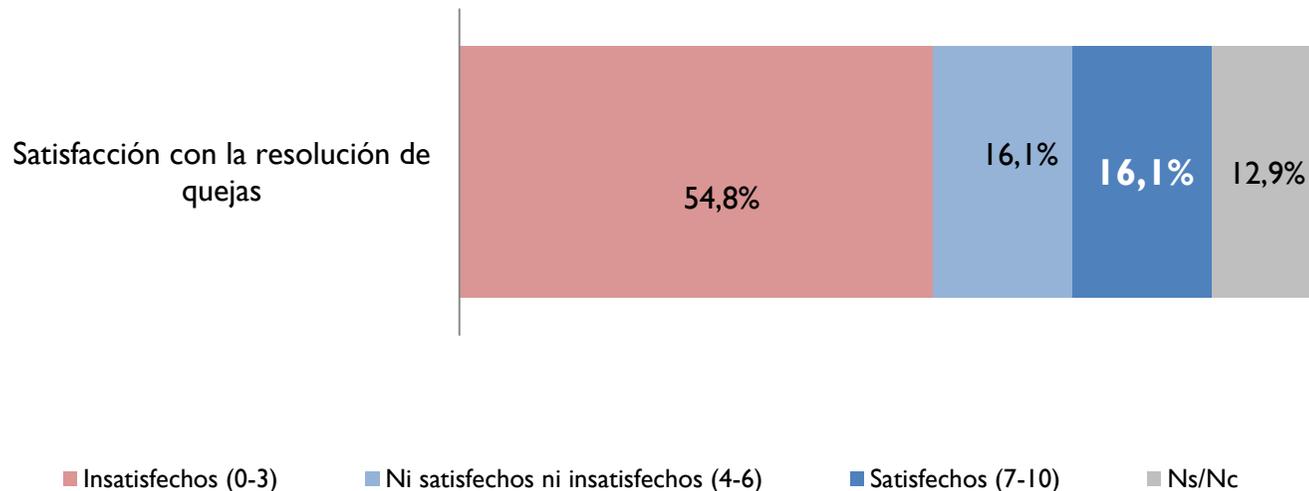
Contenido



Base=31

Quejas y reclamaciones

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



Valoración Titulares /Desv. Típica

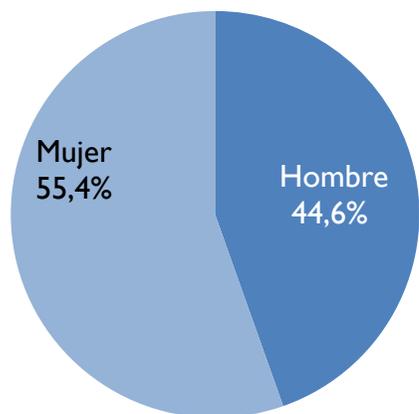
3,07
(3,44)

Base=31

6. Datos de clasificación

Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Edad del titular del servicio

