

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

## 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

Enero 2023





# Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto .....	6
3. Organización y prestación.....	8
4. Equipo de profesionales.....	14
5. Valoración global del servicio.....	17
6. Matriz de actuación estratégica.....	22
7. Matriz de lealtad.....	26
8. Datos de clasificación.....	28





# 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 con número de teléfono.
<b>TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:</b>	638 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 3,9% (para un intervalo de confianza al 95,5% 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.
<b>TÉCNICA:</b>	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.
<b>FECHAS DE CAMPO:</b>	Del 16 al 24 de enero de 2023
<b>AUTORÍA DEL INFORME:</b>	Merkastar <a href="https://merkastar.com/">https://merkastar.com/</a> <a href="mailto:merkastar@merkastar.es">merkastar@merkastar.es</a>





# Notoriedad.

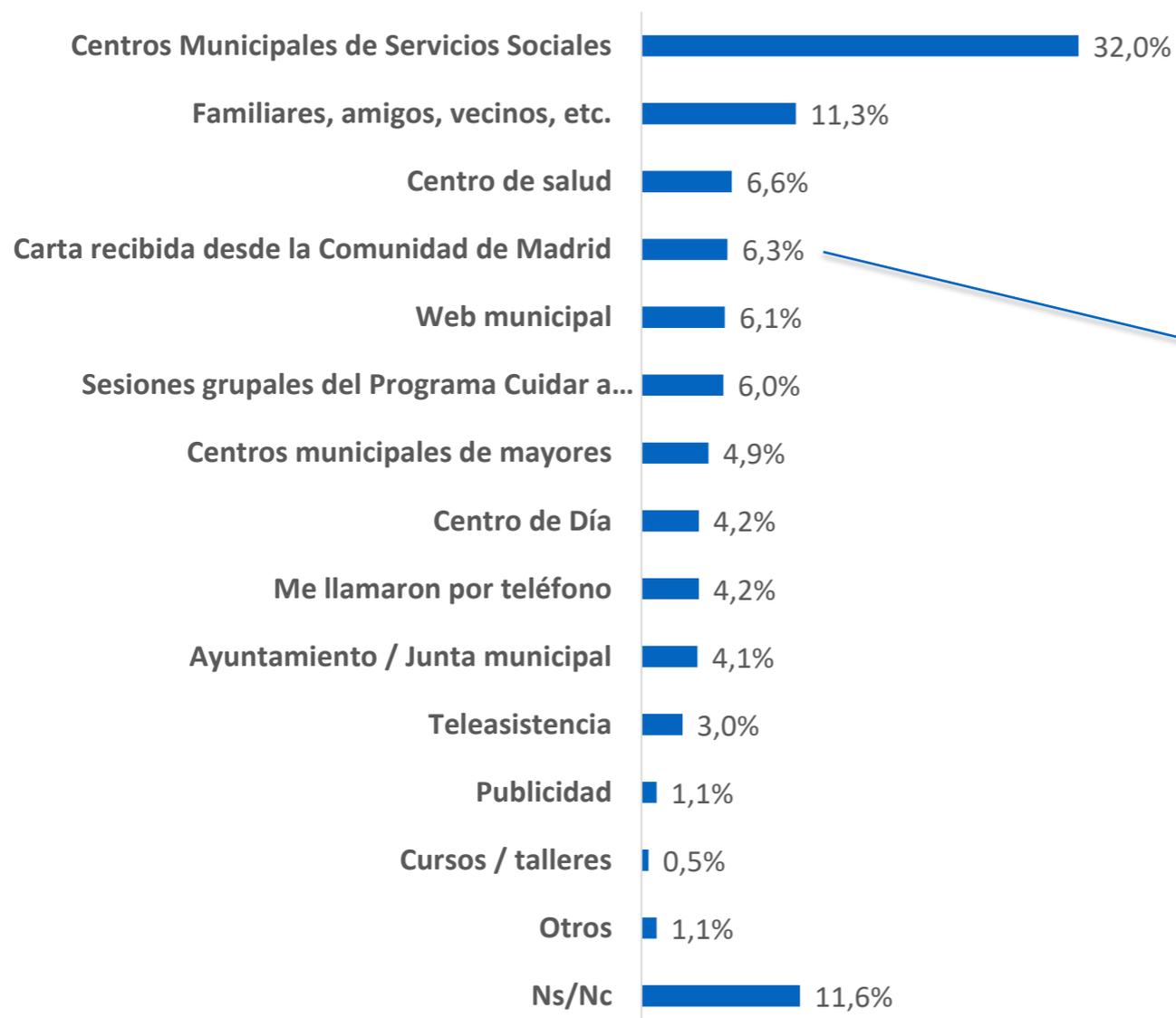
Conocimiento del servicio.





# Difusión.

P.1.- ¿Cómo conoció la posibilidad de tener una atención dentro del programa “Cuidar a quienes cuidan”? / P.1b.- Valoración de la iniciativa y la información enviada por la Comunidad de Madrid.



B: 638





# Indicadores de impacto.

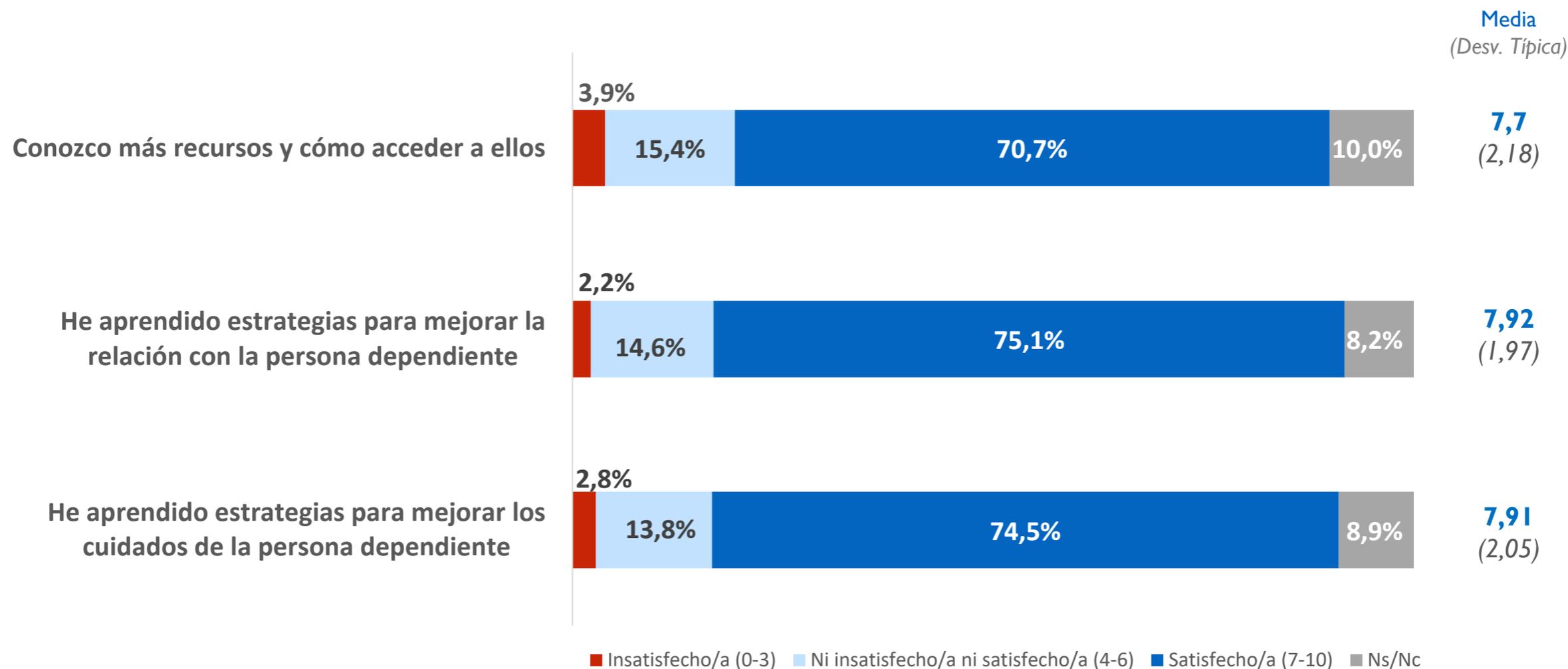
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





# 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: 638





# Organización y prestación.

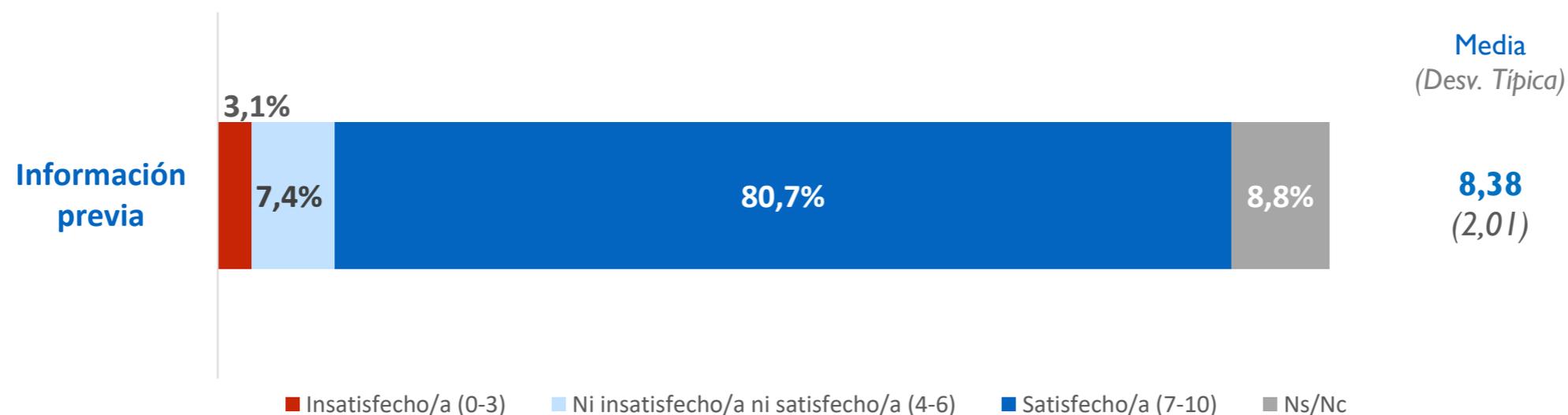
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden la calidad y el modo en que se organiza y presta el servicio.





# Información previa.

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



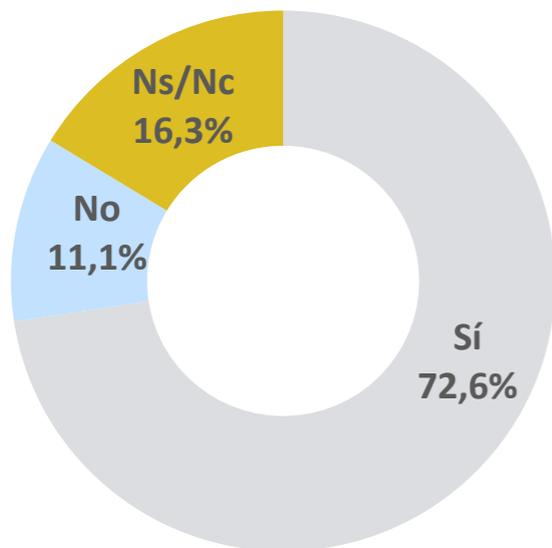
B: 638



# Contacto.

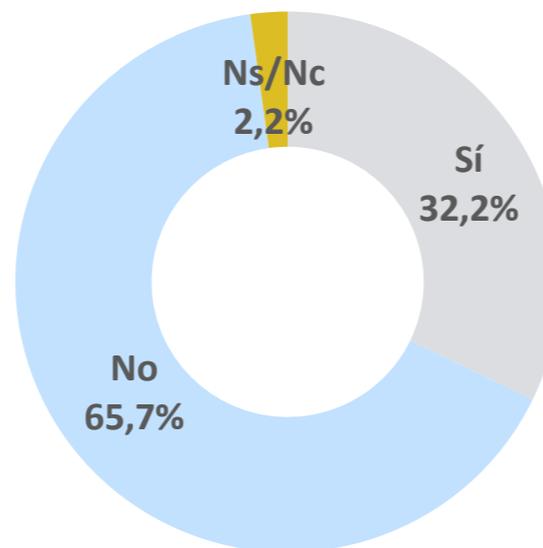
P.4.- ¿En la visita le proporcionaron un teléfono de contacto? / P.5.- ¿Tuvo que utilizarlo alguna vez? / P.5b.- Satisfacción con la atención de la llamada.

## Entrega de teléfono de contacto.



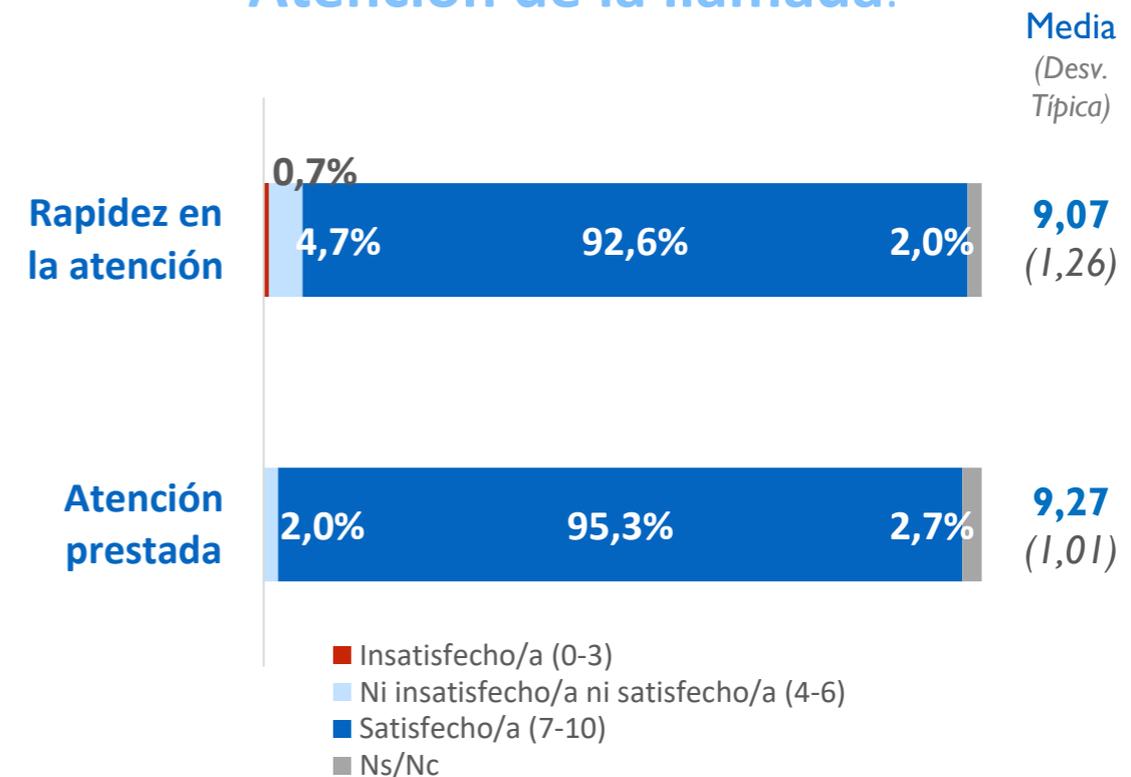
B: 638

## Uso del teléfono de contacto.



B: 463 personas que disponen del teléfono de contacto

## Atención de la llamada.

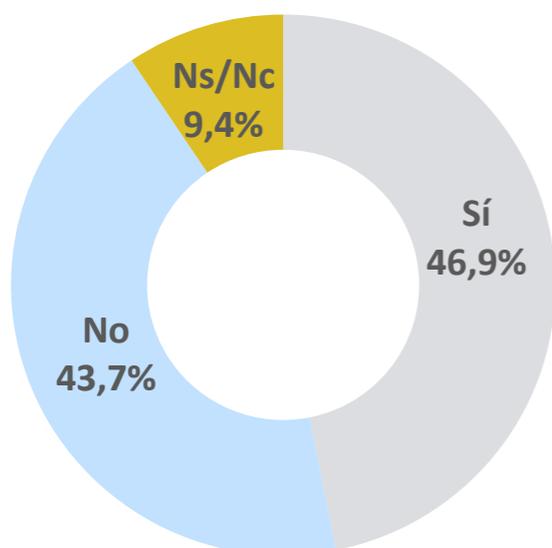


B: 149 personas que han utilizado el teléfono de contacto

# Página web.

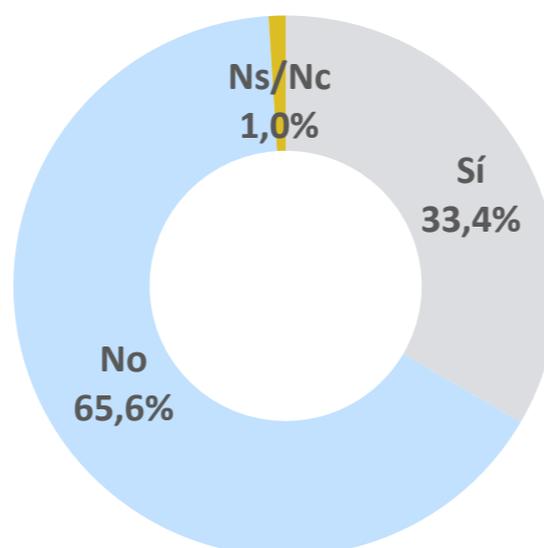
P.6.- ¿Le han informado o conoce la web del programa? / P.6b.- ¿La ha visitado alguna vez? / P.6c.- Satisfacción con la web.

## Conocimiento de la web.



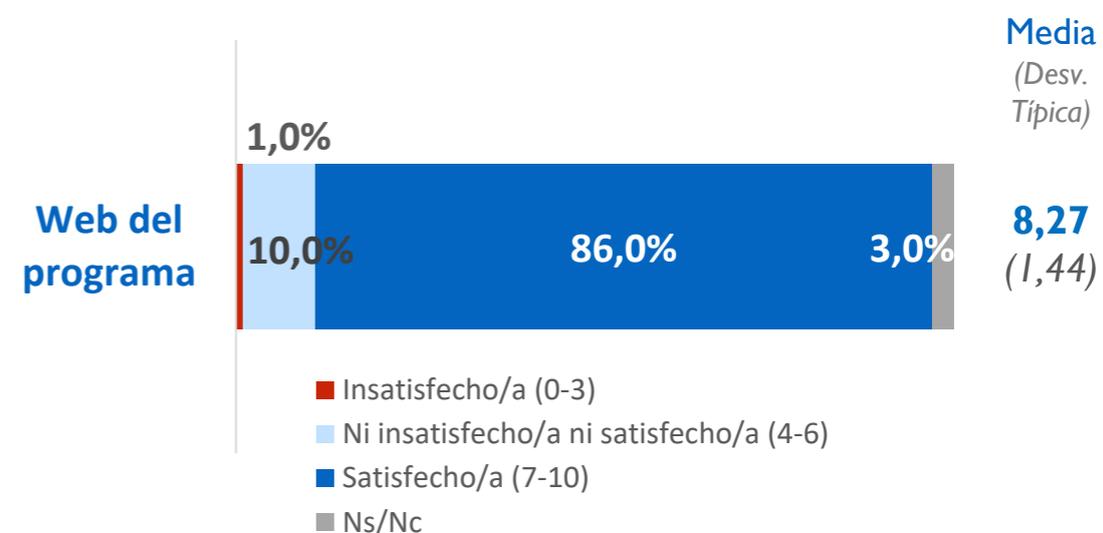
B: 638

## Visita a la web.



B: 299 personas que tienen información de la web

## Satisfacción con la web.



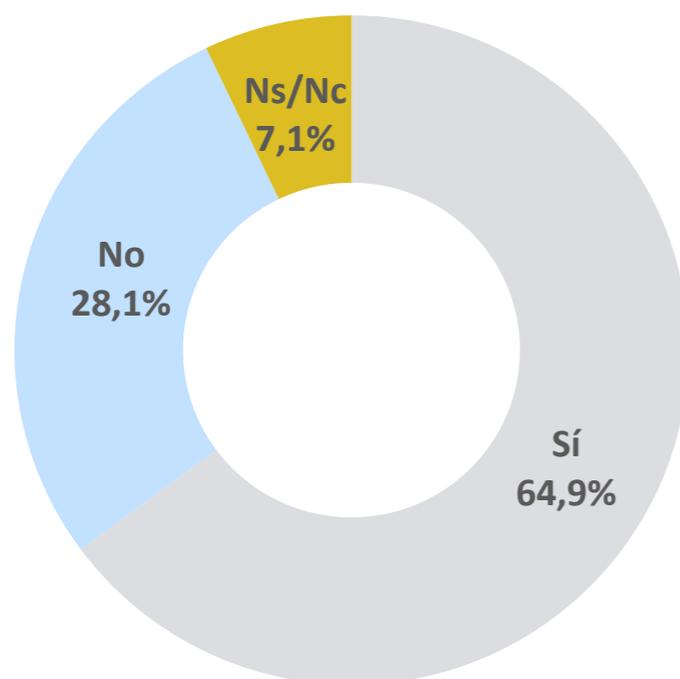
B: 100 personas que han visitado la web

# Rendimiento.

P.10.- ¿Le han informado de algún recurso que no disponía o no conocía?

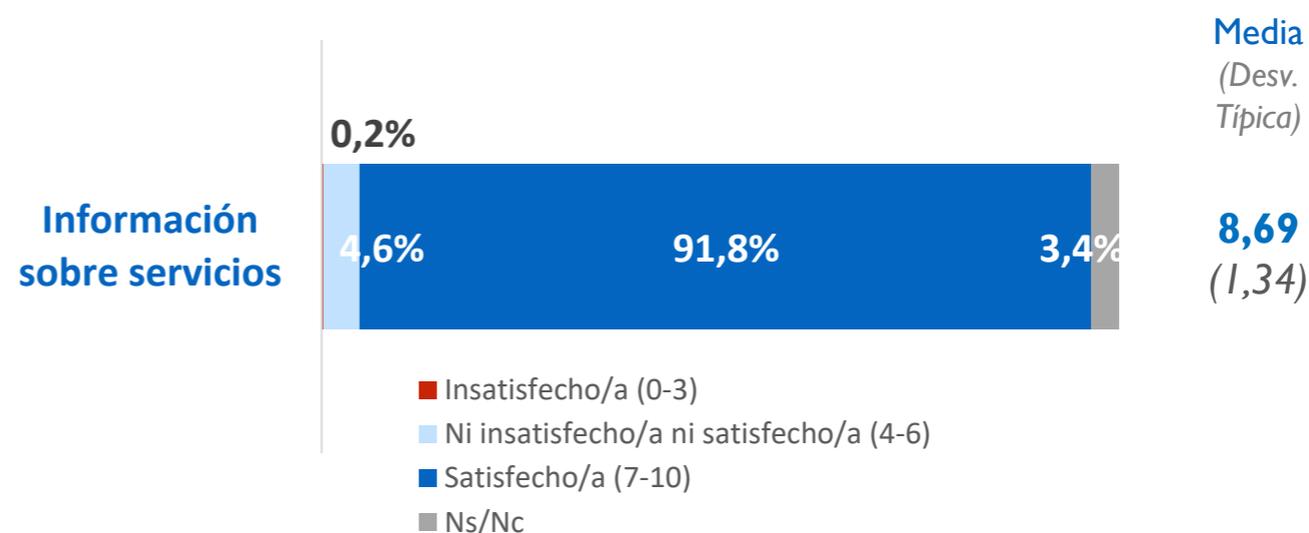
P.11.- Satisfacción con la información recibida de dicho recurso.

## Información sobre otros servicios.



B: 638

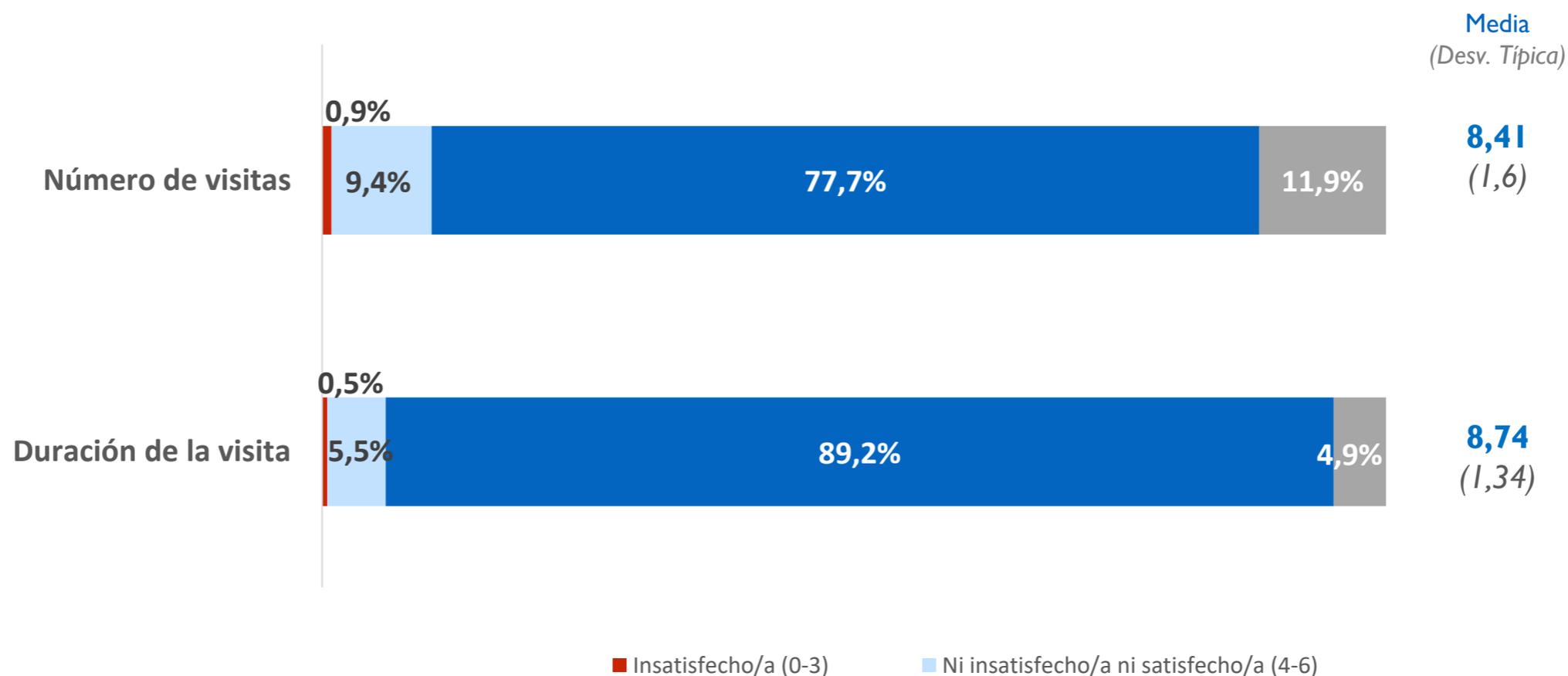
## Información recibida sobre recursos.



B: 414 personas que recibieron información de otros recursos

# Prestación del servicio.

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



B: 638



# Equipo de profesionales.

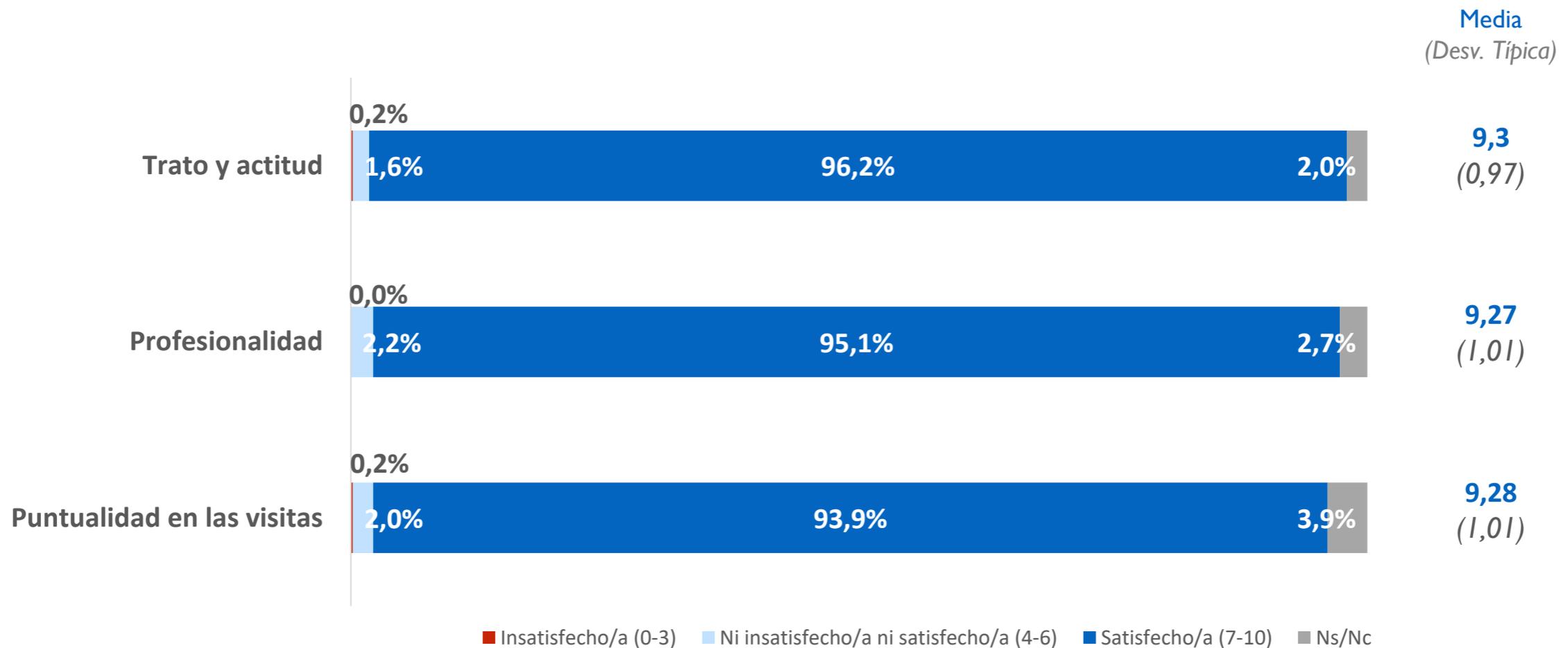
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.





# Profesionales.

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



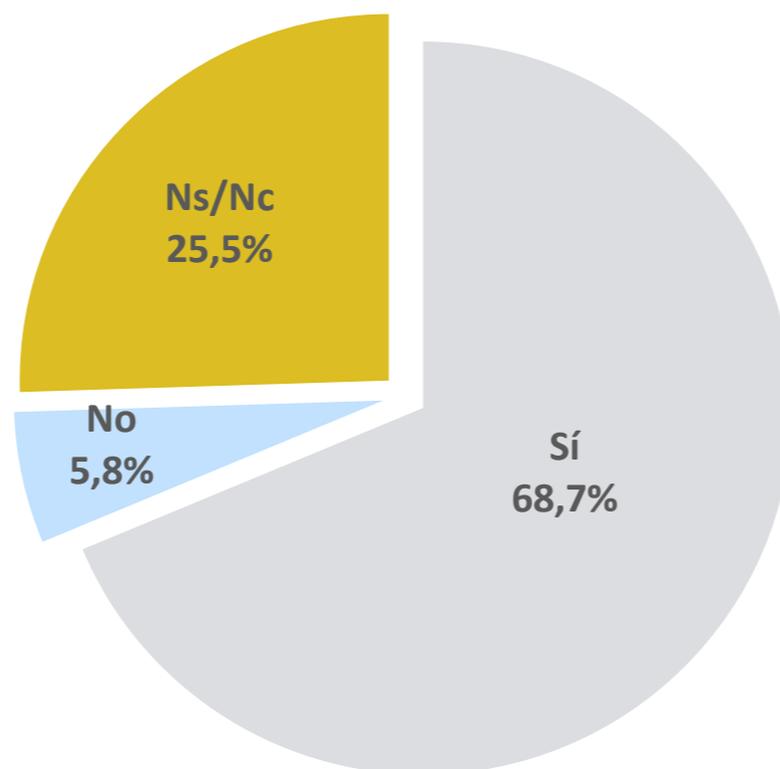
B: 638





# Identificación.

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



B: 638





# Valoración global del servicio.

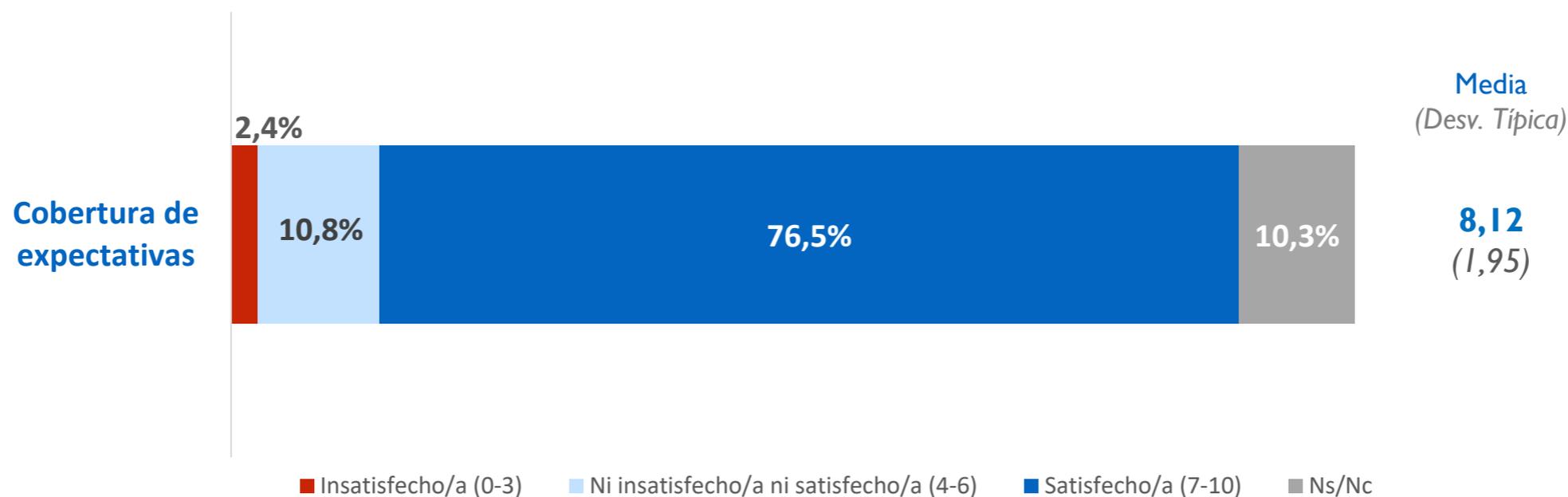
Fidelidad, cobertura de expectativas y valoración general.





# Expectativas.

P.12.- Respecto a lo que usted esperaba del servicio, valore la cobertura de sus expectativas.



B: 638

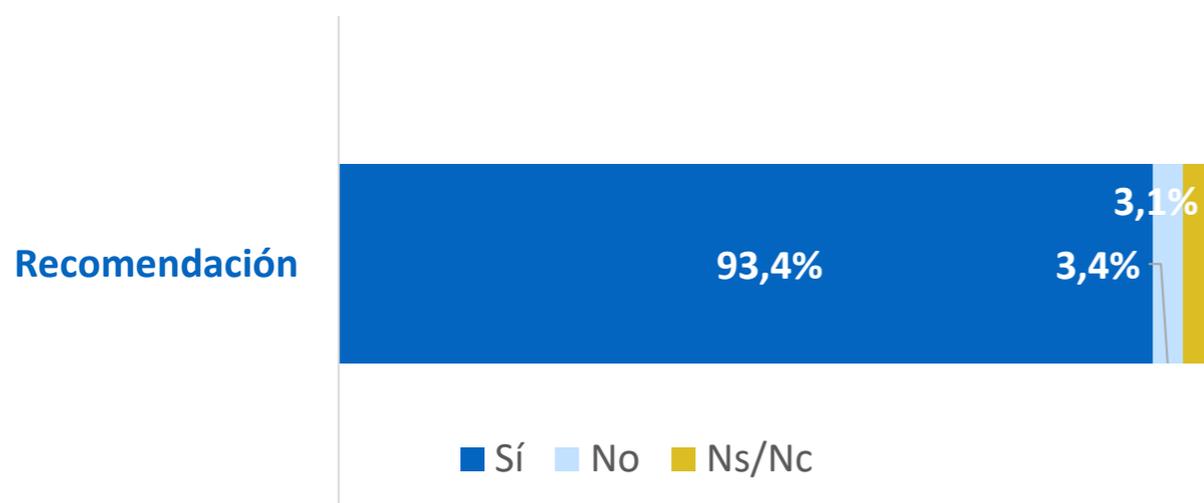




# Fidelidad.

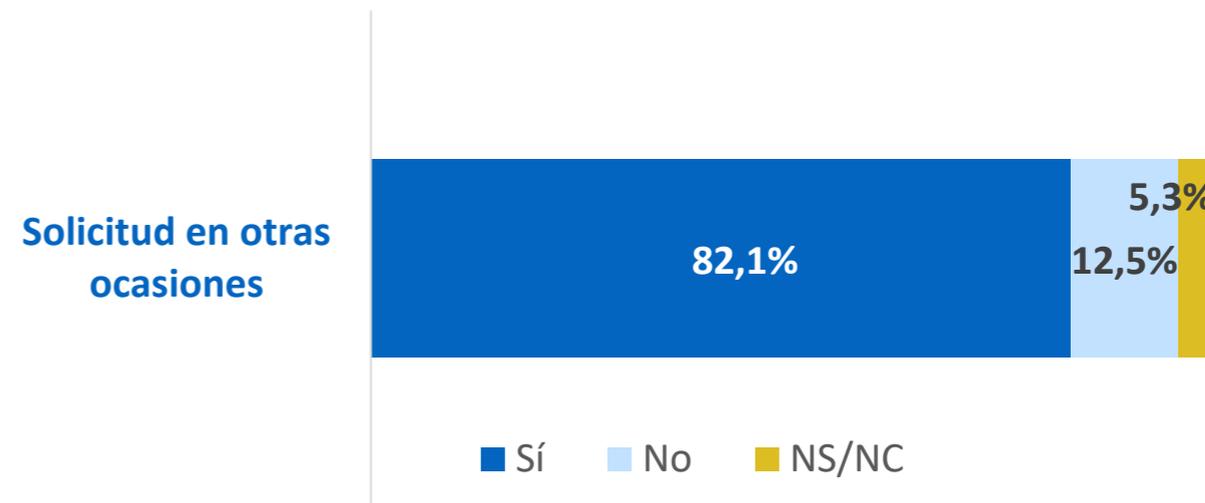
P.15.- ¿Recomendaría estas visitas a otras personas?  
 P.14.- ¿Volvería a aceptar y participar en este programa?

### Recomendación a otras personas.



B: 638

### Participación en otras ocasiones.



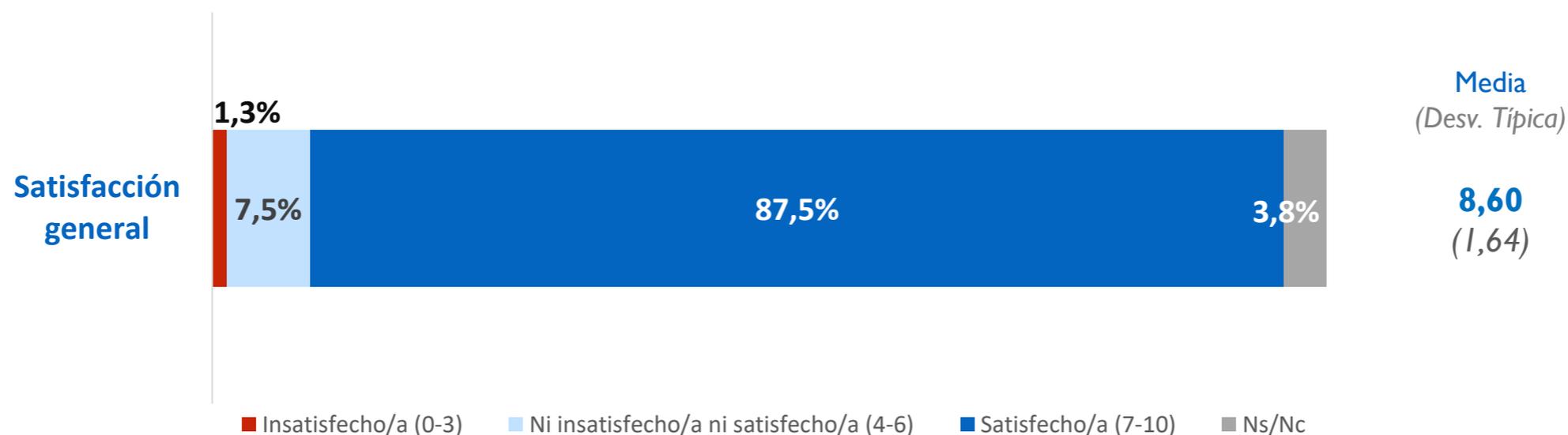
B: 638





# Valoración global.

P.13.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.

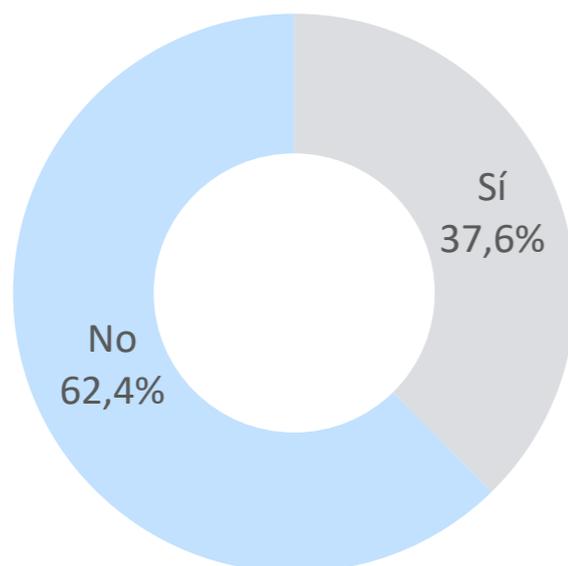


# Sugerencias.

P.16.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

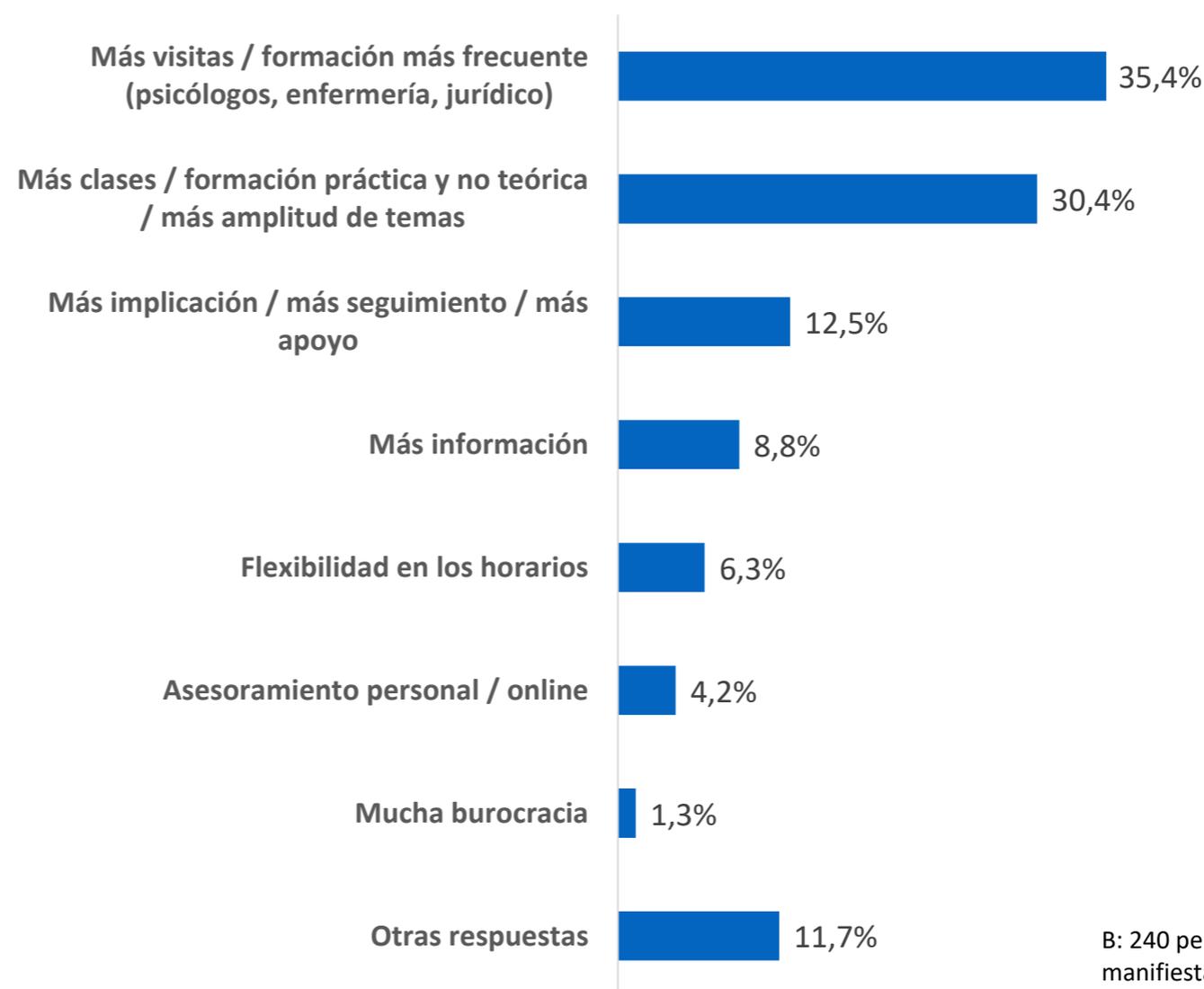
P.16b.- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

## Sugerencia de mejora.



B: 638

## Aspecto sugerido.



B: 240 personas que manifiestan sugerencias



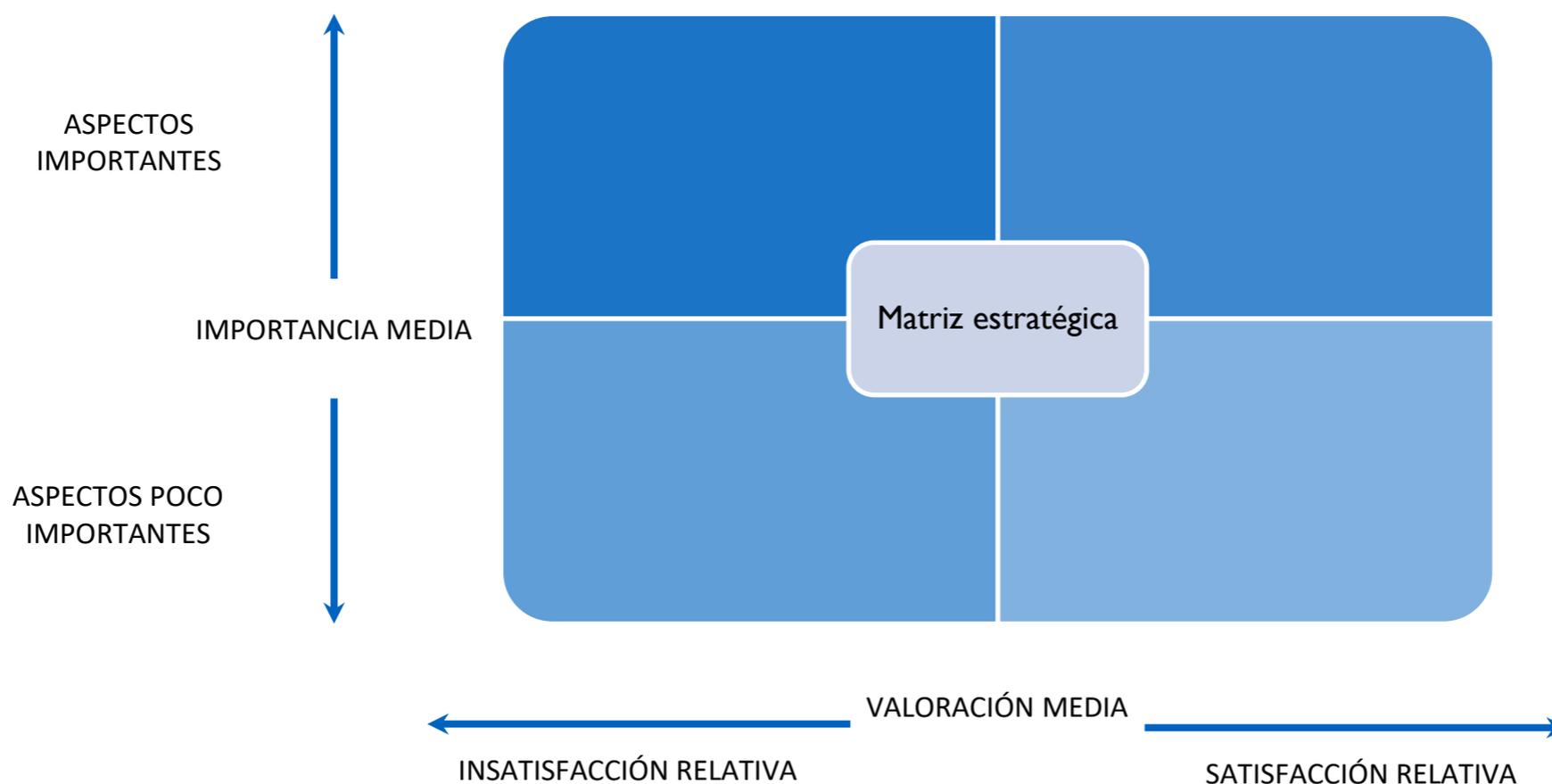
# Matriz de actuación estratégica.

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).

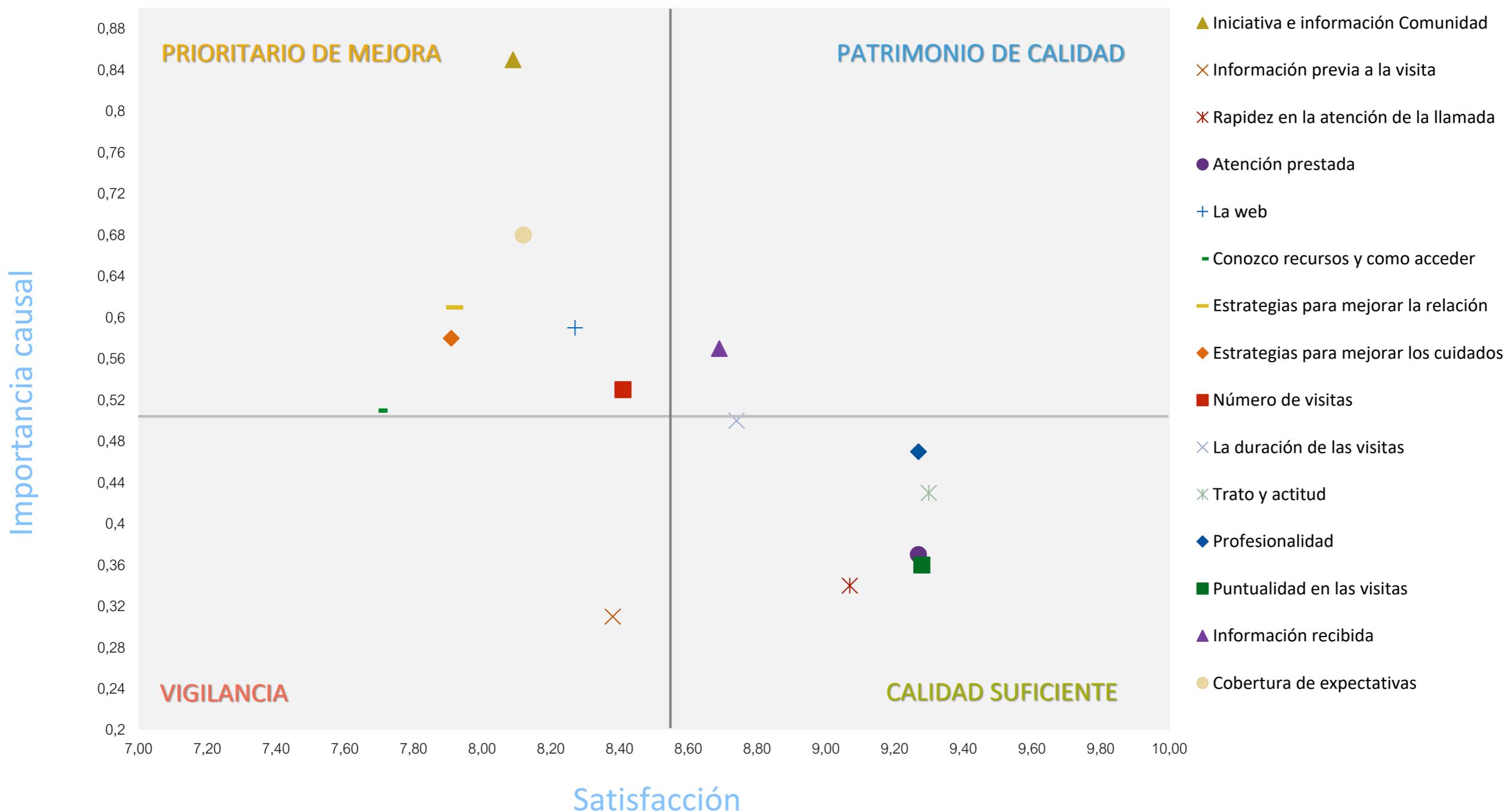
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





# Matriz de actuación (III).

Resultados 2023:



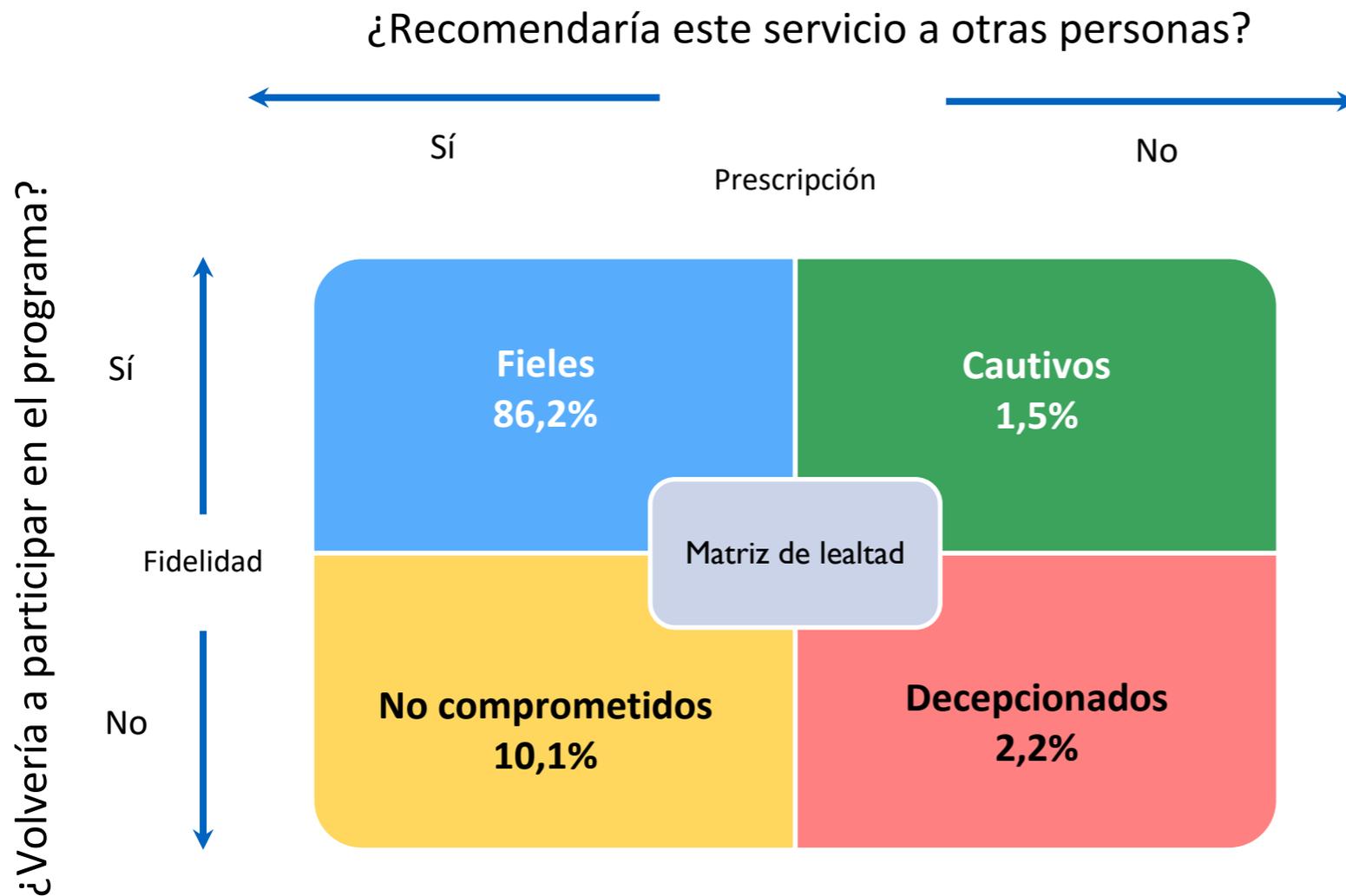


# Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.



# Lealtad.



**Fieles:** recomendarían y volverían a participar en el programa.

**Cautivos:** Volverían a participar en el programa, pero no se lo recomendarían a otras personas.

**No comprometidos:** No volverían a participar en el programa, pero lo recomendarían a otras personas.

**Decepcionados:** No volverían a participar en el programa y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

B: 593 (Excluidos Ns/Nc)



# Datos de clasificación.

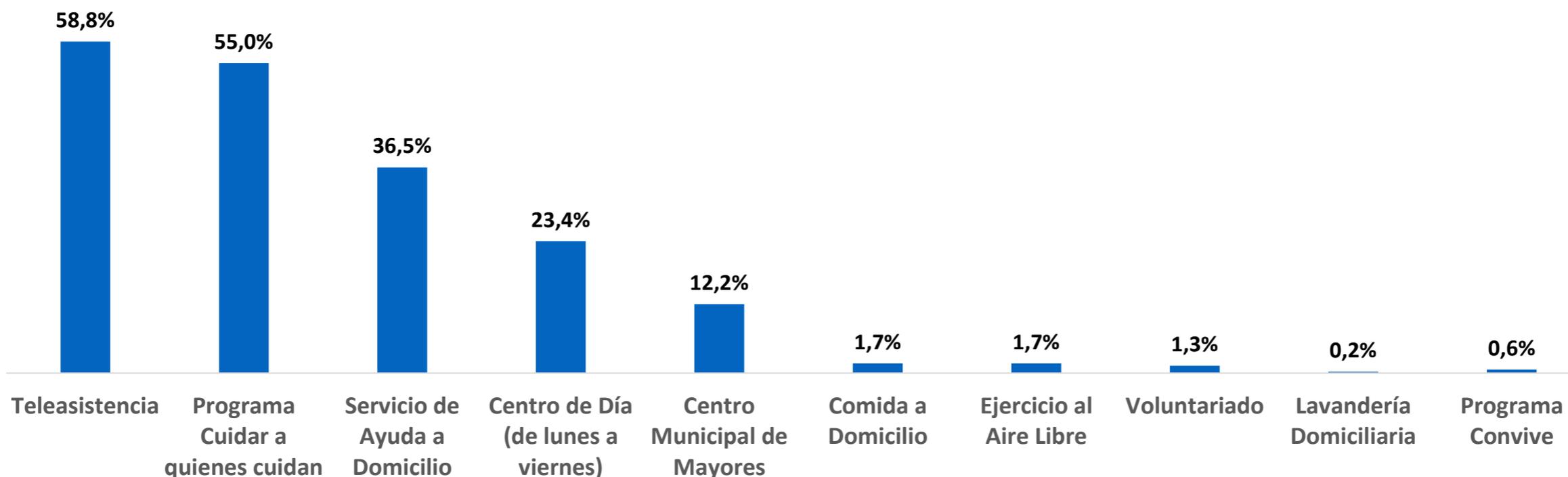
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.





# 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: 638

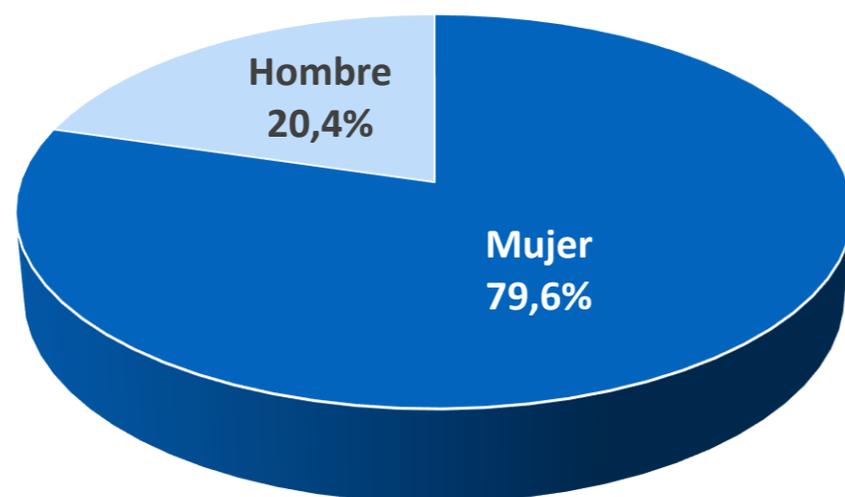




# Sexo y edad.

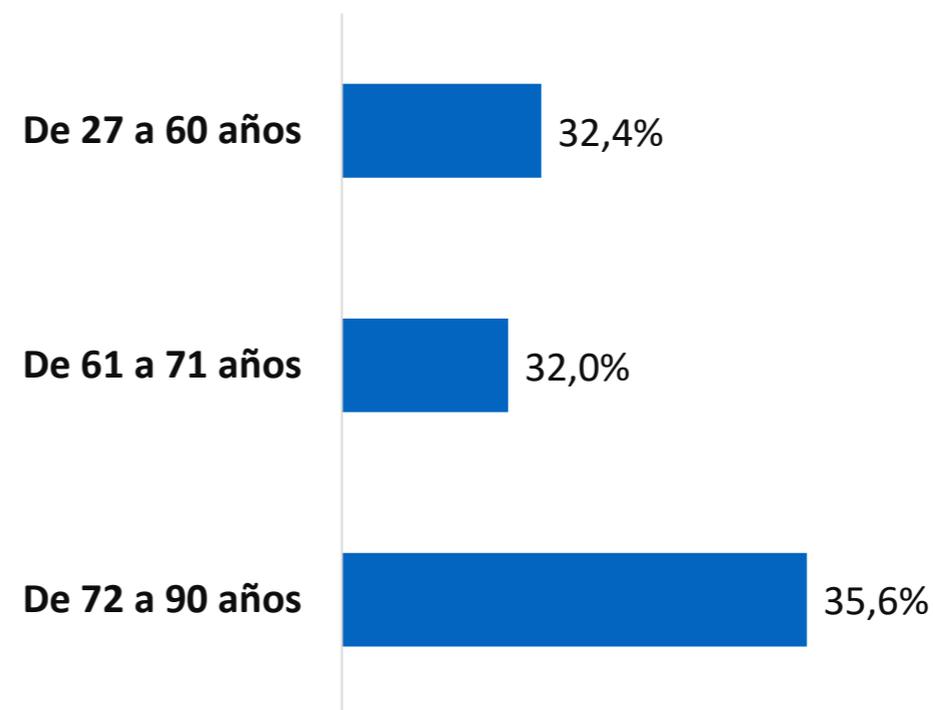
Datos sociodemográficos de las personas usuarias.

## Sexo



B: 638

## Rango de edad



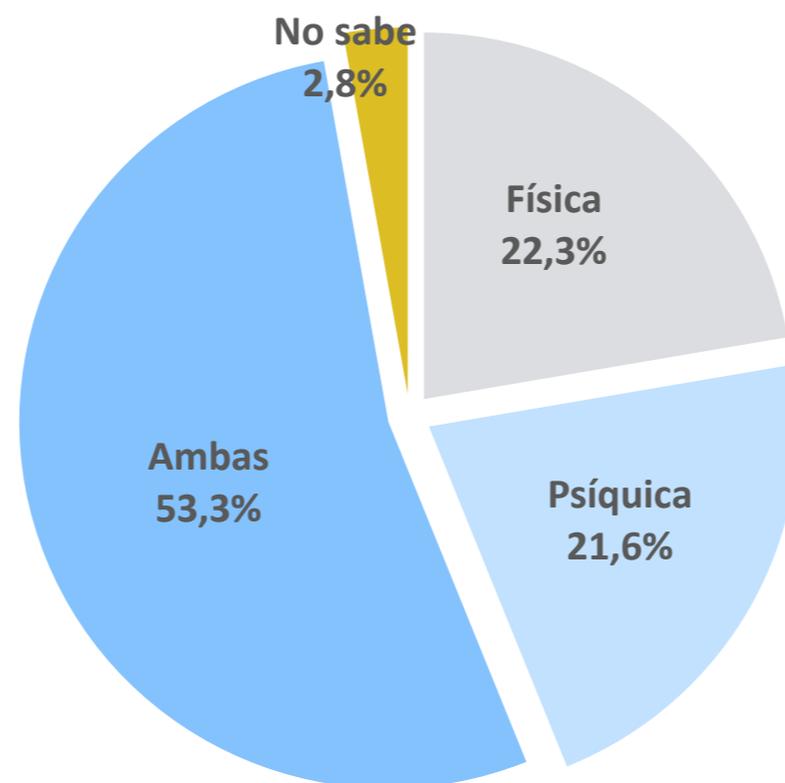
B: 638





# Dependencia.

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



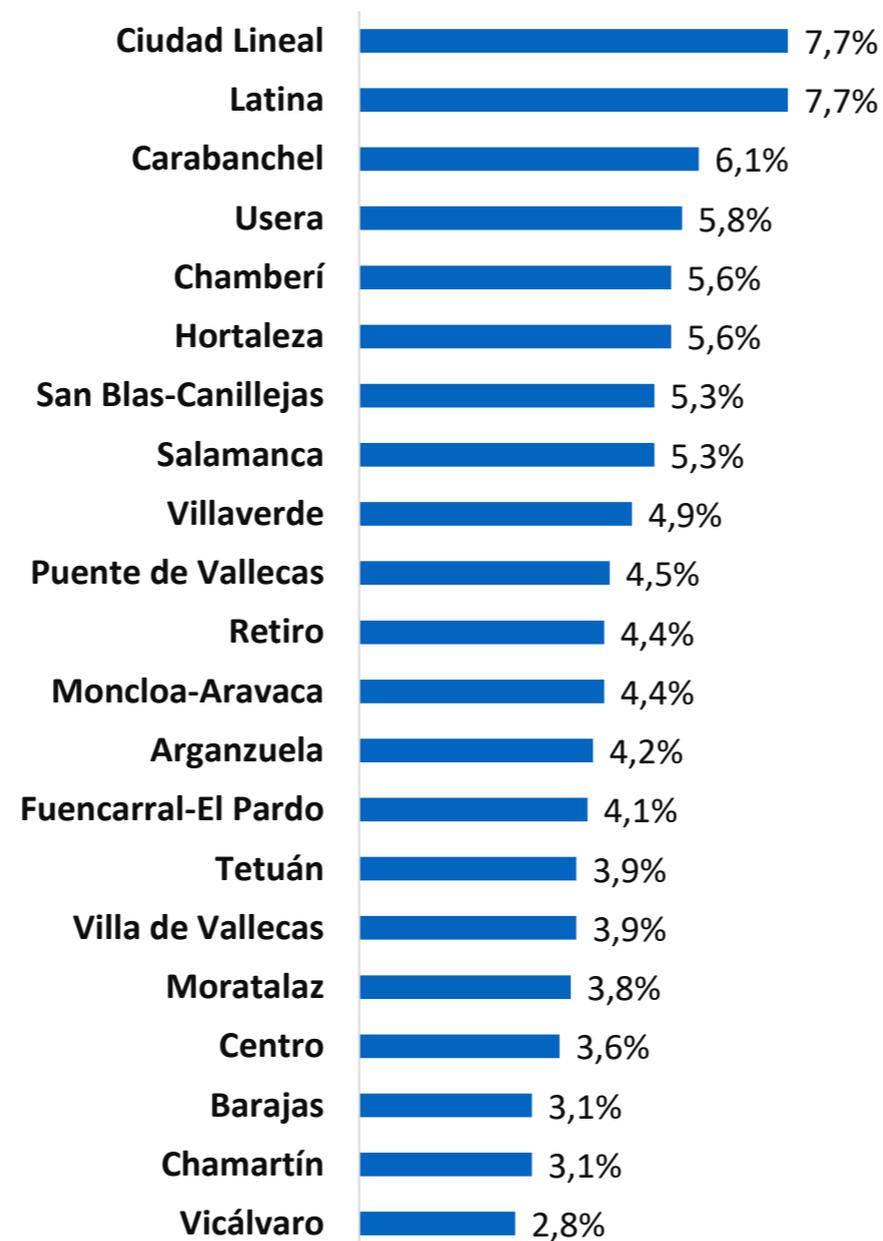
B: 638





# Distrito.

Distrito de residencia de las personas usuarias.



B: 638



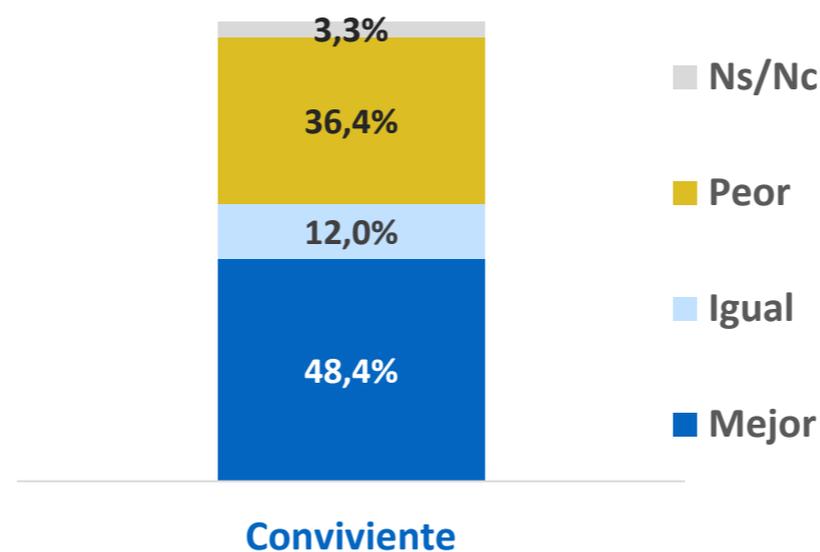
# Personas usuarias (I).

## C.2.- ¿Vive solo/a?



B: 638

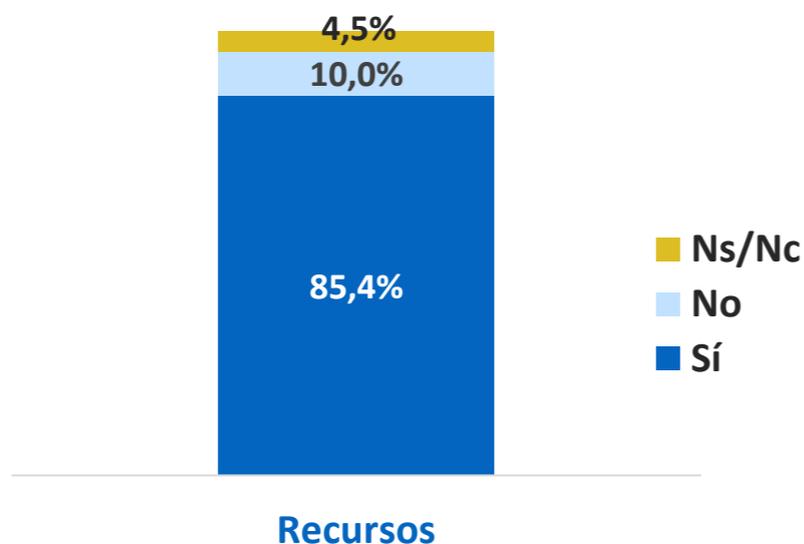
## C.3.- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



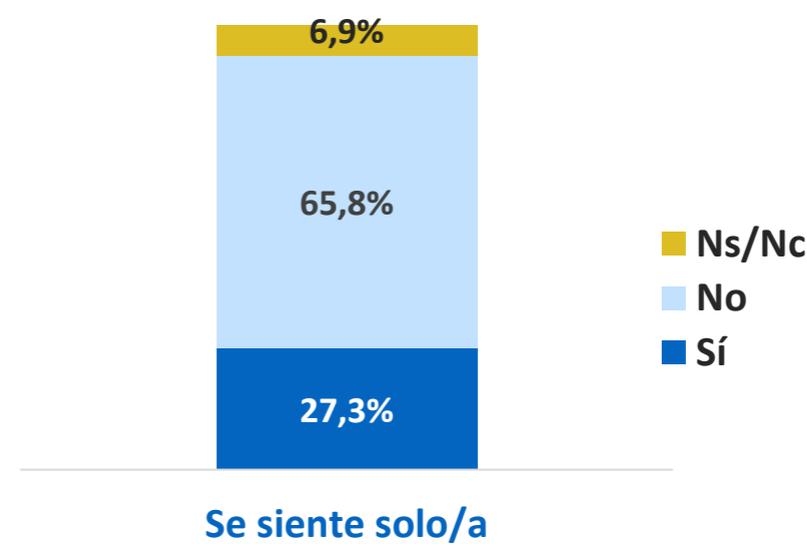
B: 550

# Personas usuarias (II).

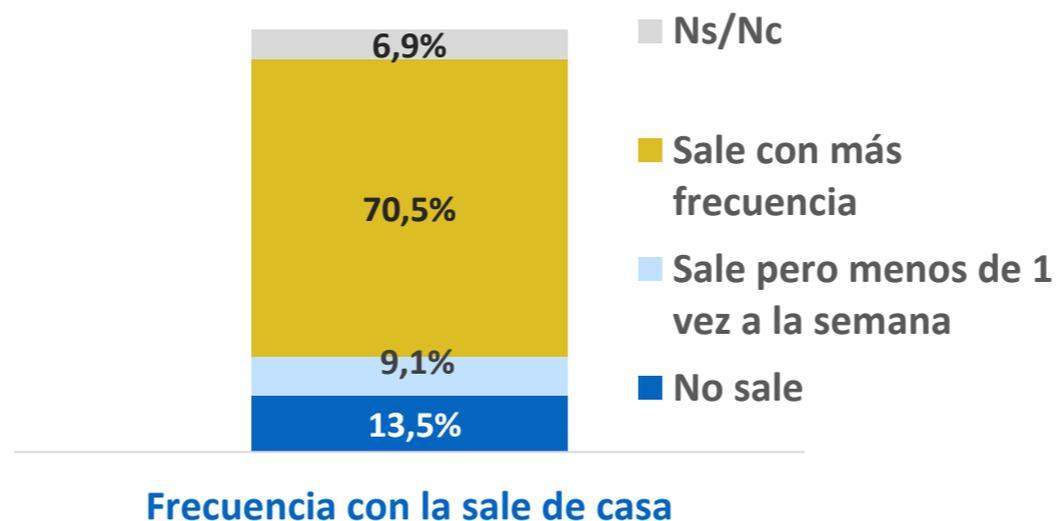
C.4.- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



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

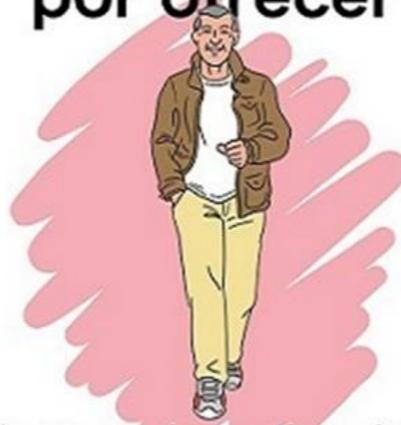


C.6.- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?



B: 638

### Mucho por ofrecer



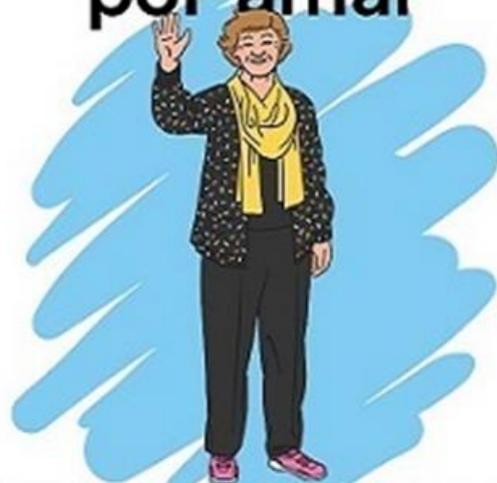
Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

### 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