

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

## Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de  
Ayuda a Domicilio  
Ayuntamiento de Madrid

Abril 2024



# Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto .....	7
3. Estructura organizativa .....	29
4. Equipo de profesionales.....	38
5. Relación calidad-precio.....	43
6. Actividades.....	47
7. Valoración global del servicio.....	51
9. Matriz de actuación estratégica.....	67
10. Matriz de lealtad.....	71
11. Datos de clasificación.....	73





# Ficha Técnica.

**UNIVERSO:**

Personas usuarias del Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono. 72.751 personas usuarias.

**TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:**

809 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:**

22 de Marzo al 4 de Abril de 2024.

**AUTORÍA DEL INFORME:**

More than research  
<https://moretr.com/>





# Notoriedad.

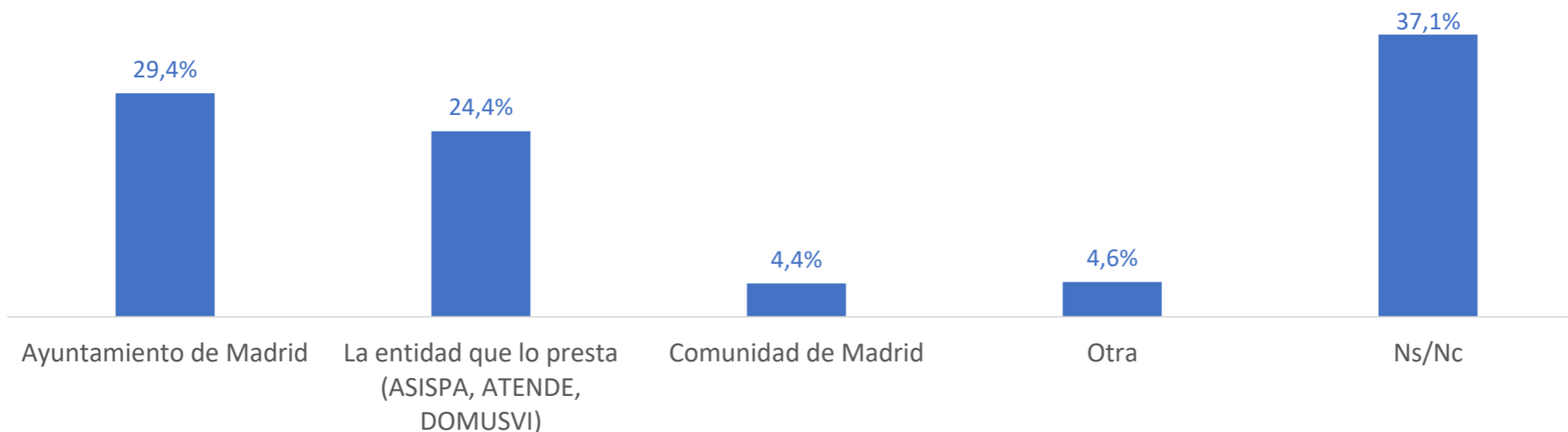
¿Qué porcentaje de personas usuarias saben que el Ayuntamiento de Madrid es el titular del SAD?





# Notoriedad (I).

P.1- ¿Quién cree usted que es el responsable de este servicio?



	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ayuntamiento de Madrid	70,8%	55,8%	49,5%	48,5%	49,6%	44,8%	50,3%	48,5%	29,4%
La entidad que lo presta (Asispa, Atende, DomusVI)	7,2%	3,8%	5,7%	5,6%	9,5%	10,9%	8,9%	9,7%	24,4%
Comunidad de Madrid	5,9%	10,9%	9,8%	11,0%	15,6%	16,1%	8,5%	4,9%	4,4%
Otra	-	-	1,5%	1,6%	1,4%	3,8%	3,7%	3%	4,6%
Ns/Nc	15,8%	28,6%	34,5%	33,3%	23,8%	24,4%	28,5%	33,9%	37,1%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216	809





# Indicadores de impacto.

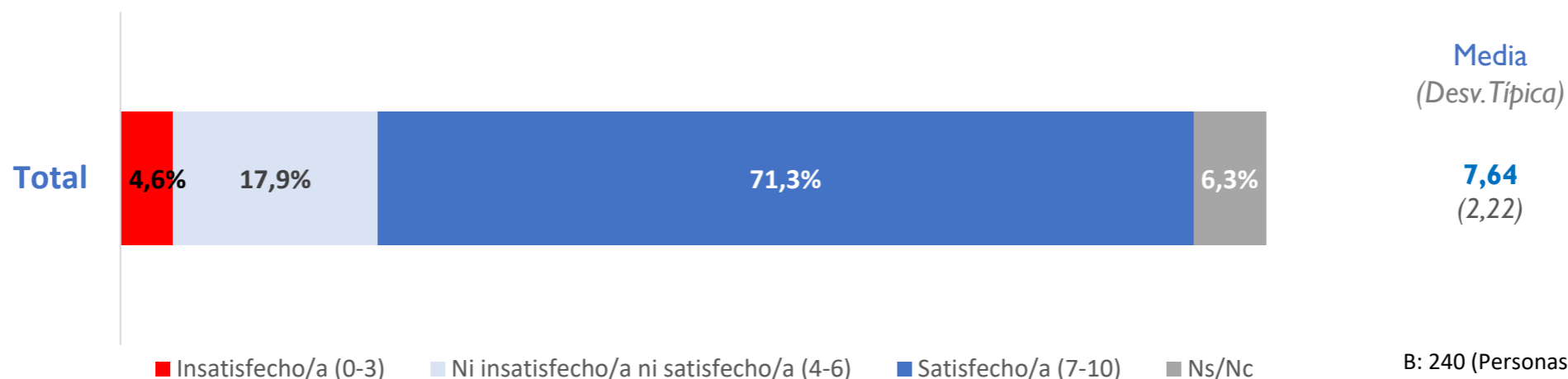
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





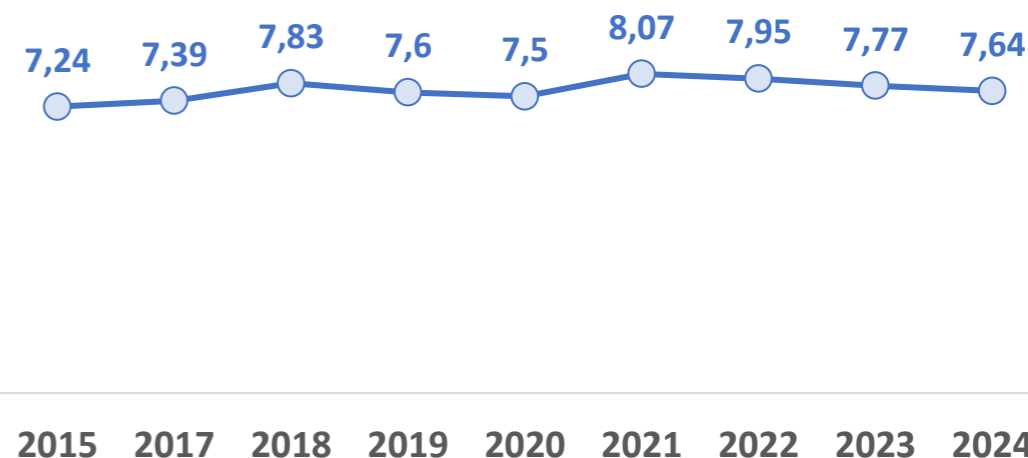
# Rapidez de adjudicación (I).

P.2.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el SAD hasta que le notificaron su adjudicación?



B: 240 (Personas dadas de alta en 2023/2024)

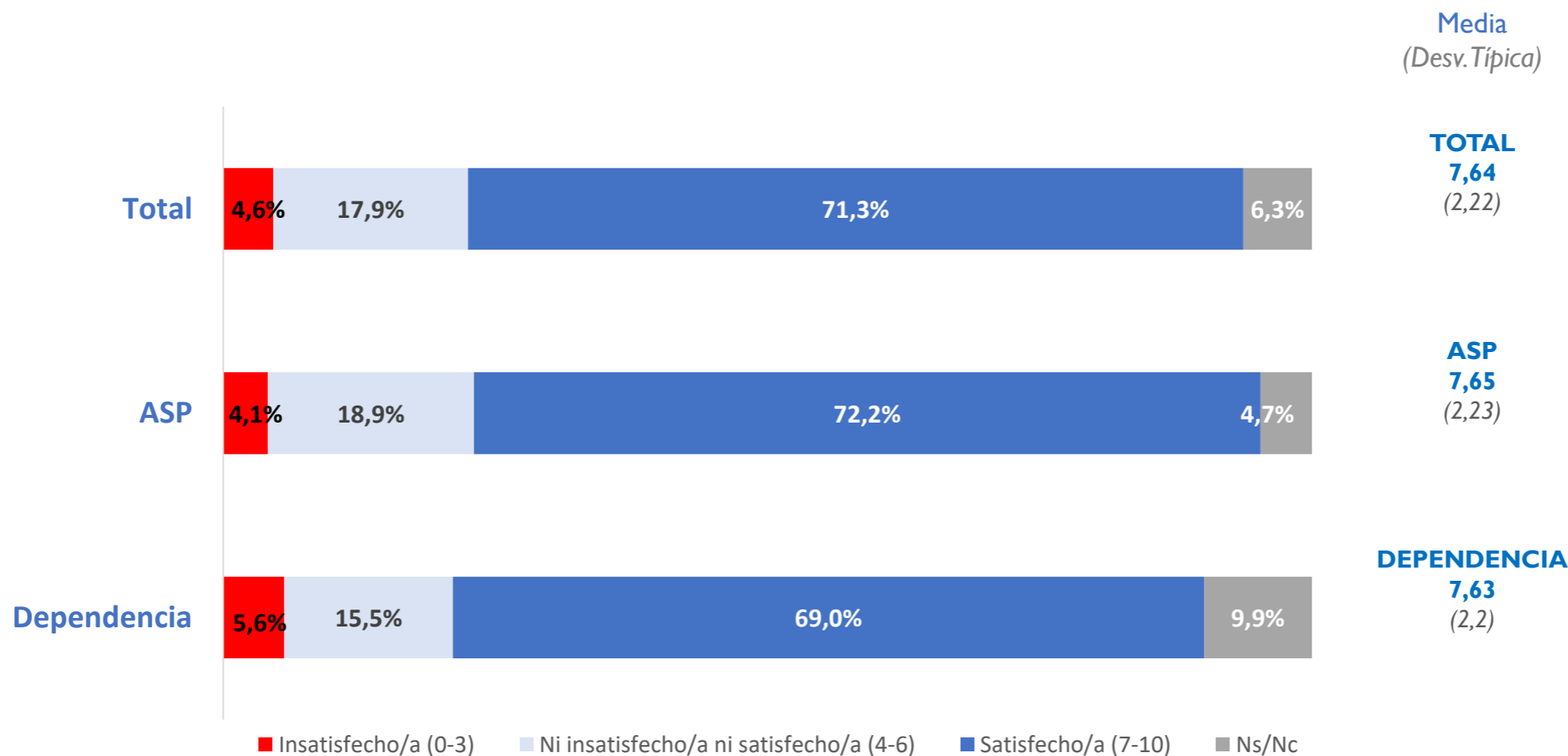
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Media	7,24	7,39	7,83	7,6	7,5	8,07	7,95	7,77	7,64
% de valoraciones 7-10	65,5%	59,3%	67,0%	66,5%	64,8%	73,6%	69,1%	78,4%	71,3%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	328	240





# Rapidez de adjudicación (III).

## P.2.- Segmentación por perfil.



Total B: 240

ASP B: 169

Dependencia B: 71



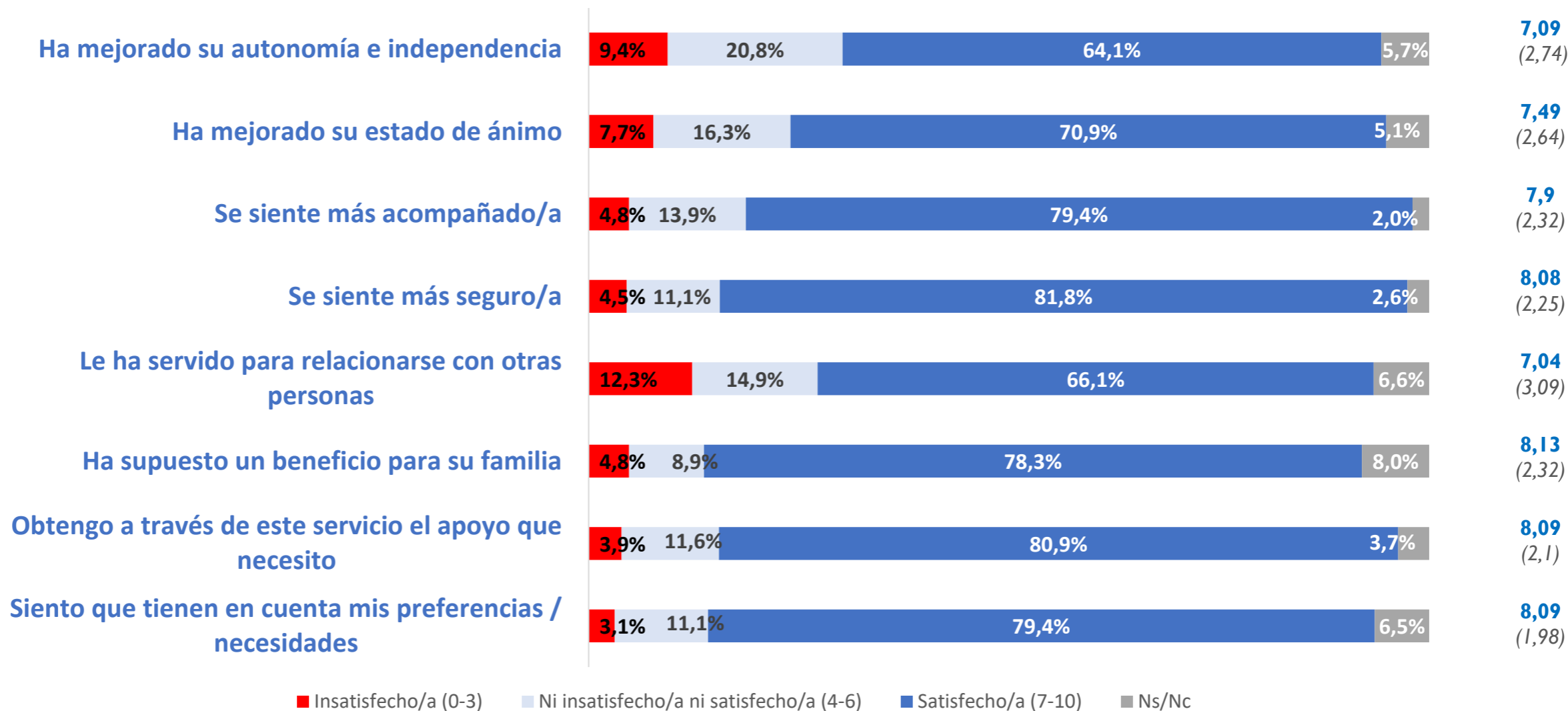




# Influencia en personas usuarias (I).

P.3.1 a P.3.8- Grado de influencia del SAD en la vida cotidiana de las personas usuarias (%).

Media  
(Desv. Típica)



B: 649 usuarios/as





# Influencia en personas usuarias (II).

P.3.1 a P.3.8- Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	7,17	7,54	7,54	7,66	7,45	7,71	7,28	6,61	7,09
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,14	7,00	-	7,29	7,28	7,86	7,43	6,82	7,49
3.3. Se siente usted más acompañado/a	7,65	7,56	7,76	7,83	7,66	8,28	7,96	7,27	7,9
3.4. Se siente usted más seguro/a	7,90	7,97	8,10	8,03	7,79	8,34	8,15	7,45	8,08
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	7,10	5,87	-	5,97	6,26	6,90	6,59	6,31	7,04
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,20	7,70	-	8,02	7,85	8,30	8,26	8,02	8,13
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	-	-	-	-	-	8,29	8,09	7,67	8,09
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	-	-	-	-	-	8,15	7,97	7,4	8,09



# Influencia en personas usuarias (V).

P.3.1 a P.3.8- Segmentación por perfil (% de satisfechos/as).

*Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)*

	Total	ASP	Dependencia
3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	64,1%	66,8%	57%
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	70,9%	71,7%	68,7%
3.3. Se siente usted más acompañado/a	79,4%	79,1%	79,9%
3.4. Se siente usted más seguro/a	81,8%	80,9%	84,4%
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	66,1%	65,1%	68,7%
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	78,3%	76,4%	83,2%
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	80,9%	81,1%	80,4%
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	79,4%	79,6%	78,8%

Total B: 649

ASP B: 470

Dependencia B: 179



# Influencia en personas usuarias (VI).

P.3.1 a P.3.8- Segmentación por perfil (valores medios).

*Se muestra el valor medio.*

	Total	ASP	Dependencia
3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	7,09	7,22	6,72
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,49	7,49	7,48
3.3. Se siente usted más acompañado/a	7,9	7,84	8,06
3.4. Se siente usted más seguro/a	8,08	8	8,31
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	7,04	6,95	7,28
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,13	8,01	8,42
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	8,09	8,03	8,24
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	8,09	8,1	8,07

Total B: 649

ASP B: 470

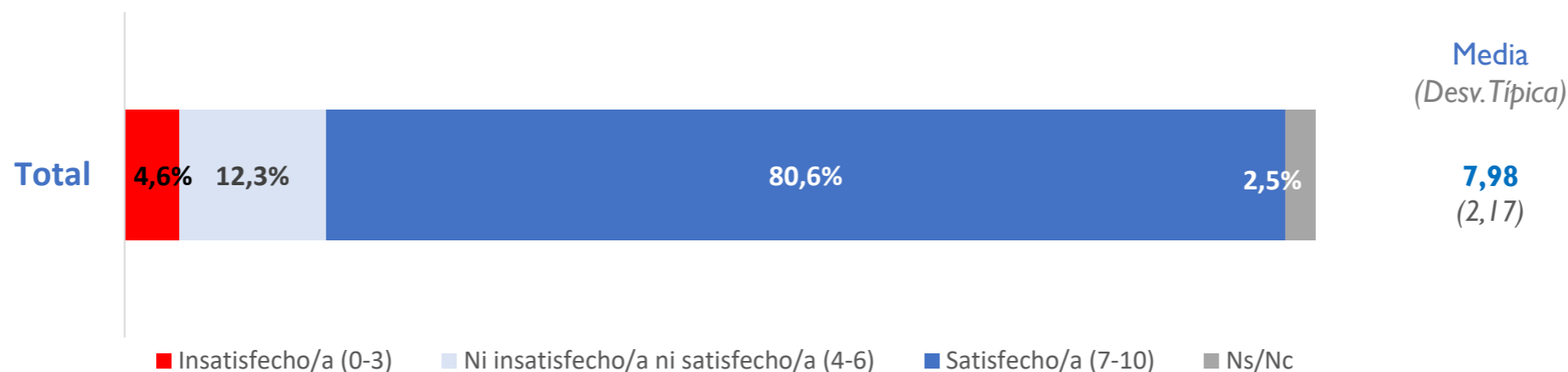
Dependencia B: 179





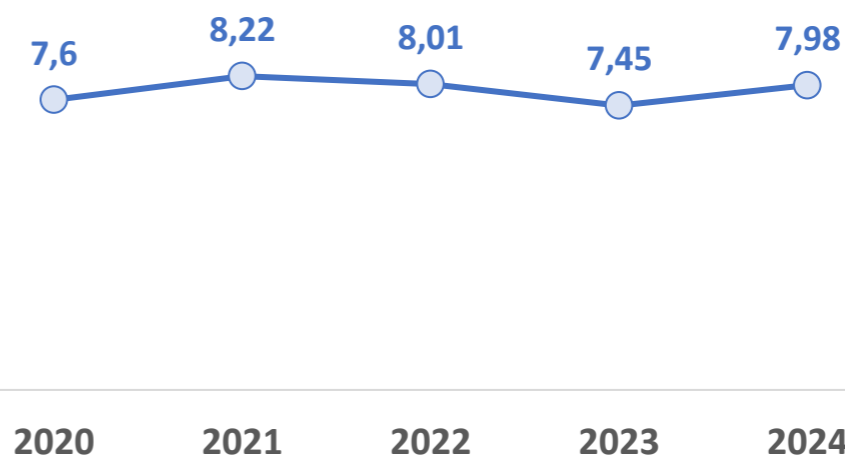
# Influencia en personas usuarias (VII).

P.3.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



B: 649 usuarios/as

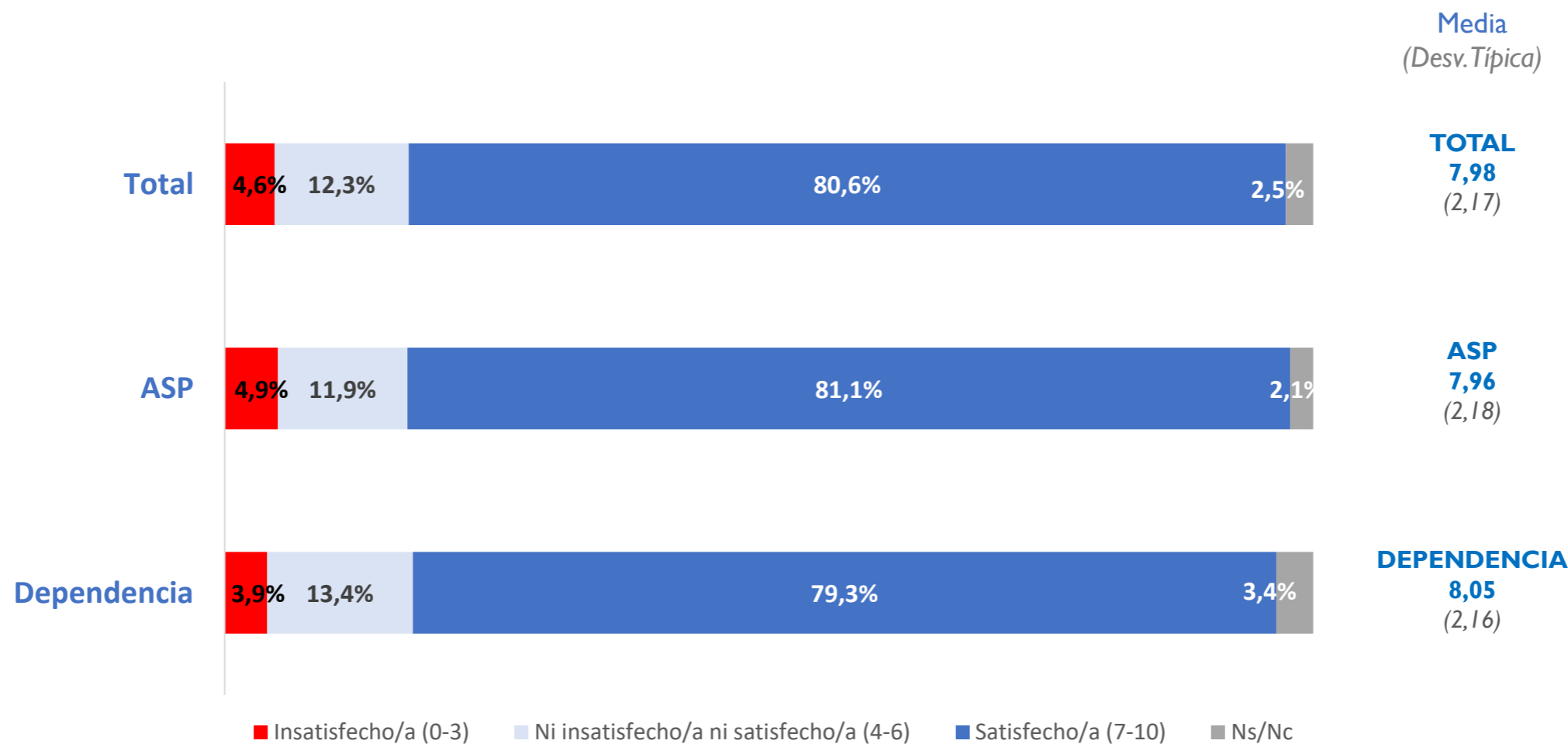
	2020	2021	2022	2023	2024
Media	7,60	8,22	8,01	7,45	7,98
% de valoraciones 7-10	77,3%	77,9%	77,7%	70,9%	80,6
Base	744	943	981	1.039	649





# Influencia en personas usuarias (IX).

## P.3.9- Segmentación por perfil.



Total B: 649

ASP B: 470

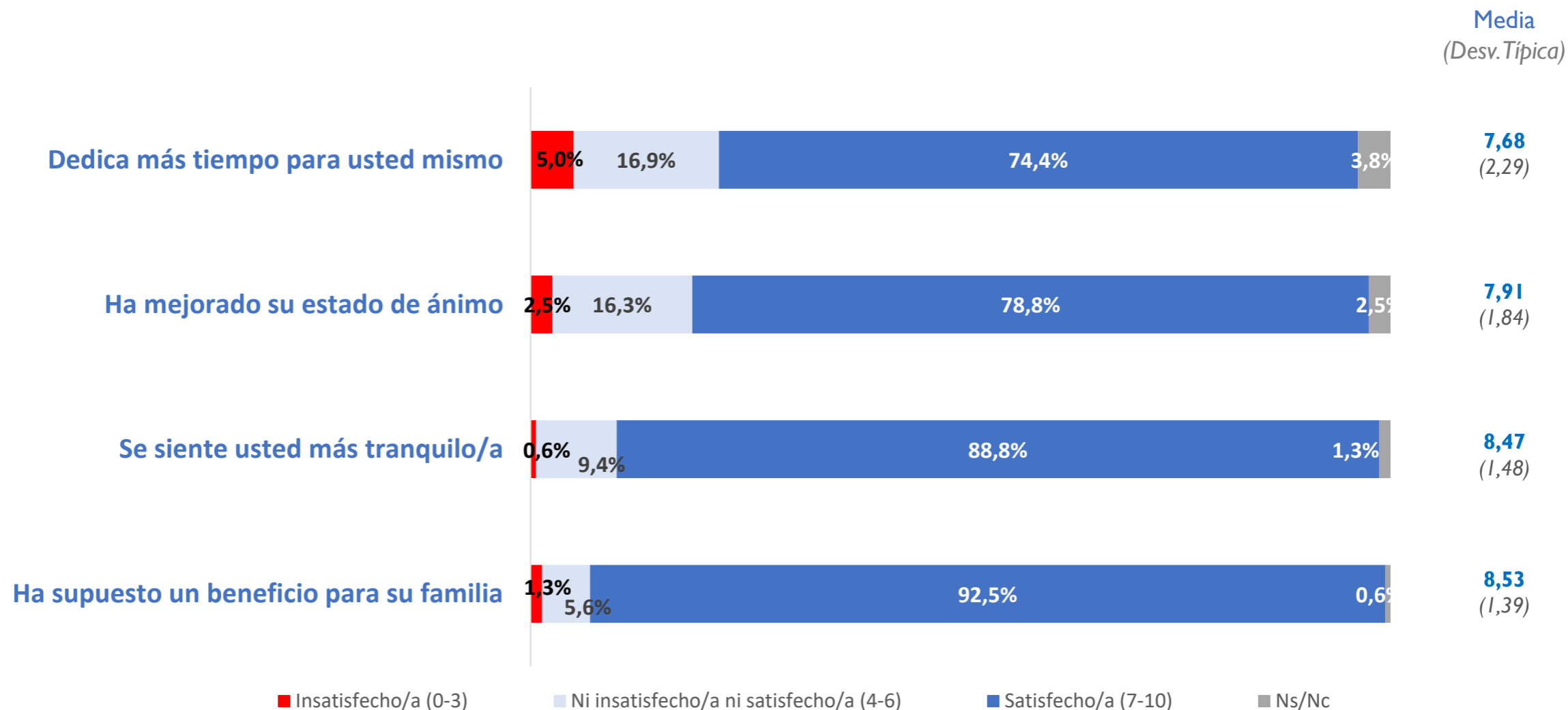
Dependencia B: 179





# Influencia en cuidadores/as (I).

P.4.1 a P.4.4- Grado de influencia del SAD en la vida cotidiana de las personas cuidadoras y/o convivientes.



B: 160 cuidadores/as





# Influencia en cuidadores/as (II).

P.4.1 a P.4.4- Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
4.1. Dedicar más tiempo para usted mismo	6,60	6,11	6,65	6,11	6,48	6,97	7,27	6,85	7,68
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	6,78	7,11	-	6,39	6,47	7,29	7,63	6,88	7,91
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	7,55	7,24	7,70	7,47	7,68	8,00	8,17	7,99	8,47
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	6,78	7,11	-	6,39	7,61	8,12	8,23	7,98	8,53







# Influencia en cuidadores/as (V).

P.4.1 a P.4.4- Segmentación por perfil (% de satisfechos/as).

*Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)*

	Total	ASP	Dependencia
4.1. Dedicar más tiempo para usted mismo	74,4%	69,6%	78%
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	78,8%	78,3%	79,1%
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	88,8%	87%	90,1%
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	92,5%	92,8%	92,3%

Total B: 160

ASP B: 69

Dependencia B: 91





# Influencia en cuidadores/as (VI).

P.4.1 a P.4.4- Segmentación por perfil (valores medios).

<i>Se muestra el valor medio.</i>	Total	ASP	Dependencia
4.1. Dedicar más tiempo para usted mismo	7,68	7,32	7,94
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,91	7,88	7,93
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	8,47	8,4	8,52
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,53	8,44	8,6

Total B: 160

ASP B: 69

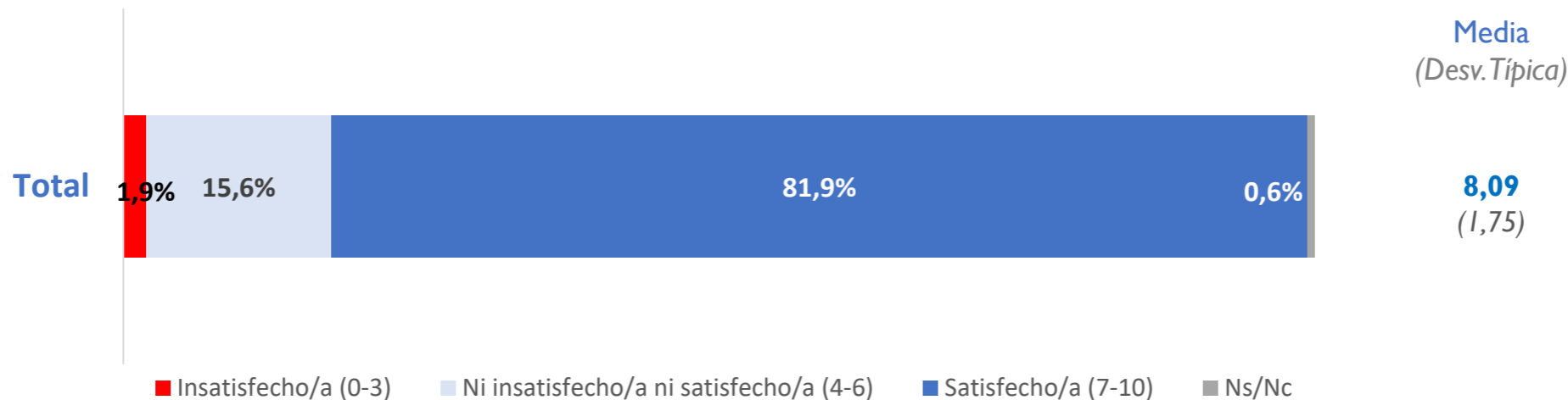
Dependencia B: 91





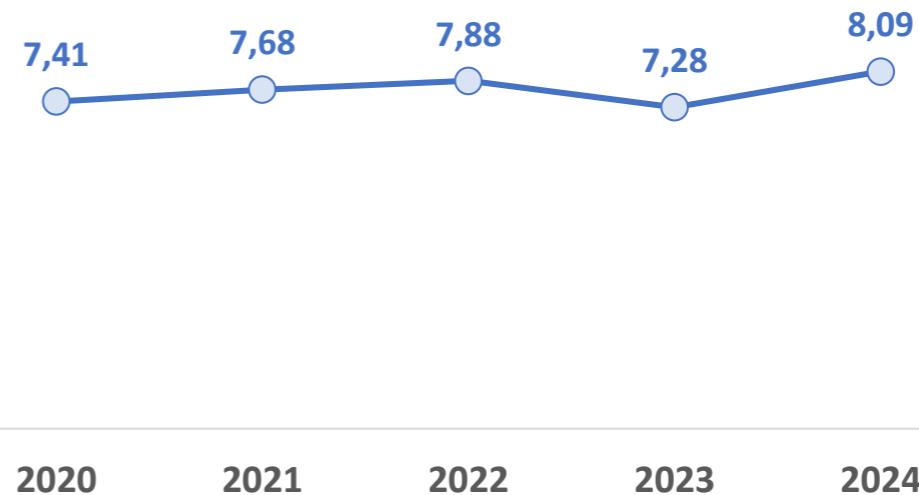
# Influencia en cuidadores/as (VII)

P.4.5- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



B: 160 cuidadores/as

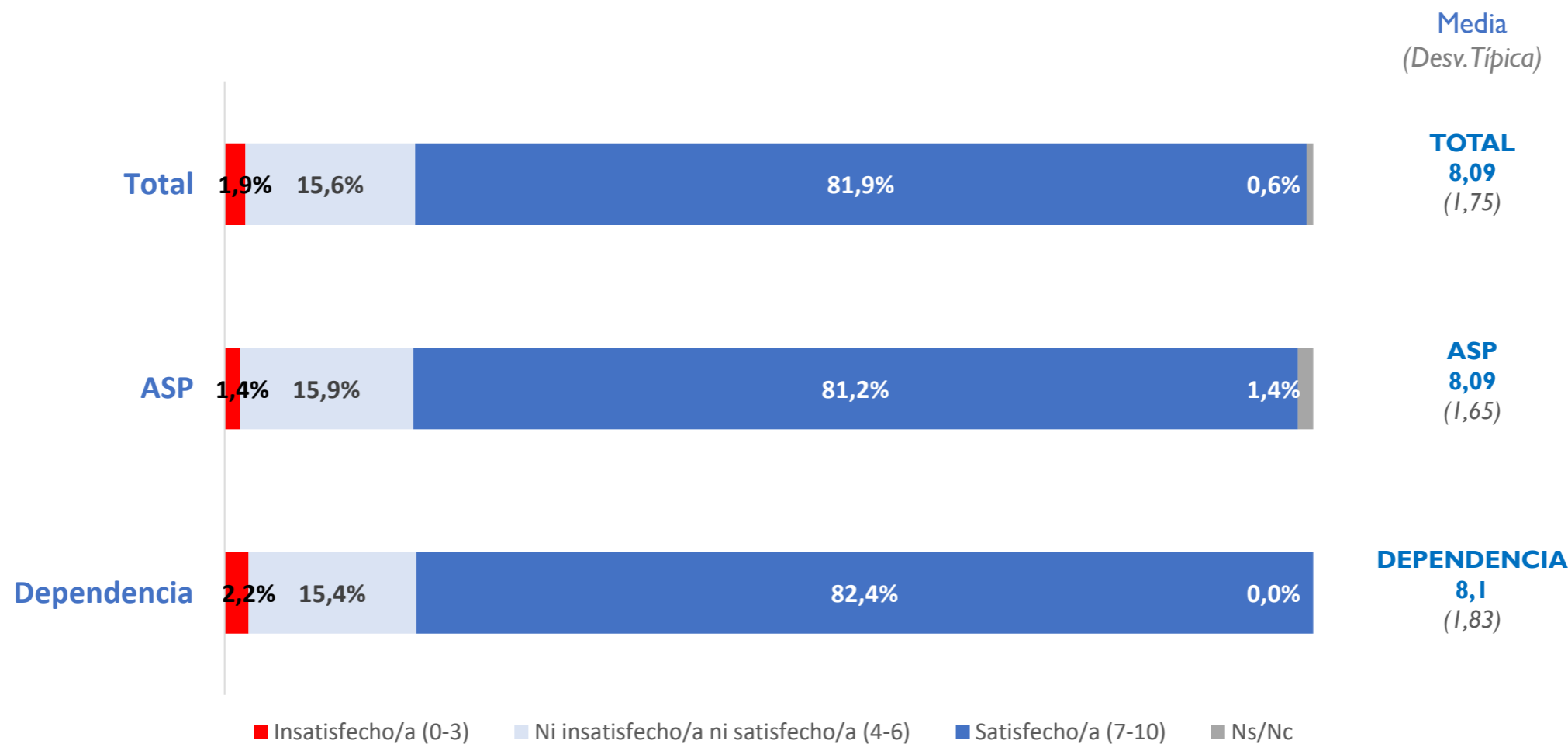
	2020	2021	2022	2023	2024
Media	7,41	7,68	7,88	7,28	8,09
% de valoraciones 7-10	72%	72,4%	77,9%	66,1%	81,9%
Base	75	257	231	177	160





# Influencia en cuidadores/as (IX)

## P.4.5- Segmentación por perfil.



Total B: 160

ASP B: 69

Dependencia B: 91





# Estructura organizativa.

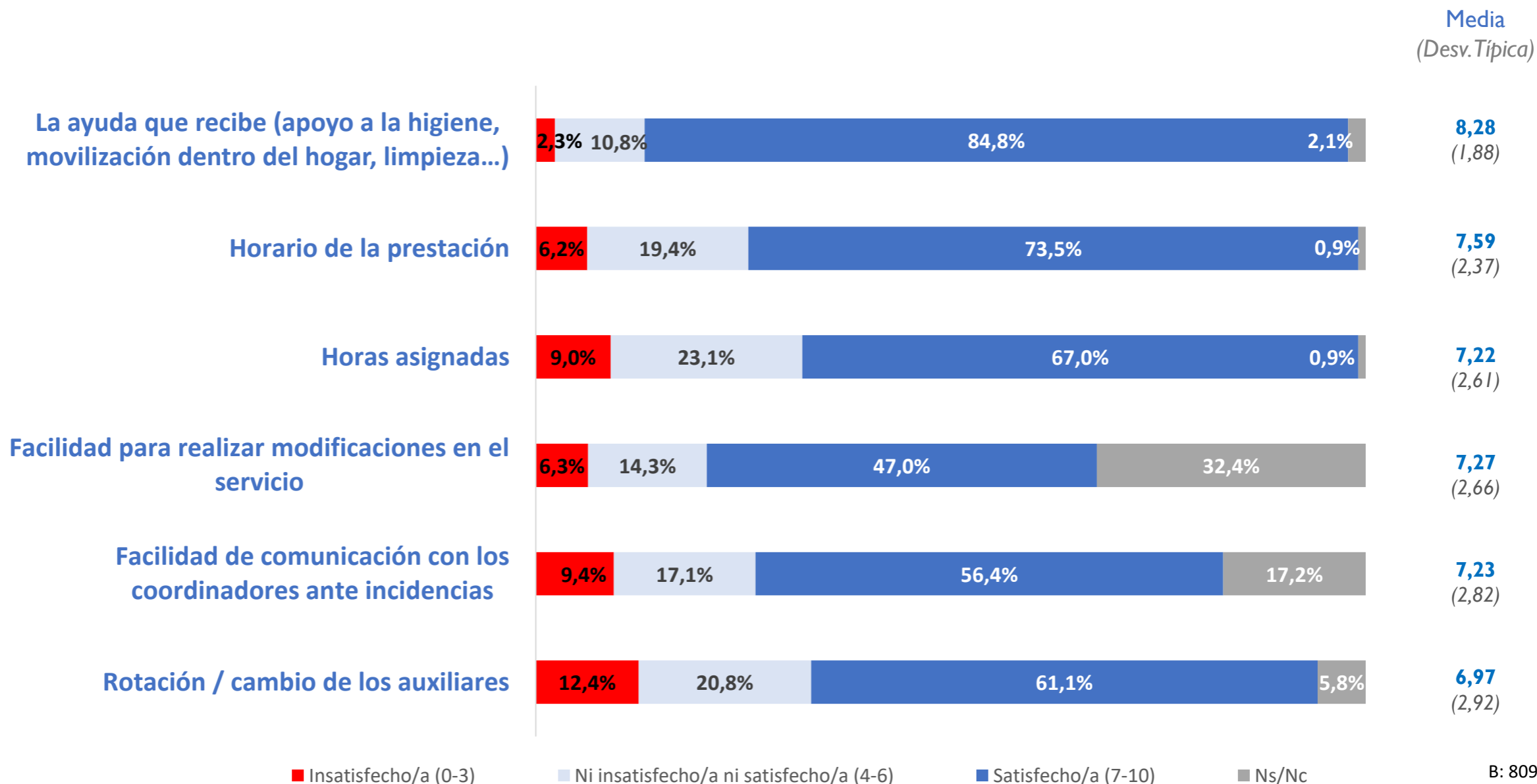
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el SAD.





# Organización y prestación (I).

## P.5- Grado de satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del SAD.





# Organización y prestación (II).

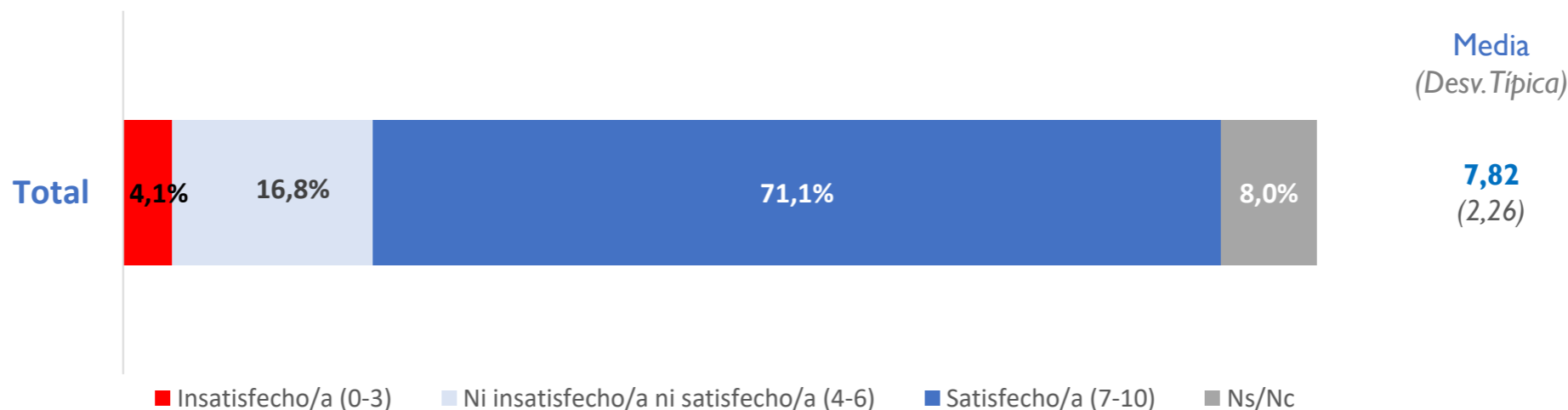
## P.5- Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
5.1. La ayuda que recibe ( <i>apoyo a la higiene, movilización dentro del hogar, limpieza...</i> )	8,28	8,14	8,13	8,44	7,45	8,33	8,41	8,15	8,28
5.2. Horario de la prestación	7,73	7,59	7,46	7,44	6,84	7,83	7,76	7,68	7,59
5.3. Horas asignadas	7,50	7,57	7,49	7,27	6,13	7,52	7,48	7,23	7,22
5.4. Facilidad para realizar modificaciones en el servicio	7,28	7,34	7,07	7,04	6,06	7,70	7,61	7,4	7,27
5.5. Facilidad de comunicación con los coordinadores ante incidencias	8,00	7,99	7,85	7,36	6,87	8,14	7,79	7,51	7,23
5.6. Rotación / cambio de los auxiliares	6,96	6,60	6,32	5,14	6,34	6,81	6,90	6,91	6,97



# Información (I).

P.6- ¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?



	2021	2022	2023	2024
Media	8,09	8,17	7,55	7,82
% de valoraciones 7-10	75,7%	74,8%	70,4%	71,1%
Base	1.200	1.212	1.216	809



B: 809



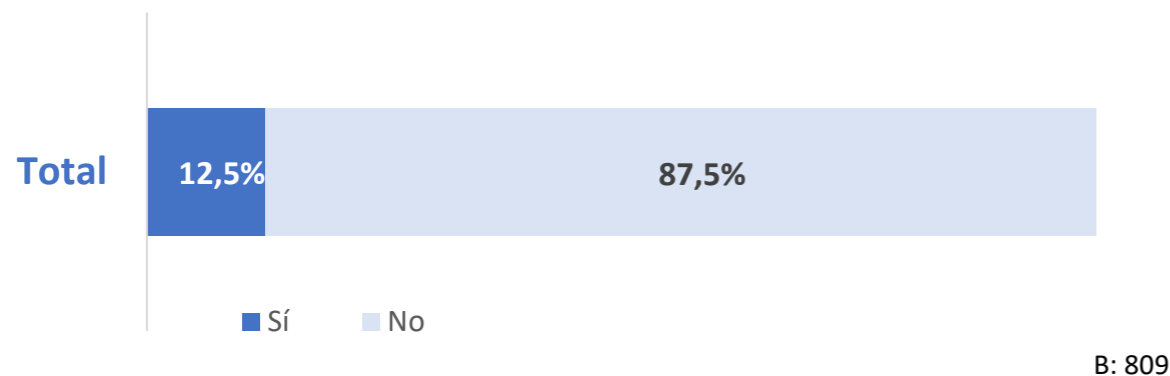
# Aplicación informática (I).

P.6B- ¿Conoce la aplicación informática que ha puesto a su disposición el SAD?

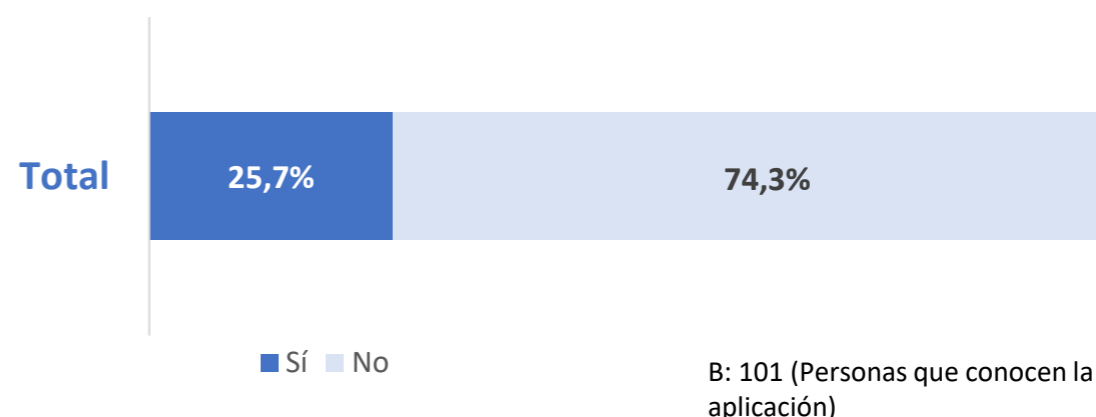
P.6C- ¿La ha utilizado alguna vez?

P.6D- Valore su satisfacción con dicha aplicación?

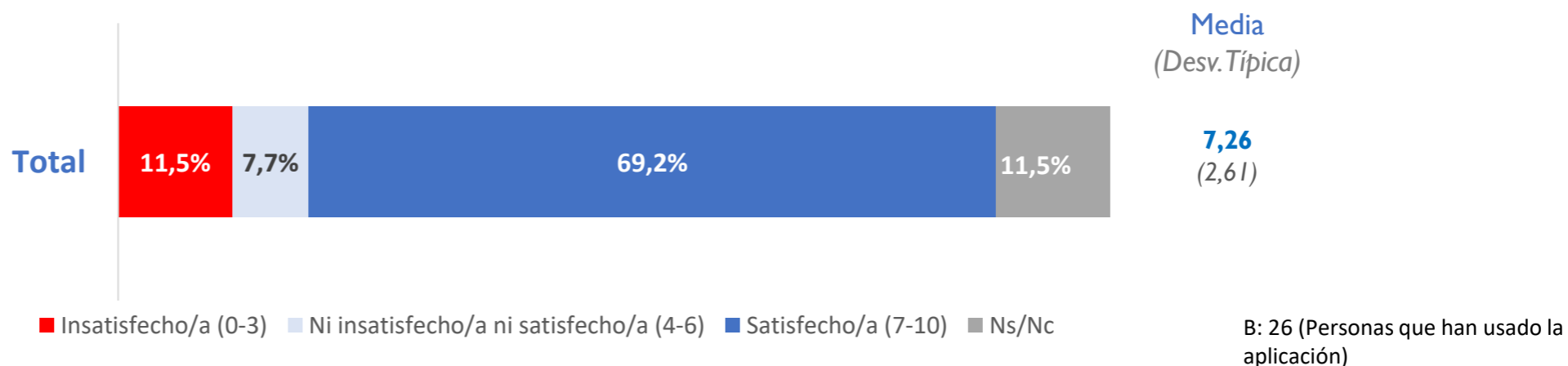
## Conocimiento de la aplicación.



## Uso de la aplicación.



## Valoración de la aplicación.





# Equipo de profesionales.

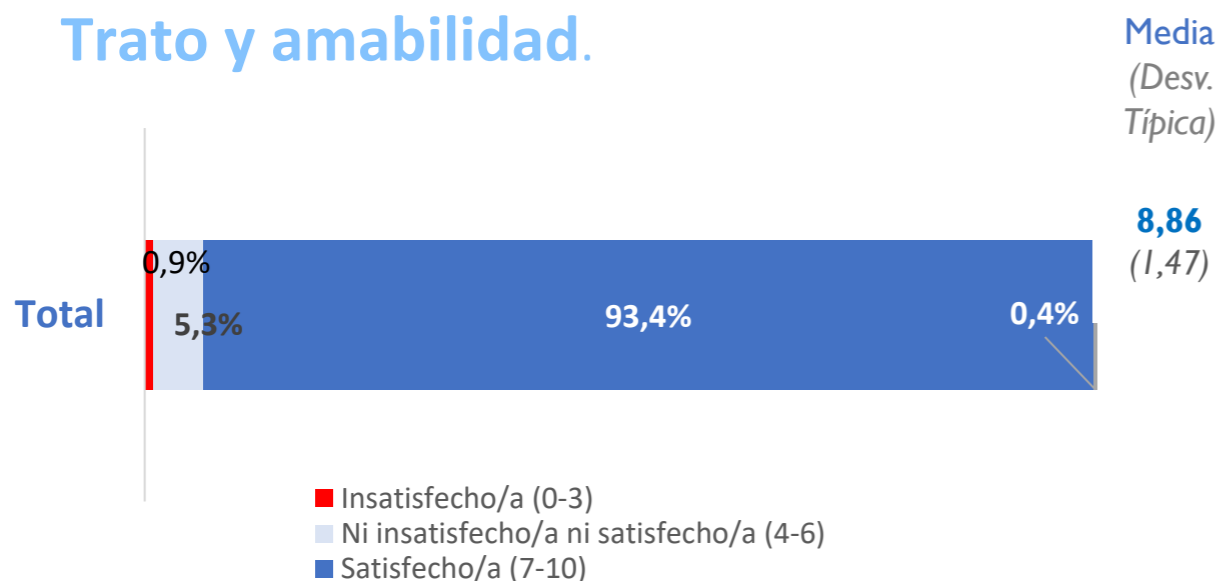
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.



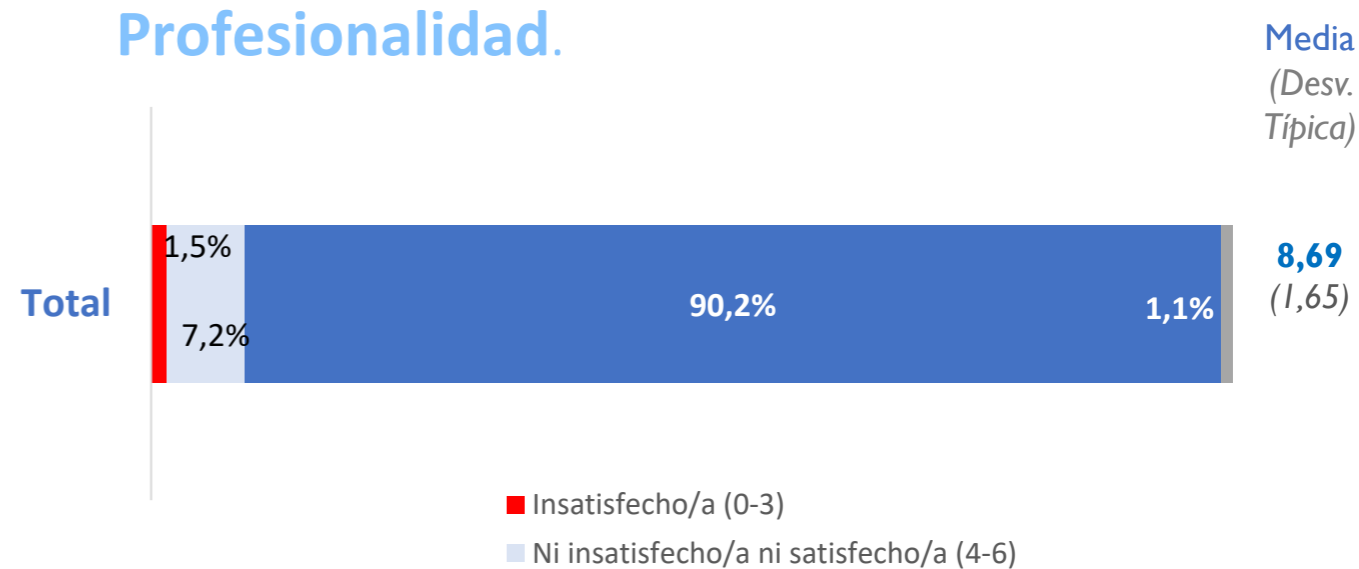
# Auxiliares (I).

P.7- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los auxiliares del SAD con el que usted tiene contacto.

## Trato y amabilidad.

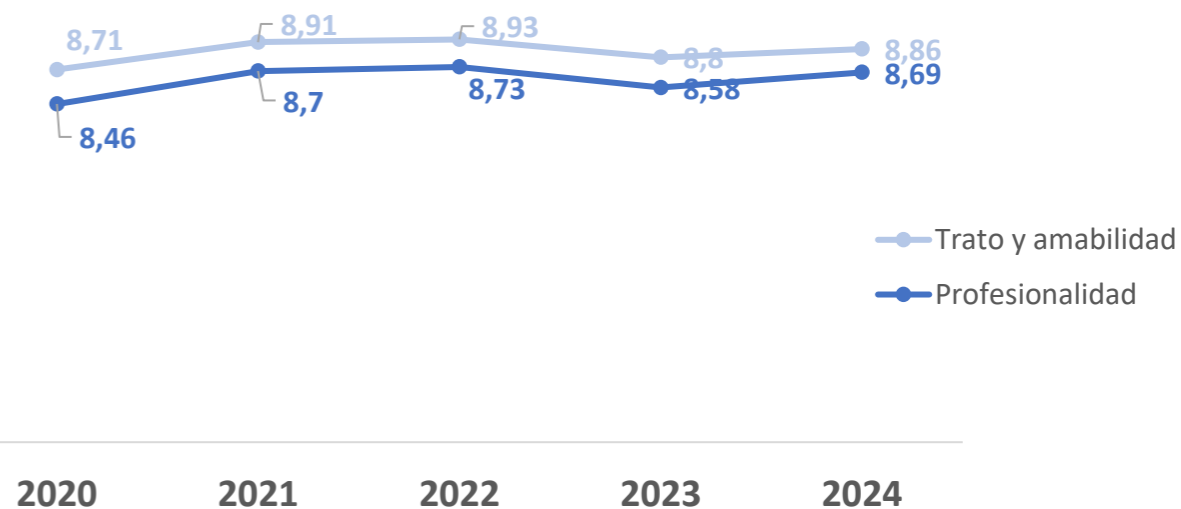


## Profesionalidad.



B: 1.216

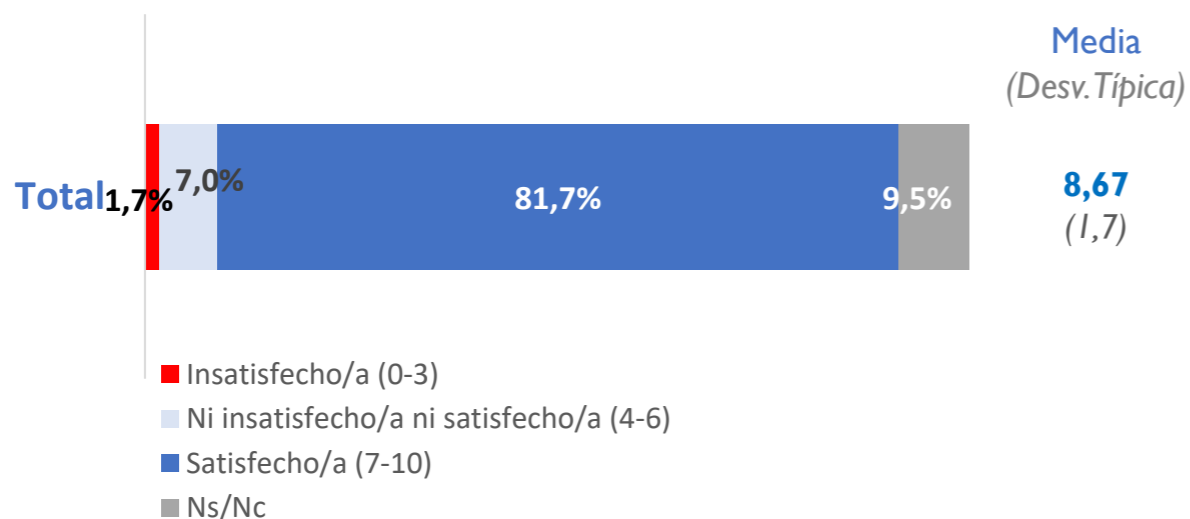
	2020	2021	2022	2023	2024
Trato y amabilidad: media	8,71	8,91	8,93	8,8	8,86
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	89,3%	90,2%	91,7%	93,2%	93,4%
Profesionalidad: media	8,46	8,70	8,73	8,58	8,69
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	83,8%	86,8%	88,9%	90,4%	90,2%
Base	819	1.200	1.212	1.216	809



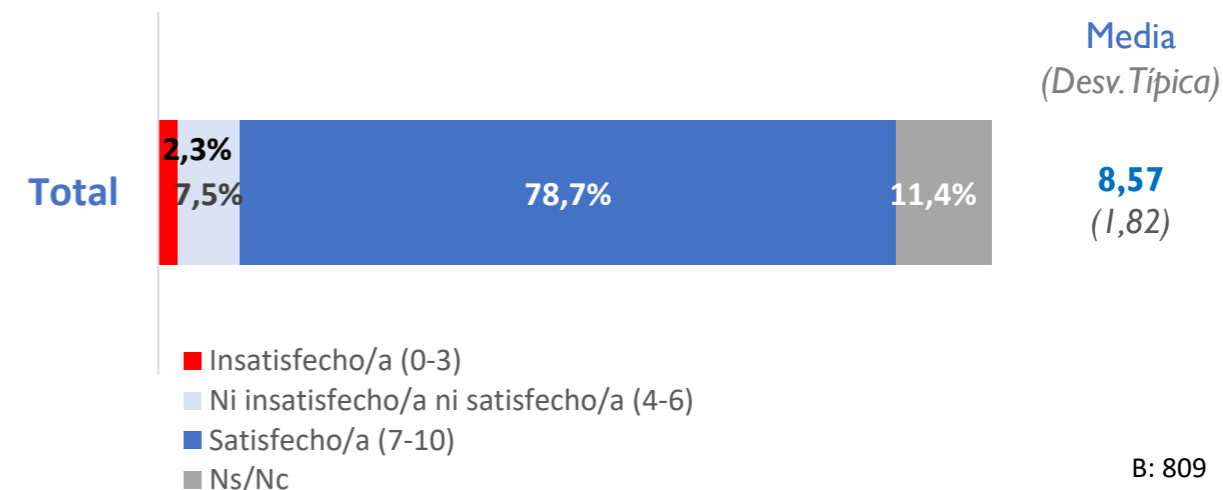
# Coordinadores/as (I).

P.8- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los coordinadores del SAD con el que usted tiene contacto.

## Trato y amabilidad.

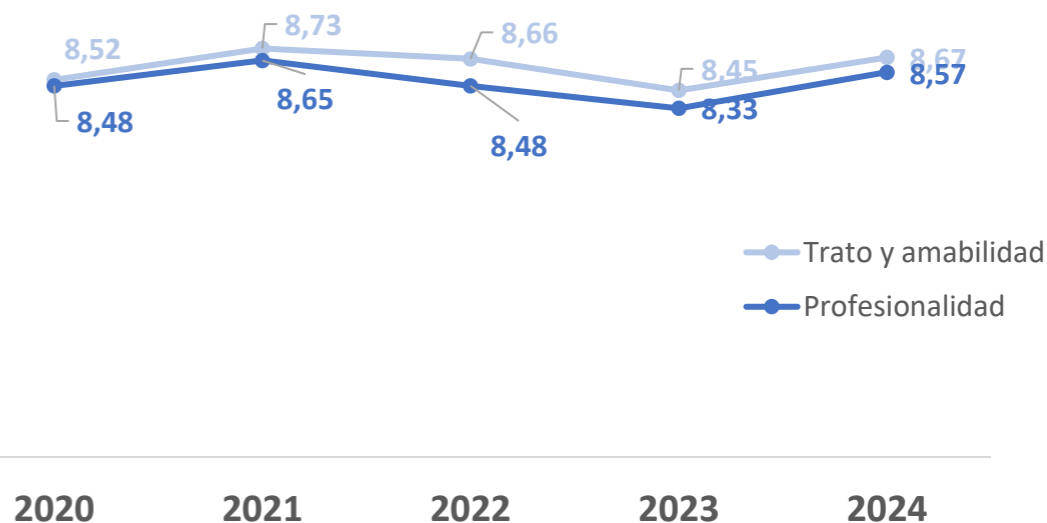


## Profesionalidad.



B: 809

	2020	2021	2022	2023	2024
Trato y amabilidad: media	8,52	8,73	8,66	8,45	8,67
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	82,1%	87,9%	83,6%	82,4%	81,7%
Profesionalidad: media	8,48	8,65	8,48	8,33	8,57
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	77,5%	85,2%	79,7%	79,9%	78,7%
Base	819	1.200	1.212	1.216	809





# Relación calidad - precio.

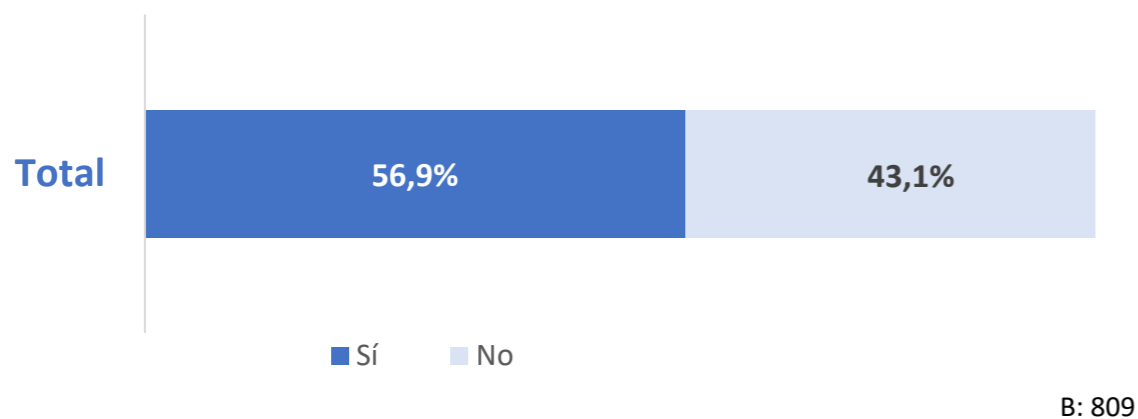
Conocimiento y precepción del coste del servicio.



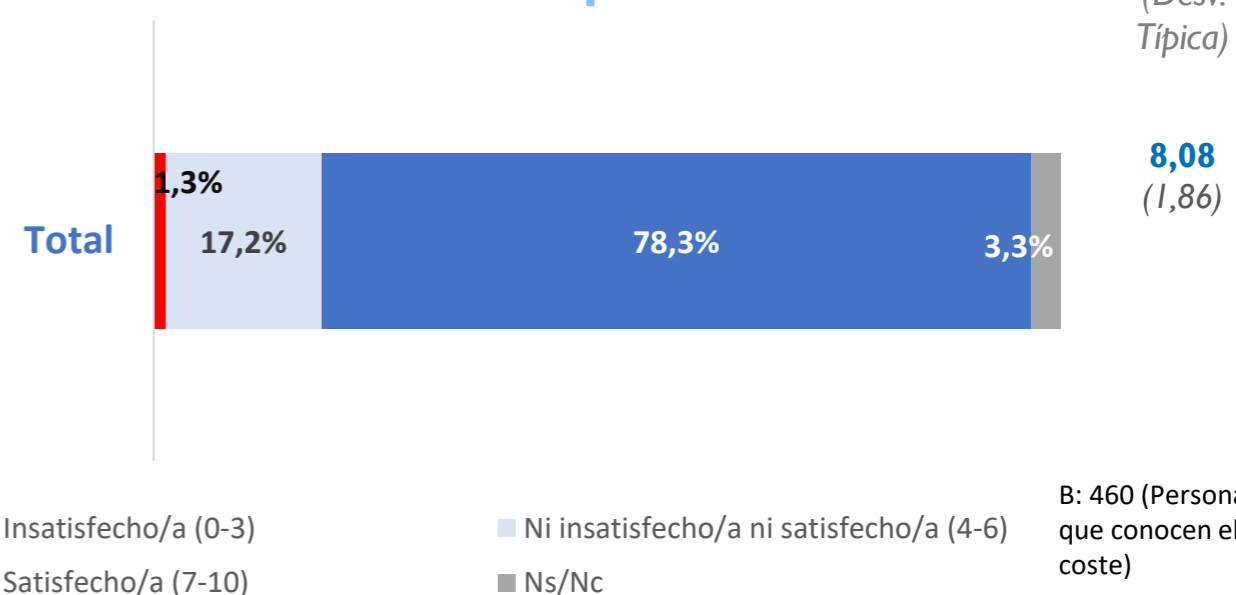
# Relación calidad – precio (I).

P.9- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio?  
P.9.a- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

## Conocimiento del coste.



## Valoración calidad - precio.



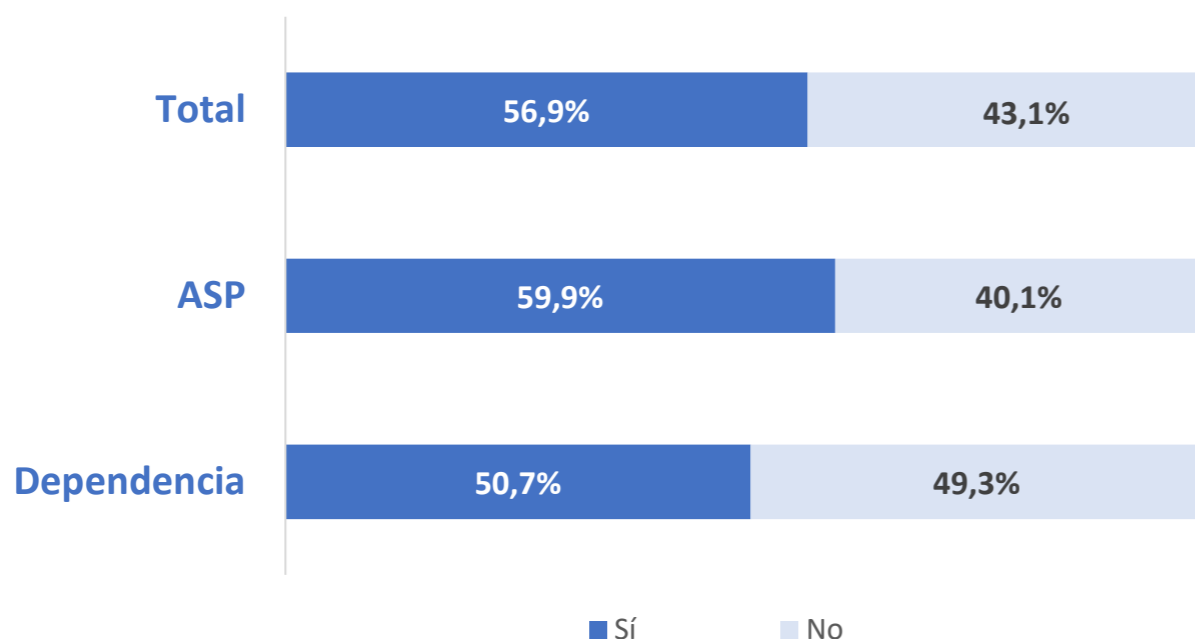
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% de personas que conocen el coste	64,8%	58,9%	47,4 %	45,9%	49,9%	47,2%	45,1%	44,2%	56,9%
Media	6,80	7,93	7,80	7,73	7,81	8,26	7,94	7,88	8,08
% de valoraciones 7-10	59,8%	75,0%	71,7 %	71,4%	70,9%	80,7%	76,8%	78,4%	78,3%



# Relación calidad – precio (III).

P.9 y P.9.a- Segmentación por perfil.

## Conocimiento del coste.

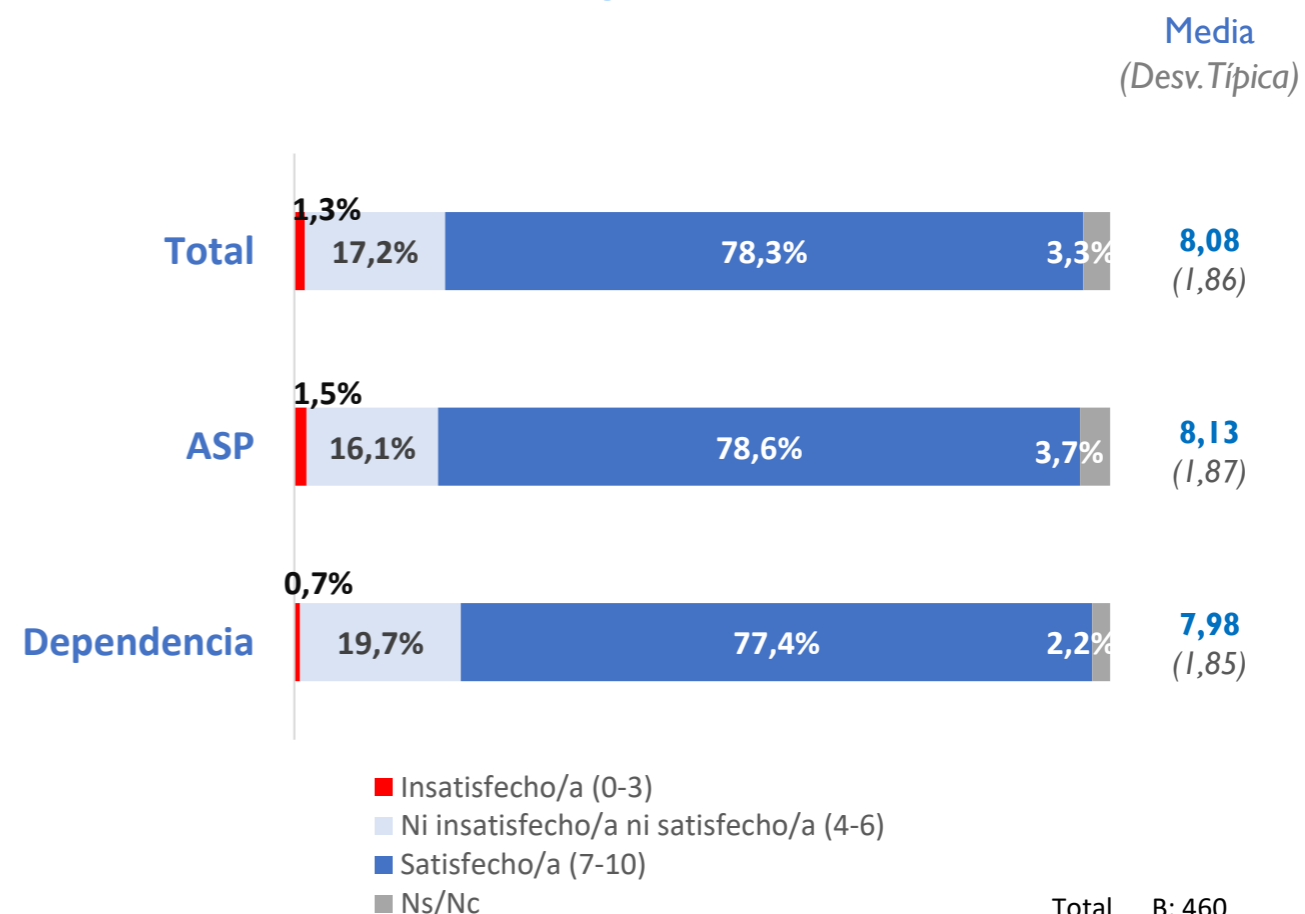


Total B: 809

ASP B: 539

Dependencia B: 270

## Valoración calidad - precio.



Total B: 460

ASP B: 323

Dependencia B: 137



# Actividades.

Actividades de carácter social y de entretenimiento o educativas organizadas por el SAD.



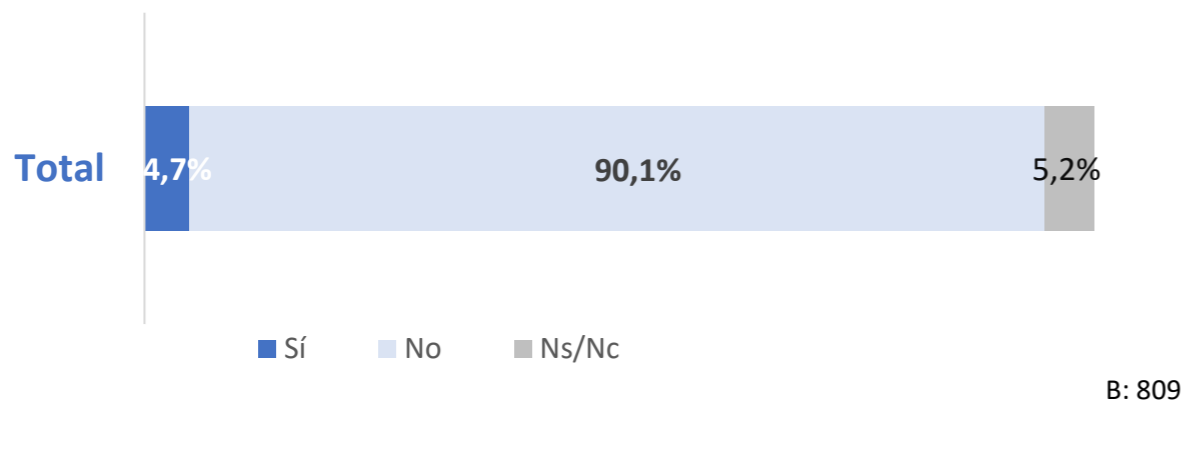


# Actividades (I).

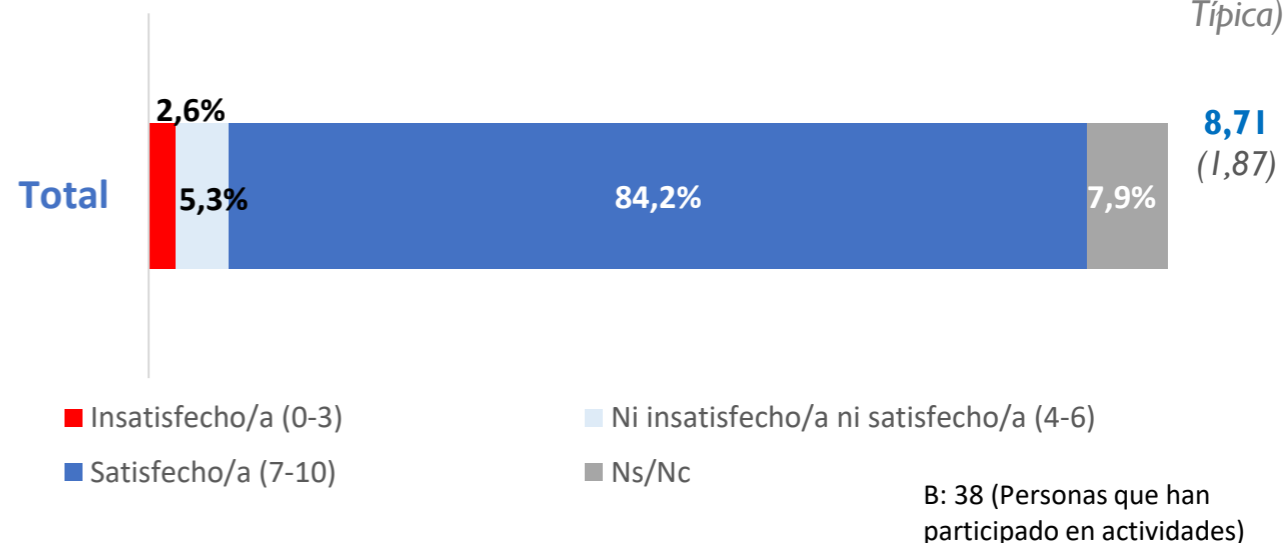
P.10- ¿Ha participado en alguna actividad organizada por el SAD, ya sea de carácter social y de entretenimiento o educativas?

P.11- Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades realizadas.

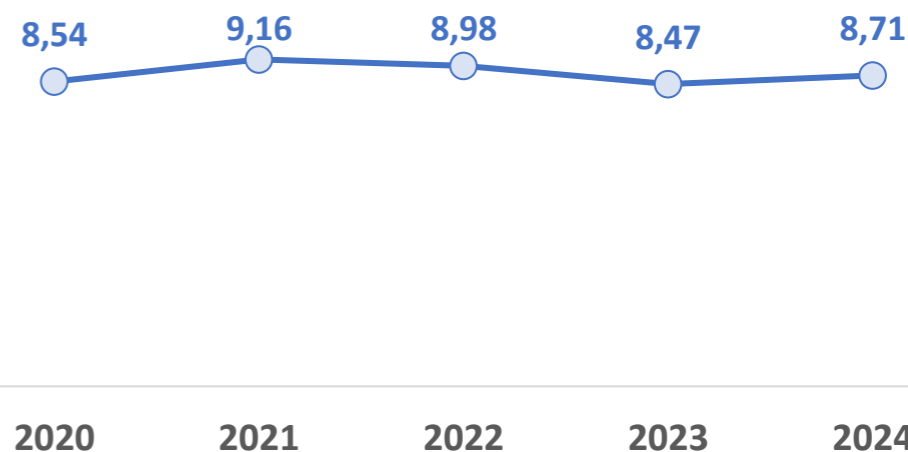
## Participación en las actividades.



## Valoración de las actividades.



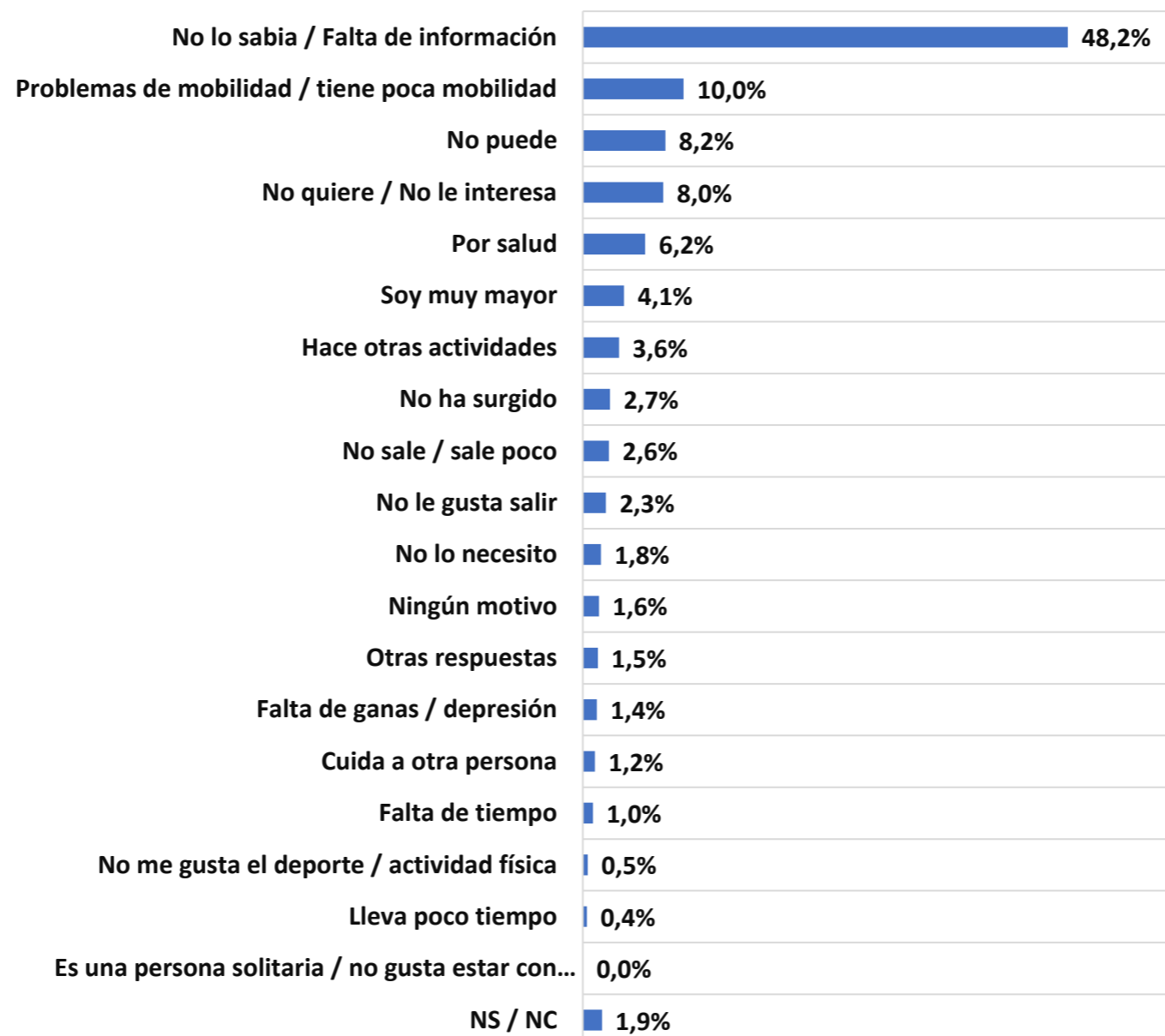
	2020	2021	2022	2023	2024
% de personas que han participado en actividades	7,2%	4,3%	3,5%	4,9%	4,7%
Media	8,54	9,16	8,98	8,47	8,71
% de valoraciones 7-10	91,5%	96,2%	90,7%	88,3%	84,2%





# Actividades (II).

P.10B - ¿Por qué motivos no ha participado en las actividades?.



B: 728





# Valoración global del servicio.

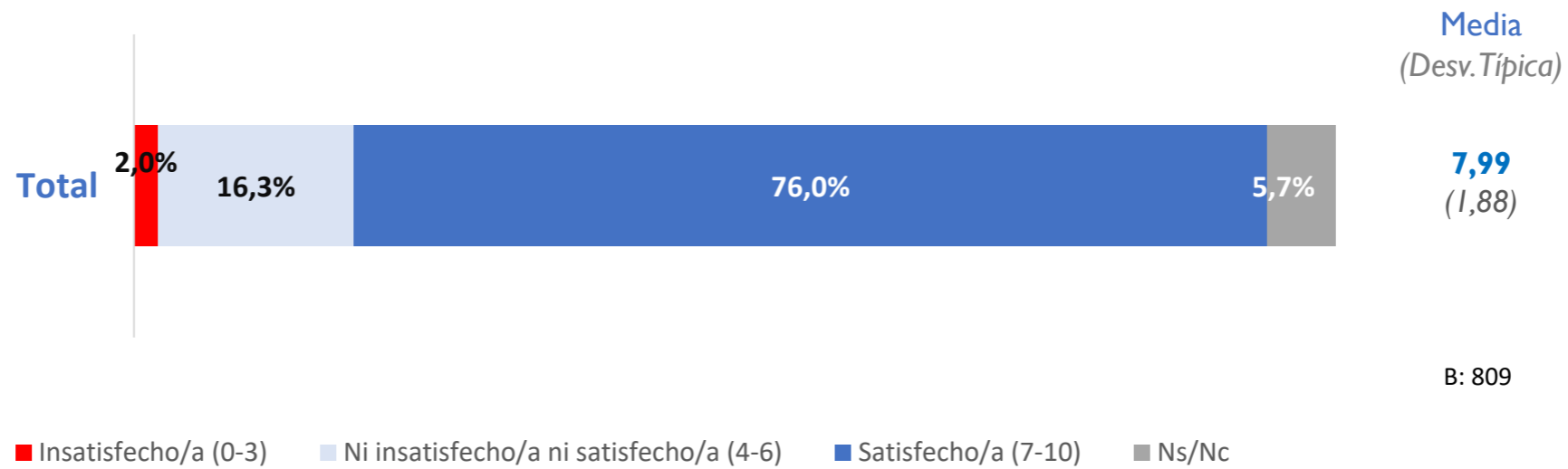
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.



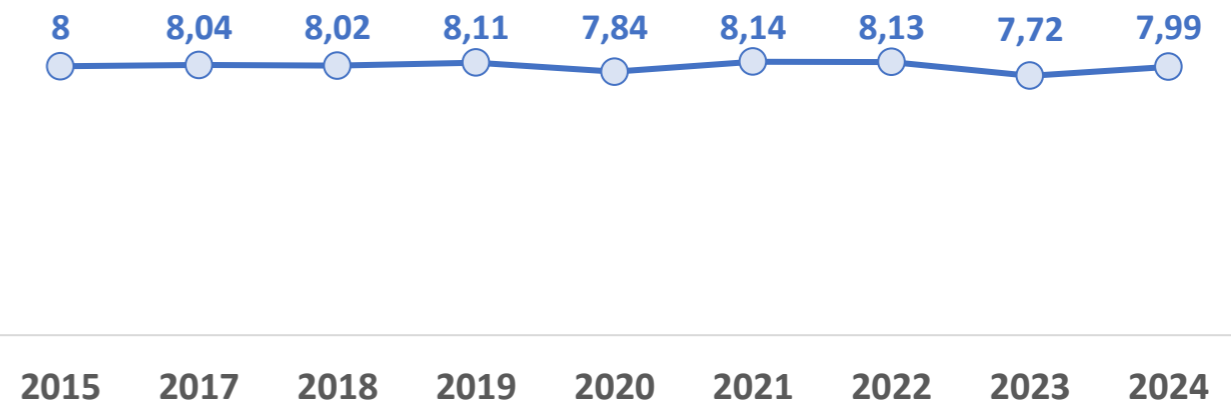


# Cobertura de expectativas (I).

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



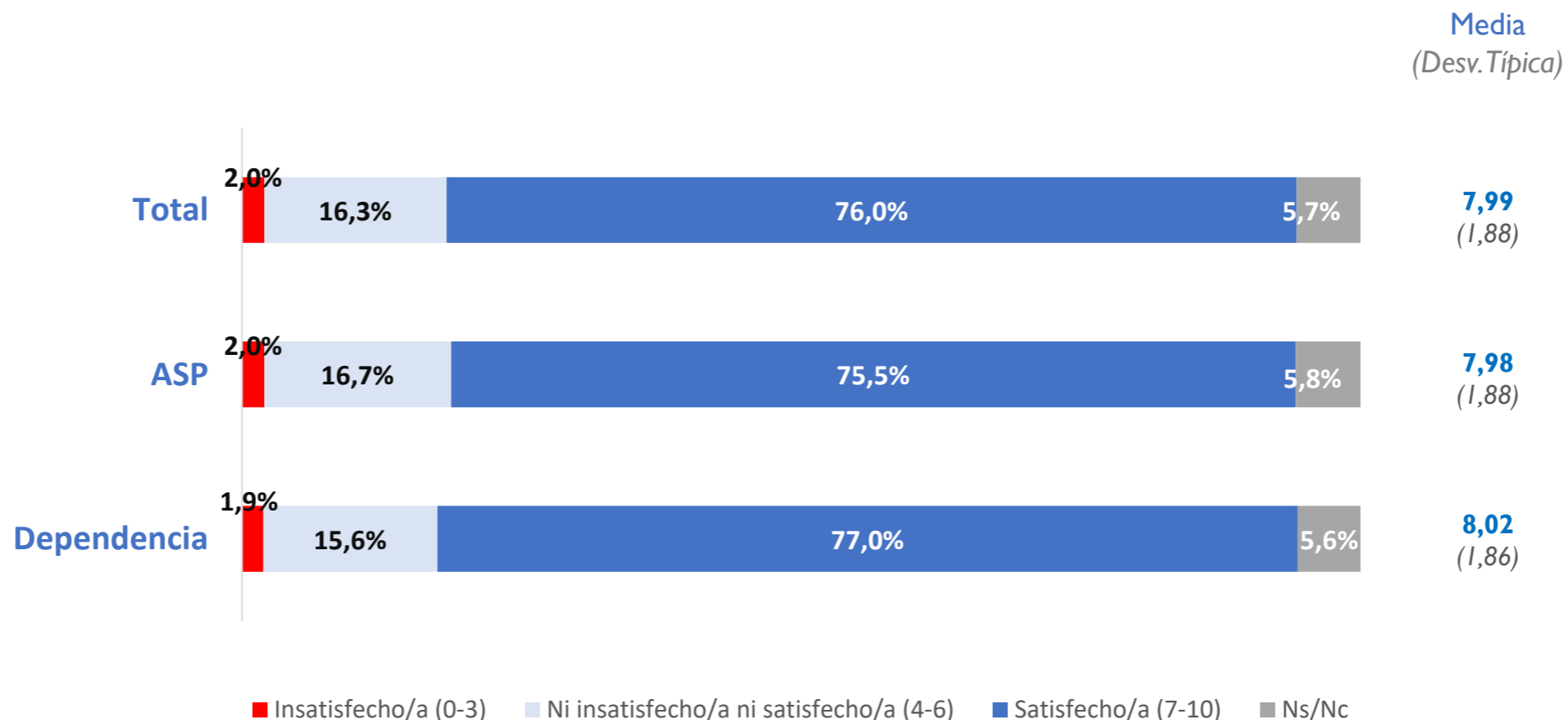
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Media	8,00	8,04	8,02	8,11	7,84	8,14	8,13	7,72	7,99
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	72,5%	79,2%	77,6%	75,7%	76%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216	809





# Cobertura de expectativas (III).

## P.12- Segmentación por perfil.



Total B: 809

ASP B: 539

Dependencia B: 270

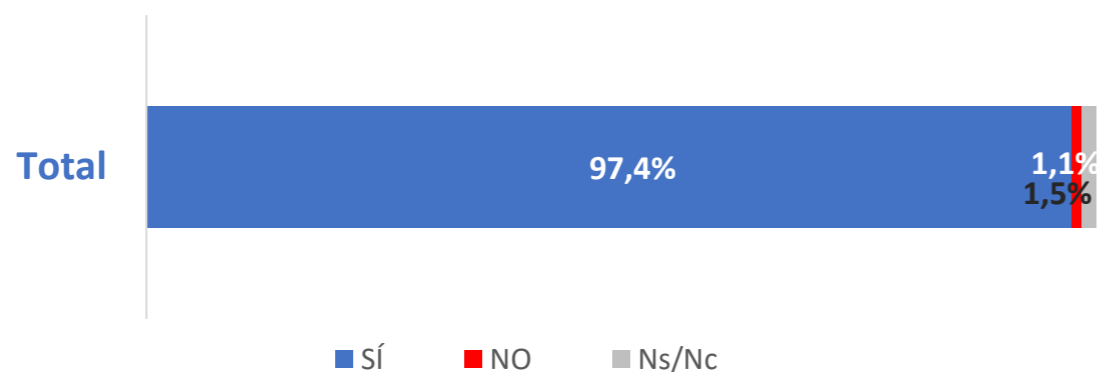




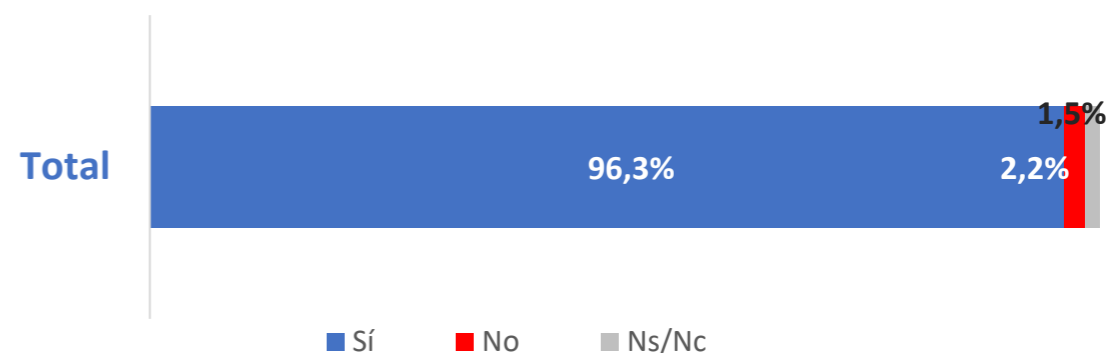
# Lealtad (I).

P.15.b- ¿Volvería a solicitar el servicio?  
P.16- ¿Recomendaría usted este servicio?.

## Volvería a solicitar el servicio.



## Recomendación a otras personas.



B: 809

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% de "volvería a solicitar el servicio"	-	-	-	-	-	-	96,5%	97,5%	97,4%
% de "recomendaría a otras personas"	95,5%	95,3%	93,1%	93,9%	96,6%	96,8%	96,4%	95,6%	96,3%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216	809

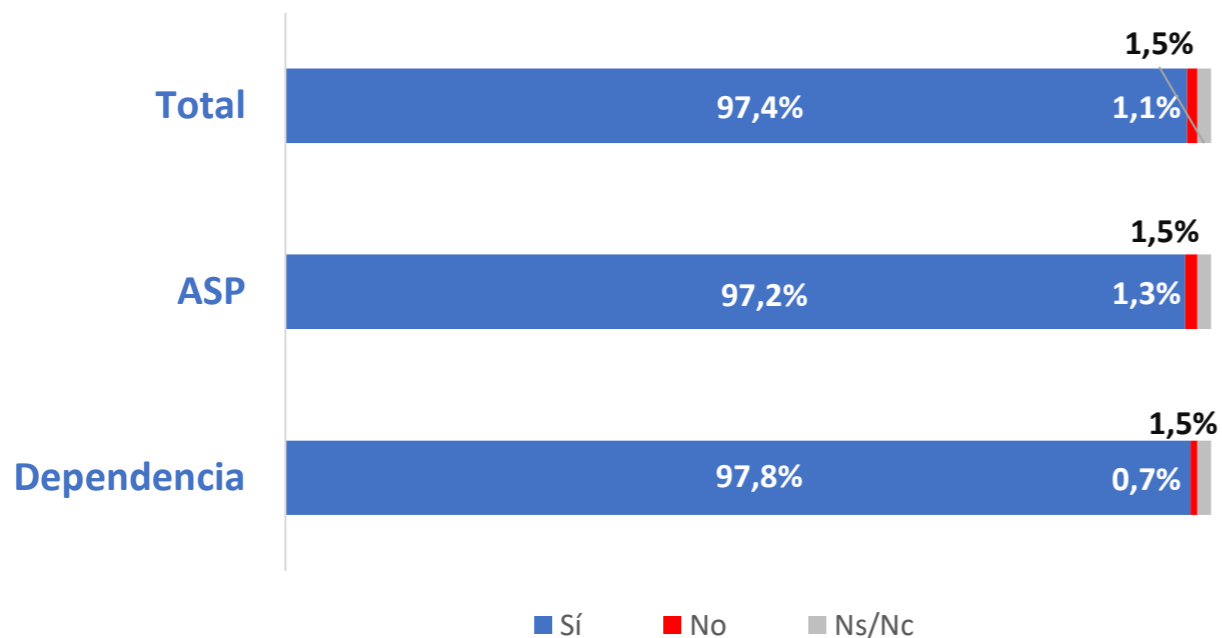




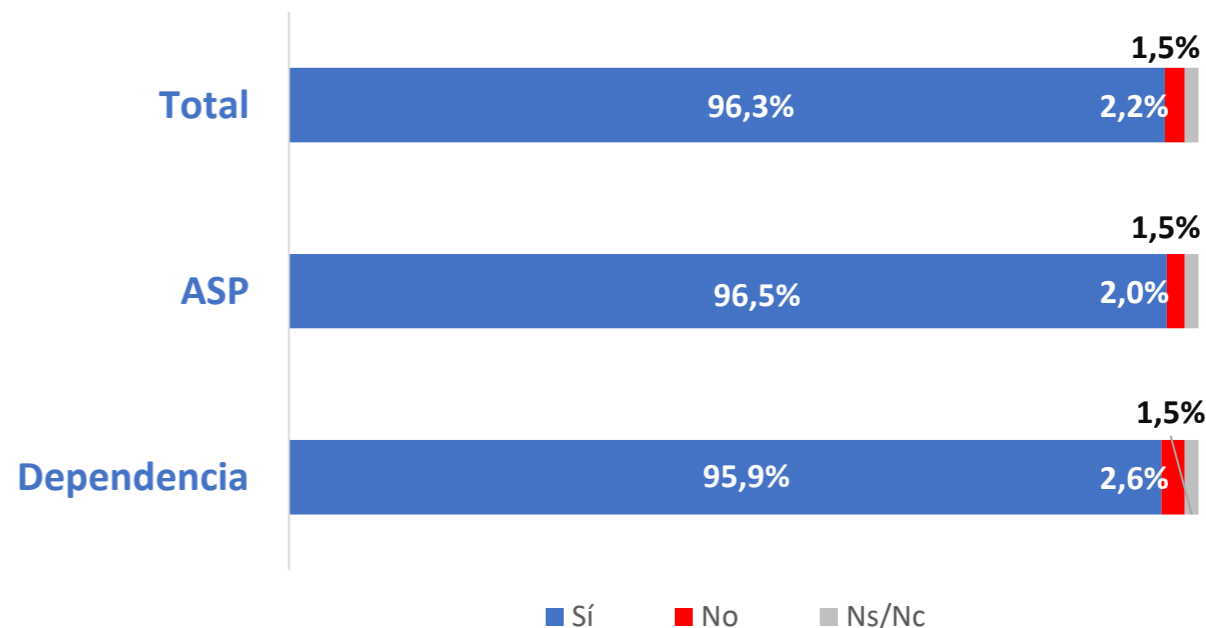
# Lealtad (III).

P.15.b y P.16- Segmentación por perfil.

## Volvería a solicitar el servicio.



## Recomendación a otras personas.



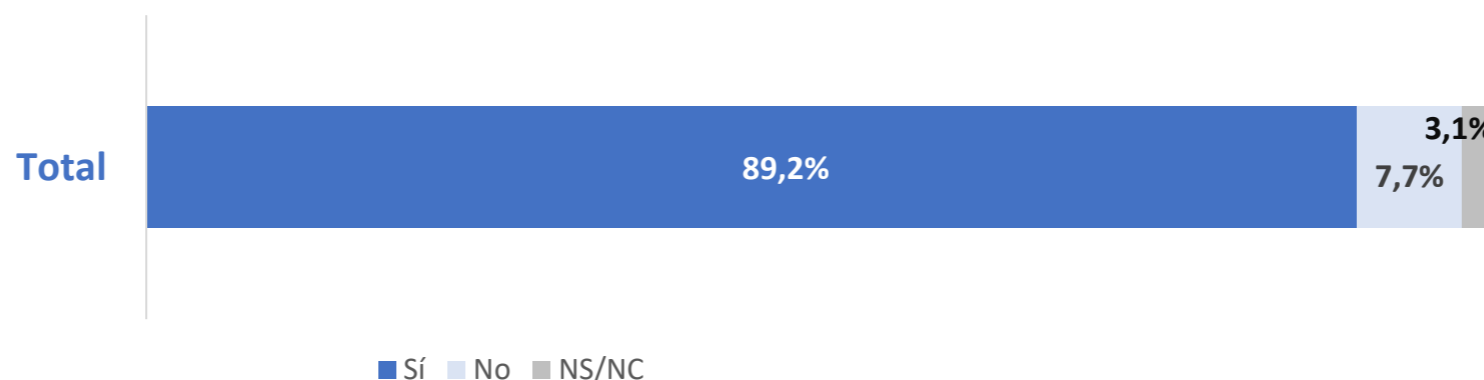
Total B: 809  
 ASP B: 539  
 Dependencia B: 270





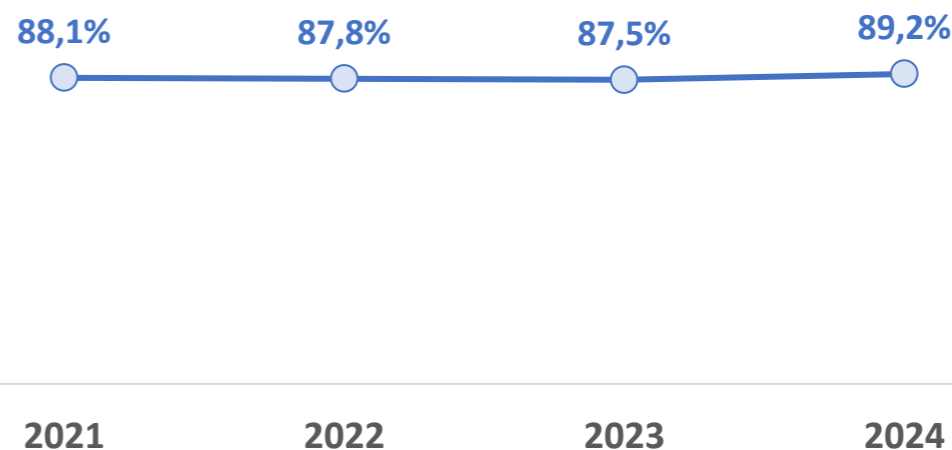
# Continuidad en domicilio (I).

P.15- ¿Cree usted que el apoyo del SAD le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



B: 809

	2021	2022	2023	2024
% de "ha permitido seguir en el domicilio"	88,1%	87,8%	87,5%	89,2%
Base	1.200	1.212	1.216	809

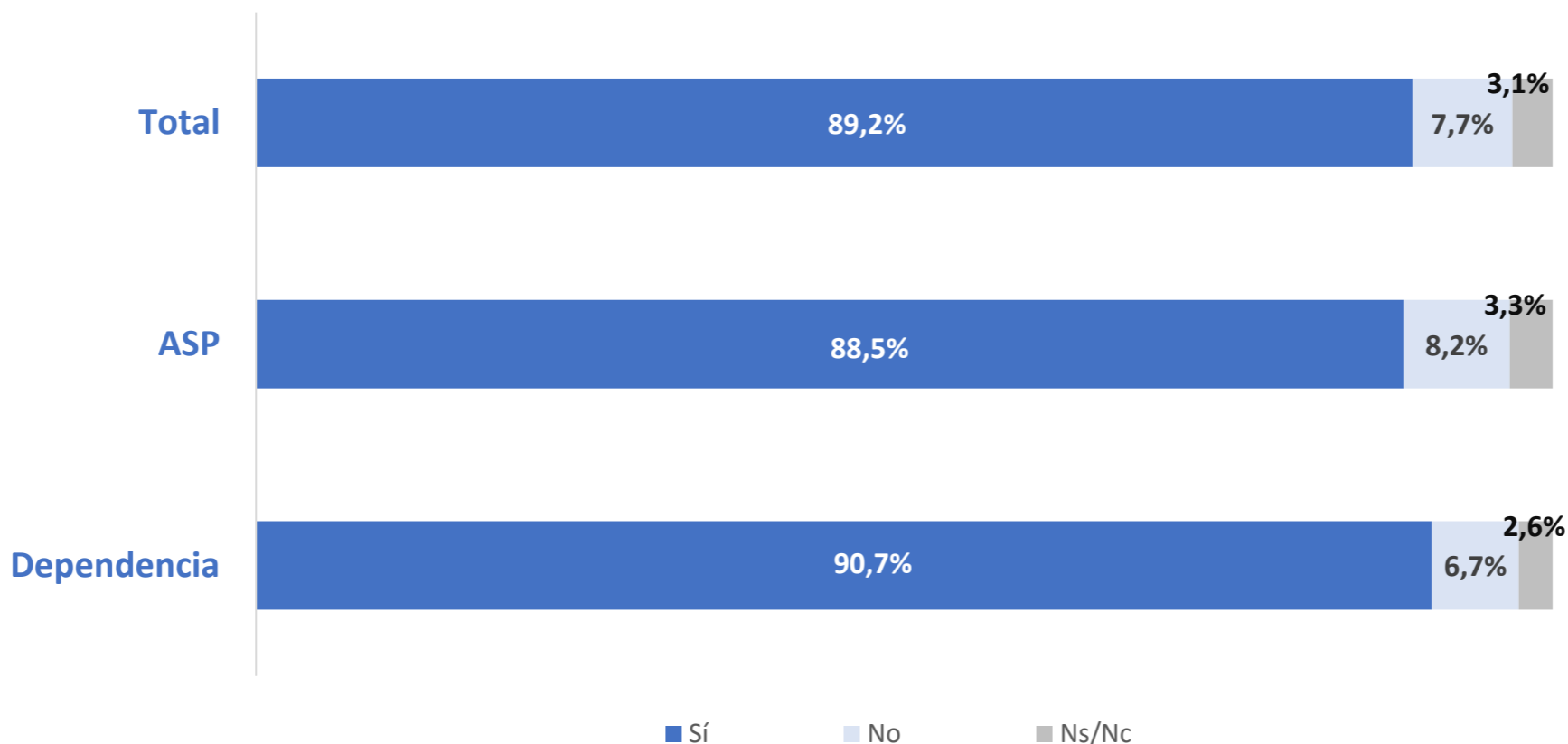






# Continuidad en domicilio (III).

## P.15- Segmentación por perfil.



Total B: 809

ASP B: 539

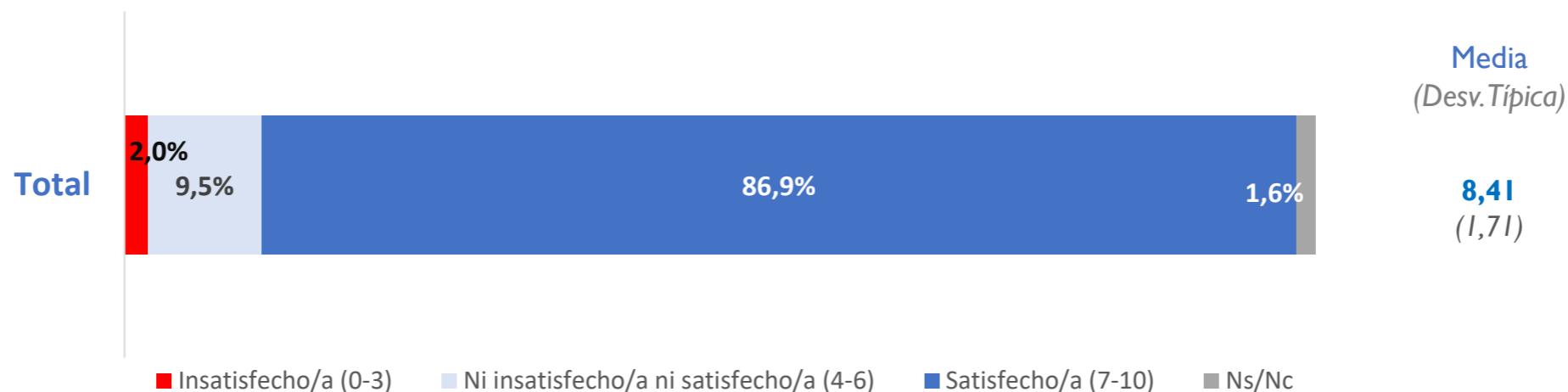
Dependencia B: 270



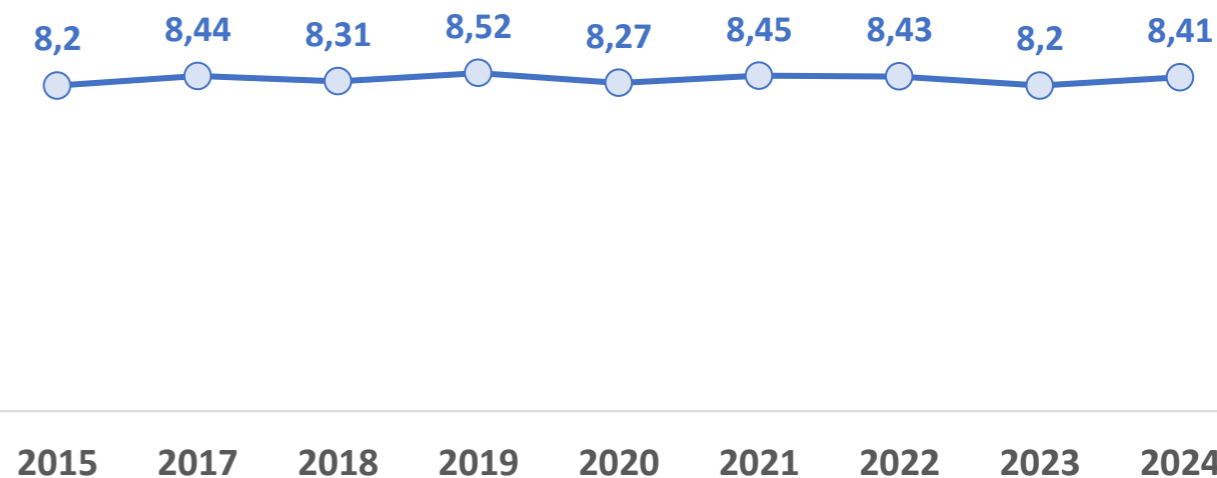


# Valoración global (I).

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



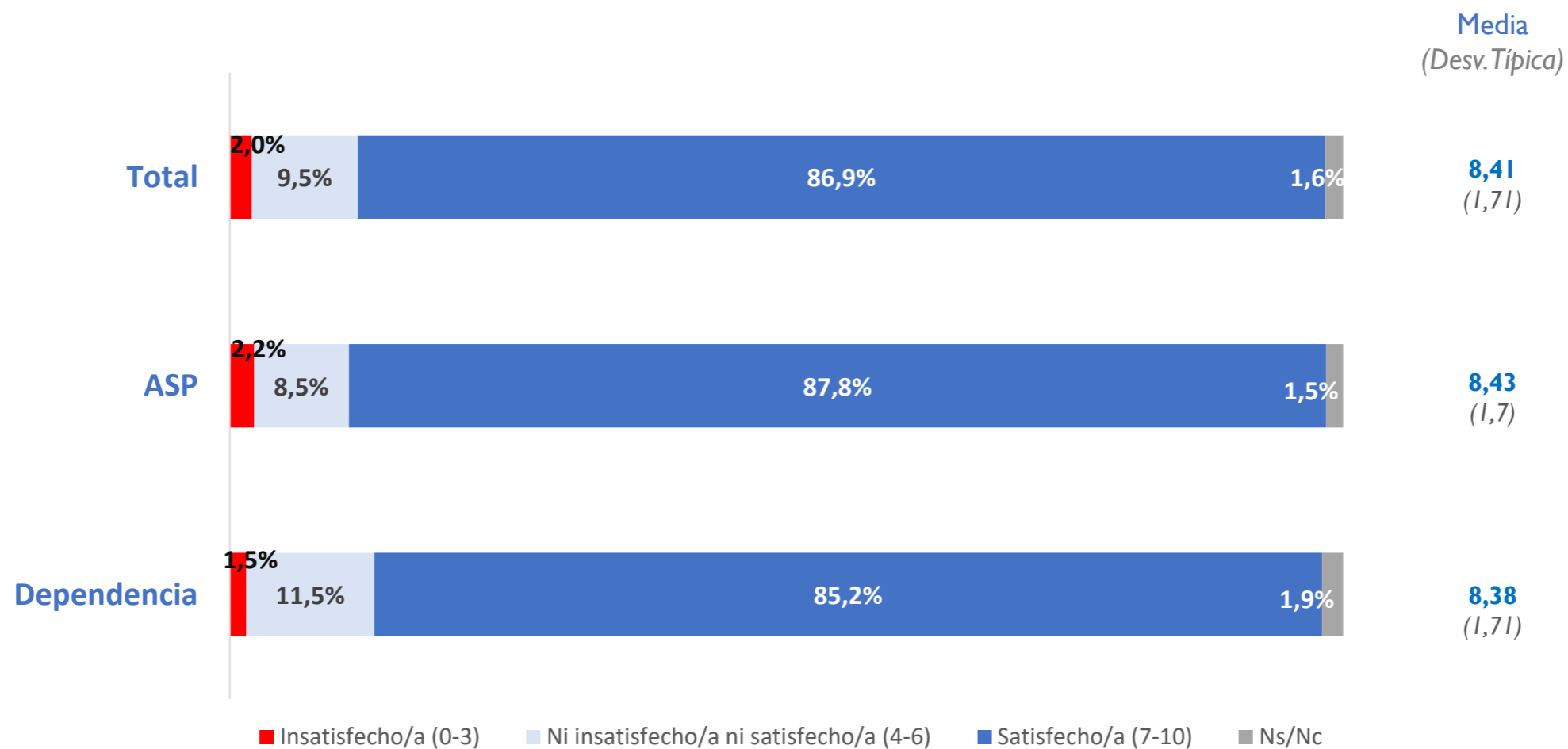
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Media	8,20	8,44	8,31	8,52	8,27	8,45	8,43	8,2	8,41
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	82,3%	86,3%	85,2%	86,7%	86,9%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216	809





# Valoración global (III).

## P.13- Segmentación por perfil.



Total B: 809

ASP B: 539

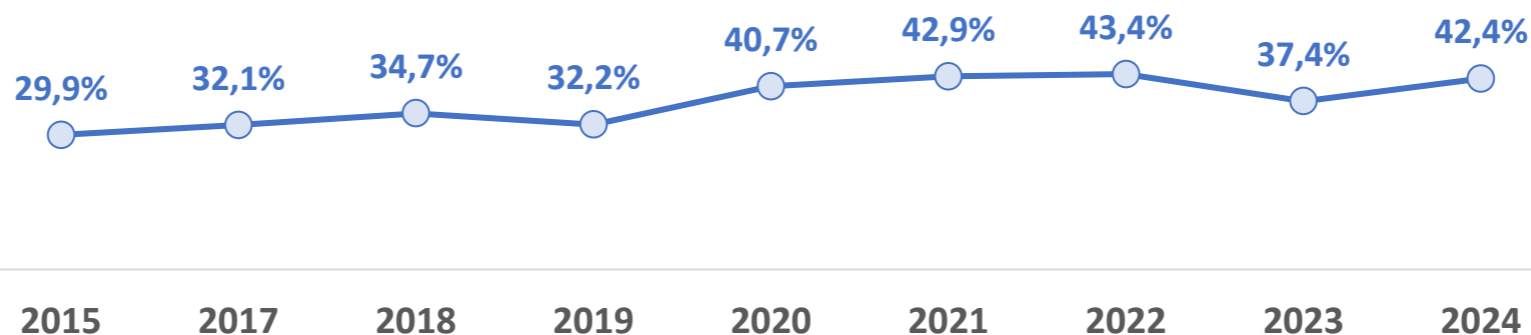
Dependencia B: 270





# Sugerencias (I).

P.14- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el SAD del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)



B: 809

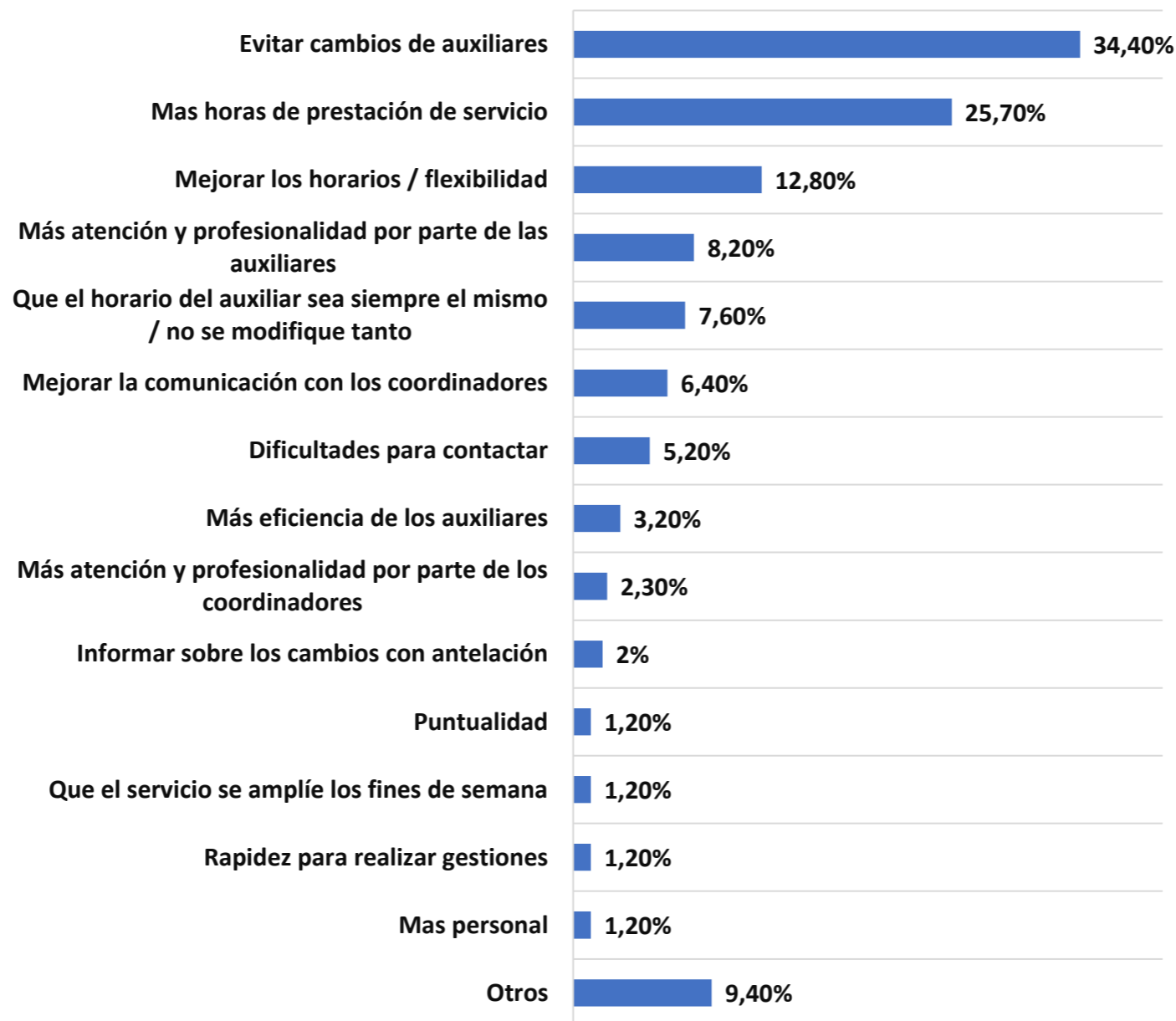
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% de "Sí"	29,9%	32,1%	34,7%	32,2%	40,7%	42,9%	43,4%	37,4%	42,4%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216	809





# Sugerencias (III).

## P.14B- Especifique su sugerencia de mejora.



B: 343





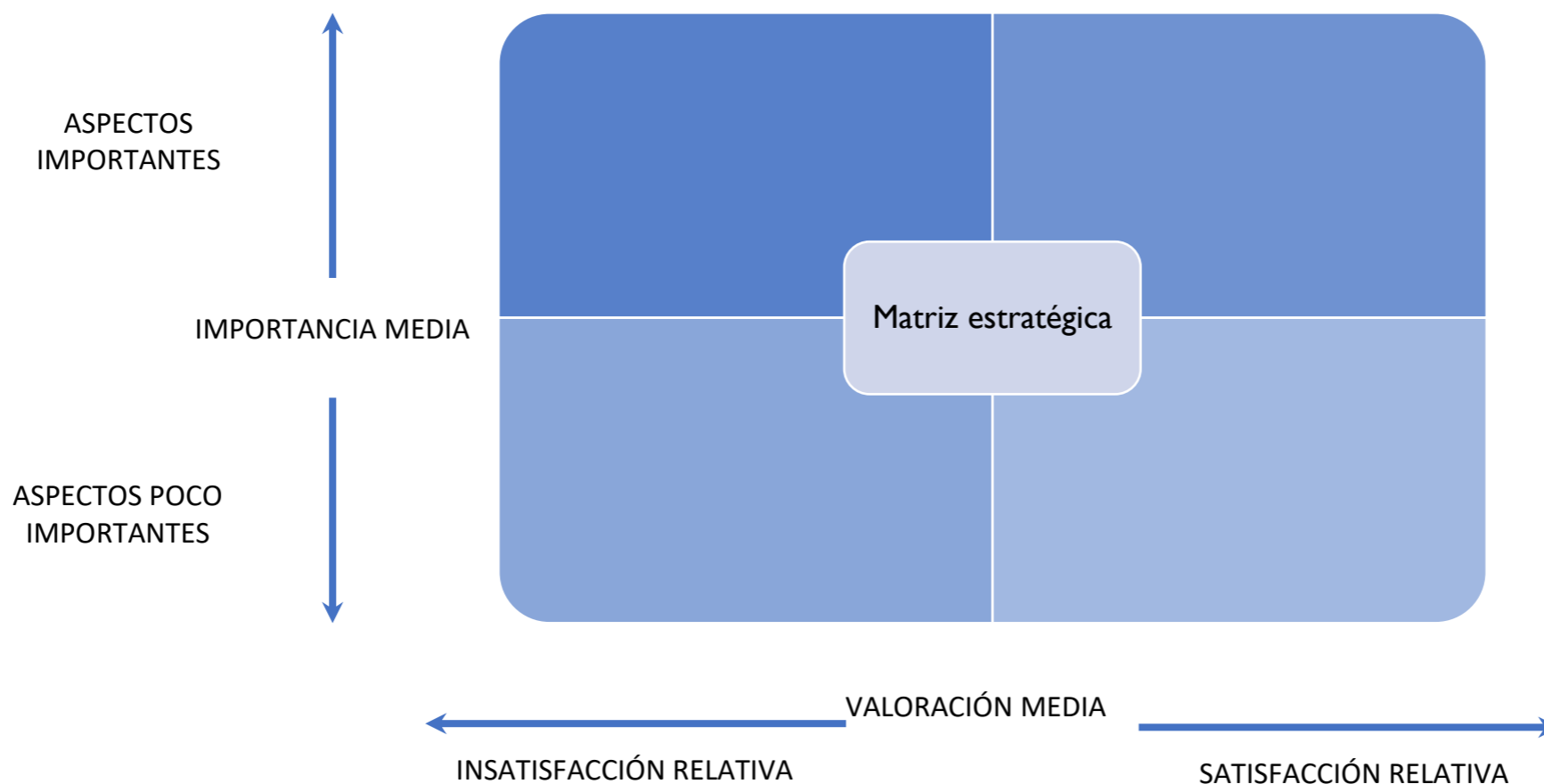
# Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



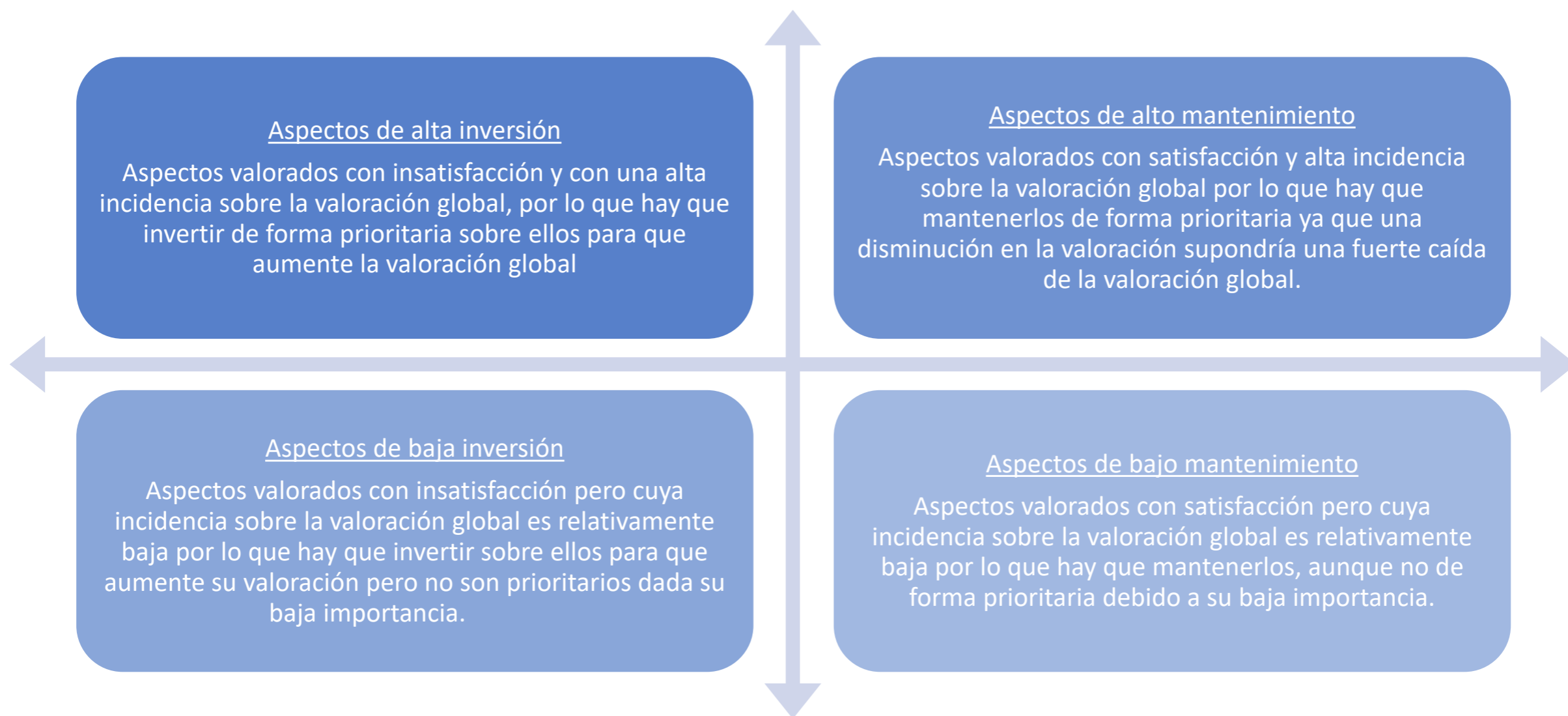
# Matriz de actuación (I).

- 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 el 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:

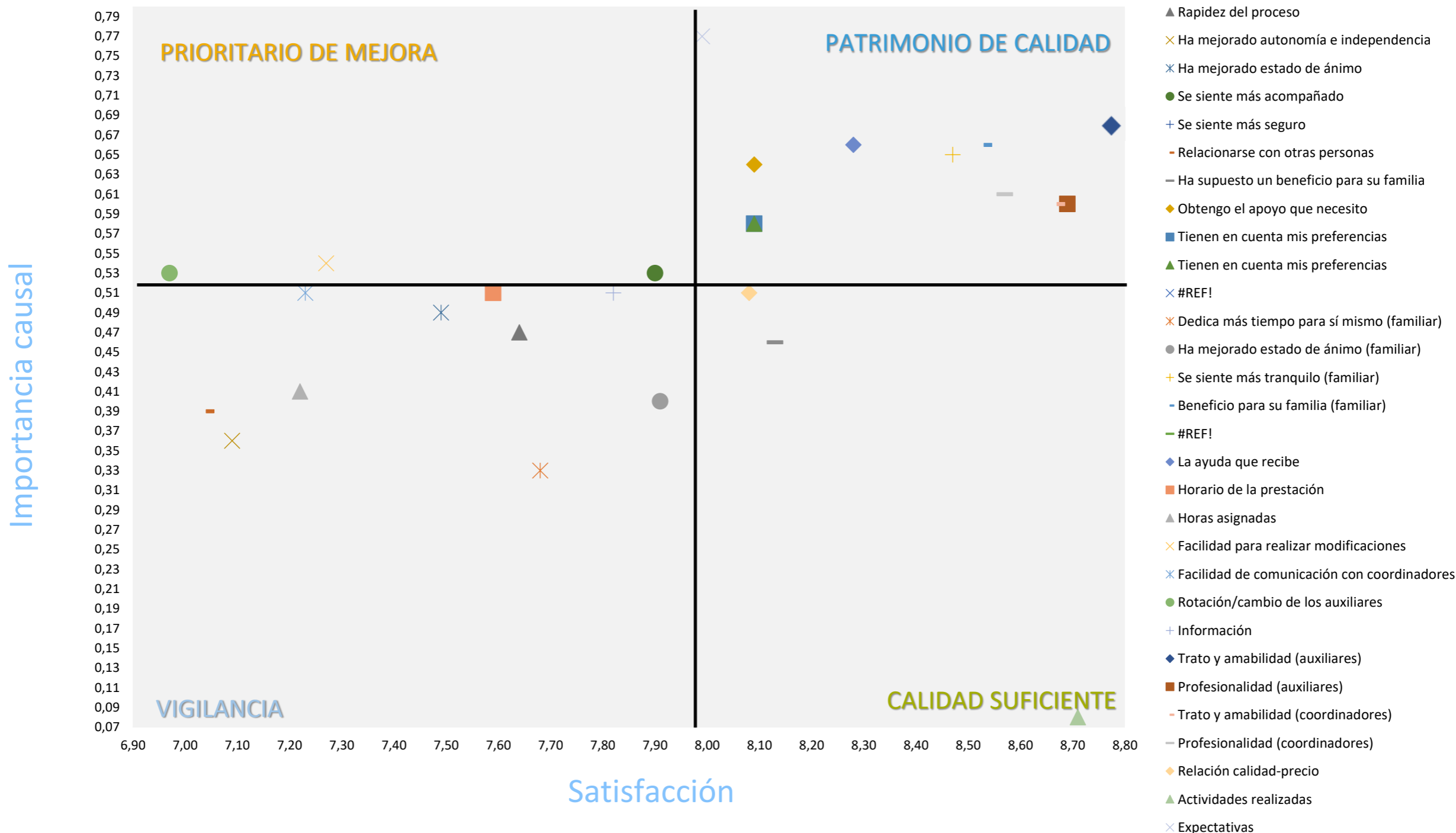






# Matriz de actuación (II)

## Resultados 2024:



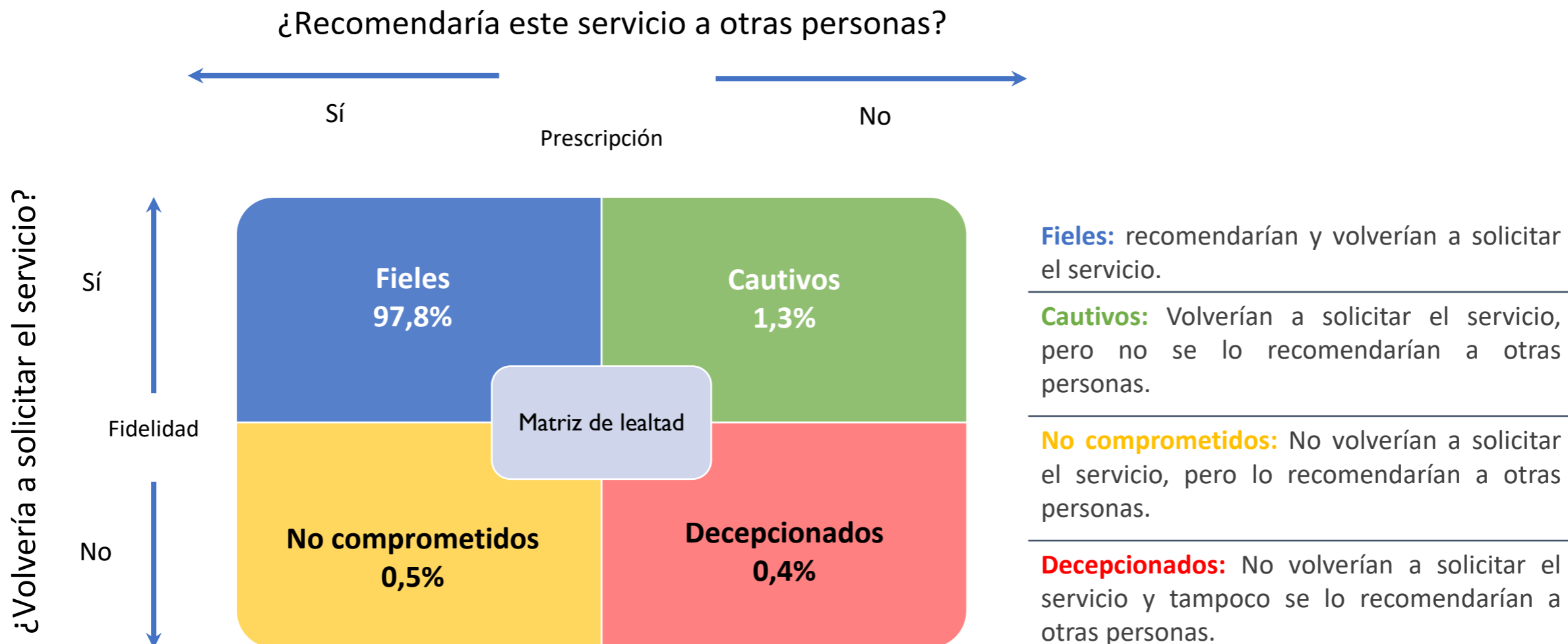


# Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.



# Matriz.





# Datos de clasificación.

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

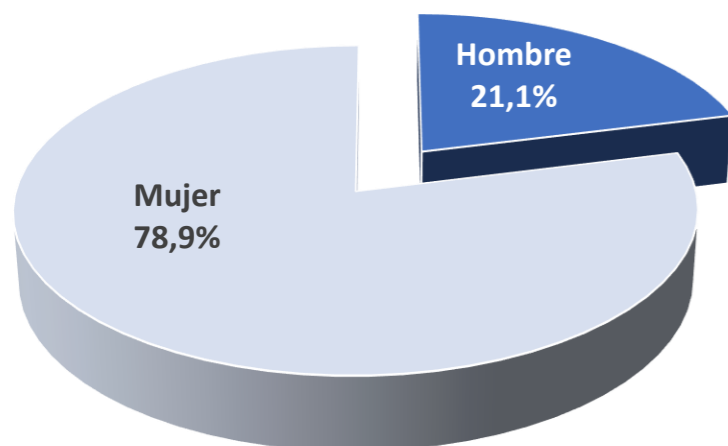




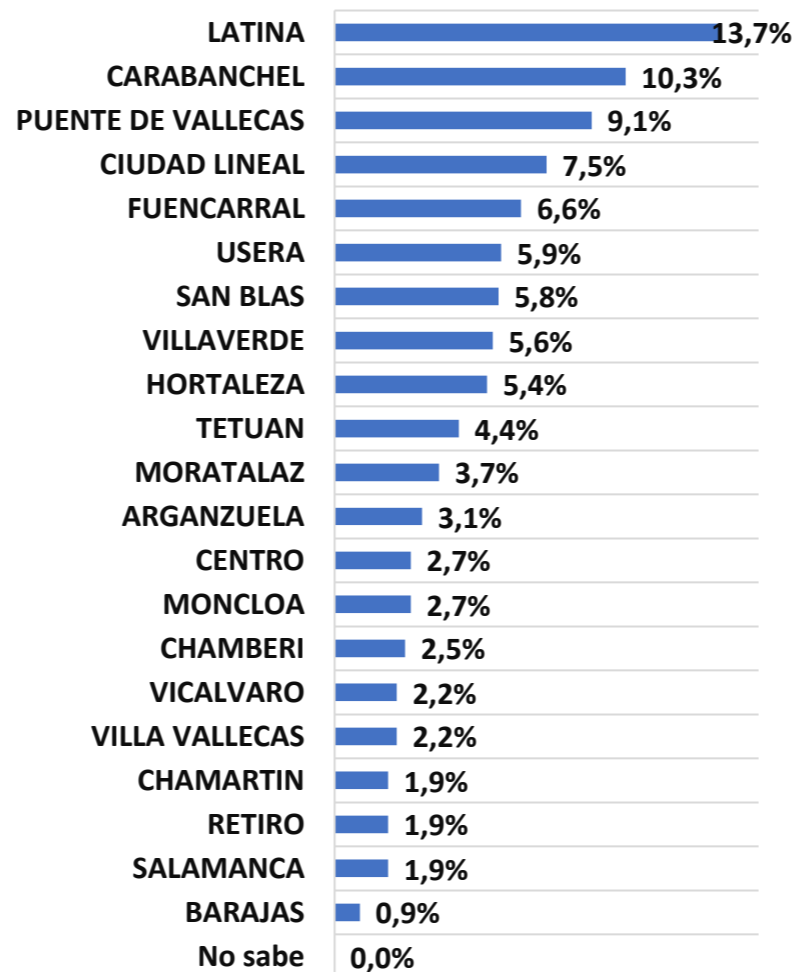
# Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

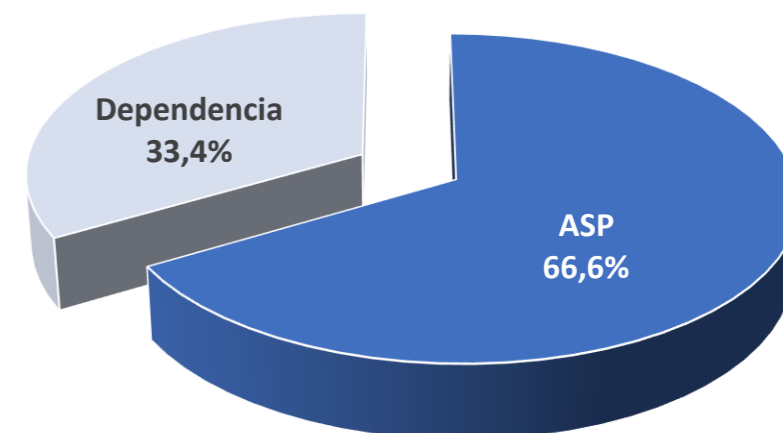
Sexo.



Distrito.



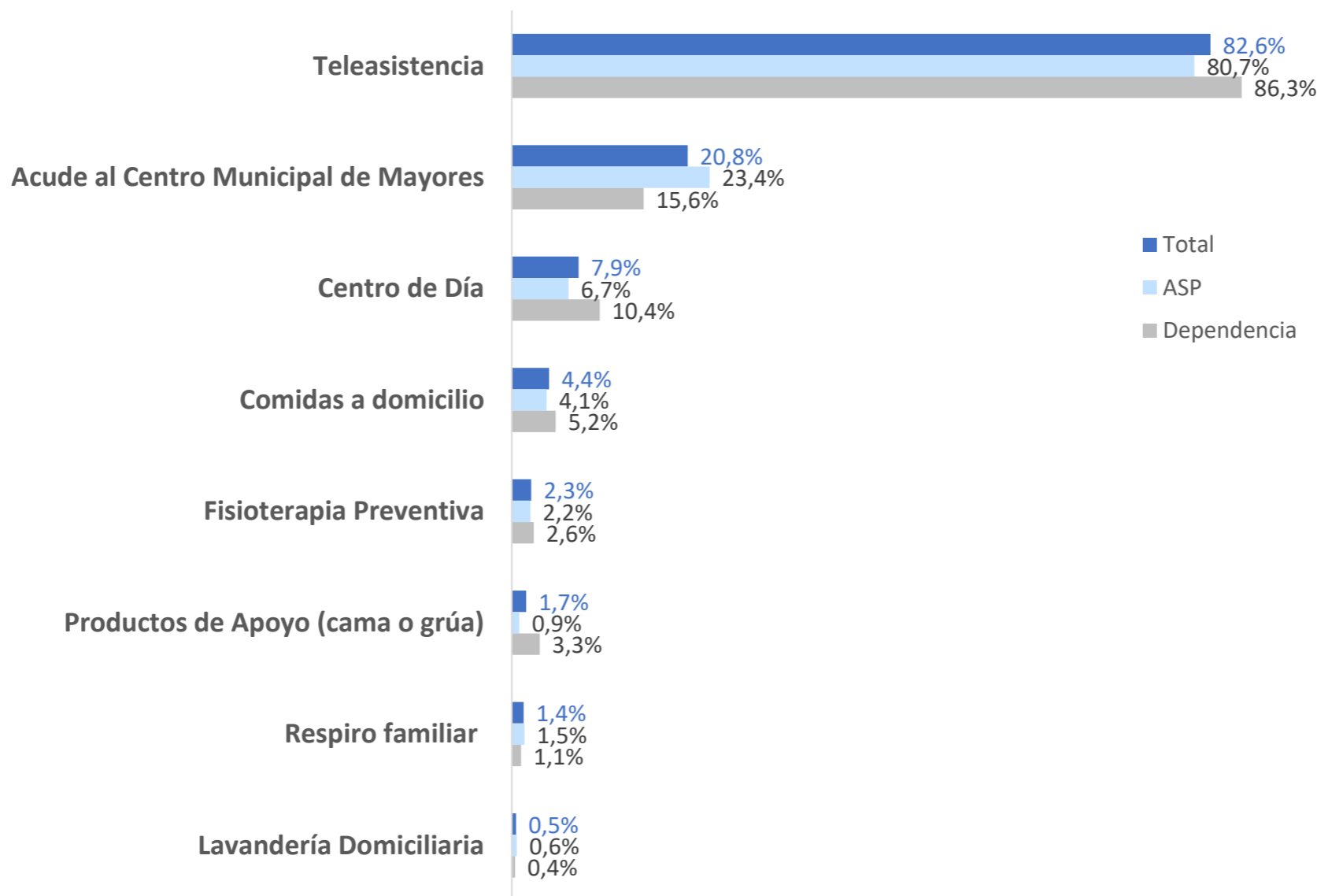
Perfil.





# Uso de prestaciones.

P.17- Además del Servicio de Ayuda a Domicilio, ¿qué otras prestaciones utilizan en la actualidad?



Total B: 809

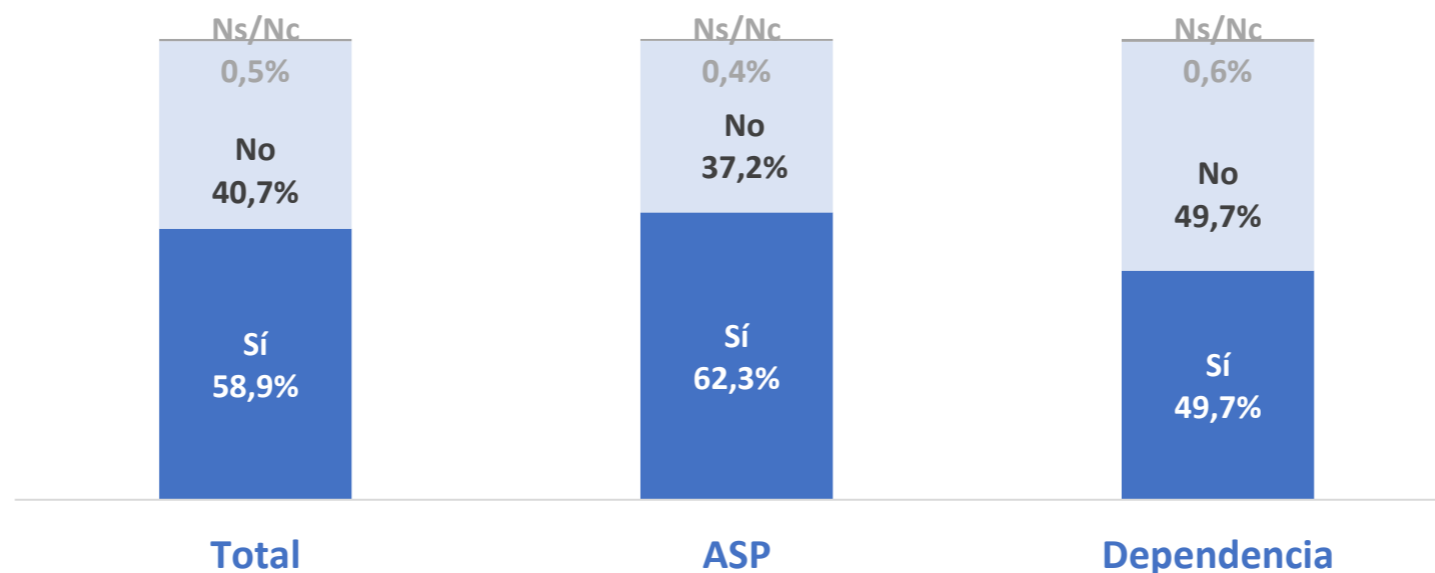
ASP B: 539

Dependencia B: 270



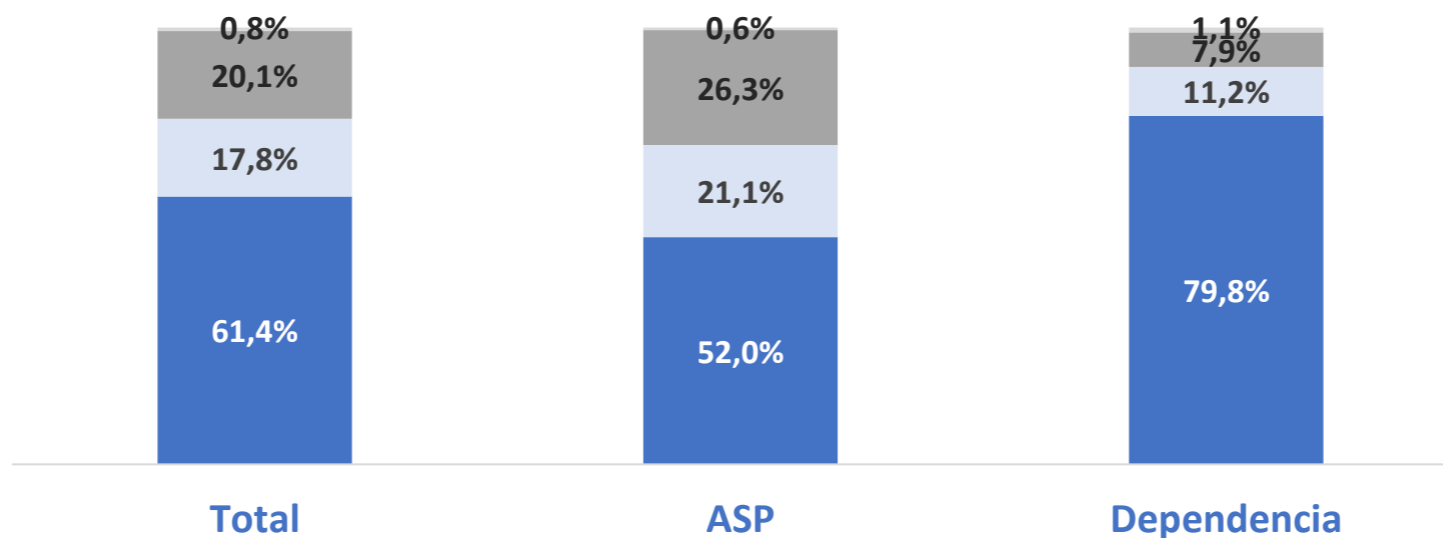
# Personas usuarias o beneficiarias (I).

## C.1- ¿Vive solo/a?



Total B: 649  
ASP B: 470  
Dependencia B: 179

## C.2- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?

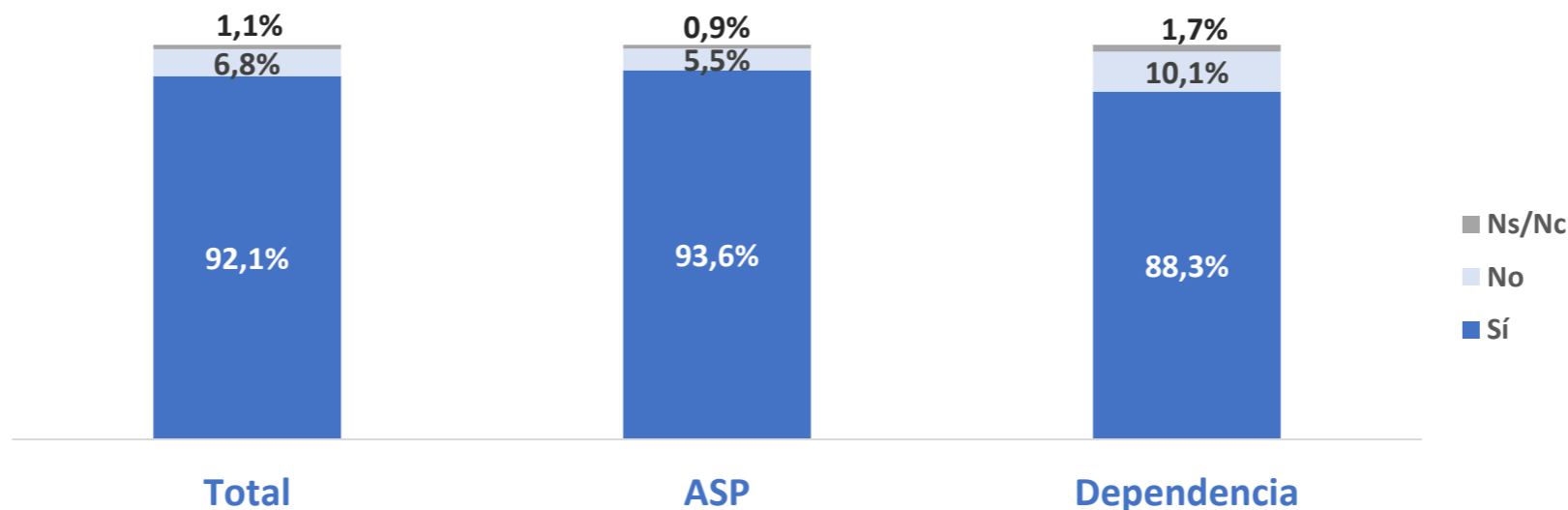


■ Ns/Nc  
■ Peor  
■ Igual  
■ Mejor

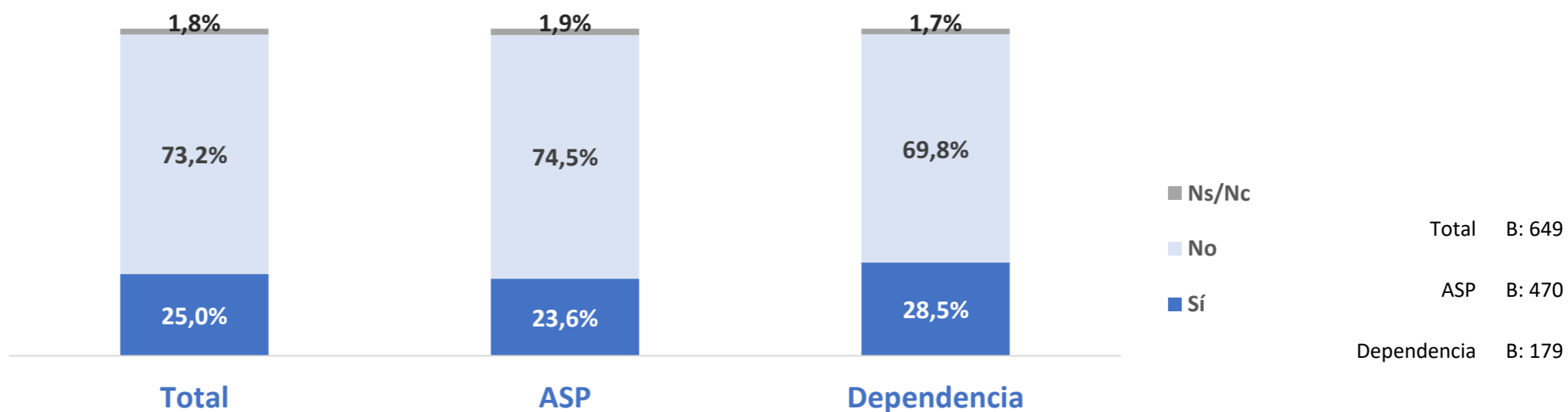
Total B: 264  
ASP B: 85  
Dependencia B: 89

# Personas usuarias o beneficiarias (II).

## C.3- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



## C.4- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



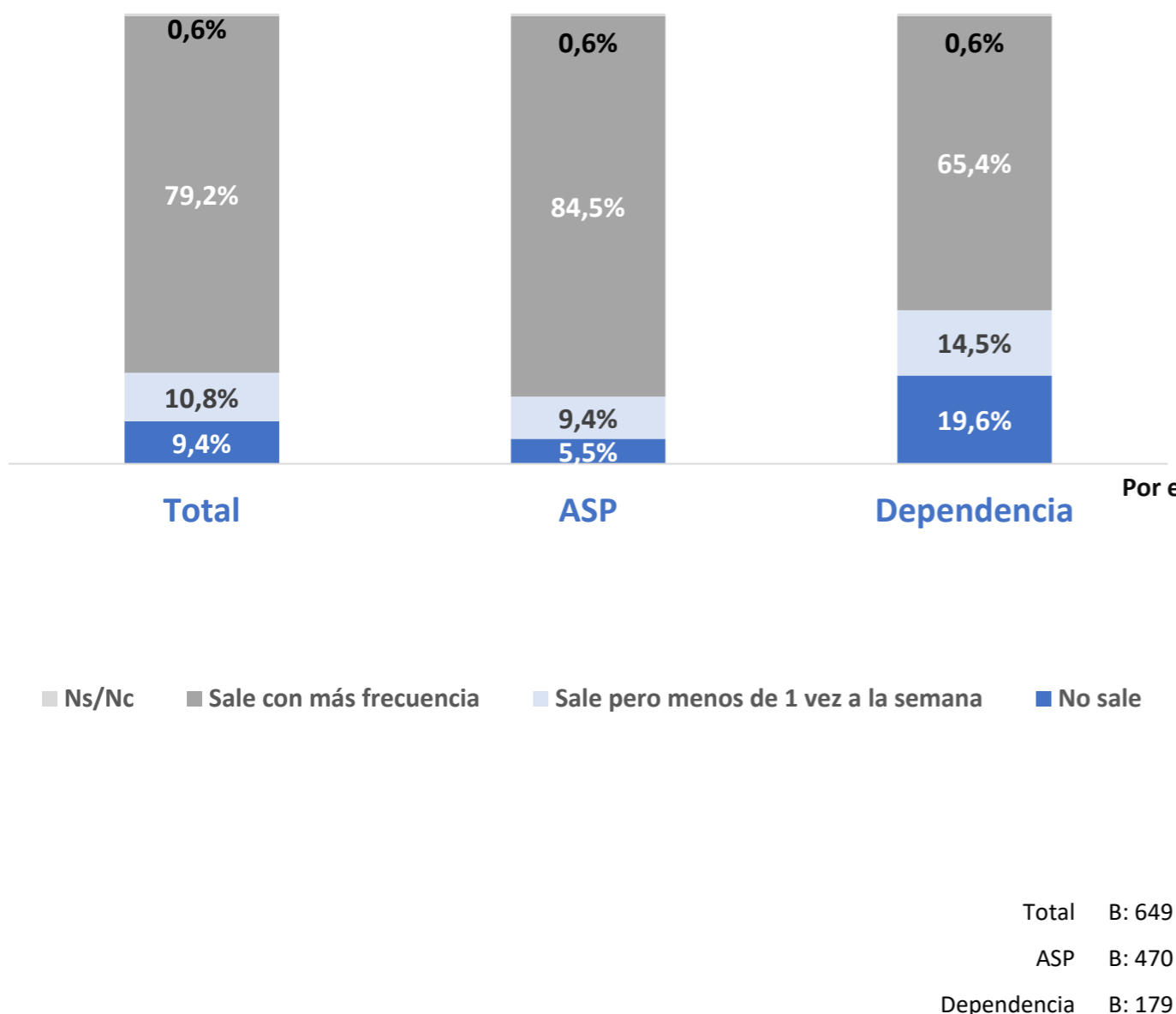


# Personas usuarias o beneficiarias (III).

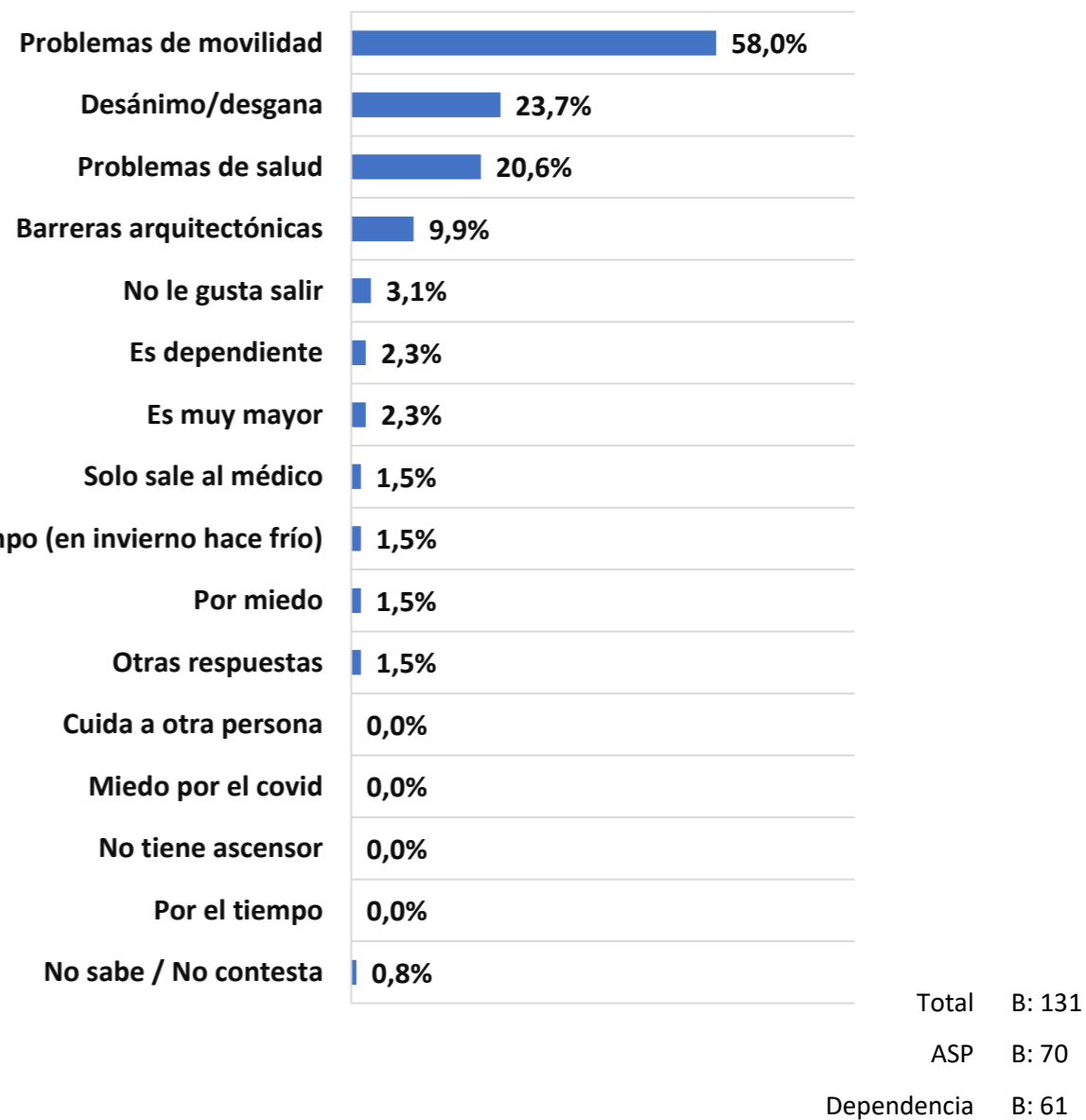
C.5A- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?

C.5A.1: ¿Por qué motivos no sale?

## Frecuencia con la que sale del domicilio.



## Motivo por el que no sale.



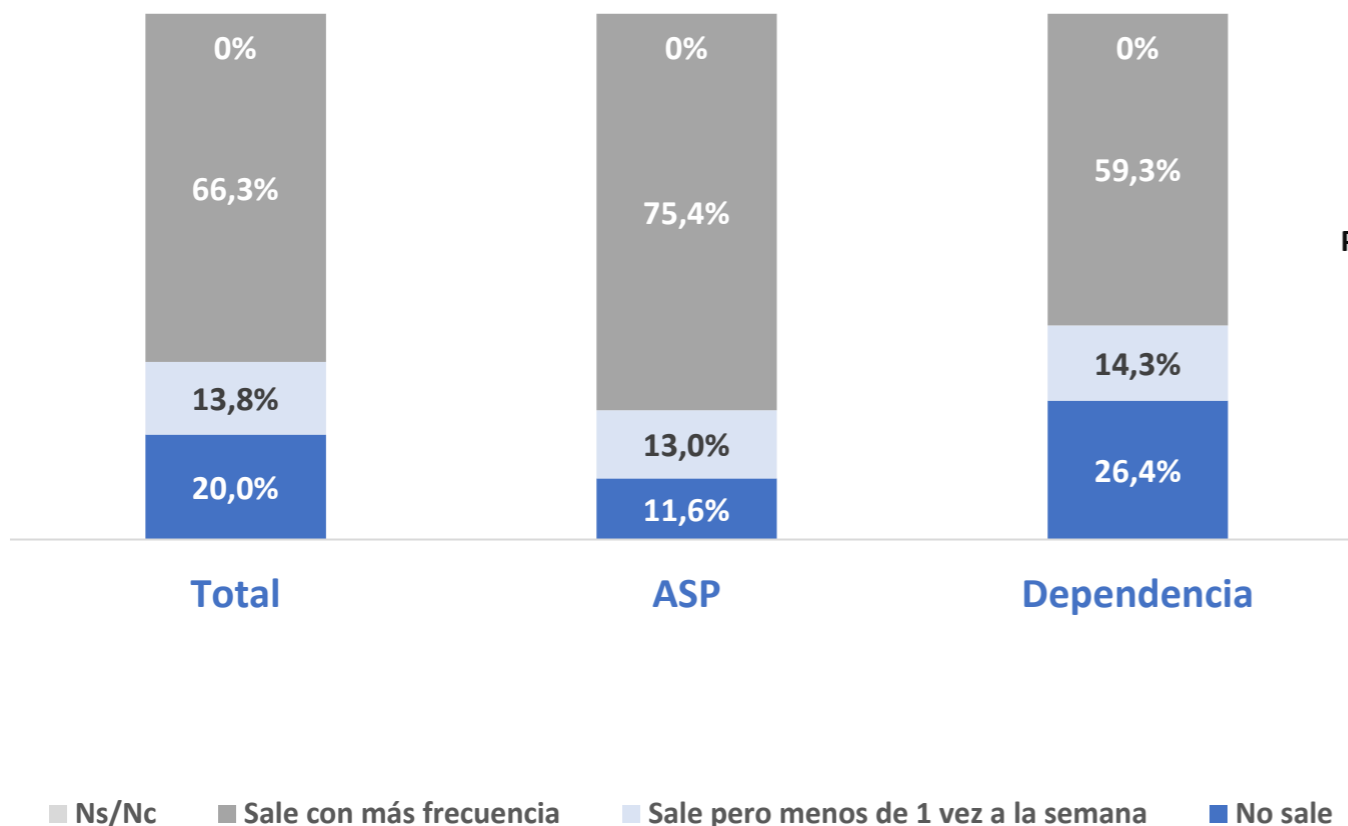


# Personas cuidadoras o convivientes.

CC.5B- La persona a la que cuida, ¿con qué frecuencia sale de su domicilio?

C.5B.1: ¿Por qué motivos no sale?

## Frecuencia con la que sale del domicilio.



Total B: 160  
 ASP B: 69  
 Dependencia B: 91

## Motivo por el que no sale.



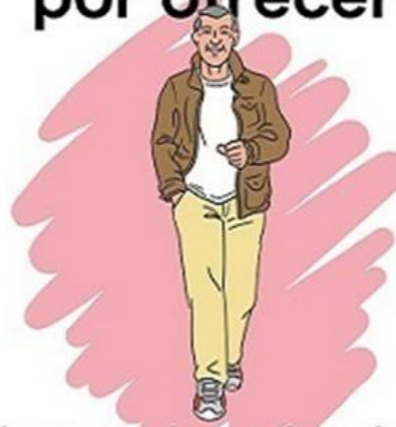
Total B: 54  
 ASP B: 17  
 Dependencia B: 37





**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**

