

CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Estudio de satisfacción de socios de Centros Municipales de Mayores

Noviembre 2017

Índice

0 - Ficha Técnica	3
1 - Inscripción como socio, cumplimiento de objetivos y notoriedad	7
2 - Uso y valoración de los servicios y actividades ofertadas en los CMM	10
3 - Estructura organizativa del servicio	16
4 - Experiencia de los usuarios	21
5 - Sugerencias	25
6 – Datos de clasificación	27

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

Socios de Centros Municipales de Mayores incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y que disponían de número de teléfono (20.286 registros)

Tamaño y error muestral

1500 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de $\pm 2,48\%$ (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 usuarios.

Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

Fechas de recogida de la información

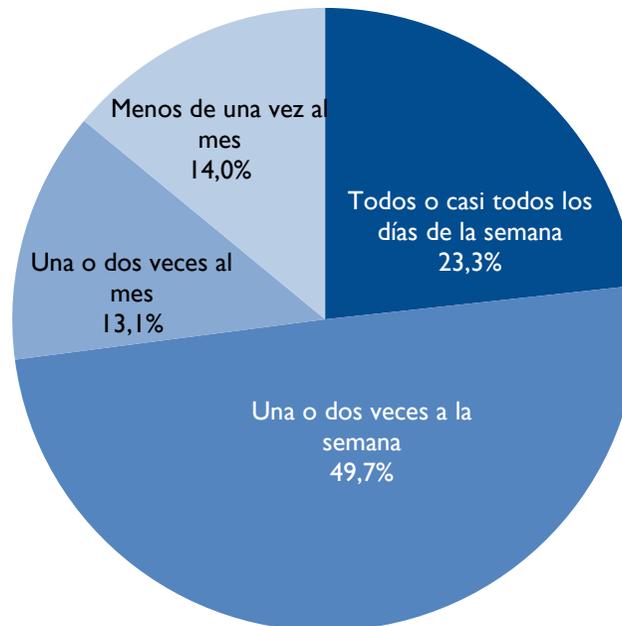
Del 30 de octubre al 19 de noviembre de 2017

Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - www.sigmados.com

0.2. Caracterización de la muestra

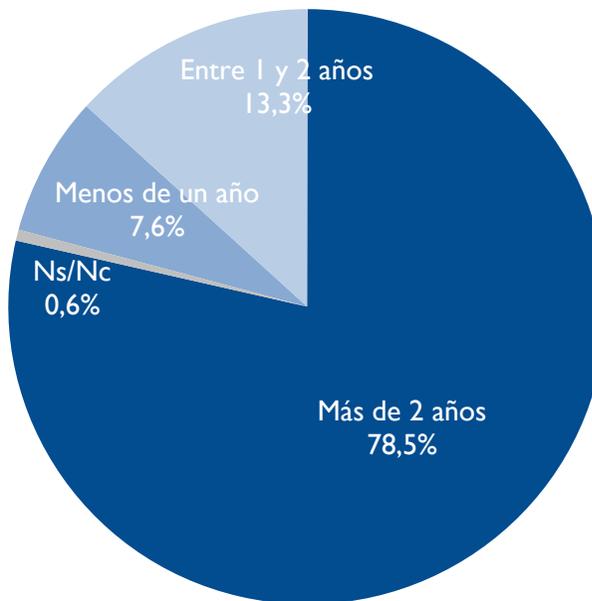
En la actualidad y de forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal para Mayores (CMM)?



Base=1500

0.2. Caracterización de la muestra

¿Desde hace cuánto acude al CMM?

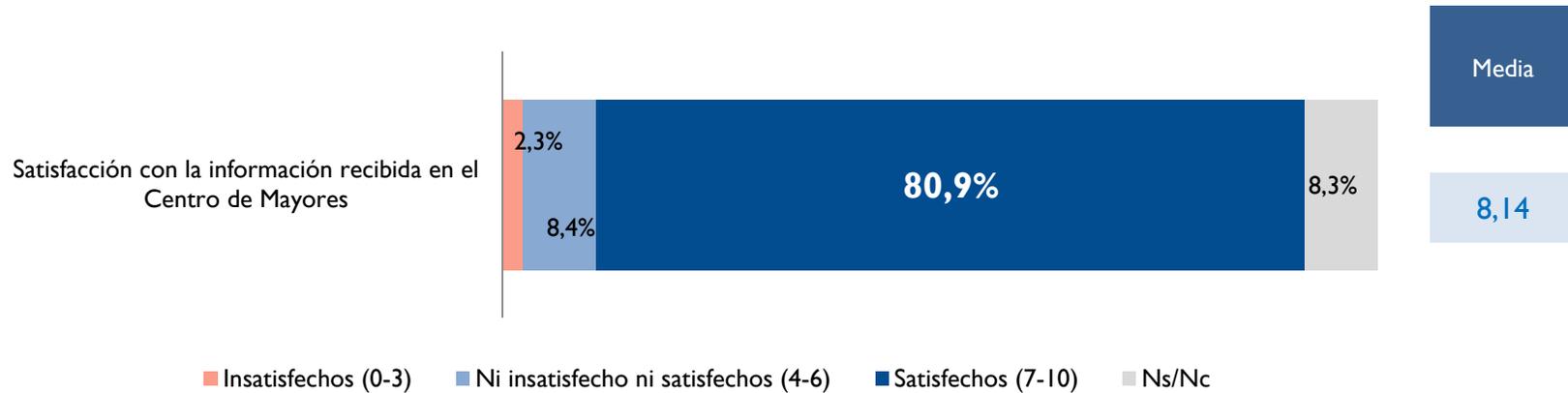


Base=1500

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

Programas y servicios CMM

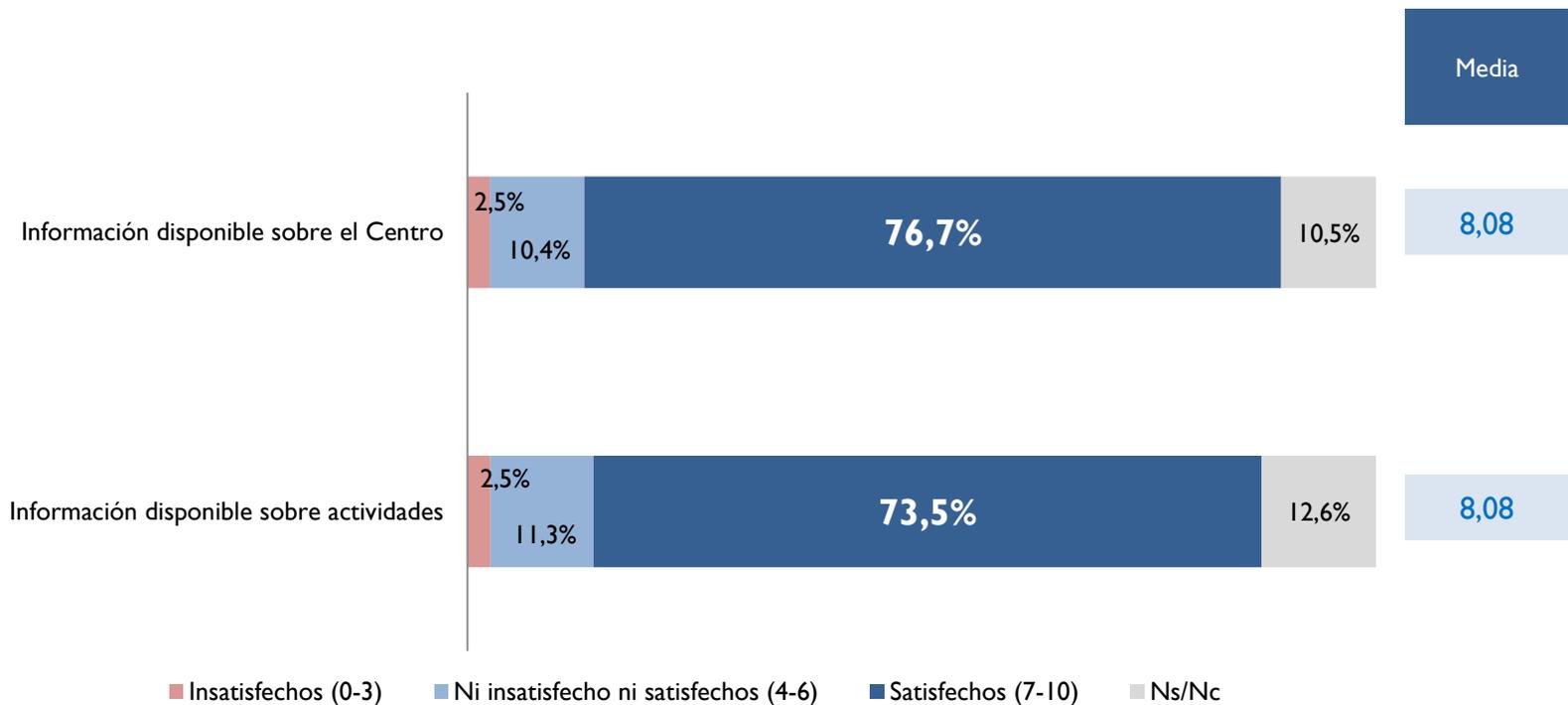
Grado de satisfacción con la información que recibió sobre los programas y servicios en el momento de su incorporación al centro de mayores



Base=1500

Información disponible

Grado de satisfacción con la información disponible, que haya necesitado posteriormente al ingreso, sobre el Centro y sus actividades

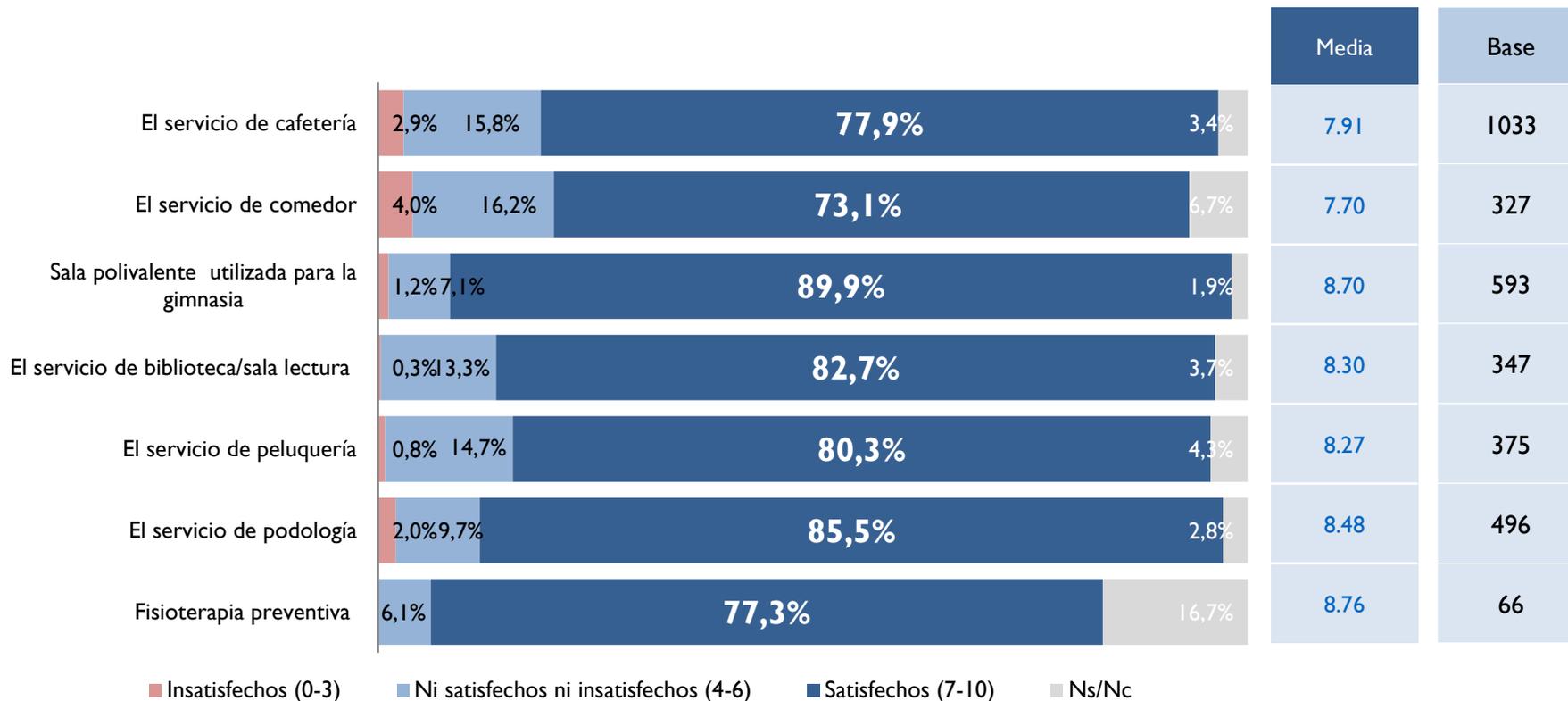


Base=1500

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

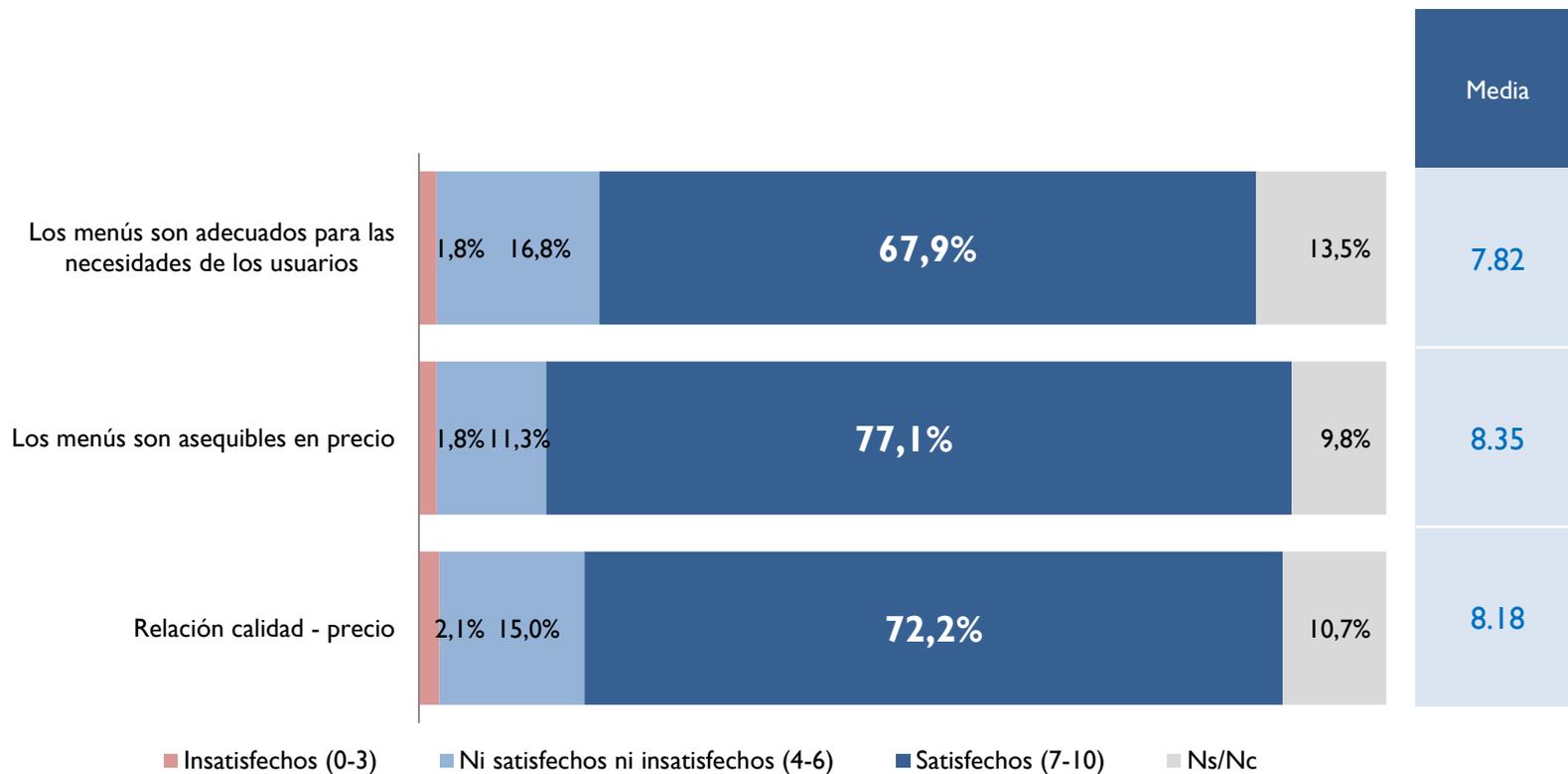
Servicios y actividades ofertadas

Satisfacción con los servicios utilizados en los CMM



Servicios ofertados

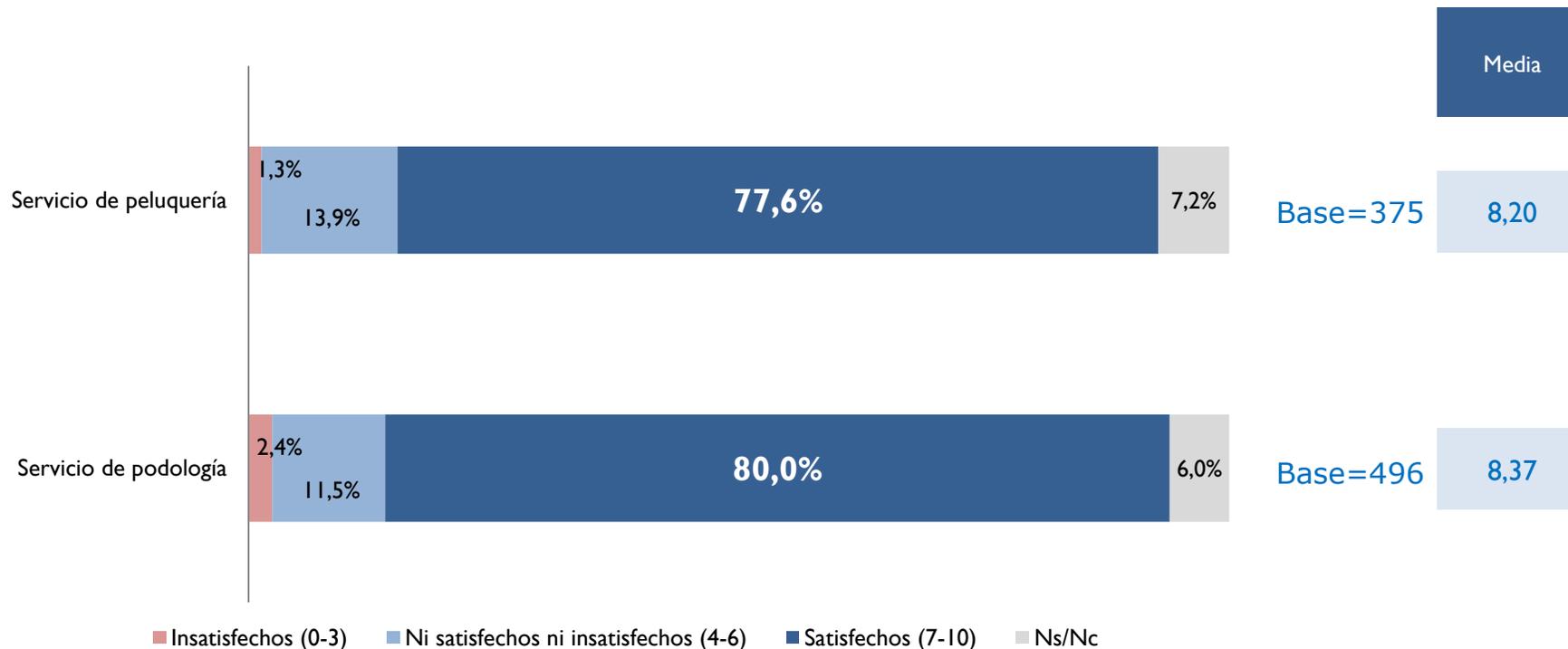
Satisfacción con los servicios de comedor



Base=327

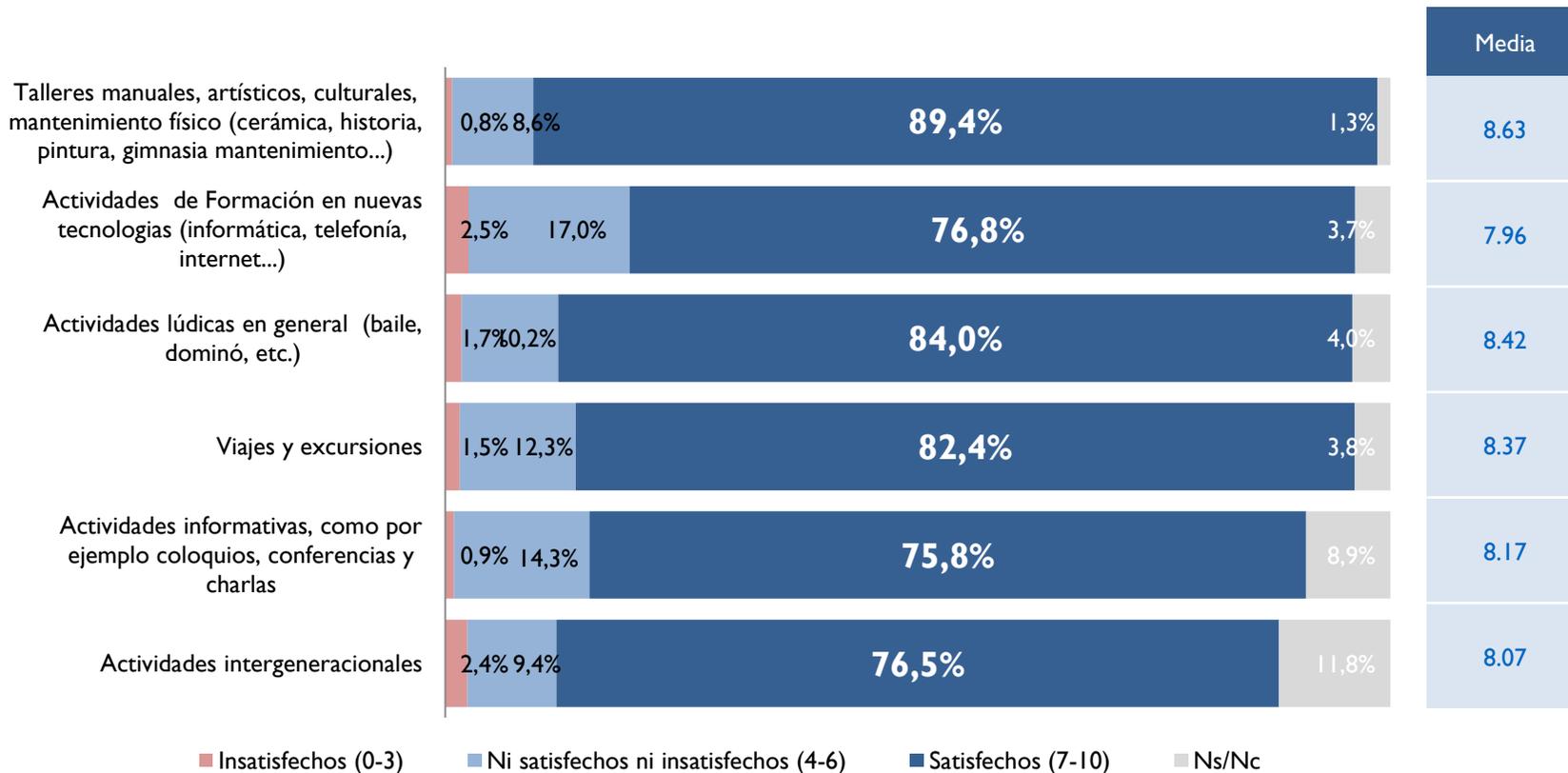
Servicios ofertados

Satisfacción con la relación calidad-precio de los servicios de peluquería y podología



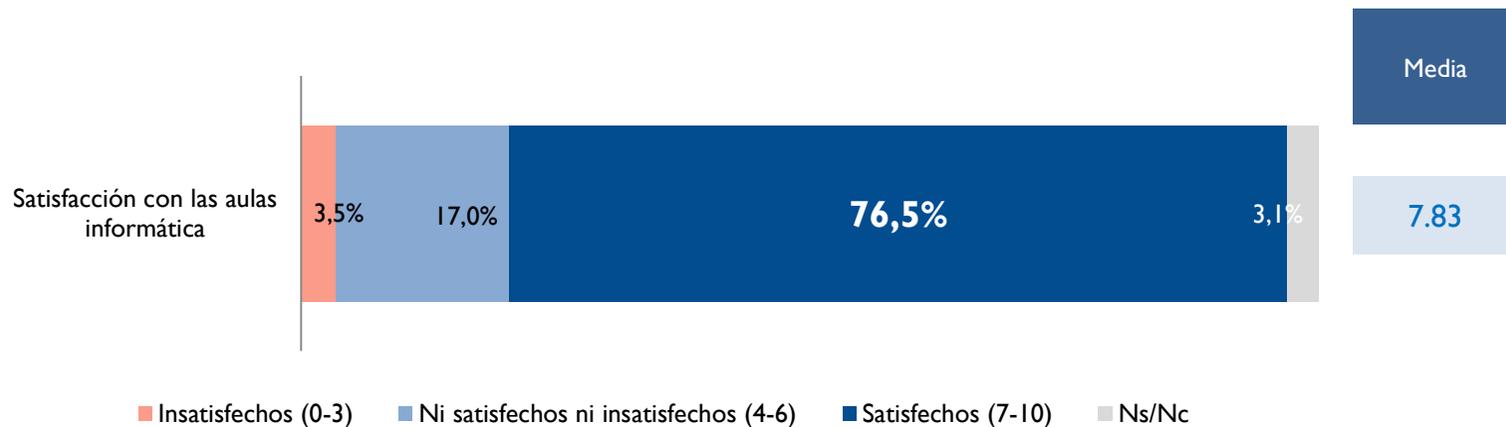
Servicios y actividades ofertadas

Satisfacción con las actividades que ha realizado en los CMM



Utilización de aulas informáticas

Grado de satisfacción con las aulas informáticas

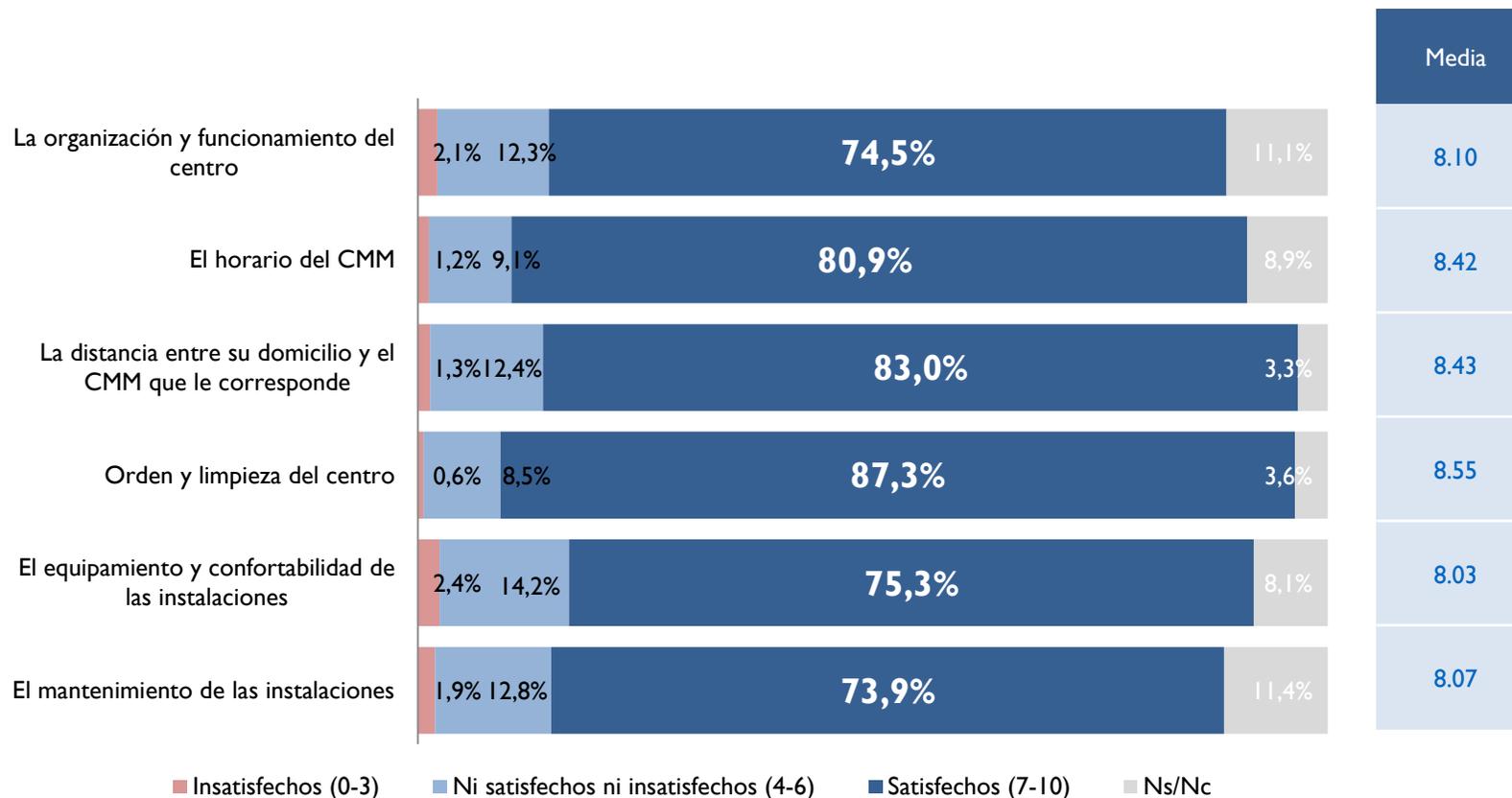


Base=289

3. Estructura organizativa del servicio

Estructura organizativa de los CMM

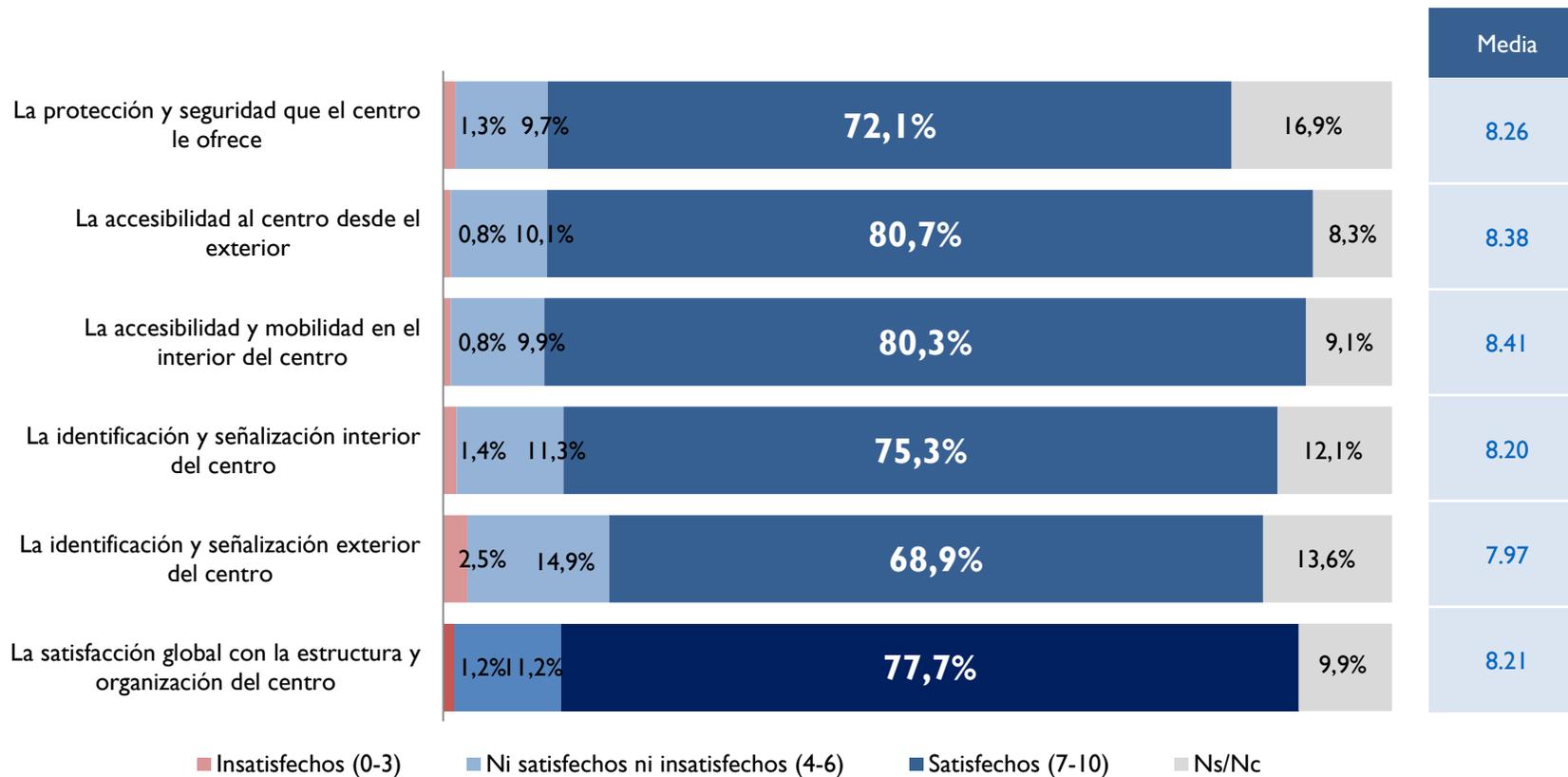
Satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su Centro Municipal de Mayores



Base=1500

Estructura organizativa de los CMM

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

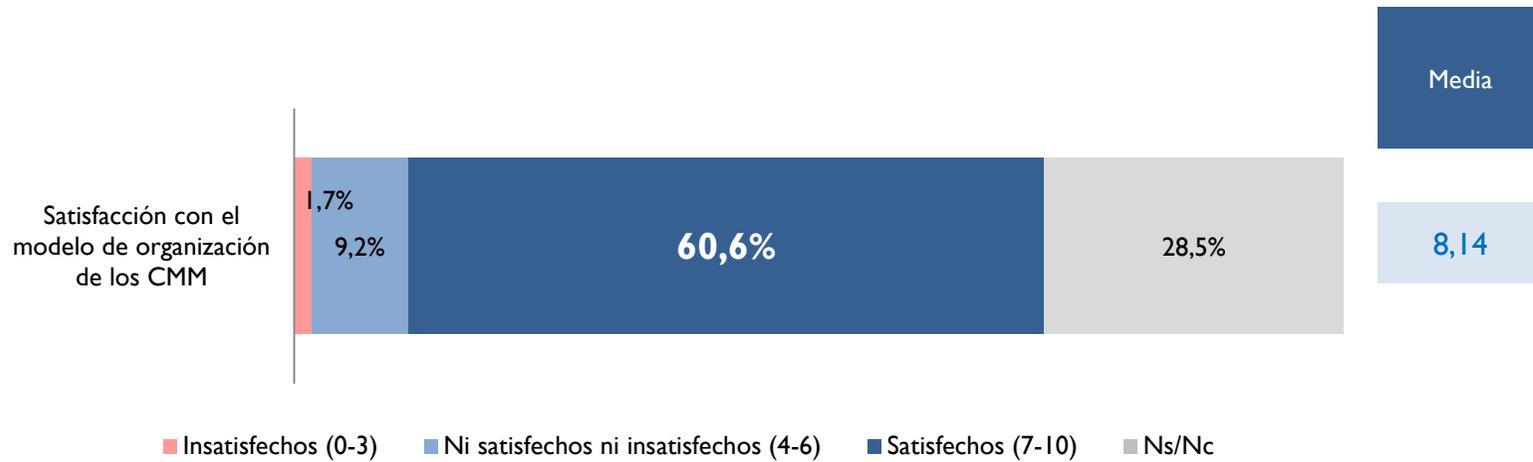


Base=1500

Modelo de organización de los CMM

Satisfacción con el modelo de organización de los CMM

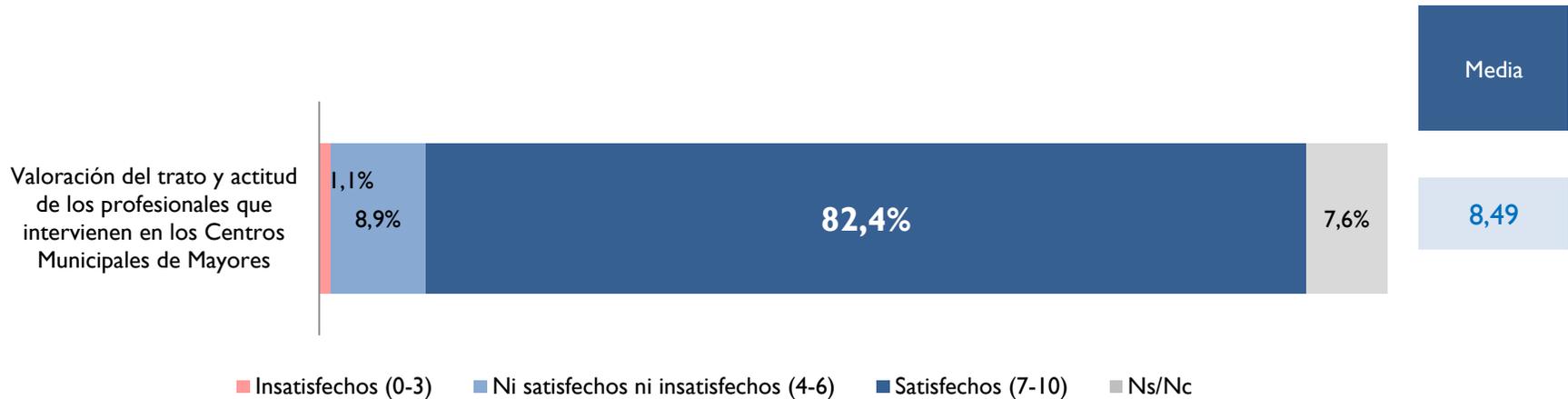
(Junta Directiva formada por personas mayores y coordinador de CMM como funcionario municipal)



Base=1500

Profesionales que desarrollan la actividad

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

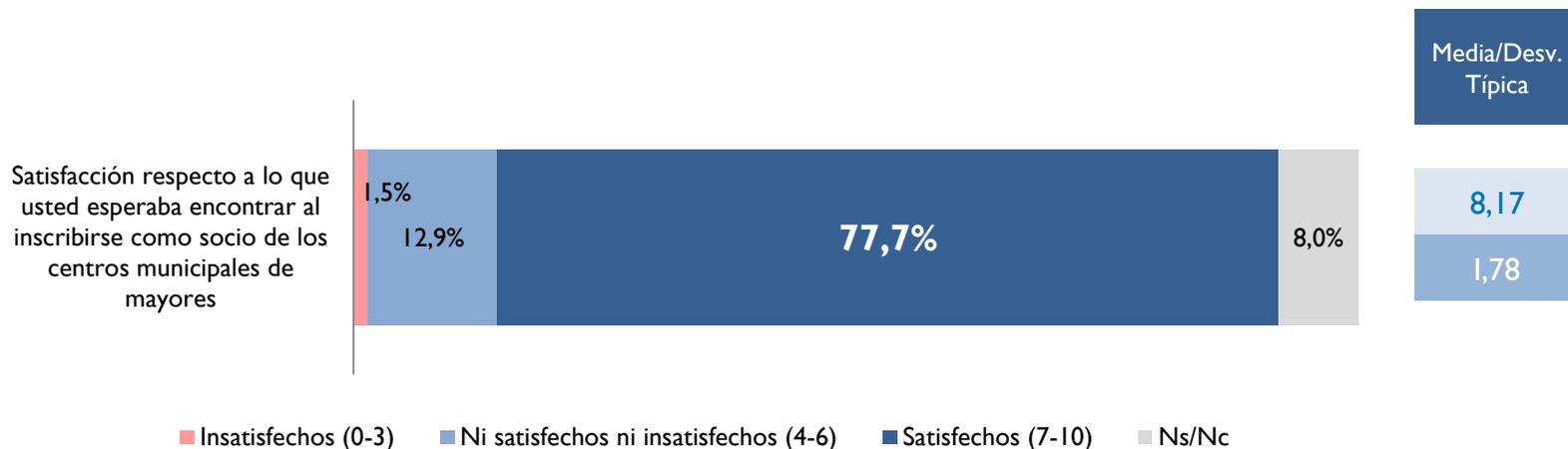


Base=1500

4. Experiencia de los usuarios

Cobertura de expectativas

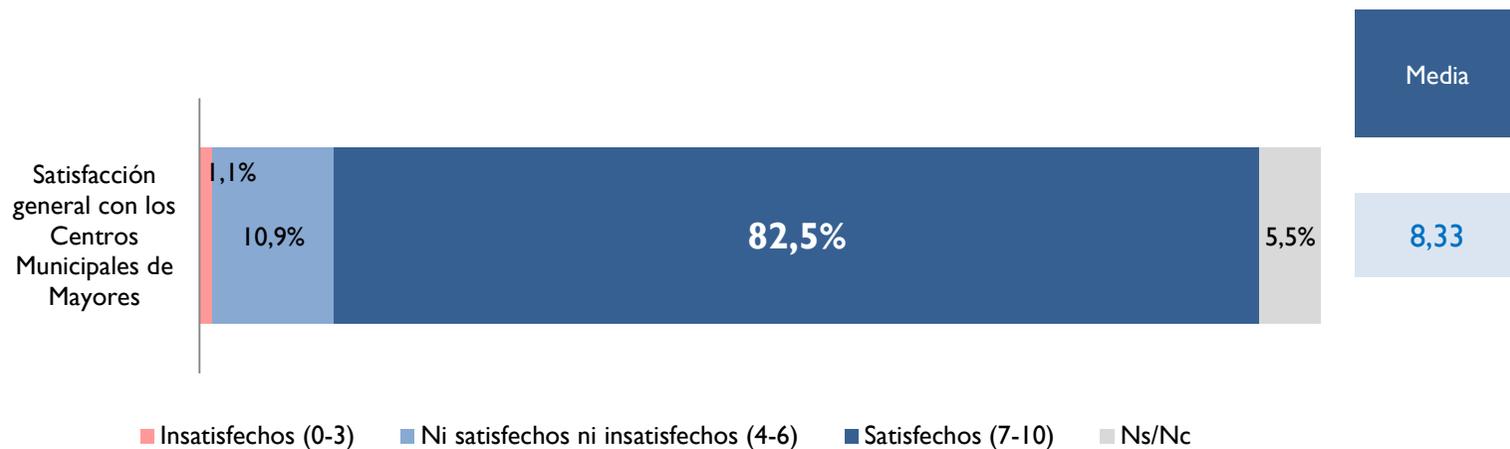
Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas una vez realizado el programa



Base=1500

Indicador de satisfacción global de usuarios

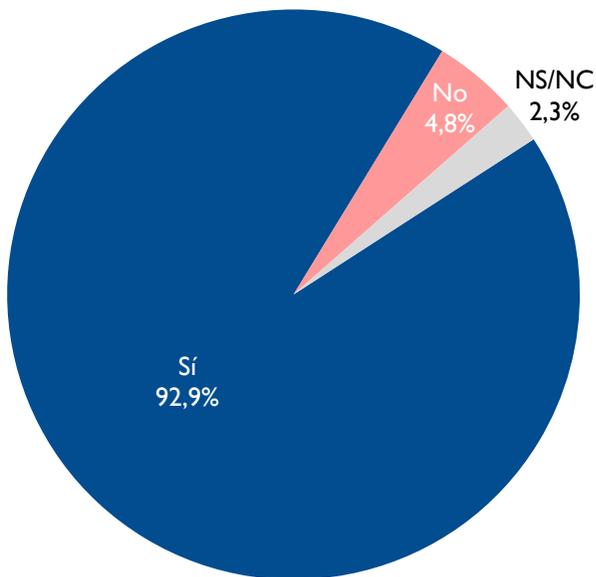
En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del Centro Municipal de Mayores al que acude ¿cuál es su grado de satisfacción general?



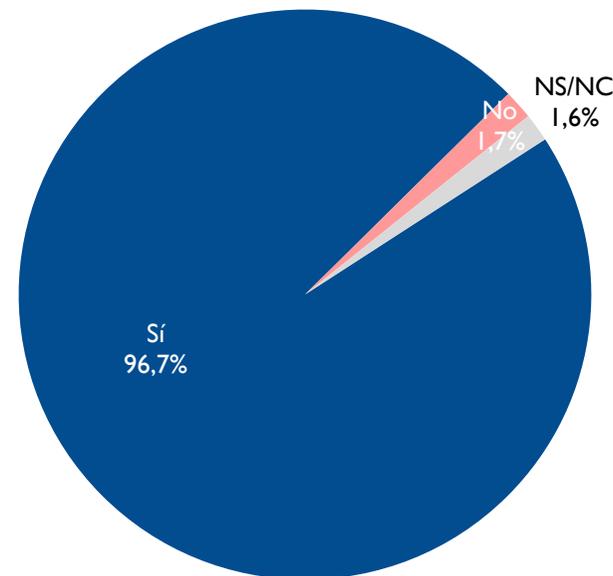
Base=1500

Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar ser socio de un Centro Municipal de Mayores si fuese posible?



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

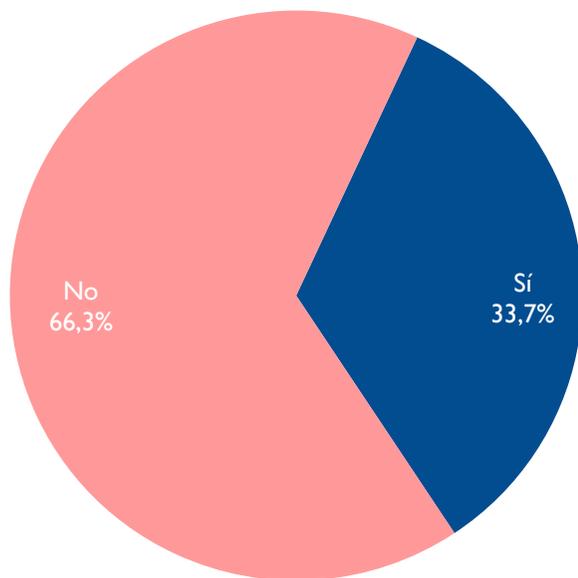


Base=1500

5. Sugerencias

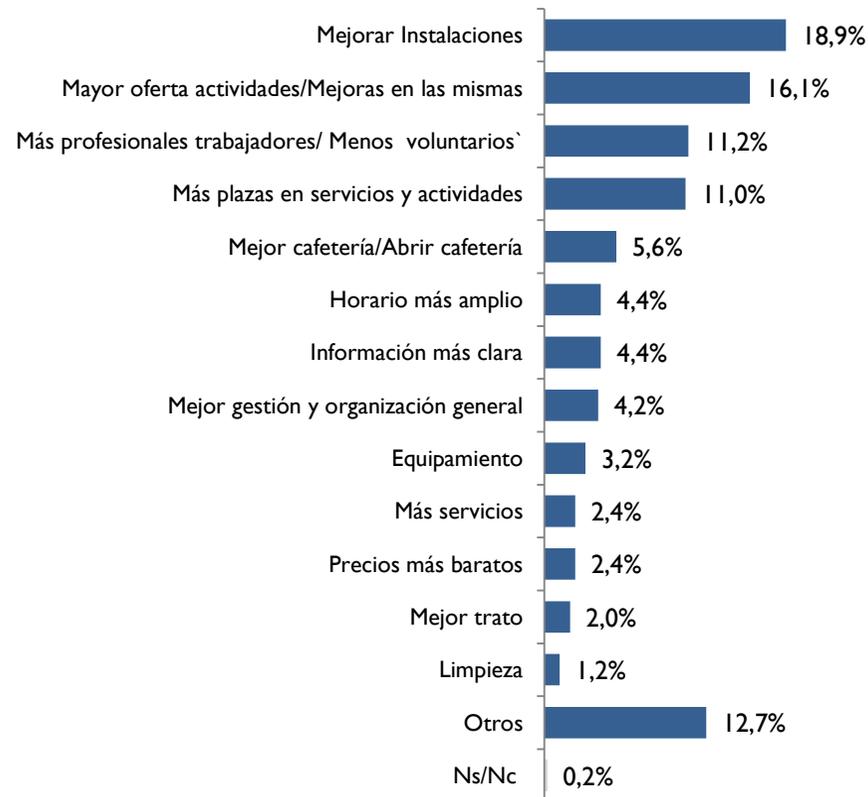
Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base=1500

¿Cuál?

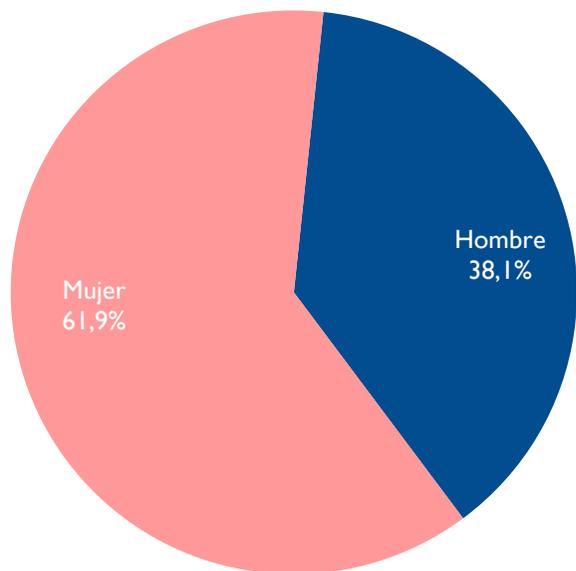


Base=498

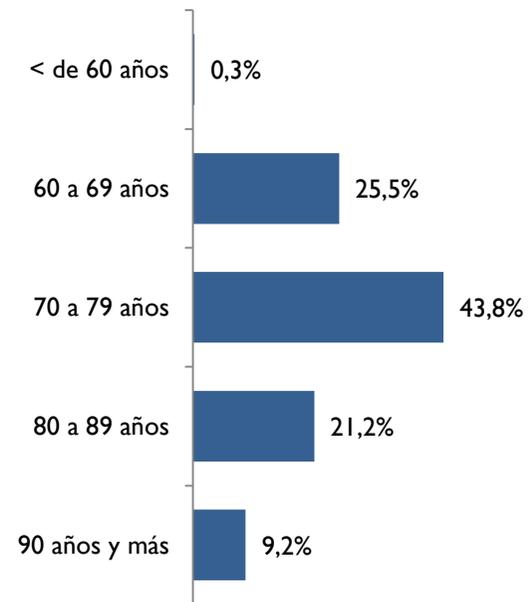
6. Datos de clasificación

Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Edad del titular del servicio





equidad, derechos
sociales y empleo

MADRID