

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

Estudio de satisfacción de usuarios de Apartamentos Municipales

Junio 2015

Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra
1. Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario
2. Indicadores clave de gestión estratégica
3. Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores
4. Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes
5. Sugerencias de mejora
6. Datos de clasificación

0.

Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

Beneficiarios de Apartamentos municipales incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia.

Tamaño y error muestral

79 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 4,52% (para un nivel de confianza del 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p=q=0,5$)
Se ha entrevistado, por tanto, al 84% de las 94 plazas ocupadas en el momento de la evaluación (88,9% de los residentes en Retiro y 82,1% de los residentes en San Francisco - Jerte).

Selección de informantes

Censal en los dos Apartamentos municipales (Retiro y San Francisco – Jerte).

Técnica de recogida de la información

Entrevista personal. En el caso del centro San Francisco – Jerte, las encuestas personales fueron complementadas con encuestas telefónicas.

Fechas de recogida de la información

30 y 31 de marzo de 2015 (encuestas presenciales) y 11- 22 de mayo de 2015 (encuestas telefónicas)

Trabajo realizado por:

QUOTA RESEARCH, S.A
www.quotaresearch.com

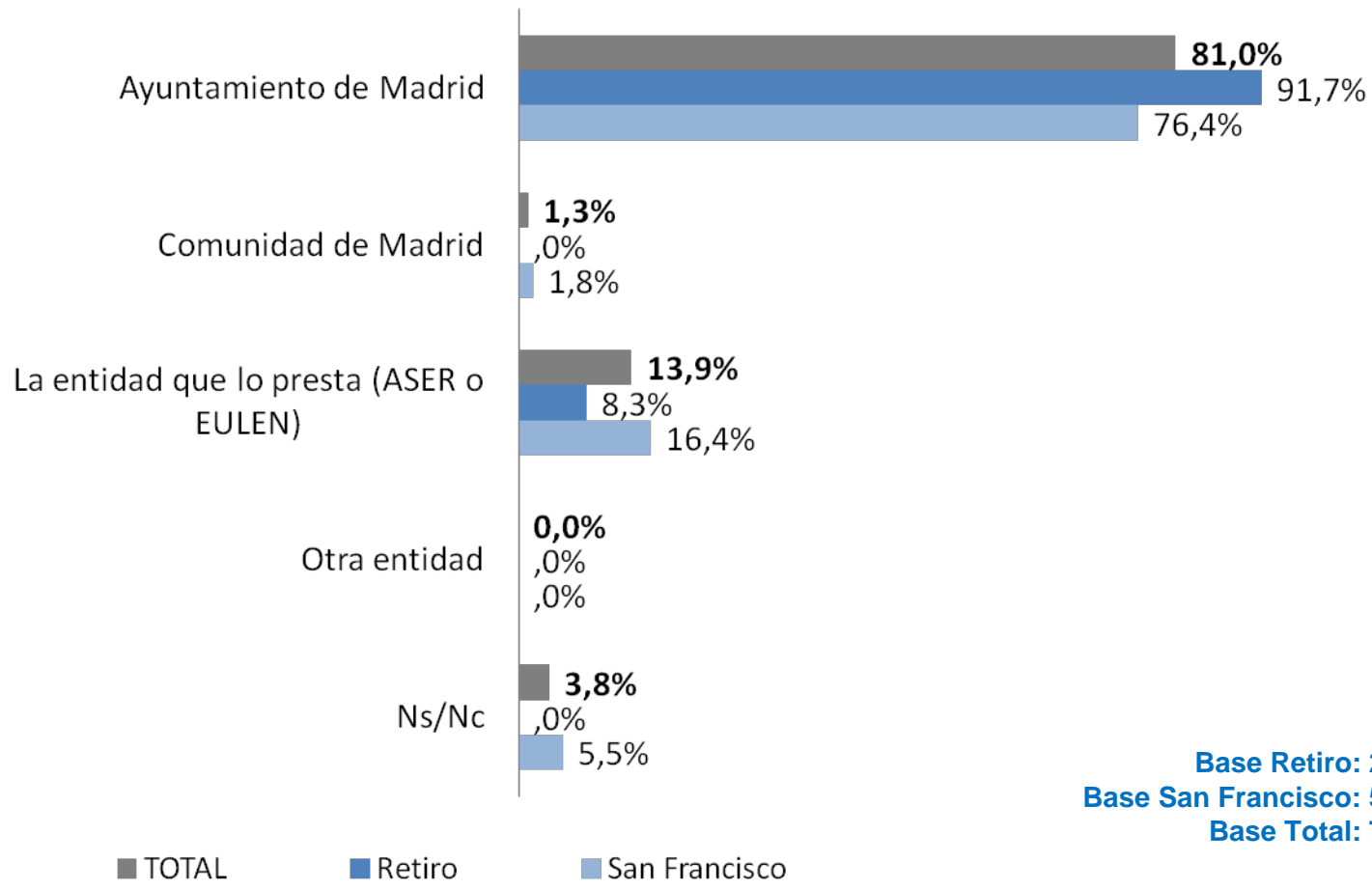
1.

Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario

1.1. Notoriedad del Ayuntamiento de Madrid



¿Qué empresa, entidad o administración cree que es la titular de estos Apartamentos?



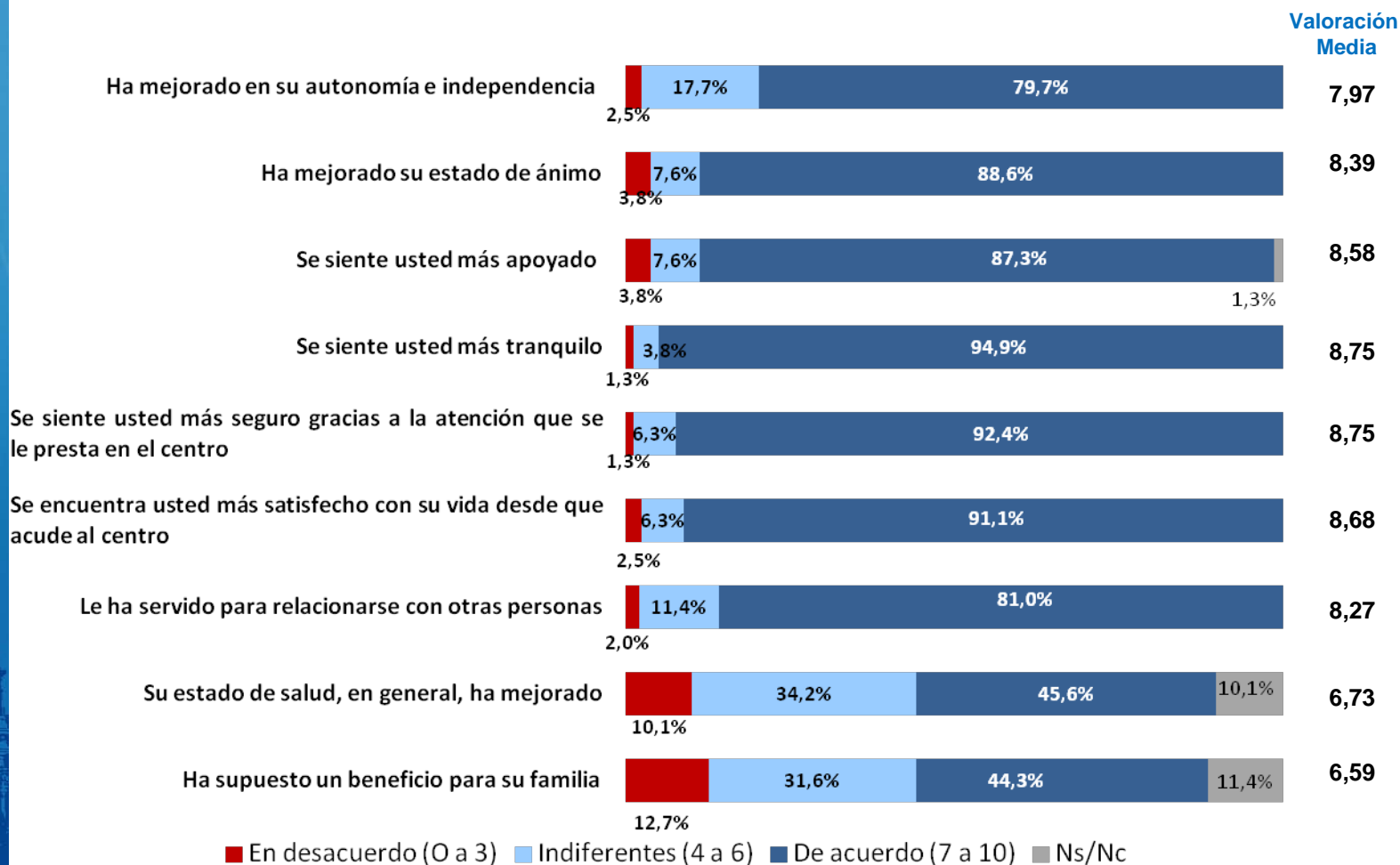
Base Retiro: 24
Base San Francisco: 55
Base Total: 79

Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia. Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo



1.2. Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario

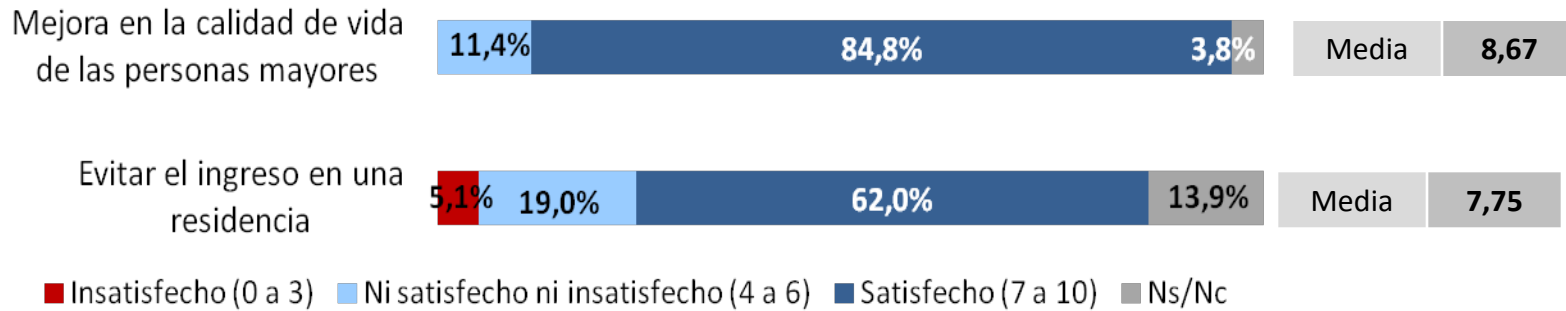
Influencia del servicio en la vida cotidiana al residir en los Apartamentos



Base = 79 usuarios

1.3. Objetivos

En qué medida cree usted que el servicio de los apartamentos cumple los siguientes objetivos

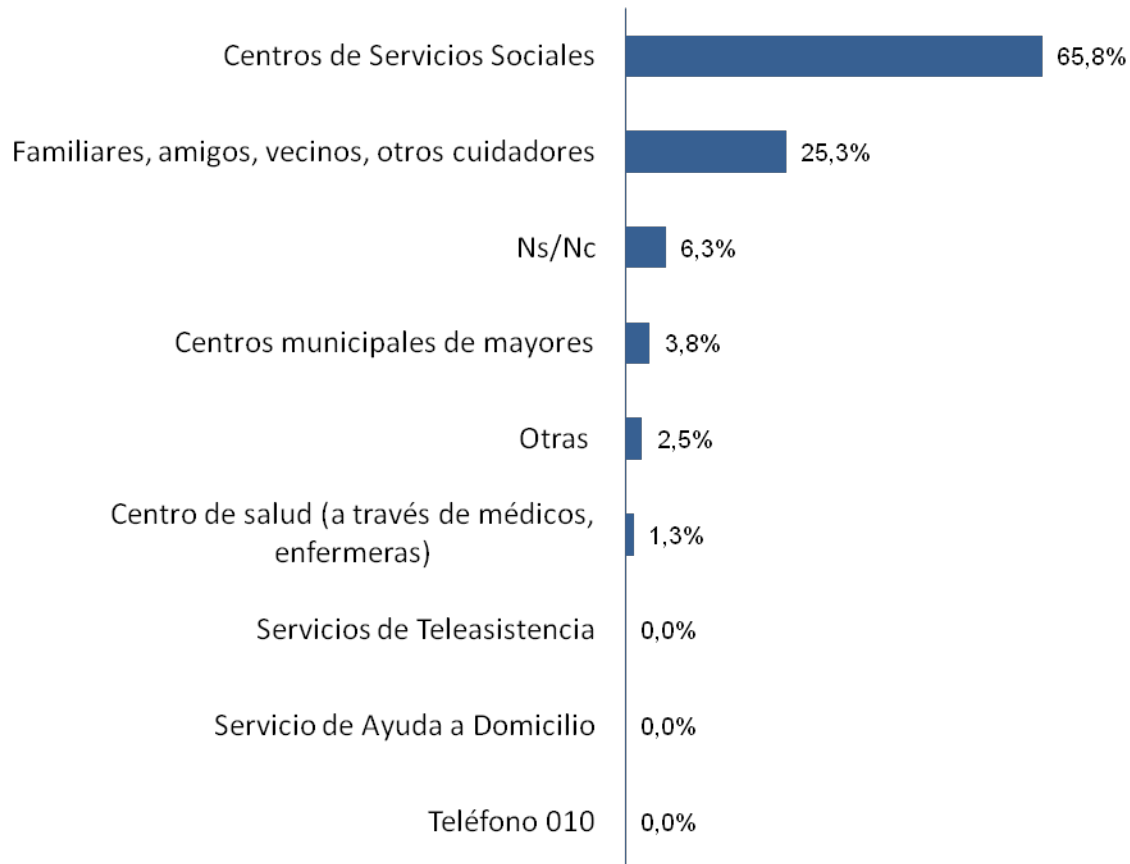


2.

Indicadores clave de gestión estratégica

2.1. Conocimiento del Servicio

¿Cómo conoció el servicio de los Apartamentos?



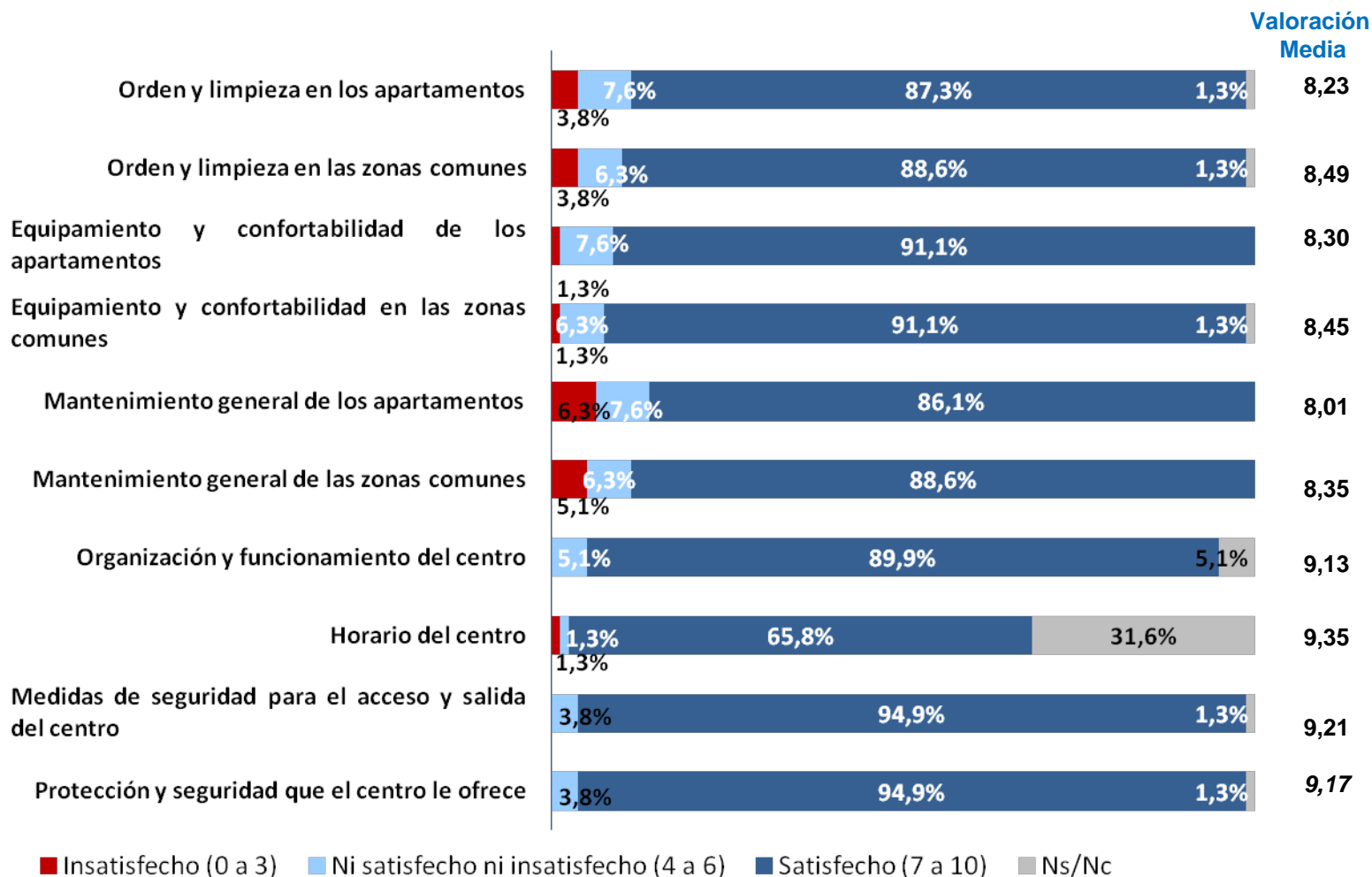
Base = 79

3.

Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores

3.1. Estructura organizativa de los centros

¿Cuál es su grado de satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa de los Apartamentos?

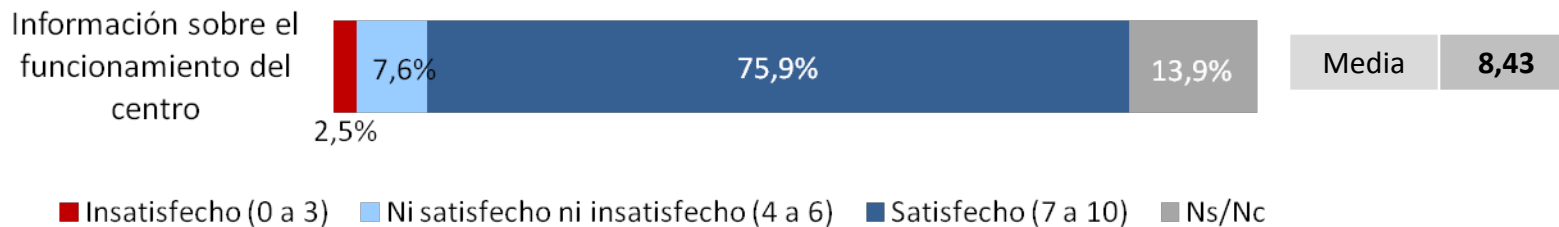


Base = 79



3.2. Información facilitada a los usuarios

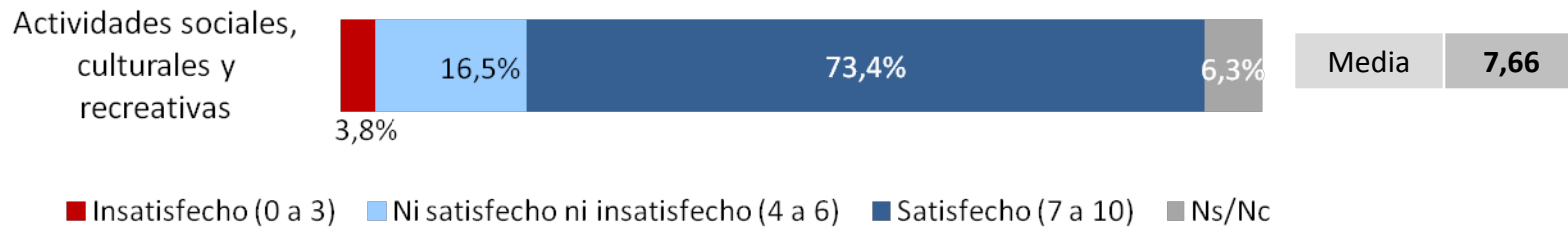
¿Qué opinión le merece la información sobre el funcionamiento del centro que recibió en el momento de su incorporación?



Base = 79

3.3. Actividades para los usuarios

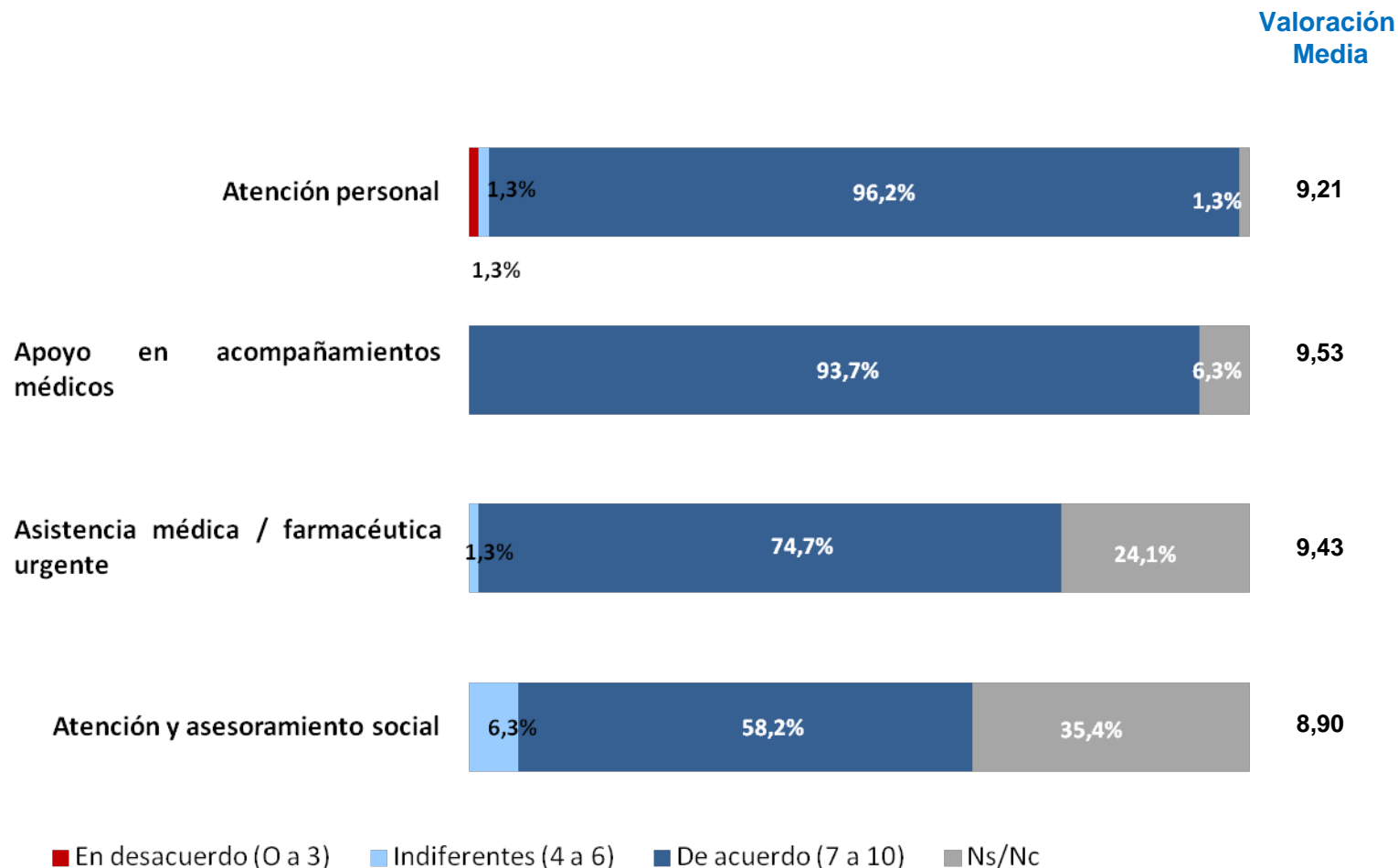
¿Qué opinión le merecen las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios?



Base = 79

3.4. Intervención y atención a las necesidades

¿Cuál es su grado de satisfacción con los aspectos referentes a la intervención y atención de su persona?

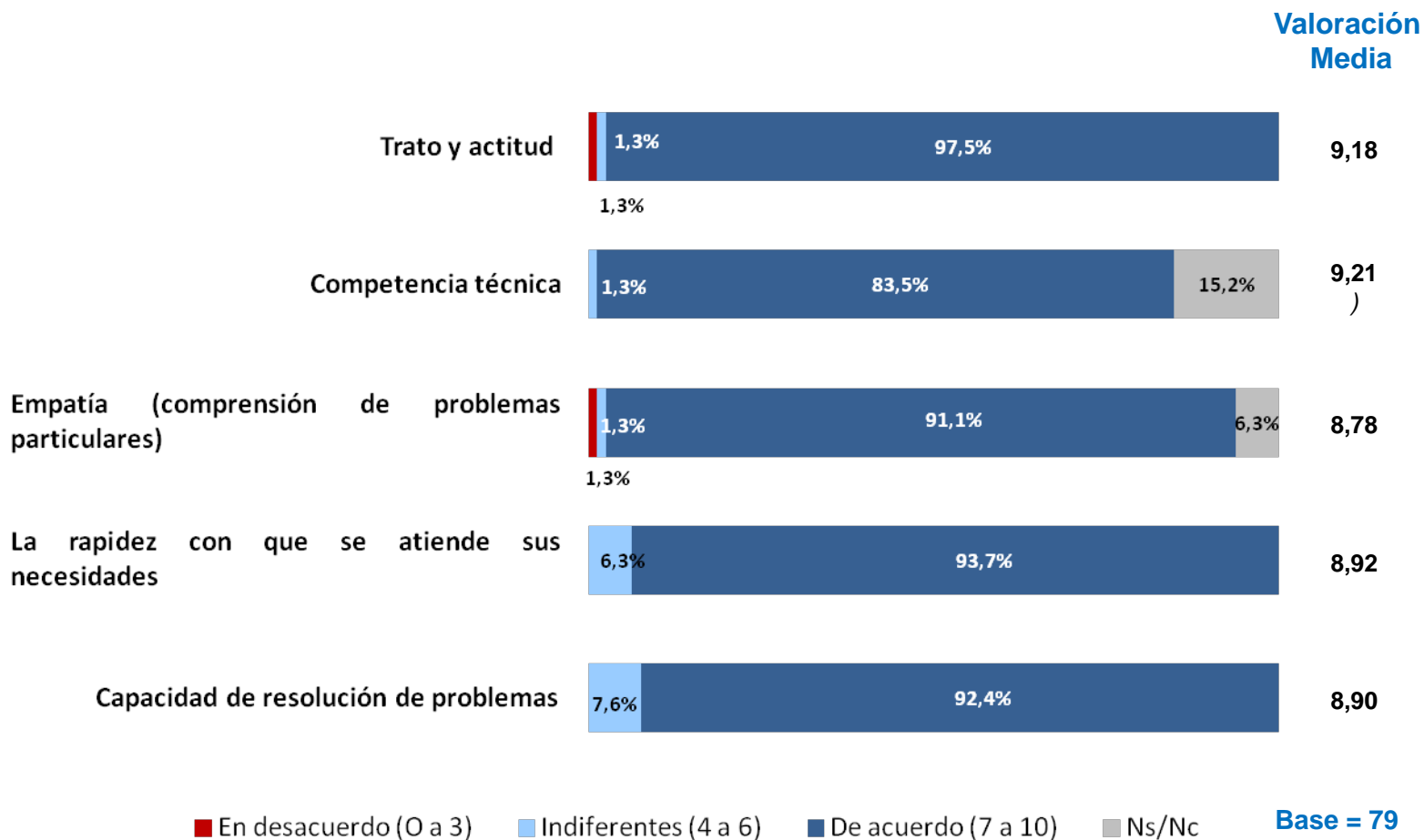


Base = 79



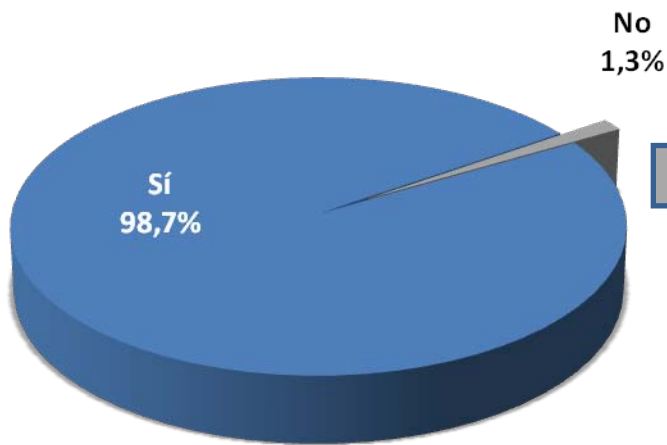
3.5. Profesionales que desarrollan la actividad

¿Cuál es su grado de satisfacción con los aspectos relativos a los profesionales que intervienen en los Apartamentos?



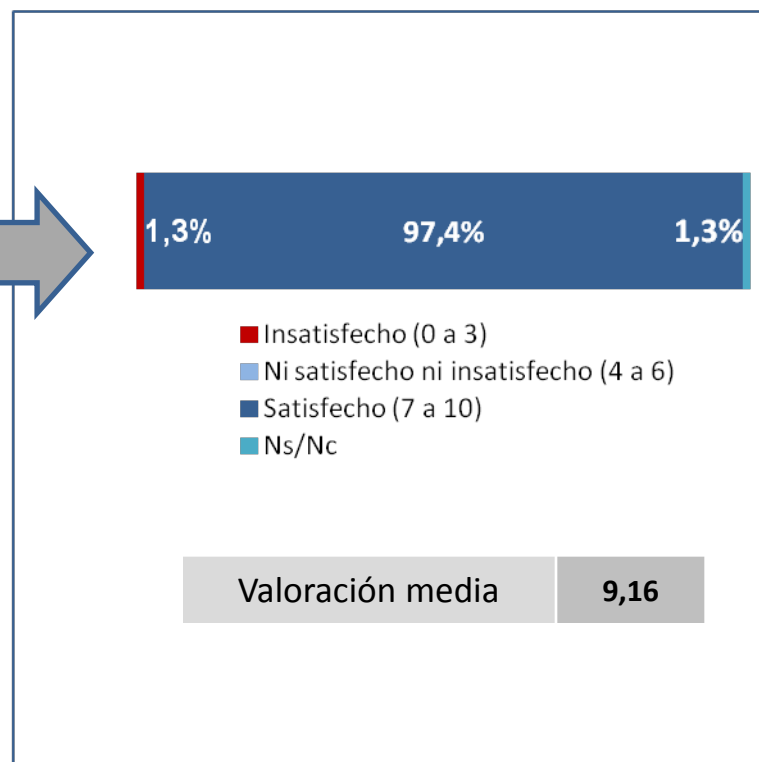
3.6. Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del Servicio de los Apartamentos?



Base = 79

¿Cuál es su valoración relación calidad-precio?



Valoración media **9,16**

Base = 78

3.7. Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas que motivaron la solicitud de plaza en un Apartamento Municipal

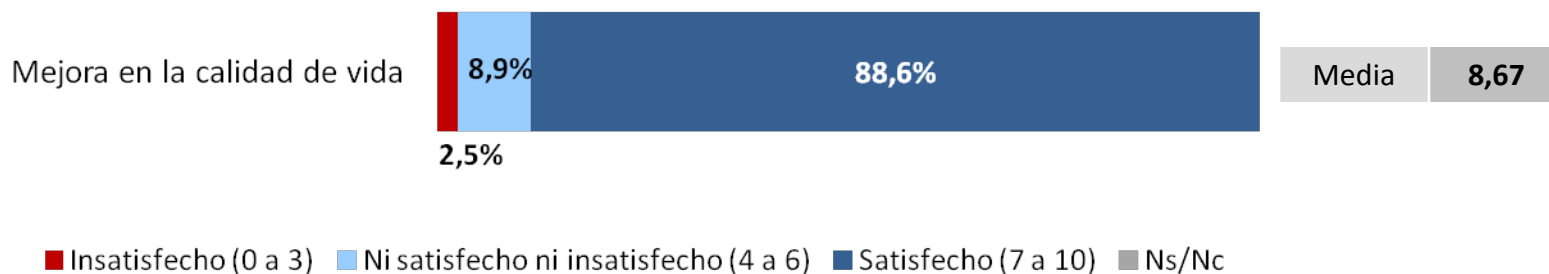


■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 79

3.7. Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida

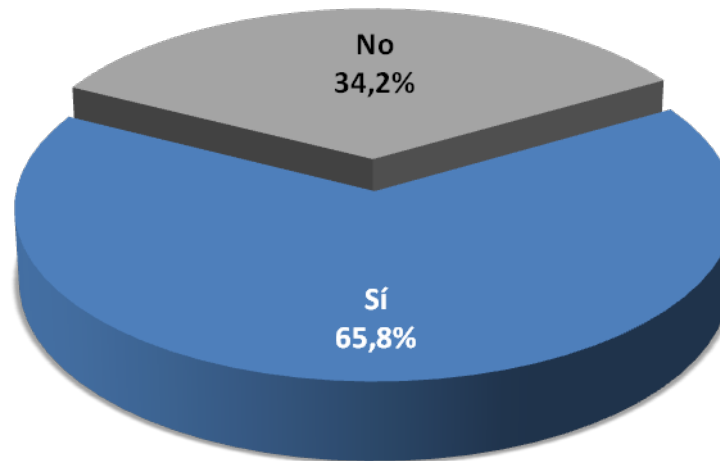
Valoración de la satisfacción con la mejora en su calidad de vida desde que reside allí



Base = 73

3.7. Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida

En su caso, ¿vivir en los Apartamentos ha evitado su ingreso en una residencia?



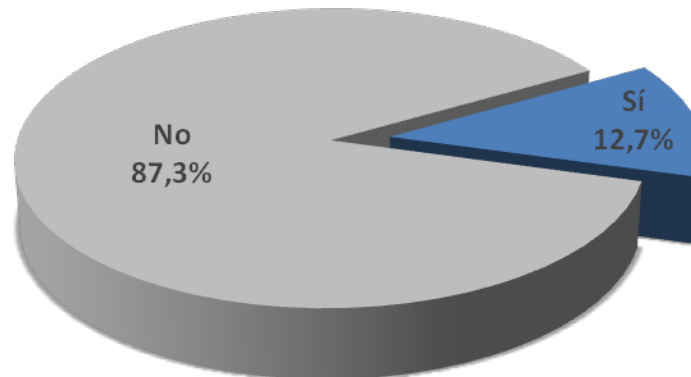
Base = 79

4.

Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes

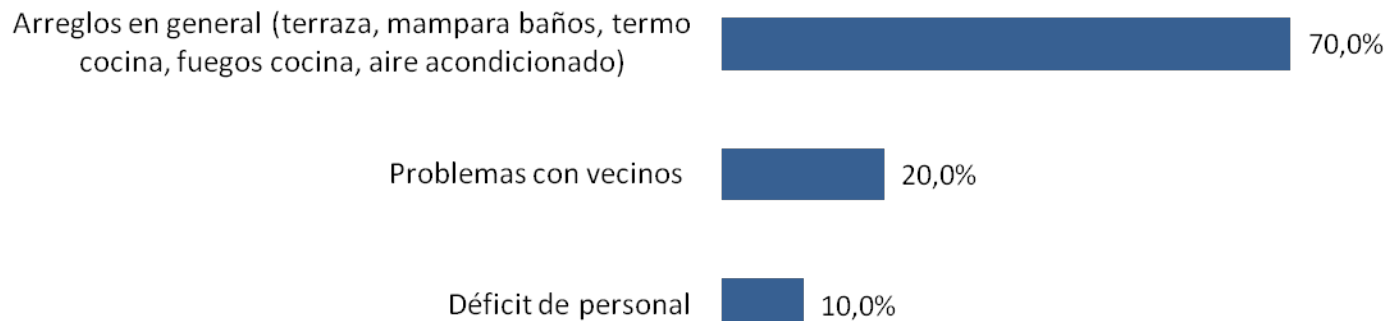
4.1. Quejas y reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja durante el transcurso del servicio?



Base = 79

Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas

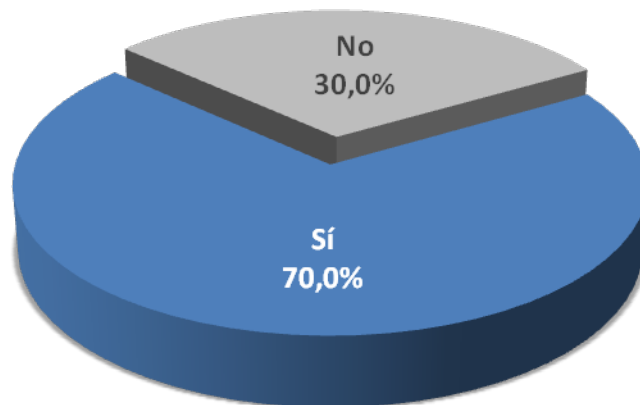


Base = 10
Múltiple

4.1. Quejas y reclamaciones



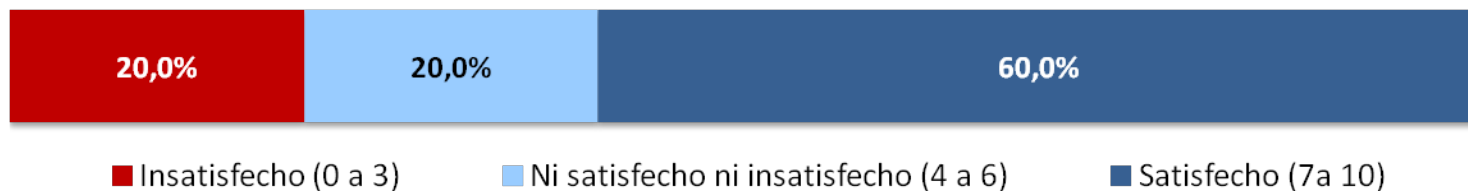
¿Le han contestado?



Base = 10

Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,...

Valoración media (0 – 10) 6,60



■ Insatisfecho (0 a 3)

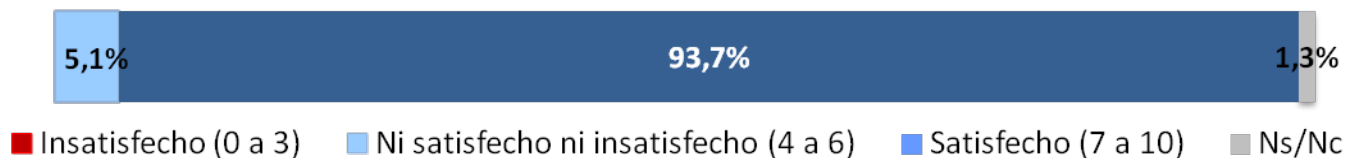
■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

■ Satisfecho (7 a 10)

Base = 10

4.2. Indicador de satisfacción global de usuarios

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario de los Apartamentos, ¿cuál es su grado de satisfacción general?



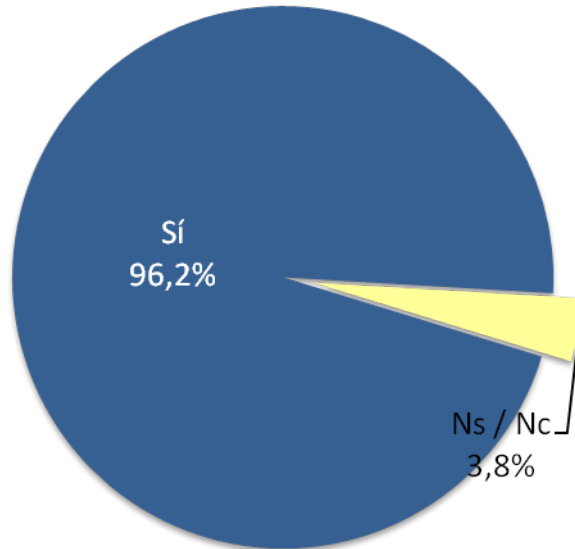
Valoración media (0 – 10)

9,17

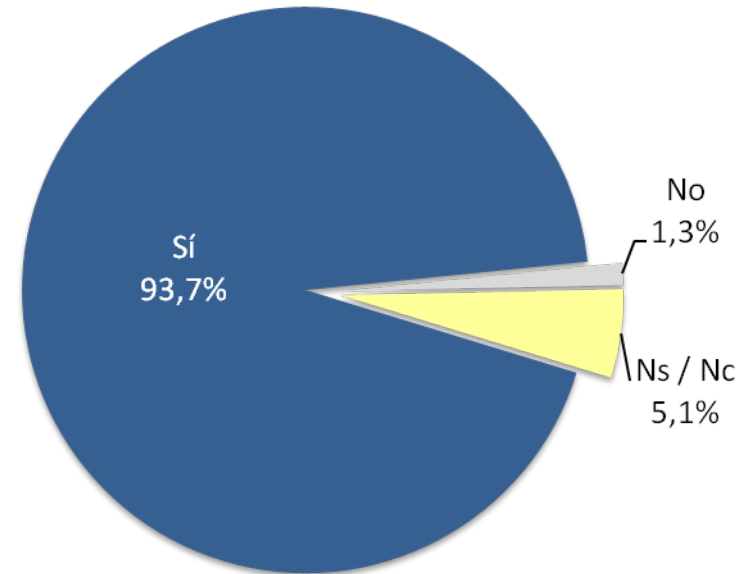
Base =79

4.3. Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el servicio si fuese posible?



¿Recomendaría usted este servicio?



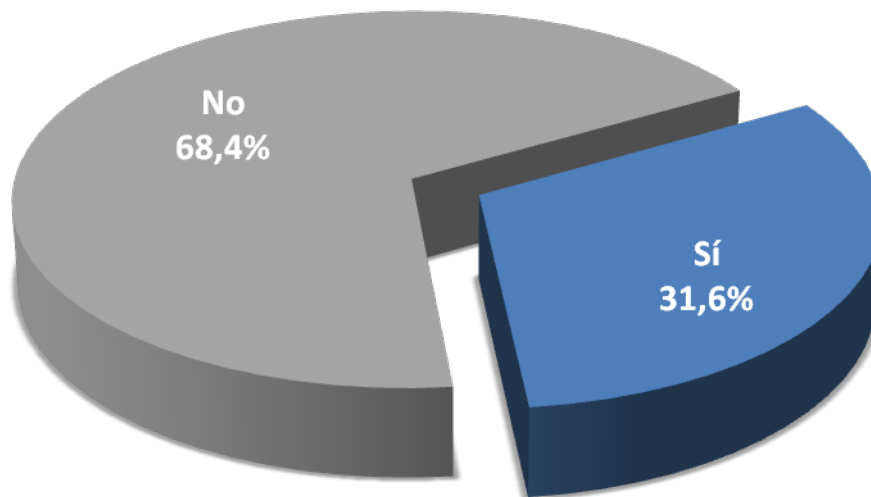
Base = 79

5.

Sugerencias de mejora

5.1. Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los Apartamentos del Ayuntamiento de Madrid?



Base = 79

5.1. Sugerencias de mejora

Sugerencias expresadas



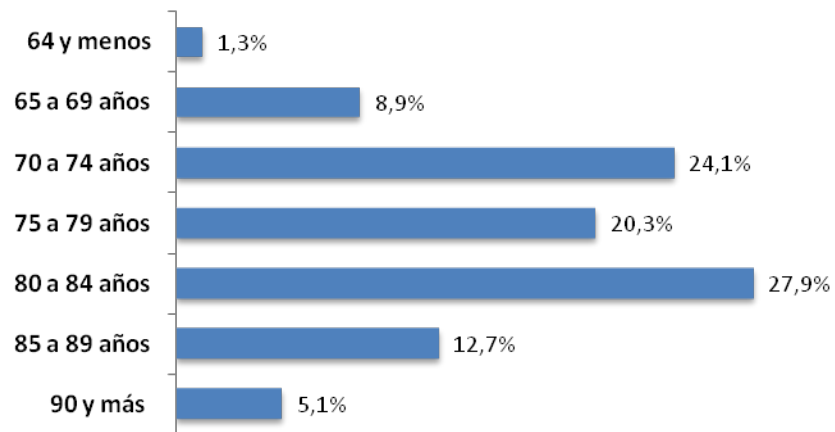
Base = 23
 Respuesta múltiple

6.

Datos de clasificación

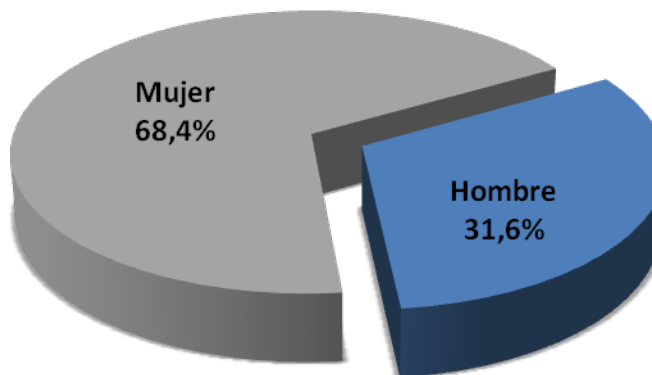
6.1. Datos de clasificación

Edad del titular del servicio



Base = 79

Género del titular del servicio



Base = 79

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

