



# Servicio de Apartamentos Municipales del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción a los Usuarios del servicio de Apartamentos Municipales

Ayuntamiento de Madrid

Julio 2023



# Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Impacto del servicio .....	4
2. Estructura organizativa.....	7
3. Intervención y atención a las necesidades.....	12
4. Equipo de profesionales.....	14
5. Valoración global del servicio.....	16
6. Matriz de lealtad.....	21
7. Datos de clasificación.....	23

# Ficha Técnica.

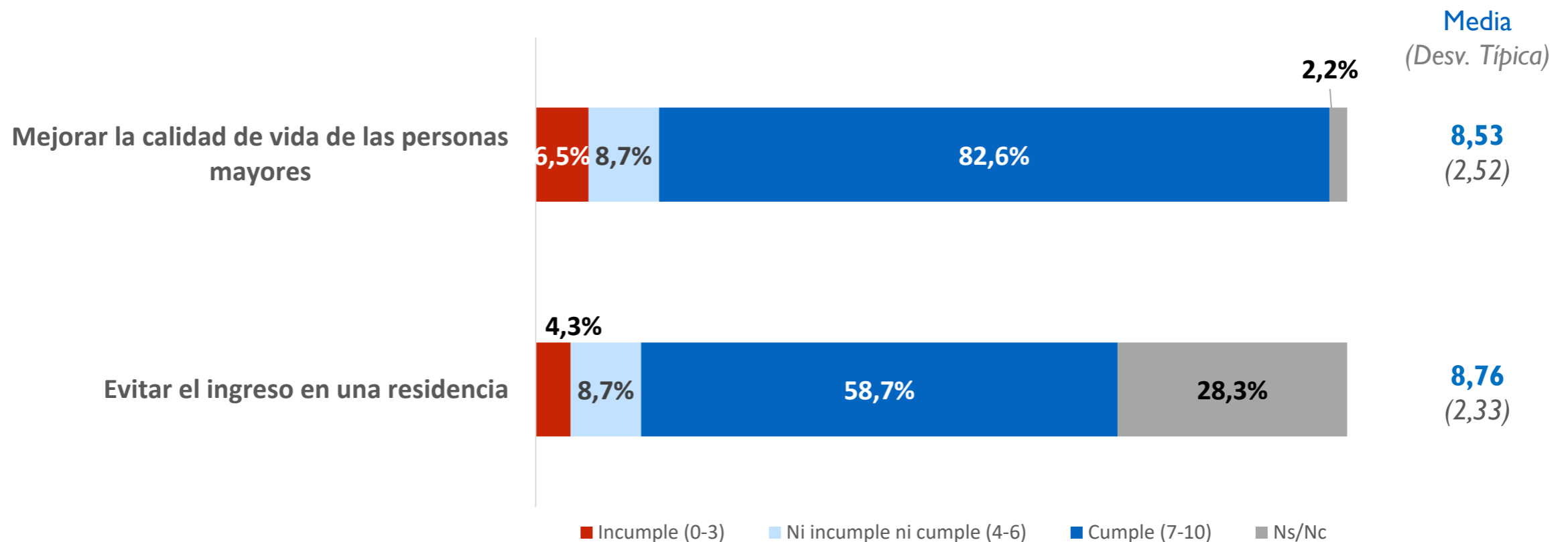
<b>UNIVERSO:</b>	Usuarios del servicio de apartamentos municipales.
<b>TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:</b>	46 entrevistas a usuarios del servicio de apartamentos , lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 10,43% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$ ).
<b>SELECCIÓN DE INFORMANTES:</b>	Censal sobre la base de datos de personas usuarias (95)
<b>TÉCNICA:</b>	Entrevista telefónica asistida por ordenador CATI.
<b>FECHAS DE CAMPO:</b>	Del 7 al 15 de junio 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>

# Impacto del servicio.

Impacto del servicio en la vida de los usuarios.

## Impacto del servicio de Apartamentos en la vida de los usuarios (I)

P.2- En qué medida cree usted que el servicio de los Apartamentos cumple los siguientes objetivos

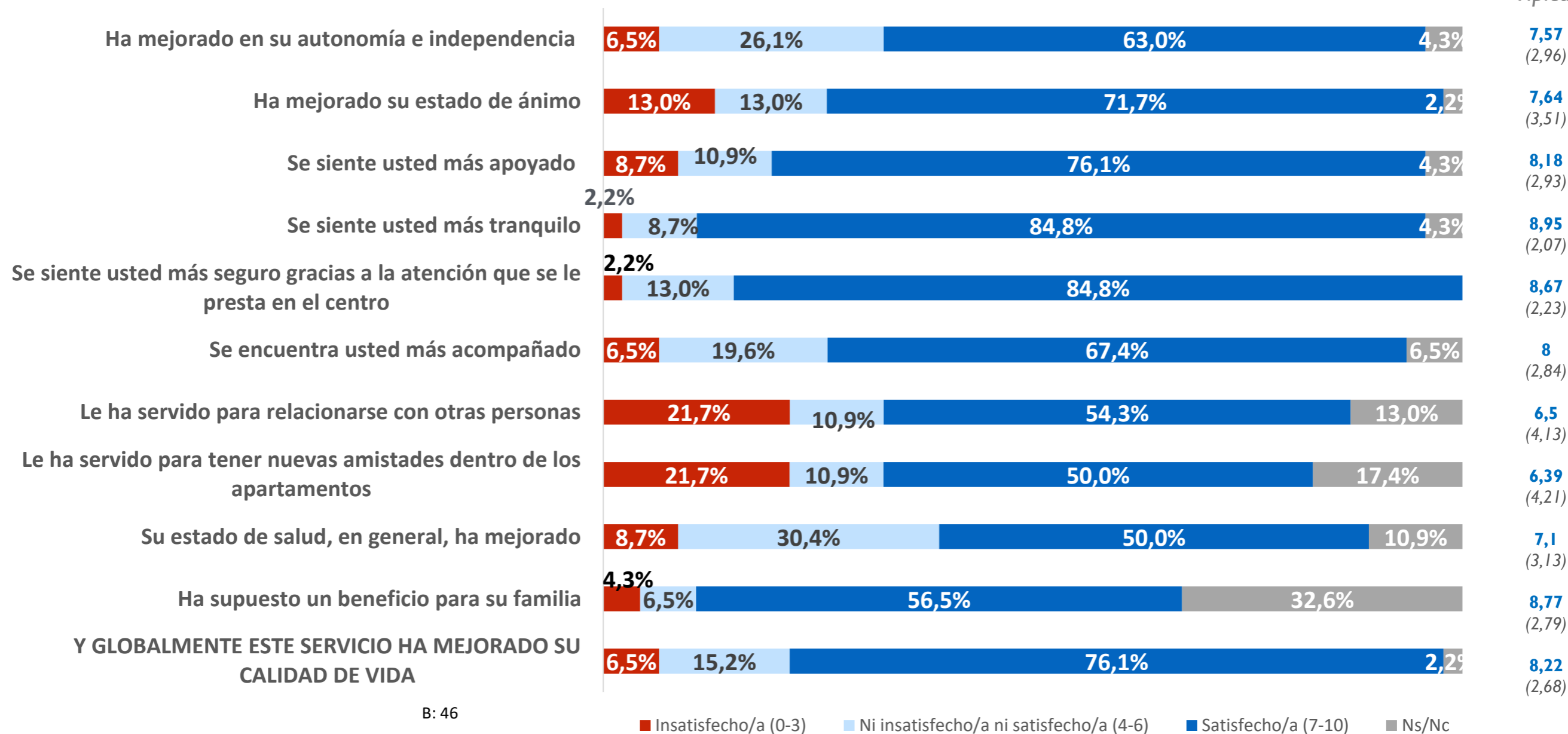


B: 46

## Impacto del servicio de Apartamentos en la vida de los usuarios (II)

P.3.- Por favor, valore cómo ha influido en su vida cotidiana residir en los Apartamentos

Media (Desv. Típica)



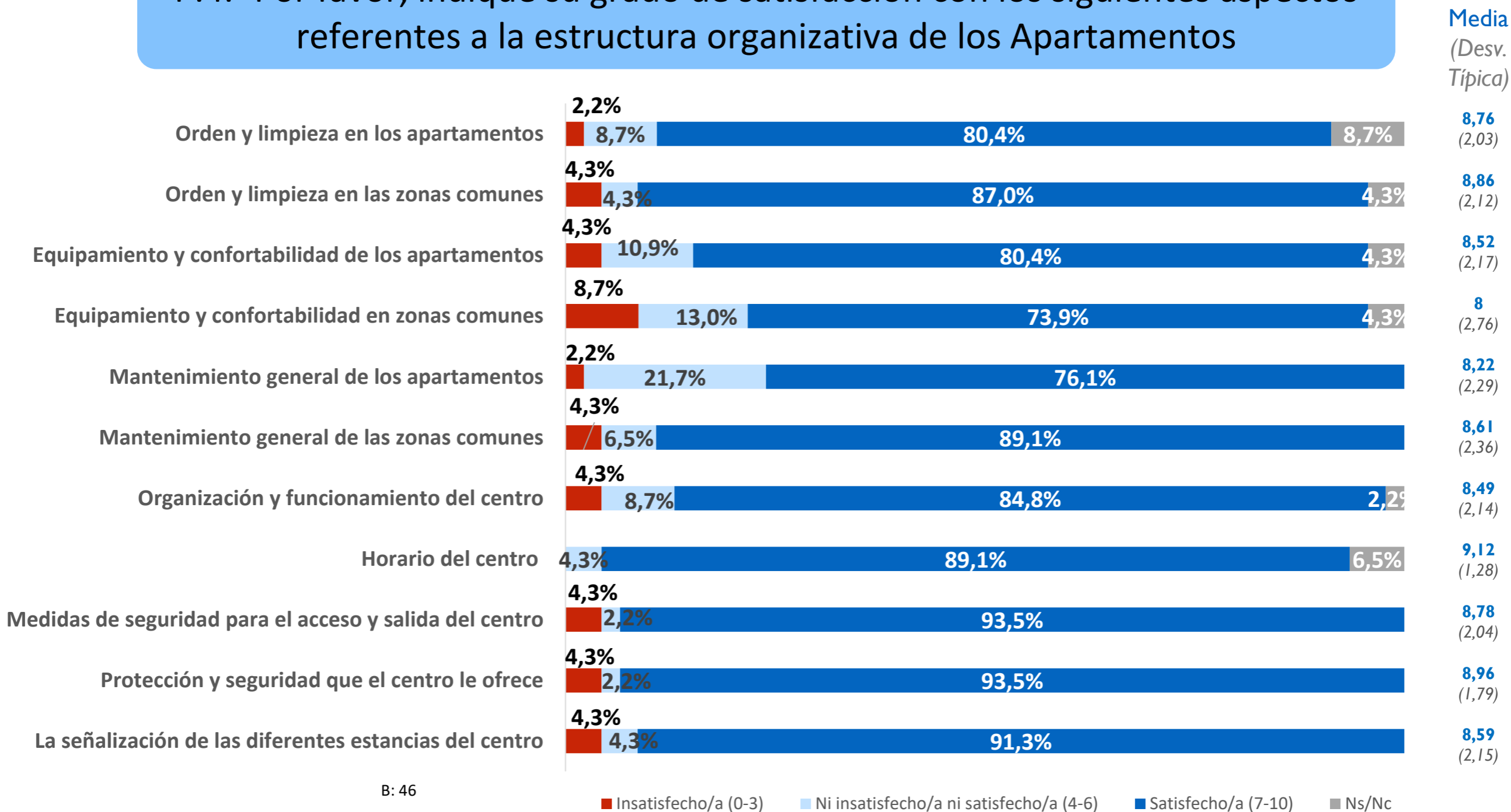
B: 46

# Estructura Organizativa.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y prestan los servicios.

# Satisfacción estructura organizativa.

P.4.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de los Apartamentos



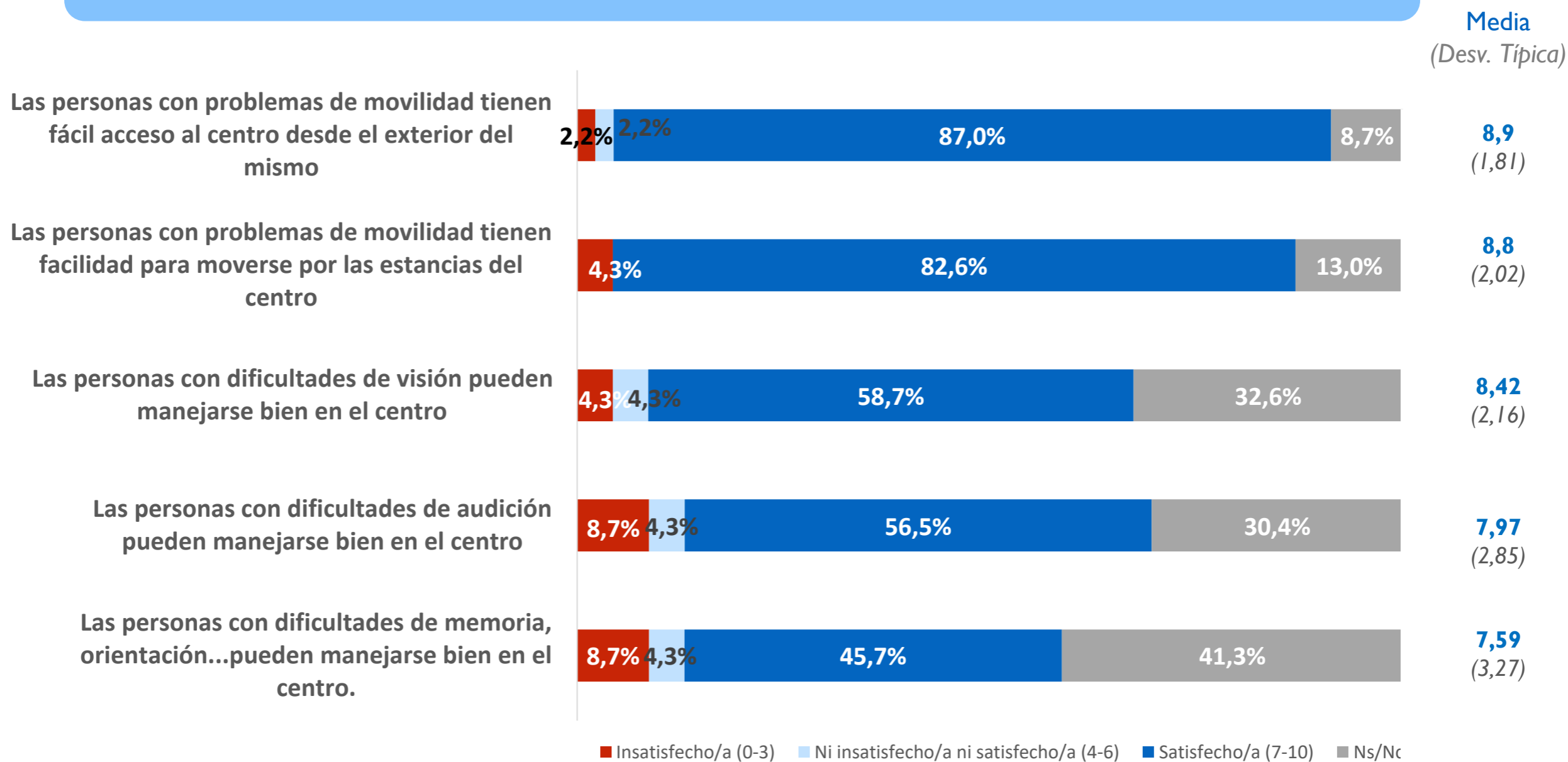
B: 46

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



# Facilidad de movilidad en el centro.

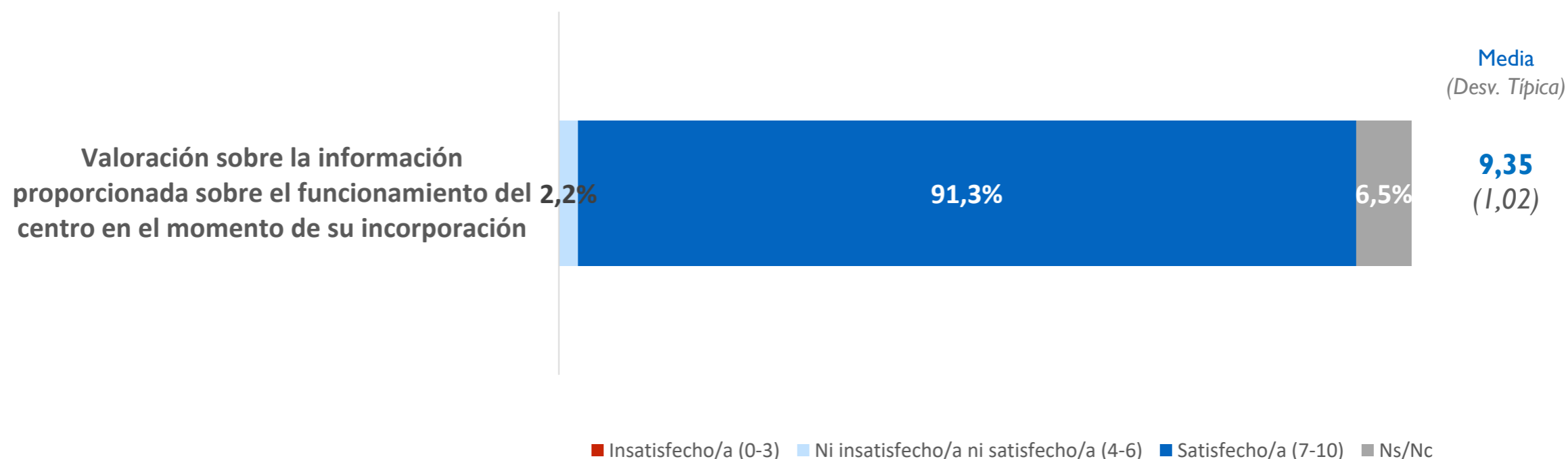
P.5.- Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a la facilidad de movilidad dentro del centro



B: 46

## Información sobre el funcionamiento del centro

P.6- ¿Qué opinión le merece la información sobre el funcionamiento del centro que recibió en el momento de su incorporación?



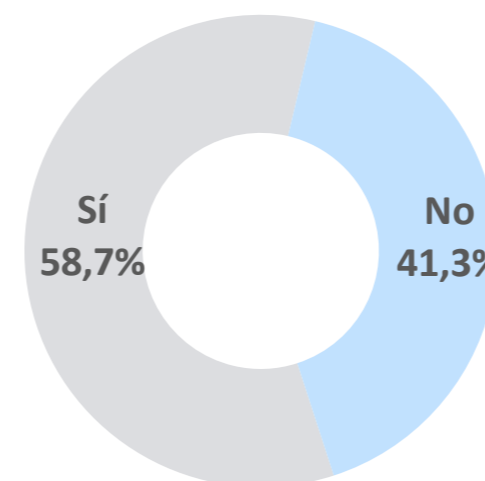
B: 46

## Valoración de las actividades sociales, culturales y recreativas

P.7.b.- Por favor, valore las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios

P.7.- ¿Ha participado en alguna actividad social, cultural o recreativa organizada por el Servicio de Apartamentos?

B: 46

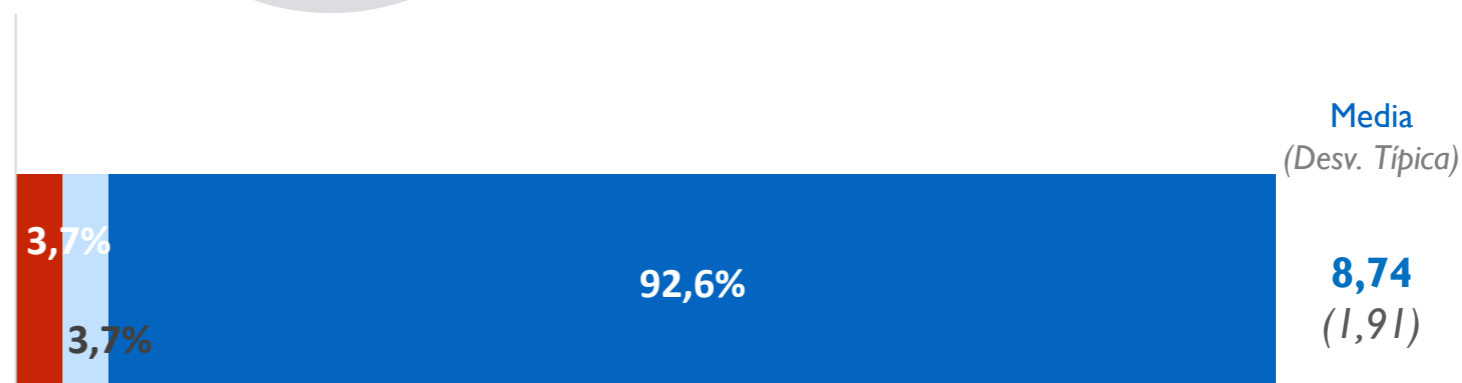


### Motivos:

- Está haciendo otras cosas 36,8%
- No quiso / no le apetecía 31,6%
- Llevo poco tiempo 21,1%
- No hay actividades 10,5%

B: 19

Valoración de las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios



B: 19

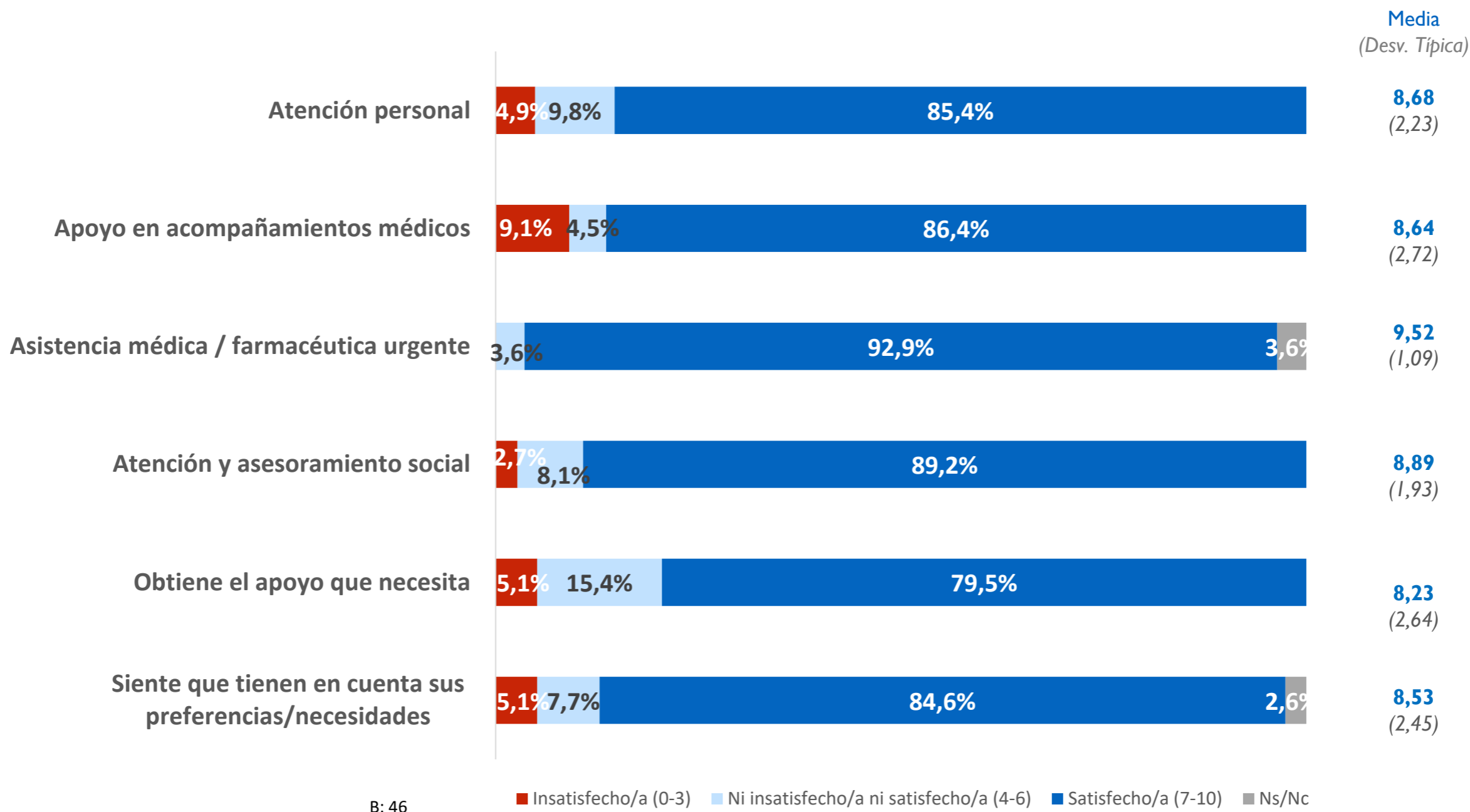
■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc

# Intervención y atención a las necesidades.

Satisfacción con aspectos referentes a la  
intervención y atención necesidades.

# Atención centrada en la persona.

P.8.- Por favor, valore su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos referentes a la intervención y atención de su persona.



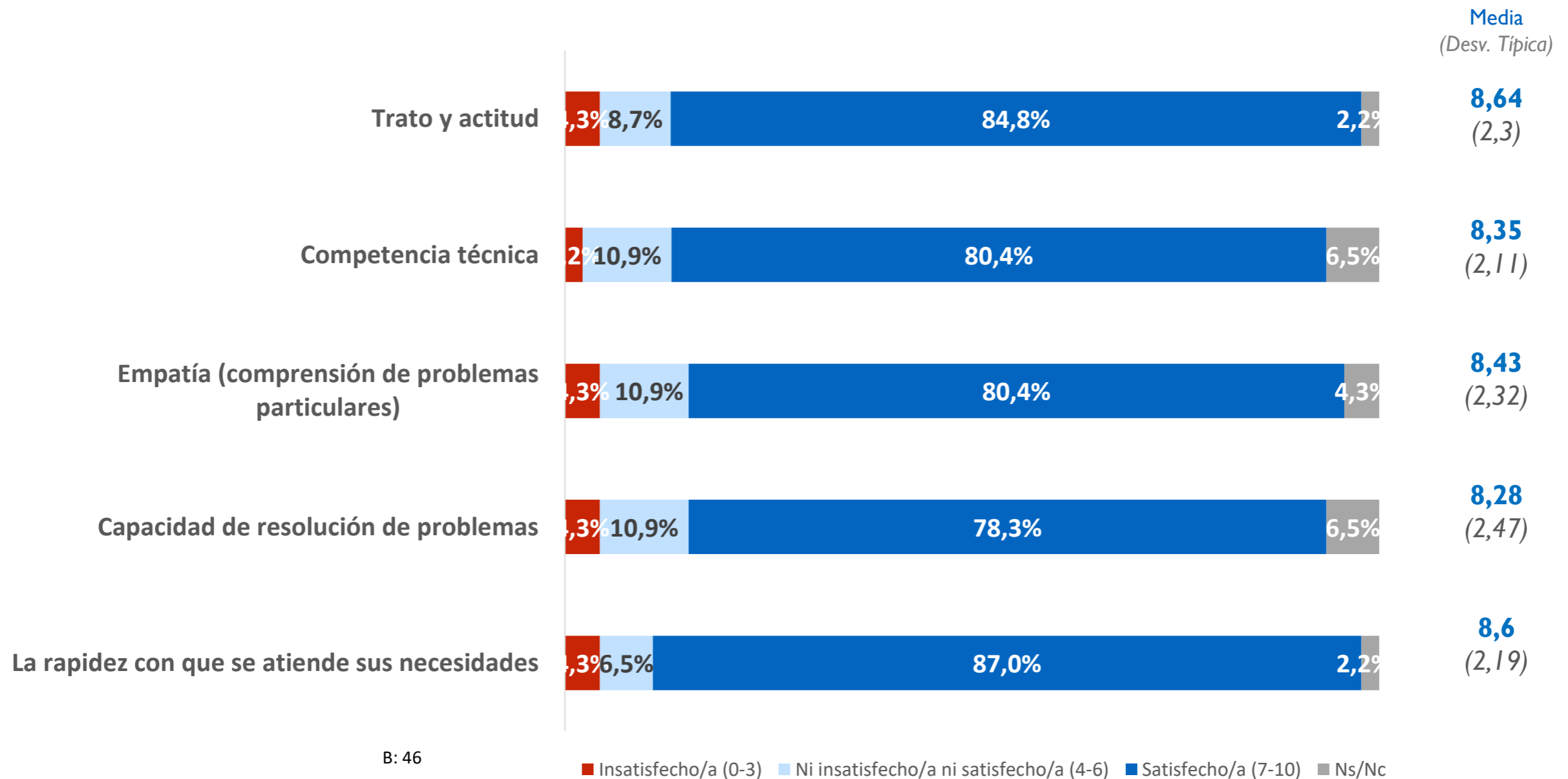
B: 46

# Equipo de profesionales.

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

# Profesionales.

P.9.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en la Residencia.



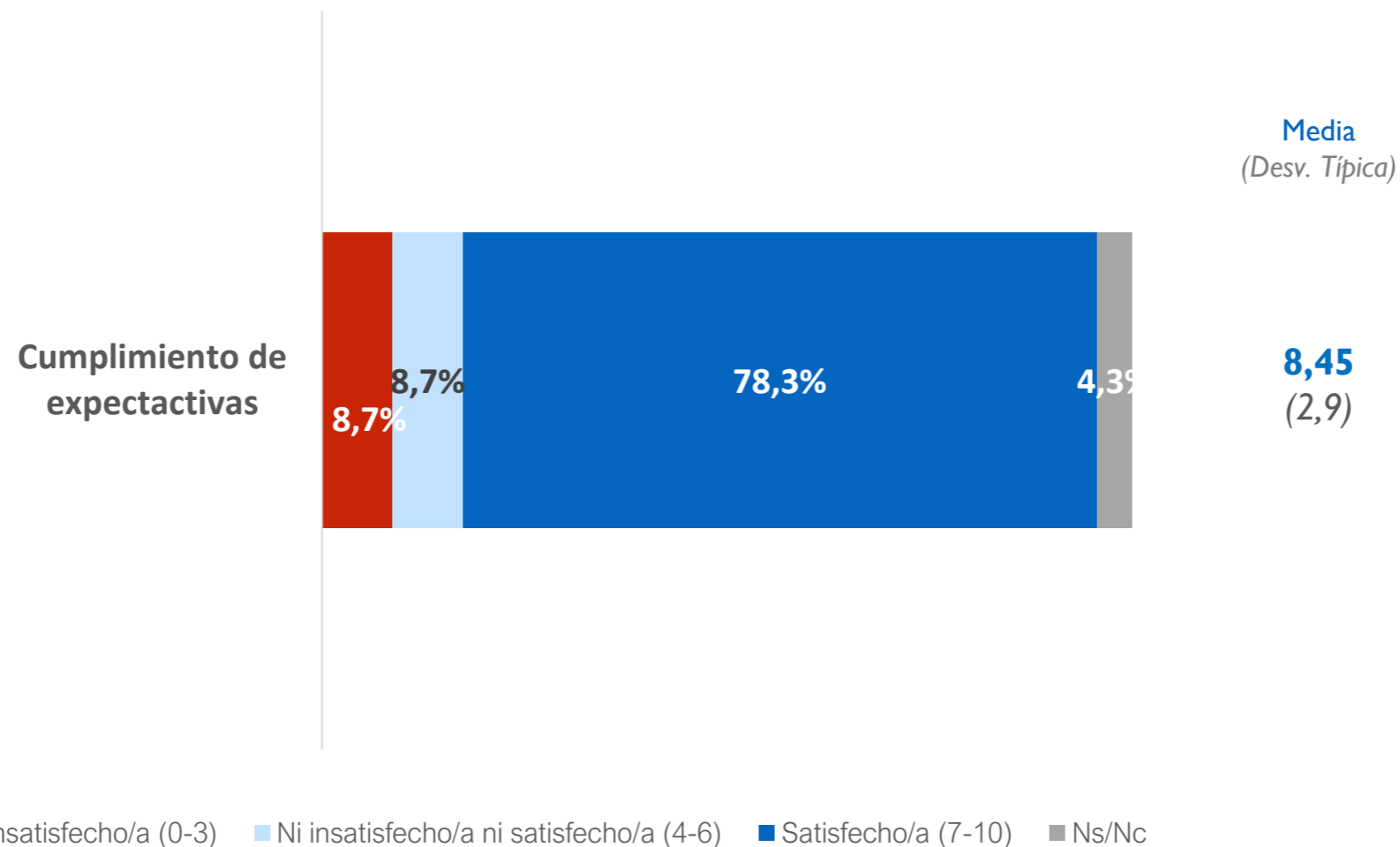
# Valoración global del servicio.

Fidelidad, valoración general.



# Cumplimiento de expectativas.

P.10.- Por favor, indique su grado de satisfacción con respecto a lo que usted esperaba del servicio de Apartamentos.



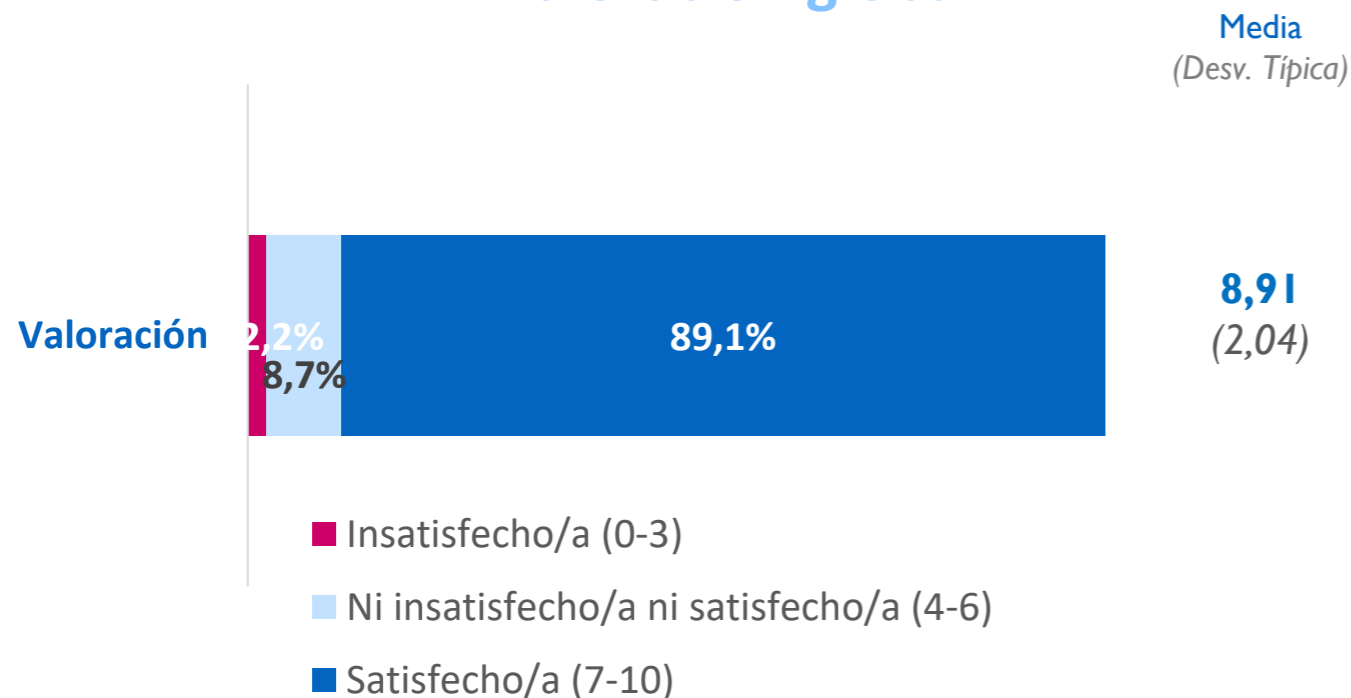
B: 46

# Valoración satisfacción global.

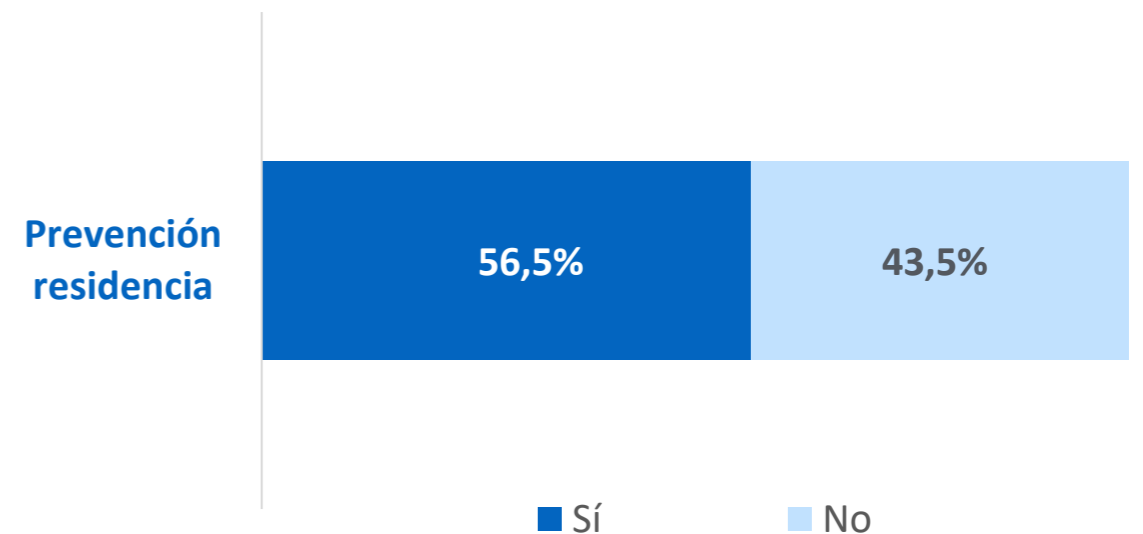
P.11.- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio de Apartamentos.

P.12.- En su caso ¿vivir en los apartamentos ha evitado su ingreso en una residencia?

## Valoración global.



## Apartamentos como medida preventiva de residencia

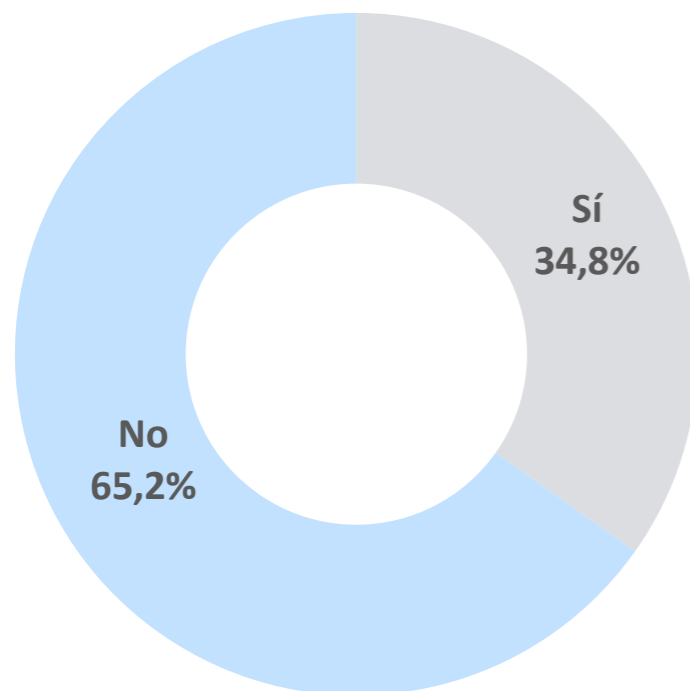


B: 46

# Sugerencias.

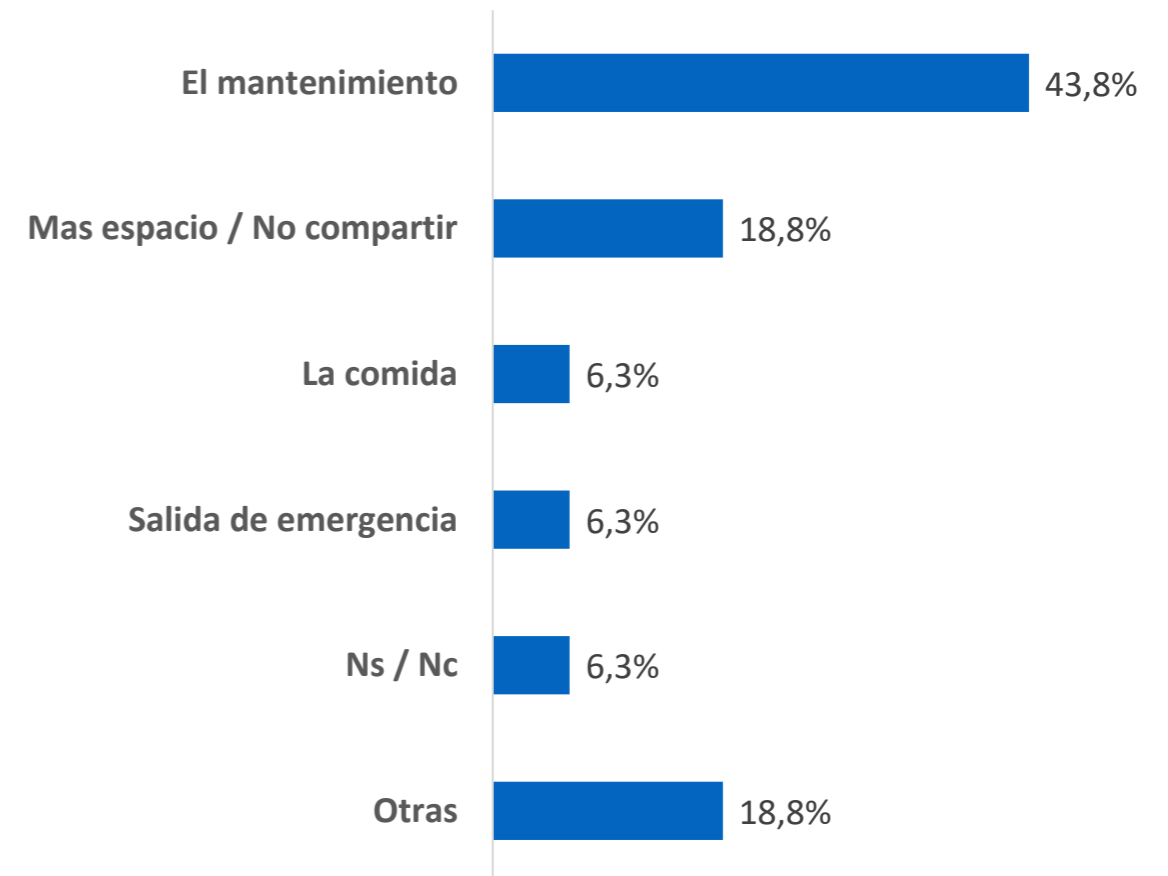
P. 13.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los Apartamentos del Ayuntamiento de Madrid?  
P.13.a- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 46

Aspecto sugerido.



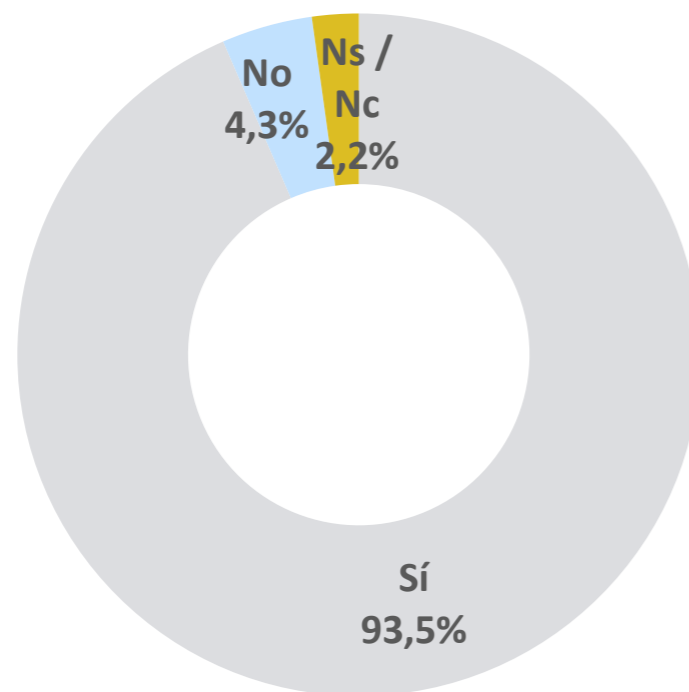
B: 16 personas que manifiestan sugerencias

# Nueva solicitud, recomendación

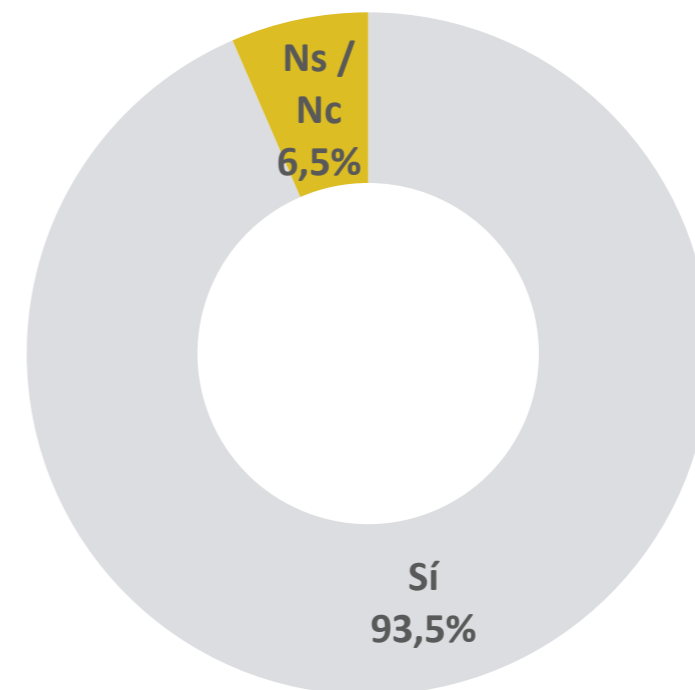
P.14.- ¿Volvería a solicitar el servicio?

P.15.-¿Recomendaría usted este servicio?

Nueva solicitud de servicio.



Recomendación



B: 46

# Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.



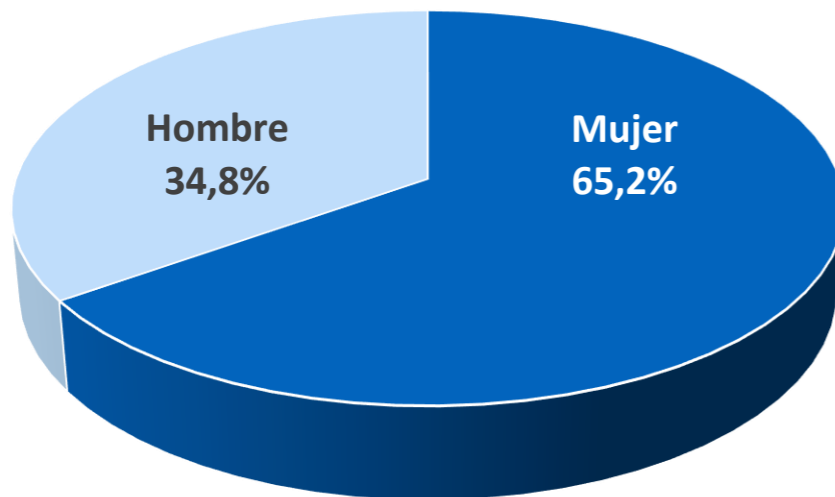
# Datos de clasificación.

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

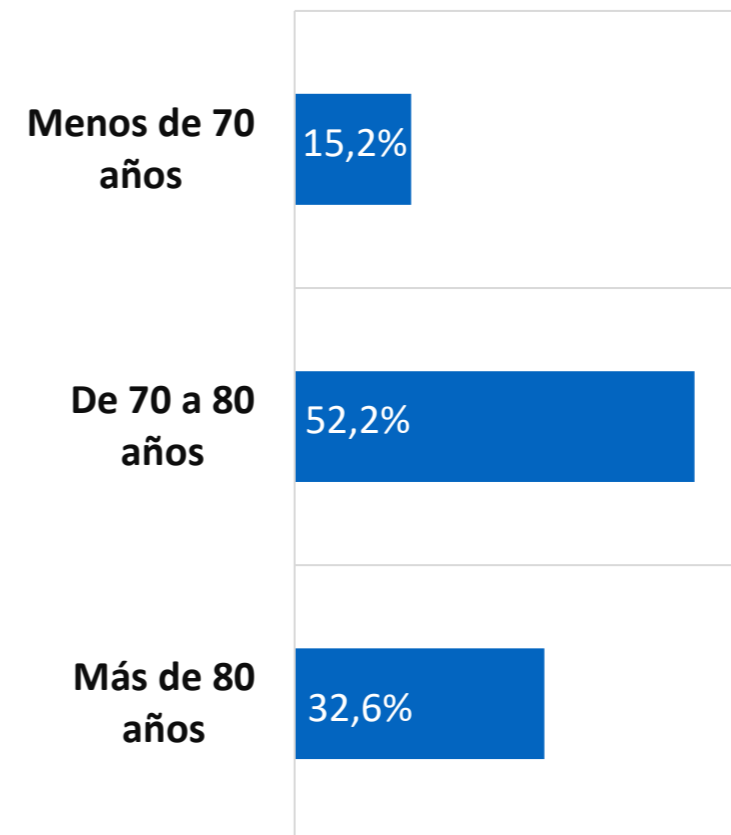
# Sexo y edad.

Sexo y edad de las personas usuarias.

Sexo



Rango de edad

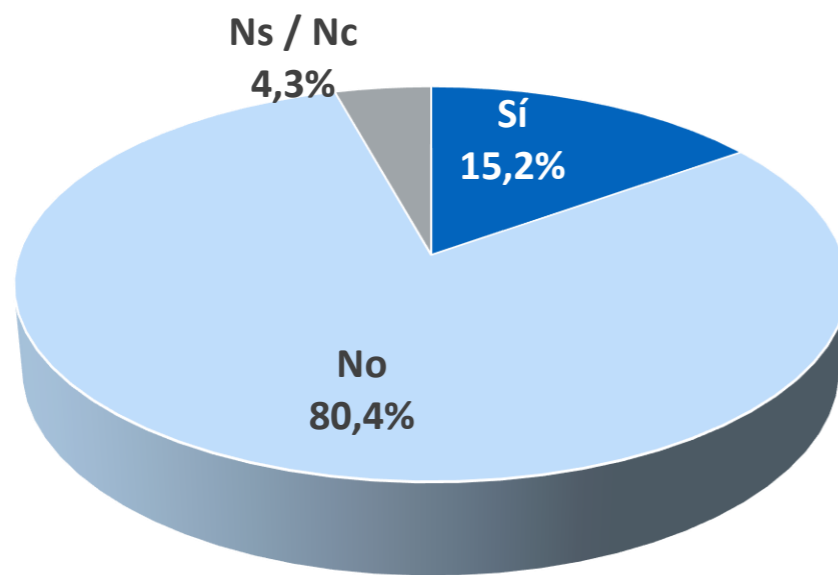


B: 46

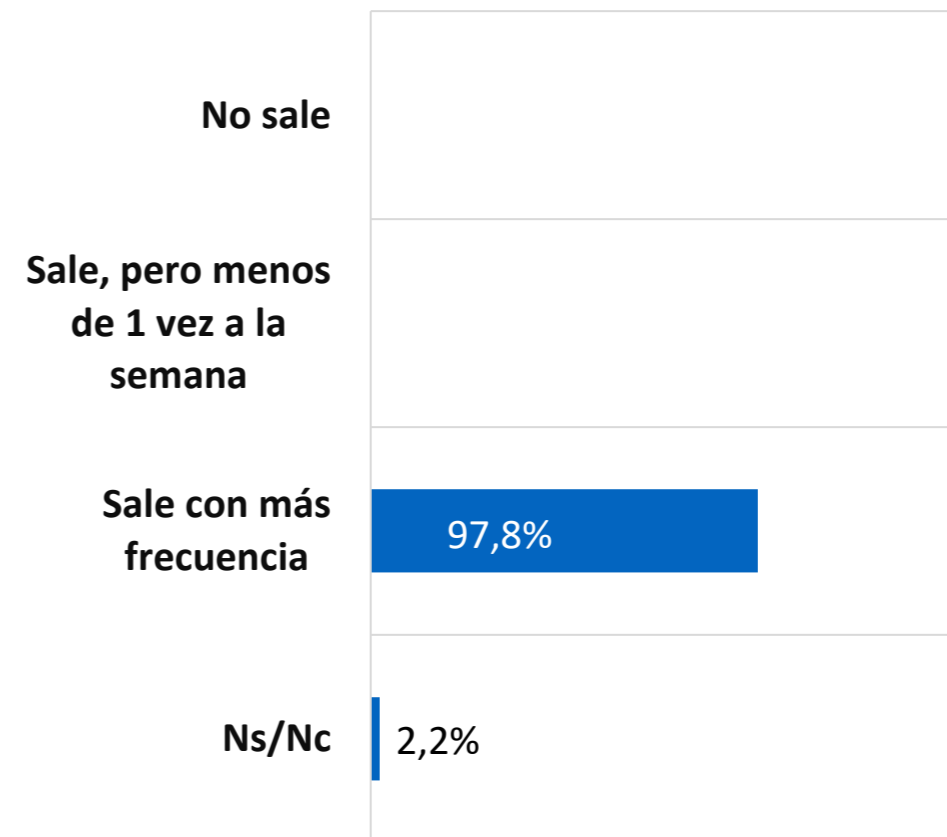


**C.2. - ¿Podría decirme si se siente solo/a, a menudo?**

**Sensación de soledad**

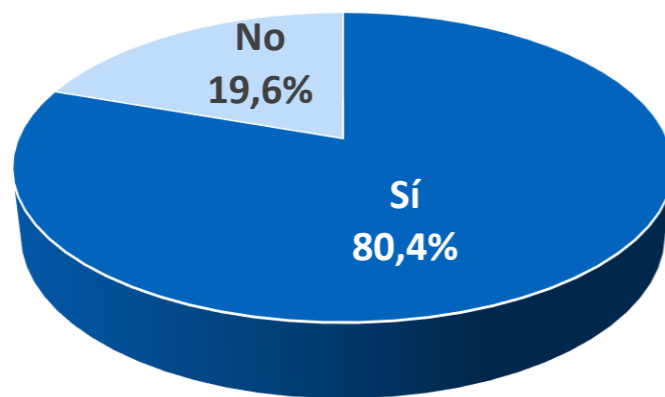


**Debido a su situación ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?**

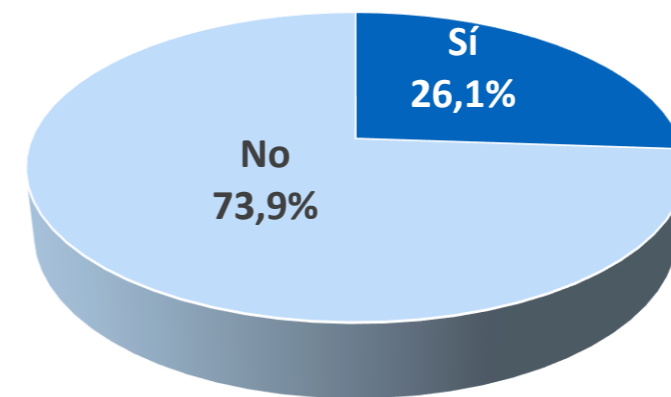


## C.4. – Prestaciones para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid que recibe en la actualidad.

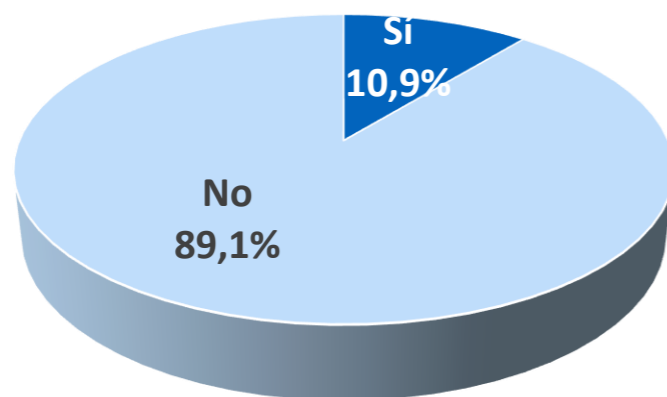
### Teleasistencia



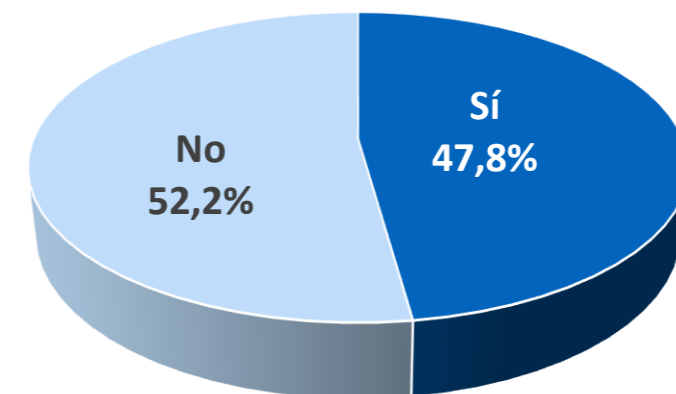
### Servicio de Ayuda a Domicilio



### Comida a Domicilio

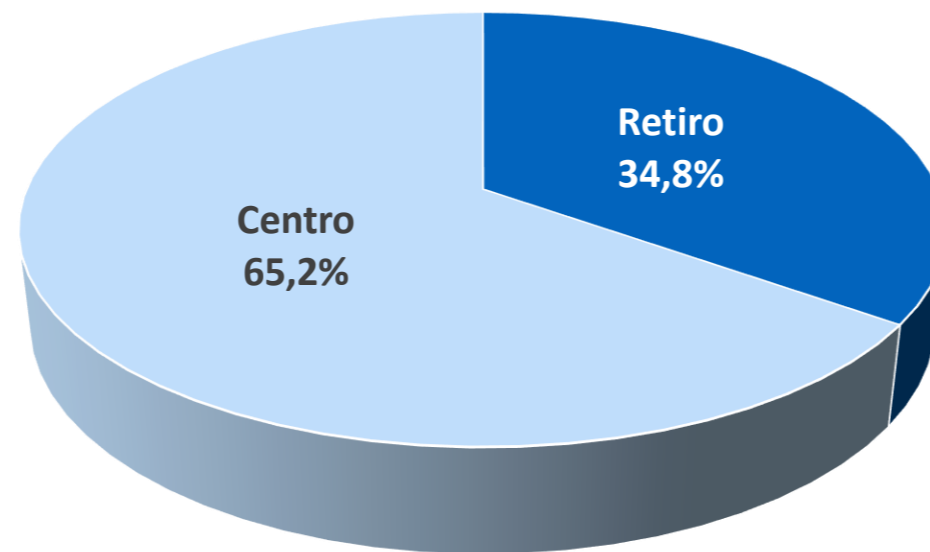


### Socio de un Centro Municipal de Mayores



Distrito: RETIRO / CENTRO

## DISTRITO

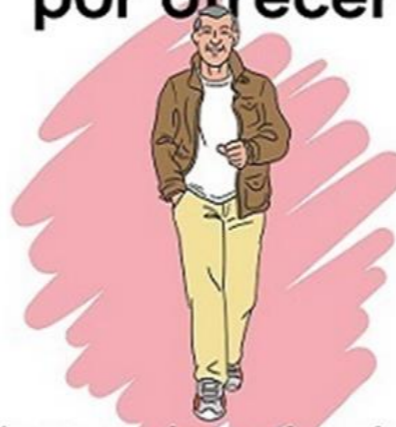


B: 46



**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**

**MERKKA  
STAR PF**