

**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



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID

Servicio de Fisioterapia Preventiva del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de
Fisioterapia Preventiva
Ayuntamiento de Madrid

mayo 2025



Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto	9
3. Organización y prestación.....	19
4. Equipo de profesionales.....	26
5. Relación calidad-precio.....	28
6. Valoración global del servicio.....	30
7. Matriz de actuación estratégica.....	37
8. Matriz de lealtad.....	41
9. Datos de clasificación.....	43

Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Servicio de Fisioterapia Preventiva incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada con número de teléfono (1.040)
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	396 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 $p=q=0,5$).
SELECCIÓN DE INFORMANTES:	Censal sobre la base de datos de personas usuarias.
TÉCNICA:	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.
FECHAS DE CAMPO:	Del 21 al 30 de abril de 2025
AUTORÍA DEL INFORME:	More than research https://moretr.com/



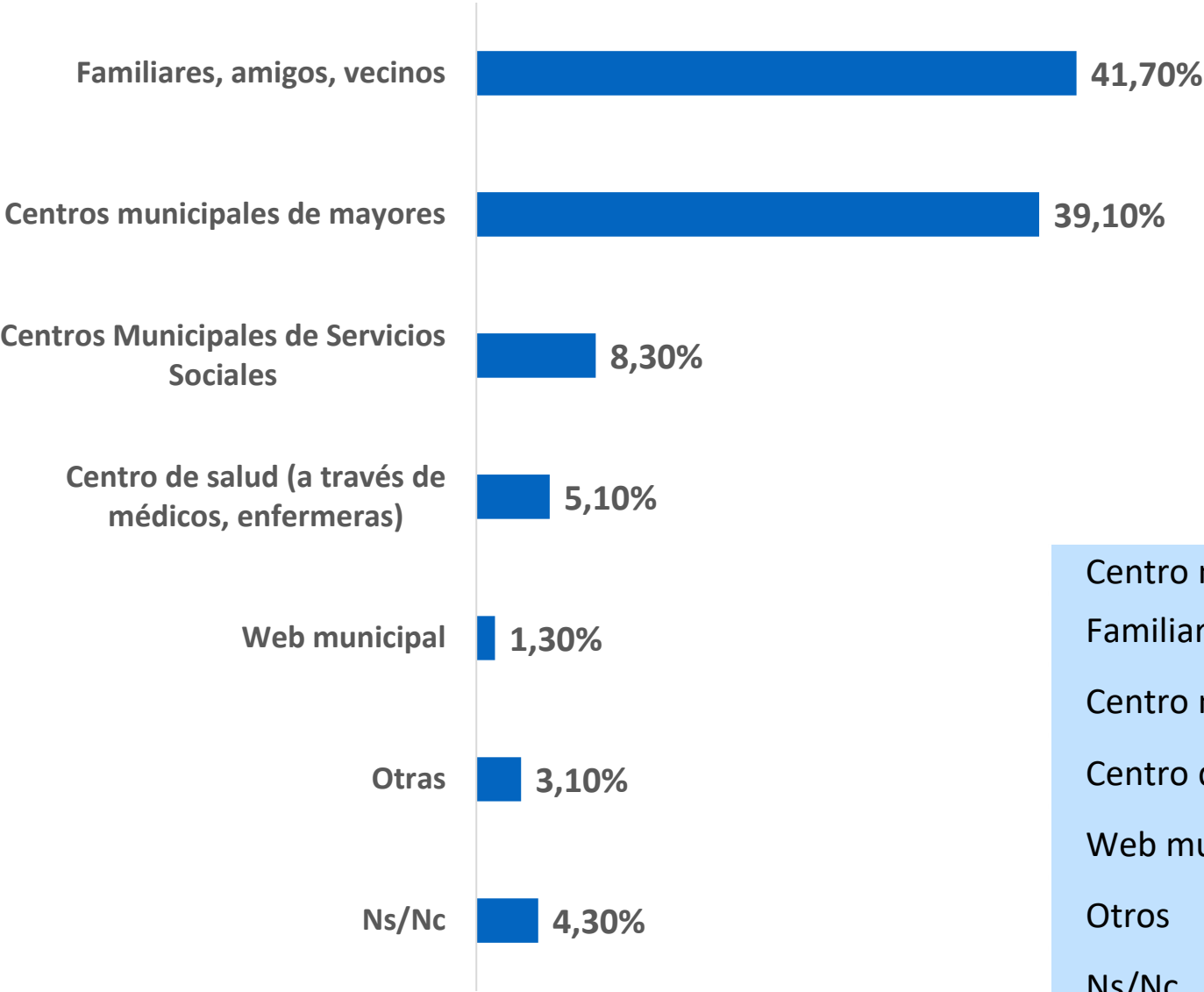
Notoriedad.

Conocimiento del servicio e iniciativa en su solicitud.

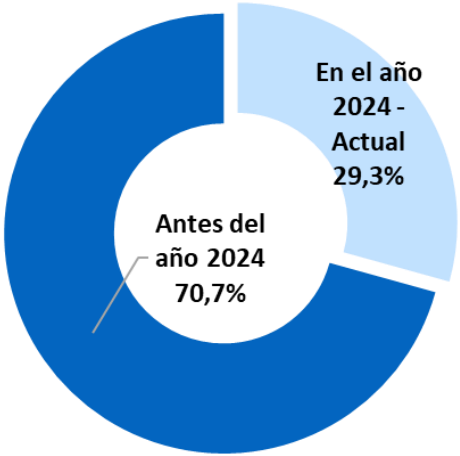


Difusión.

P.1- ¿Cómo conoció el servicio de Fisioterapia Preventiva?
P.2- ¿Desde cuando utiliza el servicio?



B: 396

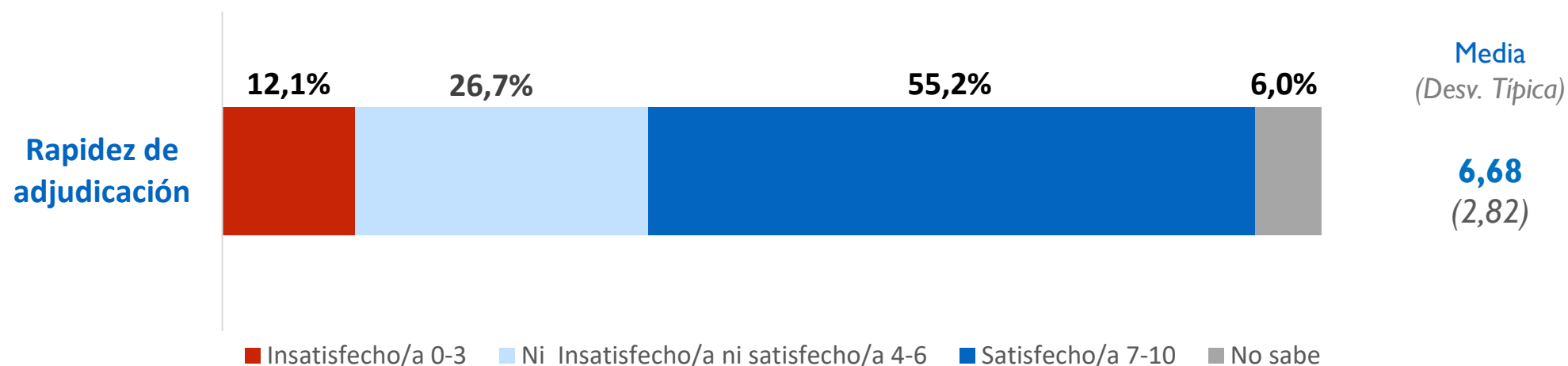


El 70,7% de los usuarios utilizan el servicio desde antes de 2024

	2015	2017	2022	2023	2025
Centro municipal de mayores	17,9%	36,4%	46,7%	39%	39,1%
Familiares, amigos, vecinos...	28,1%	41,6%	32,0%	34,1%	41,7%
Centro municipal de servicios sociales	20,4%	7%	8,2%	15%	8,3%
Centro de salud	27,9%	10,1%	7,3%	6,1%	5,1%
Web municipal	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	1,30%
Otros	9,3%	5,6%	9,6%	4,9%	3,10%
Ns/Nc	1,2%	2,8%	2,5%	4,2%	4,3%
Base	750	752	647	472	396

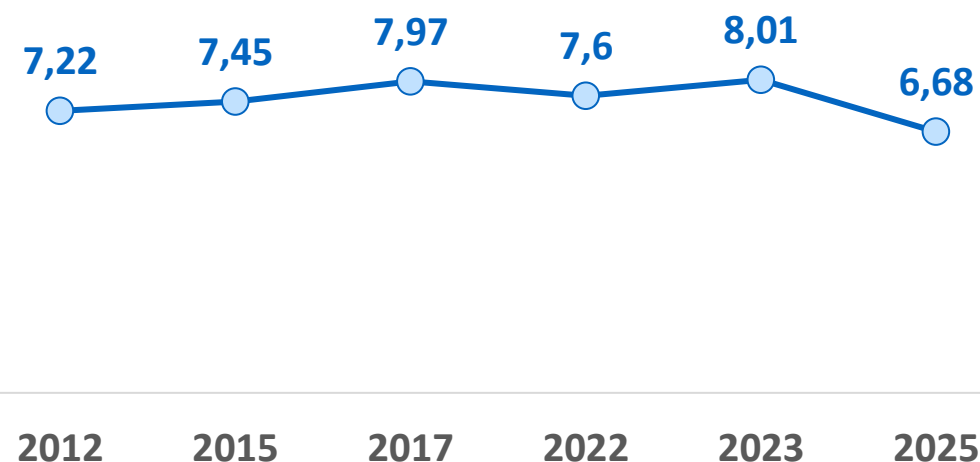
Rapidez de adjudicación.

P.3.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio hasta que le notificaron su adjudicación?



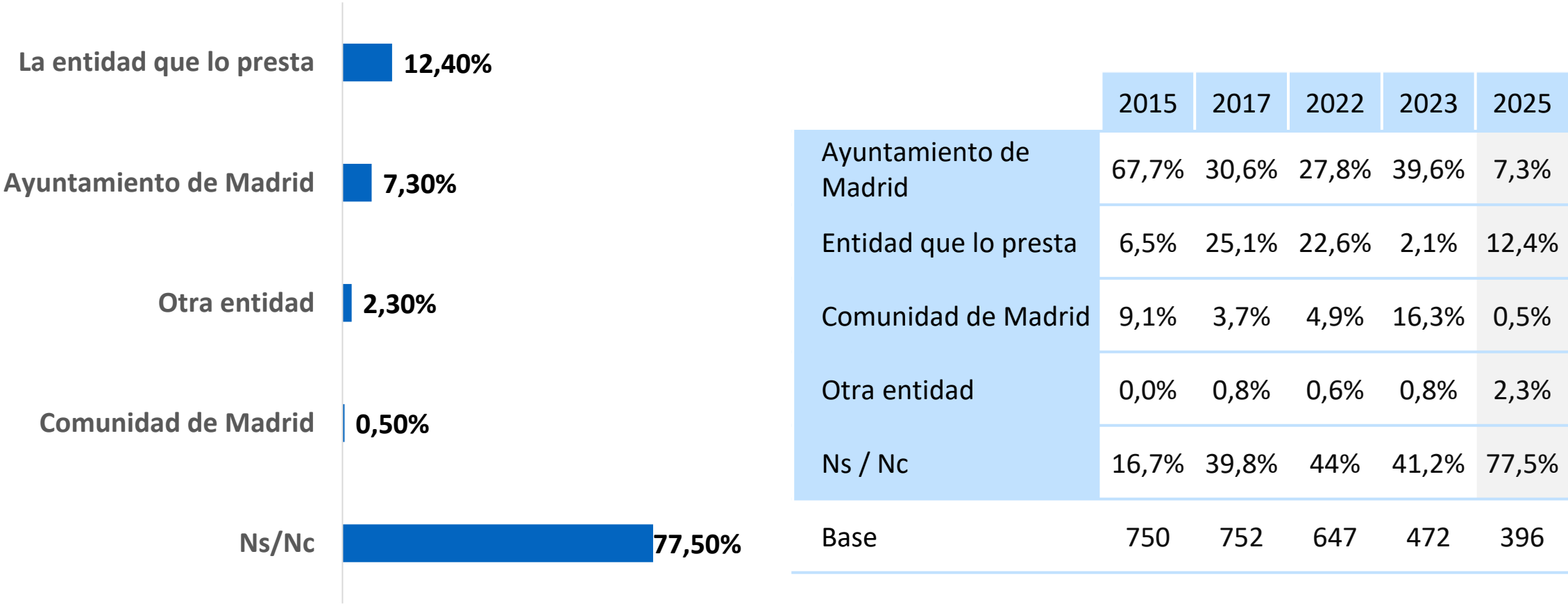
B: 116

	2012	2015	2017	2022	2023	2025
Media	7,22	7,45	7,97	7,6	8,01	6,68
% de valoraciones 7-10	74%	70%	74,2%	57,9%	78,7%	55,2%
Base	553	750	752	647	108	116



Entidad.

P.4- ¿Qué empresa, entidad o administración cree usted que es el titular del Servicio de Fisioterapia Preventiva?

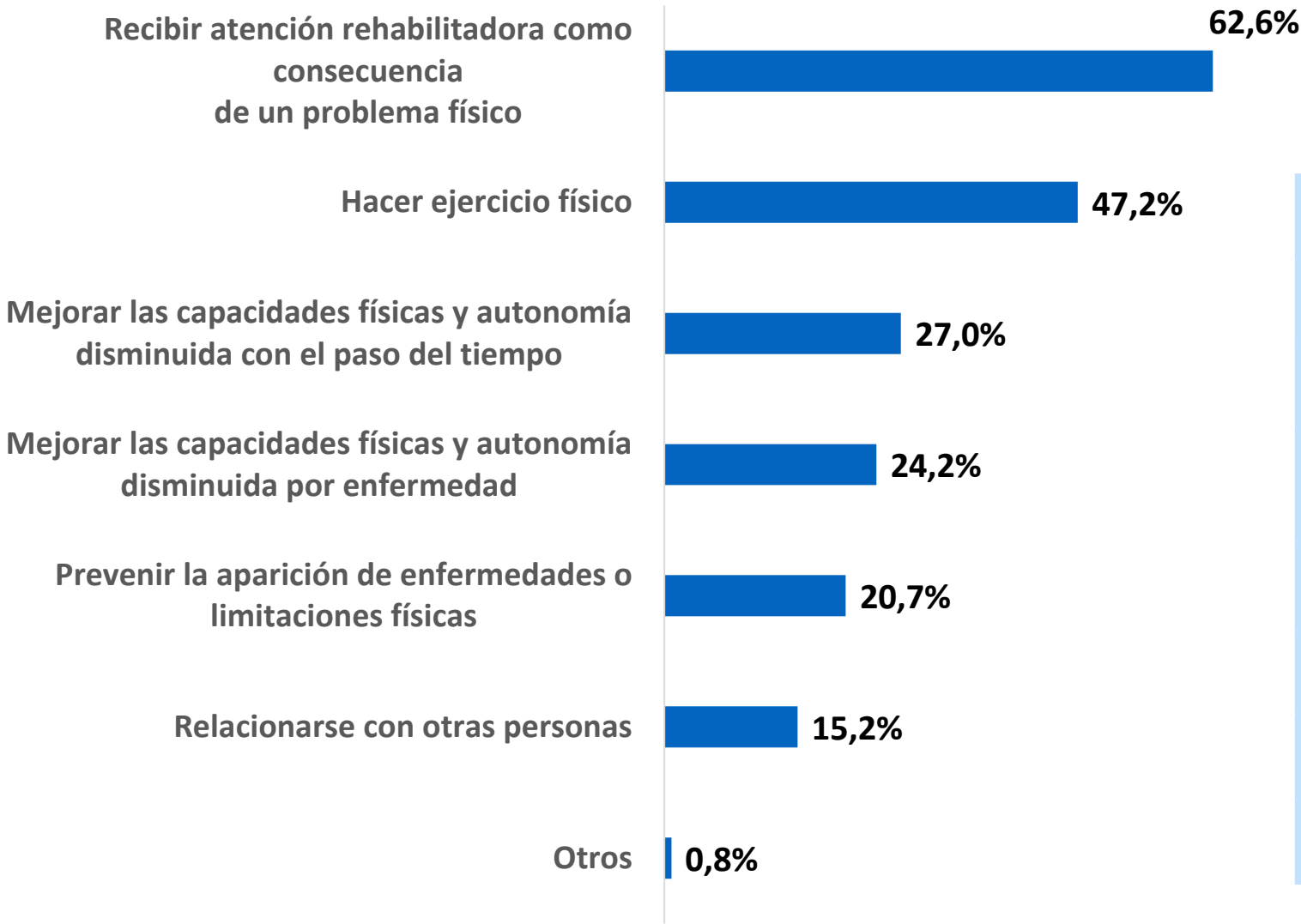


B: 396



Motivos de solicitud (I).

P.5- ¿Cuáles fueron los motivos que le llevaron a solicitar el servicio?



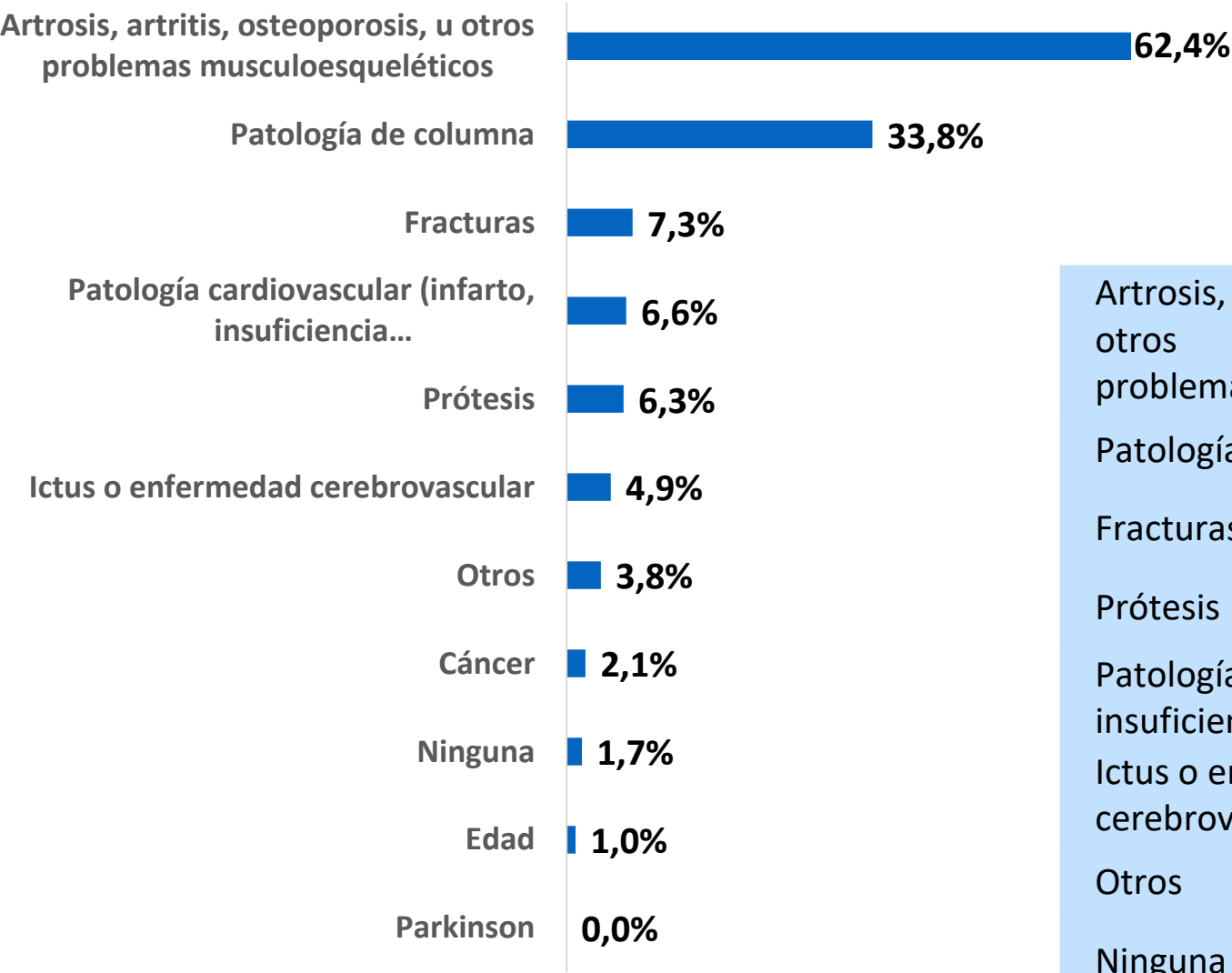
B: 396

	2017	2022	2023	2025
Atención rehabilitadora	52,1%	49,5%	55,7%	62,6%
Hacer ejercicio físico	28,5%	38,0%	43%	47,2%
Mejorar por enfermedad	-	35,4%	24,6%	24,2%
Mejorar por el paso del tiempo	-	29,4%	27,1%	27%
Mejorar por enfermedad o por el paso del tiempo	40,2%	-	-	-
Prevenir	12,1%	19,6%	18,9%	20,7%
Relacionarse	12,4%	11,1%	14,8%	15,2%
Otros	12,4%	0,6%	0,2%	0,8%
Base	752	647	472	396



Motivos de solicitud (II).

P.6- ¿Qué enfermedad, o secuelas de la misma, fue la causa que motivó que solicitara el servicio?



B: 287 personas con capacidad física o autonomía disminuida

	2017	2022	2023	2025
Artrosis, artritis, osteoporosis, u otros problemas musculoesqueléticos	74,3%	66,9%	69,3%	62,4%
Patología de columna	22,3%	27,0%	22,7%	33,8%
Fracturas	6,5%	10,6%	11,5%	7,3%
Prótesis	9%	10,0%	4,3%	6,3%
Patología cardiovascular (infarto, insuficiencia cardiaca, ...)	6,5%	6,5%	5,1%	6,6%
Ictus o enfermedad cerebrovascular	3,9%	3,5%	3,2%	4,9%
Otros	16,4%	9,7%	1,9%	3,8%
Ninguna	-	3,0%	3,2%	1,7%
Base	752	508	374	287



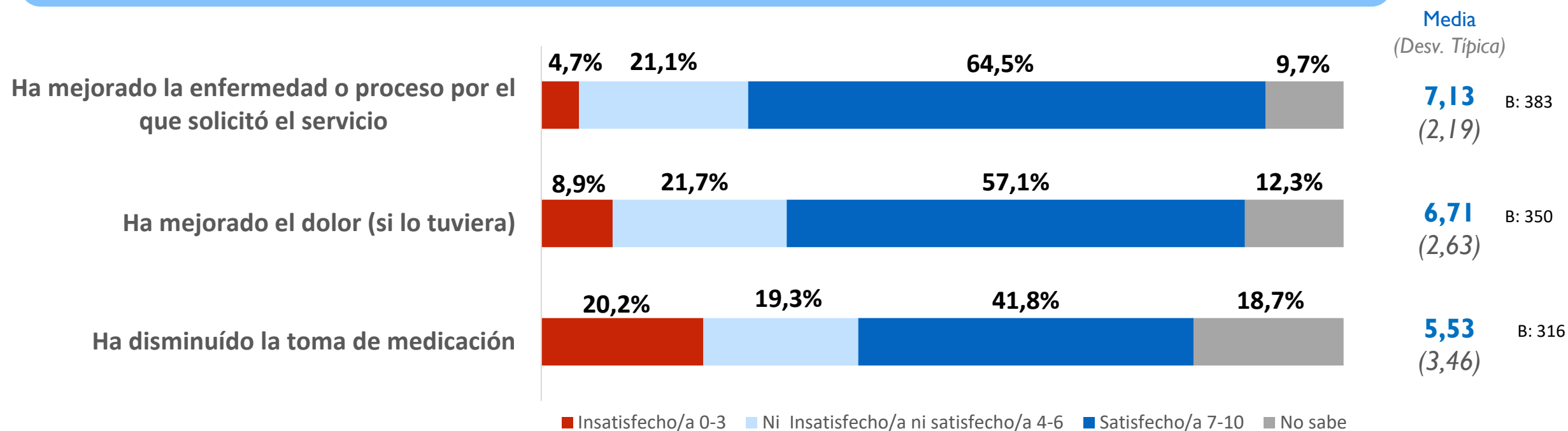
Indicadores de impacto.

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

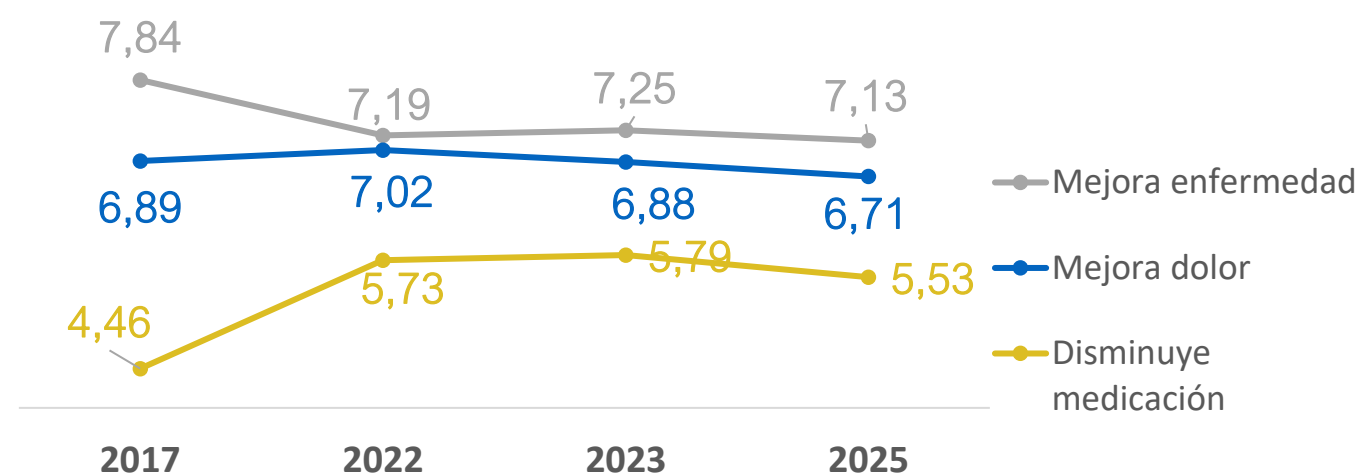


Cumplimiento de objetivos.

P.7.1 a P.7.3- Cumplimiento de los objetivos del servicio.

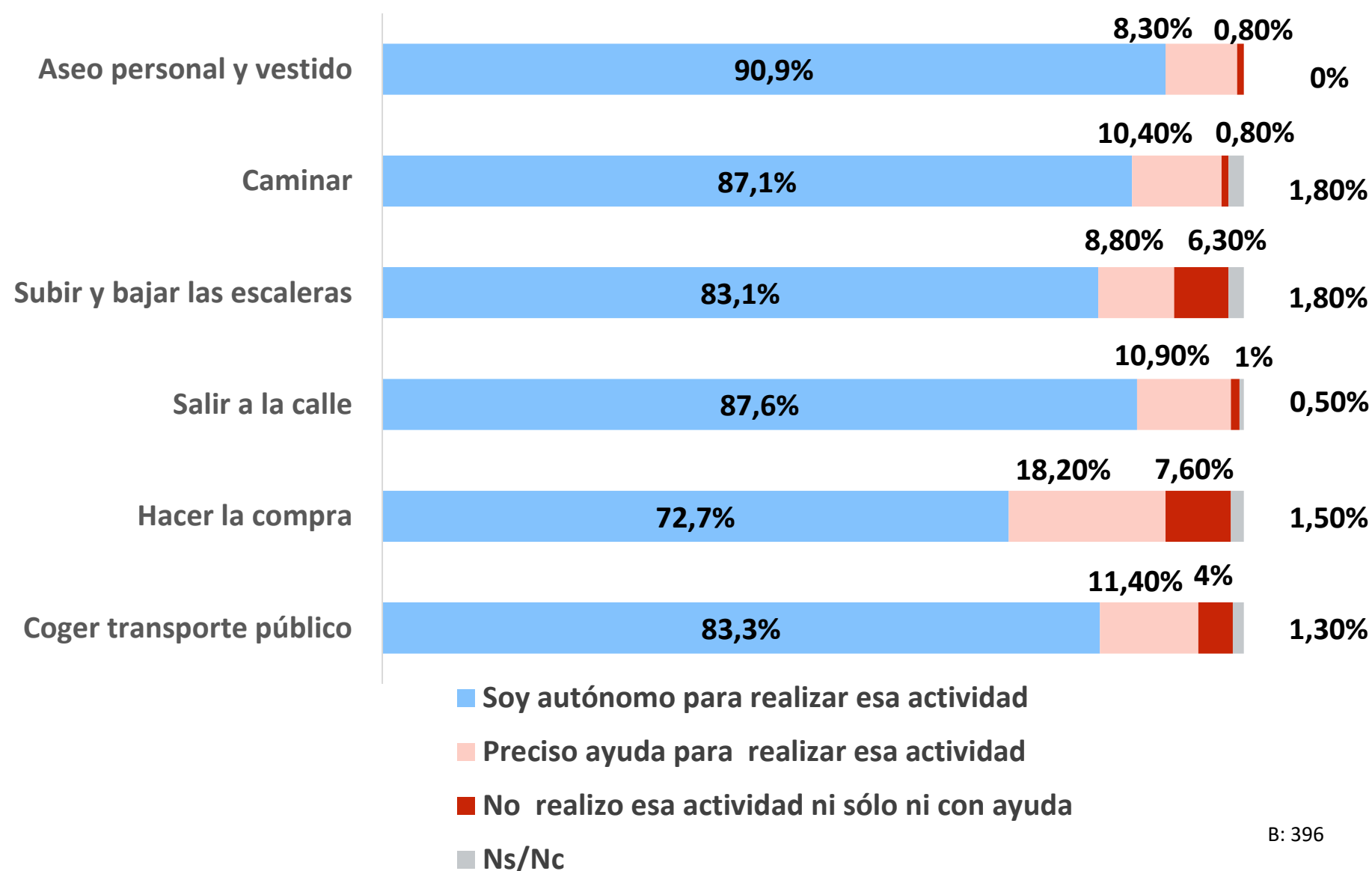


	2015	2017	2022	2023	2025
7.1. Mejora enfermedad	7,25	7,84	7,19	7,25	7,13
7.2 Mejora dolor	6,40	6,89	7,02	6,88	6,71
7.3. Disminuye medicación	4,65	4,46	5,73	5,79	5,53
Base	750	752	647	472	383



Autonomía en AVD.

P.8.1 a 8.6- Desarrollo de actividades de la vida diaria con autonomía.

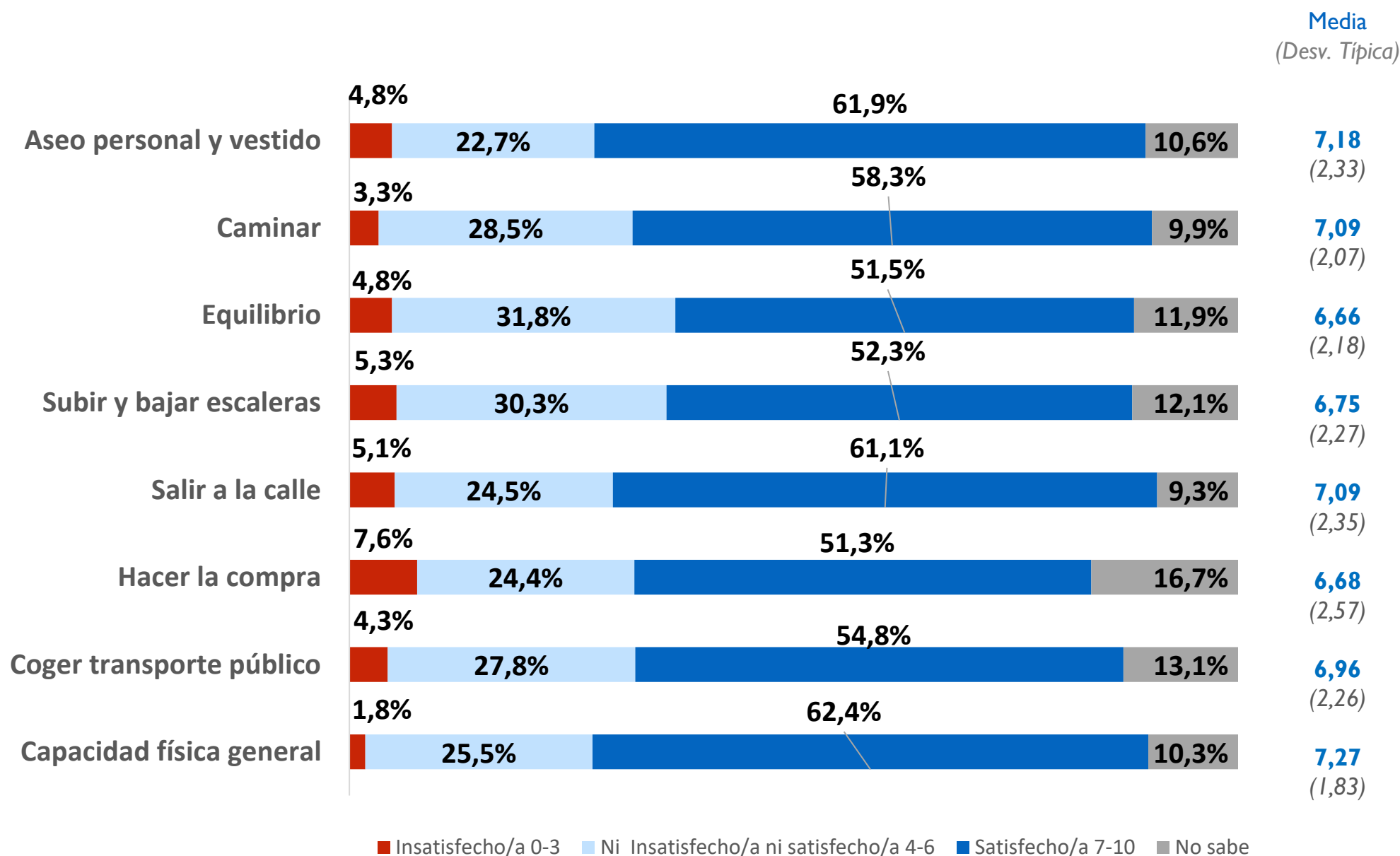


B: 396

% "soy autónomo"			
2015	2022	2023	2025
90,7%	90,7%	87,3%	90,9%
89,2%	86,1%	86,9%	87,1%
80,4%	76,5%	79,2%	83,1%
88,4%	86,7%	85,8%	87,6%
-	71,6%	68,0%	72,7%
-	81,6%	78,2%	83,3%

Mejora en ABVD (II).

P.9.1 a P.9.8- Mejora percibida en la realización de actividades de la vida diaria.



B: 396

Mejora en ABVD (III).

P.9.1 a 9.8 - Evolución (% Cumple de 7 a 10).

	2015	2017	2022	2023	2025
9.1- Aseo personal y vestido	66,3%	66,9%	38,6%	55,8%	61,9%
9.2- Caminar	63,5%	65%	37,2%	53,3%	58,3%
9.3- Equilibrio	58,3%	56,6%	28,6%	42,8%	51,5%
9.4- Subir y bajar escaleras	59,5%	45,6%	26,7%	40,6%	52,3%
9.5- Salir a la calle	62,5%	67%	37,7%	53%	61,1%
9.6- Hacer la compra	53,7%	52,8%	31,2%	46,9%	51,3%
9.7- Coger transporte público	52,3%	54,4%	33,4%	49%	54,8%
9.8- Mejora de capacidad física en general	-	68,2%	42,5%	57,2%	62,4%



Mejora en ABVD (IV).

P.9.1 a 9.8 - Evolución (valores medios).

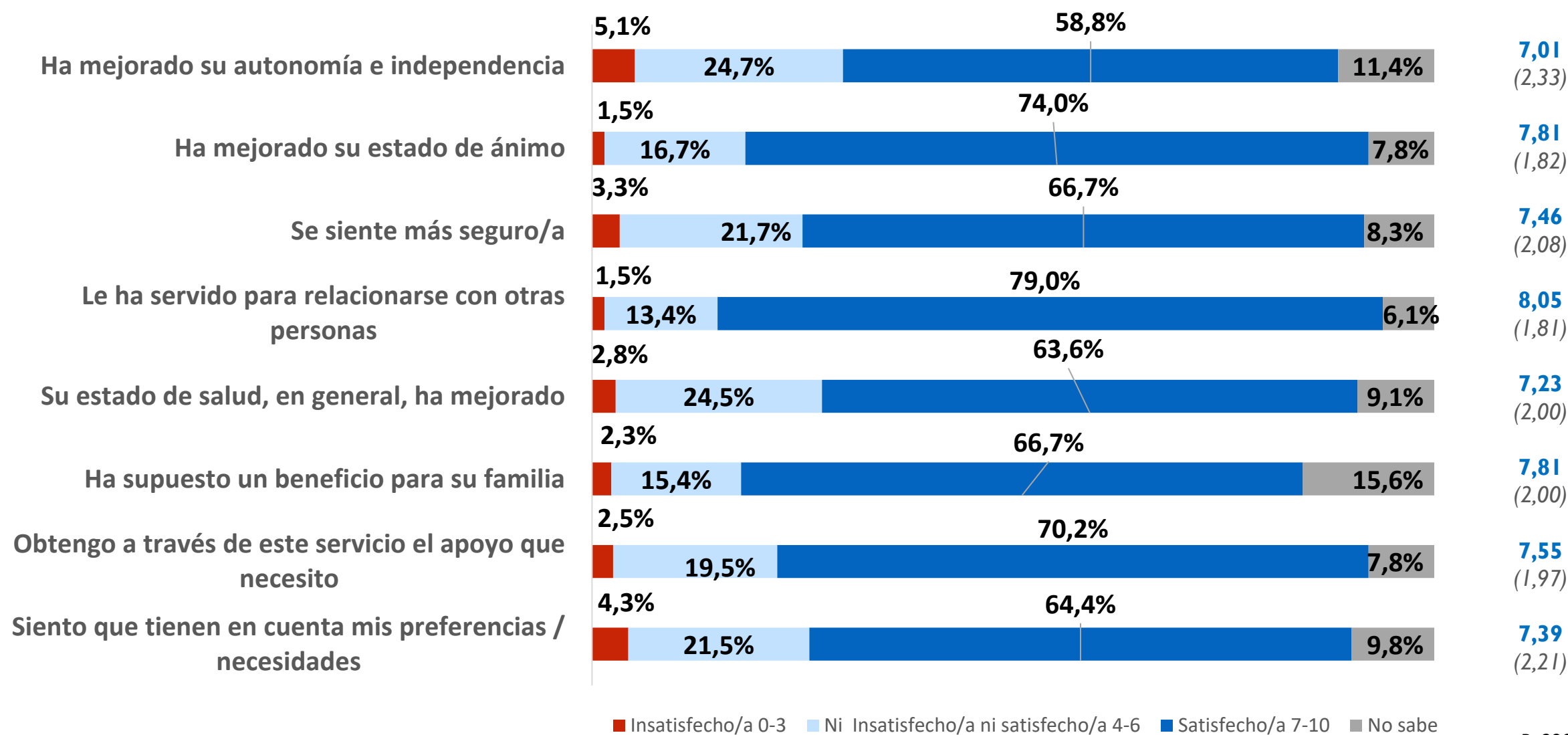
	2015	2017	2022	2023	2025
9.1- Aseo personal y vestido	7,28	8,06	7,01	7,14	7,18
9.2- Caminar	7,28	7,66	6,85	6,79	7,09
9.3- Equilibrio	6,96	7,02	6,37	6,2	6,66
9.4- Subir y bajar escaleras	6,94	6,42	6,36	6,21	6,75
9.5- Salir a la calle	7,26	7,76	6,92	6,86	7,09
9.6- Hacer la compra	6,78	7,08	6,59	6,59	6,68
9.7- Coger transporte público	6,82	7,22	6,75	6,7	6,96
9.8- Mejora de capacidad física en general	-	7,47	7,09	7,04	7,27



Influencia en personas usuarias (I).

P.10.1 a P.10.8- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.

Media
(Desv. Típica)



B: 396

Influencia en personas usuarias (II).

P.10.1 a 10.8 - Evolución (% De acuerdo de 7 a 10).

	2015	2017	2022	2023	2025
10.1- Ha mejorado su autonomía e independencia	68,1%	65,8%	48,2%	58,7%	58,8%
10.2- Ha mejorado su estado de ánimo	87,7%	72,3%	60,7%	71,1%	74,0%
10.3- Se siente más seguro/a	80,9%	73,9%	57,7%	66,3%	66,7%
10.4- Le ha servido para relacionarse con otras personas	95,7%	85,5%	72,3%	82,2%	79,0%
10.5- Su estado de salud, en general, ha mejorado	80,7%	62,6%	52,1%	59,4%	63,6%
10.6- Ha supuesto un beneficio para su familia	79,1%	64,8%	57,7%	69,6%	66,7%
10.7- Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	78,3%	76,9%	66,3%	69,5%	70,2%
10.8- Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	-	-	63,5%	70,4%	64,4%

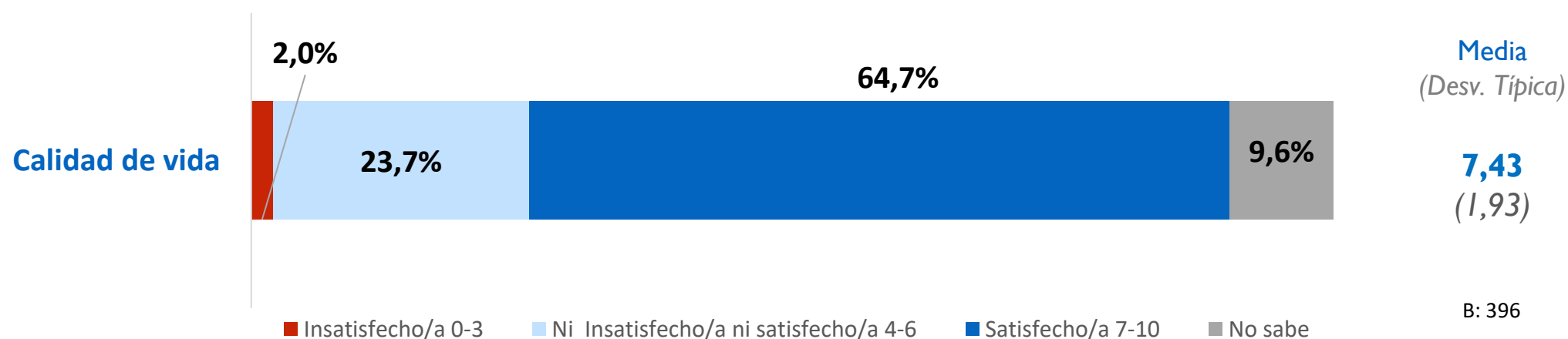
Influencia en personas usuarias (III).

P.10.1 a 10.8 - Evolución (valores medios).

	2015	2017	2022	2023	2025
10.1- Ha mejorado su autonomía e independencia	7,31	7,42	7,24	7,06	7,01
10.2- Ha mejorado su estado de ánimo	8,20	7,64	7,78	7,6	7,81
10.3- Se siente más seguro/a	7,91	7,84	7,68	7,39	7,46
10.4- Le ha servido para relacionarse con otras personas	8,81	8,48	8,21	8,14	8,05
10.5- Su estado de salud, en general, ha mejorado	7,74	7,11	7,75	7,09	7,23
10.6- Ha supuesto un beneficio para su familia	8,22%	7,61	7,77	7,84	7,81
10.7- Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	7,86	7,99	7,99	7,77	7,55
10.8- Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	-	-	7,88	7,7	7,39

Influencia en personas usuarias (IV).

P.10.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



	2015	2017	2022	2023	2025
Media	8,02	7,94	8,01	7,51	7,43
% de valoraciones 7-10	85,7%	77%	66,5%	68,7%	64,7%
Base	750	752	647	472	396





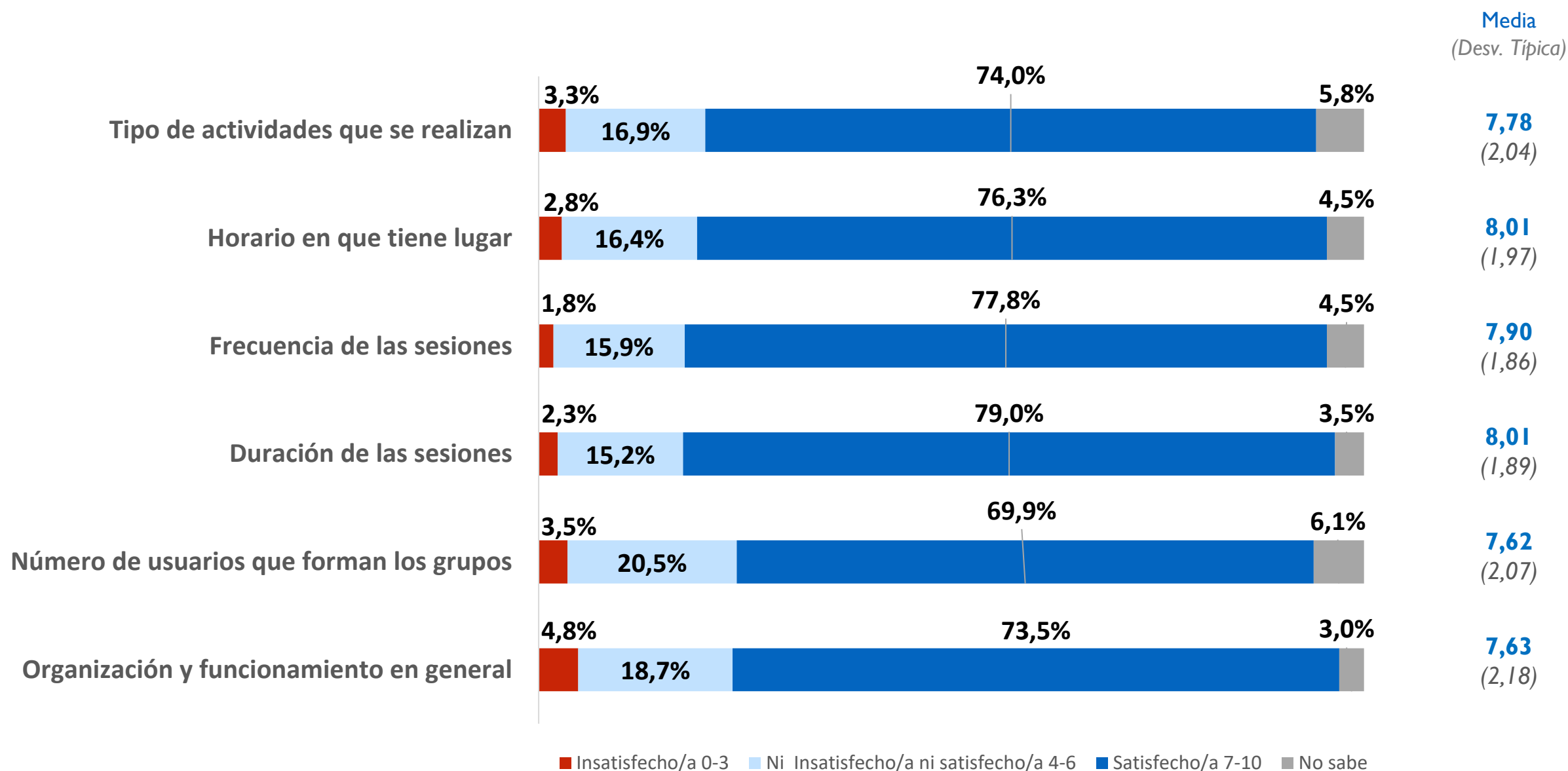
Organización y prestación.

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



Prestación del servicio (I).

P.11.1 a P.11.6– Satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del servicio de Fisioterapia Preventiva.



B: 396

Prestación del servicio(II).

P.11.1 a P.11.6 - Evolución (% satisfechos/as de 7 a 10).

	2015	2017	2022	2023	2025
11.1- Tipo de actividades que se realizan	91,2%	86,2%	76,8%	89,6%	74,0%
11.2- Horario en que tiene lugar	91,7%	87,1%	73,3%	84,5%	76,3%
11.3- Frecuencia de las sesiones	83,7%	86%	72,8%	88,6%	77,8%
11.4- Duración de las sesiones	90,9%	87,8%	75,1%	89,8%	79,0%
11.5- Número de usuarios que forman los grupos	84,3%	84,2%	66,6%	81,2%	69,9%
11.6- Organización y funcionamiento en general	90,3%	87%	75,9%	88,7%	73,5%



Prestación del servicio (III).

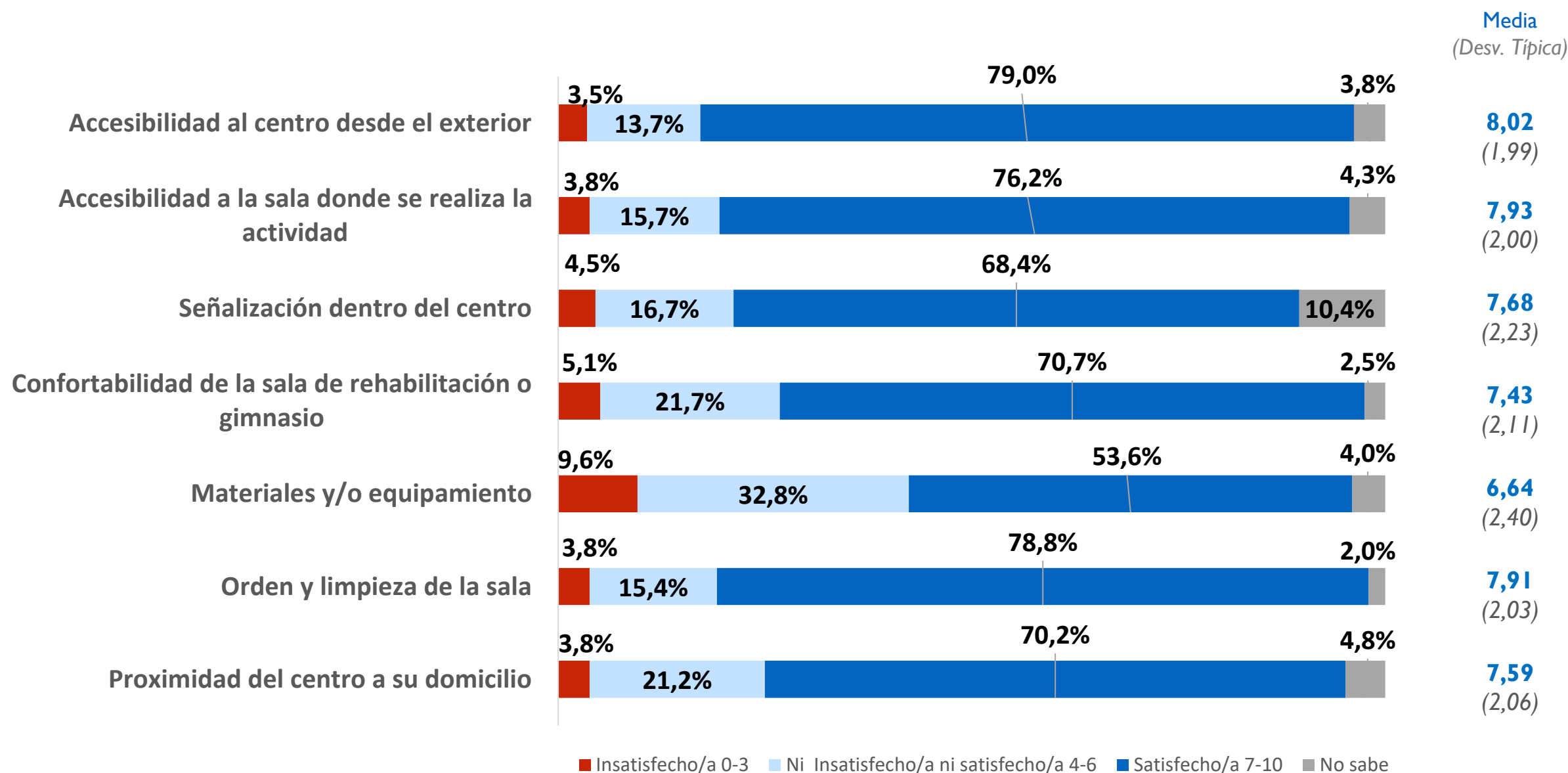
P.11.1 a P.11.6 - Evolución (valores medios).

	2015	2017	2022	2023	2025
11.1- Tipo de actividades que se realizan	8,44	8,55	8,39	8,45	7,78
11.2- Horario en que tiene lugar	8,43	8,67	8,06	8,4	8,01
11.3- Frecuencia de las sesiones	8	8,52	8,21	8,39	7,90
11.4- Duración de las sesiones	8,33	8,65	8,24	8,49	8,01
11.5- Número de usuarios que forman los grupos	7,95	8,47	7,97	8,21	7,62
11.6- Organización y funcionamiento en general	8,34	8,68	8,32	8,52	7,63



Equipamiento e instalaciones (I).

P.12.1 a 12.7- Satisfacción con aspectos relacionados con el equipamiento e instalaciones donde recibe el servicio de Fisioterapia Preventiva.



B: 396

Equipamiento e instalaciones (II).

P.12.1 a 12.7- Evolución (% satisfechos/as de 7 a 10).

	2015	2017	2022	2023	2025
12.1- Accesibilidad al centro desde el exterior	-	-	83,2%	90,2%	79,0%
12.2- Accesibilidad a la sala donde se realiza la actividad	-	-	82,5%	89,4%	76,2%
12.3- Señalización dentro del centro	-	-	77,9%	91,8%	68,4%
12.4- Confortabilidad de la sala de rehabilitación o gimnasio	-	76,9	75,3%	86,3%	70,7%
12.5- Materiales y/o equipamiento	-	62,1	58,6%	73,5%	53,6%
12.6- Orden y limpieza de la sala	90,8%	82,7	81,1%	89,9%	78,8%
12.7- Proximidad del centro a su domicilio	90,5	86	71,6%	83,4%	70,2%

Equipamiento e instalaciones (III).

P.12.1 a 12.7 - Evolución (valores medios).

	2015	2017	2022	2023	2025
12.1- Accesibilidad al centro desde el exterior	-	-	8,55	8,6	8,02
12.2- Accesibilidad a la sala donde se realiza la actividad	-	-	8,46	8,62	7,93
12.3- Señalización dentro del centro	-	-	8,39	8,57	7,68
12.4- Confortabilidad de la sala de rehabilitación o gimnasio	-	7,89	8,27	8,34	7,43
12.5- Materiales y/o equipamiento	-	7,22	7,51	7,7	6,64
12.6- Orden y limpieza de la sala	8,44	8,3	8,56	8,63	7,91
12.7- Proximidad del centro a su domicilio	8,41	8,56	8,24	8,4	7,59



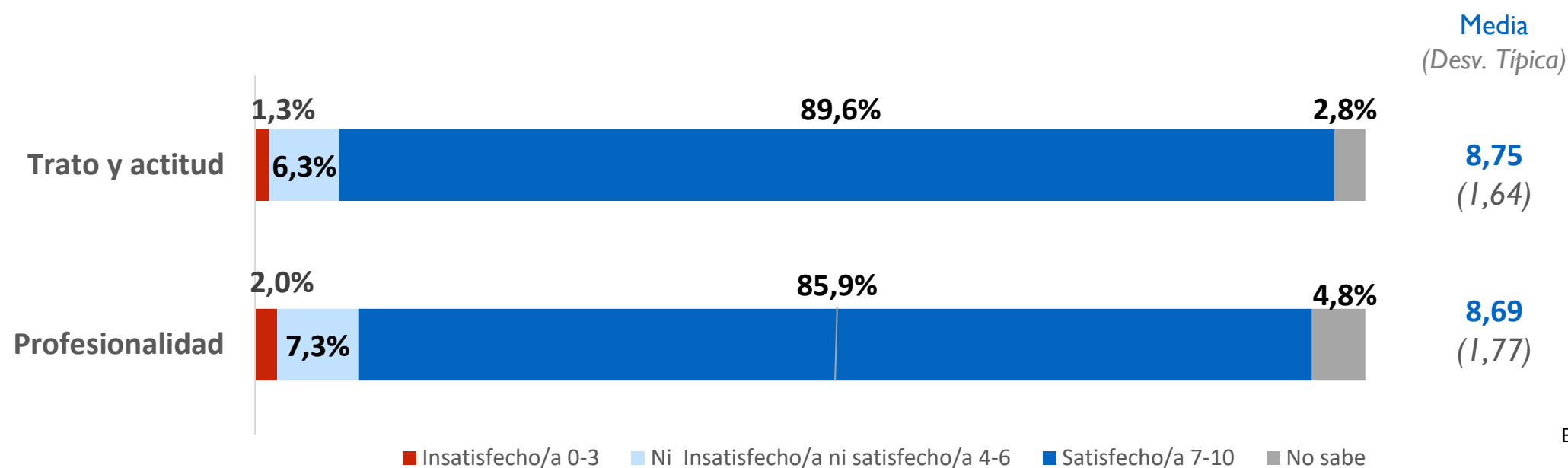
Equipo de profesionales.

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



Profesionales.

P.13.1 a P.13.2– Satisfacción con aspectos relativos a los/as fisioterapeutas que prestan el servicio.



	2015	2017	2022	2023	2025
13.1. Trato y actitud: % 7-10	98,1%	94,5%	94,7%	96,8%	89,6%
13.1. Trato y actitud: Media	9,17	9,25	9,45	9,32	8,75





Relación calidad - precio.

Conocimiento y precepción del coste del servicio.

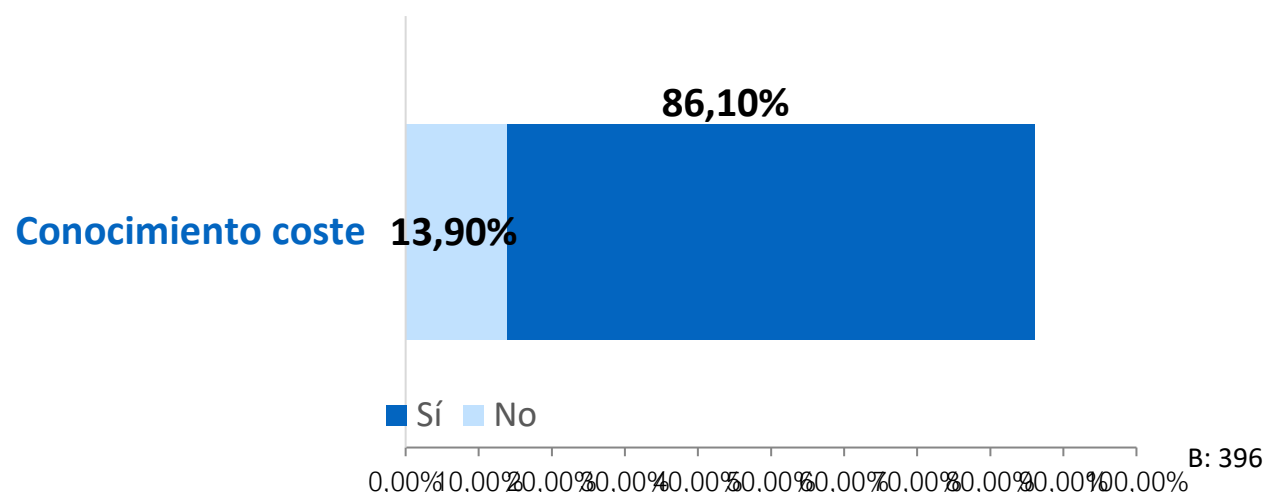


Relación calidad – precio.

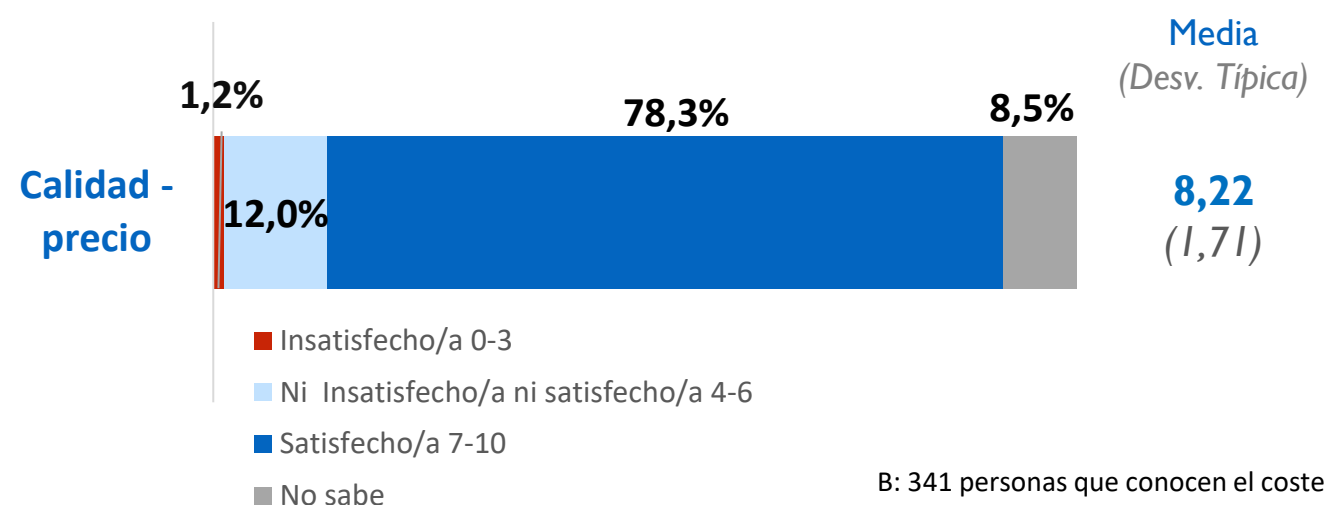
P.14- ¿Conoce usted el coste del servicio?

P.15- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

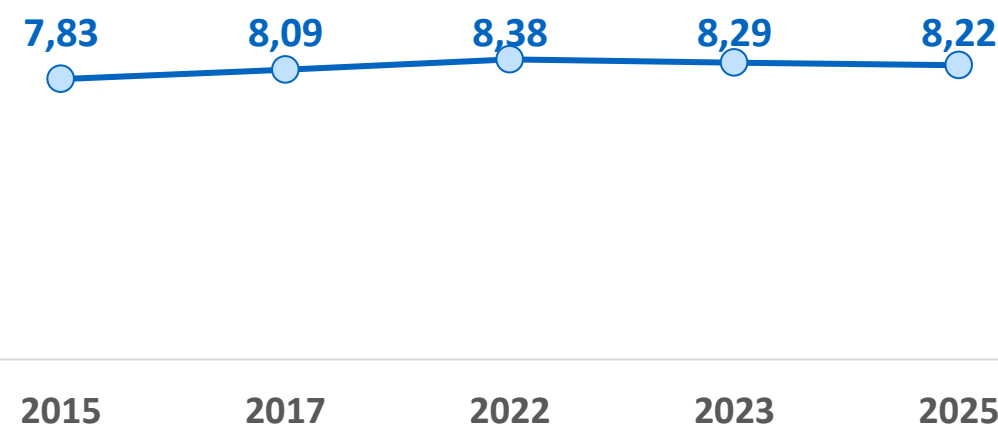
Conocimiento del coste.



Valoración calidad - precio.



	2015	2017	2022	2023	2025
% de personas que conocen el coste	93,6%	87%	81,1%	73,5%	86,1%
Media	7,83	8,09	8,38	8,29	8,22
% de valoraciones 7-10	78,2%	78,7%	76,2%	84,4%	78,3%





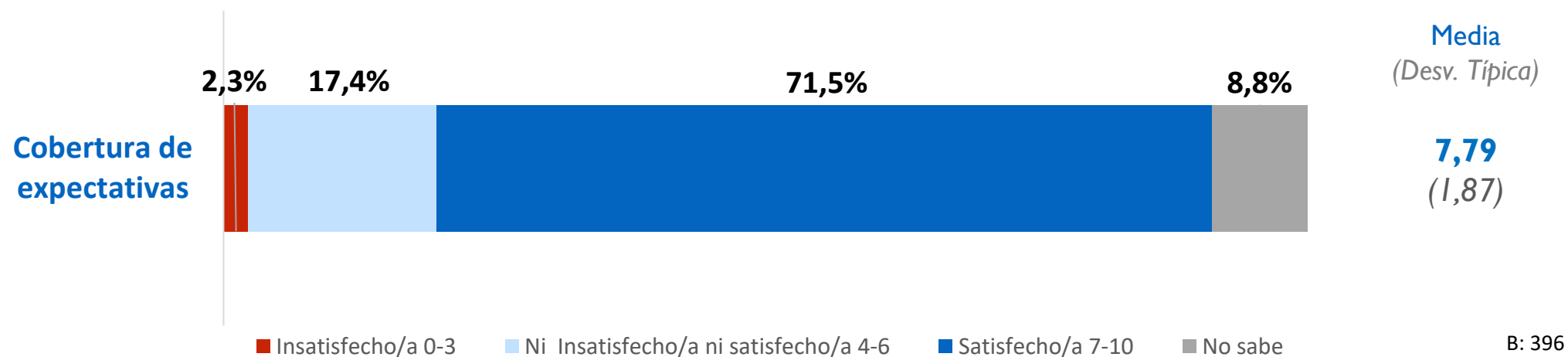
Valoración global del servicio.

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

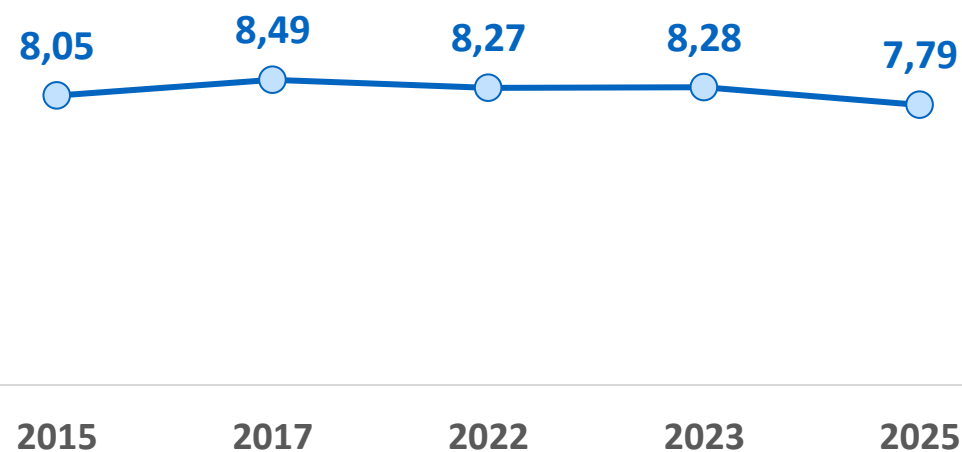


Evolución y expectativas.

P.16- Respecto a lo que usted esperaba del servicio, valore la cobertura de sus expectativas.

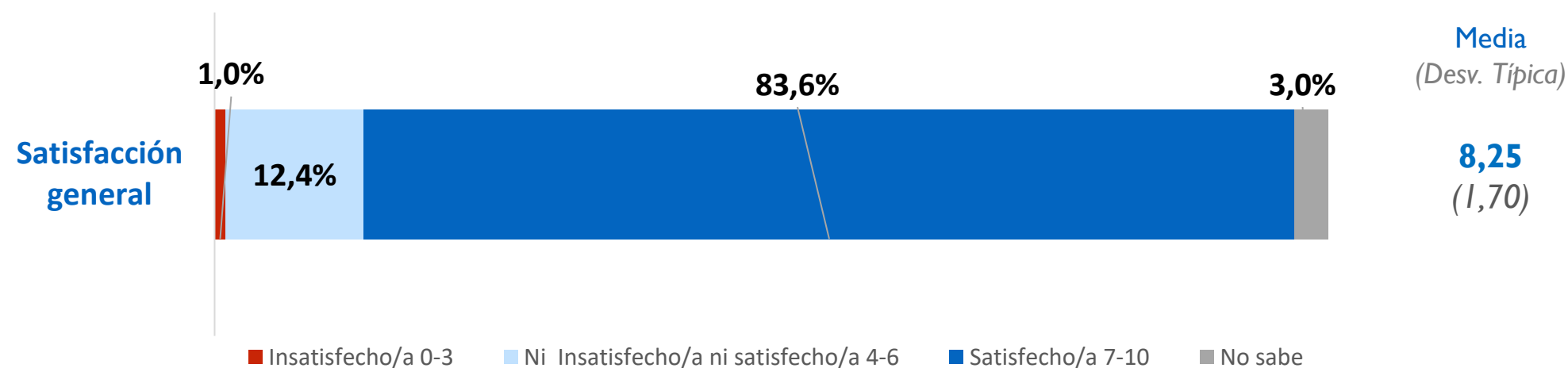


	2015	2017	2022	2023	2025
Media	8,05	8,49	8,27	8,28	7,79
% valoraciones 7-10	82,4%	83%	74%	74,6%	71,5%
Base	750	752	647	472	396

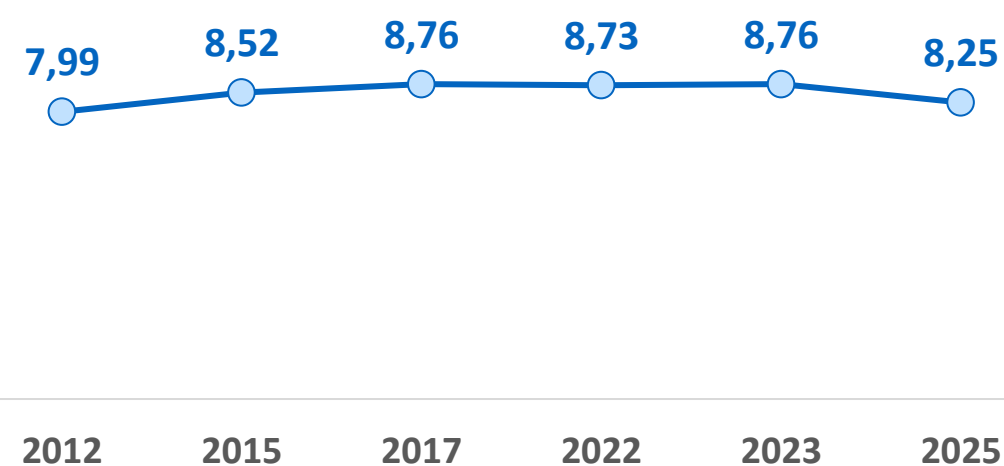


Valoración global.

P.17- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.



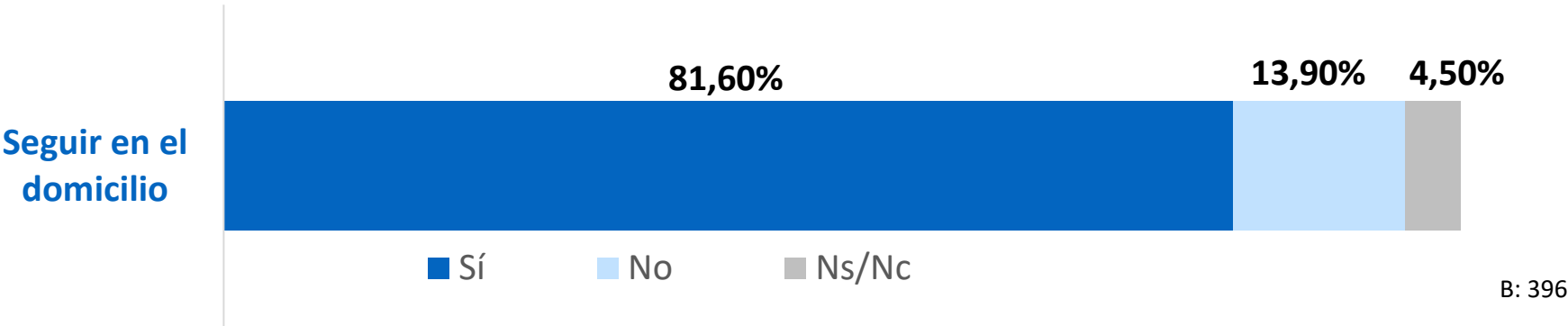
	2012	2015	2017	2022	2023	2025
Media	7,99	8,52	8,76	8,73	8,76	8,25
% valoraciones 7-10	89,7%	93,6%	89%	83,3%	91,5%	83,6%
Base	553	750	752	647	472	396





Continuidad en el domicilio.

P.18- ¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



	2015	2017	2022	2023	2025
% seguir en el domicilio	85,7%	79%	81,9%	82,2%	81,6%
Base	750	752	647	472	396



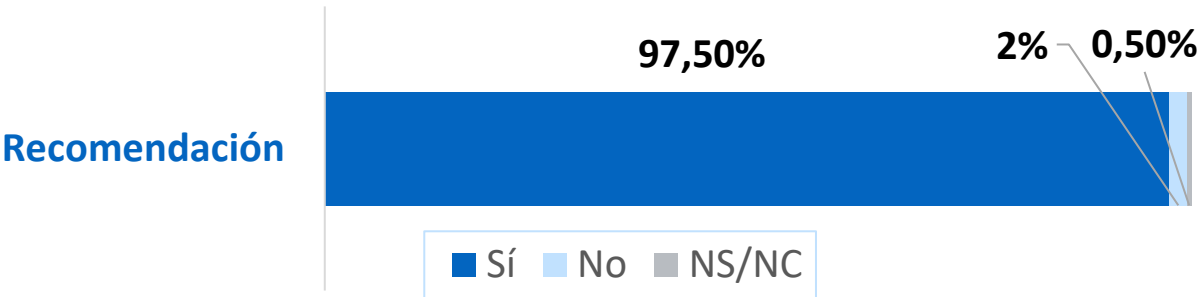


Fidelidad.

P.20- ¿Recomendaría usted este servicio?

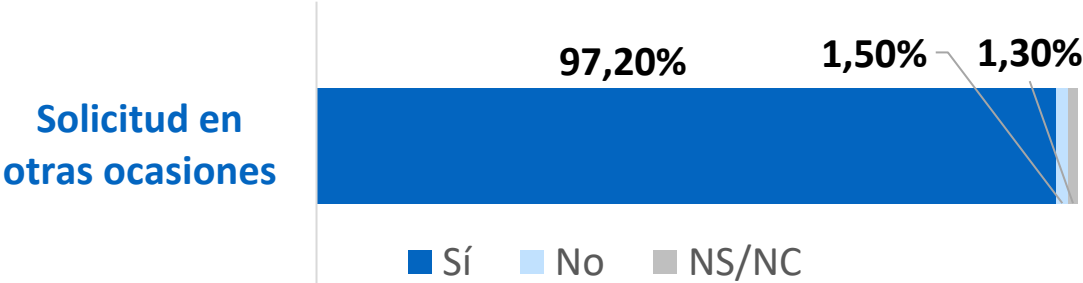
P.19- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuera posible?

Recomendación a otras personas.



B: 396

Solicitud del servicio en otras ocasiones.

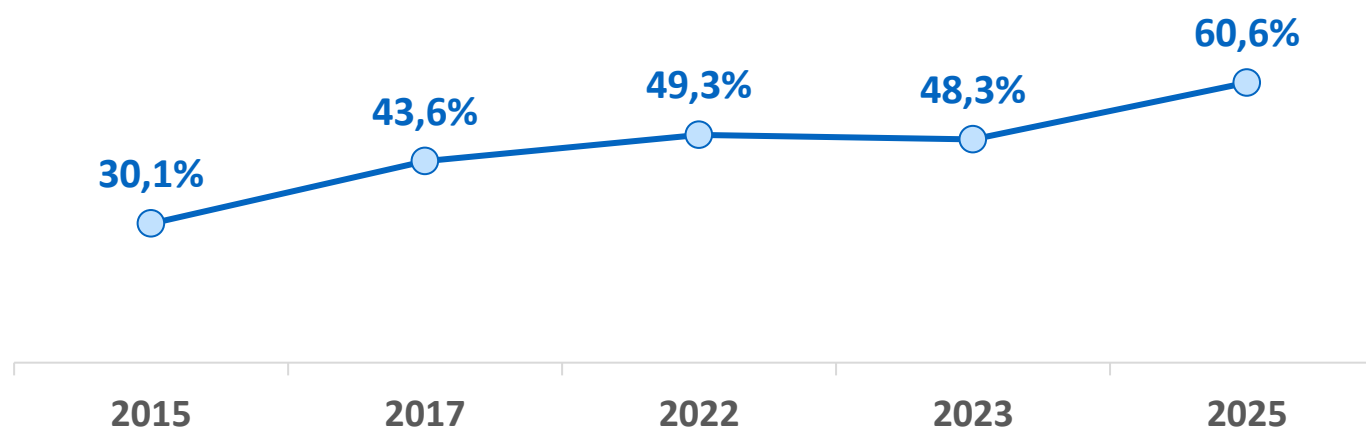


B: 396

	2015	2017	2022	2023	2025
% recomendación	97,3%	97,6%	99,5%	99,4%	97,5%
% solicitud en otras ocasiones	97,5%	97,6%	98,8%	99,6%	97,2%
Base	750	752	647	472	396

Sugerencias (I).

P. 21- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el Servicio de Fisioterapia Preventiva del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)



	2015	2017	2022	2023	2025
% de "Sí"	30,1%	43,6%	49,3%	48,3%	60,6%
Base	750	752	647	472	396



Sugerencias (II).

P.22- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).



B: 240





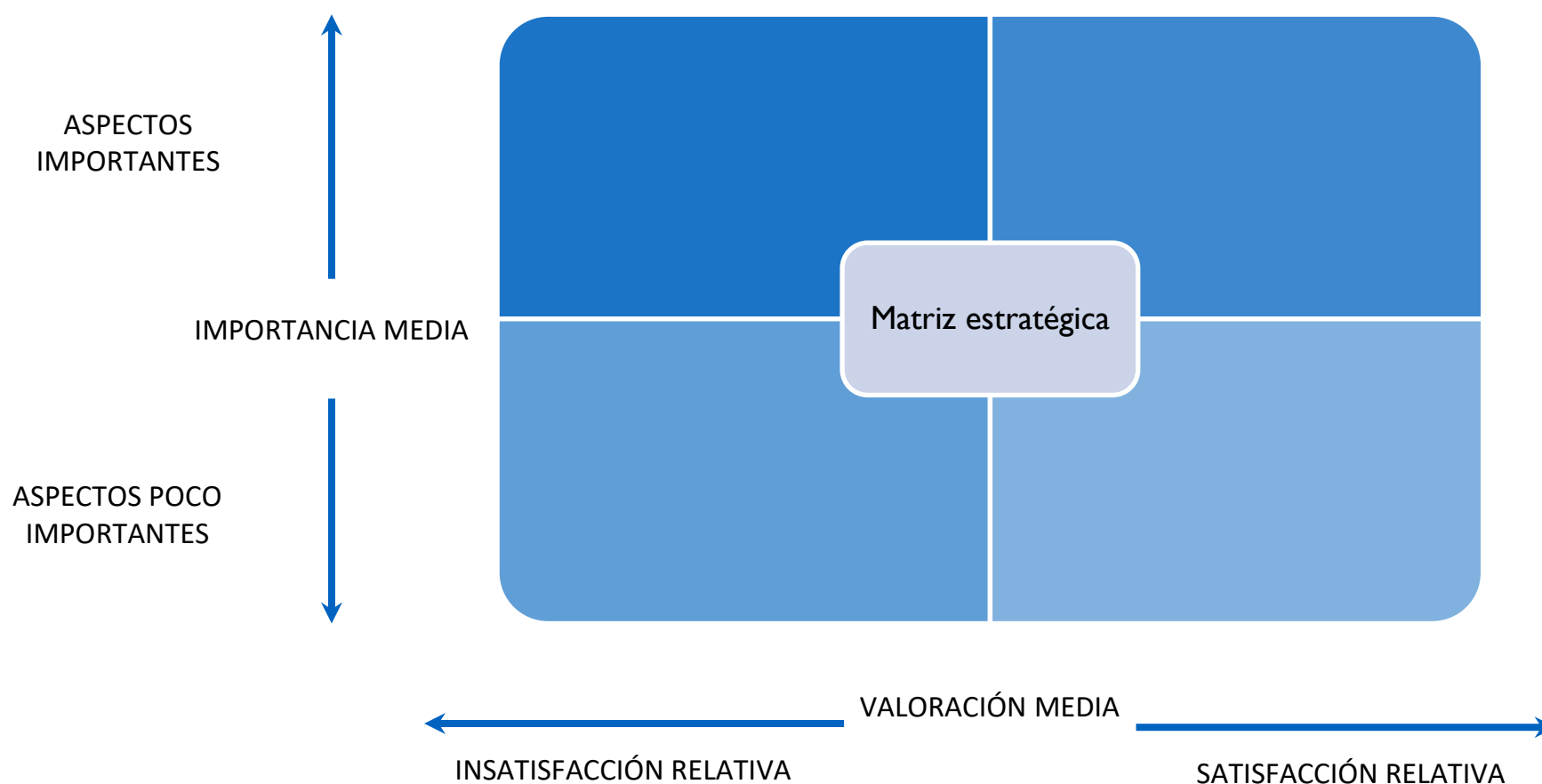
Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



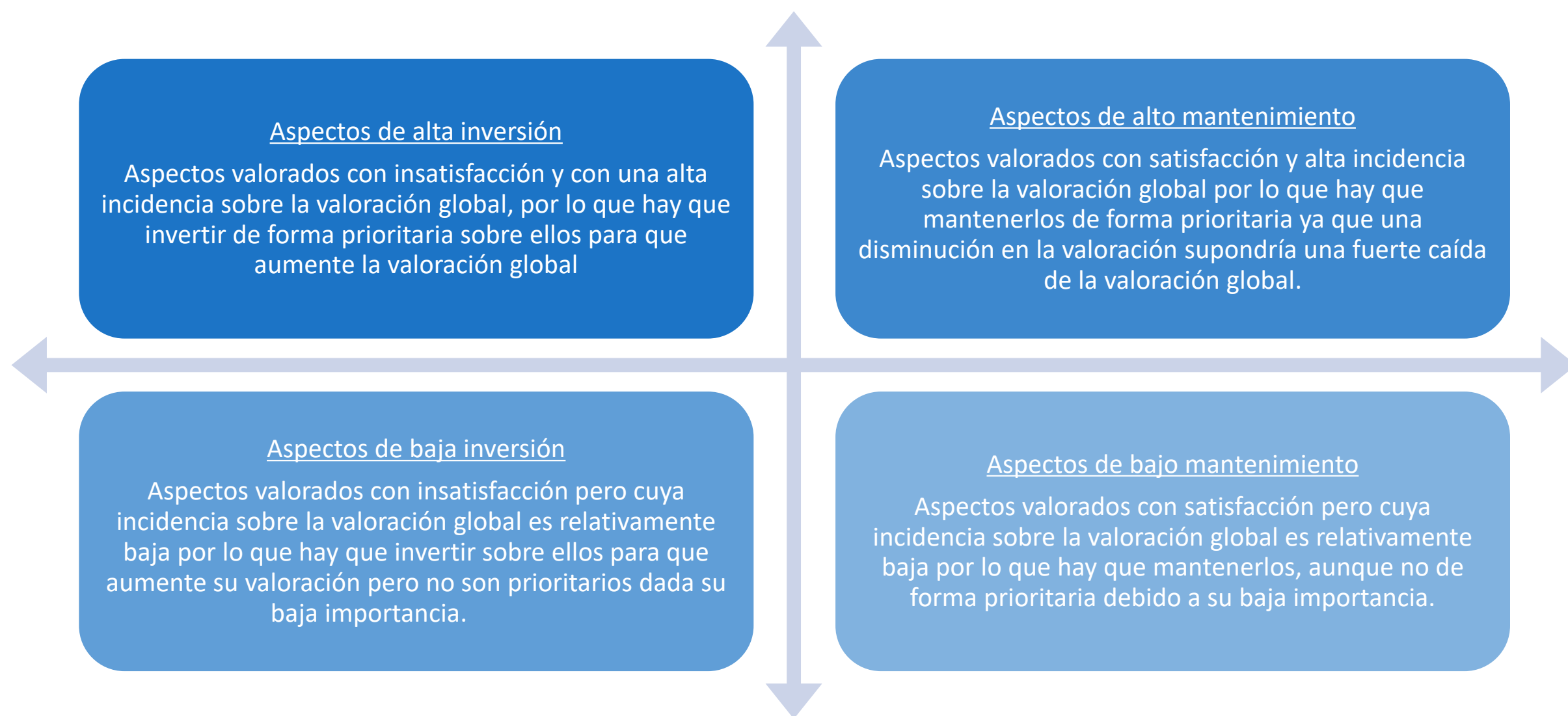
Matriz de actuación (I).

- 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).

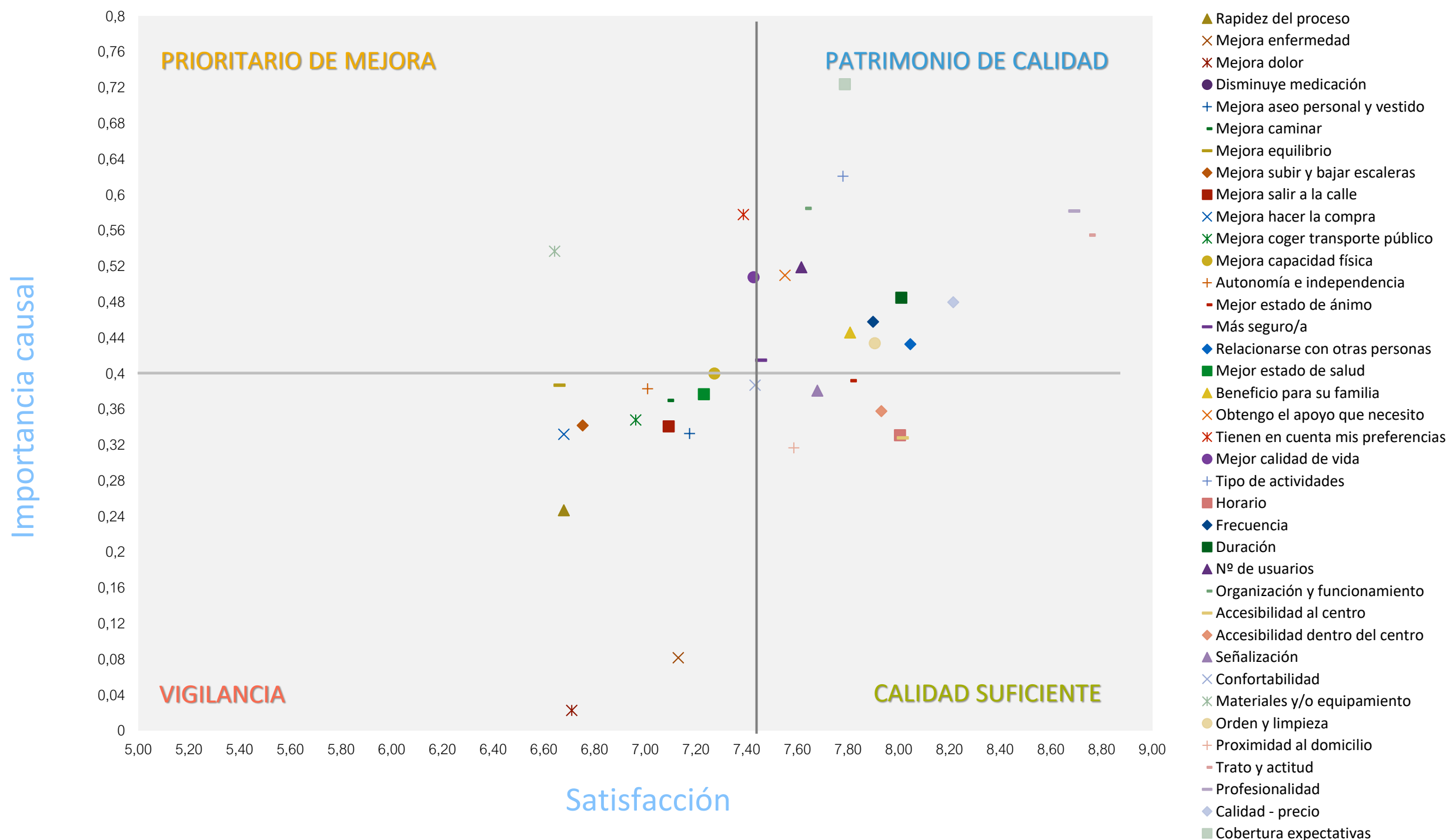
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





Matriz de actuación (III).

Resultados 2025:



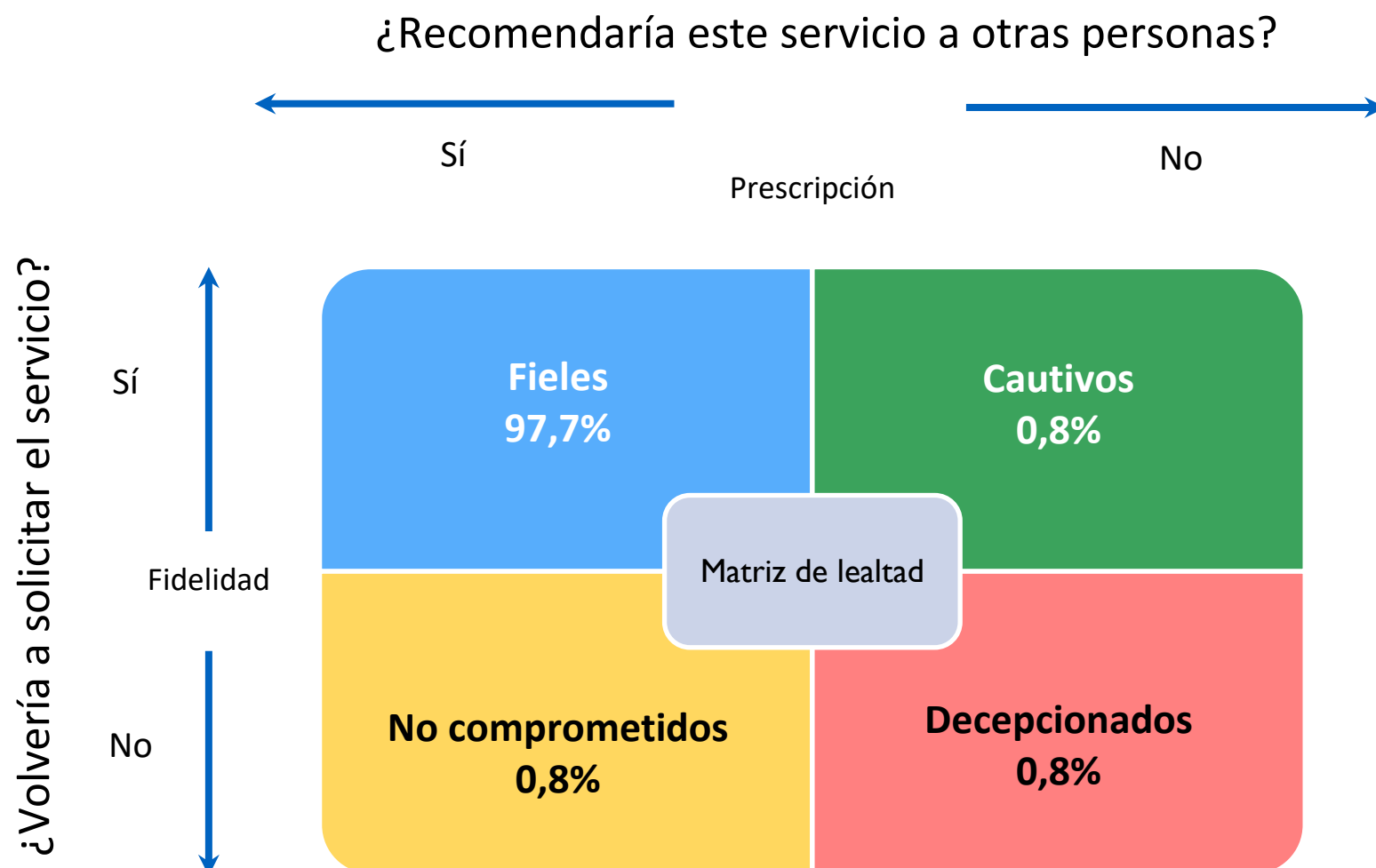


Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.



Lealtad.



Fieles: recomendarían y volverían a solicitar el servicio.

Cautivos: Volverían a solicitar el servicio, pero no se lo recomendarían a otras personas.

No comprometidos: No volverían a solicitar el servicio, pero lo recomendarían a otras personas.

Decepcionados: No volverían a solicitar el servicio y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

B: 469 (Excluidos Ns/Nc)



Datos de clasificación.

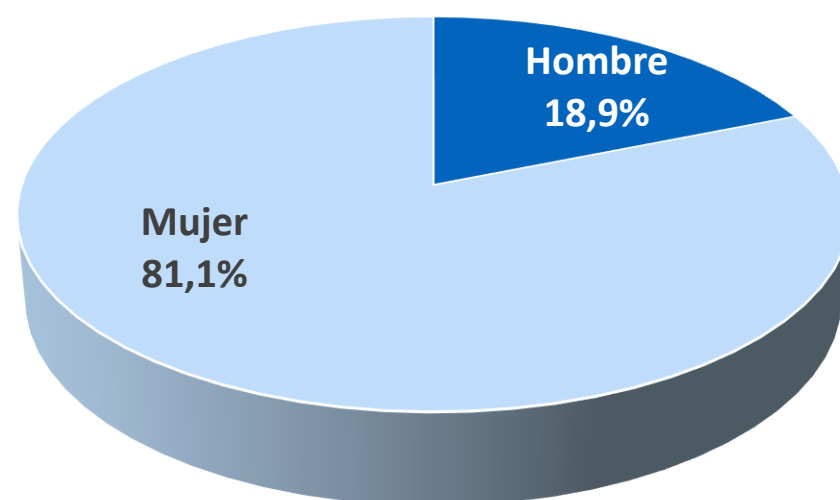
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



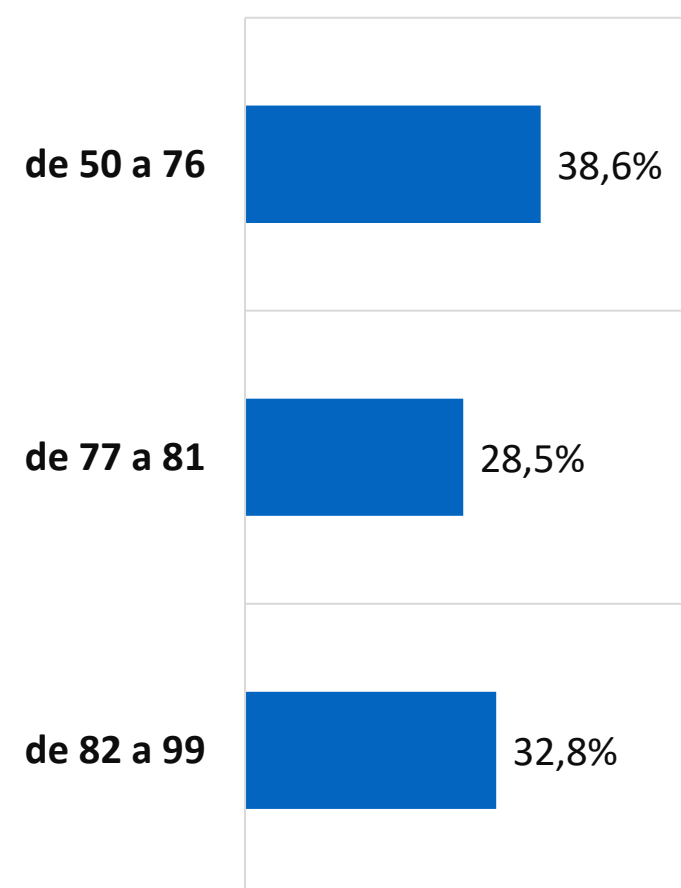
Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo



Rango de edad



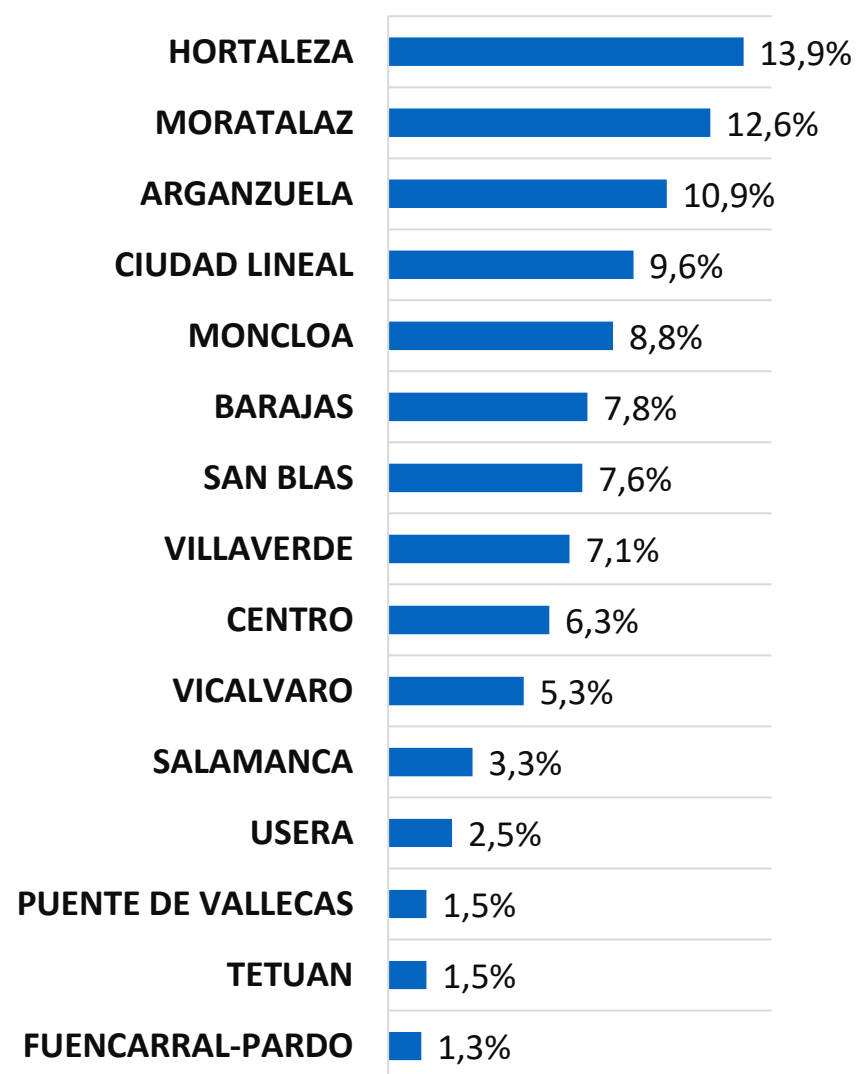
B: 396



Distrito y centro.

Distrito de residencia.

Distrito

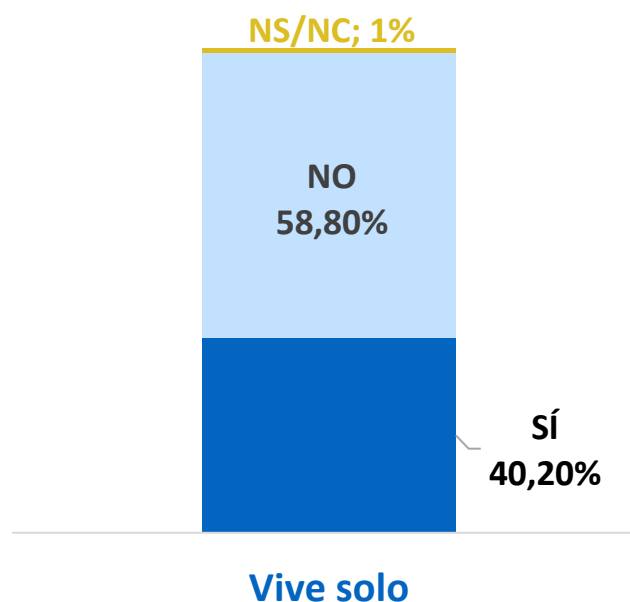


B: 472



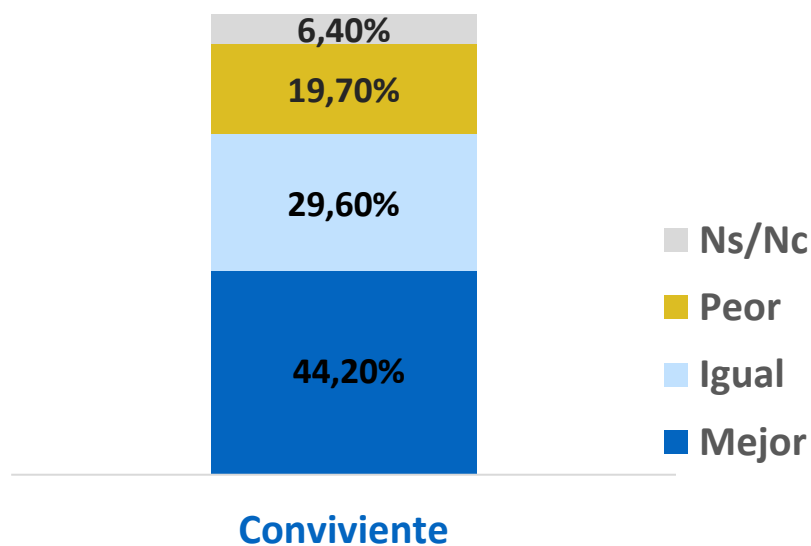
Personas usuarias o beneficiarias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?



B: 396

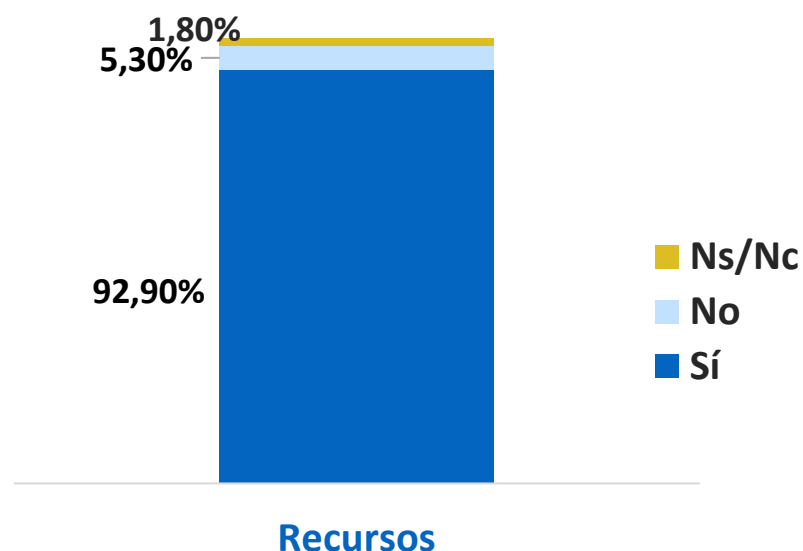
C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



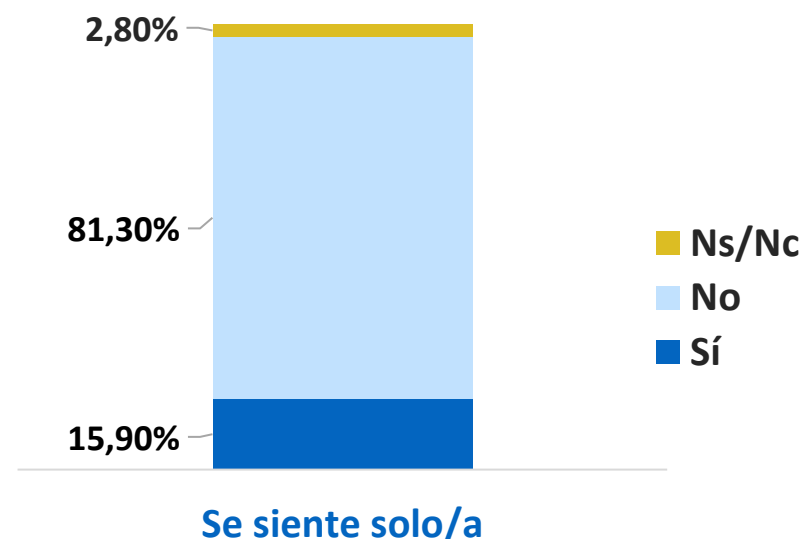
B: 233

Personas usuarias o beneficiarias (II).

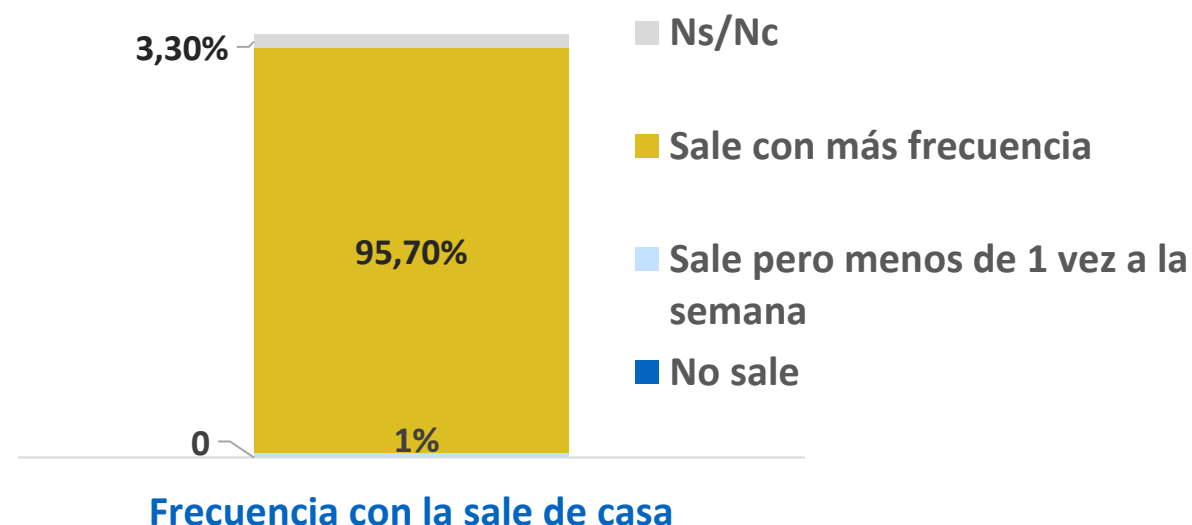
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



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



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

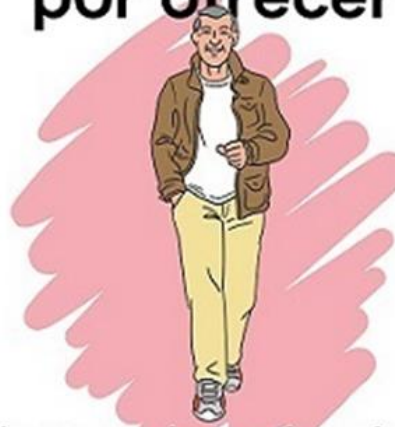


B: 396



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

