

**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 Lavandería Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del
Servicio de Lavandería Domiciliaria

Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales





Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto	6
3. Organización y prestación.....	10
4. Equipo de profesionales.....	15
5. Relación calidad-precio.....	17
6. Valoración global del servicio.....	19
7. Datos de clasificación.....	25





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Servicio de Lavandería Domiciliaria incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada con número de teléfono (N: 228).
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	81 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 8,73% (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:	1 al 20 diciembre de 2025.
AUTORÍA DEL INFORME:	More than research https://moretr.com/





Notoriedad.

Conocimiento del servicio e iniciativa en su solicitud.





Entidad.

P.0- ¿Qué entidad cree usted que gestiona el Servicio de Lavandería?



B: 81





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.

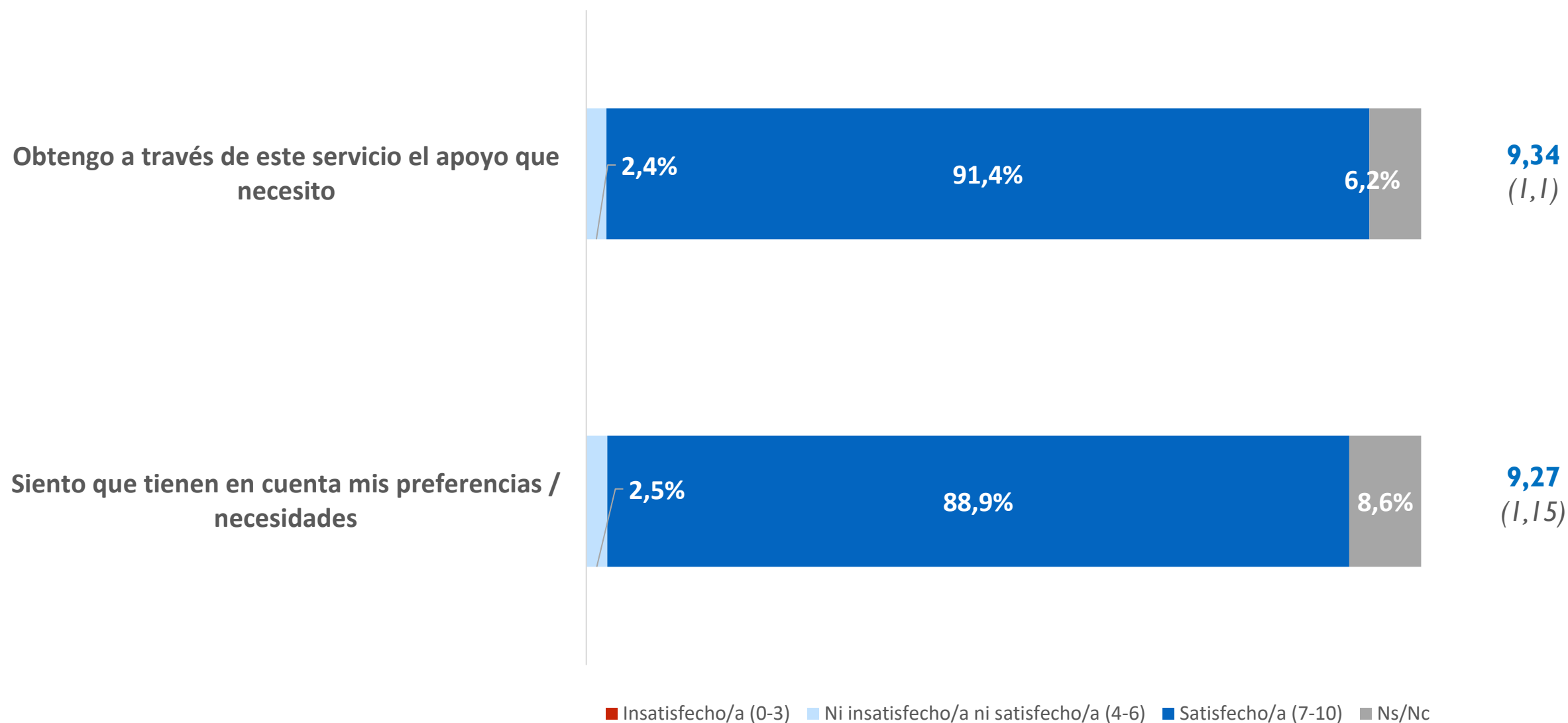




Influencia en personas usuarias.

P.1.- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.

Media
(Desv. Típica)



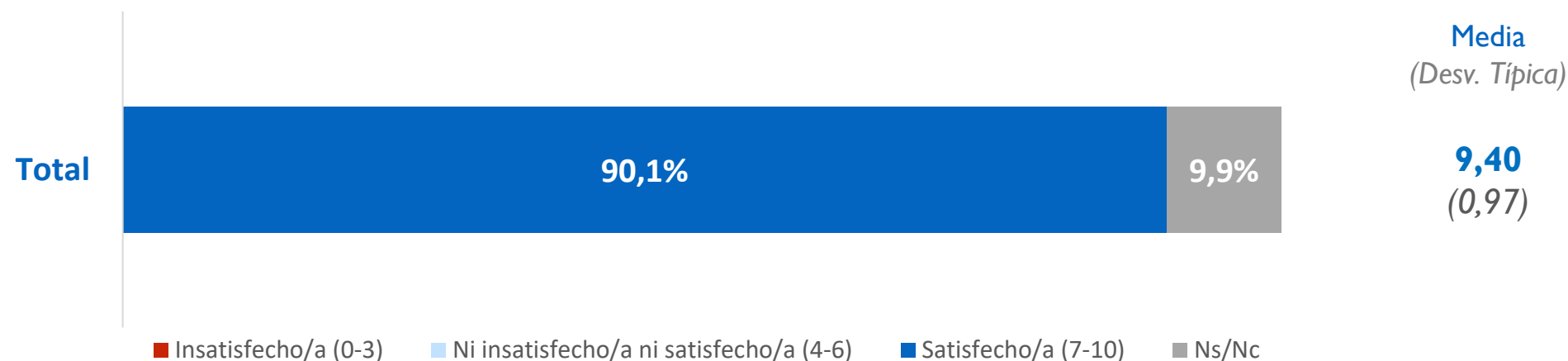
B: 81





Influencia en personas usuarias (III).

P.1.3- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?

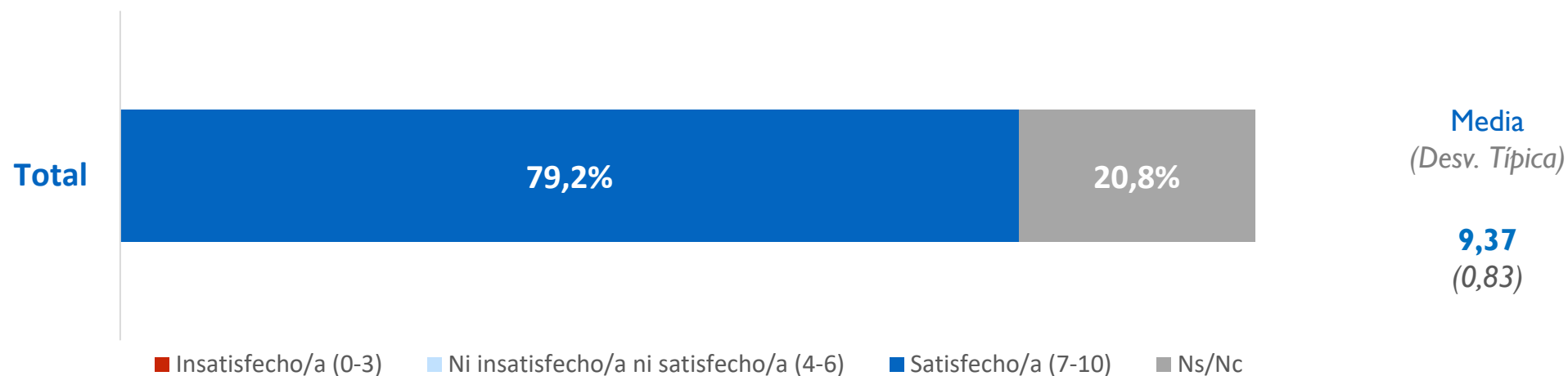


B: 81



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: 81



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 Lavandería Domiciliaria.



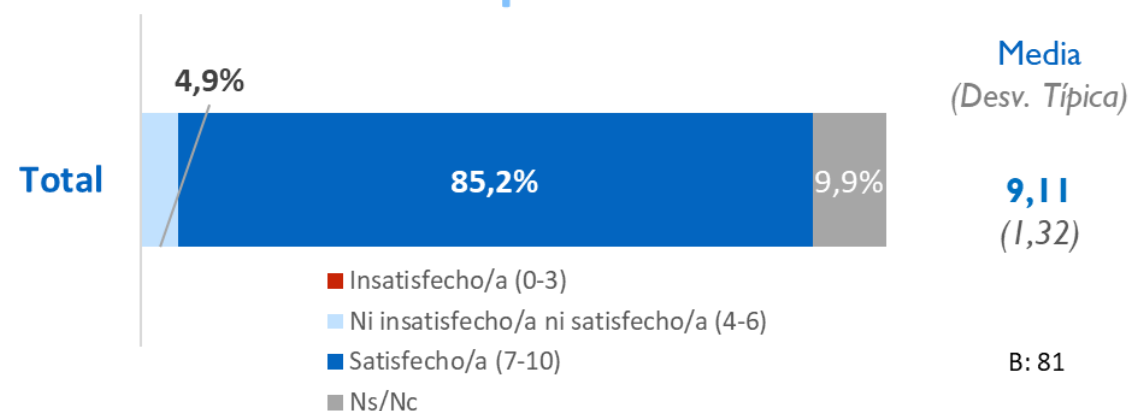
Información.

P.4- ¿Qué opinión le merece la información que recibe sobre el servicio?

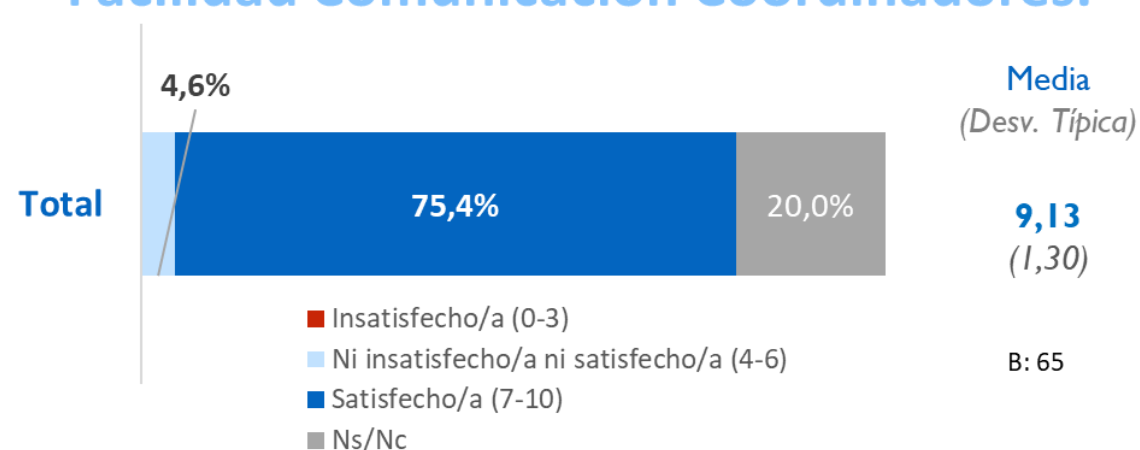
P.5- ¿Tiene el número de teléfono en el que contactar con el coordinador de la entidad que gestiona el servicio?

P.6- ¿Cómo valora la facilidad de comunicación telefónica con los coordinadores ante incidencias?

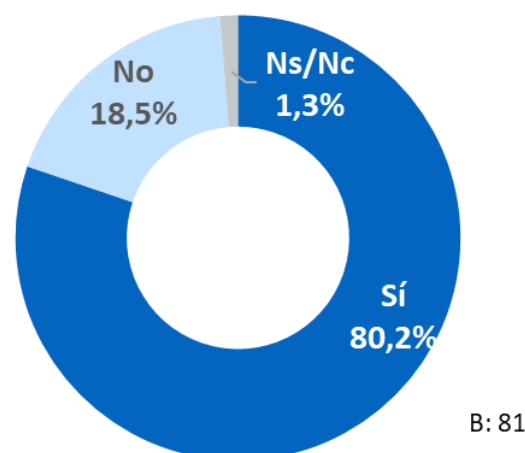
Información que recibe.



Facilidad Comunicación Coordinadores.

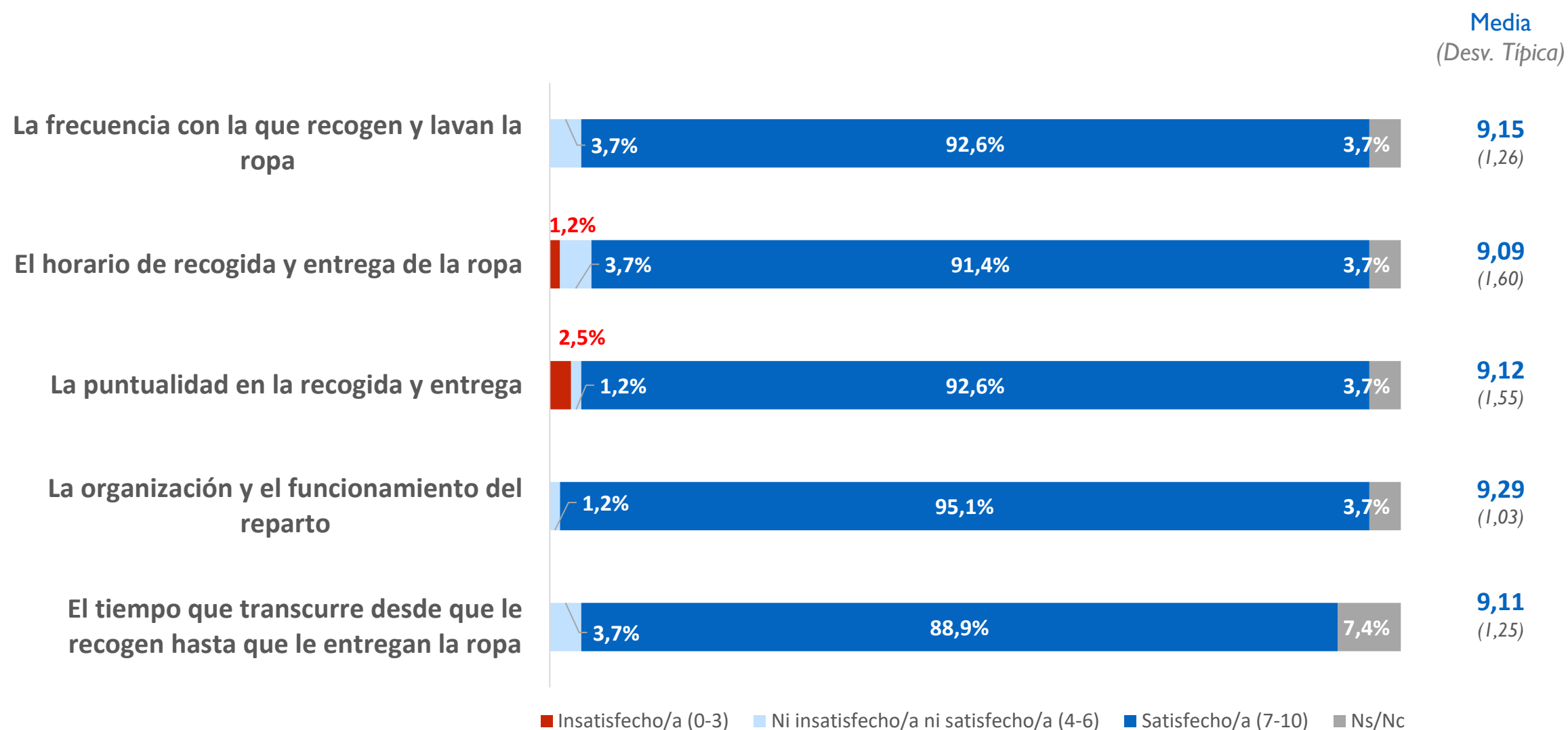


Conocimiento del nº de teléfono.



Recogida y entrega de la ropa.

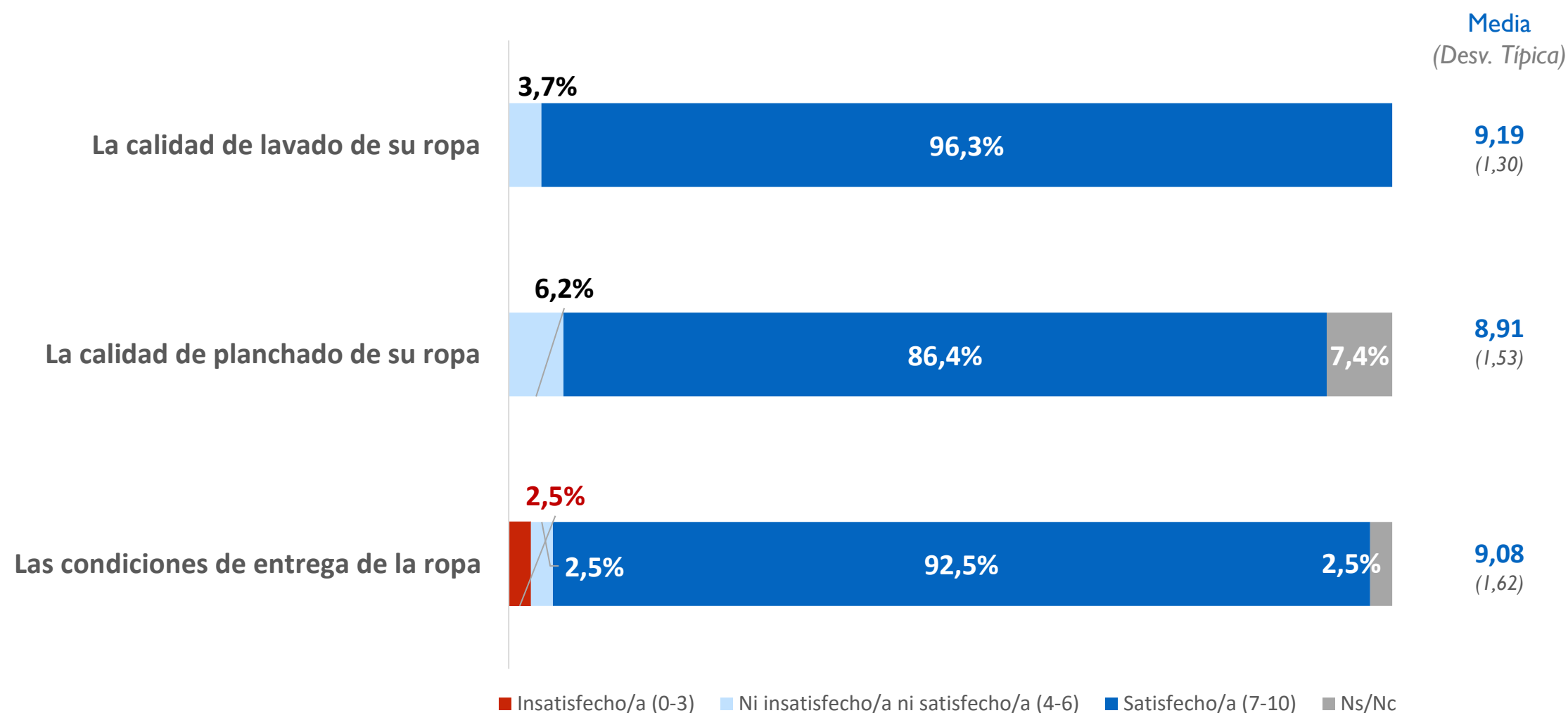
P.7.1 a 7.5 – Valoración del modo en que se recoge y entrega la ropa.



B: 81

Calidad del servicio prestado.

P.8.1 a 8.3 – Valoración de diferentes aspectos relacionados con la calidad del servicio prestado.

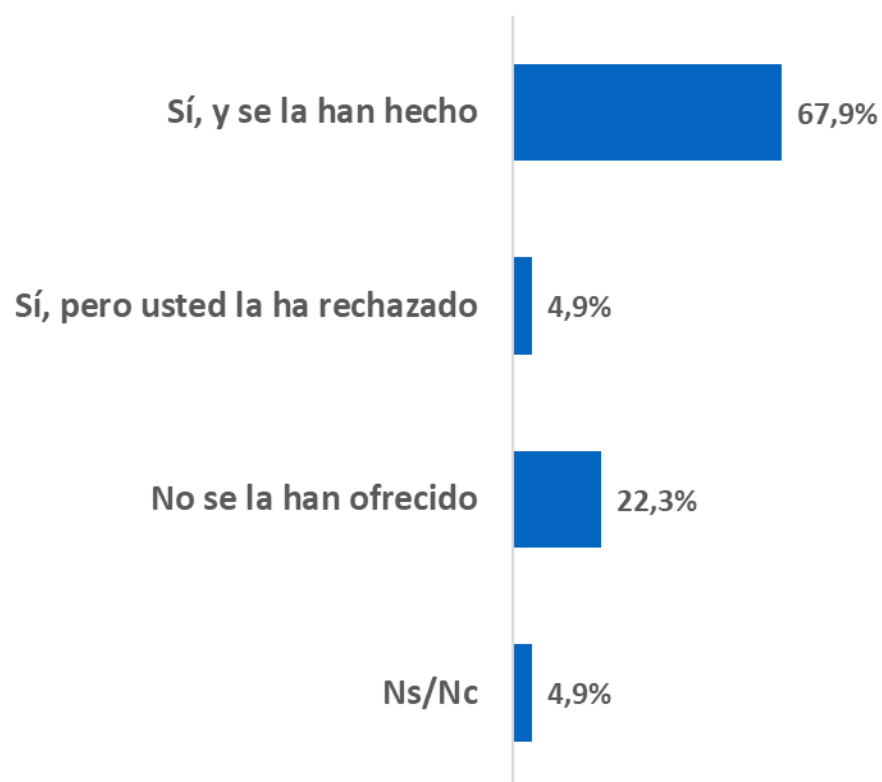


B: 81

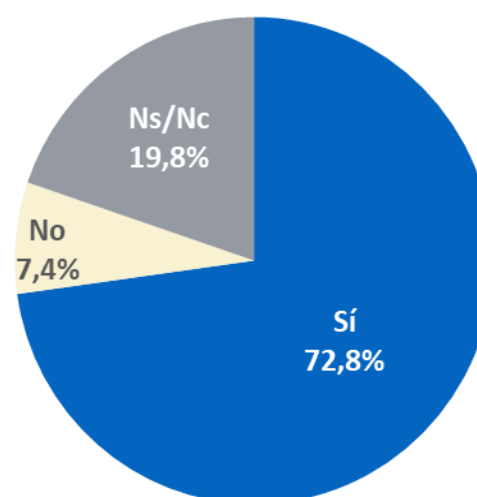
Prestación del servicio.

P.9- ¿Le han ofrecido la realización una vez al año de una limpieza de cortinas, visillos, edredones y fundas de sofá sin coste?; P.11- ¿La persona que va a su domicilio va uniformada e identificada de manera que se reconoce que pertenece al Ayuntamiento de Madrid?; P.12- ¿En alguna ocasión ha acudido a su domicilio un repartidor al que no conociera sin que le avisaran previamente del cambio?

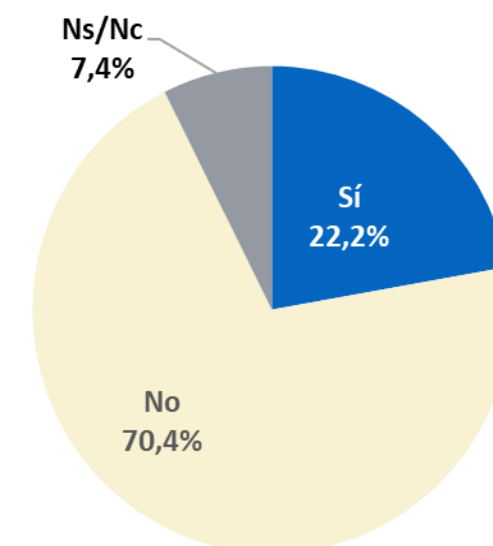
Limpieza de cortinas, etc.



Identificación repartidores/as.



Cambio repartidores/as.



B: 81



Equipo de profesionales.

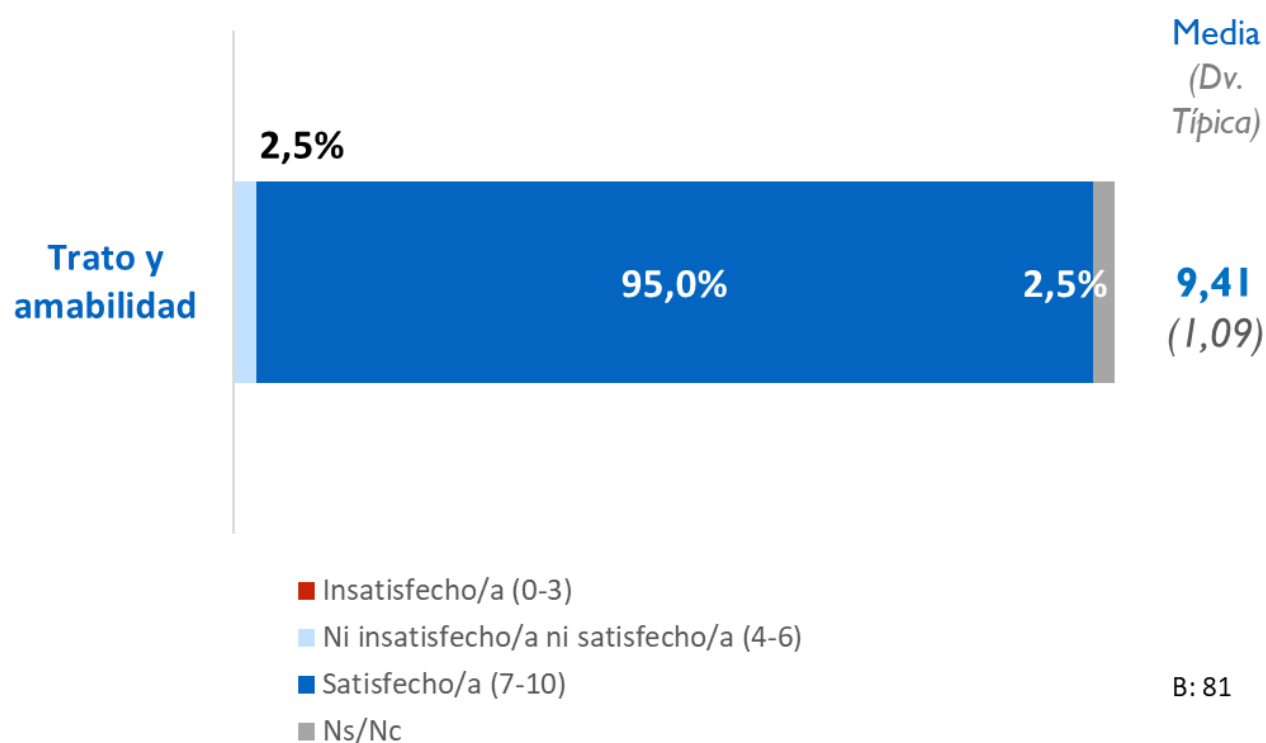
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.



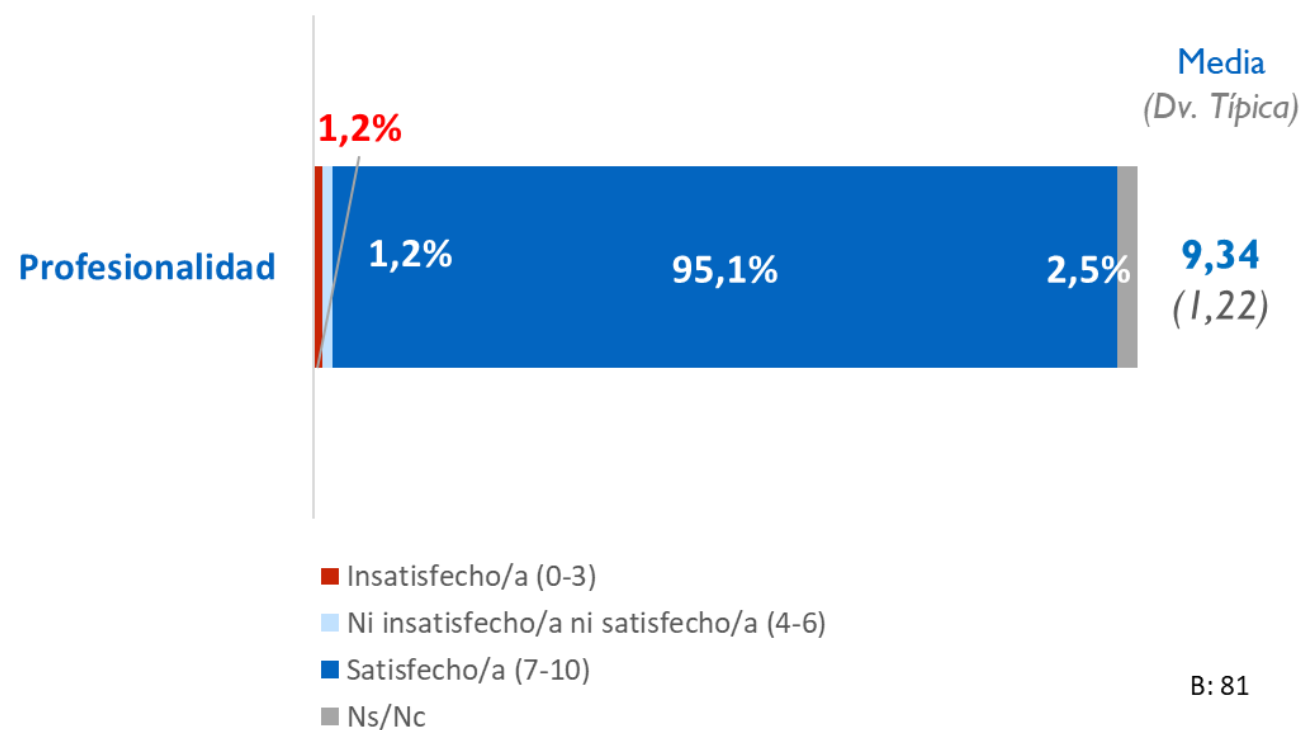
Profesionales.

P. 10- Valoración del grado de satisfacción con el trato y amabilidad dispensada y la profesionalidad de los/as profesionales del servicio de lavandería con los que tiene contacto.

Trato y amabilidad.



Profesionalidad.





Relación calidad - precio.

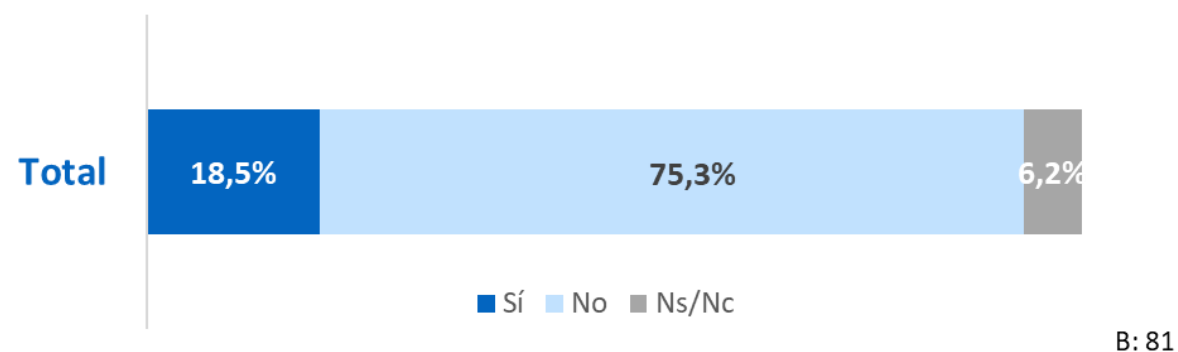
Conocimiento y precepción del coste del servicio.



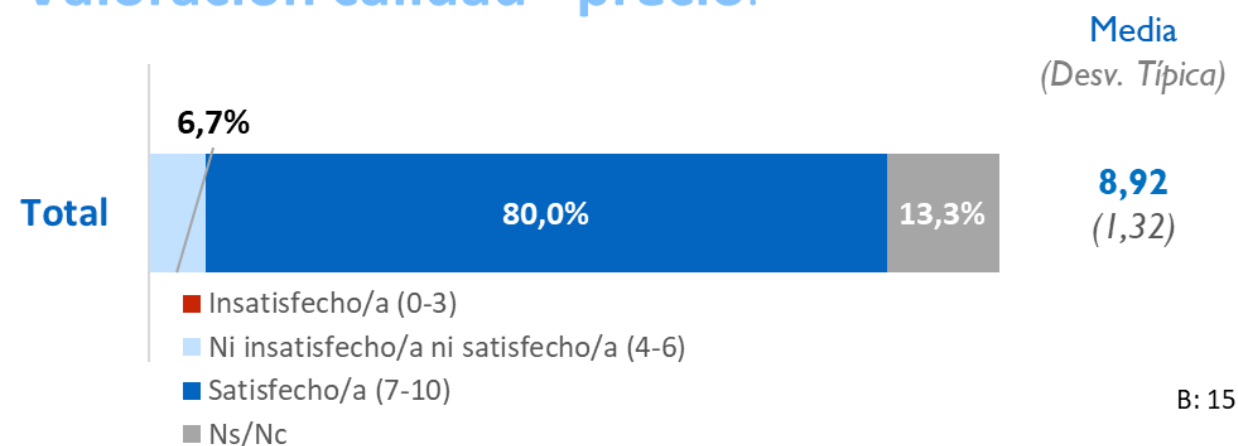
Relación calidad y precio.

P.13- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Lavandería?
P.13b- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

Conocimiento del coste.



Valoración calidad - precio.





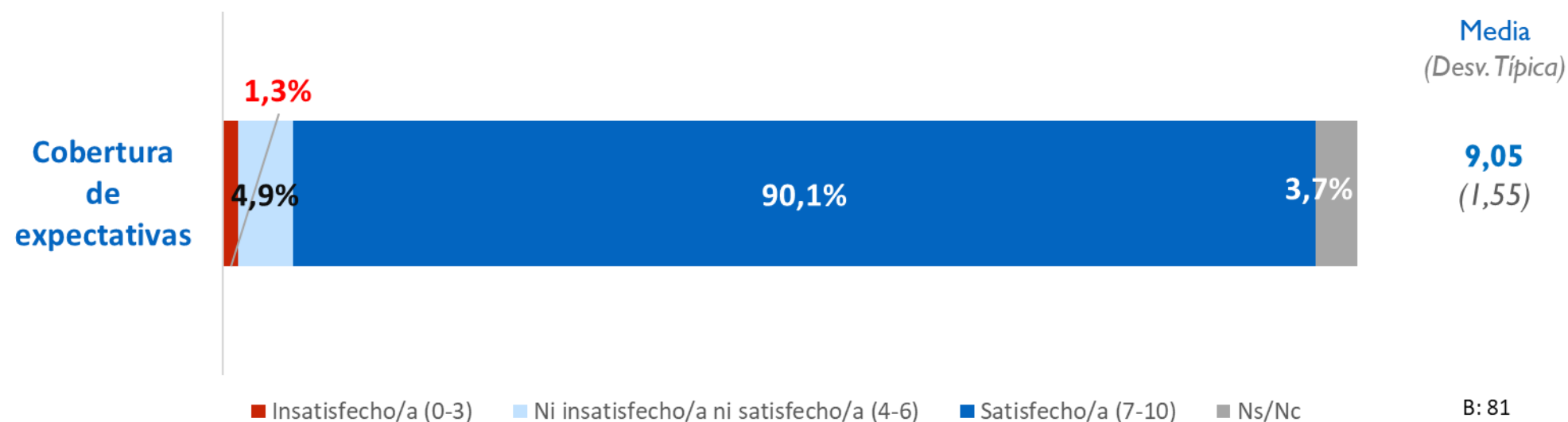
Valoración global del servicio.

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



Expectativas.

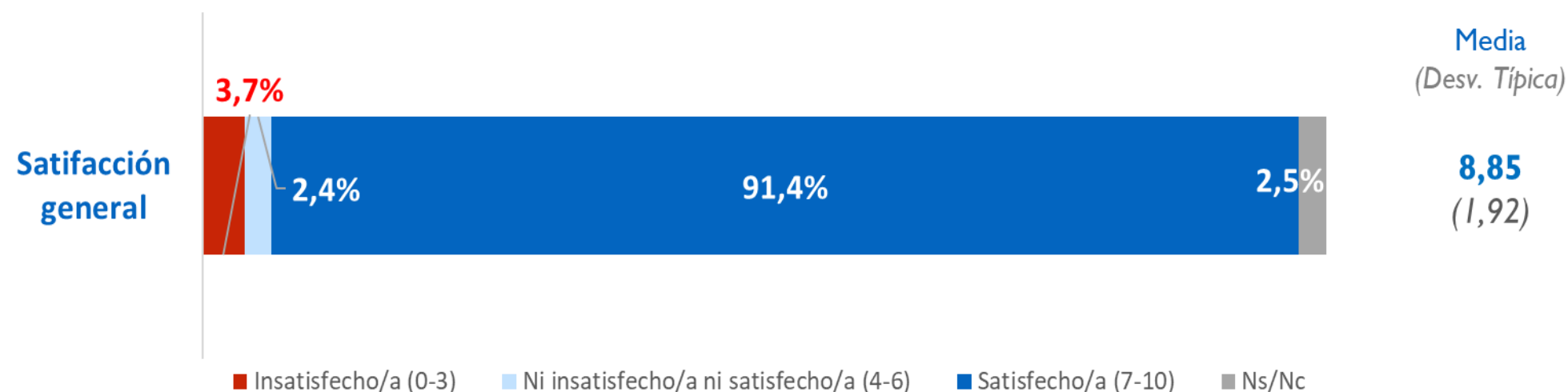
P.14- Respecto a lo que usted esperaba del Servicio de Lavandería, valórelo con una escala de 0 a 10.





Valoración global.

P.15- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore su satisfacción global con este servicio.



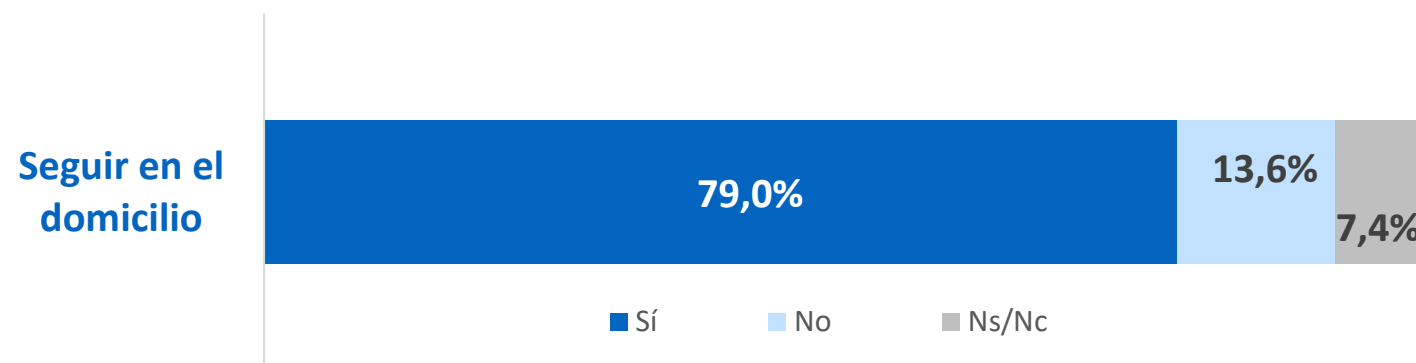
B: 81





Continuidad en el domicilio.

P.16- ¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



B: 81



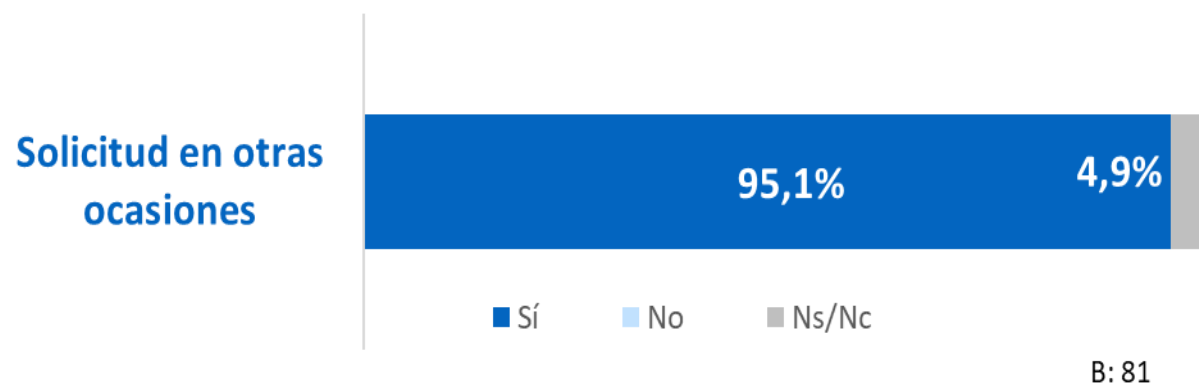


Fidelidad.

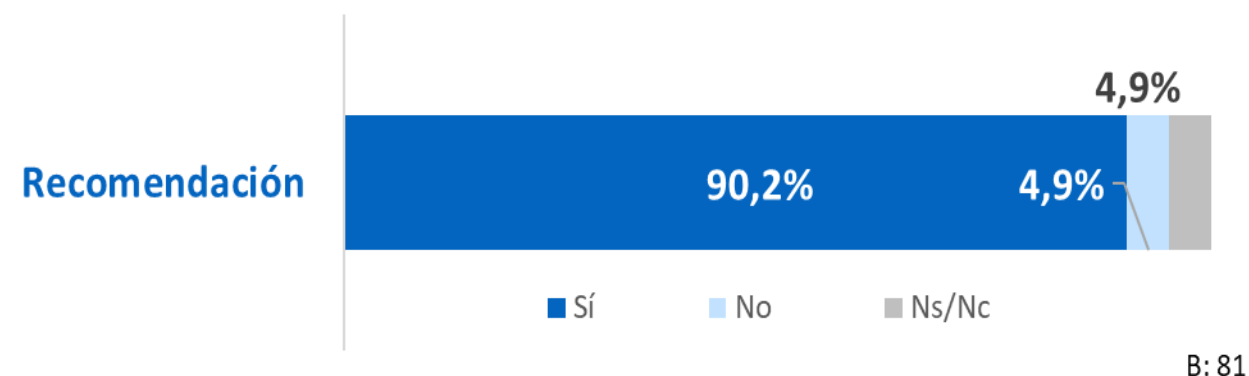
P.17- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuera posible?

P.18- ¿Recomendaría usted este servicio?

Solicitud del servicio en otras ocasiones.



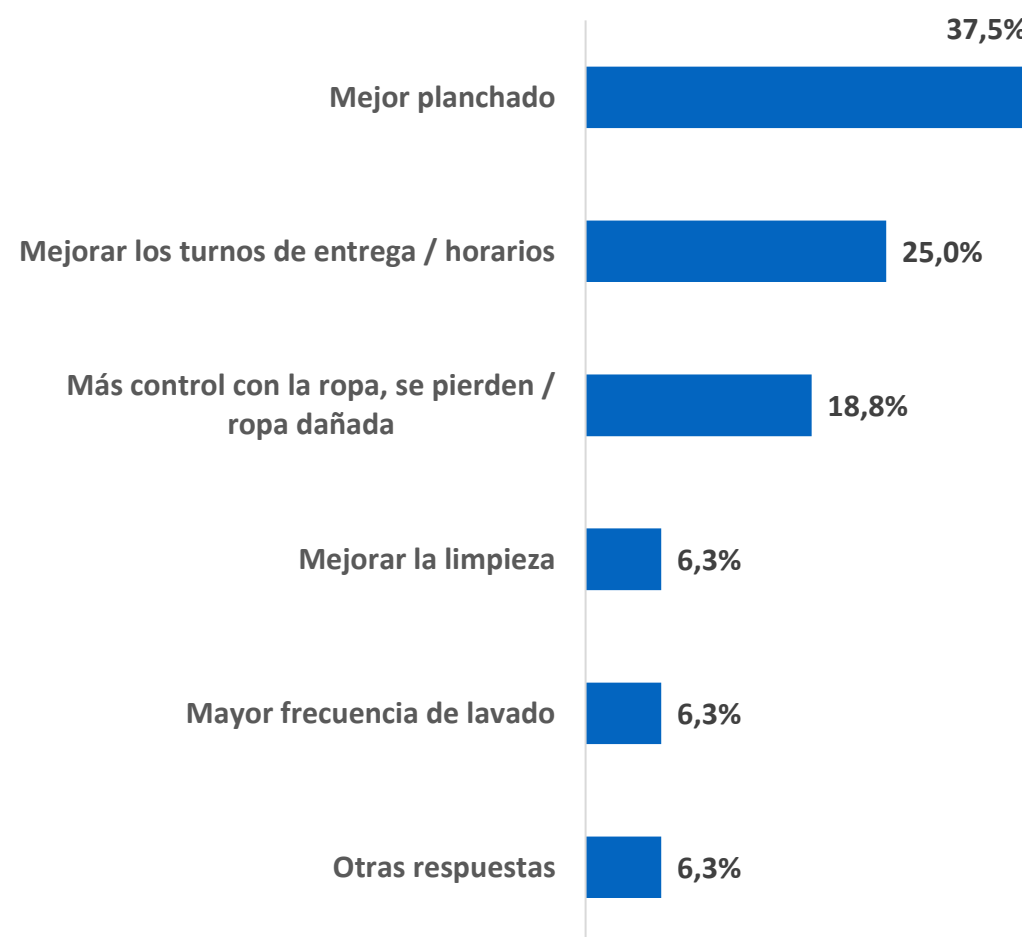
Recomendación a otras personas.





Sugerencias.

P.19- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el Servicio de Lavandería Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid? P.19.b- ¿Cuál?



Media Menciones 1,00 B: 16





Datos de clasificación.

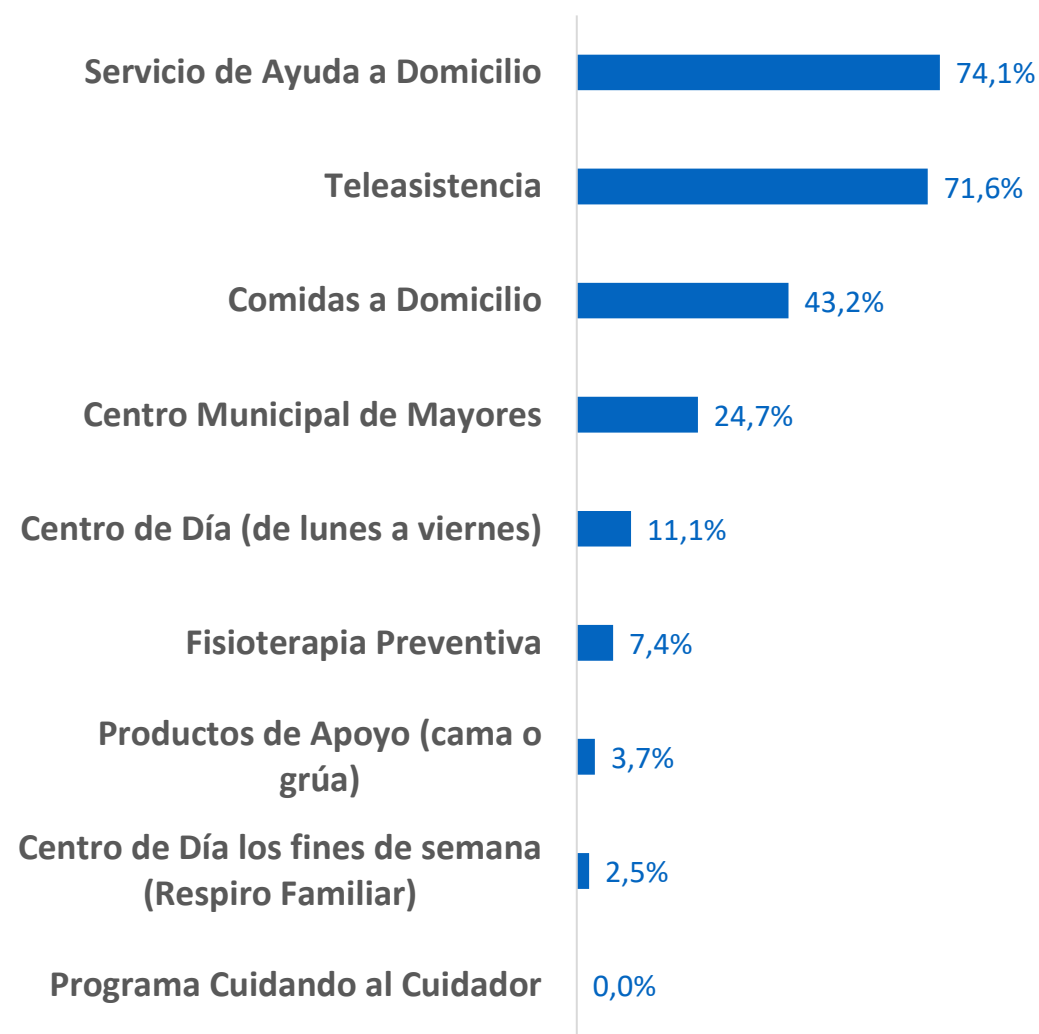
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.





Uso de prestaciones.

P.20- Además del Servicio de Lavandería Domiciliaria, ¿qué otras prestaciones utiliza en la actualidad?



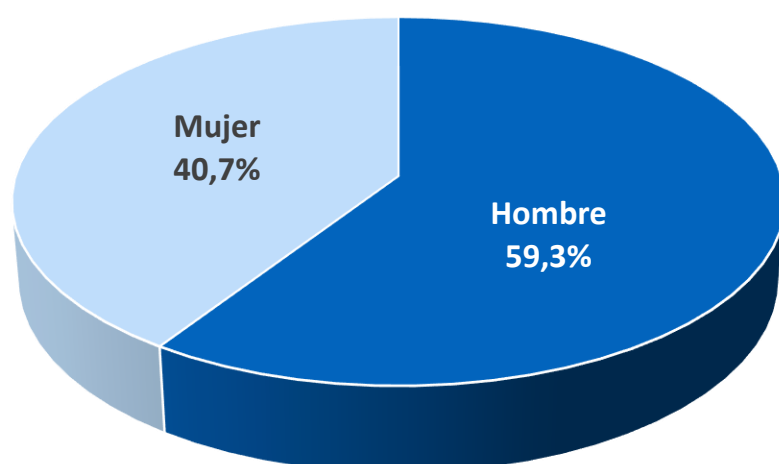
B: 81



Sexo y edad.

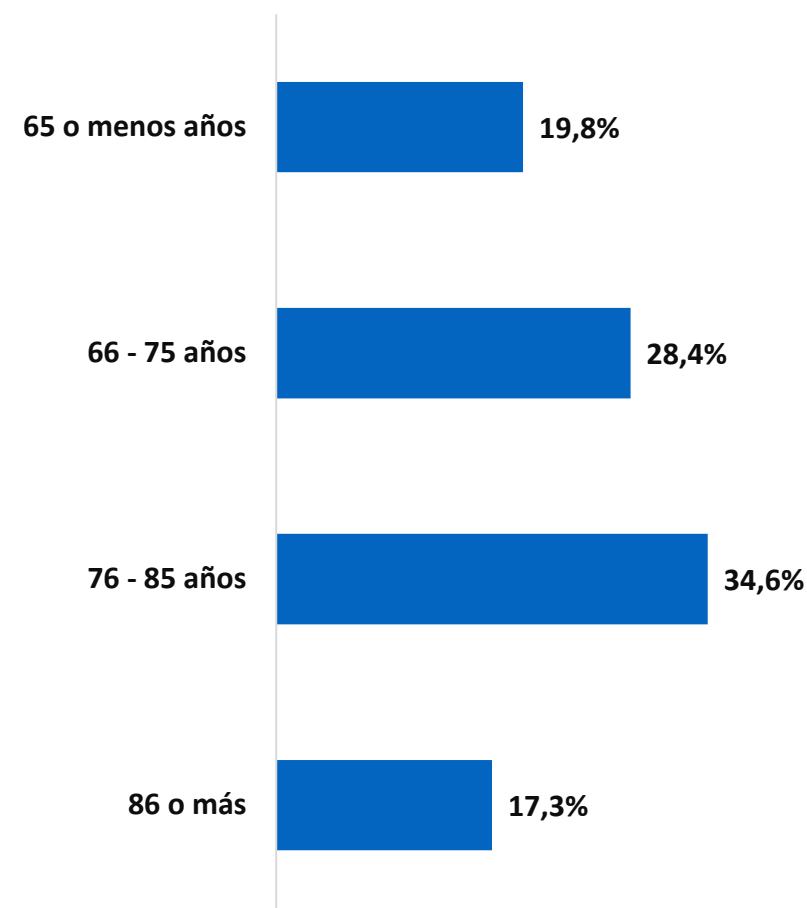
Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo.



B: 81

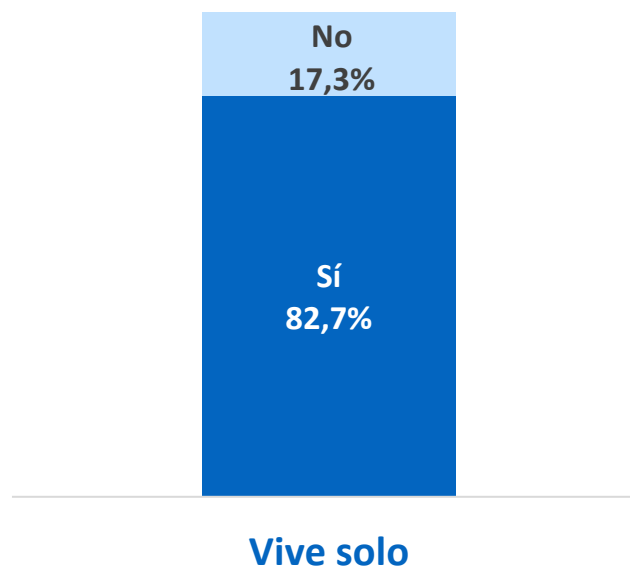
Rango de edad.



B: 81

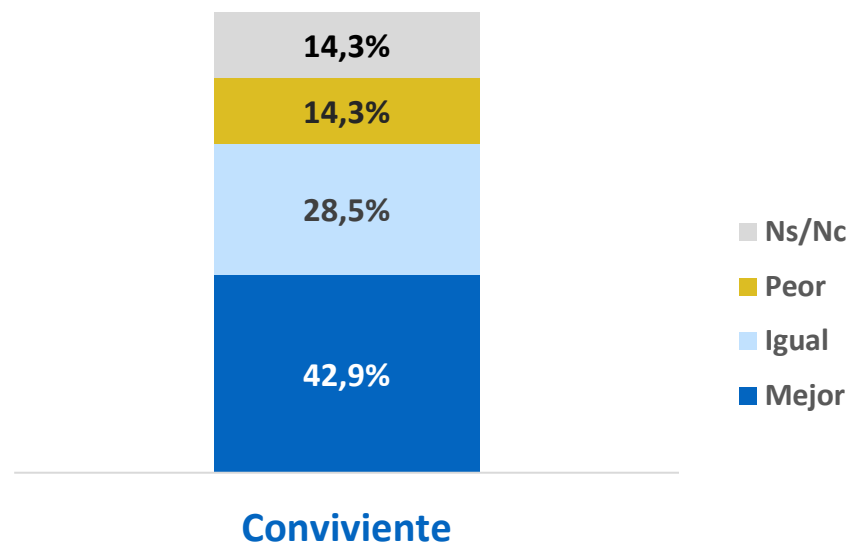
Personas usuarias o beneficiarias.

C.1- ¿Vive solo/a?



B: 81

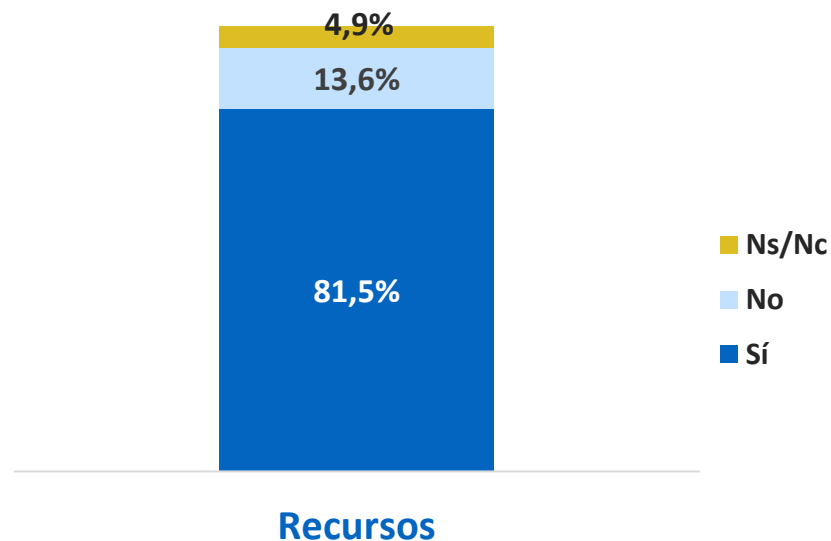
C.2- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



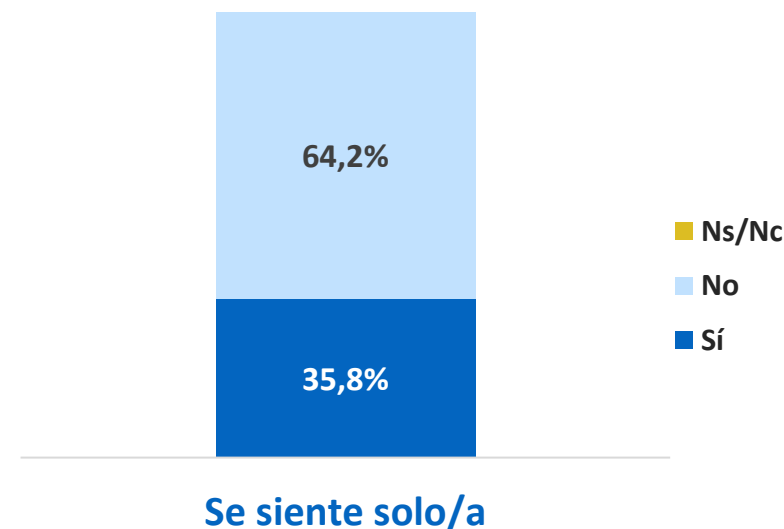
B: 14

Personas usuarias o beneficiarias (II).

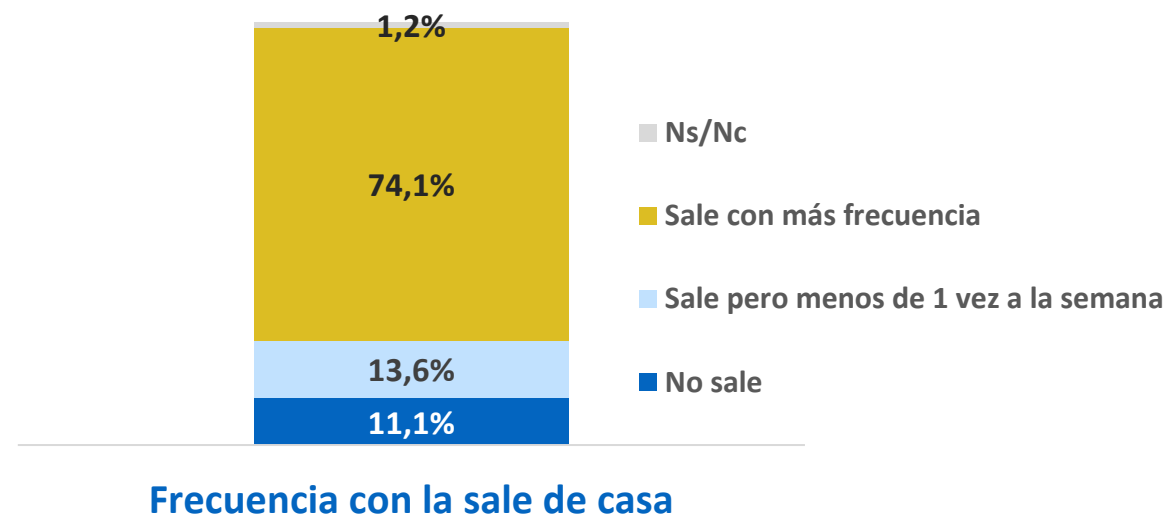
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.3- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



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



B: 81

**Mucho
por ofrecer**



**Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores**



**Mucho
por amar**



**Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores**

**Mucho
por enseñar**



**Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores**

**Mucho
por contar**



**Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores**

