

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 Podología del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de
Podología

Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales

Febrero 2024





Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto	8
3. Organización y prestación.....	12
4. Equipo de profesionales.....	16
5. Relación calidad-precio.....	18
6. Incidencias.....	21
7. Valoración global del servicio.....	25
8. Matriz de actuación estratégica.....	30
9. Matriz de lealtad.....	34
10. Datos de clasificación.....	36





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Servicio de Podología incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	607 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 4,0% (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 9 al 23 de enero de 2024
AUTORÍA DEL INFORME:	More than research https://moretr.com/





Notoriedad.

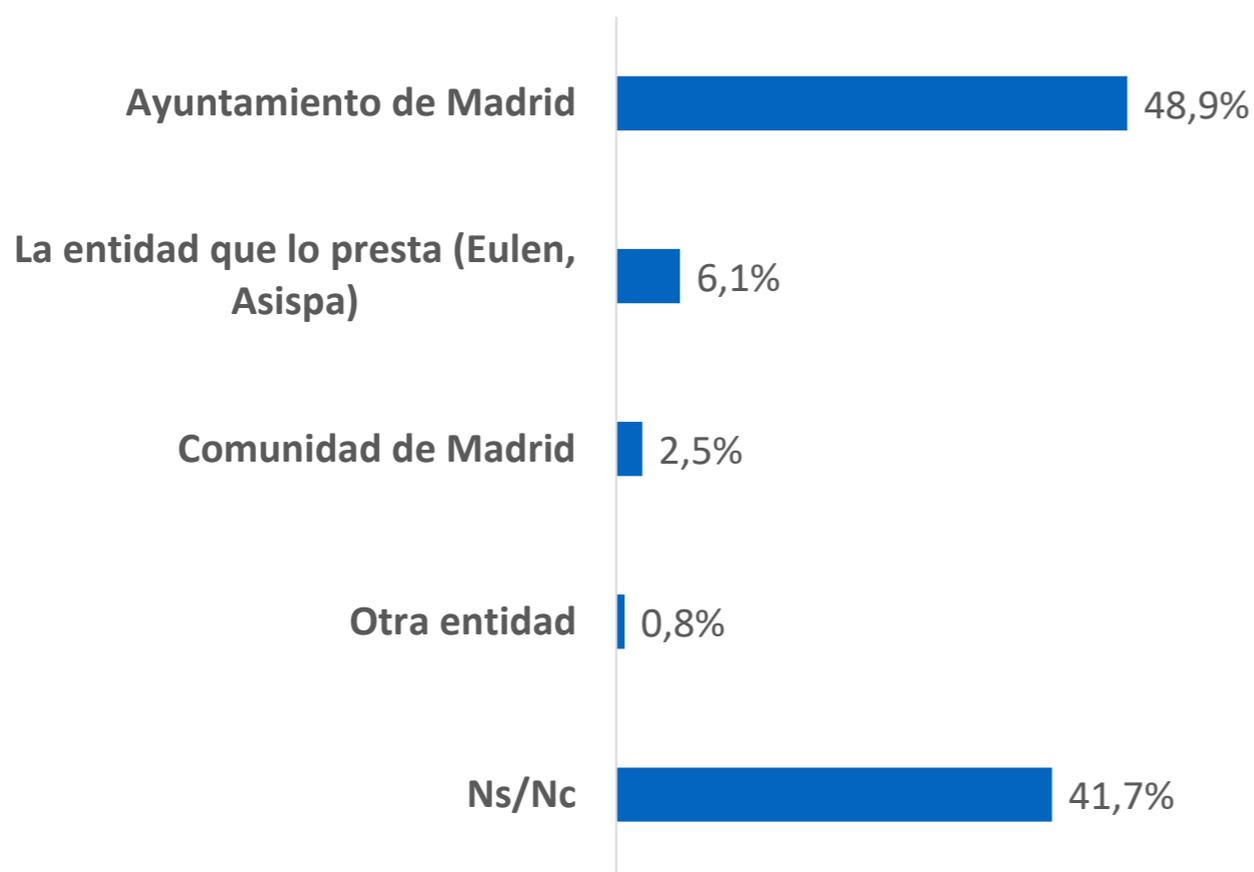
Conocimiento del servicio e iniciativa en su solicitud.





Entidad.

P.2- ¿Qué empresa, entidad o administración cree usted que es el titular del servicio de podología?



	2022	2024
Ayuntamiento de Madrid	35,0%	48,9%
Entidad	6,4%	6,1%
Comunidad de Madrid	4,9%	2,5%
Otra entidad	1,1%	0,8%
Ns / Nc	52,6%	41,7%
Base	800	607

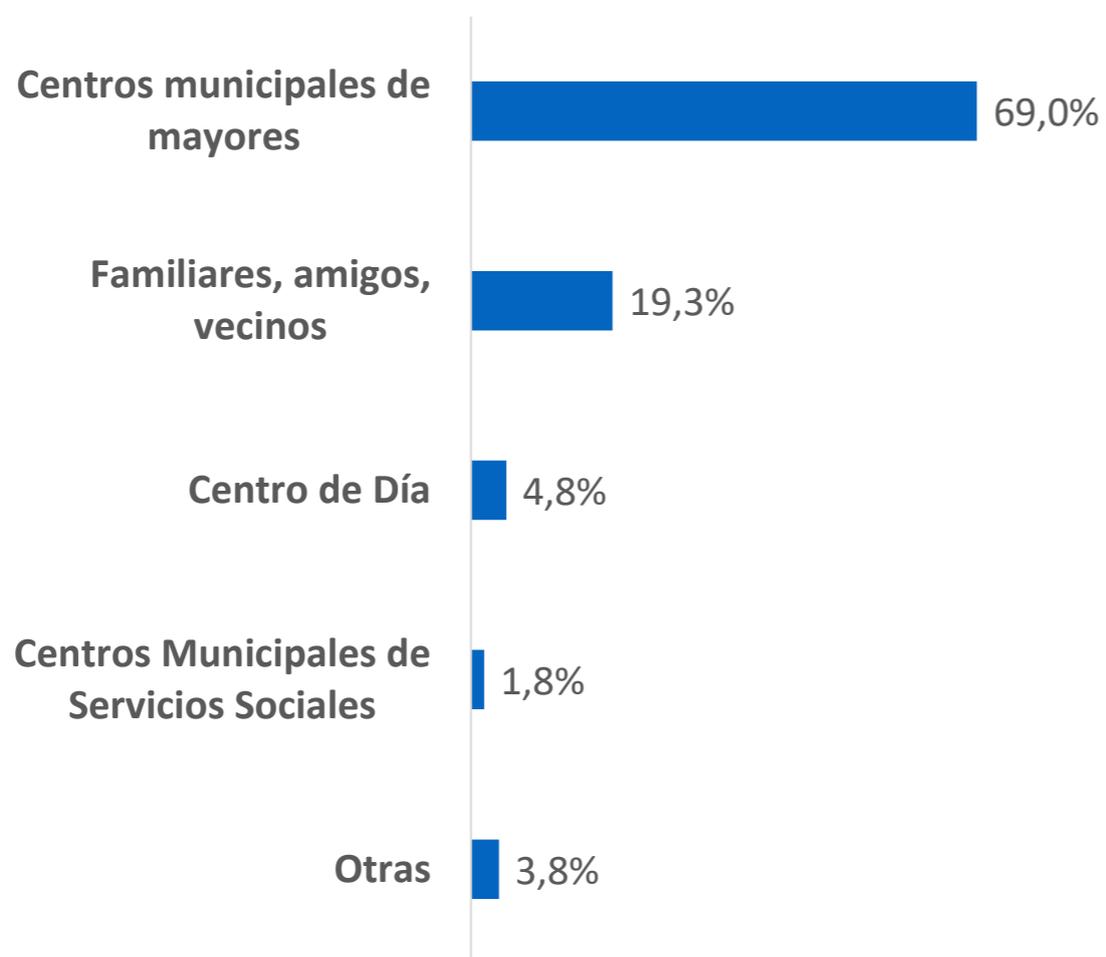
B: 607





Difusión.

P.1- ¿Cómo conoció el servicio de podología?



B: 607
Variable de respuesta múltiple.

	2022	2024
Centros municipales de mayores	66,4%	69,0%
Familiares, amigos, vecinos	18,4%	19,3%
Centro de Día	6,9%	4,8%
Centros Municipales de Servicios Sociales	2,3%	1,8%
Otras	8,4%	3,8%
Base	800	607

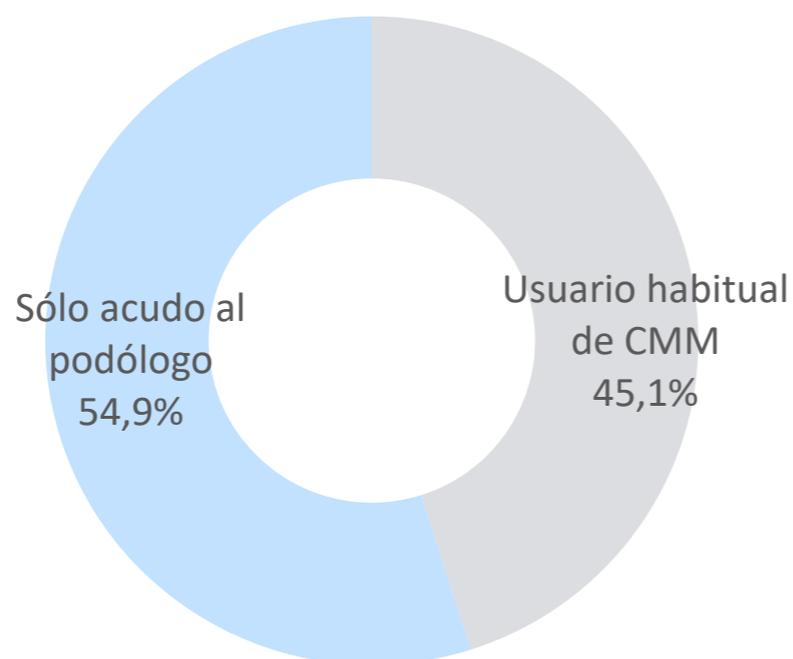




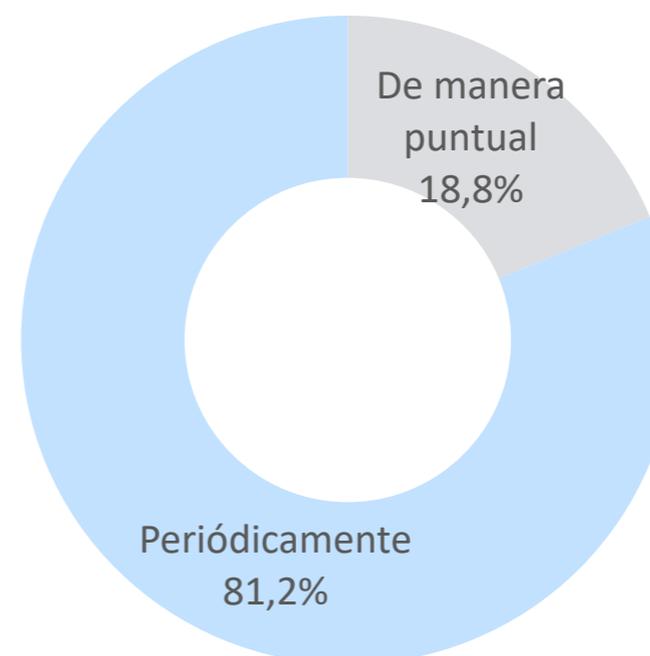
Caracterización según el uso.

P.3- ¿Es usted usuario habitual de los Centros Municipales de Mayores o sólo acude al podólogo?. P.4- Frecuencia de uso del servicio de podología.

Usuario de Centros Municipales de Mayores.



Frecuencia de uso del servicio.



B: 607

		2022	2024
Tipo usuario	Usuario habitual de CMM	50,6%	45,1%
	Sólo acudo al podólogo	49,4%	54,9%
Frecuencia	Puntual	20,9%	18,8%
	Periódicamente	79,1%	81,2%
Base		800	607





Indicadores de impacto.

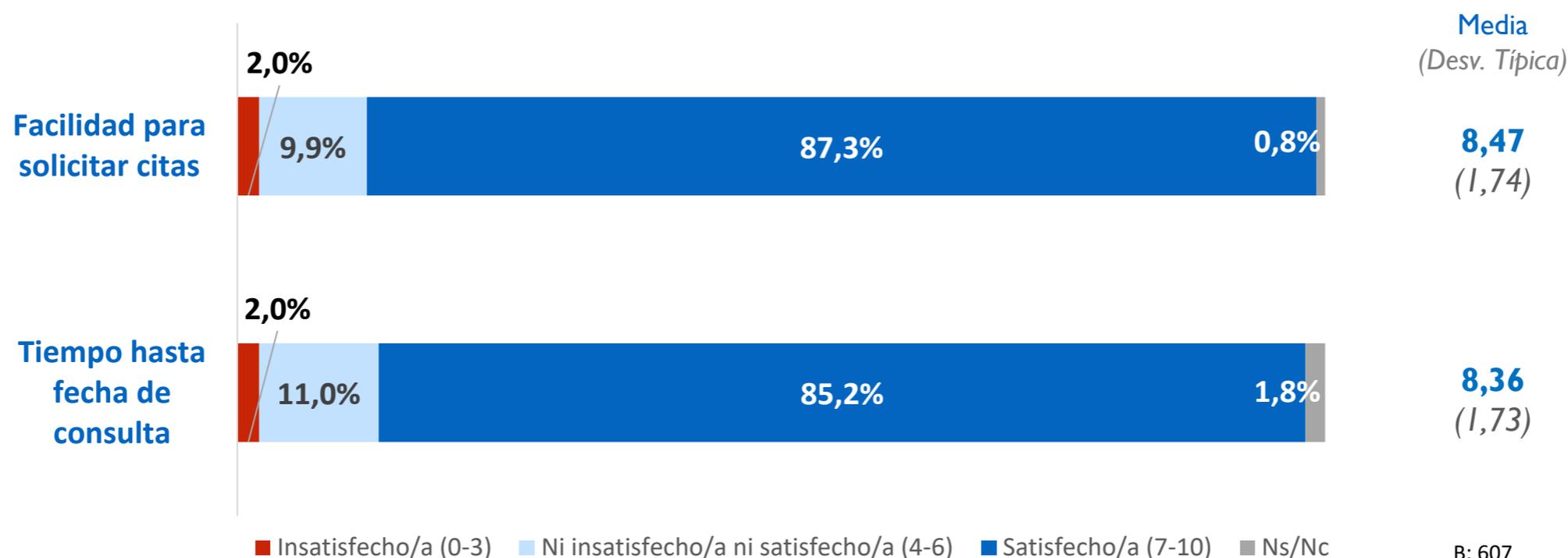
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





Solicitud y adjudicación de citas.

P.5.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con el proceso de solicitud de cita?



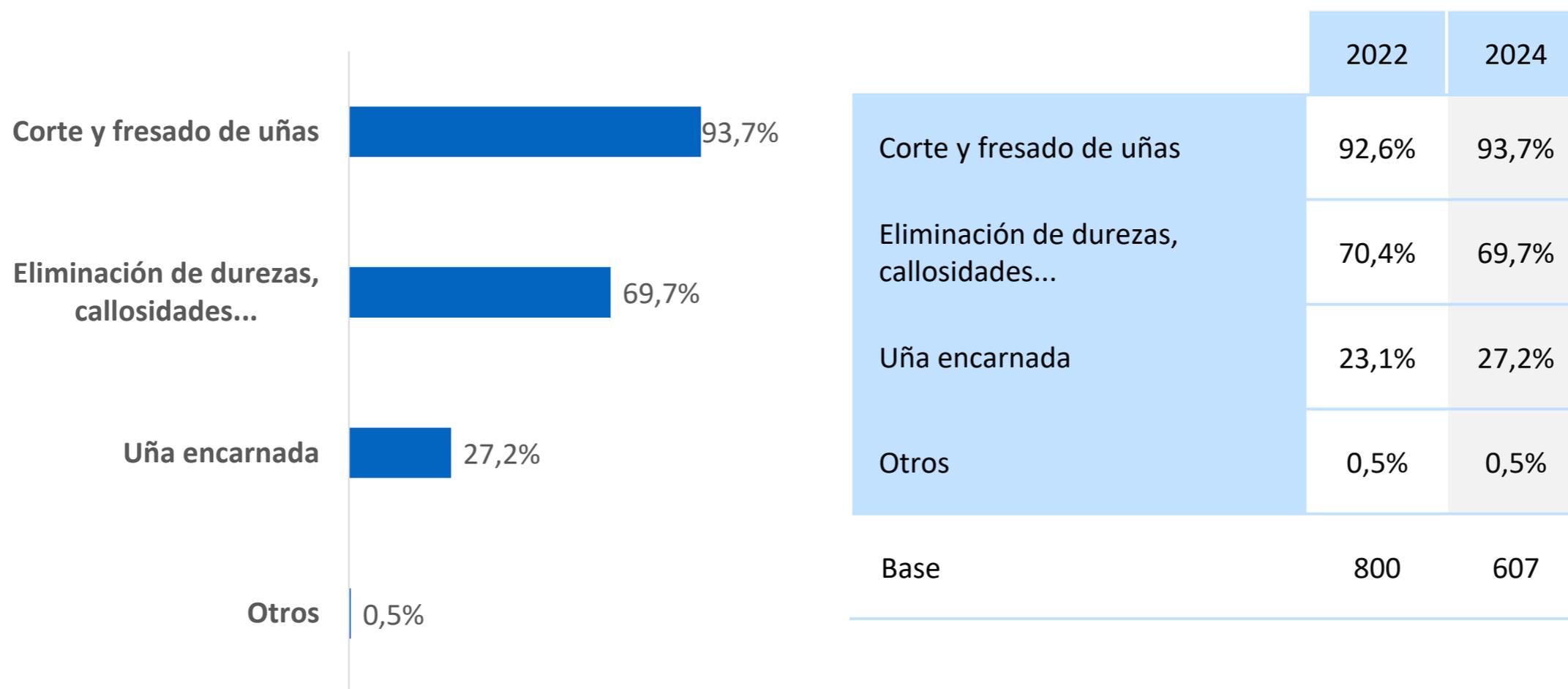
	2022	2024
Facilidad para solicitar citas	8,03	8,47
Tiempo hasta fecha de consulta	8,08	8,36
Base	800	607





Tipo de tratamientos (I).

P.6- ¿Cuáles son los tratamientos que le han realizado desde el servicio de podología?



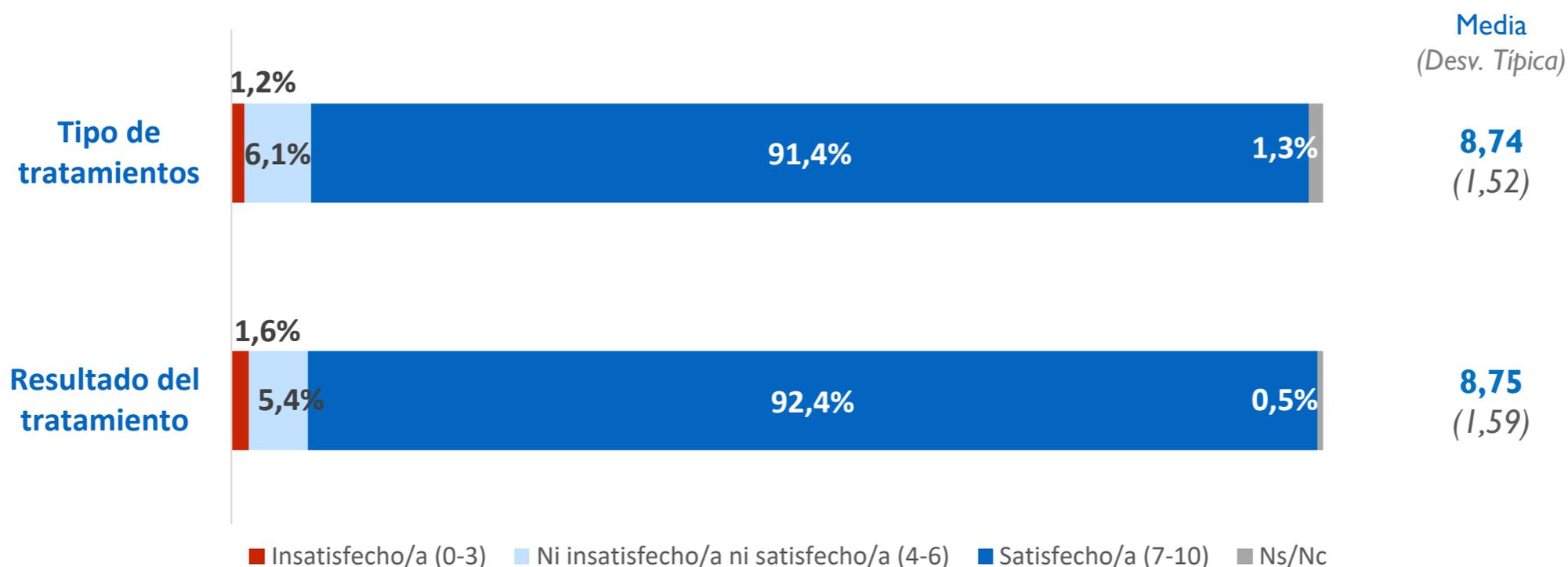
B: 607
Variable de respuesta múltiple.





Tipo de tratamientos (II).

P.7.1 y 7.2- Satisfacción con aspectos referentes a la atención en el servicio de podología?



B: 607

	2022	2024
Tipo de tratamientos	8,83	8,74
Resultado del tratamiento	8,88	8,75
Base	800	607





Organización y prestación.

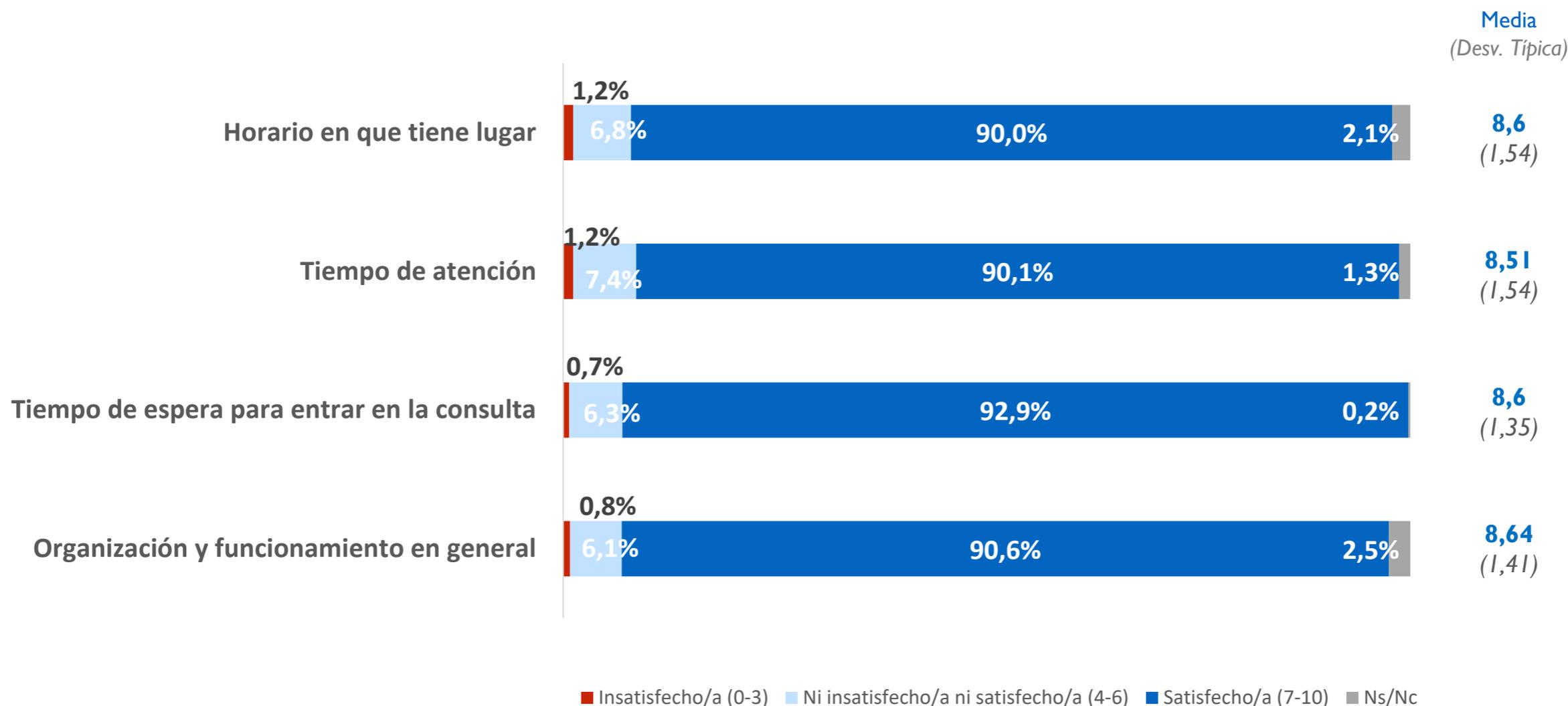
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el Servicio de Podología.





Prestación del servicio (I).

P.8.1 a P.8.4– Satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del servicio de podología.



B: 607





Prestación del servicio(II).

P.8.1 a P.8.4 - Evolución (valores medios).

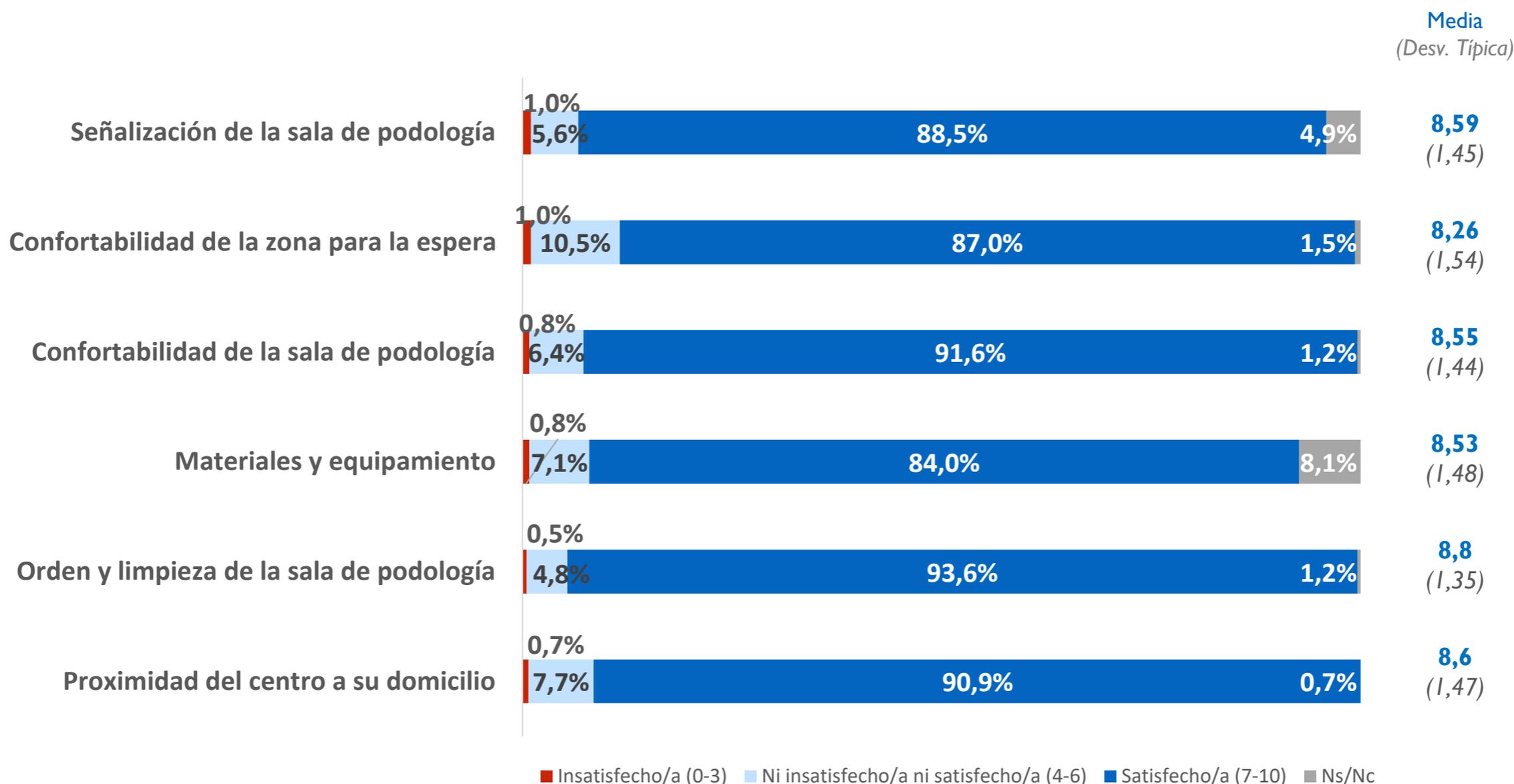
	2022	2024
8.1- Horario en que tiene lugar	8,78	8,6
8.2- Tiempo de atención	8,82	8,51
8.3- Tiempo de espera para entrar en la consulta	8,81	8,6
8.4- Organización y funcionamiento en general	8,8	8,64





Equipamiento e instalaciones.

P.9.1 a 9.6- Satisfacción con aspectos relacionados con el equipamiento e instalaciones donde recibe el servicio de podología.



B: 607





Prestación del servicio(II).

P.9.1 a P.9.6 - Evolución (valores medios).

	2022	2024
9.1 Señalización de la sala de podología	8,71	8,59
9.2 Confortabilidad de la zona para la espera	8,40	8,26
9.3 Confortabilidad de la sala de podología	8,68	8,55
9.4 Materiales y/o equipamiento	8,68	8,53
9.5 Orden y limpieza de la sala de podología	8,97	8,8
9.6 La proximidad del centro a su domicilio.	8,61	8,6





Equipo de profesionales.

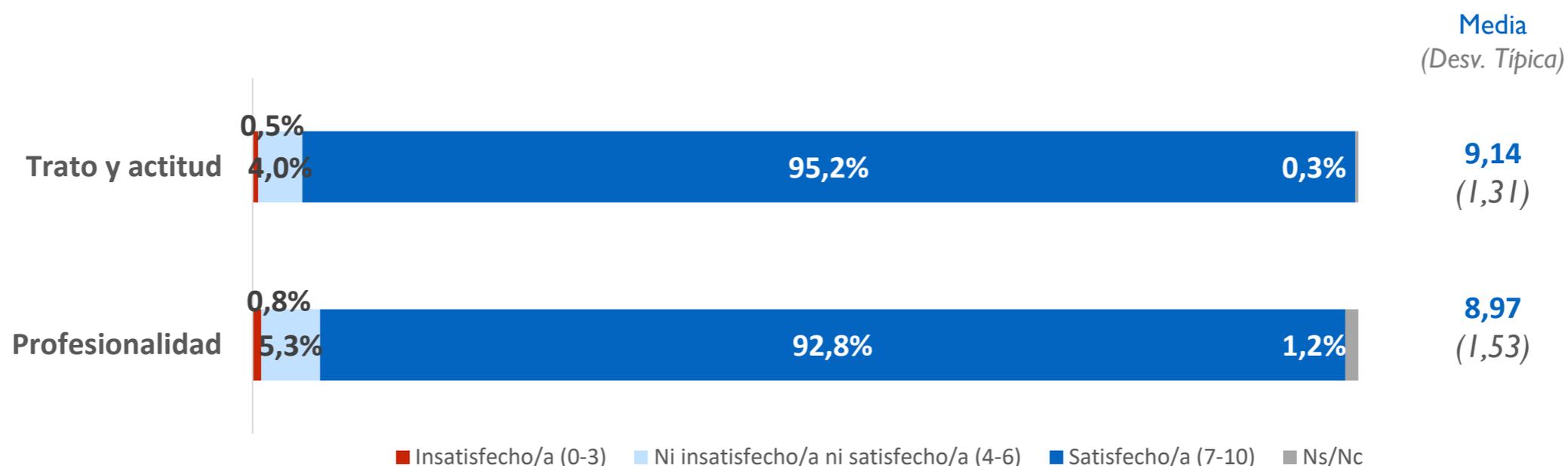
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.





Profesionales.

P.10.1 a P.10.2– Satisfacción con aspectos relativos a los/as podólogos/as que prestan el servicio.



B: 607

	2022	2024
Trato y actitud	9,32	9,14
Profesionalidad	9,19	8,97
Base	800	607





Relación calidad - precio.

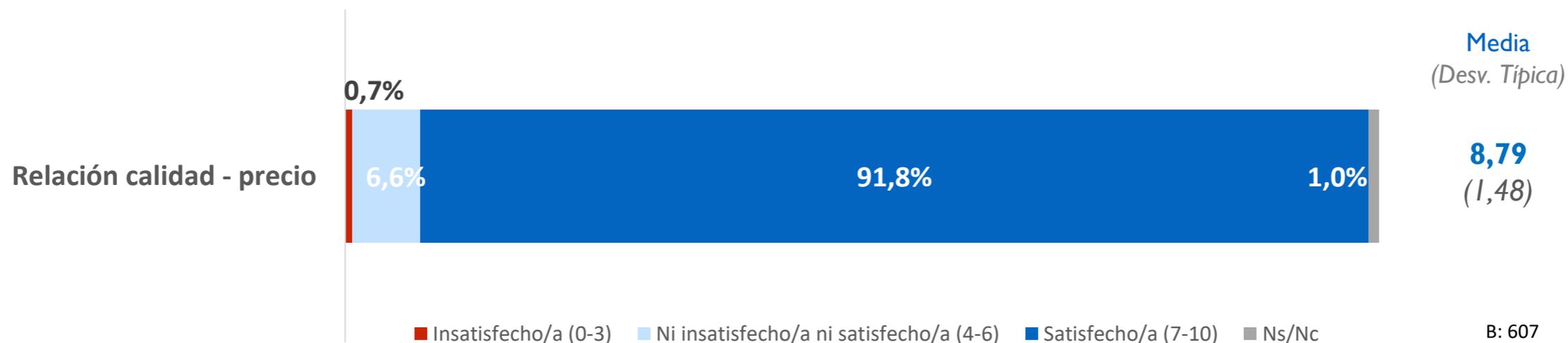
Conocimiento y precepción del coste del servicio.





Calidad – precio.

P.11- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.



	2022	2024
Relación calidad - precio	8,87	8,79
Base	800	607



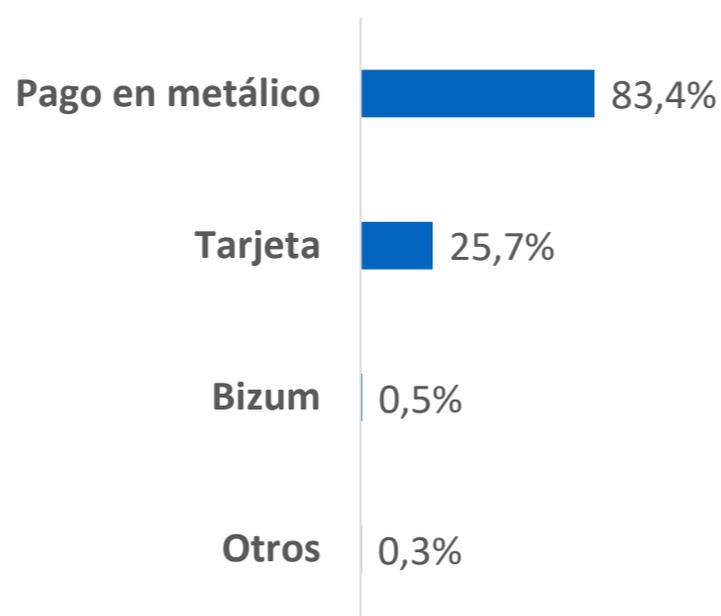


Cobro del servicio (I).

P.12- ¿Qué método de pago suele utilizar?

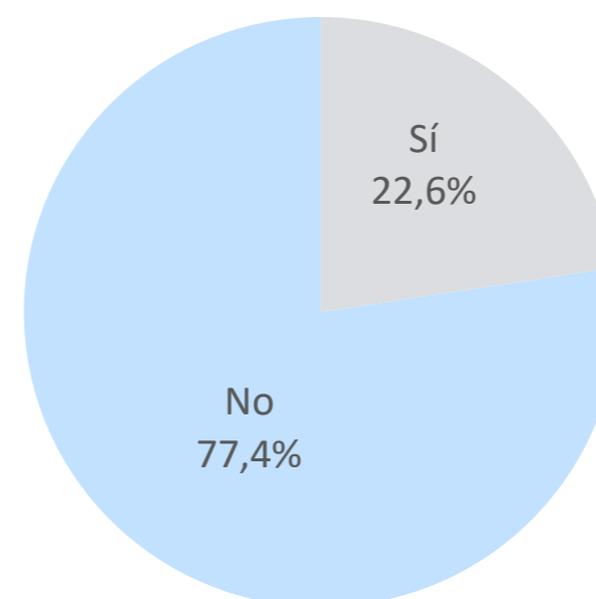
P.13- ¿Recibe algún tipo de ticket, recibo o factura del pago?

Método de pago.



B: 607

Ticket, recibo o factura.



B: 607





Cobro del servicio (II).

P.12- ¿Qué método de pago suele utilizar?

P.13- ¿Recibe algún tipo de ticket, recibo o factura del pago?

		2022	2024
Método de pago (Respuesta múltiple)	Pago en metálico	91,4%	83,4%
	Tarjeta	10,4%	25,7%
	Bizum	0,3%	0,5%
	Otros	0,1%	0,3
Ticket, recibo o factura	Lo recibe	20,0%	22,6%
Base		800	607





Incidencias.

Gestión de quejas y reclamaciones
efectuadas al servicio



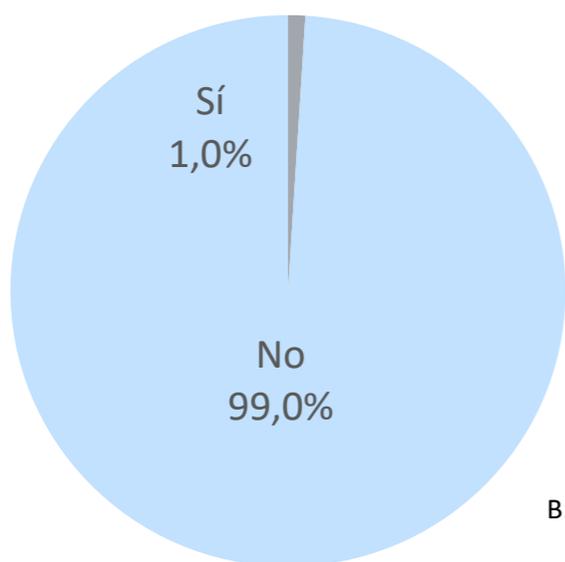


Quejas y reclamaciones (I).

P.14- ¿Ha interpuesto alguna reclamación o incidencia durante el transcurso del servicio?

P.15- Por favor, indique el contenido de dichas reclamaciones.

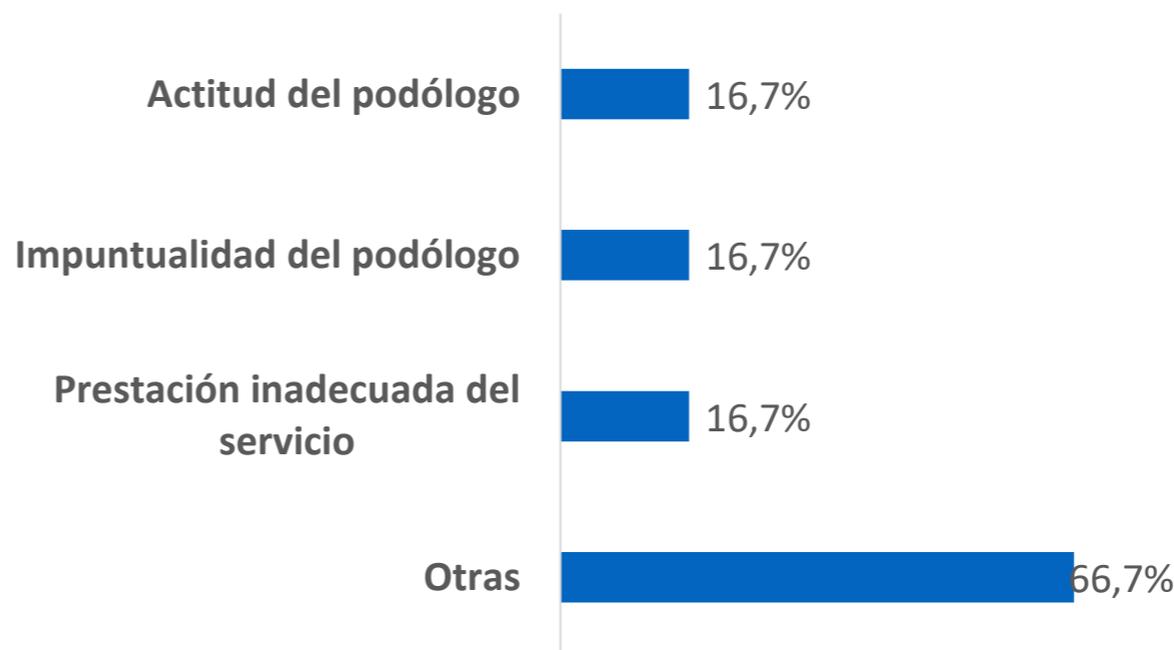
Interposición de reclamación o incidencia.



B: 607

	2022	2024
% de "Sí"	0,9%	1,0%
Base	800	607

Motivo de reclamación o incidencia.



B: 6 personas con queja o reclamación.
Variable de respuesta múltiple: 1,17 respuestas por entrevistado



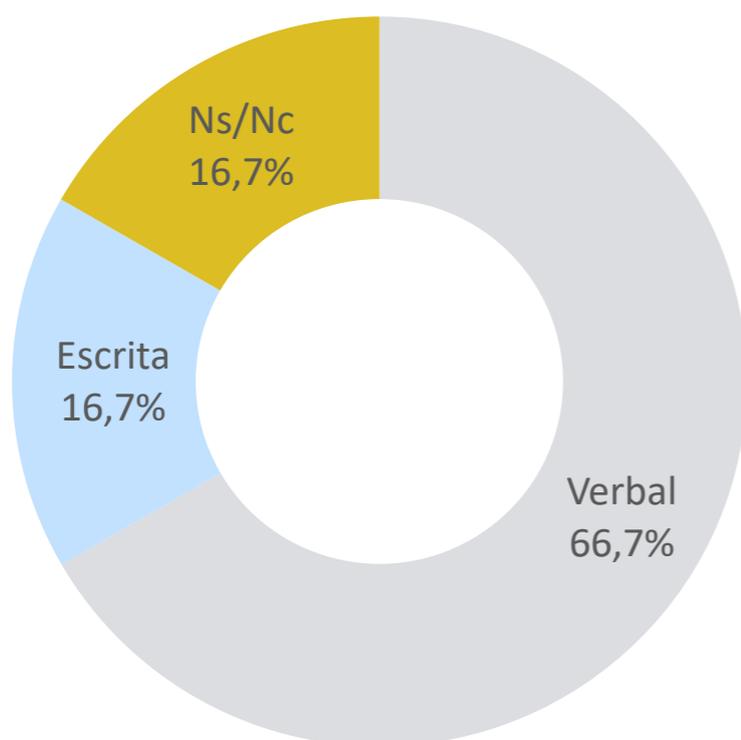


Quejas y reclamaciones (II).

P.16- ¿Interpuso esa reclamación de manera verbal o escrita?

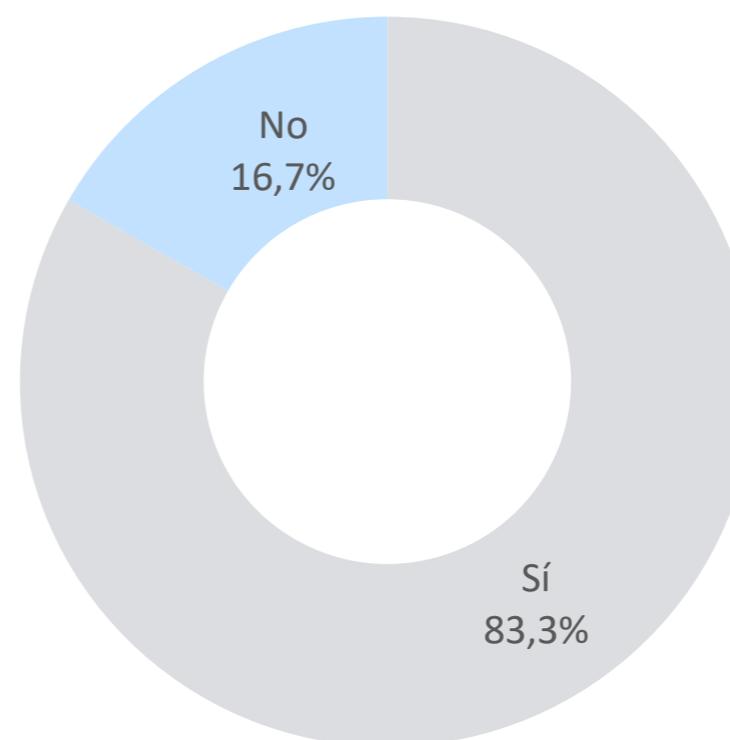
P.17- ¿Le han contestado sobre esa reclamación?

Comunicación de la reclamación.



B: 6 personas con queja o reclamación

Respuesta a la reclamación.



B: 6 personas con queja o reclamación





Quejas y reclamaciones (III).

P.16- ¿Interpuso esa reclamación de manera verbal o escrita?

P.17- ¿Le han contestado sobre esa reclamación?

	2022	2024
Reclamación verbal	57,1%	66,7%
Reclamación escrita	42,9%	16,7%
Ns/Nc	0,0%	16,7%
Le han contestado sobre la reclamación	71,4%	83,3%
Base	7	6

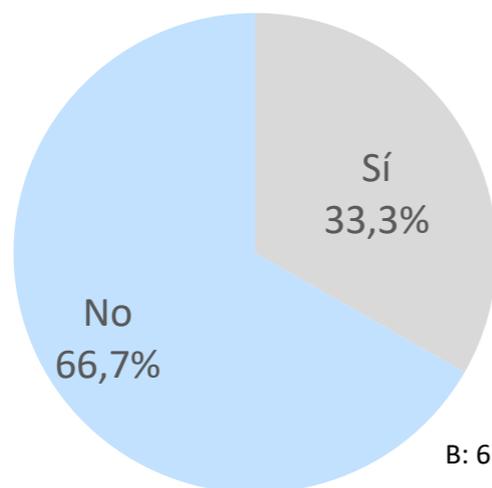


Quejas y reclamaciones (V).

P.18- ¿Desde el servicio de podología le han informado sobre la conveniencia de tramitar la queja o incidencia a través del sistema general del Ayto. Madrid?

P.19- Satisfacción con el proceso de interposición de quejas.

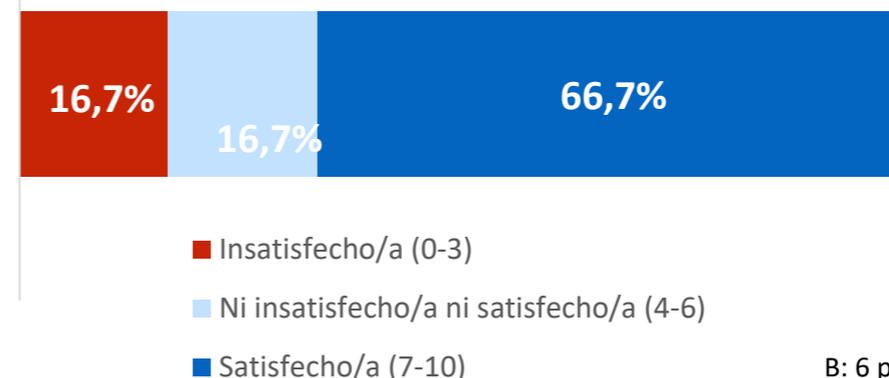
Información del sistema municipal.



B: 6 personas con queja o reclamación

Valoración del proceso de interposición de quejas.

Proceso interposición quejas



Media
(Desv. Típica)

6,17
(3,31)

B: 6 personas con queja o reclamación

	2022	2024
Le han informado conveniencia tramitación a través sistema general Ayuntamiento Madrid	28,6%	33,3%
Valoración proceso interposición de quejas	7,71	6,17
Base	7	6



Valoración global del servicio.

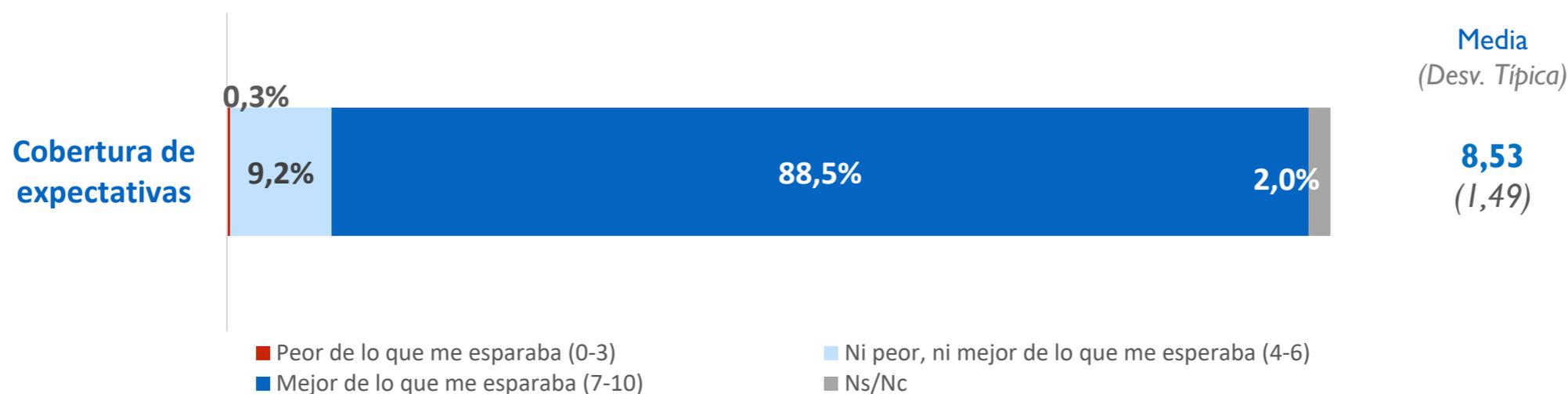
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.





Evolución y expectativas.

P.20- Respecto a lo que usted esperaba del servicio, valore la cobertura de sus expectativas.



B: 607

	2022	2024
Cobertura de expectativas	8,71	8,53
Base	800	607



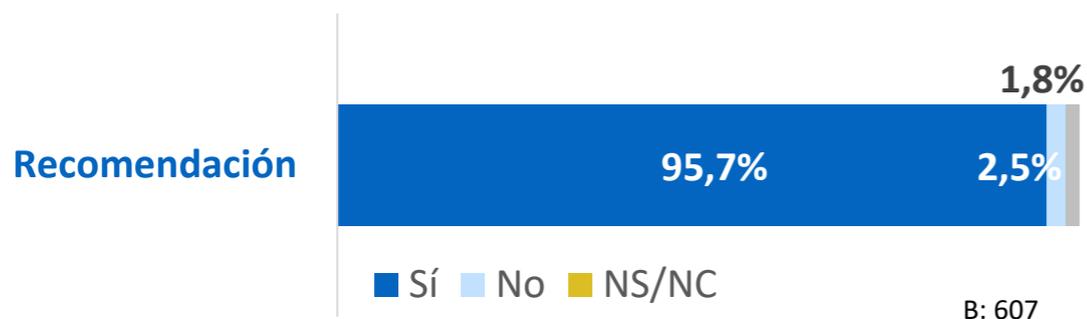


Fidelidad.

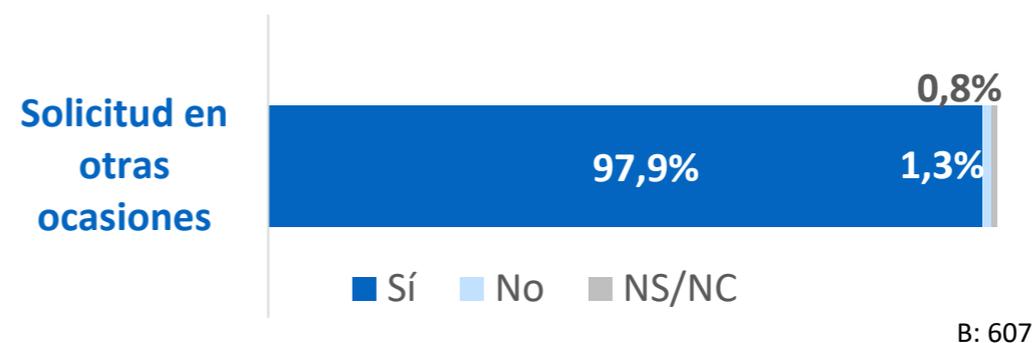
P.23- ¿Recomendaría usted este servicio?

P.22- ¿Volvería a solicitar el servicio?

Recomendación a otras personas.



Solicitud del servicio en otras ocasiones.



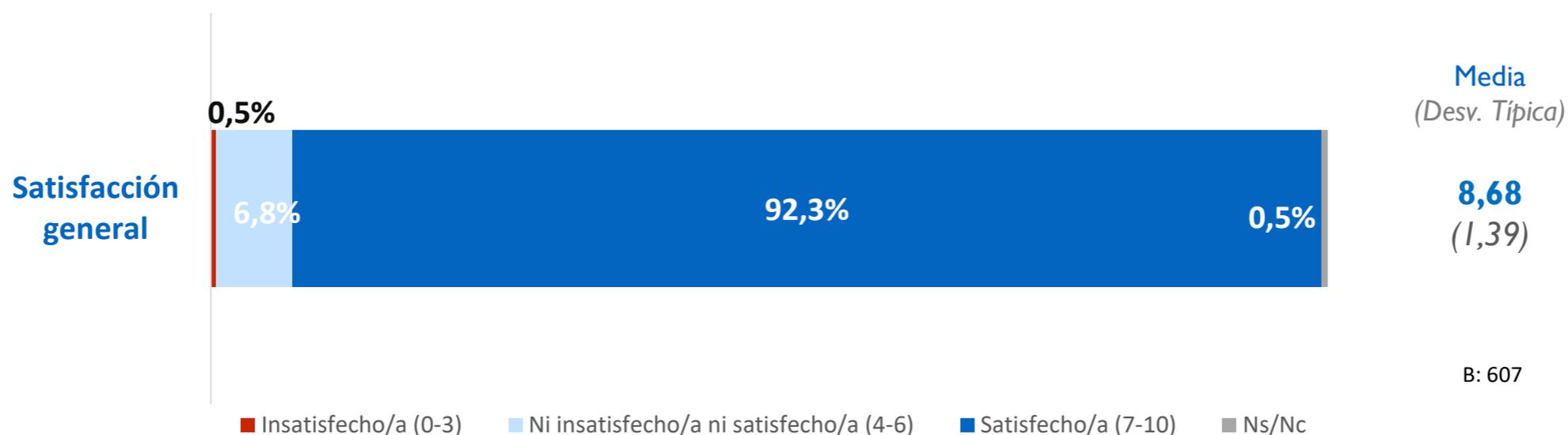
	2022	2024
Recomendación	95,5%	95,7%
Solicitud del servicio en otras ocasiones	98,1%	97,9%
Base	800	607





Valoración global.

P.21- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.



	2022	2024
Satisfacción general	8,89	8,68
Base	800	607



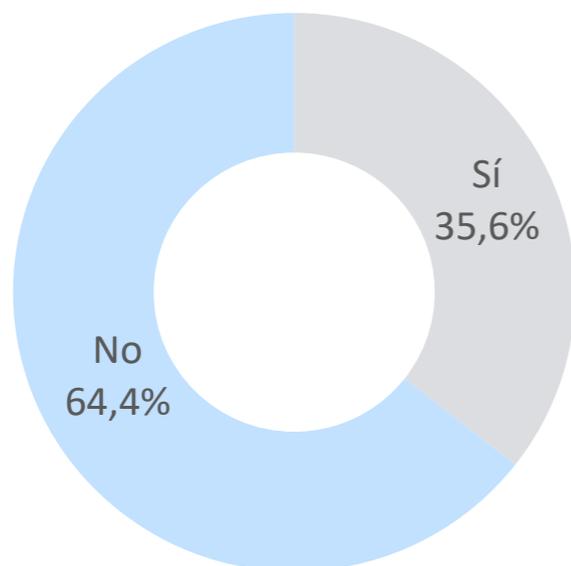


Sugerencias.

P. 24- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre al servicio de podología?

P.25- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

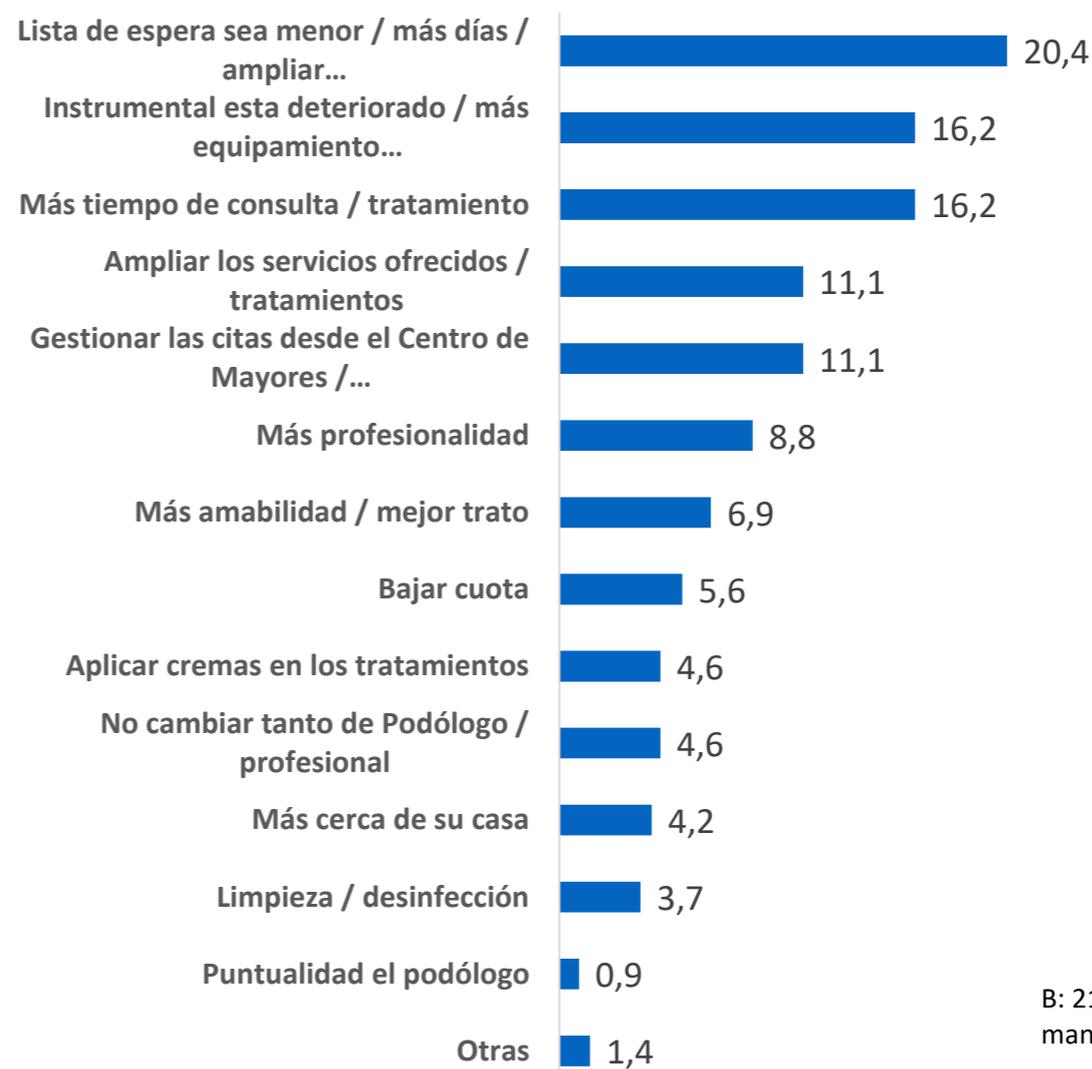
Sugerencia de mejora.



B: 607

	2022	2024
% de "Sí"	29,1%	35,6%
Base	800	607

Aspecto sugerido.



B: 216 personas que manifiestan sugerencias





Matriz de actuación estratégica.

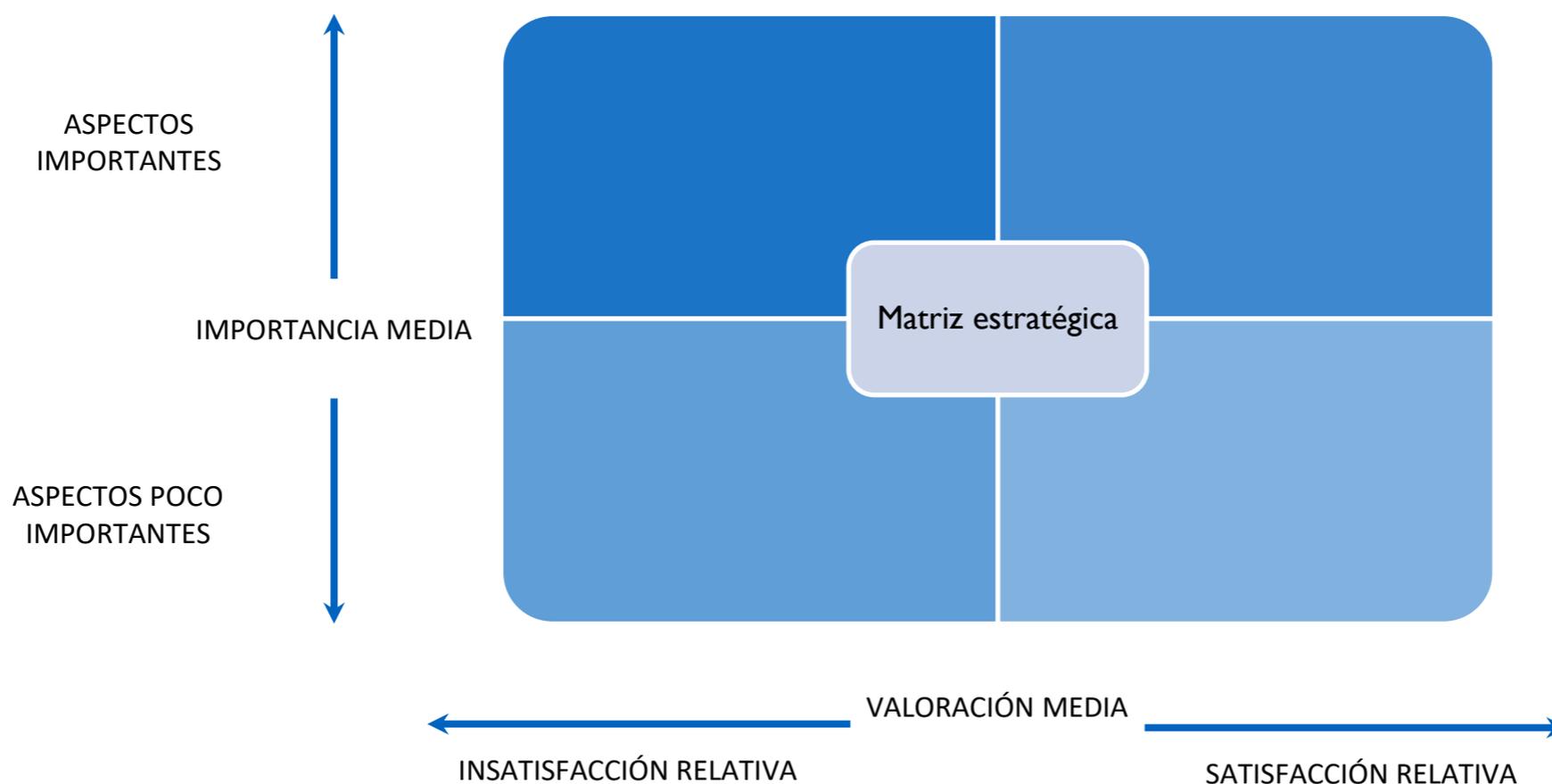
Matriz de actuación estratégica.





Matriz de actuación (I).

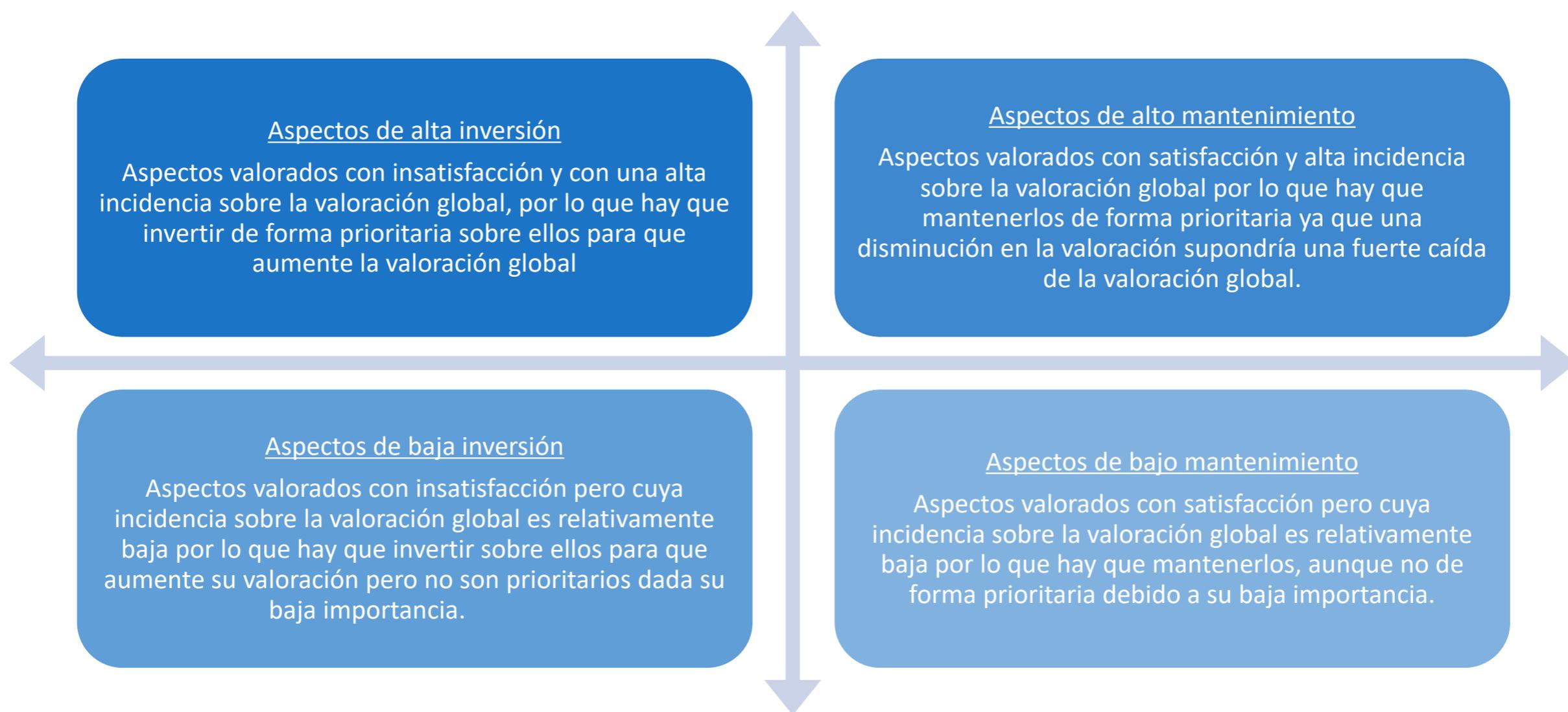
- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades 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).

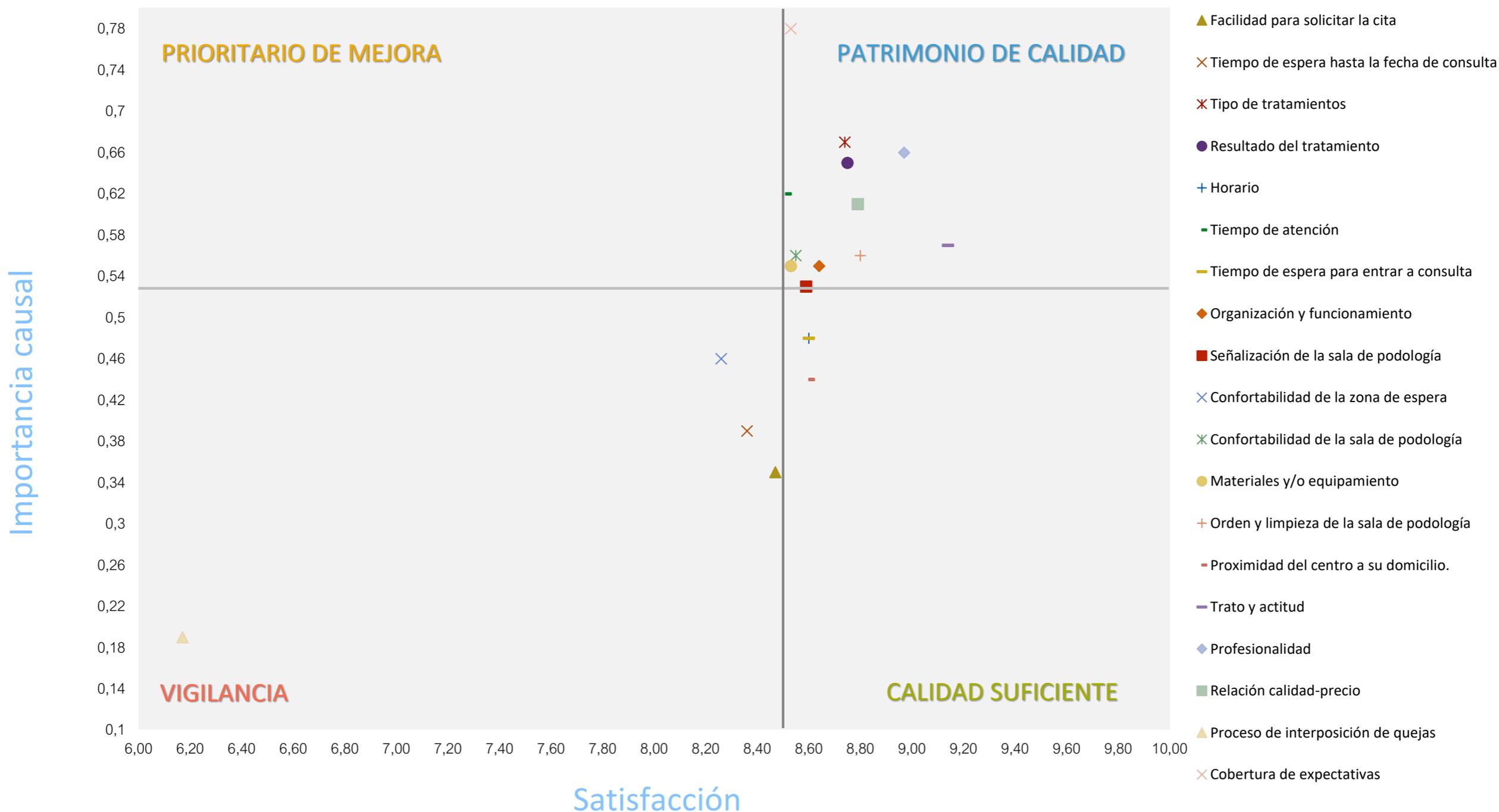
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





Matriz de actuación (III).

Resultados 2024:





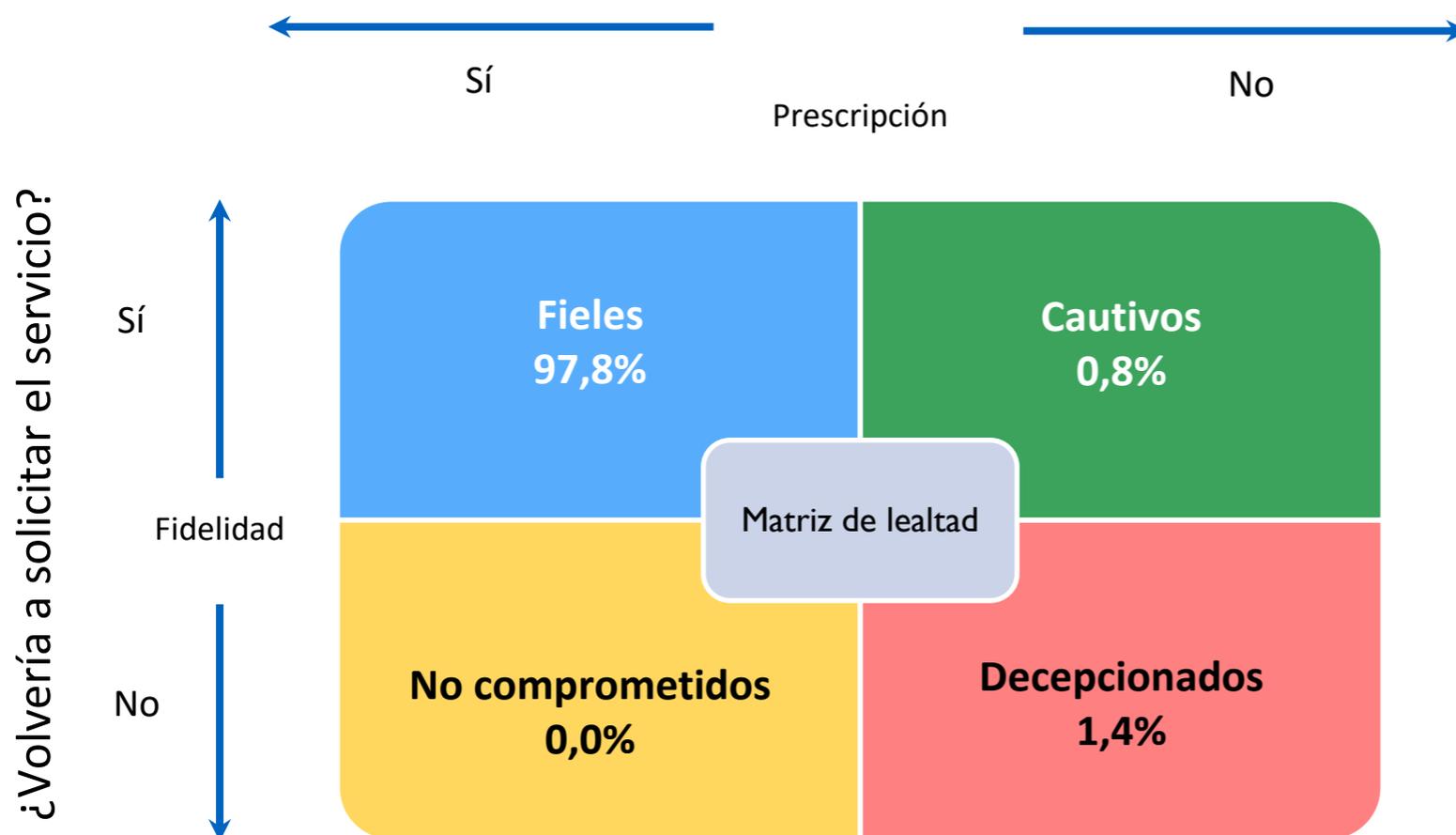
Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.



Lealtad.

¿Recomendaría este servicio a otras personas?



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: 592 (Excluidos Ns/Nc)





Datos de clasificación.

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

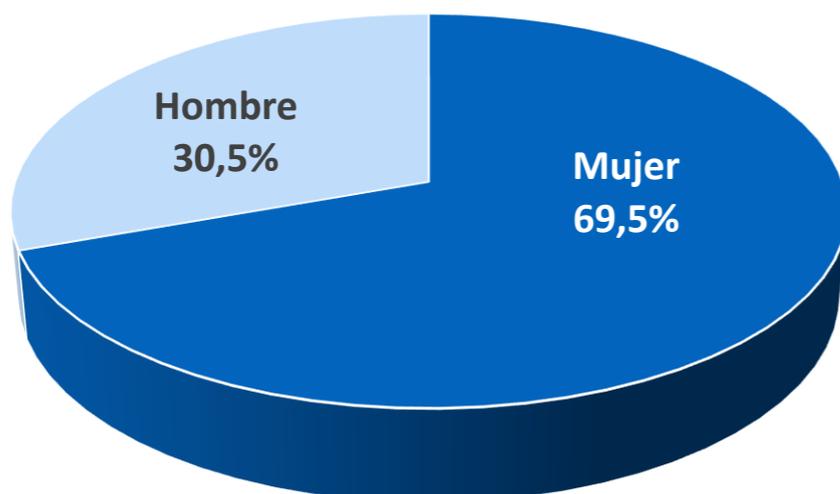




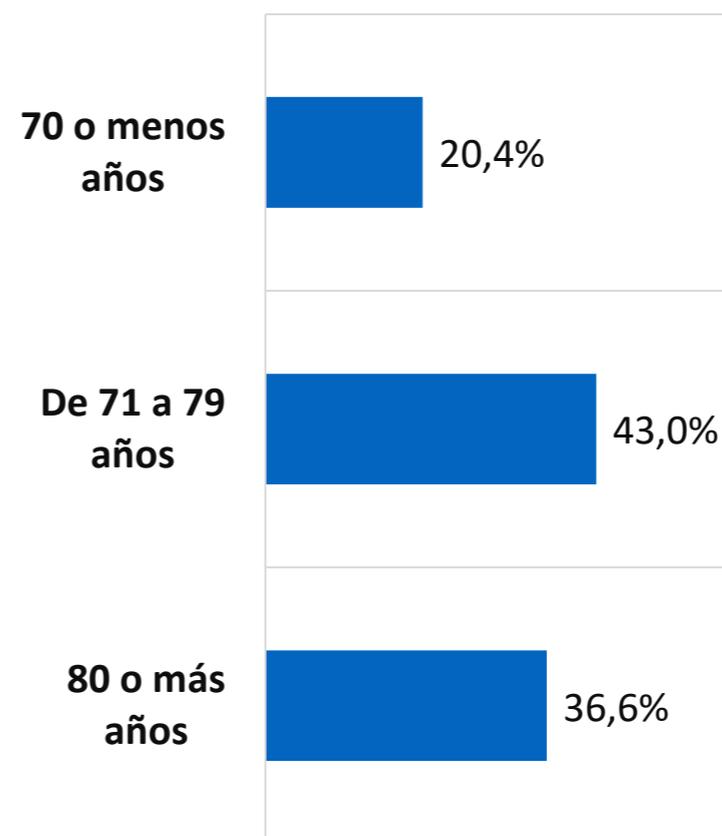
Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo



Rango de edad



B: 607





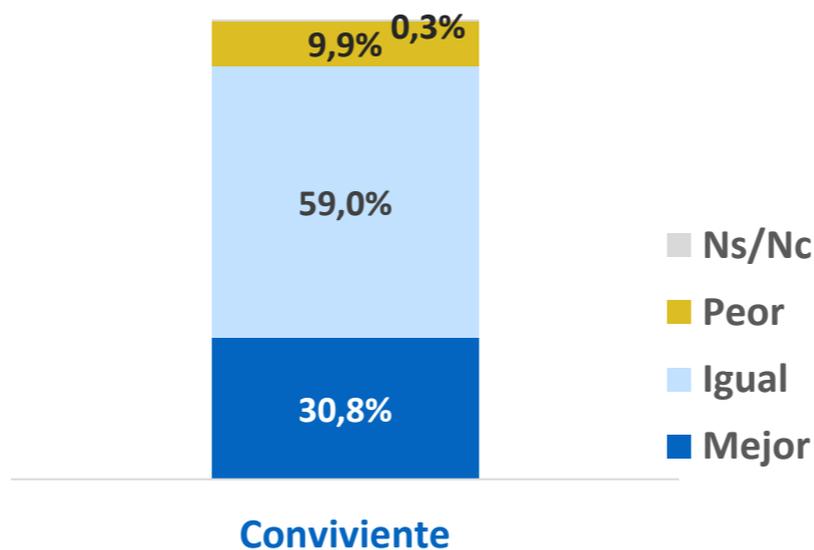
Personas usuarias o beneficiarias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?



B: 607

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



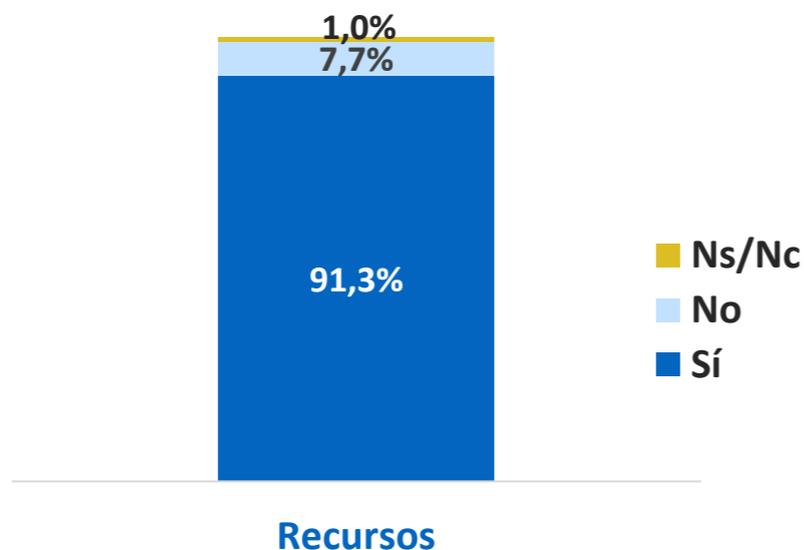
B: 383



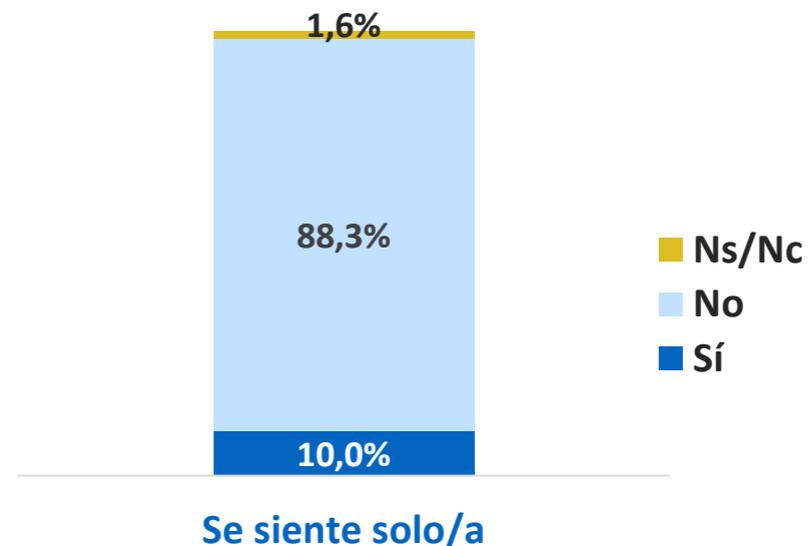


Personas usuarias o beneficiarias (II).

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?



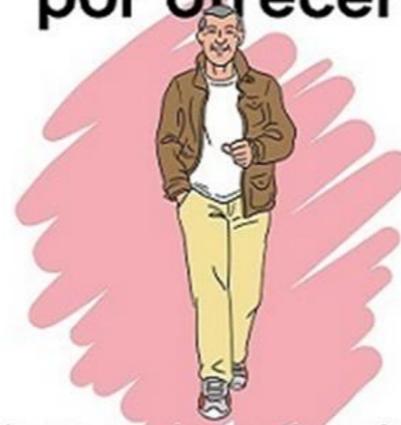
B: 607





MADRID

**Mucho
por ofrecer**



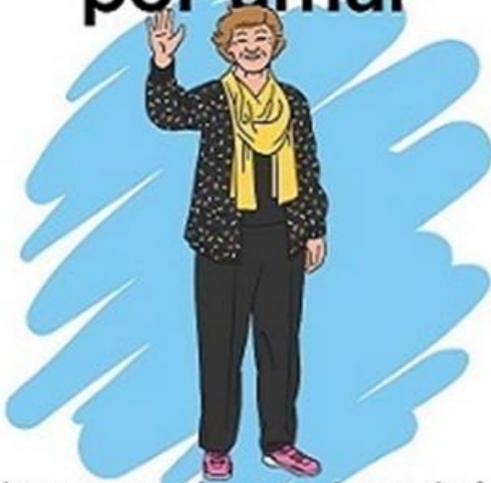
**Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores**

**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**

