

**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 de los Centros Municipales de Mayores**

Ayuntamiento de Madrid

Enero 2026



Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto	8
3. Organización y prestación.....	12
4. Equipo de profesionales.....	15
5. Relación calidad-precio.....	17
6. Incidencias.....	20
7. Valoración global del servicio.....	24
8. Datos de clasificación.....	29

Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas usuarias del Servicio de Podología incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada y con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	850 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 3,2% (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 1 de diciembre al 15 de enero de 2026
AUTORÍA DEL INFORME:	More than research https://moretr.com/



Notoriedad.

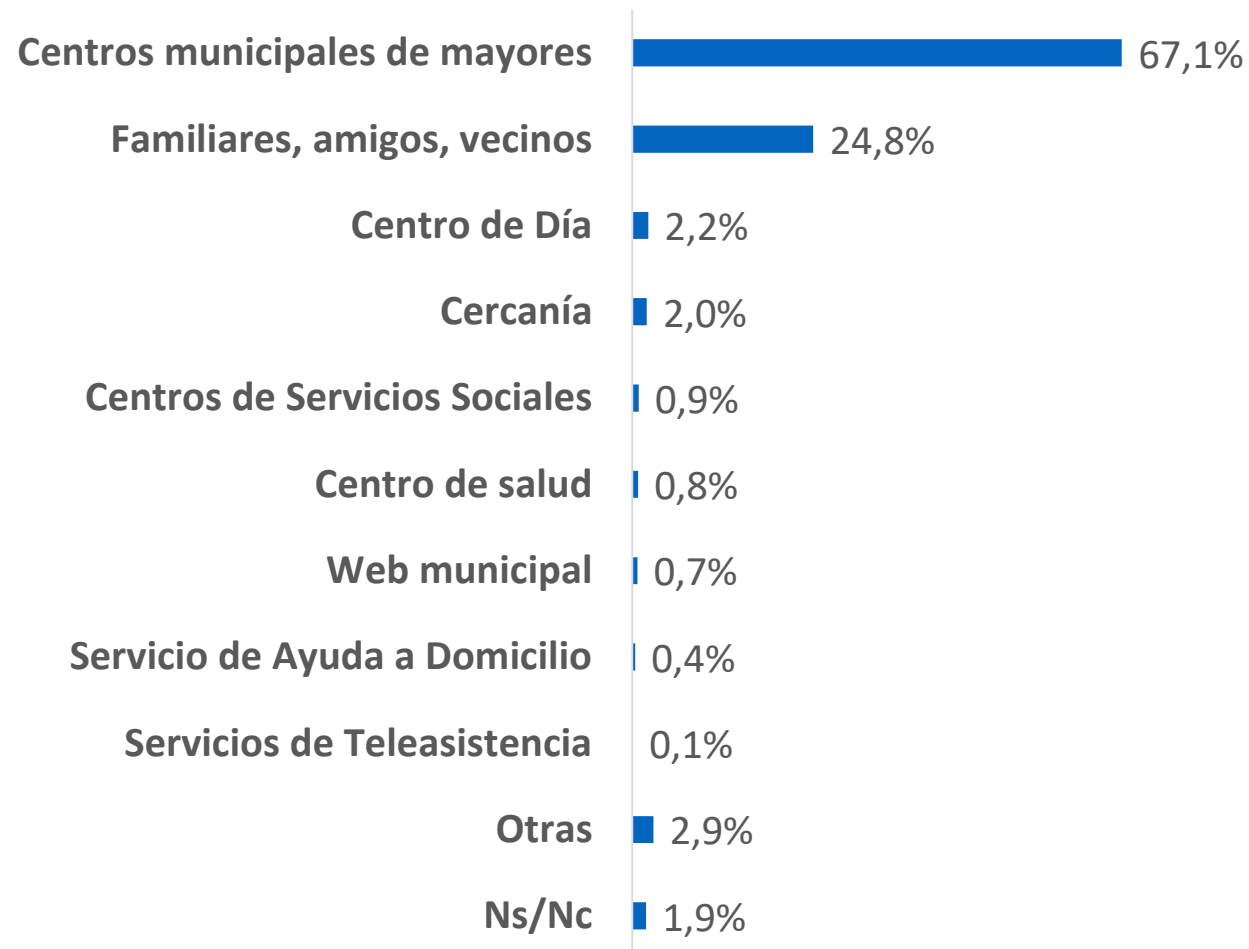
Conocimiento del servicio e iniciativa en su solicitud.





Difusión.

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



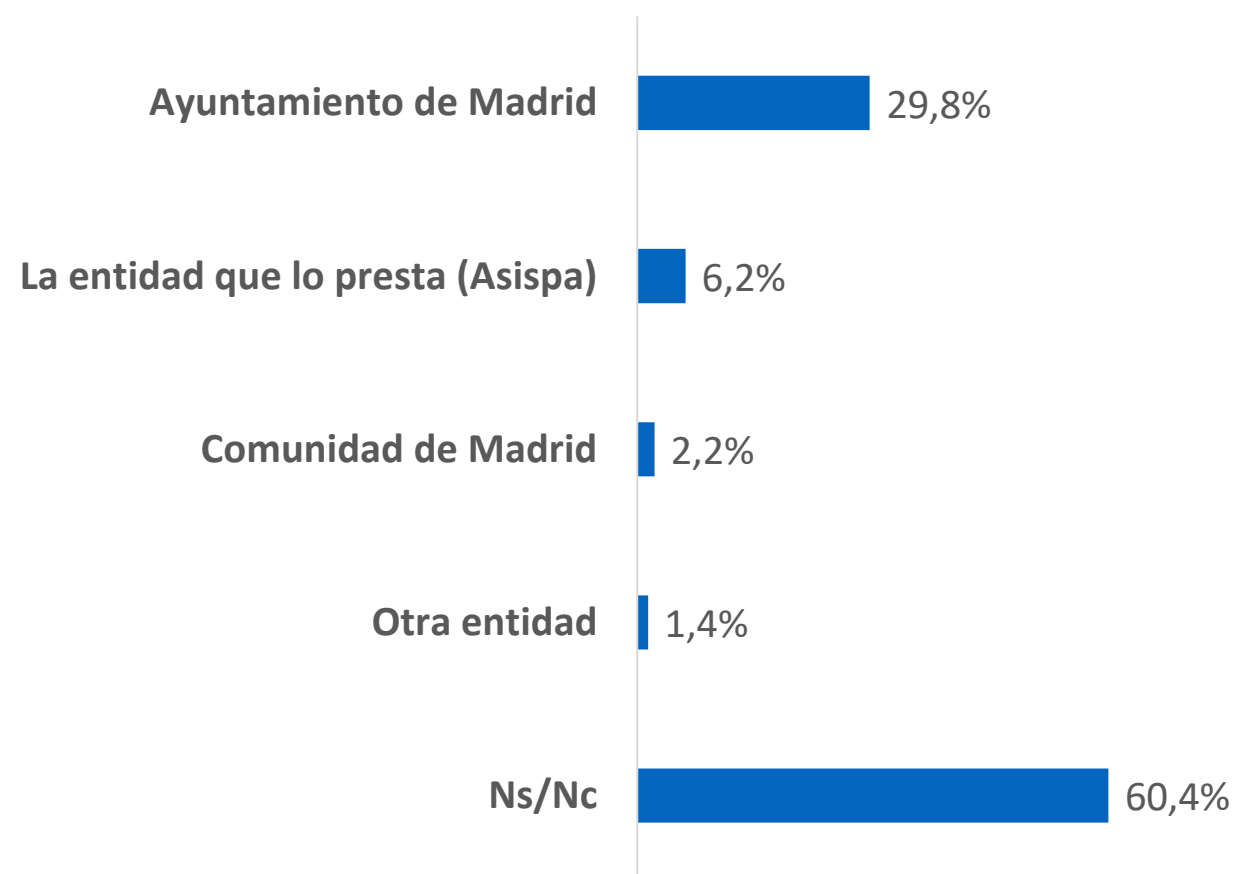
B: 850
Variable de respuesta múltiple.





Entidad.

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



B: 850

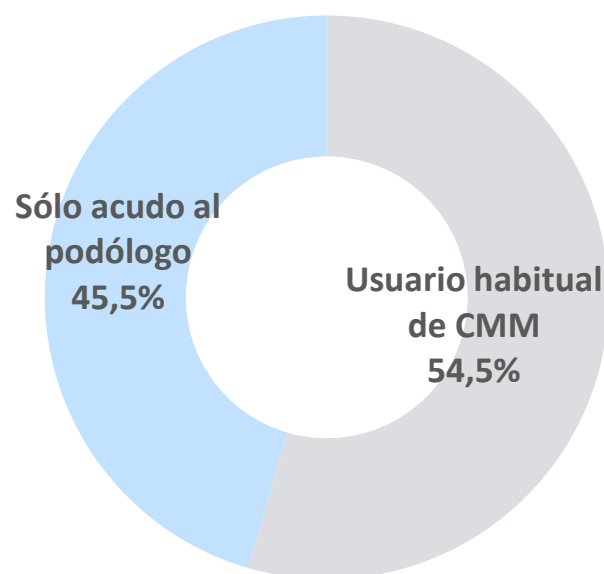




Caracterización según el uso.

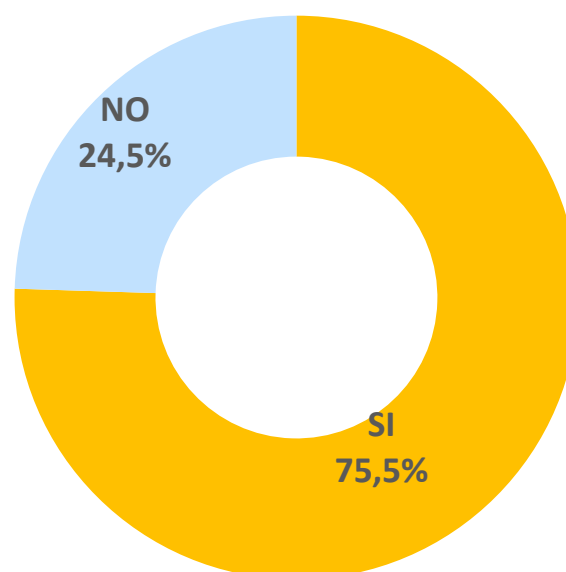
P.3- ¿Es usted usuario habitual de los CMM o sólo acude al podólogo?. P.3a ¿Conoce el resto de los servicios y actividades de los CMM? P.4- Frecuencia de uso del servicio de podología.

Usuario de CMM



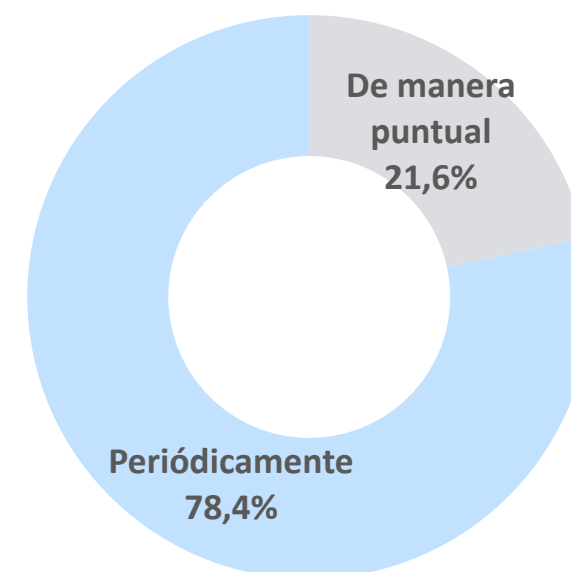
B: 850B

Conoce el resto de los servicios y actividades de los CMM



B: Solo acude al Podólogo: 387

Frecuencia de uso del servicio.



B: 850





Indicadores de impacto.

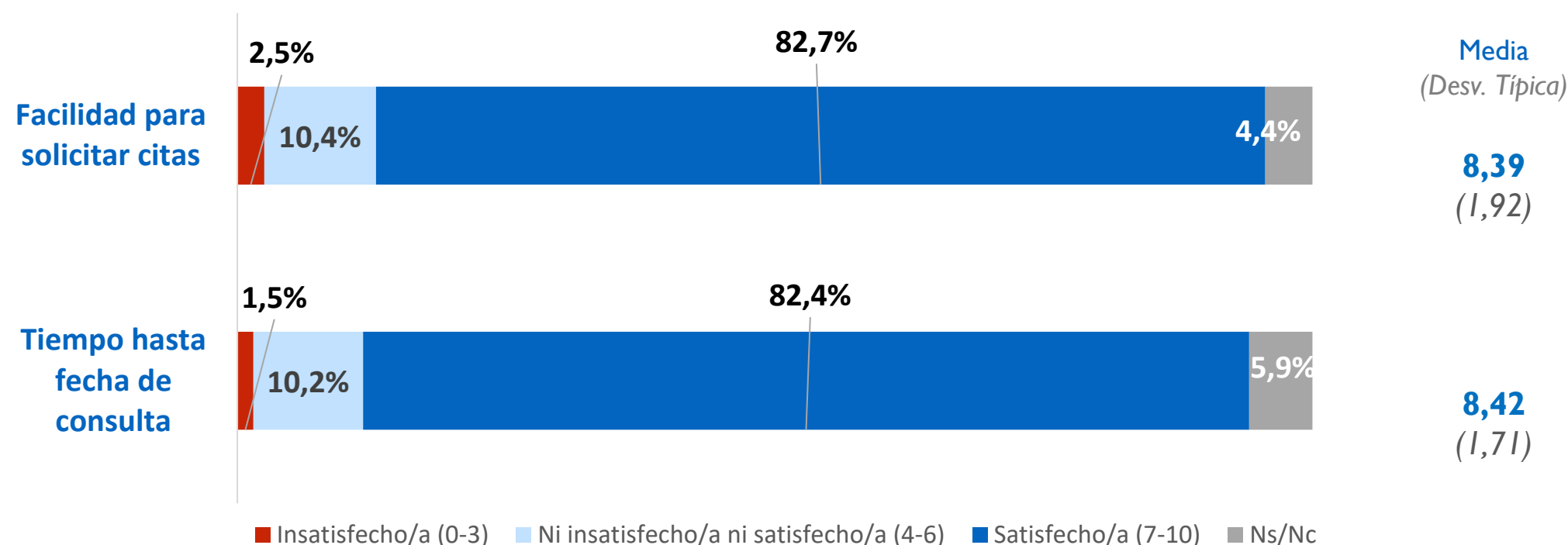
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





Solicitud y adjudicación de citas.

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



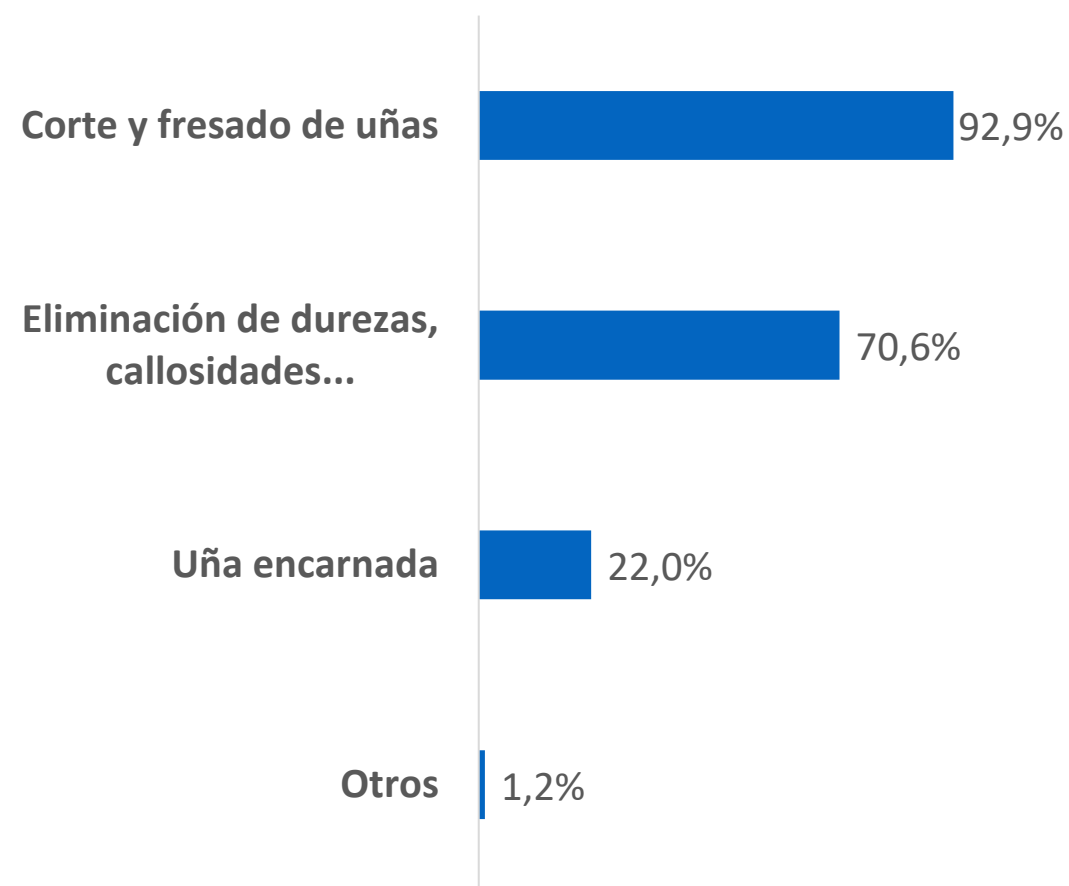
B: 850





Tipo de tratamientos (I).

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



B: 850

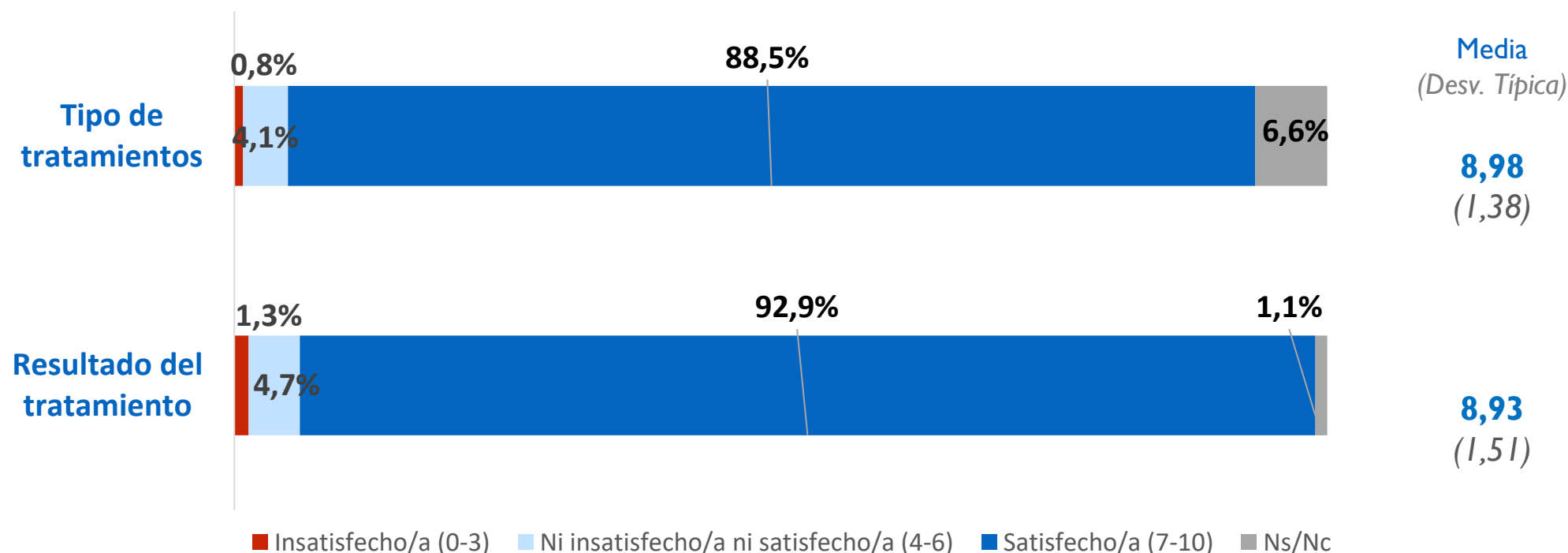
Variable de respuesta múltiple.





Tipo de tratamientos (II).

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



B: 850





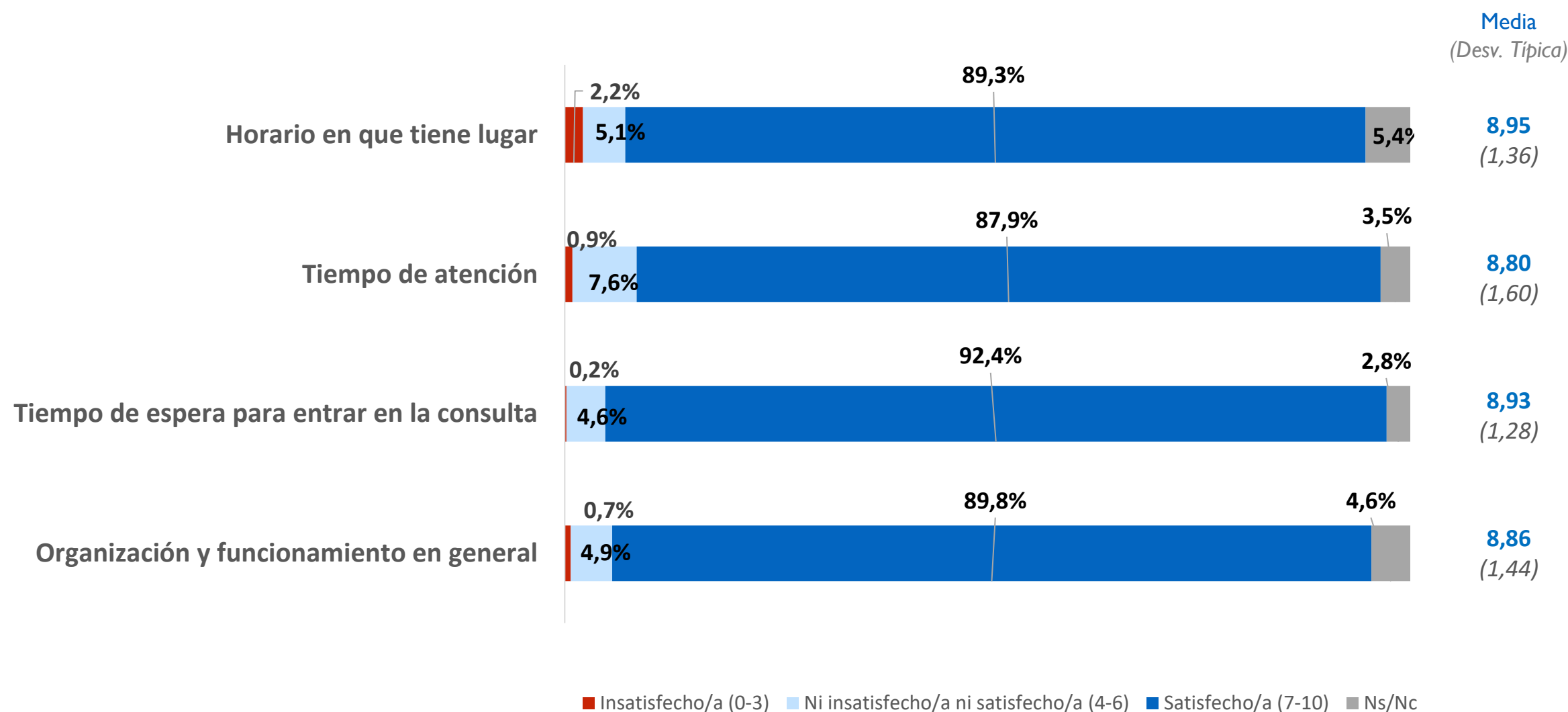
Organización y prestación.

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).

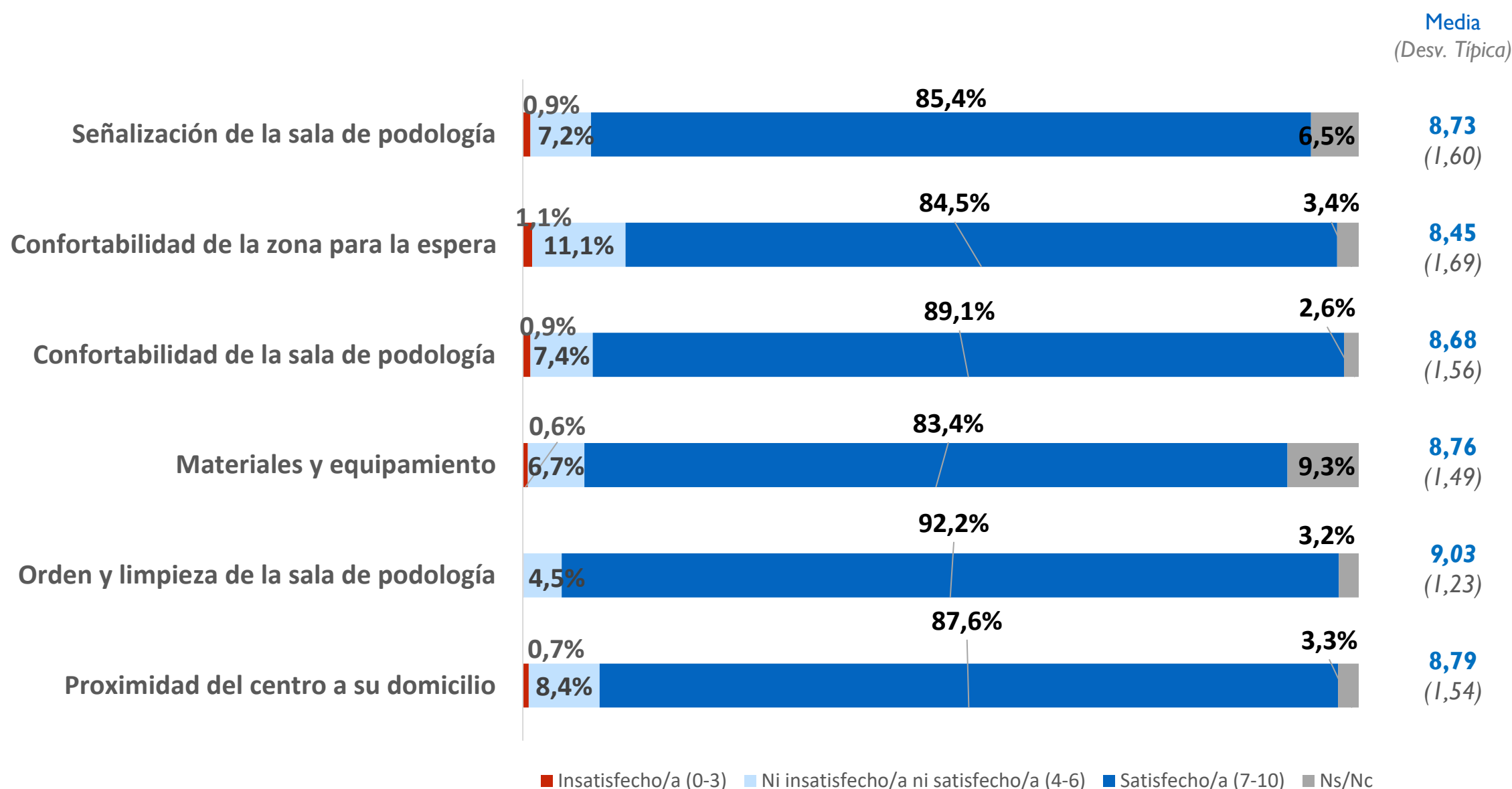
P.8.1 a P.8.4– Satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del servicio de podología.



B: 850

Equipamiento e instalaciones (I).

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



B: 850



Equipo de profesionales.

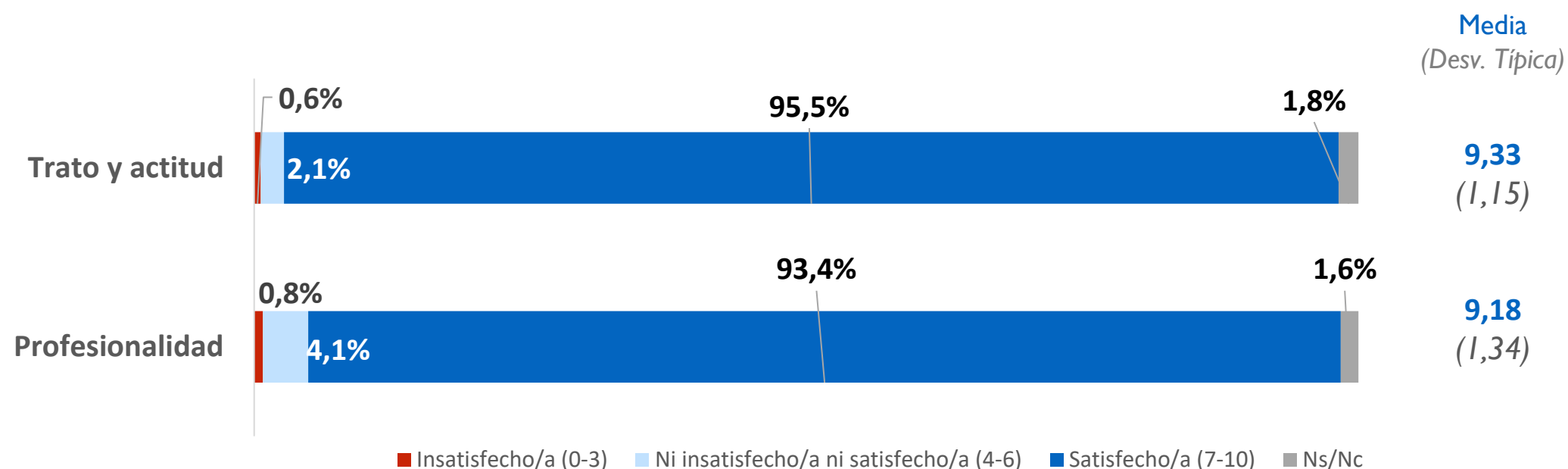
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.





Profesionales.

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



B: 850





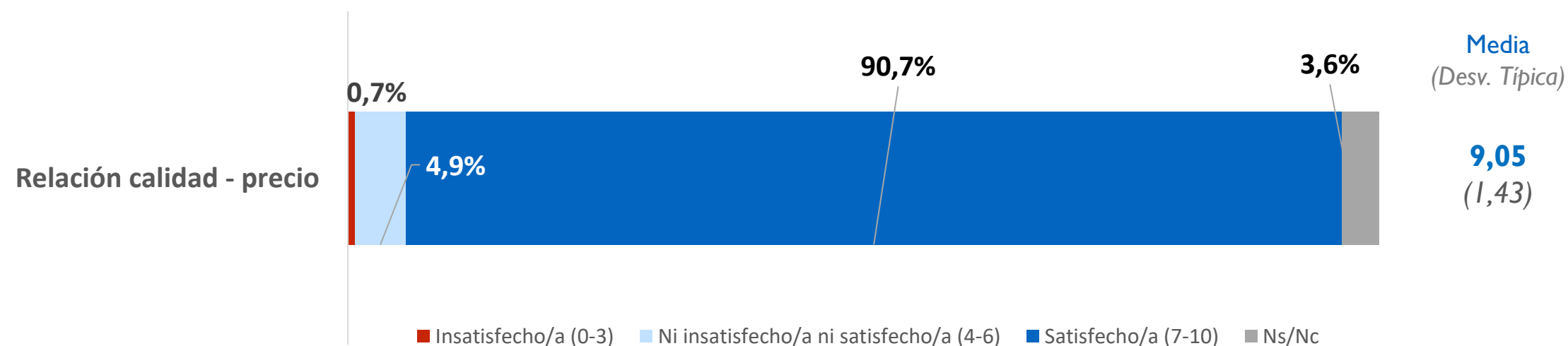
Relación calidad - precio.

Conocimiento y precepción del coste del servicio.



Calidad – precio.

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

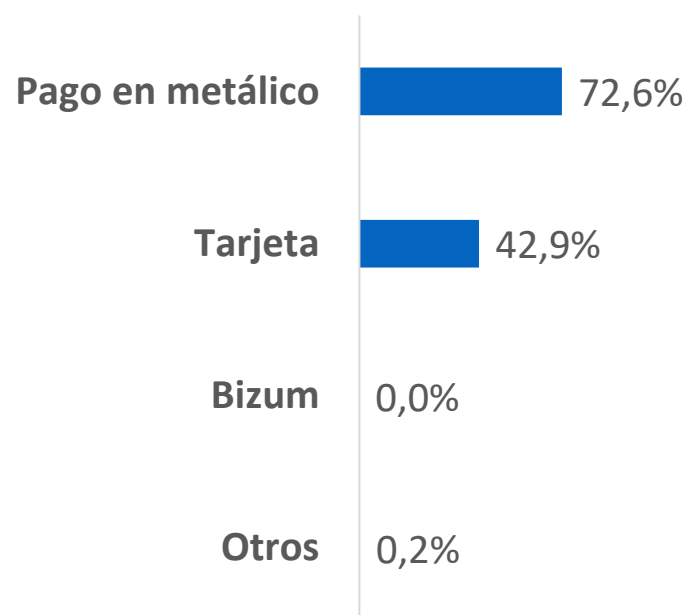


B: 850

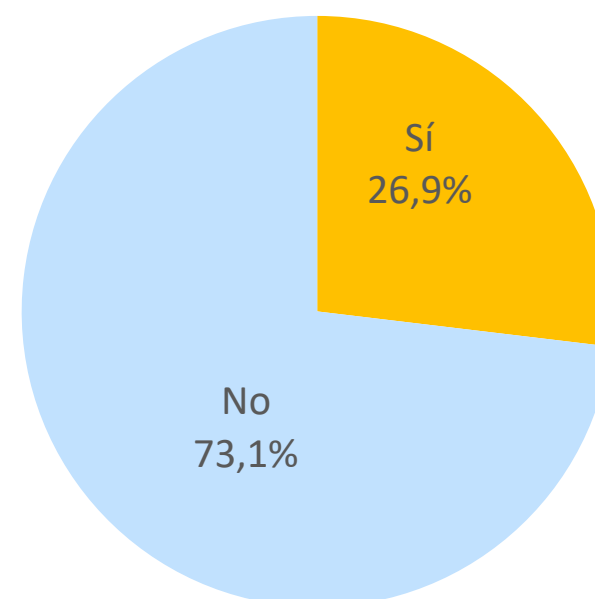
Cobro del servicio (I).

P.12- ¿Qué método de pago suele utilizar?
P.13- ¿Recibe algún tipo de ticket, recibo o factura del pago?

Método de pago.



Ticket, recibo o
factura.



B: 850 Respuesta
múltiple



Incidencias.

Gestión de quejas y reclamaciones
efectuadas al servicio

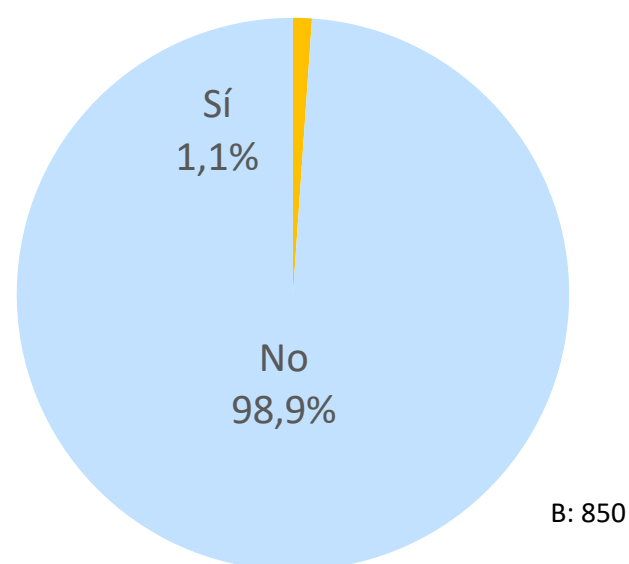


Quejas y reclamaciones (I).

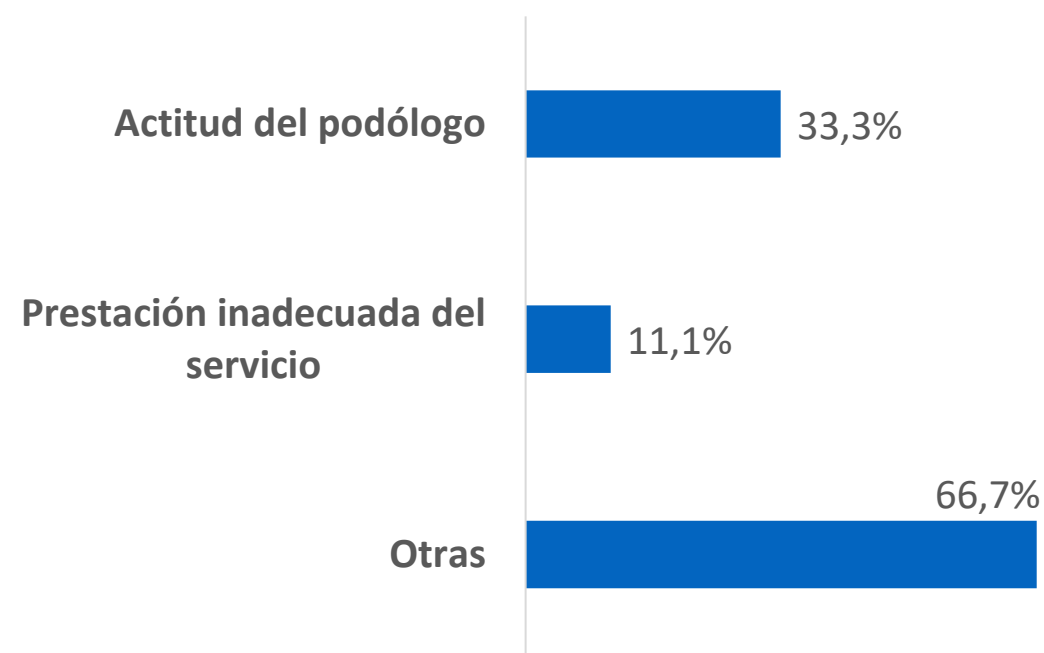
P.14- ¿Ha interpuesto alguna reclamación o incidencia durante el transcurso del servicio?

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

Interposición de
reclamación o incidencia.



Motivo de reclamación o
incidencia.



B: 9 personas con queja o reclamación.

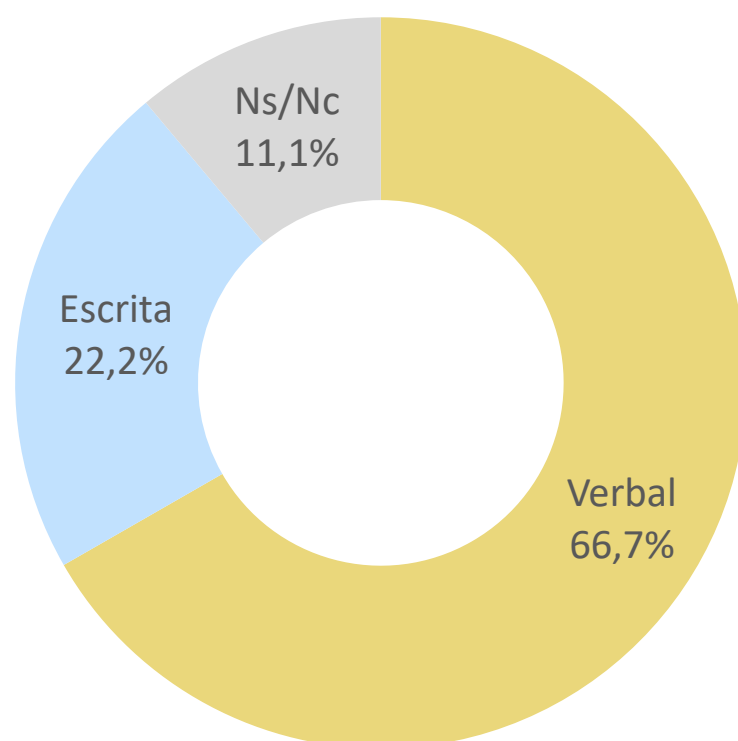
Variable de respuesta múltiple: 1,11 respuestas por entrevistado

Quejas y reclamaciones (II).

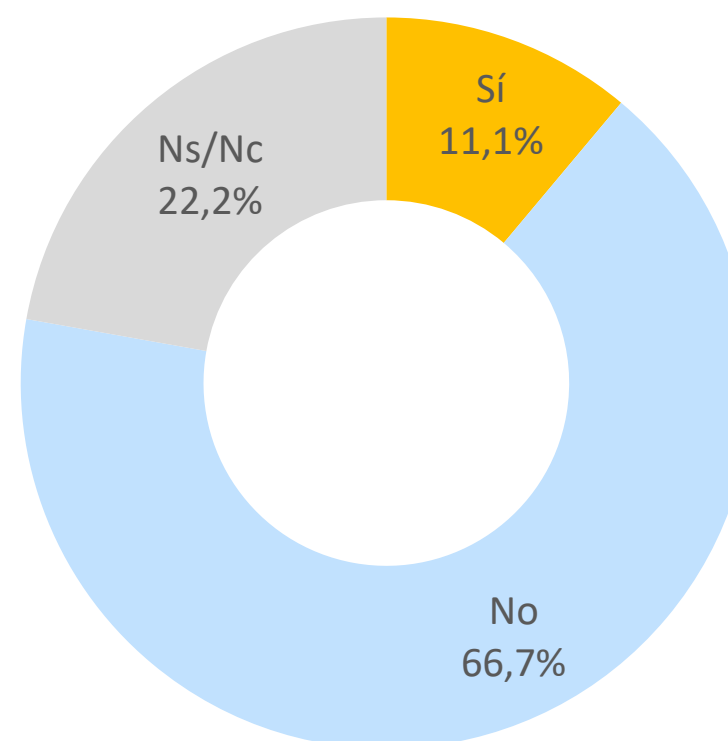
P.16- ¿Interpuso esa reclamación de manera verbal o escrita?

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

Comunicación de la
reclamación.



Respuesta a la reclamación.



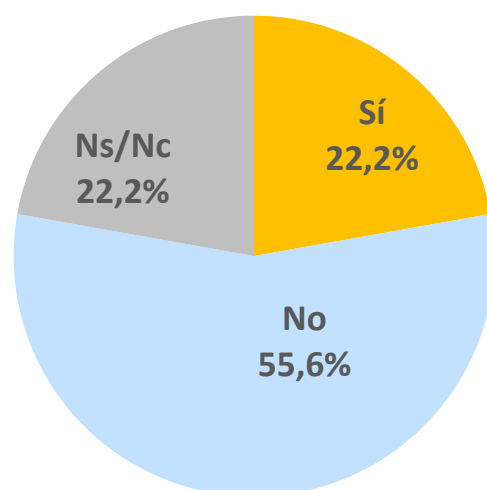
B: 9 personas con queja o reclamación.

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.

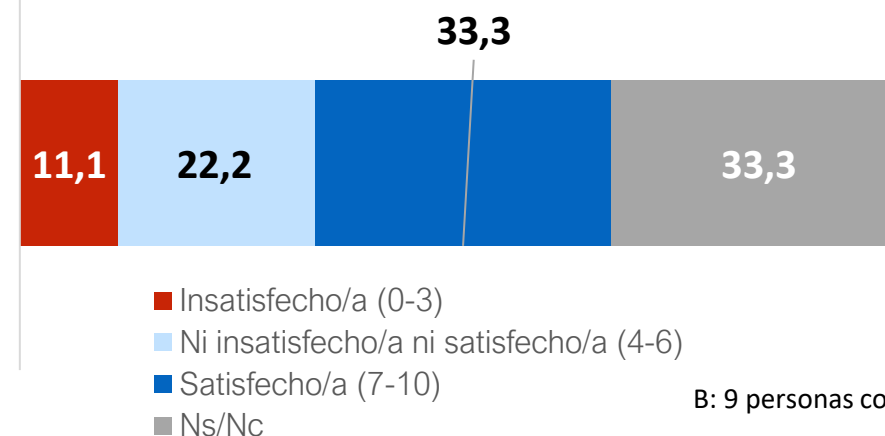
Información del sistema municipal.



B: 9 personas con queja o reclamación.

Valoración del proceso de interposición de quejas.

Proceso
interposición
quejas



Media
(Desv. Típica)

6,00
(3,16)

B: 9 personas con queja o reclamación.



Valoración global del servicio.

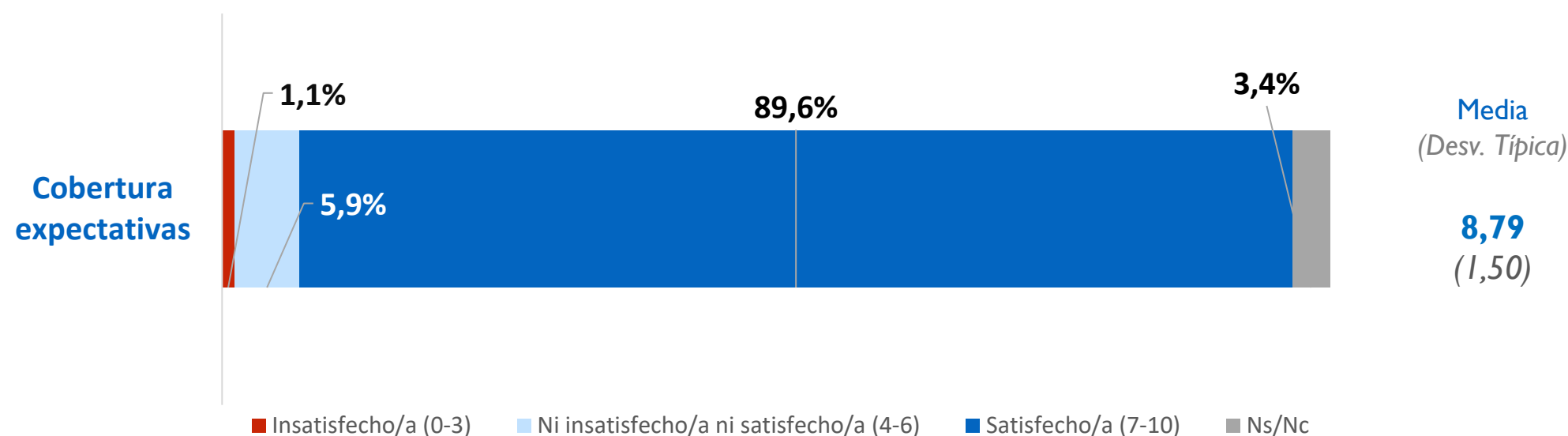
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.





Evolución y expectativas.

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



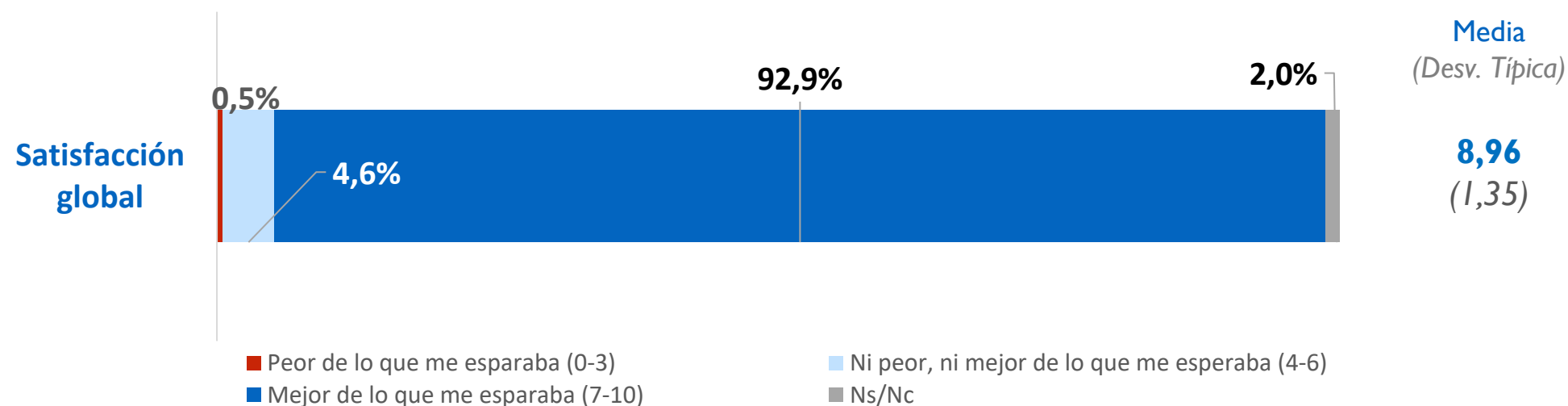
B: 850





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.



B: 850

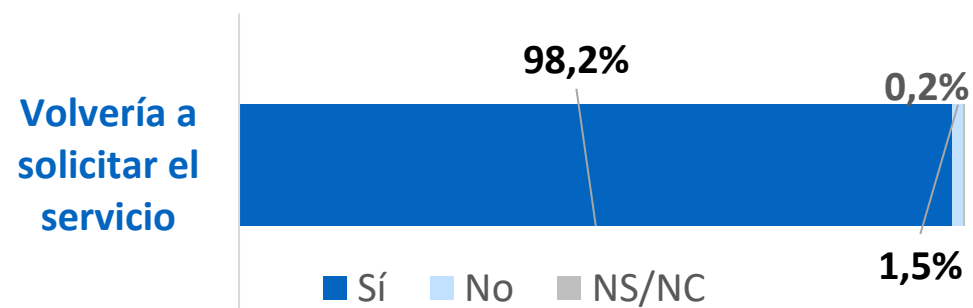


Fidelidad.

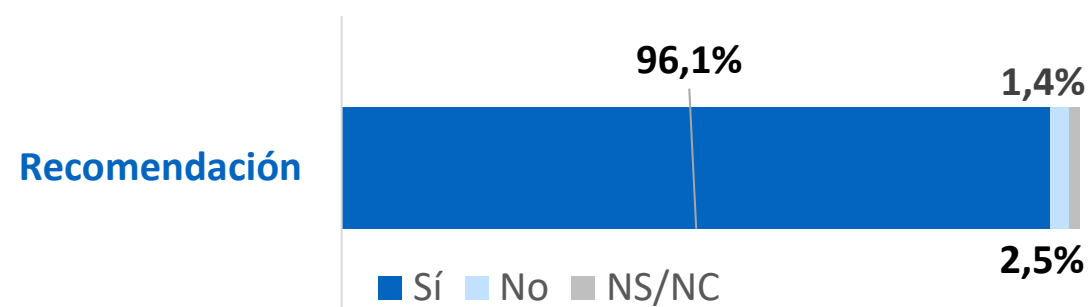
P.22- ¿Volvería a solicitar el servicio?

P.23- ¿Recomendaría usted este servicio?

Solicitud del servicio en otras ocasiones.



Recomendación a otras personas.



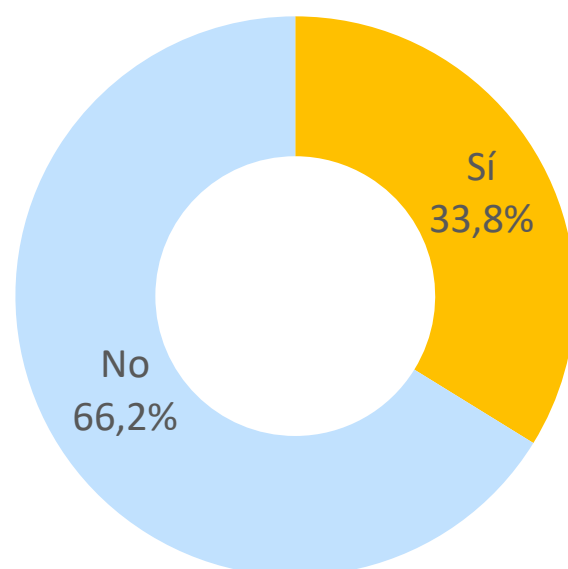
B: 850

Sugerencias.

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

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

Sugerencia de mejora.



Aspecto sugerido (%)



B: 287 personas que
manifiestan sugerencias



Datos de clasificación.

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

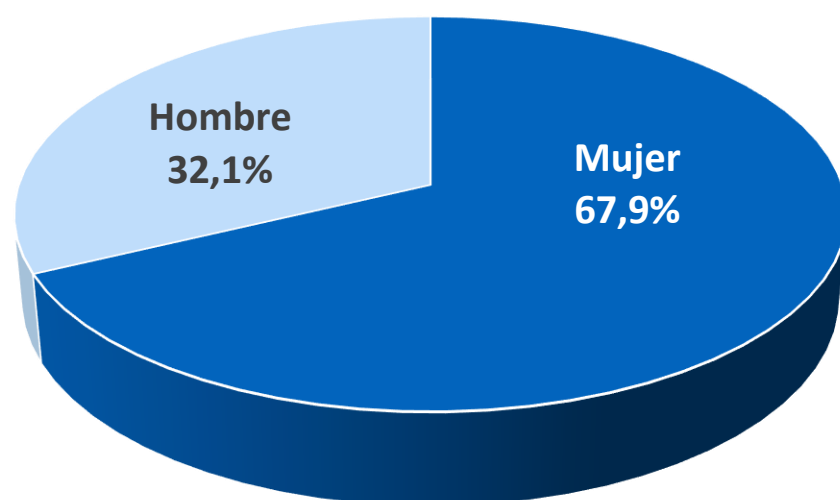




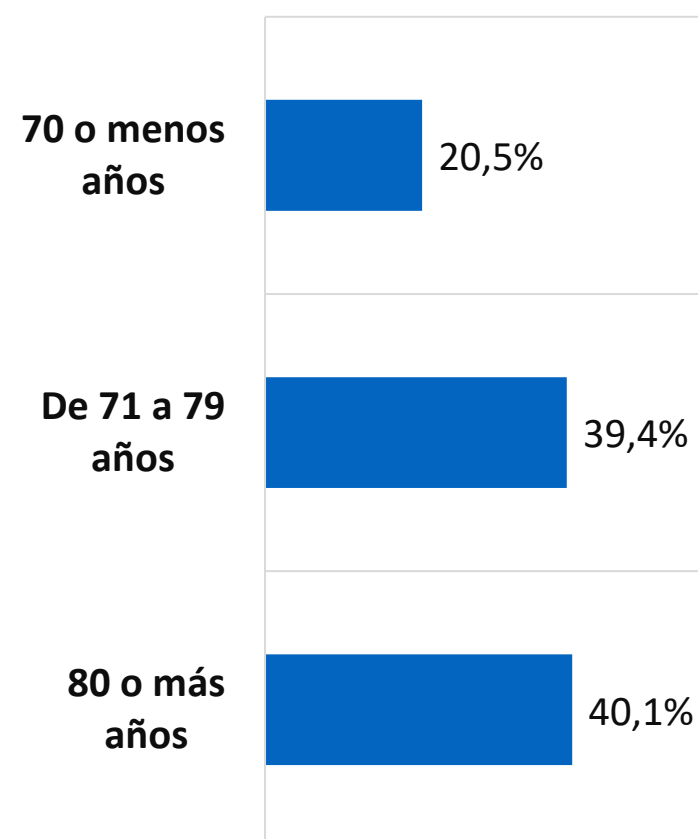
Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo



Rango de edad

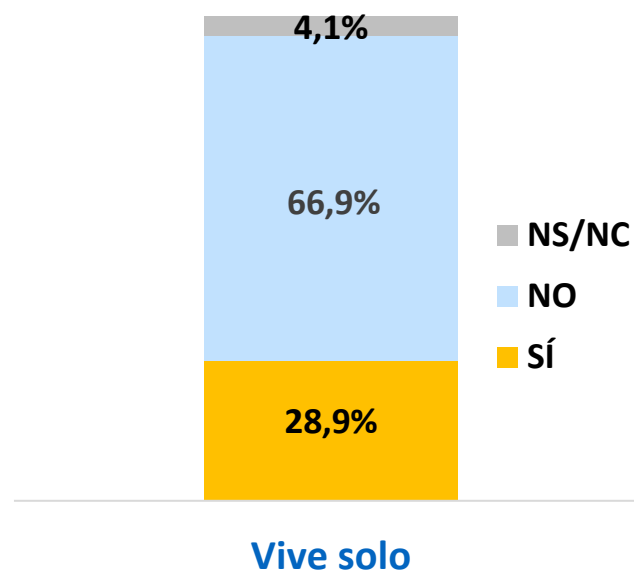


B: 850



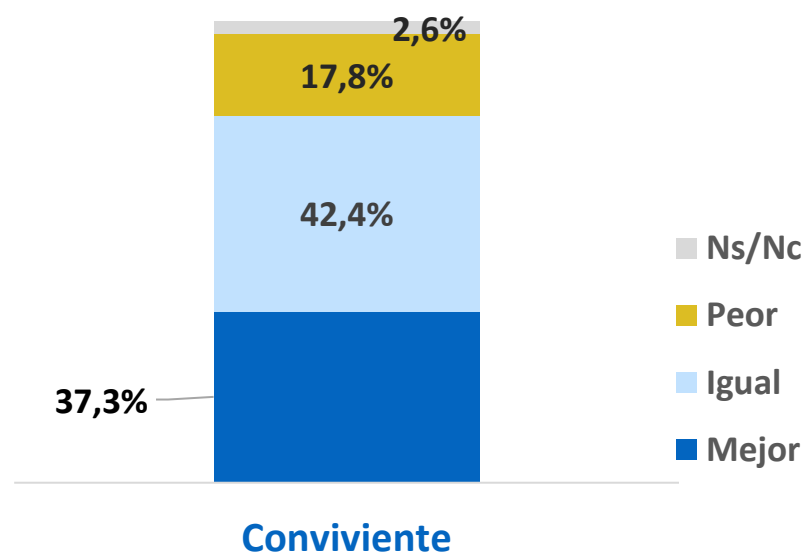
Personas usuarias o beneficiarias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?



B: 850

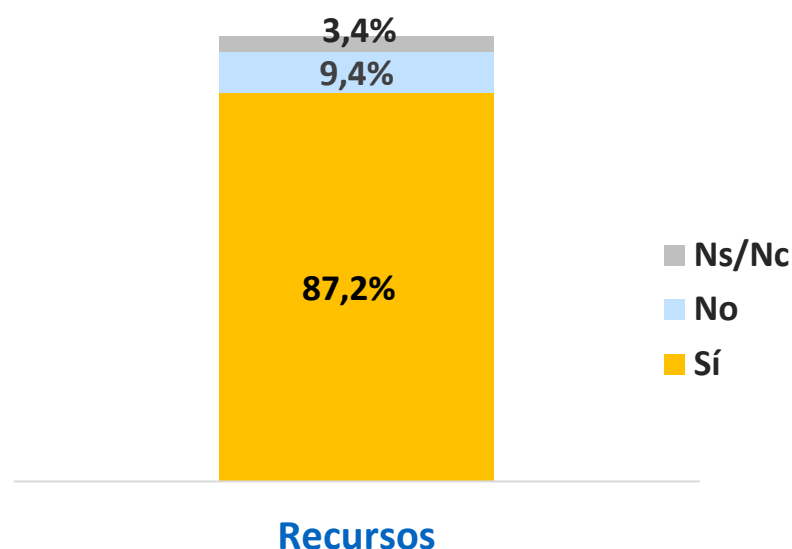
C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



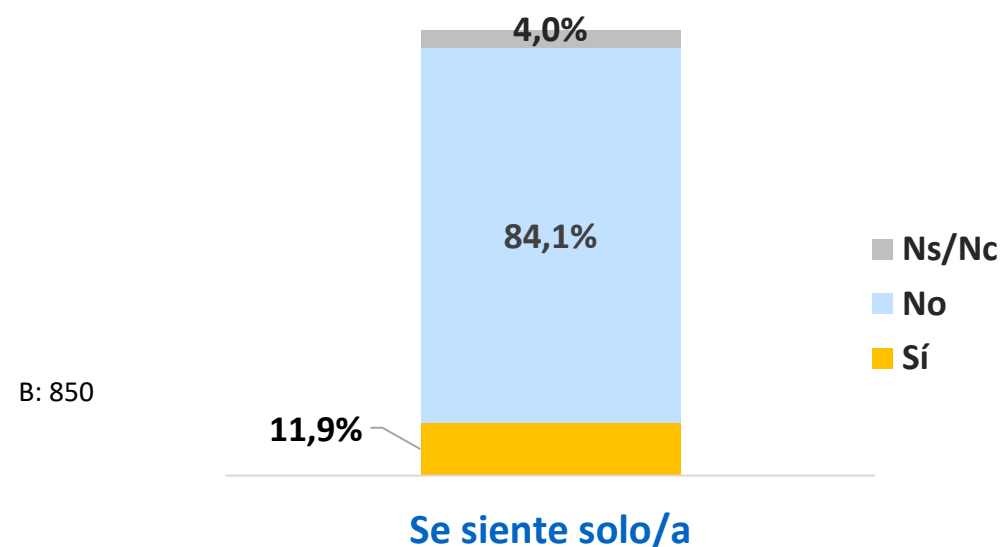
B: 569

Personas usuarias o beneficiarias (II).

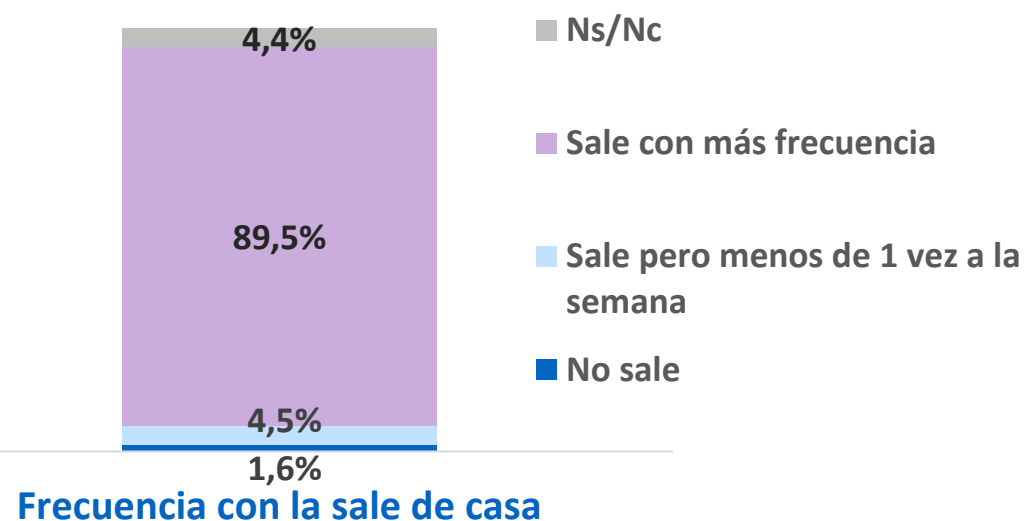
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



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



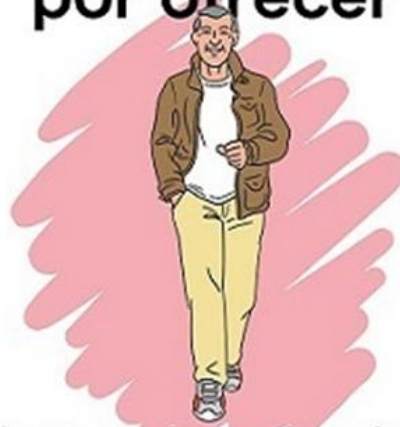
C.6- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?



B: 850



**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

