



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores



familias, igualdad y  
bienestar social

MADRID

**MERKA  
STAR** PF

## Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de  
Ayuda a Domicilio  
Ayuntamiento de Madrid

Resultados totales

Abrial 2022

# Índice.

0. Ficha técnica .....	3
1. Notoriedad .....	4
2. Indicadores de impacto .....	6
3. Estructura organizativa .....	21
4. Equipo de profesionales .....	25
5. Relación calidad-precio .....	28
6. Actividades .....	31
7. Valoración global del servicio .....	33
8. COVID-19 .....	44
9. Matriz de actuación estratégica .....	48
10. Matriz de lealtad .....	52
11. Datos de clasificación .....	54

# Ficha Técnica.

**UNIVERSO:**

Personas usuarias del Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.

**TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:**

1.212 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,83% (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:**

14 a 21 de marzo de 2022.

**AUTORÍA DEL INFORME:**

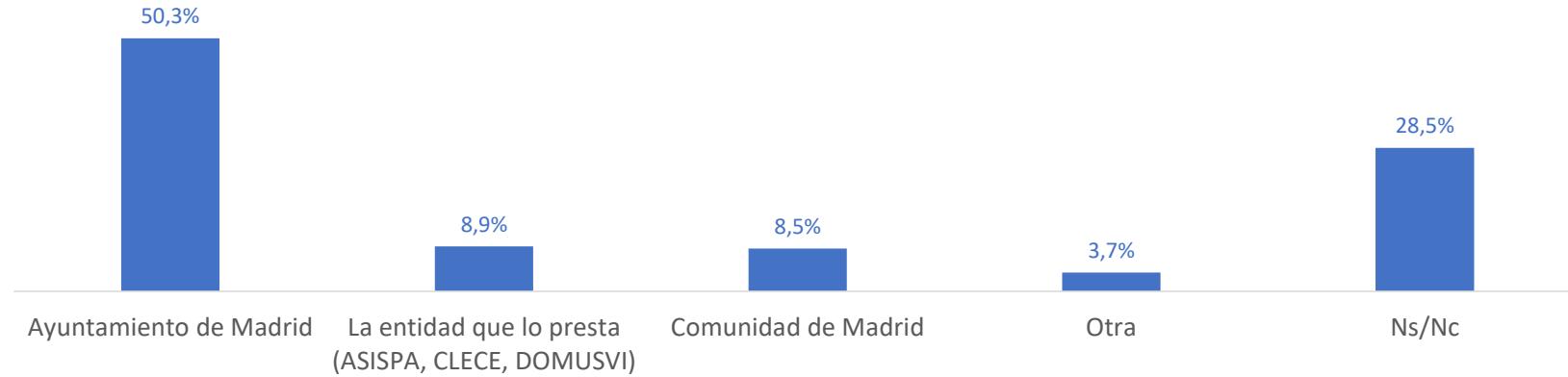
Merkastar  
<https://merkastar.com/>  
[merkastar@merkastar.es](mailto:merkastar@merkastar.es)

# Notoriedad.

¿Qué porcentaje de personas usuarias  
saben que el Ayuntamiento de Madrid es el  
titular del SAD?

# Notoriedad (I).

P.1- ¿Quién cree usted que es el responsable de este servicio?



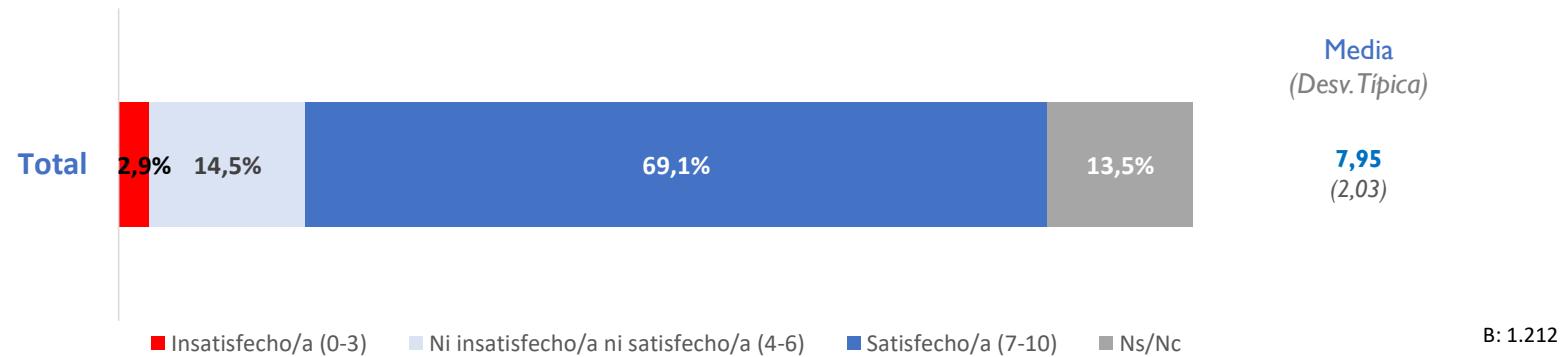
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ayuntamiento de Madrid	70,8%	55,8%	49,5%	48,5%	49,6%	44,8%	50,3%
La entidad que lo presta (Asispa, Clece, DomusVI)	7,2%	3,8%	5,7%	5,6%	9,5%	10,9%	8,9%
Comunidad de Madrid	5,9%	10,9%	9,8%	11,0%	15,6%	16,1%	8,5%
Otra	-	-	1,5%	1,6%	1,4%	3,8%	3,7%
Ns/Nc	15,8%	28,6%	34,5%	33,3%	23,8%	24,4%	28,5%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212

# Indicadores de impacto.

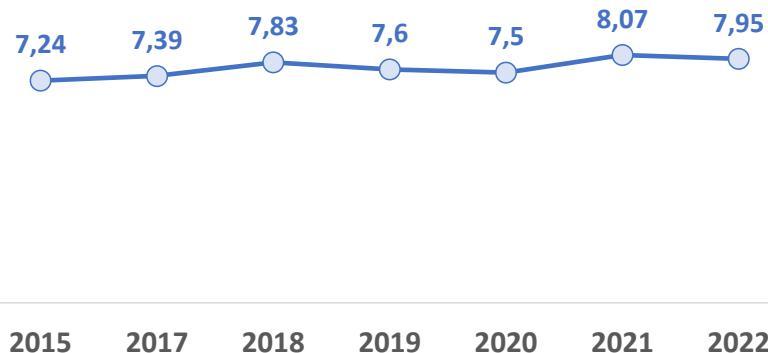
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.

# Rapidez de adjudicación (I).

P.2.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el SAD hasta que le notificaron su adjudicación?

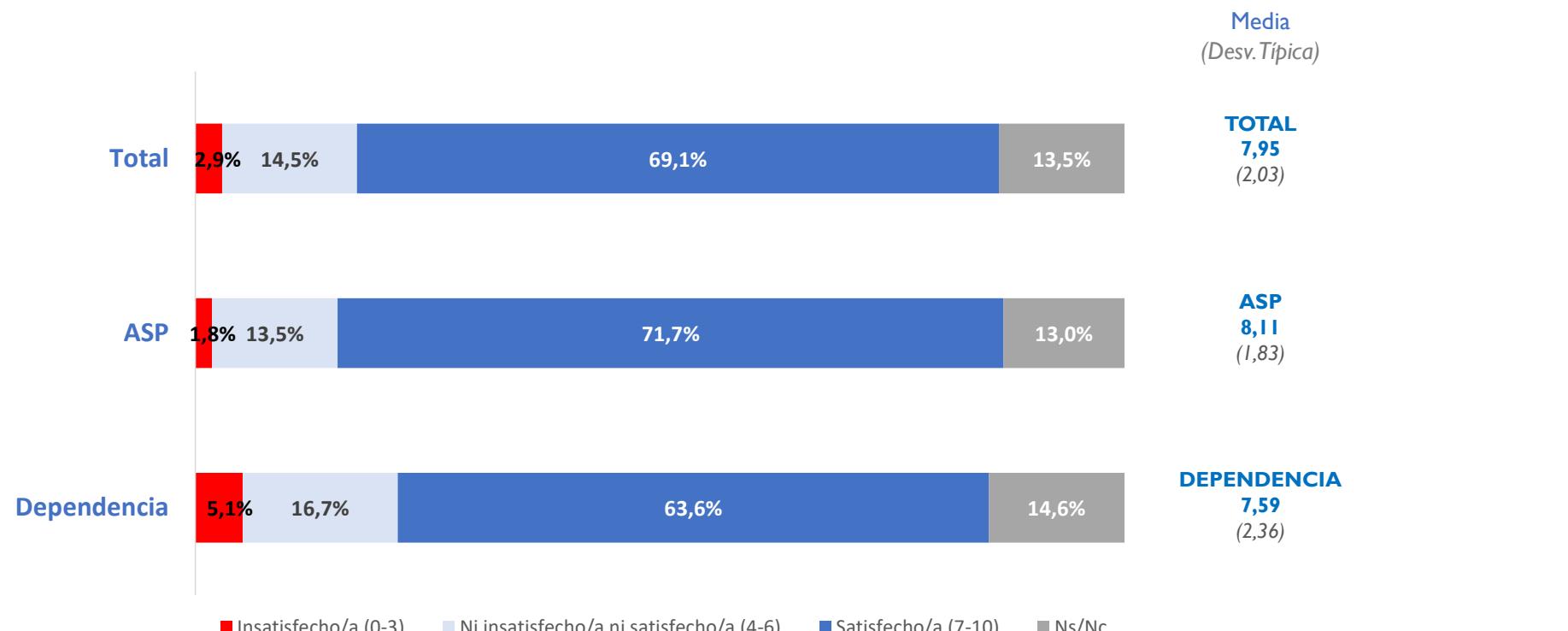


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Media	7,24	7,39	7,83	7,6	7,5	8,07	7,95
% de valoraciones 7-10	65,5%	59,3%	67,0%	66,5%	64,8%	73,6%	69,1%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212



# Rapidez de adjudicación (II).

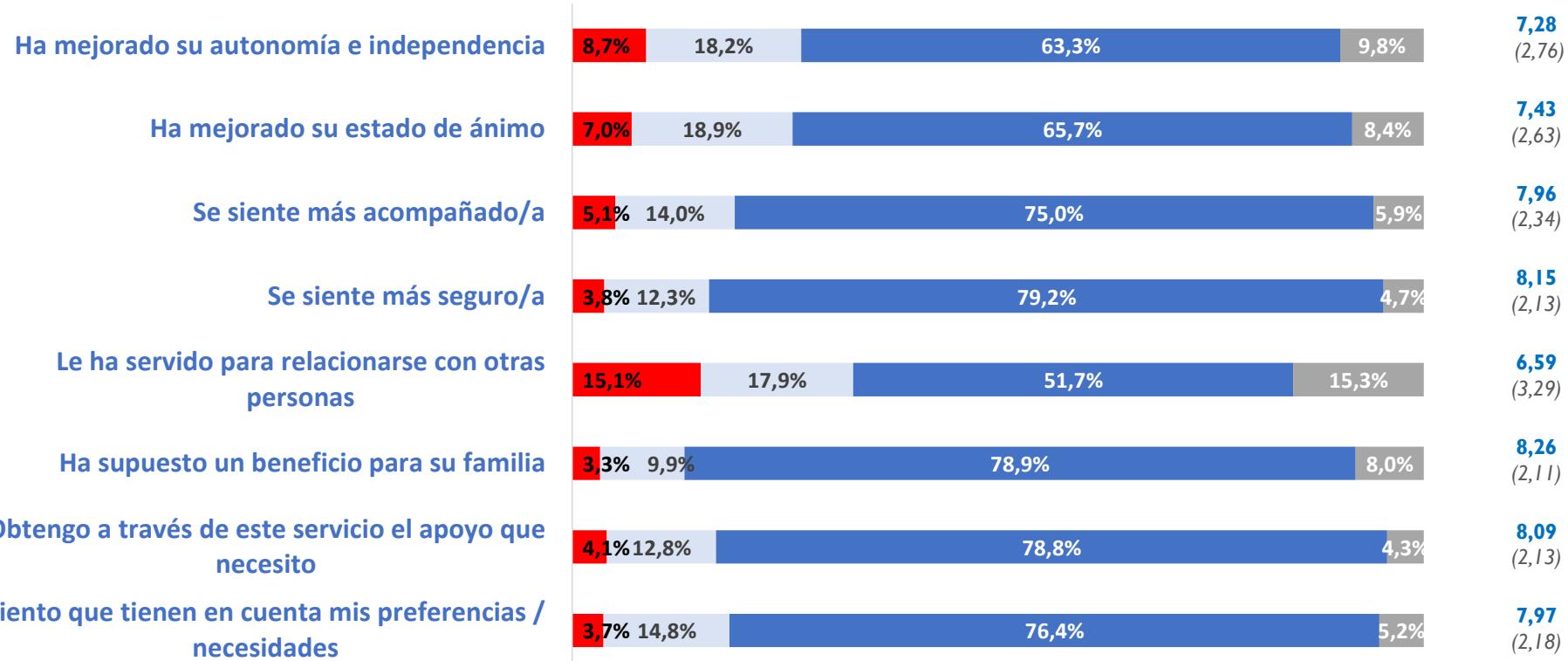
## P.2.- Segmentación por perfil.



# Influencia en personas usuarias (I).

P.3.1 a P.3.8- Grado de influencia del SAD en la vida cotidiana de las personas usuarias (%).

Media  
(Desv. Típica)



■ Insatisfecho/a (0-3)

■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6)

■ Satisfecho/a (7-10)

■ Ns/Nc

B: 981

# Influencia en personas usuarias (II).

## P.3.1 a P.3.8- Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	7,17	7,54	7,54	7,66	7,45	7,71	7,28
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,14	7,00	-	7,29	7,28	7,86	7,43
3.3. Se siente usted más acompañado/a	7,65	7,56	7,76	7,83	7,66	8,28	7,96
3.4. Se siente usted más seguro/a	7,90	7,97	8,10	8,03	7,79	8,34	8,15
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	7,10	5,87	-	5,97	6,26	6,90	6,59
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,20	7,70	-	8,02	7,85	8,30	8,26
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	-	-	-	-	-	8,29	8,09
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	-	-	-	-	-	8,15	7,97

# Influencia en personas usuarias (III).

## P.3.1 a P.3.8- Segmentación por perfil (% de satisfechos/as).

Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)	Total	ASP	Dependencia
3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	63,3%	63,5%	62,7%
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	65,7%	66,1%	64,9%
3.3. Se siente usted más acompañado/a	75,0%	74,2%	77,1%
3.4. Se siente usted más seguro/a	79,2%	79,1%	79,6%
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	51,7%	49,4%	57,3%
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	78,9%	76,6%	84,6%
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	78,8%	78,3%	79,9%
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	76,4%	75,4%	78,9%

Total B: 981

ASP B: 702

Dependencia B: 279

# Influencia en personas usuarias (IV).

## P.3.1 a P.3.8- Segmentación por perfil (valores medios).

<i>Se muestra el valor medio.</i>	Total	ASP	Dependencia
3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	7,28	7,30	7,20
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,43	7,49	7,28
3.3. Se siente usted más acompañado/a	7,96	7,94	8,01
3.4. Se siente usted más seguro/a	8,15	8,20	8,03
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	6,59	6,49	6,82
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,26	8,24	8,32
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	8,09	8,07	8,13
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	7,97	7,96	7,99

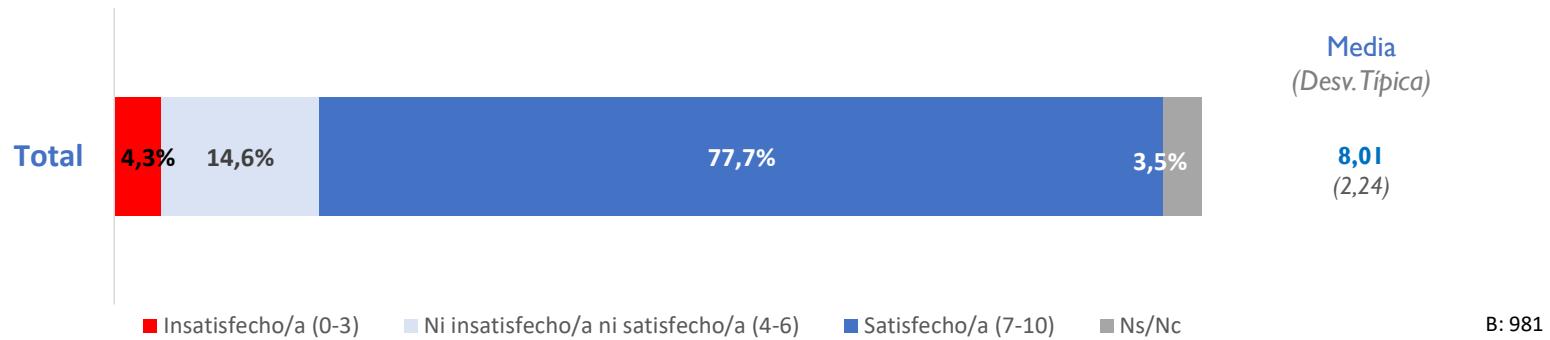
Total B: 981

ASP B: 702

Dependencia B: 279

# Influencia en personas usuarias (V).

P.3.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?

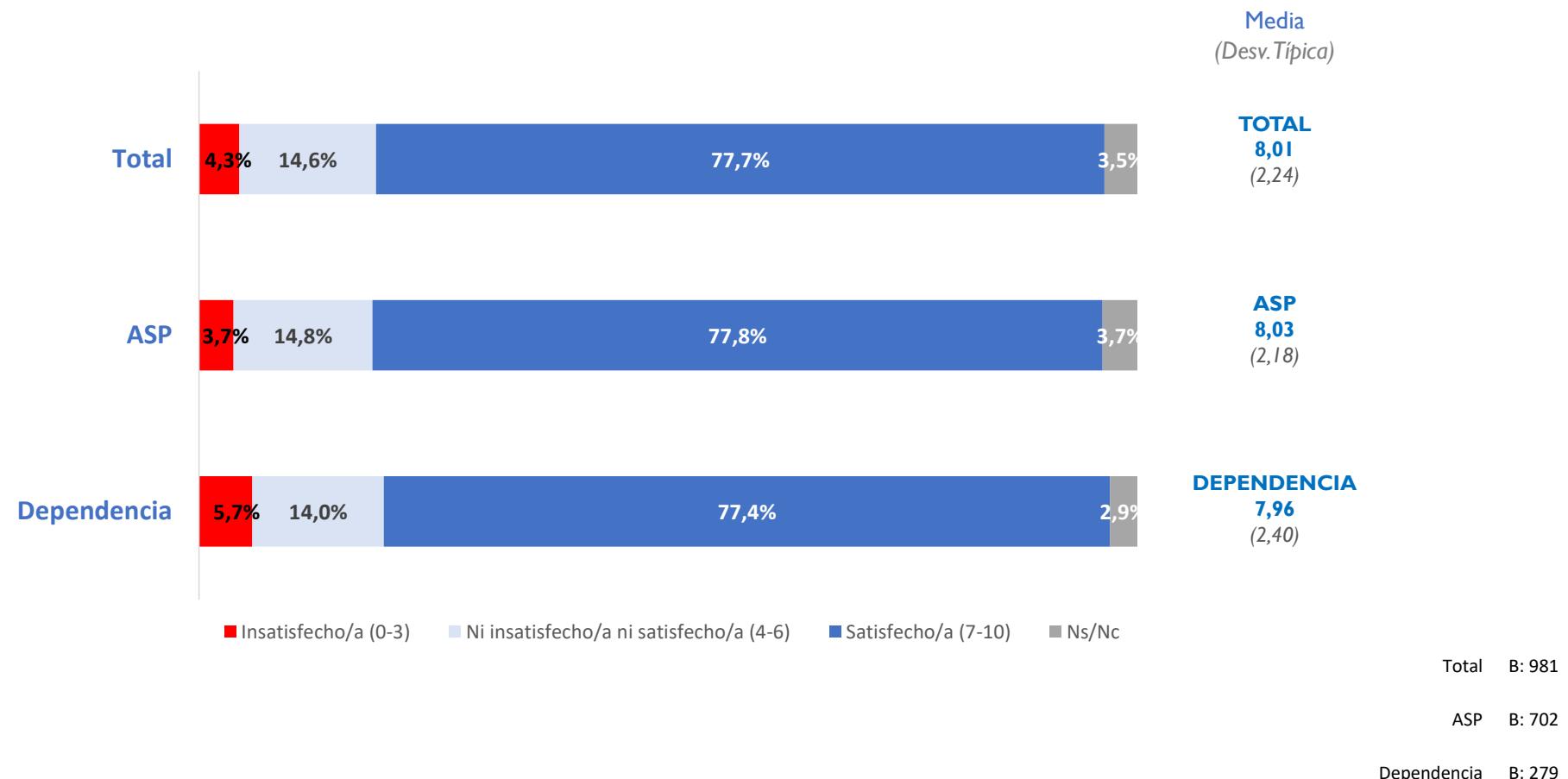


	2020	2021	2022
Media	7,60	8,22	8,01
% de valoraciones 7-10	77,3%	77,9%	77,7%
Base	744	943	981



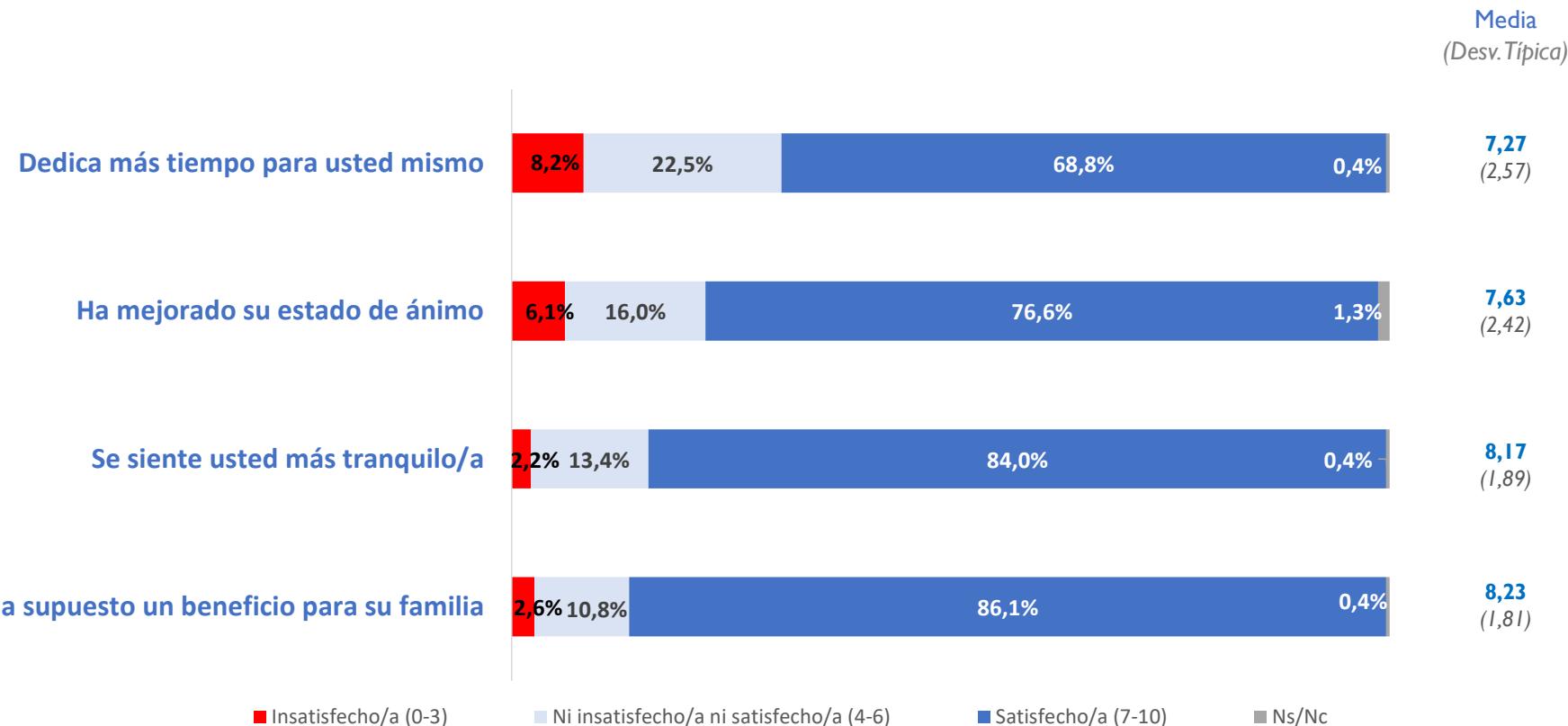
# Influencia en personas usuarias (VI).

## P.3.9- Segmentación por perfil.



# Influencia en cuidadores/as (I).

P.4.1 a P.4.4- Grado de influencia del SAD en la vida cotidiana de las personas cuidadoras y/o convivientes.



B: 231

# Influencia en cuidadores/as (II).

## P.4.1 a P.4.4- Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
4.1. Dedica más tiempo para usted mismo	6,60	6,11	6,65	6,11	6,48	6,97	7,27
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	6,78	7,11	-	6,39	6,47	7,29	7,63
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	7,55	7,24	7,70	7,47	7,68	8,00	8,17
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	6,78	7,11	-	6,39	7,61	8,12	8,23

# Influencia en cuidadores/as (III).

P.4.1 a P.4.4- Segmentación por perfil (% de satisfechos/as).

<i>Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)</i>	Total	ASP	Dependencia
4.1. Dedica más tiempo para usted mismo	68,8%	67,5%	70,1%
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	76,6%	78,9%	74,4%
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	84,0%	86,0%	82,1%
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	86,1%	88,6%	83,8%

Total B: 231

ASP B: 114

Dependencia B: 117

# Influencia en cuidadores/as (IV).

## P.4.1 a P.4.4- Segmentación por perfil (valores medios).

<i>Se muestra el valor medio.</i>	Total	ASP	Dependencia
4.1. Dedica más tiempo para usted mismo	7,27	7,27	7,28
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,63	7,74	7,52
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	8,17	8,29	8,04
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,23	8,34	8,11

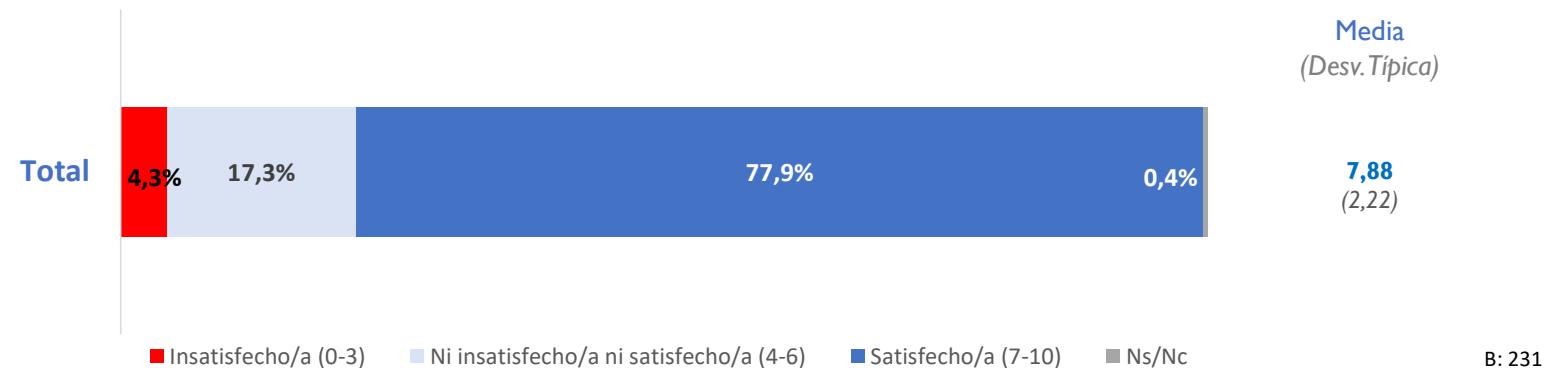
Total B: 231

ASP B: 114

Dependencia B: 117

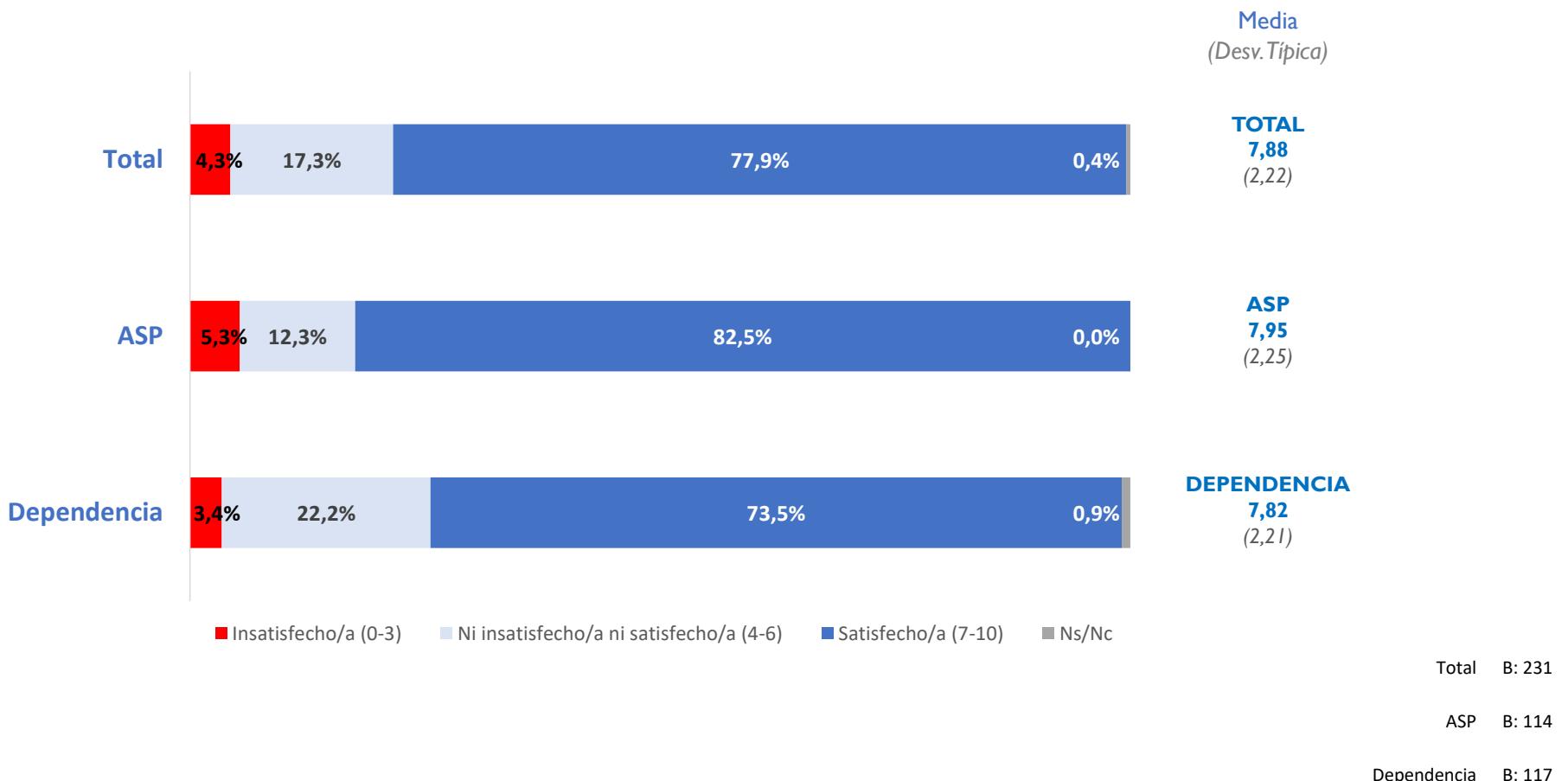
# Influencia en cuidadores/as (V).

P.4.5- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



# Influencia en cuidadores/as (VI).

## P.4.5- Segmentación por perfil.

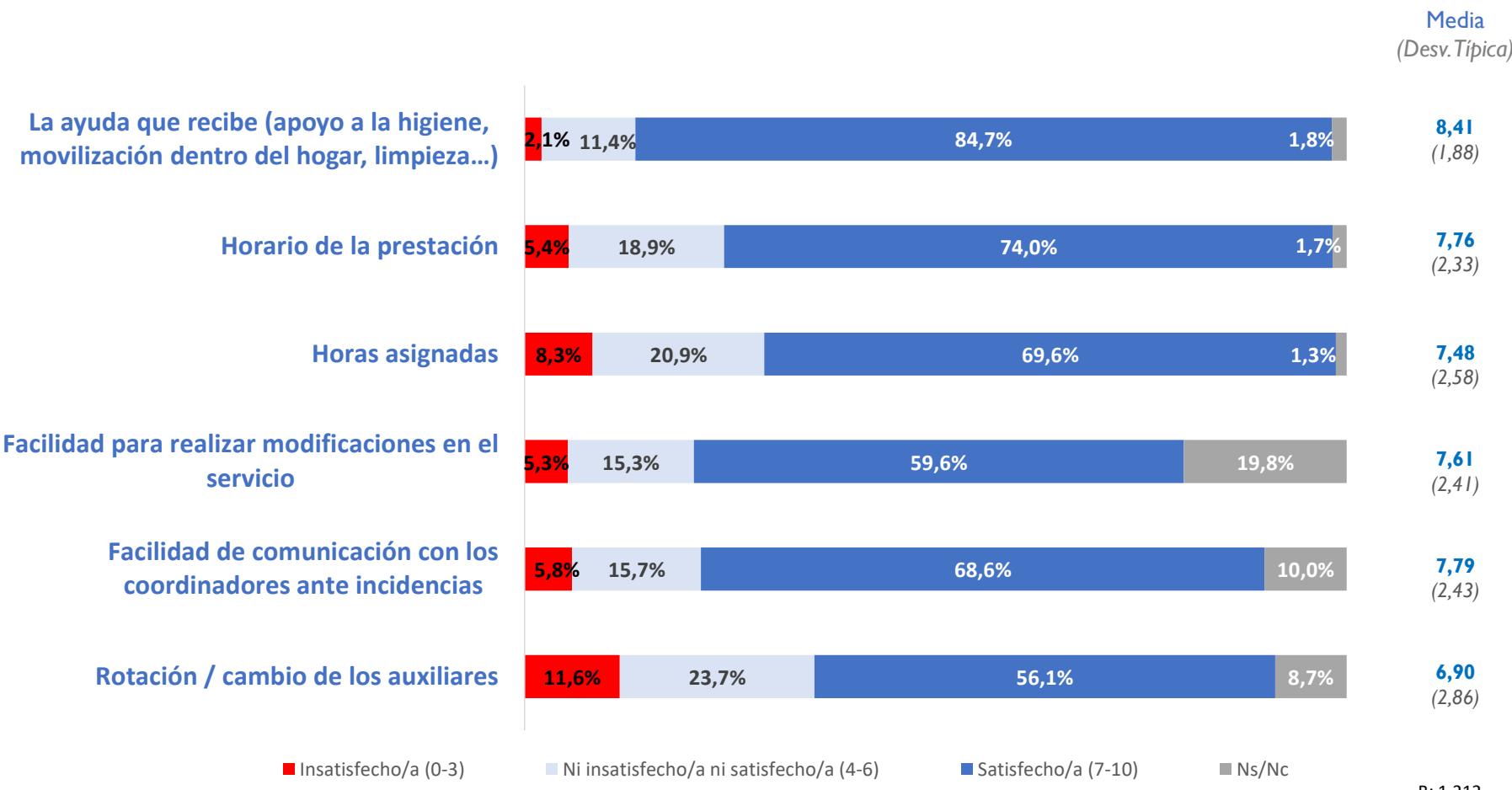


# Estructura organizativa.

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

# Organización y prestación (I).

P.5- Grado de satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del SAD.



B: 1.212

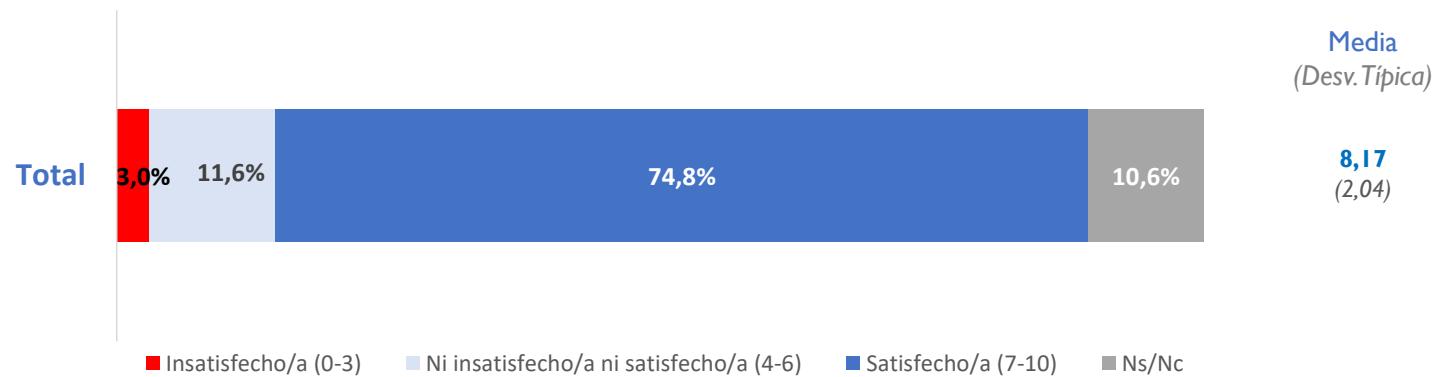
# Organización y prestación (II).

## P.5- Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
5.1. La ayuda que recibe ( <i>apoyo a la higiene, movilización dentro del hogar, limpieza...</i> )	8,28	8,14	8,13	8,44	7,45	8,33	8,41
5.2. Horario de la prestación	7,73	7,59	7,46	7,44	6,84	7,83	7,76
5.3. Horas asignadas	7,50	7,57	7,49	7,27	6,13	7,52	7,48
5.4. Facilidad para realizar modificaciones en el servicio	7,28	7,34	7,07	7,04	6,06	7,70	7,61
5.5. Facilidad de comunicación con los coordinadores ante incidencias	8,00	7,99	7,85	7,36	6,87	8,14	7,79
5.6. Rotación / cambio de los auxiliares	6,96	6,60	6,32	5,14	6,34	6,81	6,90

# Información.

P.6- ¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?



	2021	2022
Media	8,09	8,17
% de valoraciones 7-10	75,7%	74,8%
Base	1.200	1.212

8,09  
8,17

2021

2022

B: 1.212

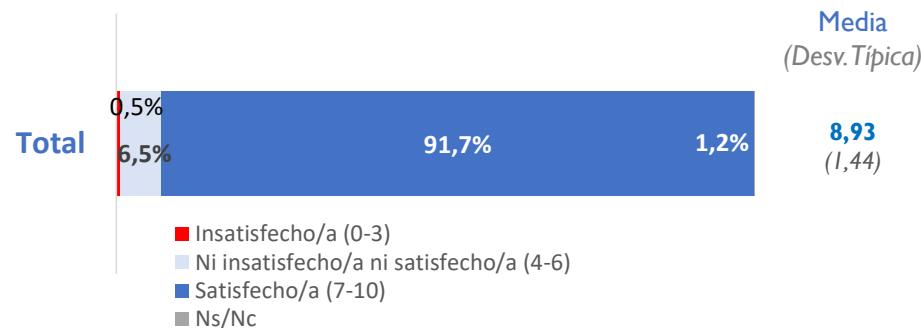
# Equipo de profesionales.

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

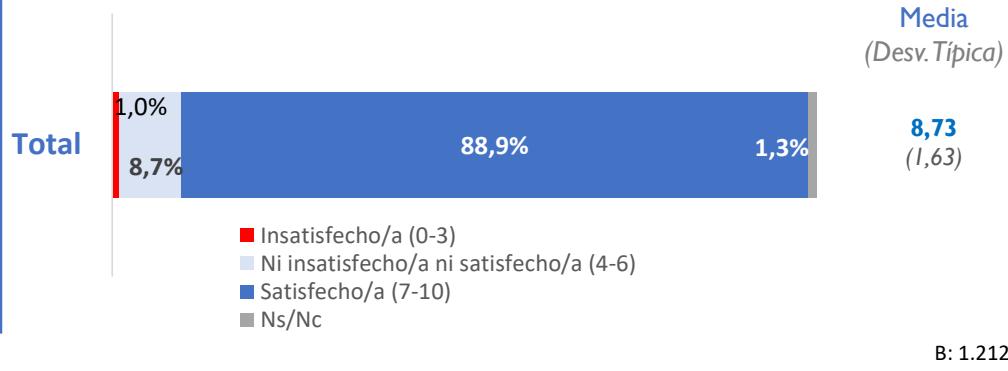
# Auxiliares.

P.7- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los auxiliares del SAD con el que usted tienen contacto.

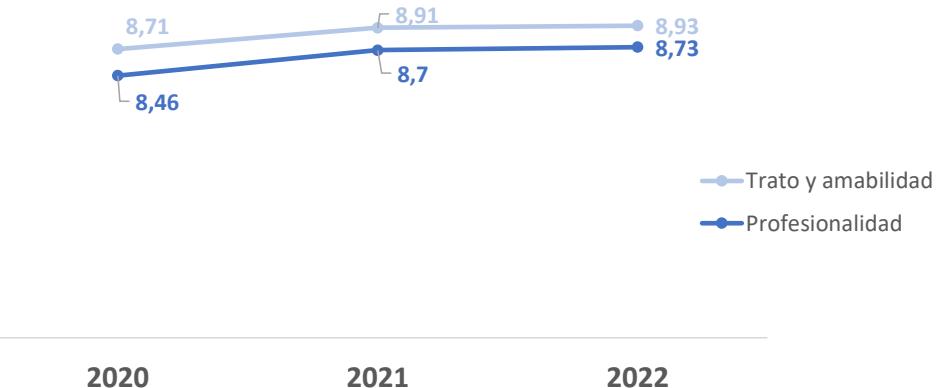
## Trato y amabilidad.



## Profesionalidad.



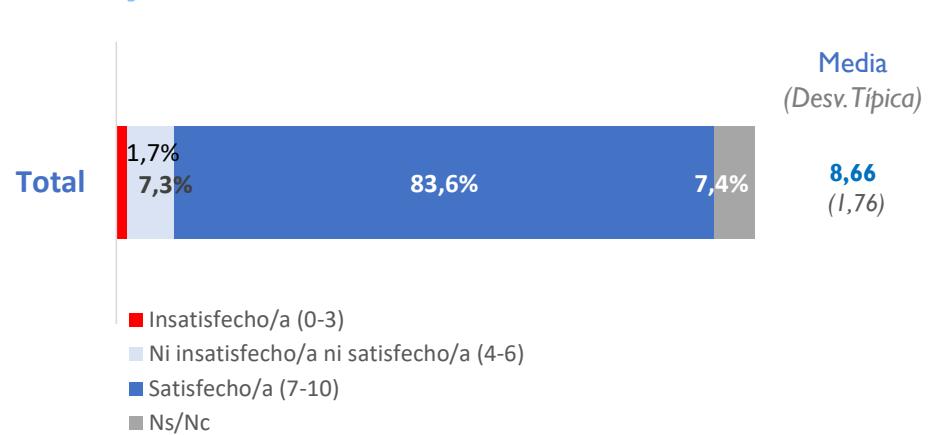
	2020	2021	2022
Trato y amabilidad: media	8,71	8,91	8,93
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	89,3%	90,2%	91,7%
Profesionalidad: media	8,46	8,70	8,73
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	83,8%	86,8%	88,9%
Base	819	1.200	1.212



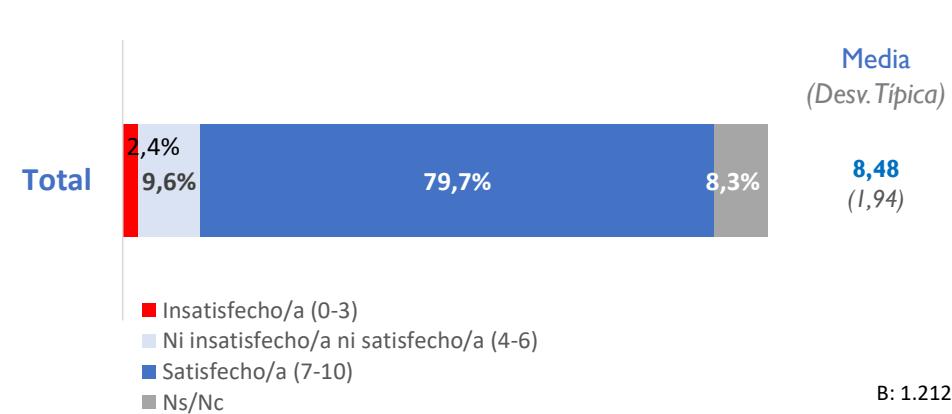
# Coordinadores/as.

P.8- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los coordinadores del SAD con el que usted tienen contacto.

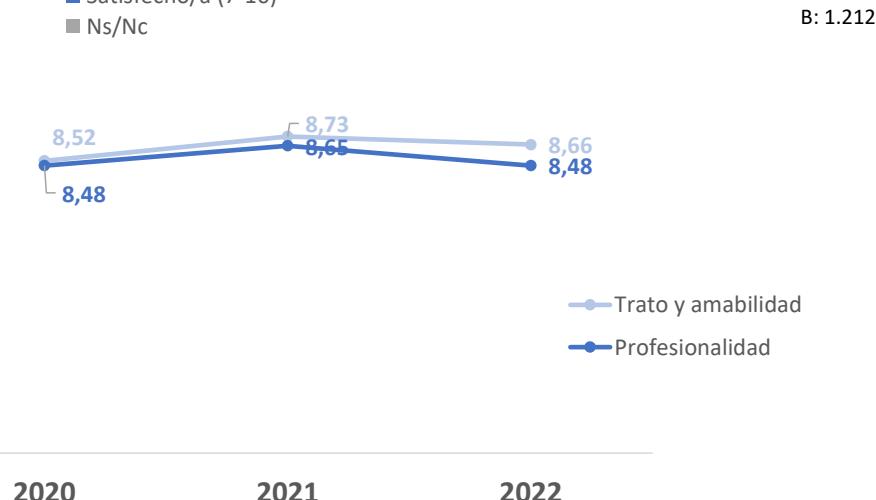
## Trato y amabilidad.



## Profesionalidad.



	2020	2021	2022
Trato y amabilidad: media	8,52	8,73	8,66
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	82,1%	87,9%	83,6%
Profesionalidad: media	8,48	8,65	8,48
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	77,5%	85,2%	79,7%
Base	819	1.200	1.212



# Relación calidad - precio.

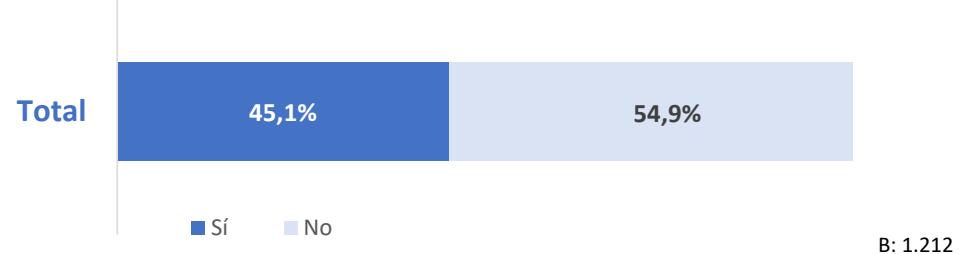
Conocimiento y percepción del coste del servicio.

# Relación calidad – precio (I).

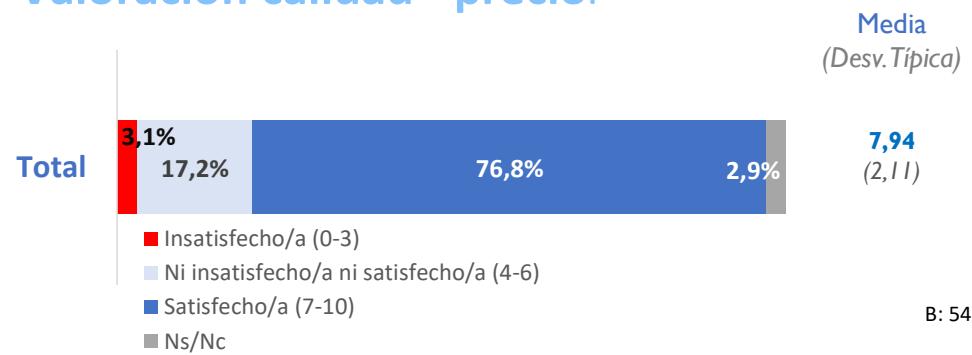
P.9- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio?

P.9.a- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

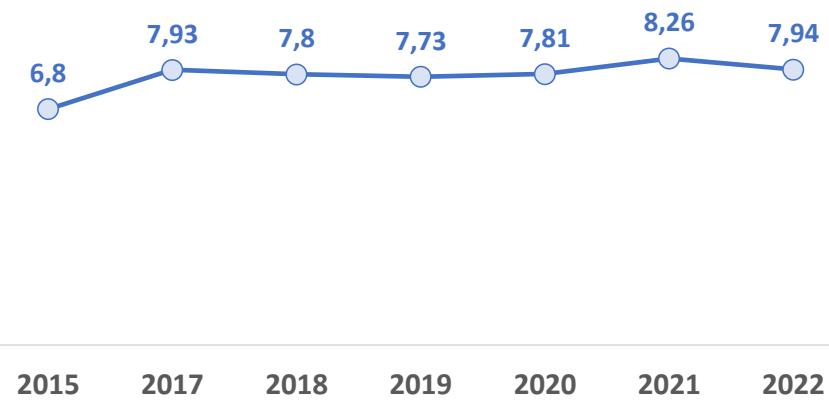
## Conocimiento del coste.



## Valoración calidad - precio.



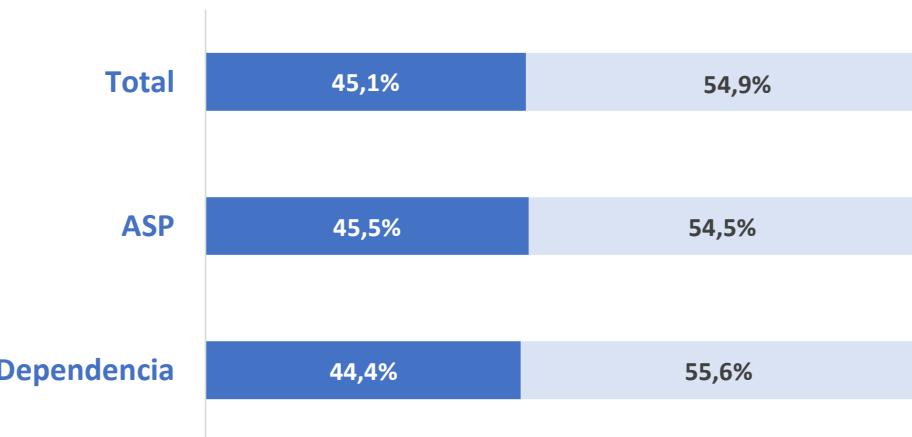
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% de personas que conocen el coste	64,8%	58,9%	47,4%	45,9%	49,9%	47,2%	45,1%
Media	6,80	7,93	7,80	7,73	7,81	8,26	7,94
% de valoraciones 7-10	59,8%	75,0%	71,7%	71,4%	70,9%	80,7%	76,8%



# Relación calidad – precio (II).

P.9 y P.9.a- Segmentación por perfil.

## Conocimiento del coste.



■ Sí

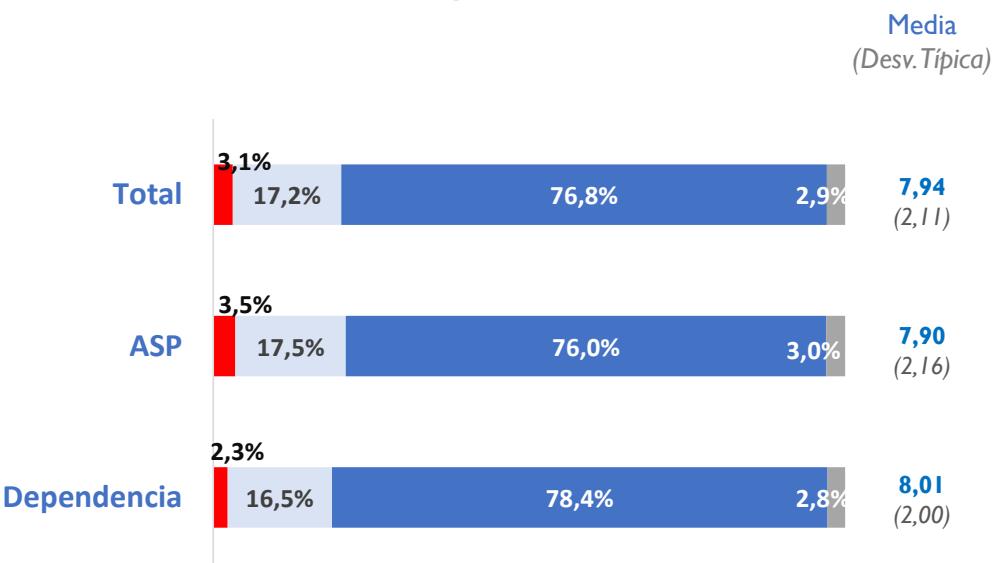
■ No

Total B: 1.212

ASP B: 816

Dependencia B: 396

## Valoración calidad - precio.



■ Insatisfecho/a (0-3)

■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6)

■ Satisfecho/a (7-10)

■ Ns/Nc

Total B: 547

ASP B: 371

Dependencia B: 176

# Actividades.

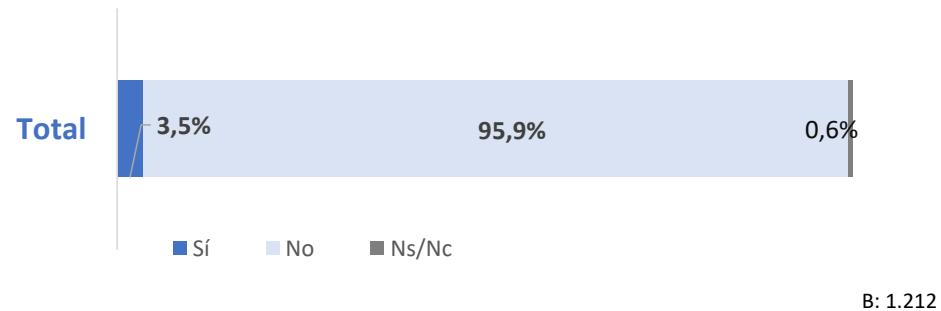
Actividades de carácter social y de entretenimiento o educativas organizadas por el SAD.

# Actividades (I).

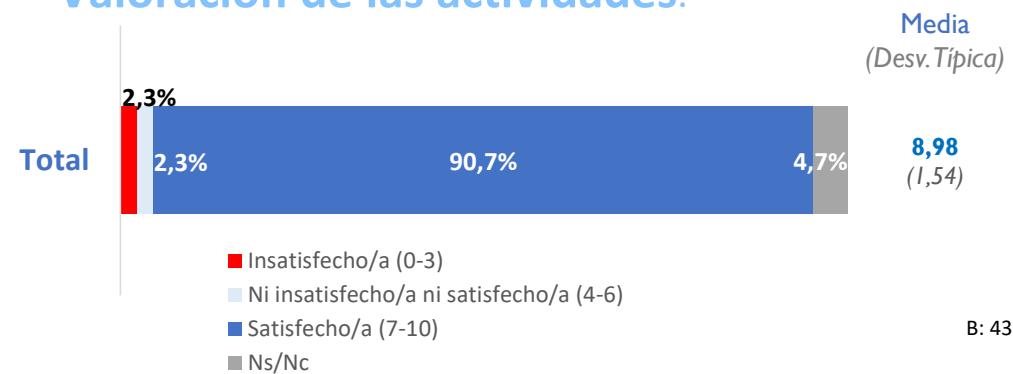
P.10- ¿Ha participado en alguna actividad organizada por el SAD, ya sea de carácter social y de entretenimiento o educativas?

P.11- Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades realizadas.

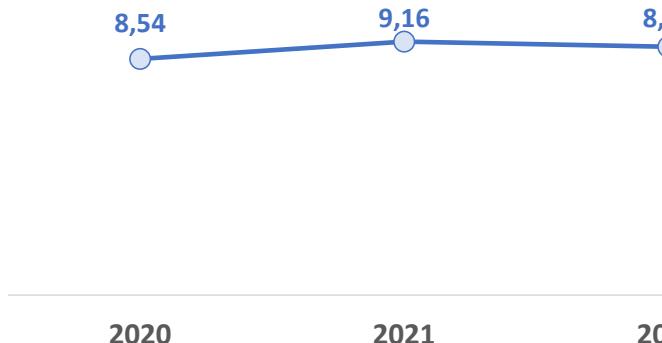
## Participación en las actividades.



## Valoración de las actividades.



	2020	2021	2022
% de personas que han participado en actividades	7,2%	4,3%	3,5%
Media	8,54	9,16	8,98
% de valoraciones 7-10	91,5%	96,2%	90,7%



# Valoración global del servicio.

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

# Evolución y expectativas (I).

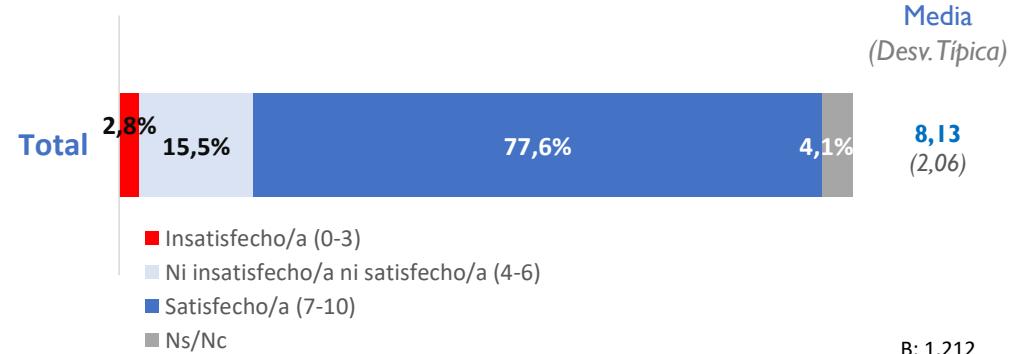
P.13- Respecto al año anterior, ¿cómo cree que es el servicio?

P.14- Respecto a lo que usted esperaba del SAD, valore la cobertura de expectativas.

## El servicio respecto al año anterior.



## Cobertura de expectativas.



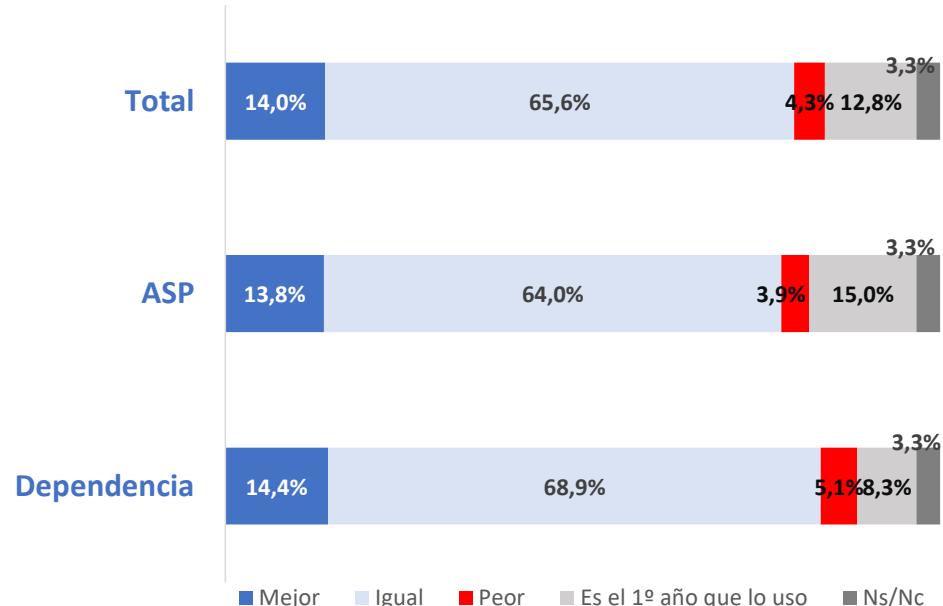
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% "ha mejorado"	-	-	-	-	-	13,9%	14%
Media	8,00	8,04	8,02	8,11	7,84	8,14	8,13
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	72,5%	79,2%	77,6%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212



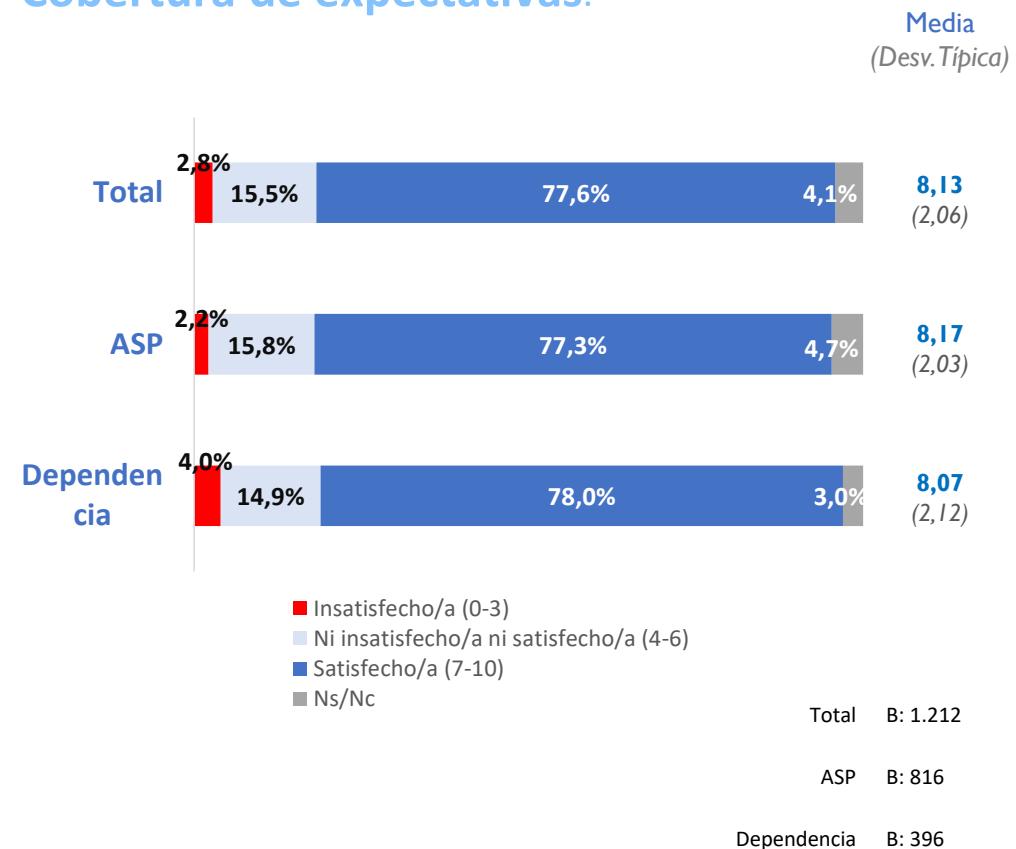
# Evolución y expectativas (II).

P.13 y P.14- Segmentación por perfil.

## El servicio respecto al año anterior.



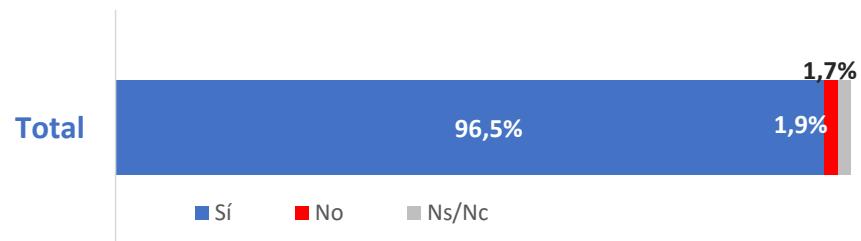
## Cobertura de expectativas.



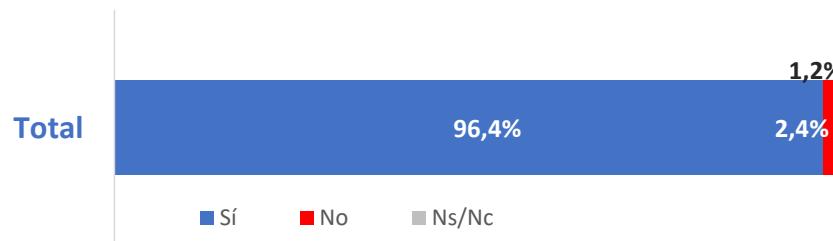
# Lealtad (I).

P.13.b- ¿Volvería a solicitar el servicio?  
P.17- ¿Recomendaría usted este servicio?.

## Volvería a solicitar el servicio.

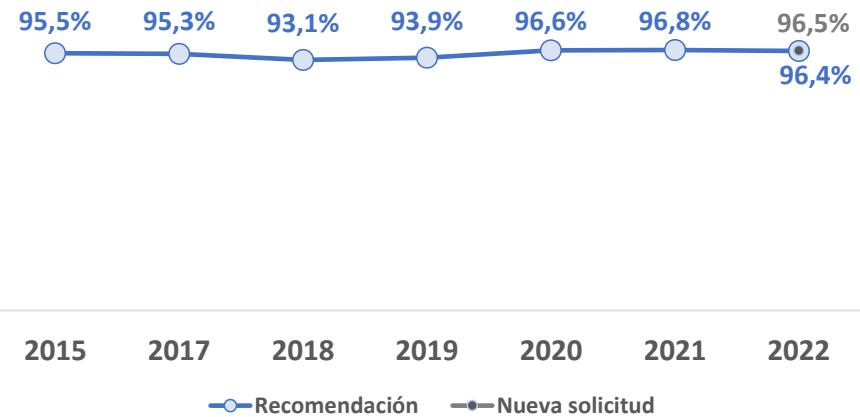


## Recomendación a otras personas.



B: 1.212

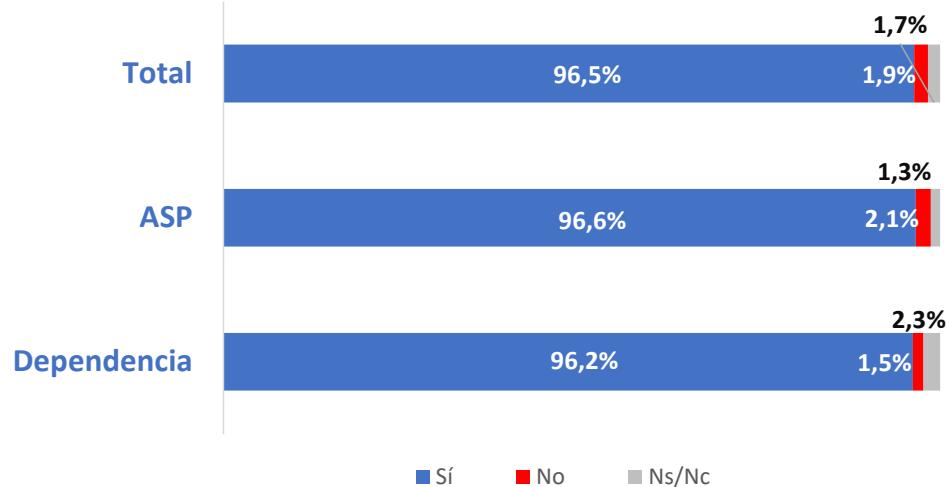
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% de "volvería a solicitar el servicio"	-	-	-	-	-	-	96,5%
% de "recomendaría a otras personas"	95,5%	95,3%	93,1%	93,9%	96,6%	96,8%	96,4%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212



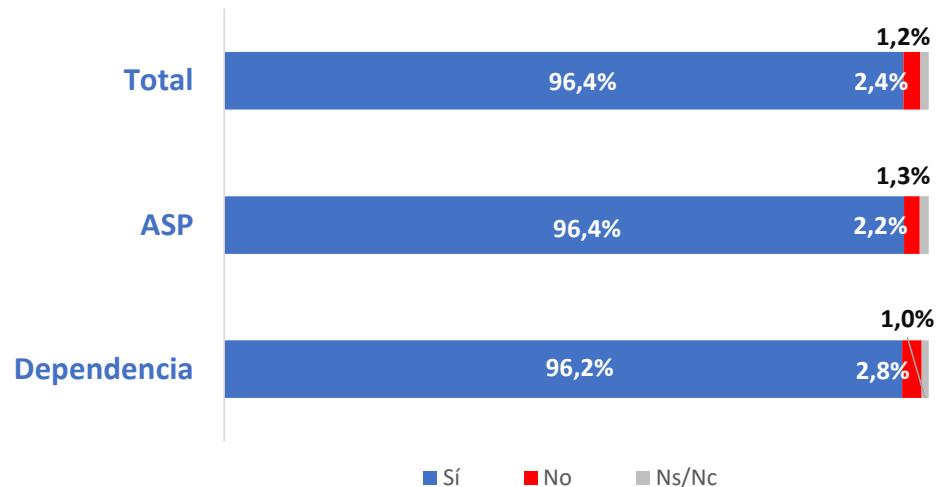
# Lealtad (II).

P.13.b y P.17- Segmentación por perfil.

Volvería a solicitar el servicio.



Recomendación a otras personas.



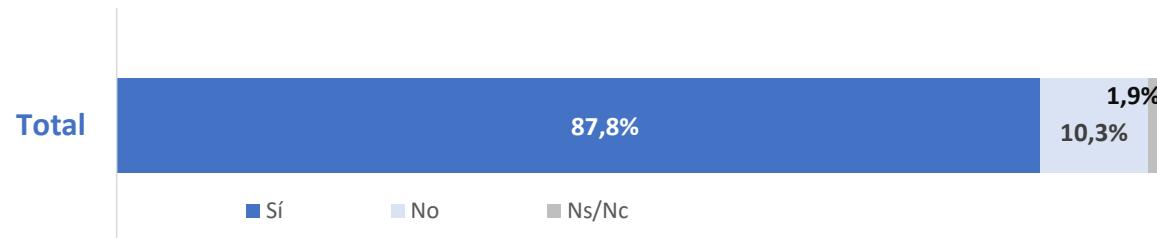
Total B: 1.212

ASP B: 816

Dependencia B: 396

# Continuidad en domicilio (I).

P.12- ¿Cree usted que el apoyo del SAD le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



	2021	2022
% de "ha permitido seguir en el domicilio"	88,1%	87,8%

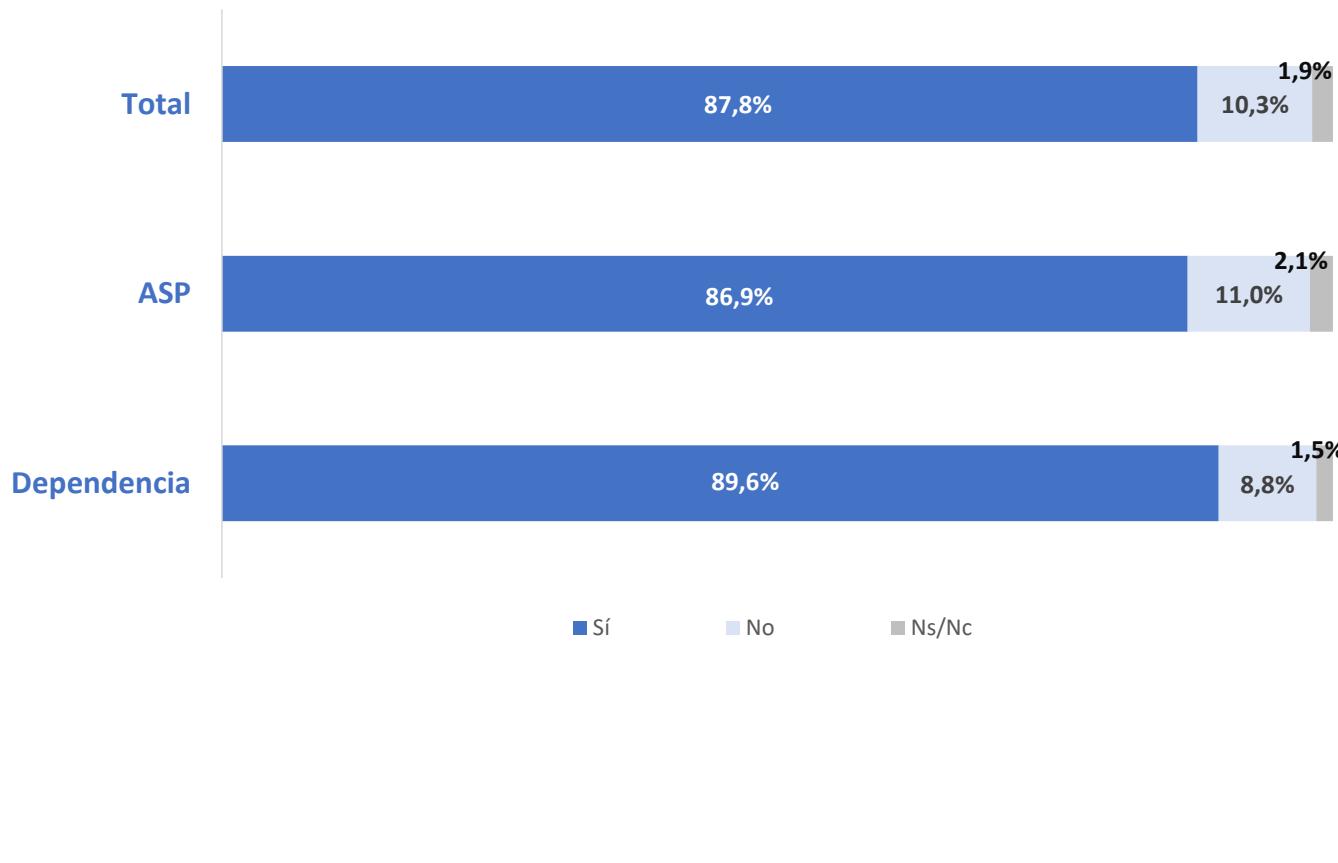
Base 1.200 1.212



2021 2022

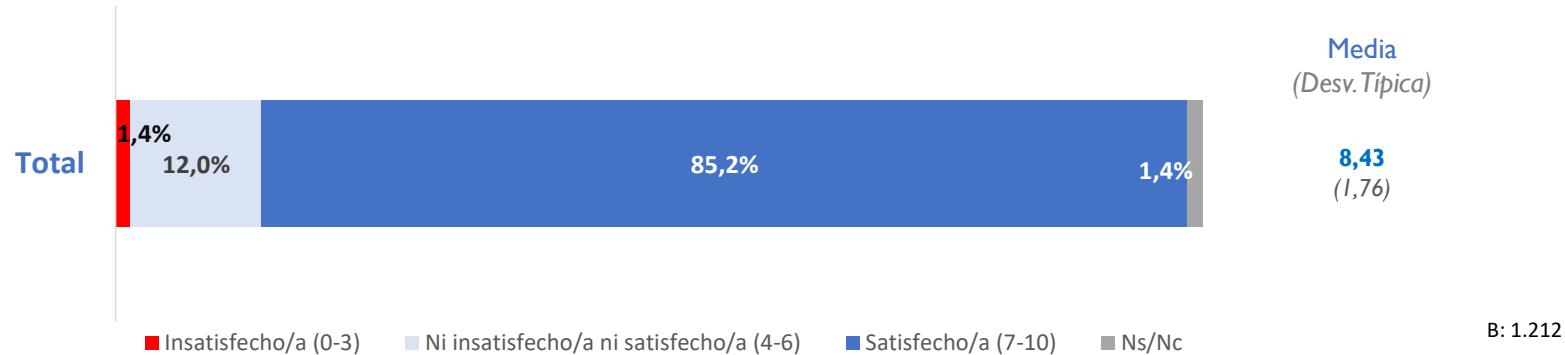
# Continuidad en domicilio (II).

## P.12- Segmentación por perfil.

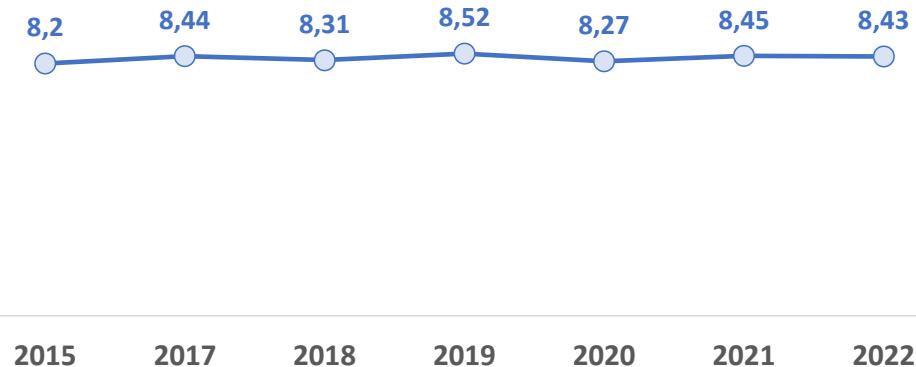


# Valoración global (I).

P.15- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el SAD?

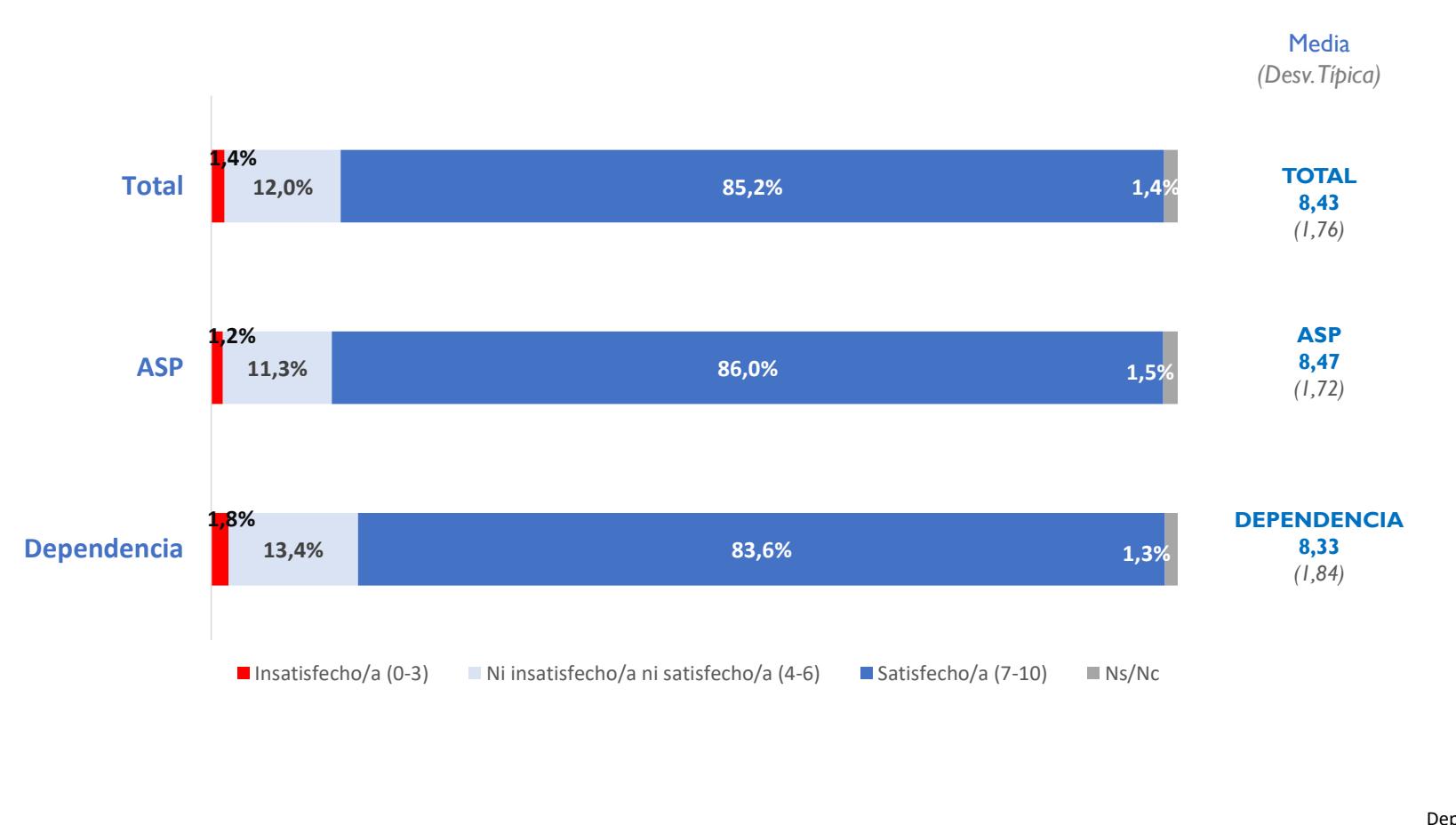


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Media	8,20	8,44	8,31	8,52	8,27	8,45	8,43
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	82,3%	86,3%	85,2%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212



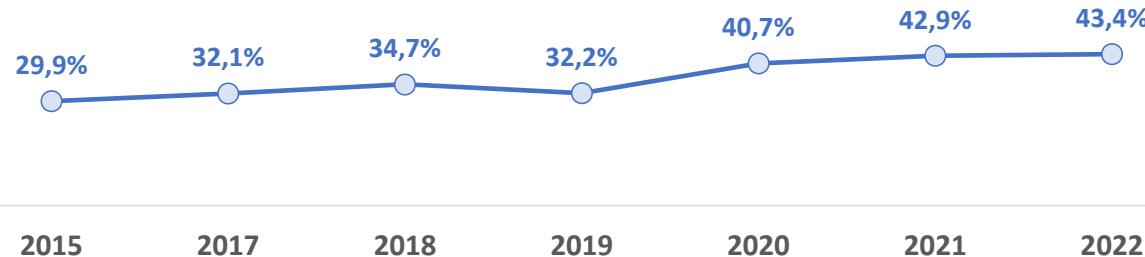
# Valoración global (II).

## P.15- Segmentación por perfil.



# Sugerencias (I).

P.16- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el SAD del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)

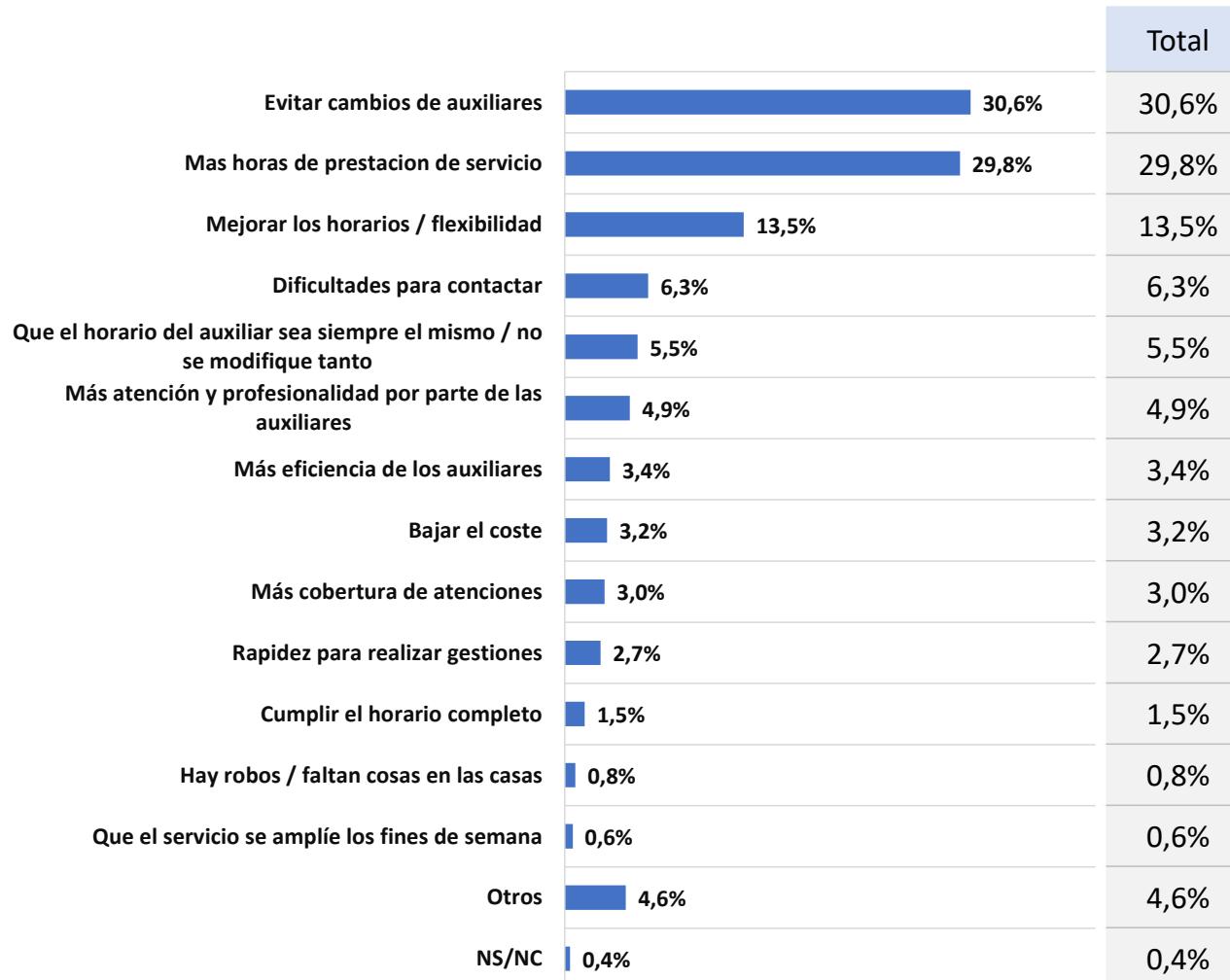


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% de "Sí"	29,9%	32,1%	34,7%	32,2%	40,7%	42,9%	43,4%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212

B: 1.212

# Sugerencias (II).

P.16.a- Especifique su sugerencia de mejora.



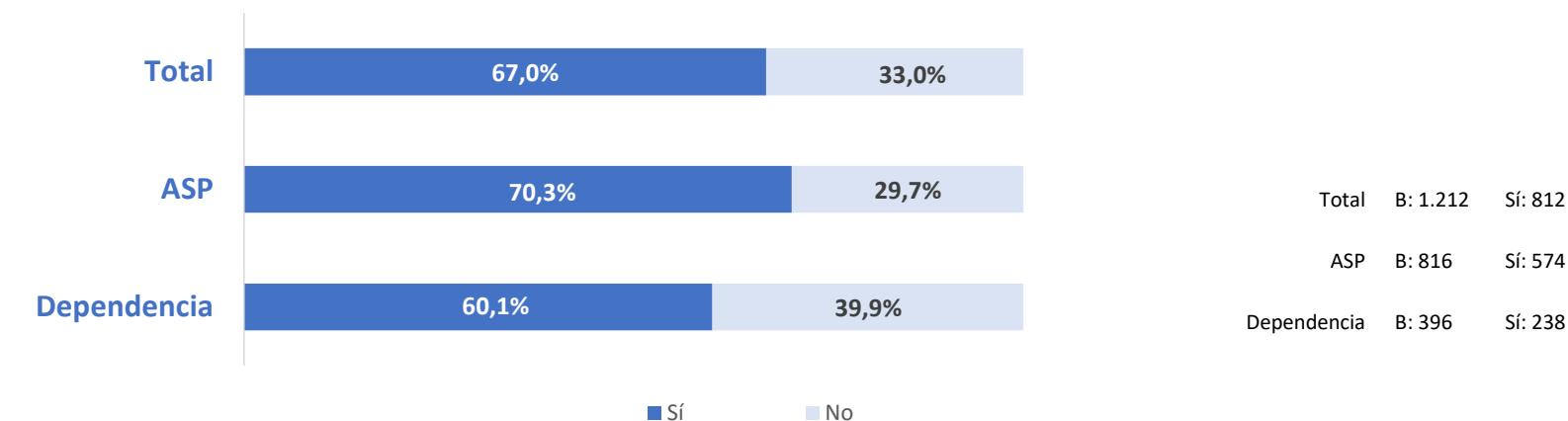
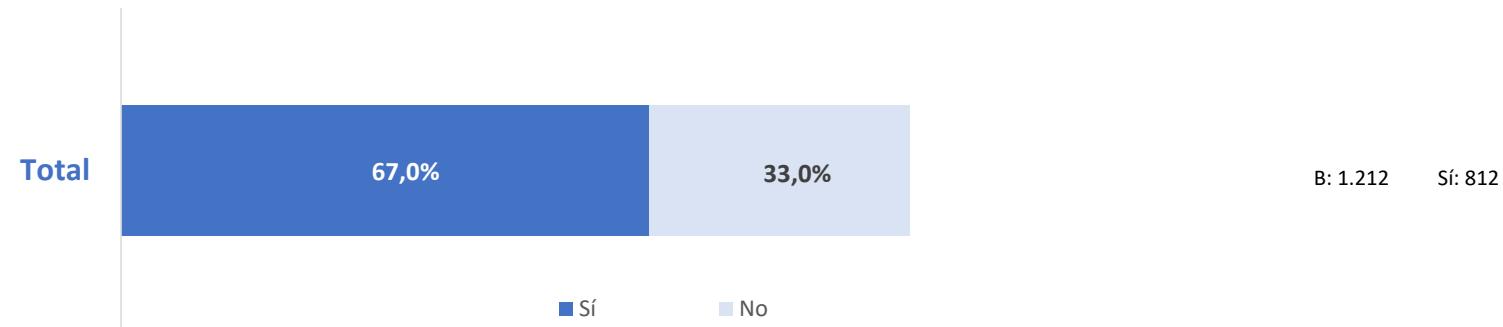
B: 526

# COVID - 19.

Situación del servicio durante la pandemia  
COVID-19.

# Relaciones sociales (I).

P.18- Actualmente, ¿mantiene relaciones sociales con familiares, amigos, vecinos..?



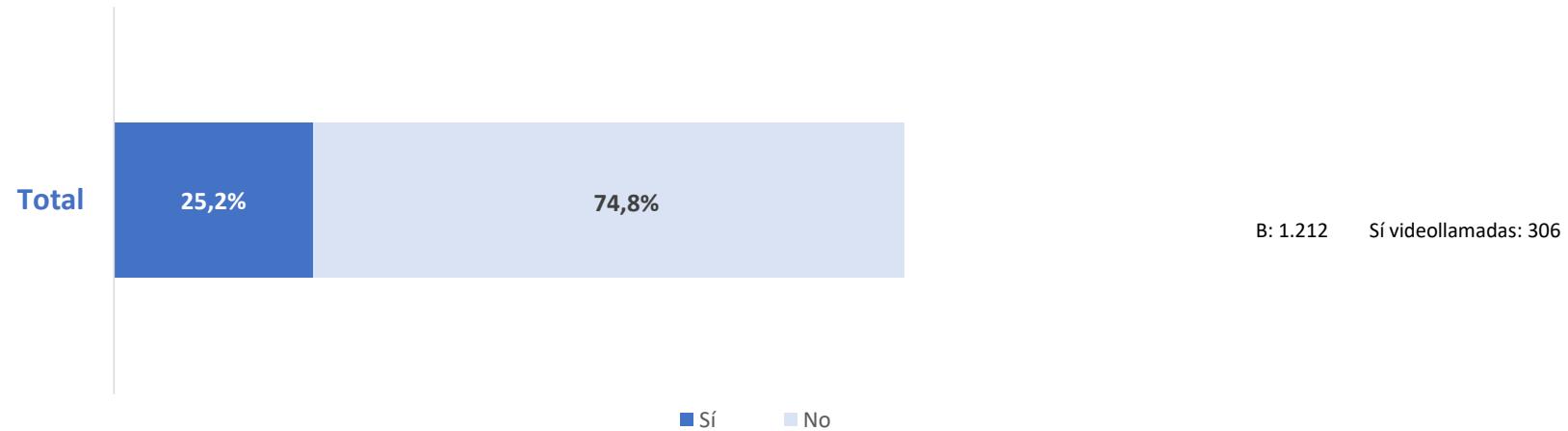
# Relaciones sociales (II).

P.18.c- ¿Por qué no puede usted mantener relaciones sociales?

		Total (B: 400)	ASP (B: 242)	Dependencia (B: 158)
Por enfermedad / problema (demencia,...	34,3%	34,3%	28,1%	43,7%
Por el covid / la pandemia / el virus	16,8%	16,8%	16,5%	17,1%
Solo con la familia	10,3%	10,3%	13,6%	5,1%
Por la edad / es muy mayor	10,0%	10,0%	8,3%	12,7%
Salgo poco / solo a la compra / médicos	8,3%	8,3%	8,7%	7,6%
Por miedo a contagiar a otras personas	5,3%	5,3%	6,6%	3,2%
No sale de casa	4,5%	4,5%	5,0%	3,8%
No tiene amigos / familiares con quien relacionarse	3,3%	3,3%	4,1%	1,9%
No quiere salir / prefiere estar en casa	2,3%	2,3%	2,9%	1,3%
Solo por teléfono	1,5%	1,5%	2,1%	0,6%
No me relaciono / prefiero estar solo / depresión	1,3%	1,3%	1,2%	1,3%
Precaución / seguridad	1,3%	1,3%	1,7%	0,6%
Sus familiares / amigos viven lejos	1,0%	1,0%	0,8%	1,3%
No tiene tiempo	0,5%	0,5%	0,0%	1,3%
Solo de lejos (por la ventana, desde la terraza...)	0,3%	0,3%	0,4%	0,0%
Otras respuestas	0,5%	0,5%	0,4%	0,6%
No sabe / no contesta	1,0%	1,0%	1,2%	0,6%

# Videollamadas.

P.19- ¿Utiliza usted las videollamadas?

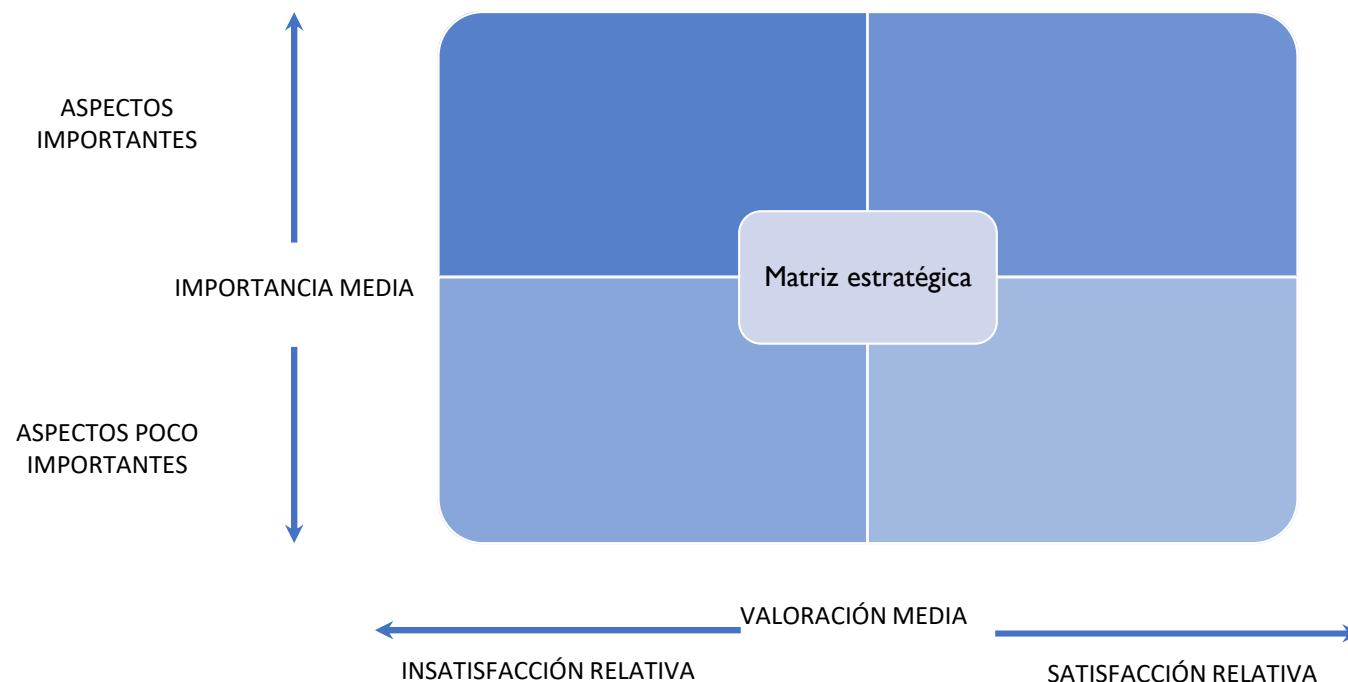


# Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

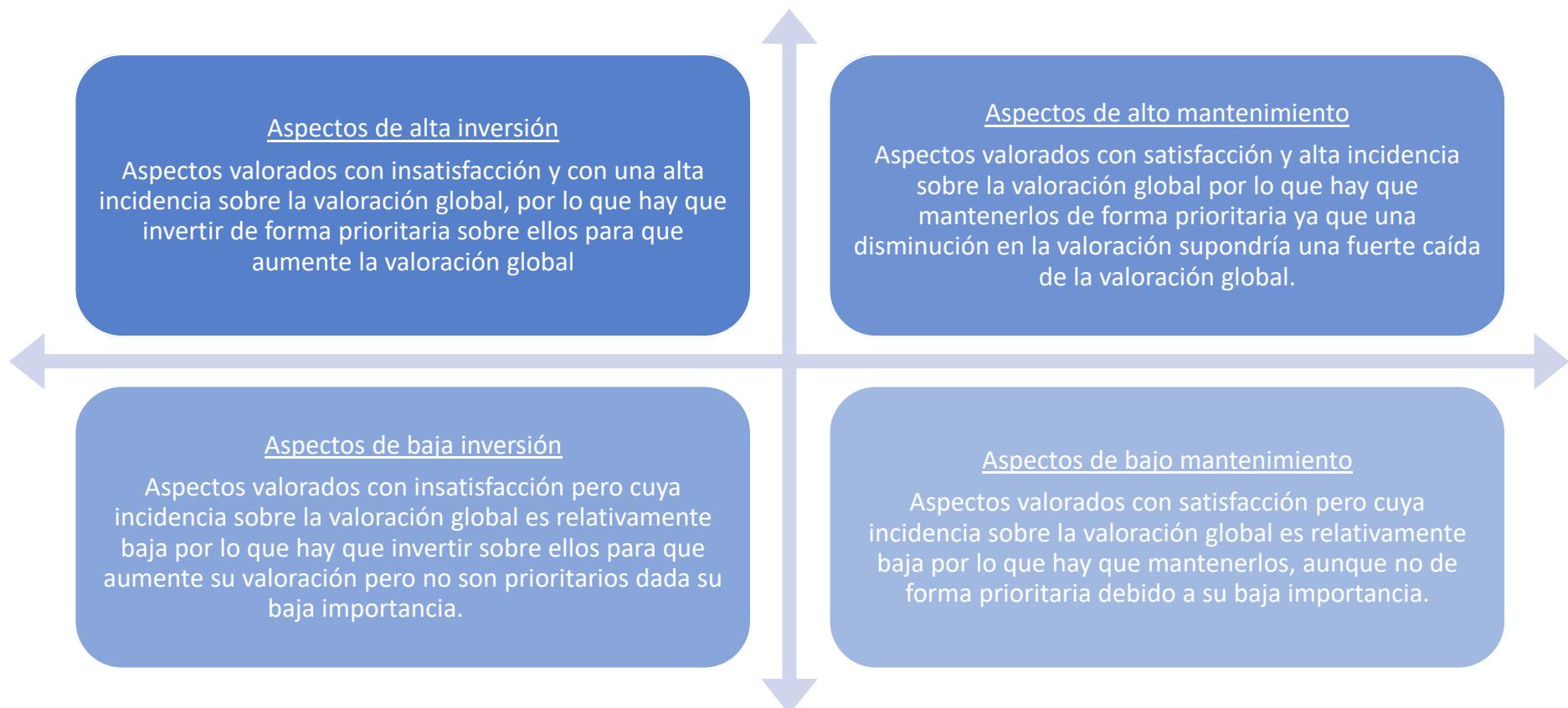
# Matriz de actuación (I).

- 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 el 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



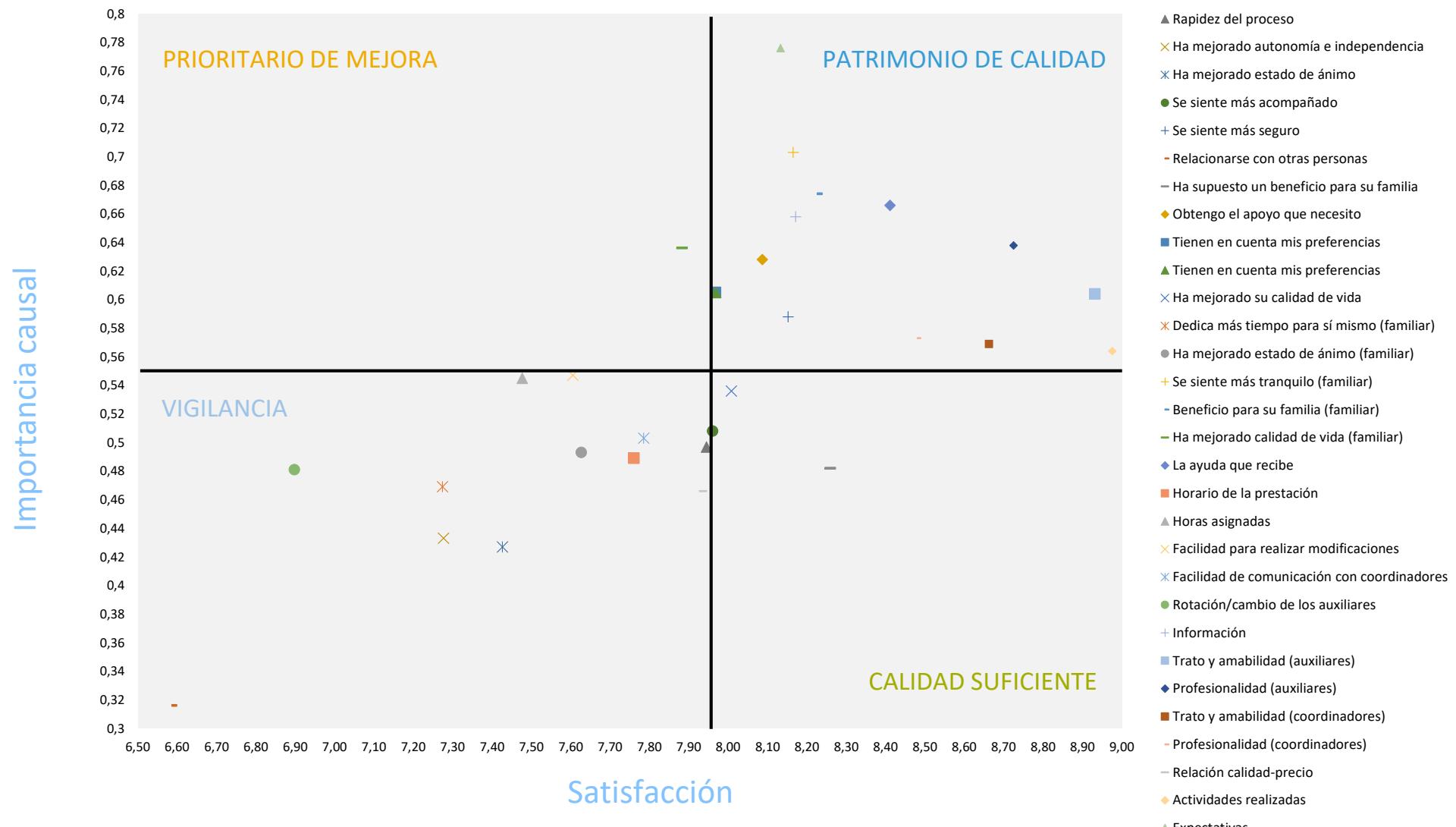
# Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:



# Matriz de actuación (III).

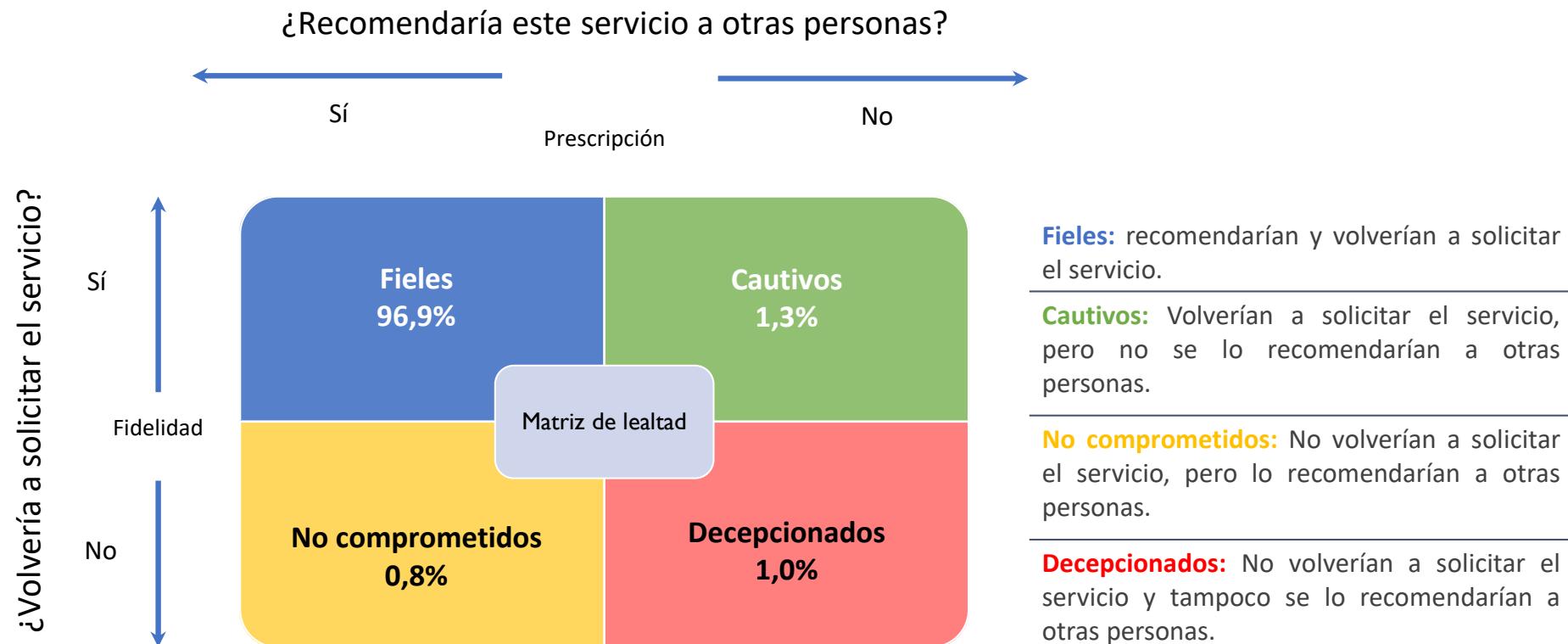
Resultados 2022:



# Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

# Matriz.



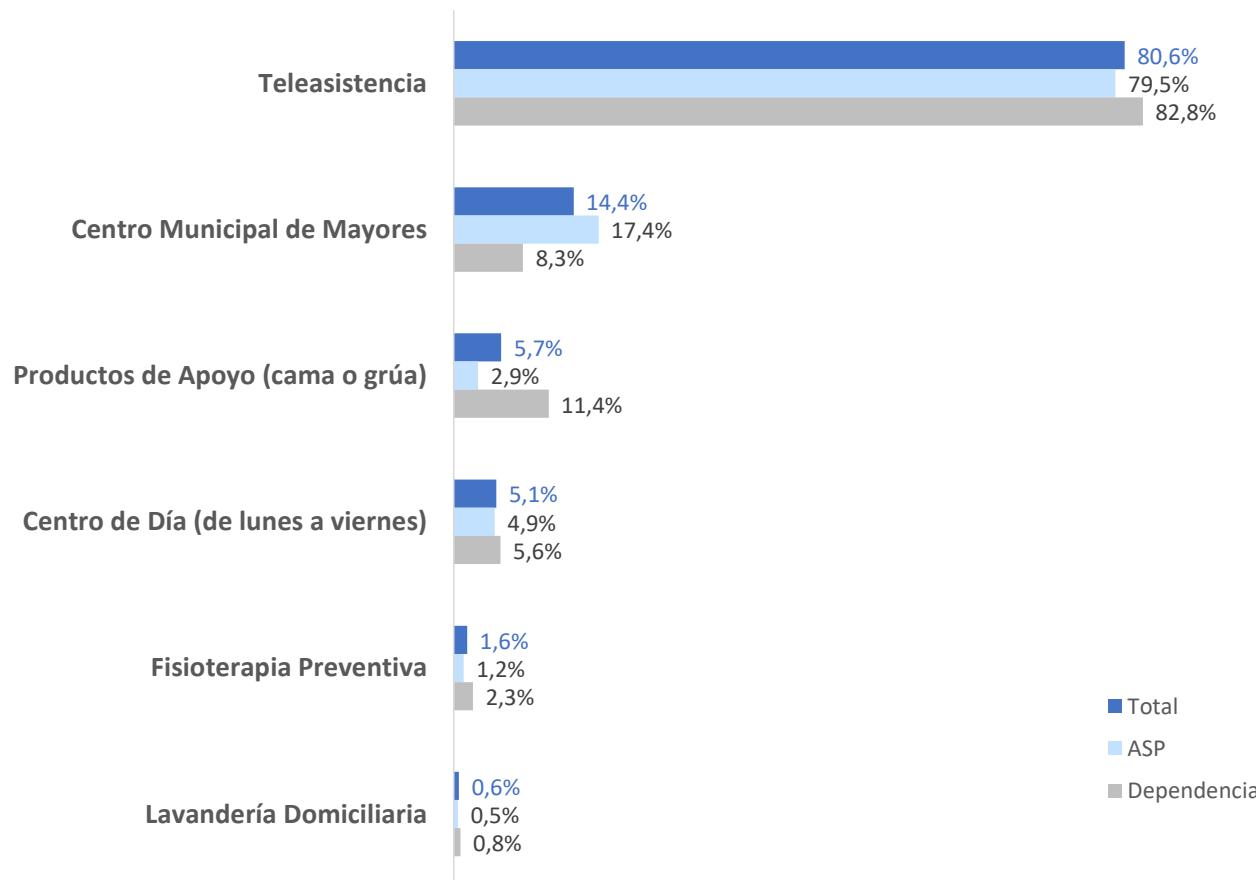
B: 1.180 (Excluidos Ns/Nc)

# Datos de clasificación.

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

# Uso de prestaciones.

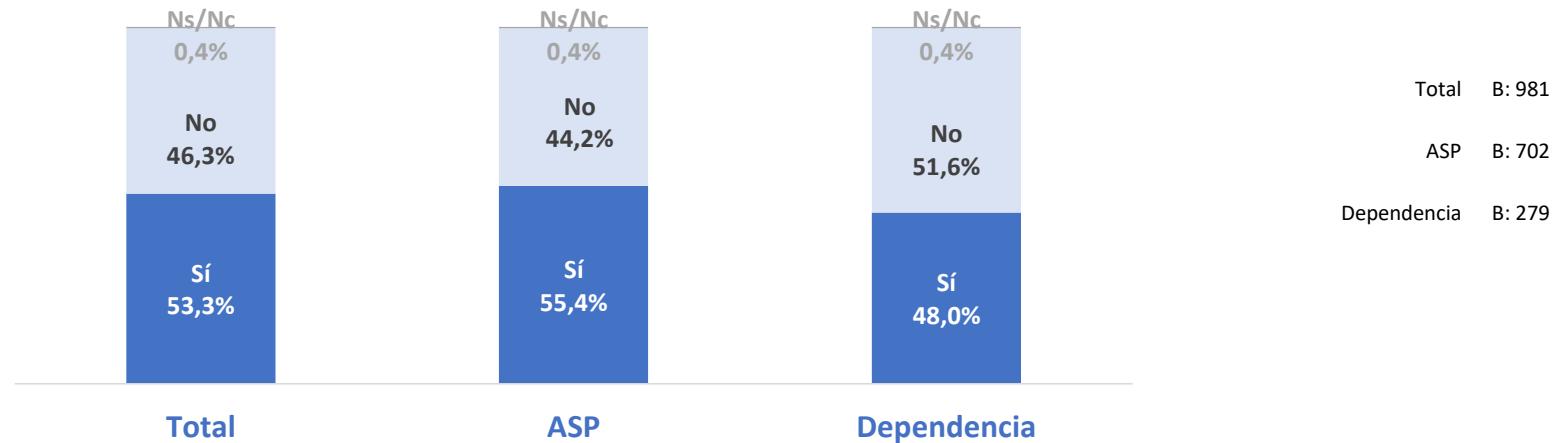
P.25- Además del Servicio de Ayuda a Domicilio, ¿qué otras prestaciones utiliza en la actualidad?



B: 1.212

# Personas usuarias o beneficiarias (I).

## C.2- ¿Vive solo/a?

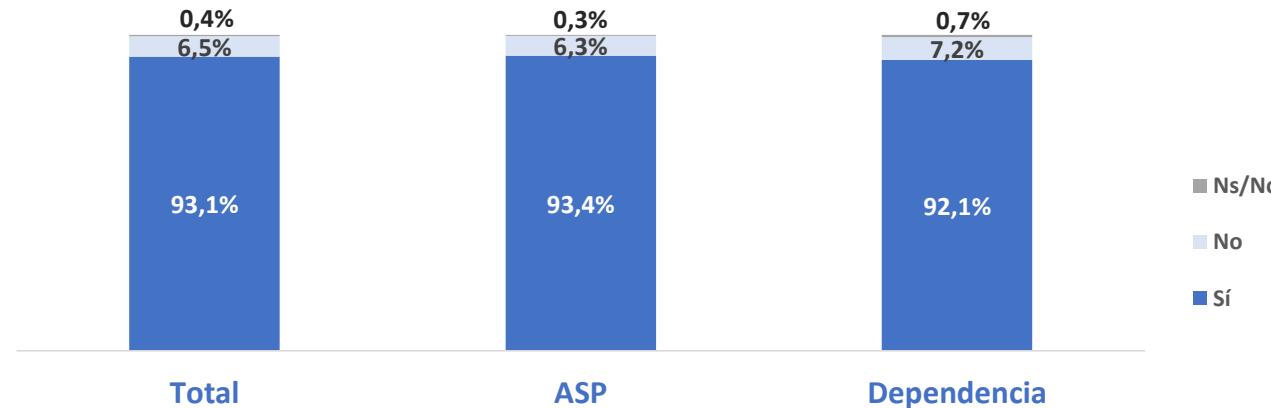


## C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?

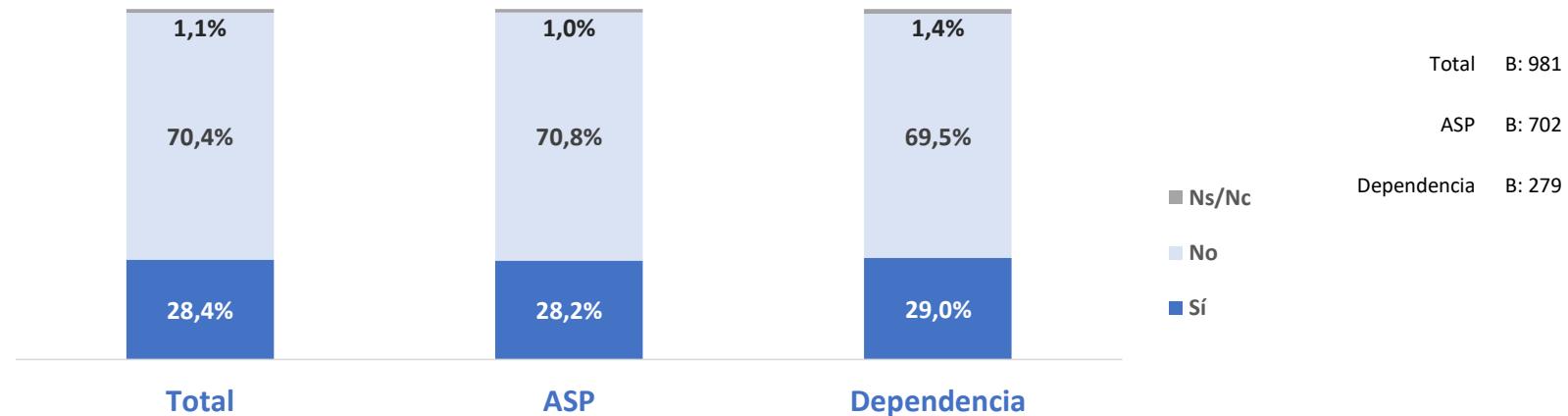


# Personas usuarias o beneficiarias (II).

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

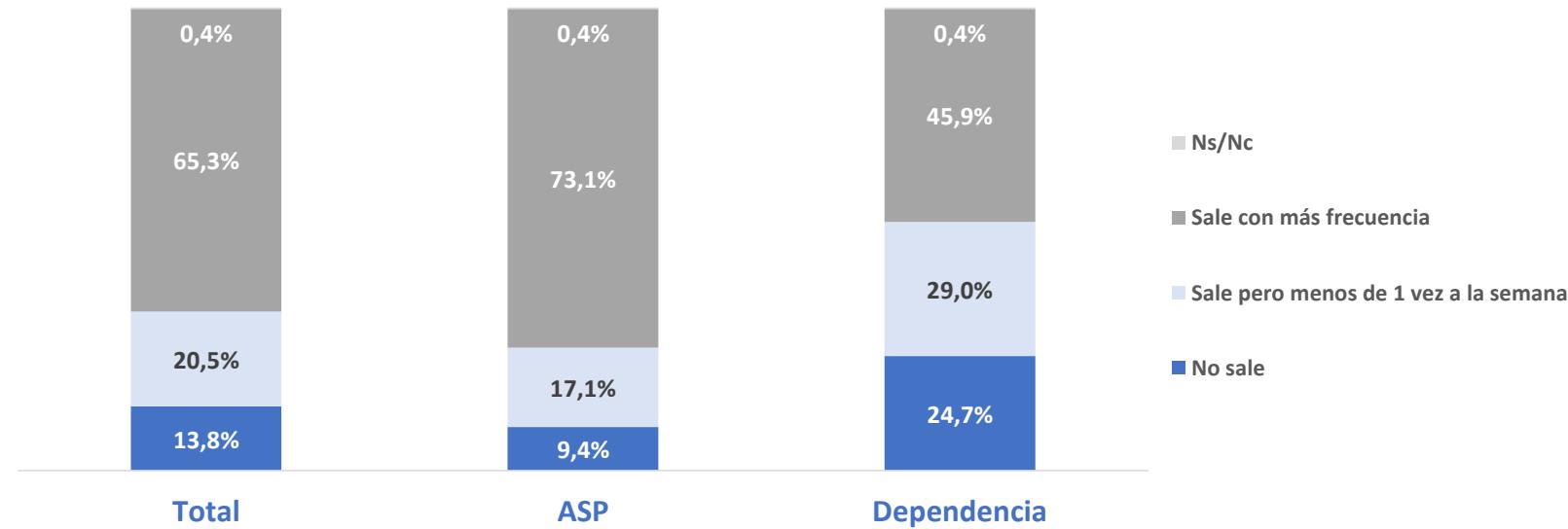


C.5- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



# Personas usuarias o beneficiarias (III).

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



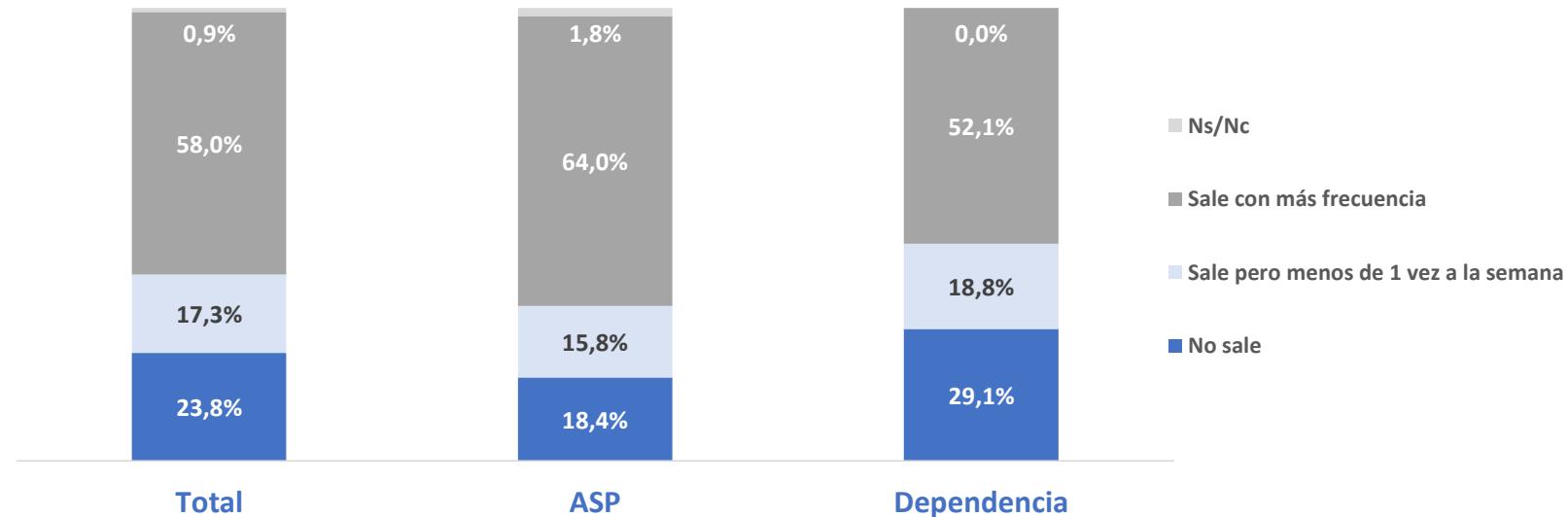
Total B: 981

ASP B: 702

Dependencia B: 279

# Personas cuidadoras o convivientes.

C.6- La persona a la que cuida, ¿con qué frecuencia sale de su domicilio?



Total B: 231

ASP B: 114

Dependencia B: 117

