

**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

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 y según entidad gestora

Agosto 2025



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID



Índice.

0. Ficha técnica	3
1. Notoriedad	4
2. Indicadores de impacto	6
3. Estructura organizativa	14
4. Equipo de profesionales	20
5. Relación calidad-precio	23
6. Actividades	25
7. Valoración global del servicio	28
9. Matriz de actuación estratégica	35
10. Matriz de lealtad	39
11. Datos de clasificación	41

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 Prevención de la Soledad no Deseada, con número de teléfono.

TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:

1.001 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 3,0% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$) de las cuales 360 corresponden a personas usuarias de la entidad prestadora Atende, 305 a Asispa y 336 a DomusVi.

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 15 al 28 de Mayo de 2025.

AUTORÍA DEL INFORME:

More than research

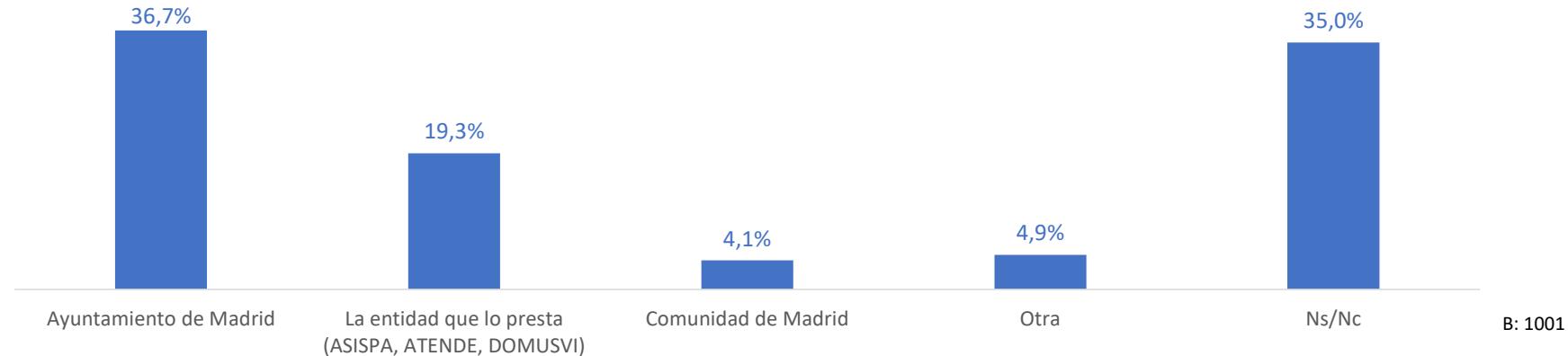
<https://moretr.com/>

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?



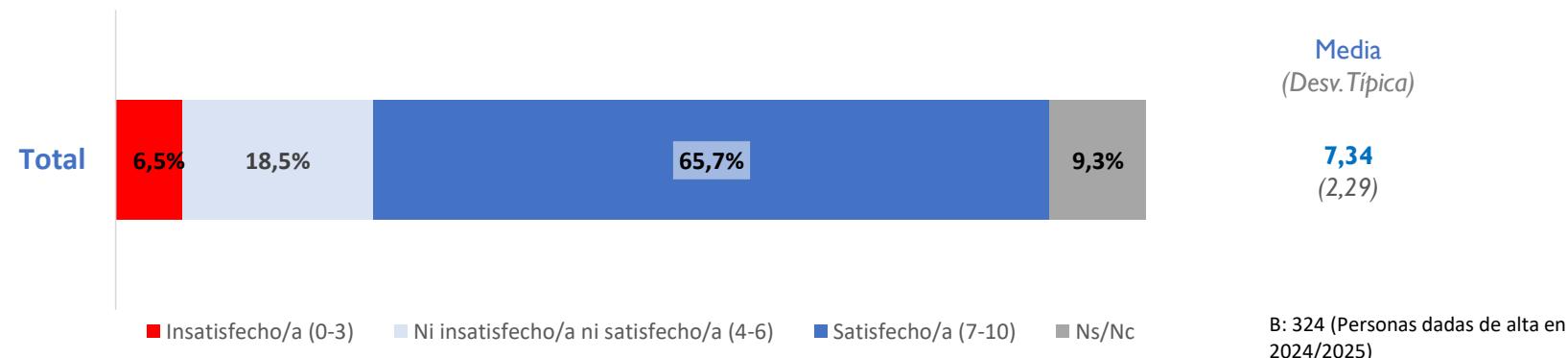
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ayuntamiento de Madrid	70,8%	55,8%	49,5%	48,5%	49,6%	44,8%	50,3%	48,5%	29,4%	36,7%
La entidad que lo presta (Asispa, Atende, DomusVi)	7,2%	3,8%	5,7%	5,6%	9,5%	10,9%	8,9%	9,7%	24,4%	19,3%
Comunidad de Madrid	5,9%	10,9%	9,8%	11,0%	15,6%	16,1%	8,5%	4,9%	4,4%	4,1%
Otra	-	-	1,5%	1,6%	1,4%	3,8%	3,7%	3%	4,6%	4,9%
Ns/Nc	15,8%	28,6%	34,5%	33,3%	23,8%	24,4%	28,5%	33,9%	37,1%	35,0%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216	809	1.001

Indicadores de impacto.

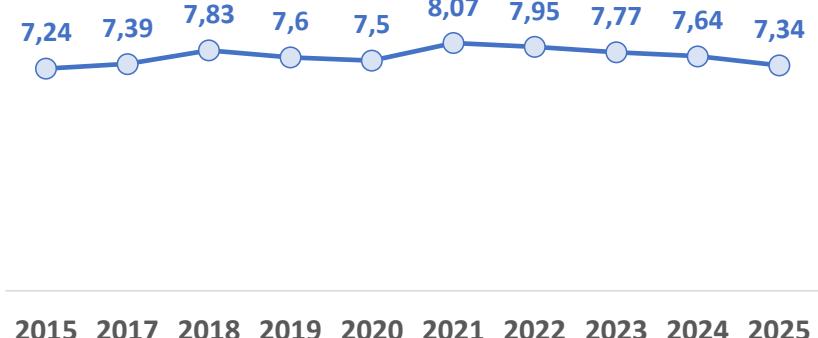
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.

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?

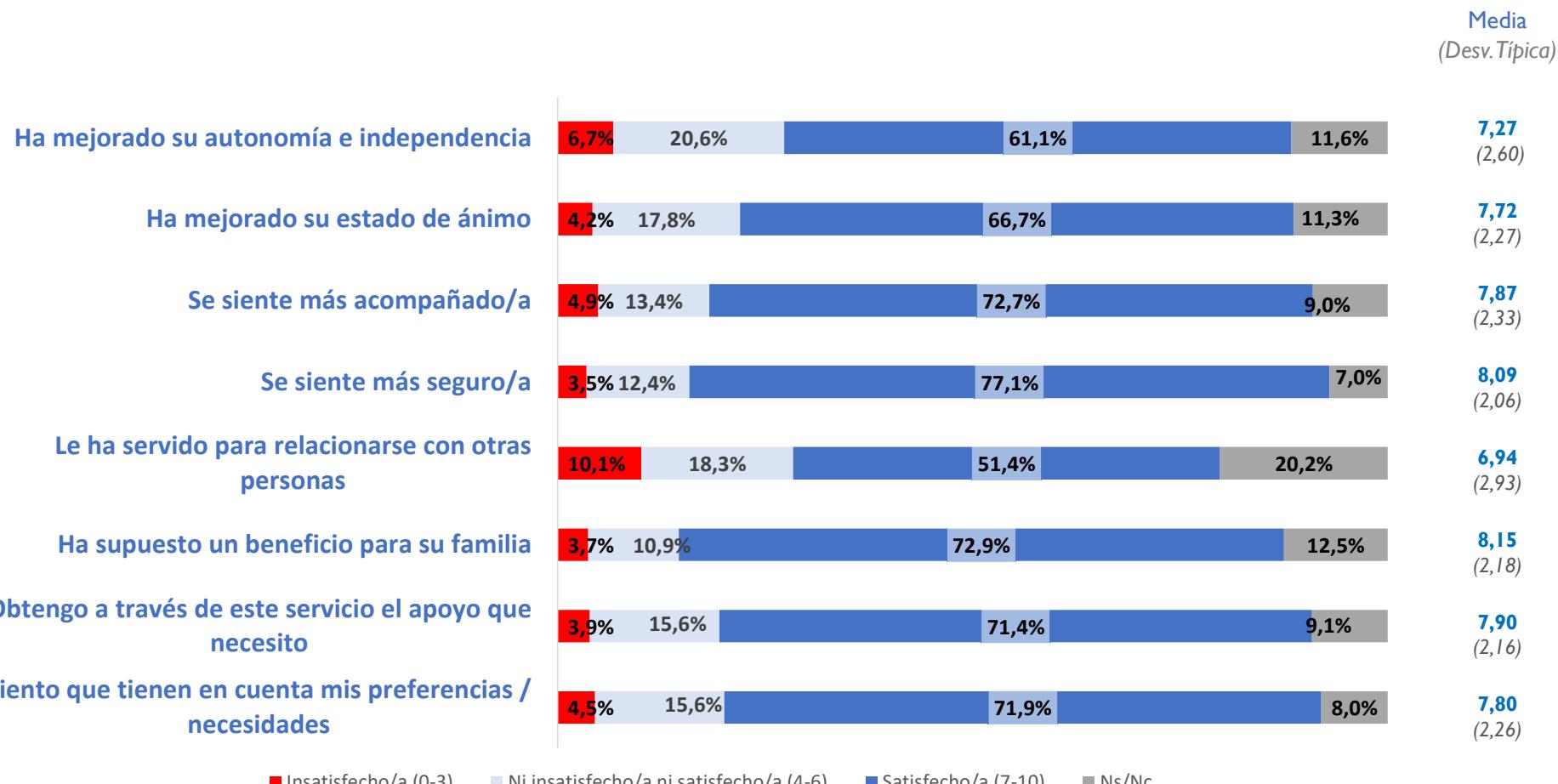


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Media	7,24	7,39	7,83	7,6	7,5	8,07	7,95	7,77	7,64	7,34
% valoraciones 7-10	65,5%	59,3%	67,0%	66,5%	64,8%	73,6%	69,1%	78,4%	71,3%	65,7%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	328	324	324



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 (%).



B: 597 usuarios/as

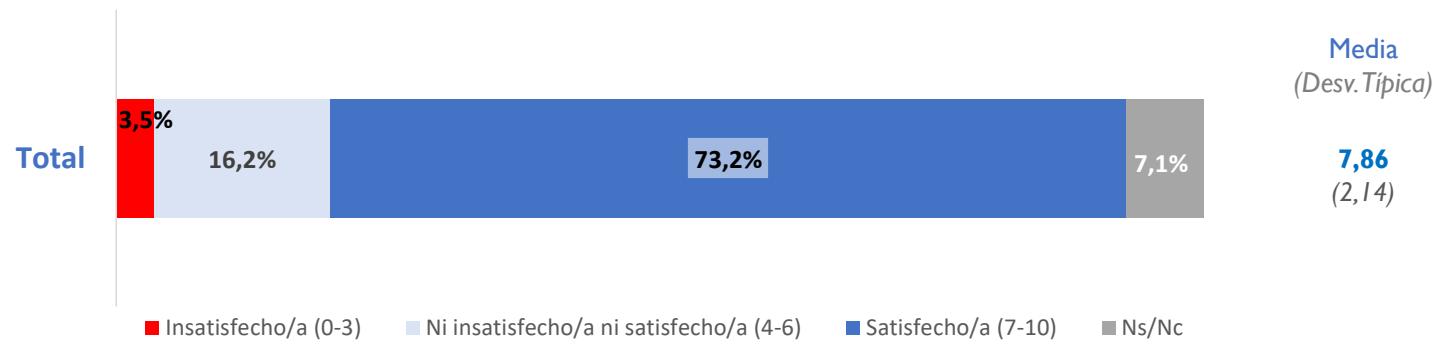
Influencia en personas usuarias (II).

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

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
3.1. Ha mejorado su autonomía e independencia	7,17	7,54	7,54	7,66	7,45	7,71	7,28	6,61	7,09	7,27
3.2. Ha mejorado su estado de ánimo	7,14	7,00	-	7,29	7,28	7,86	7,43	6,82	7,49	7,72
3.3. Se siente usted más acompañado/a	7,65	7,56	7,76	7,83	7,66	8,28	7,96	7,27	7,9	7,87
3.4. Se siente usted más seguro/a	7,90	7,97	8,10	8,03	7,79	8,34	8,15	7,45	8,08	8,09
3.5. Le ha servido para relacionarse con otras personas	7,10	5,87	-	5,97	6,26	6,90	6,59	6,31	7,04	6,94
3.6. Ha supuesto un beneficio para su familia	8,20	7,70	-	8,02	7,85	8,30	8,26	8,02	8,13	8,15
3.7. Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	-	-	-	-	-	8,29	8,09	7,67	8,09	7,90
3.8. Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	-	-	-	-	-	8,15	7,97	7,4	8,09	7,80

Influencia en personas usuarias (III).

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

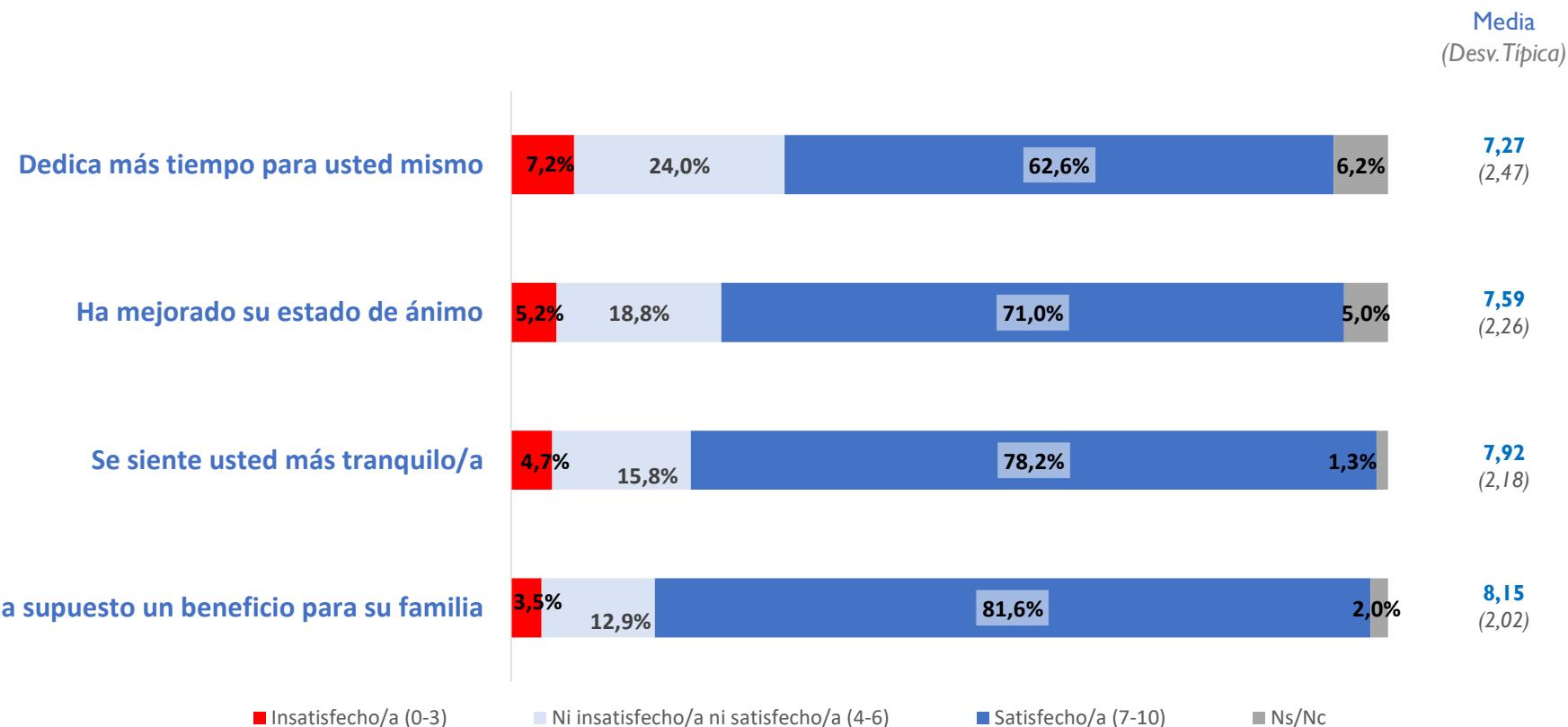


	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Media	7,60	8,22	8,01	7,45	7,98	7,86
% de valoraciones 7-10	77,3%	77,9%	77,7%	70,9%	80,6%	73,2%
Base	744	943	981	1.039	649	597



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: 404 cuidadores/as

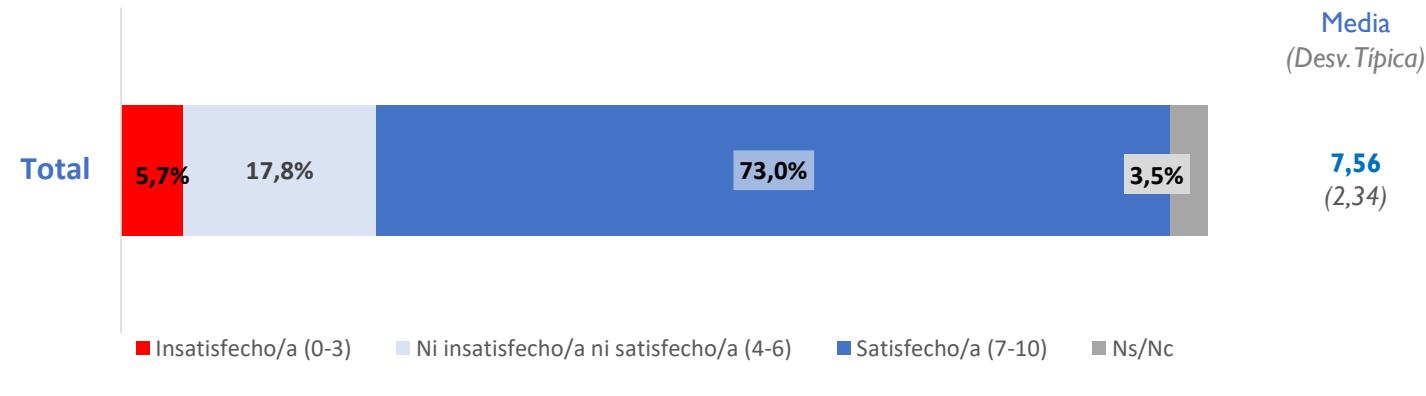
Influencia en cuidadores/as (II).

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

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
4.1. Dedica más tiempo para usted mismo	6,60	6,11	6,65	6,11	6,48	6,97	7,27	6,85	7,68	7,27
4.2. Ha mejorado su estado de ánimo	6,78	7,11	-	6,39	6,47	7,29	7,63	6,88	7,91	7,59
4.3. Se siente usted más tranquilo/a	7,55	7,24	7,70	7,47	7,68	8,00	8,17	7,99	8,47	7,92
4.4. Ha supuesto un beneficio para su familia	6,78	7,11	-	6,39	7,61	8,12	8,23	7,98	8,53	8,15

Influencia en cuidadores/as (III).

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

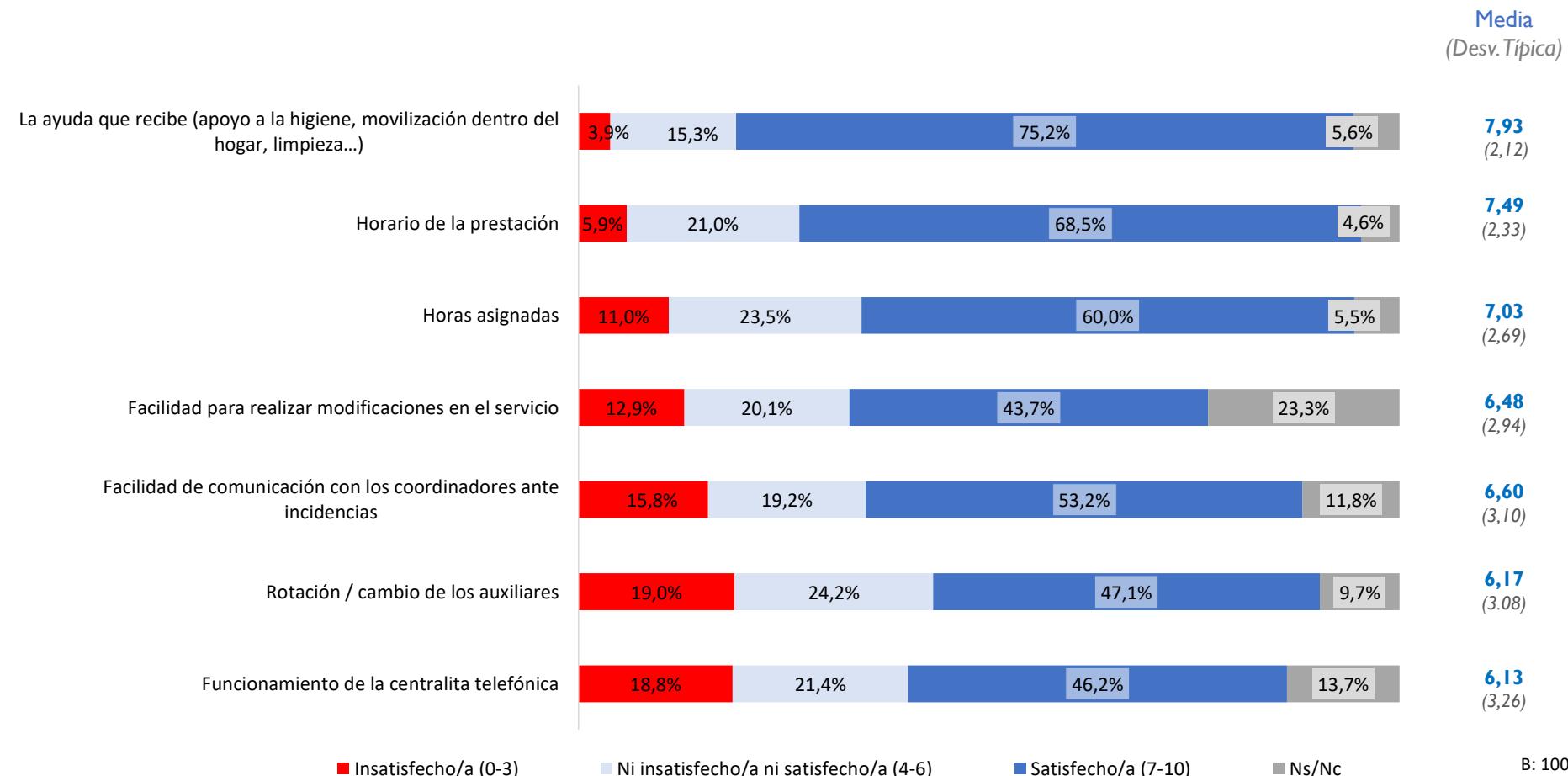


Estructura organizativa.

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.5.1 a P.5.7 - Grado de satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del SAD.



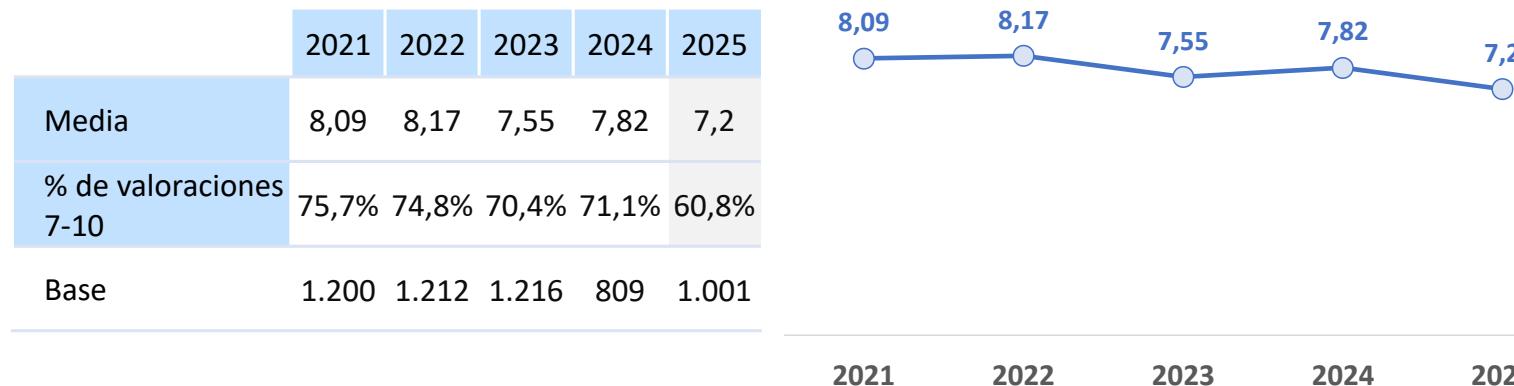
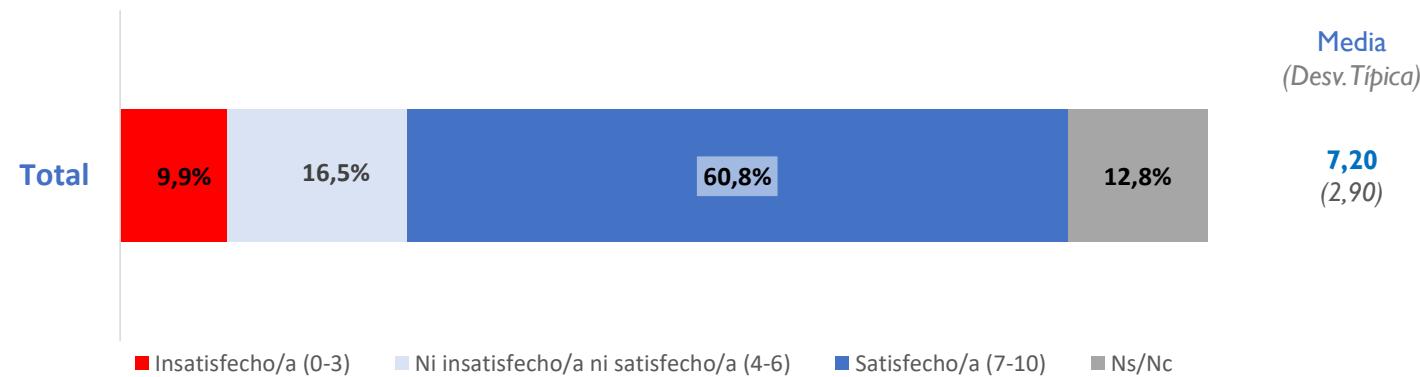
Organización y prestación (II).

P.5.1 a P.5.7 - Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
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	8,15	8,28	7,93
5.2. Horario de la prestación	7,73	7,59	7,46	7,44	6,84	7,83	7,76	7,68	7,59	7,49
5.3. Horas asignadas	7,50	7,57	7,49	7,27	6,13	7,52	7,48	7,23	7,22	7,03
5.4. Facilidad para realizar modificaciones en el servicio	7,28	7,34	7,07	7,04	6,06	7,70	7,61	7,4	7,27	6,48
5.5. Facilidad de comunicación con los coordinadores ante incidencias	8,00	7,99	7,85	7,36	6,87	8,14	7,79	7,51	7,23	6,60
5.6. Rotación / cambio de los auxiliares	6,96	6,60	6,32	5,14	6,34	6,81	6,90	6,91	6,97	6,17
5.7. Funcionamiento de la centralita telefónica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,13

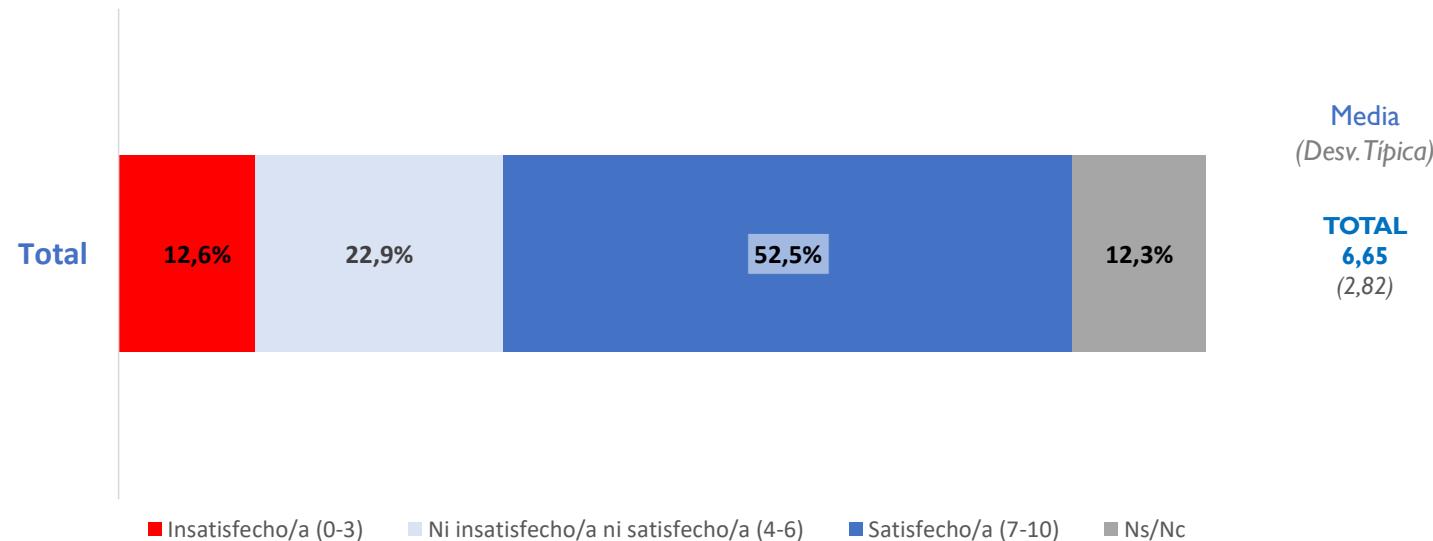
Información (I).

P.6.1- ¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?



Información (II).

P.6.2- ¿Qué opinión le merece la comunicación de cambio de auxiliares por parte de la entidad?



Total B: 1001

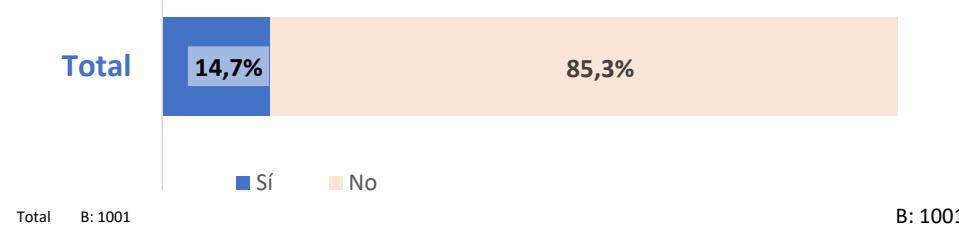
Aplicación informática.

P.6B- ¿Conoce la aplicación informática que ha puesto a su disposición el SAD?

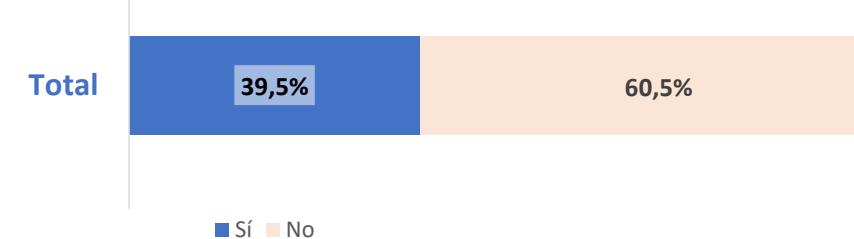
P.6C- ¿La ha utilizado alguna vez?

P.6D- Valore su satisfacción con dicha aplicación?

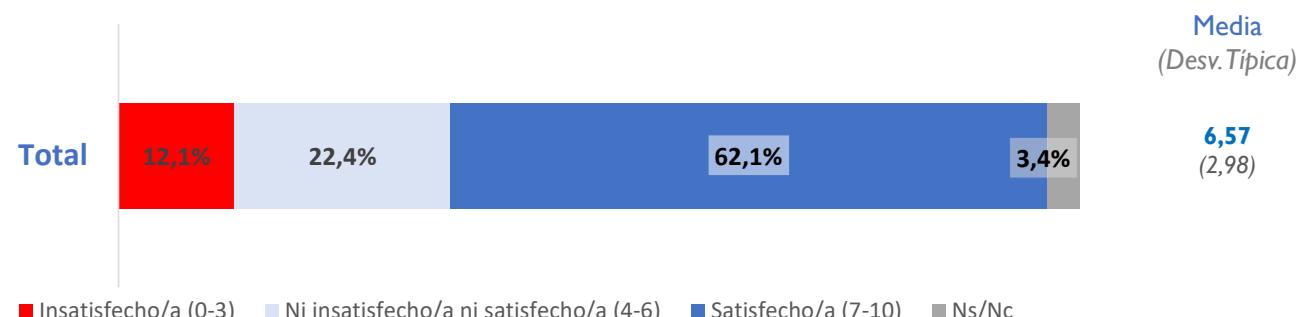
Conocimiento de la aplicación.



Uso de la aplicación.



Valoración de la aplicación.



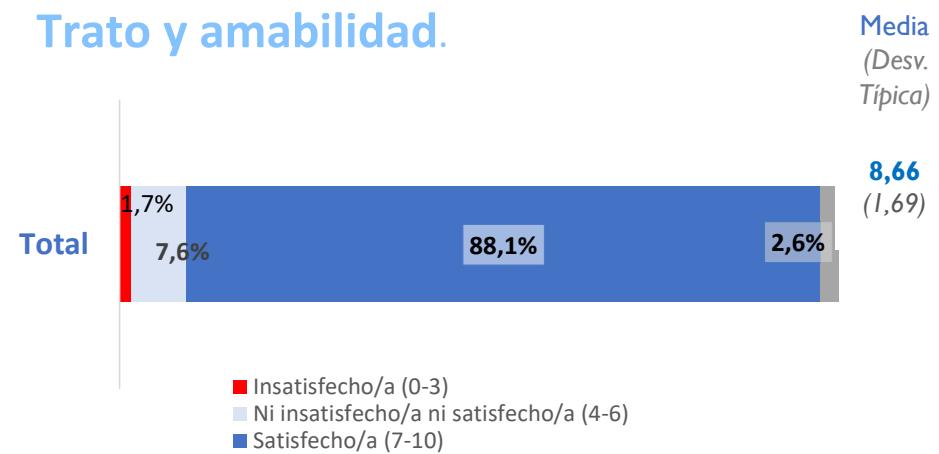
Equipo de profesionales.

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

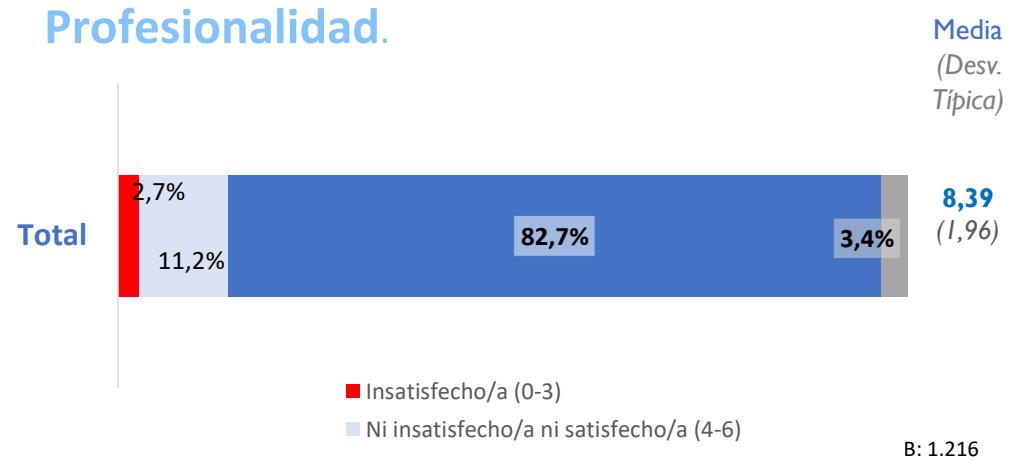
Auxiliares.

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

Trato y amabilidad.

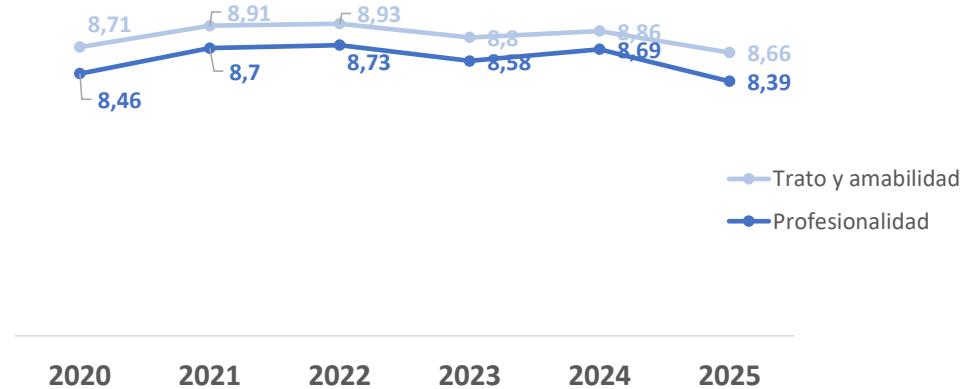


Profesionalidad.



B: 1.216

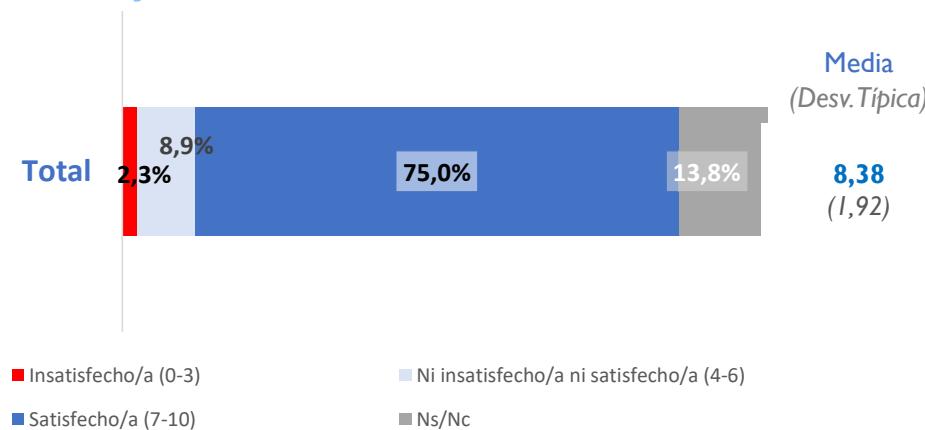
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Trato y amabilidad: media	8,71	8,91	8,93	8,8	8,86	8,66
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	89,3%	90,2%	91,7%	93,2%	93,4%	88,1%
Profesionalidad: media	8,46	8,70	8,73	8,58	8,69	8,39
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	83,8%	86,8%	88,9%	90,4%	90,2%	82,7%
Base	819	1.200	1.212	1.216	809	1.001



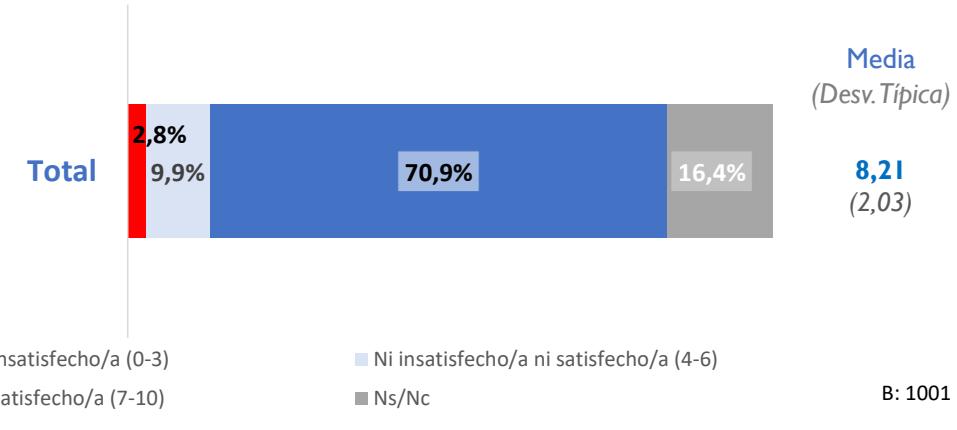
Coordinadores/as.

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

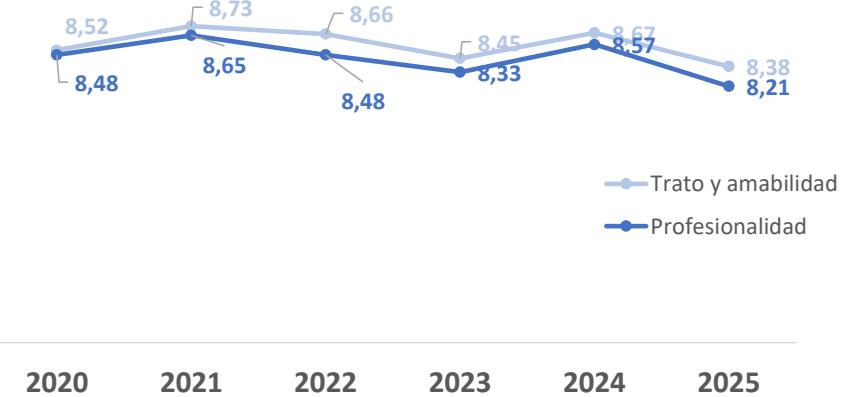
Trato y amabilidad.



Profesionalidad.



	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Trato y amabilidad: media	8,52	8,73	8,66	8,45	8,67	8,38
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	82,1%	87,9%	83,6%	82,4%	81,7%	75,0%
Profesionalidad: media	8,48	8,65	8,48	8,33	8,57	8,21
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	77,5%	85,2%	79,7%	79,9%	78,7%	70,9%
Base	819	1.200	1.212	1.216	809	1.001



Relación calidad - precio.

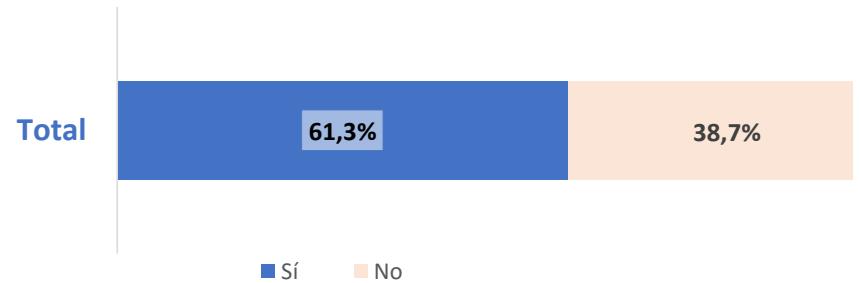
Conocimiento y percepción del coste del servicio.

Relación calidad – precio.

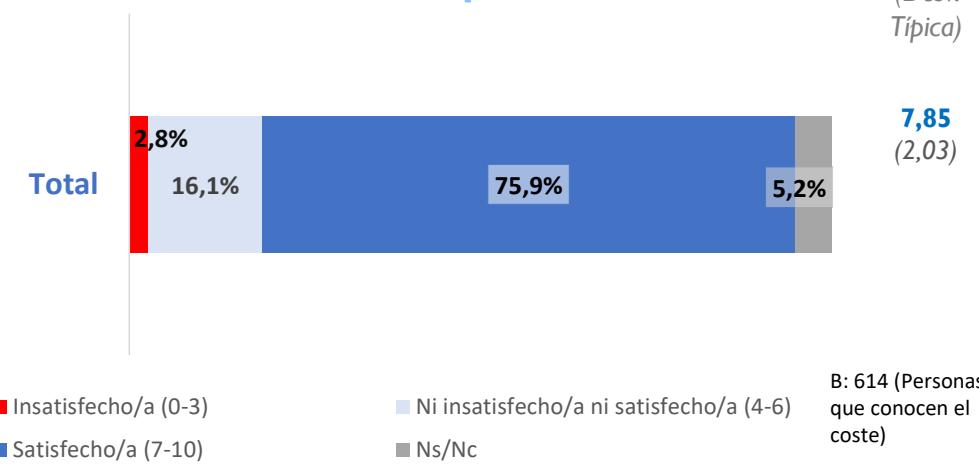
P.9- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Ayuda a Domicilio?

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

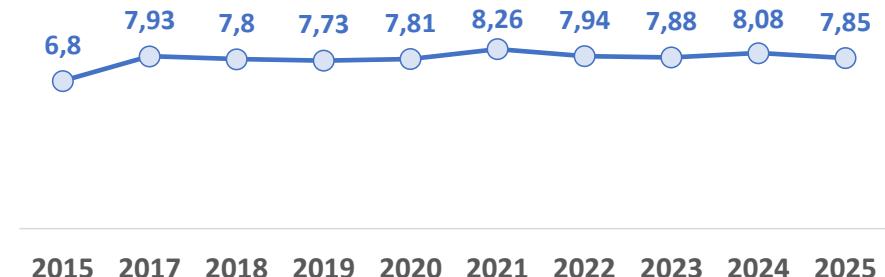
Conocimiento del coste.



Valoración calidad - precio.



	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% de personas que conocen el coste	64,8%	58,9%	47,4%	45,9%	49,9%	47,2%	45,1%	44,2%	56,9%	61,3%
Media	6,80	7,93	7,80	7,73	7,81	8,26	7,94	7,88	8,08	7,85
% de valoraciones 7-10	59,8%	75,0%	71,7%	71,4%	70,9%	80,7%	76,8%	78,4%	78,3%	75,9%



Actividades.

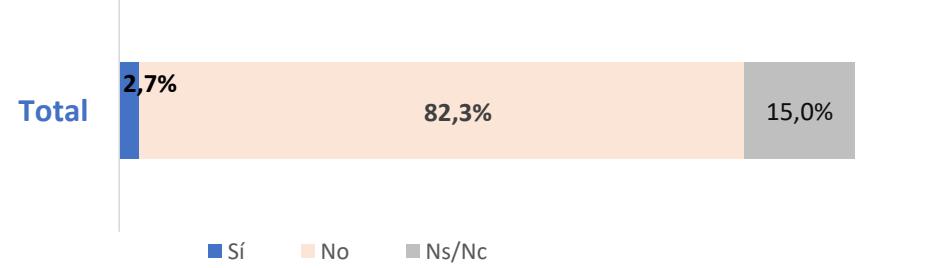
Actividades de carácter social y de entretenimiento o educativas organizadas por el SAD.

Actividades (I).

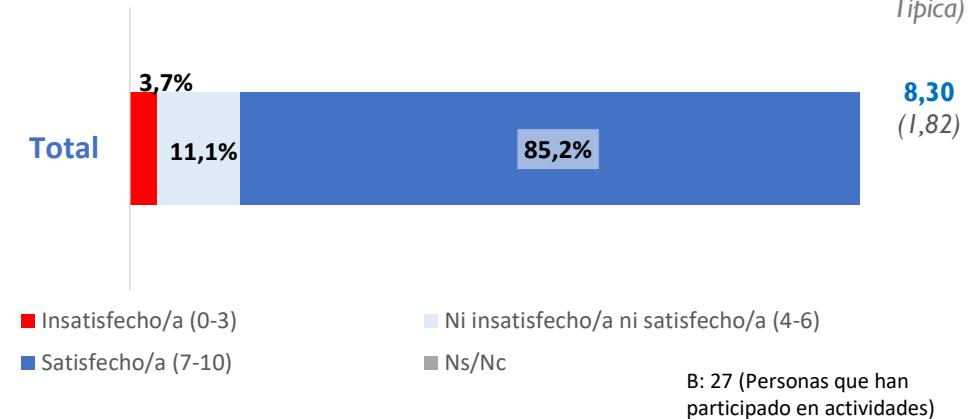
P.10- ¿Ha participado en alguna actividad organizada por el SAD, ya sea de carácter social y de entretenimiento o educativas?

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

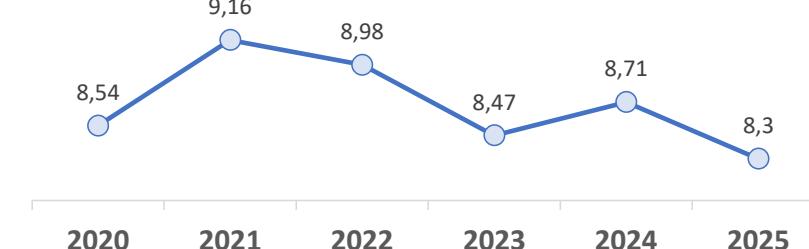
Participación en las actividades.



Valoración de las actividades.

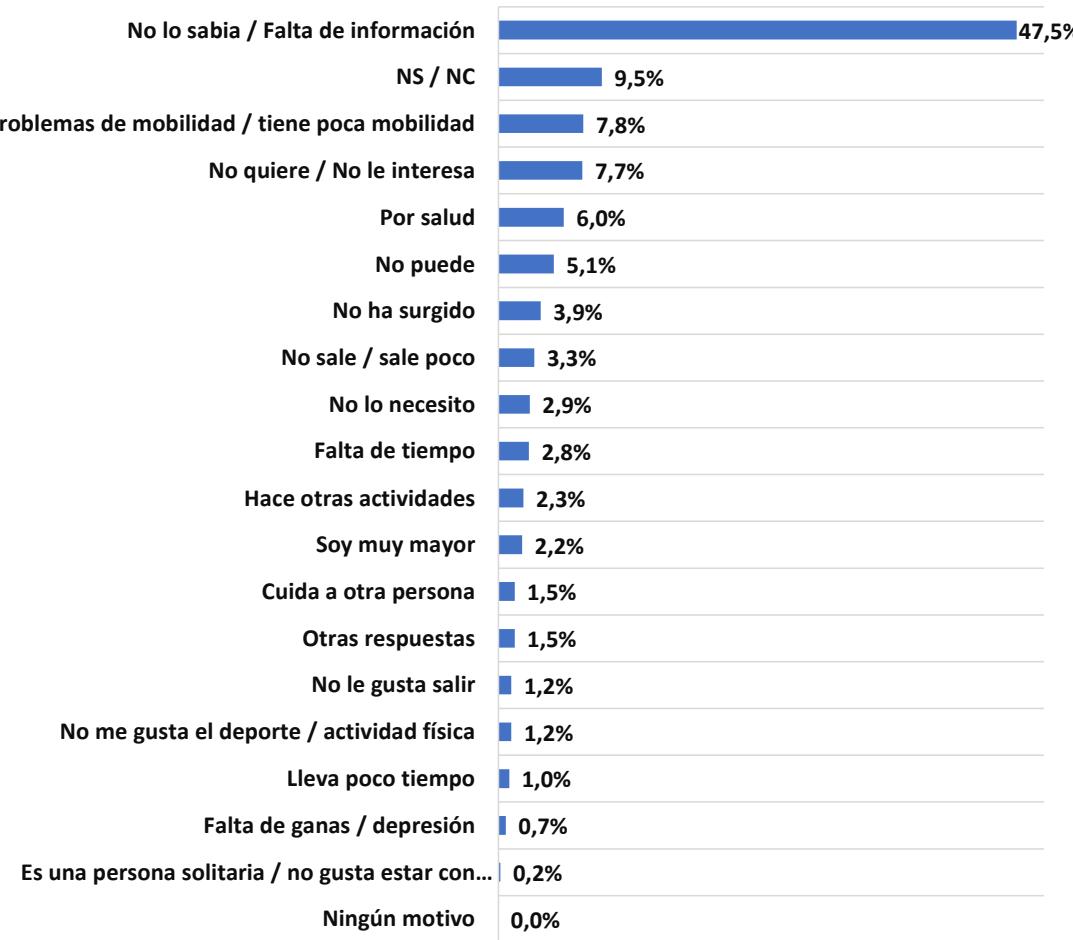


	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% de personas que han participado en actividades	7,2%	4,3%	3,5%	4,9%	4,7%	2,7%
Media	8,54	9,16	8,98	8,47	8,71	8,30
% de valoraciones 7-10	91,5%	96,2%	90,7%	88,3%	84,2%	85,2%



Actividades (II).

P.10B - ¿Por qué motivos no ha participado en las actividades?.



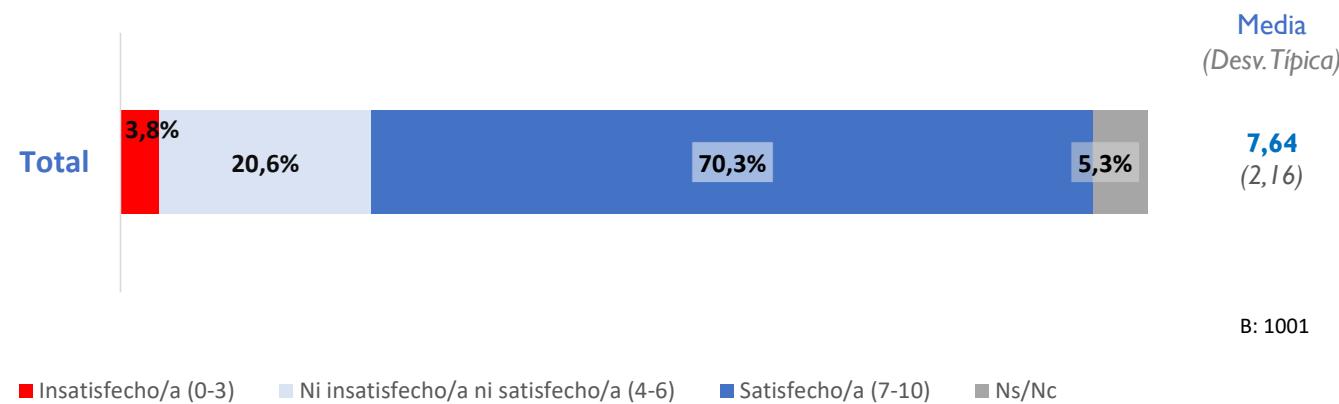
Total B: 823

Valoración global del servicio.

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

Cobertura de expectativas.

P.12- Respecto a lo que usted esperaba del SAD, valore la cobertura de expectativas.

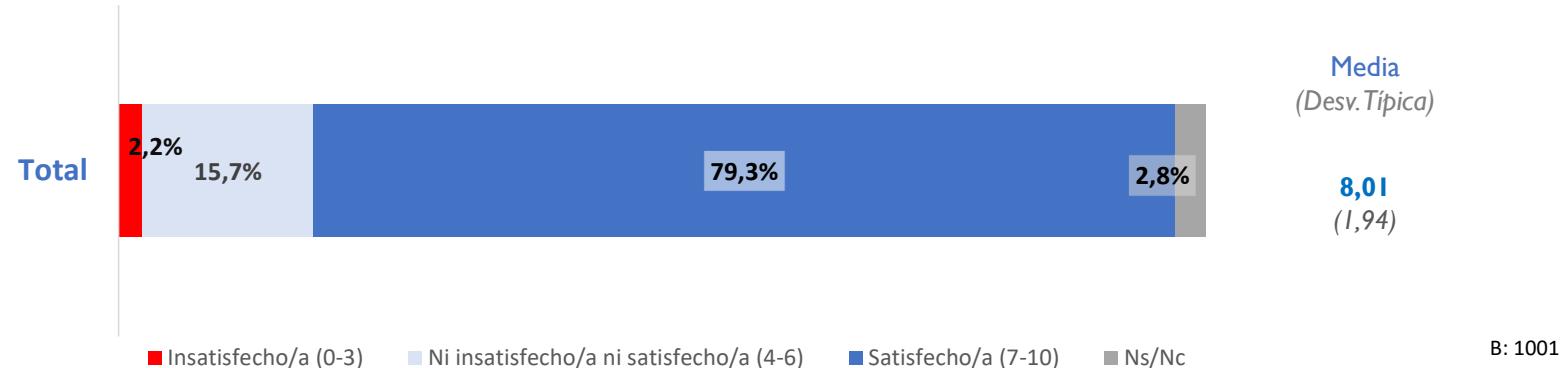


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Media	8,00	8,04	8,02	8,11	7,84	8,14	8,13	7,72	7,99	7,64
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	72,5%	79,2%	77,6%	75,7%	76%	70,3%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216	809	1.001



Valoración global.

P.13- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el SAD?

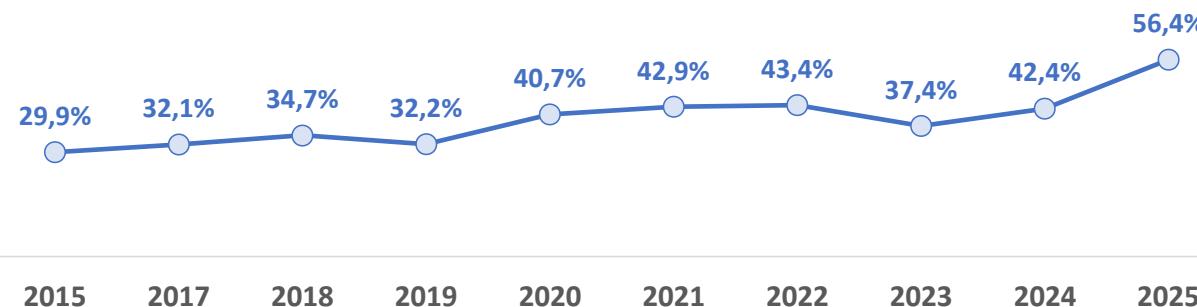


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Media	8,20	8,44	8,31	8,52	8,27	8,45	8,43	8,2	8,41	8,01
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	82,3%	86,3%	85,2%	86,7%	86,9%	79,3%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216	809	1.001



Sugerencias (I).

P.14- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el SAD del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)

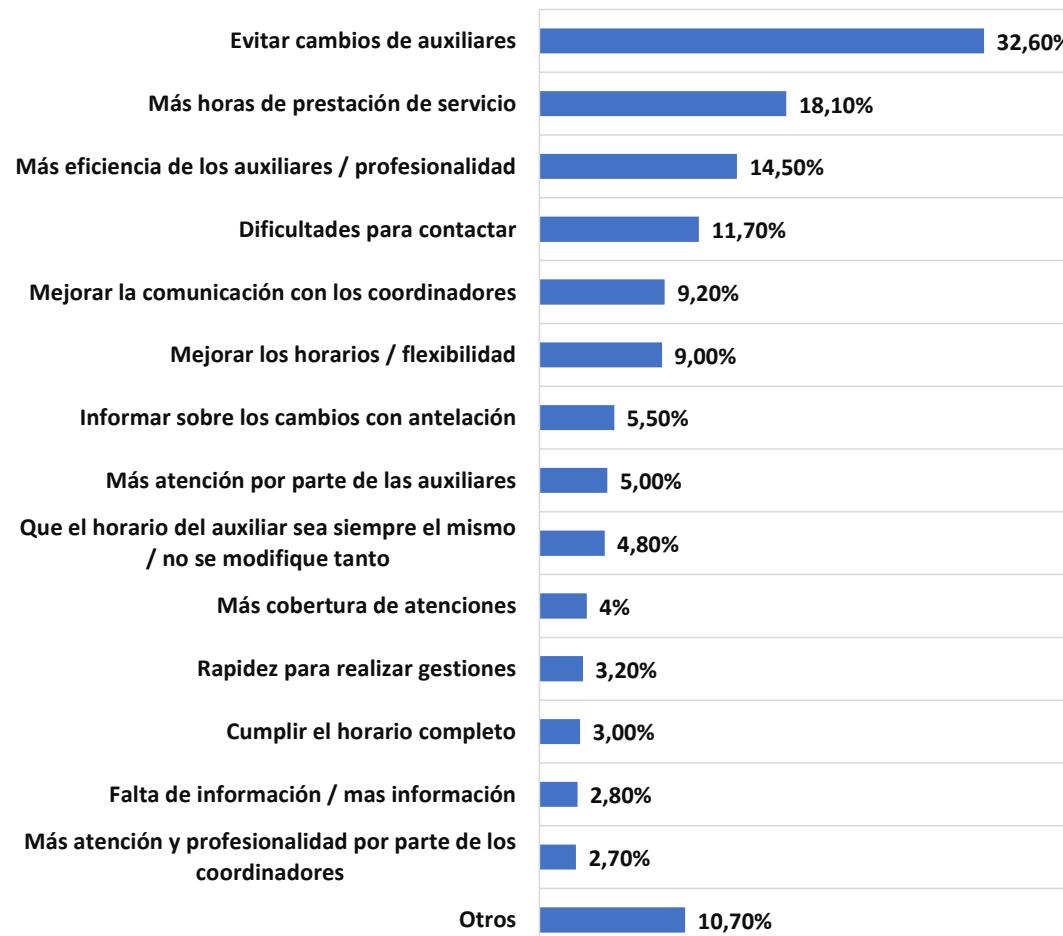


B: 1001

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% de "Sí"	29,9%	32,1%	34,7%	32,2%	40,7%	42,9%	43,4%	37,4%	42,4%	56,4%
Base	1.200	1.200	1.209	1.206	819	1.200	1.212	1.216	809	1.001

Sugerencias (II).

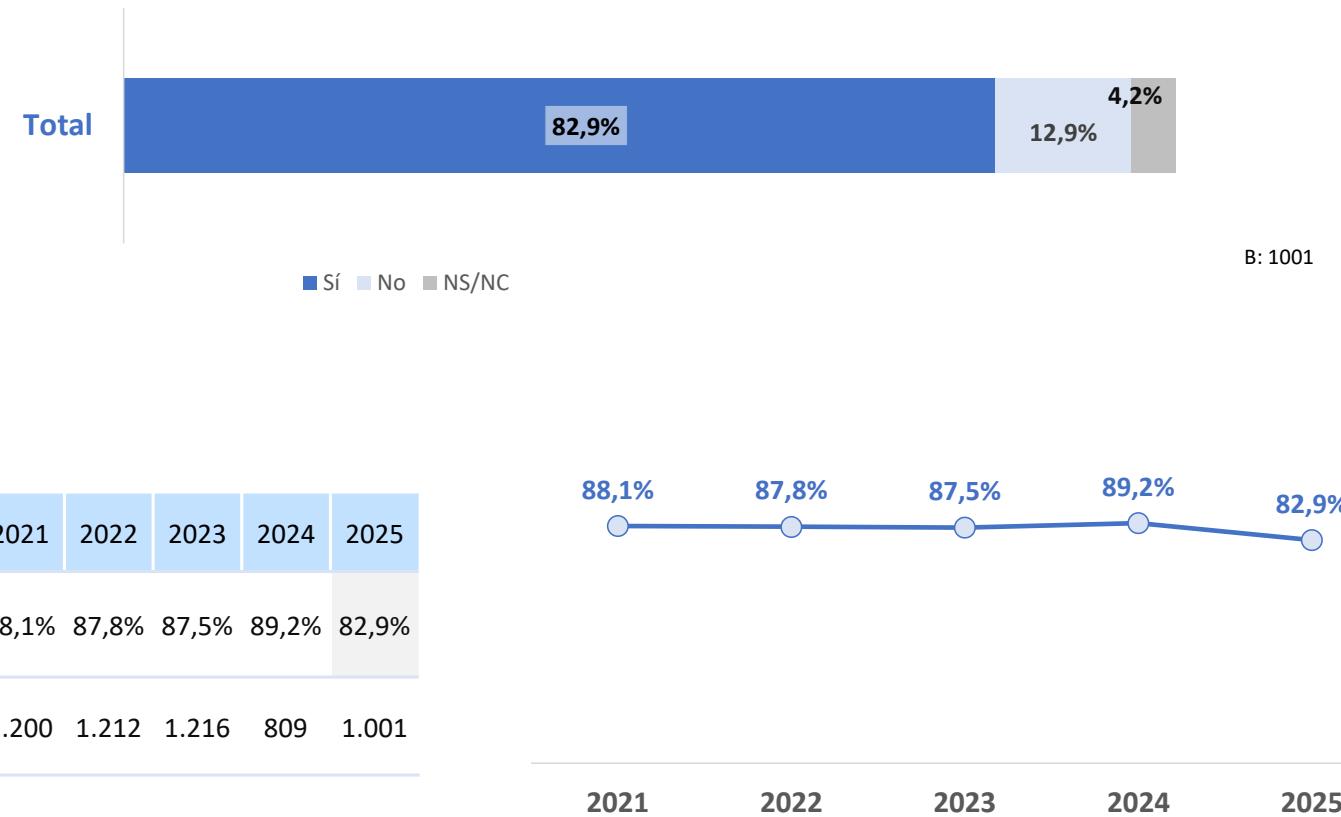
P.14B- Especifique su sugerencia de mejora.



Total B: 565

Continuidad en domicilio.

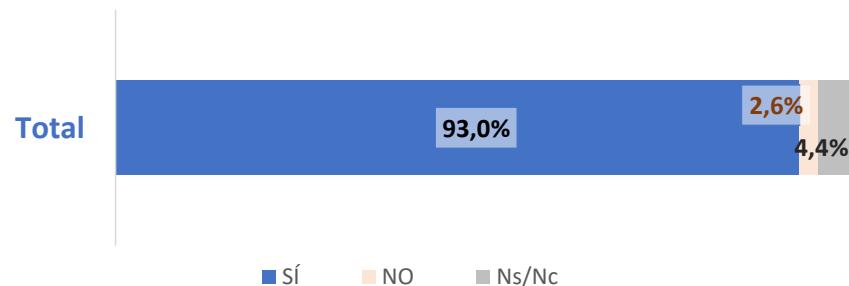
P.15- ¿Cree usted que el apoyo del SAD le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



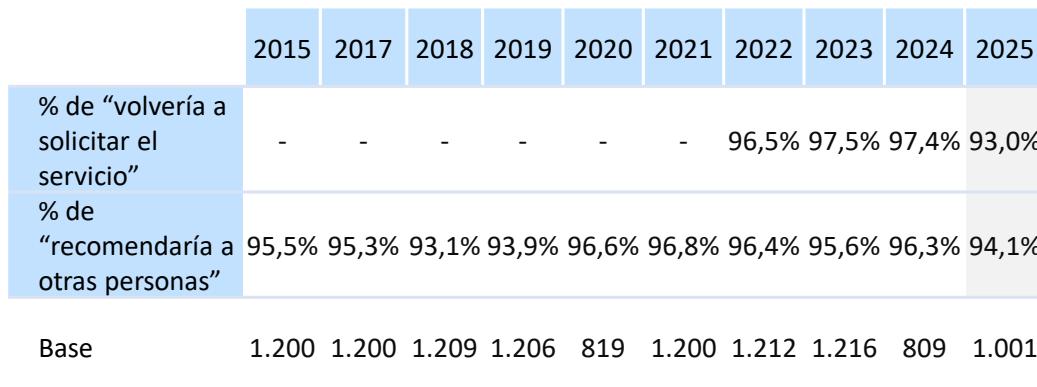
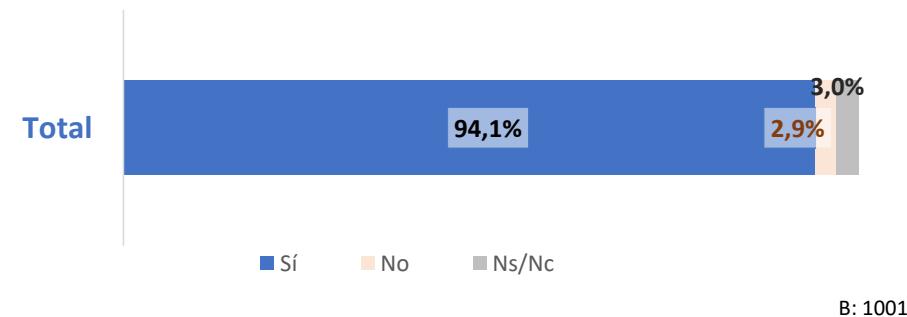
Lealtad.

P.15.b- ¿Volvería a solicitar el servicio?
P.16- ¿Recomendaría usted este servicio?.

Volvería a solicitar el servicio.



Recomendación a otras personas.

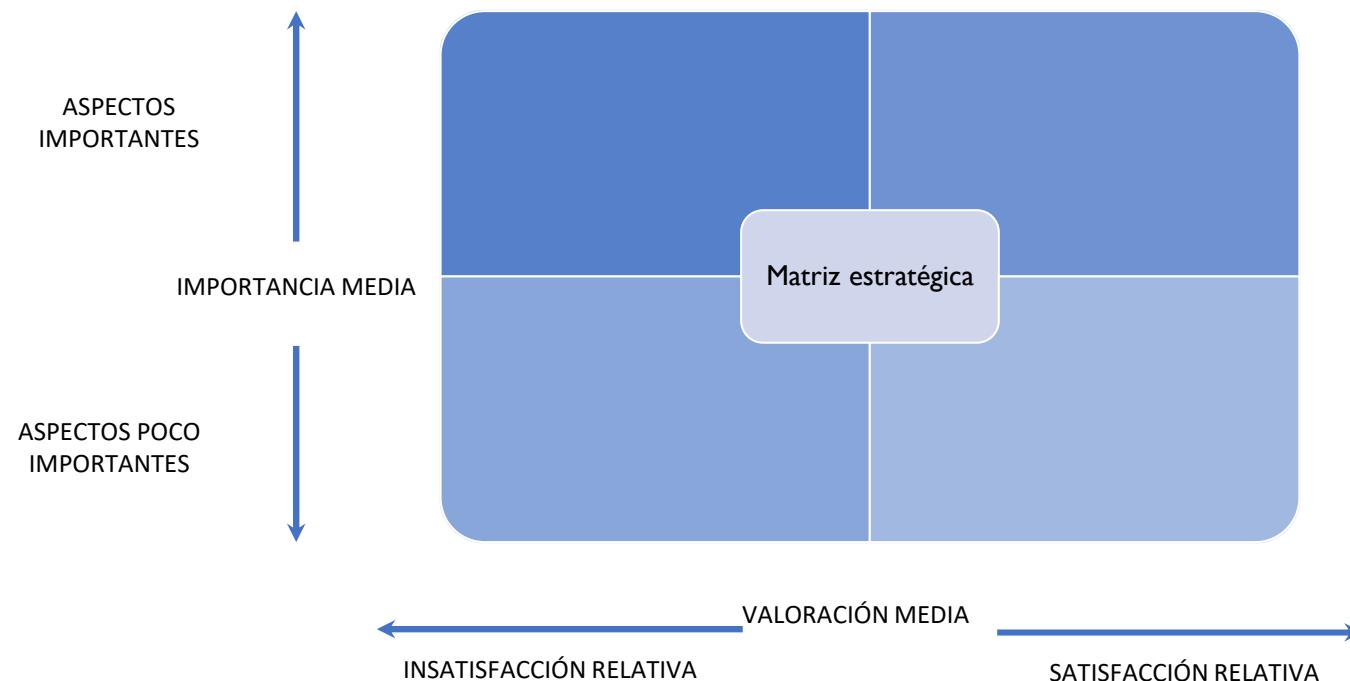


Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

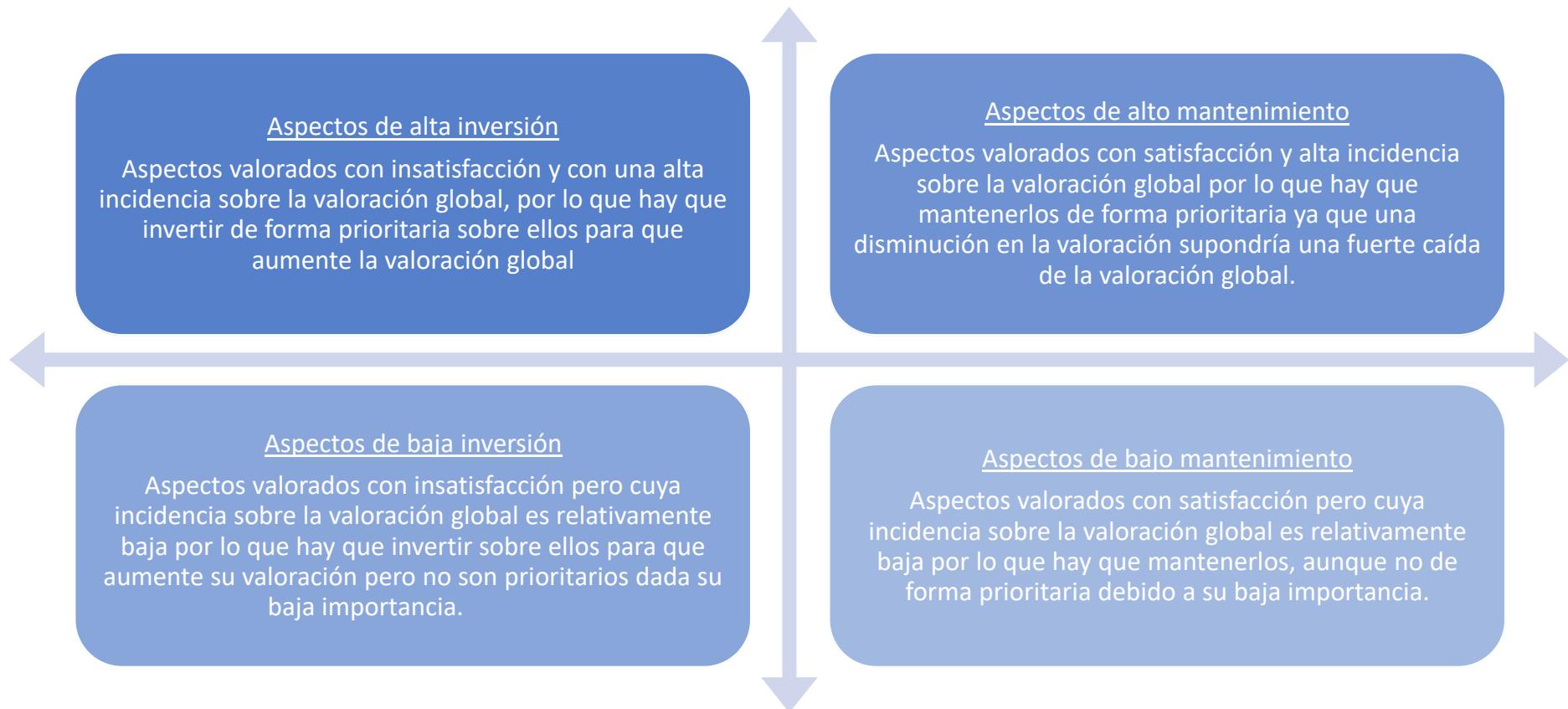
Matriz de actuación (I).

- 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



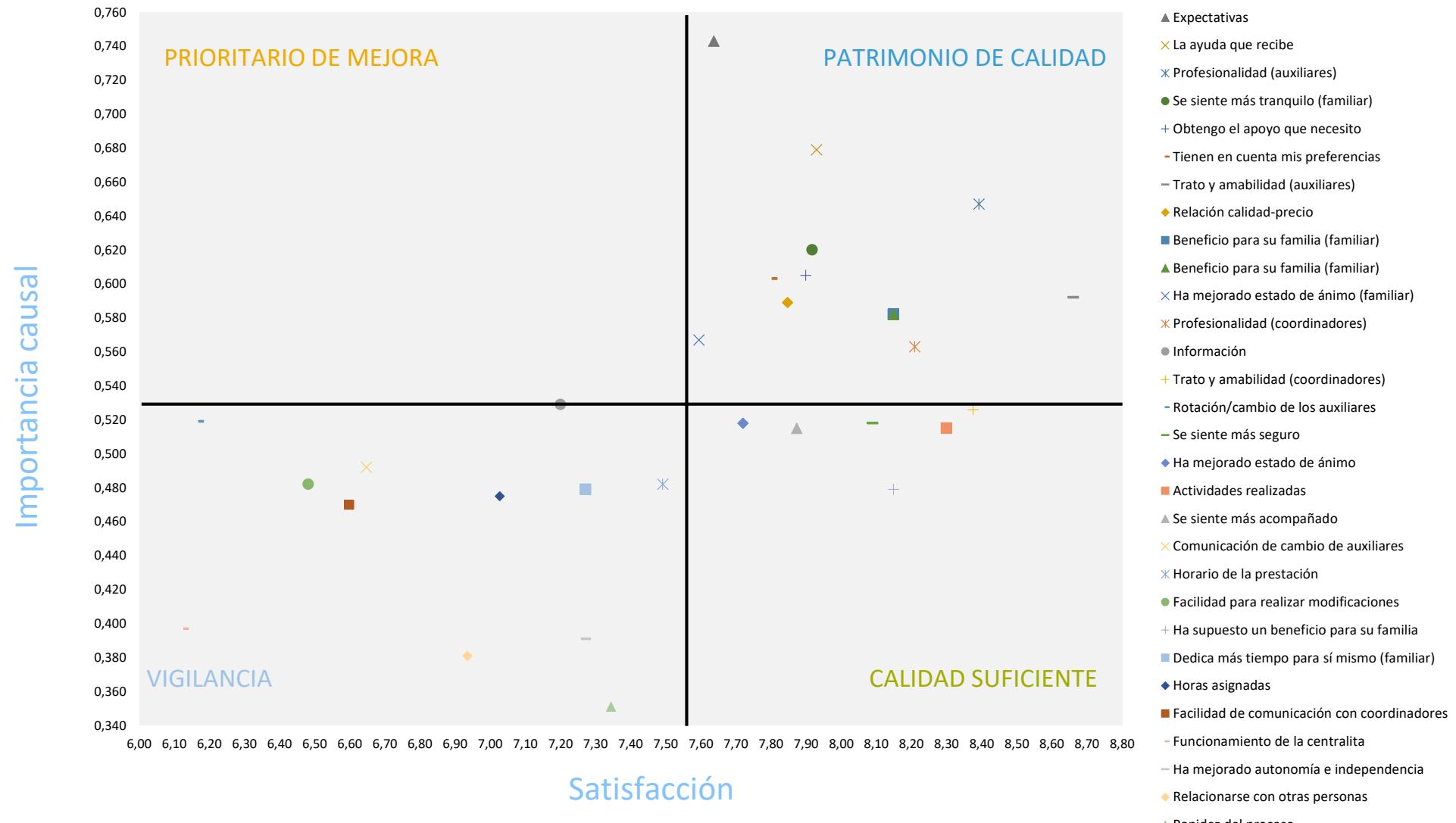
Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:



Matriz de actuación (III).

Resultados 2025:



Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

Matriz.



B: 936 (Excluidos Ns/Nc)

Datos de clasificación.

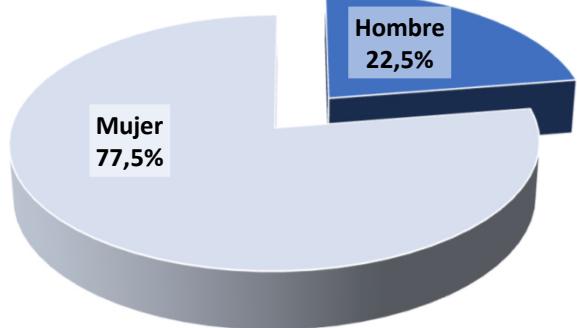
Clasificación sociodemográfica, de salud y
de estilo de vida de las personas
entrevistadas.



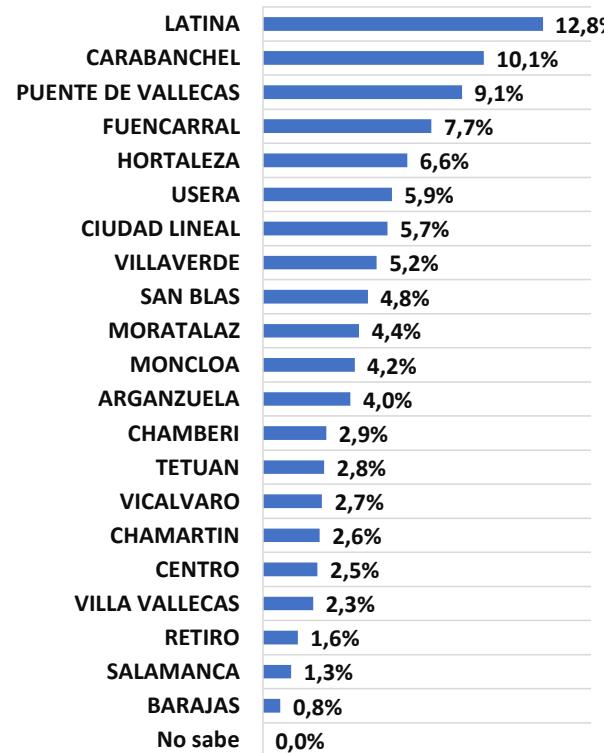
Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

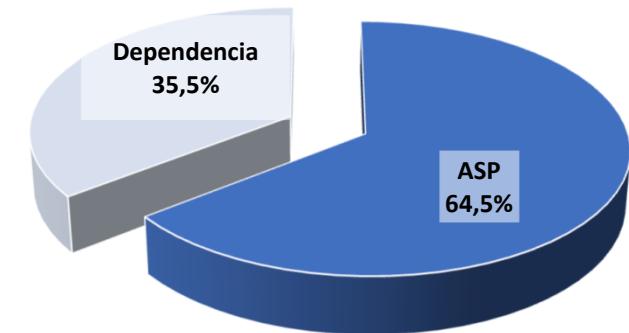
Sexo.



Distrito.

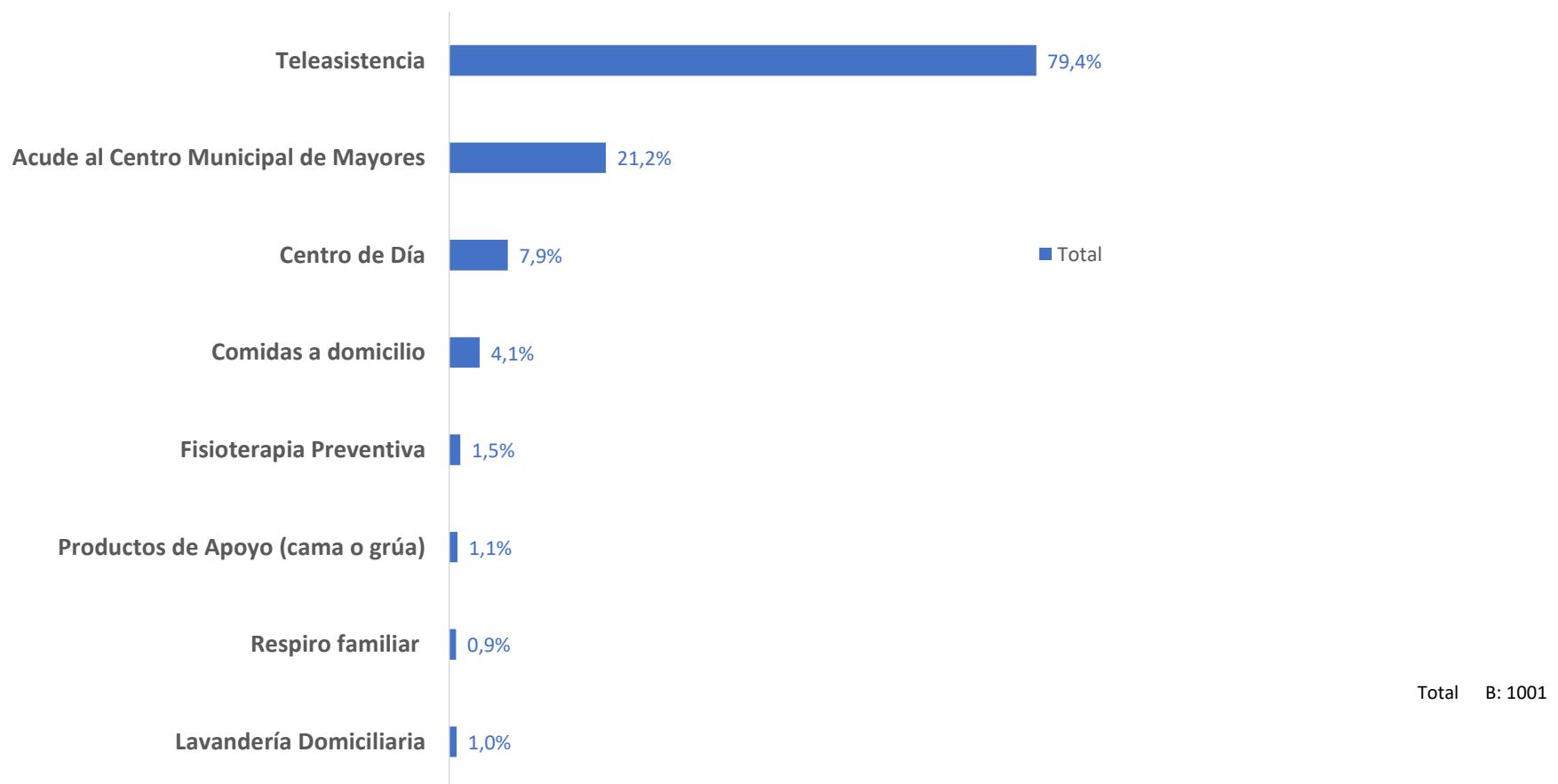


Perfil.



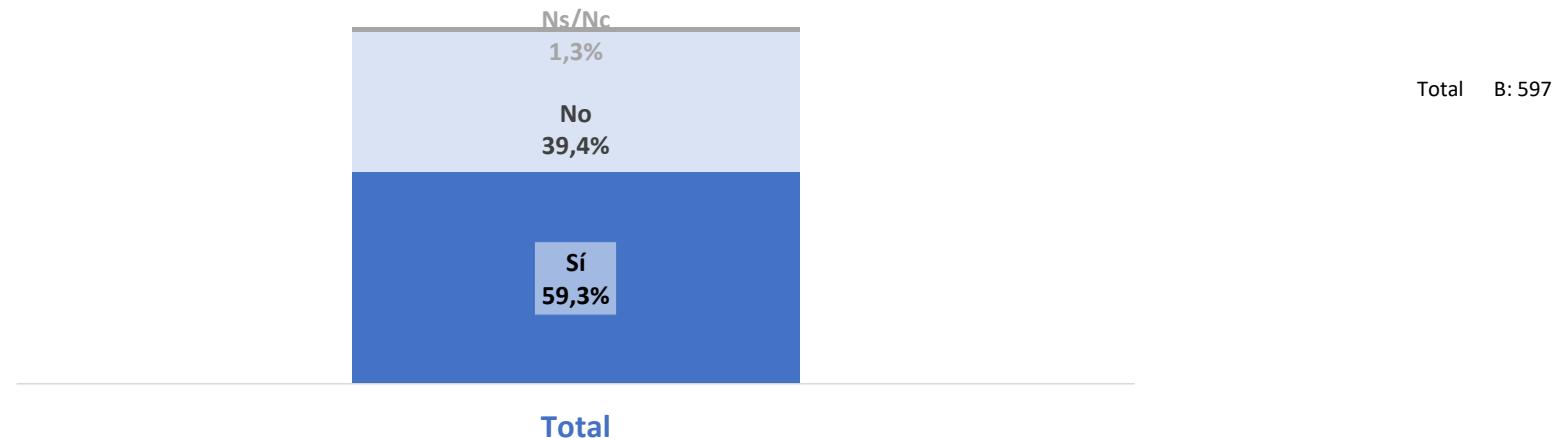
Uso de prestaciones.

P.17- Además del Servicio de Ayuda a Domicilio, ¿qué otras prestaciones utiliza en la actualidad?

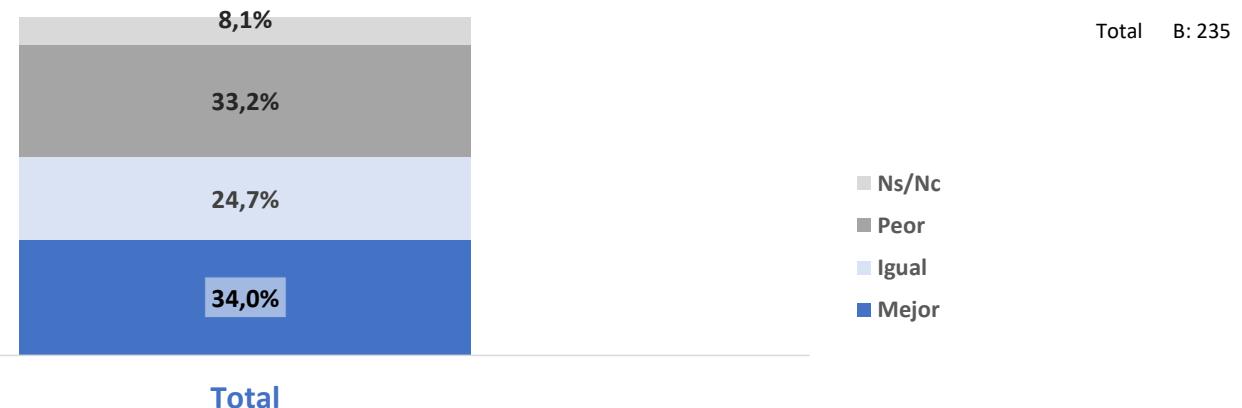


Personas usuarias o beneficiarias (I).

C.1- ¿Vive solo/a?

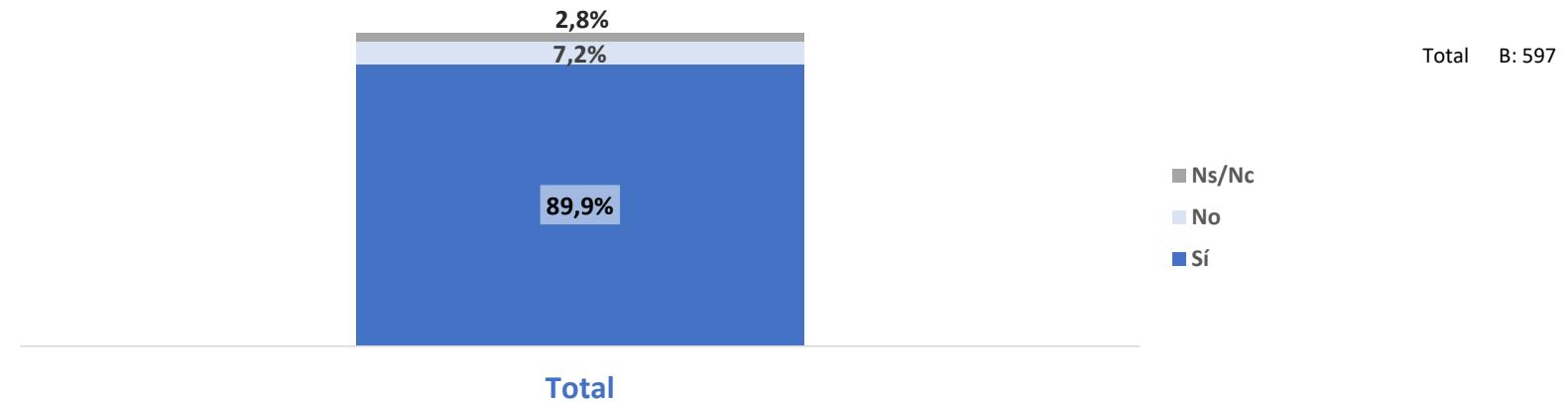


C.2- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?

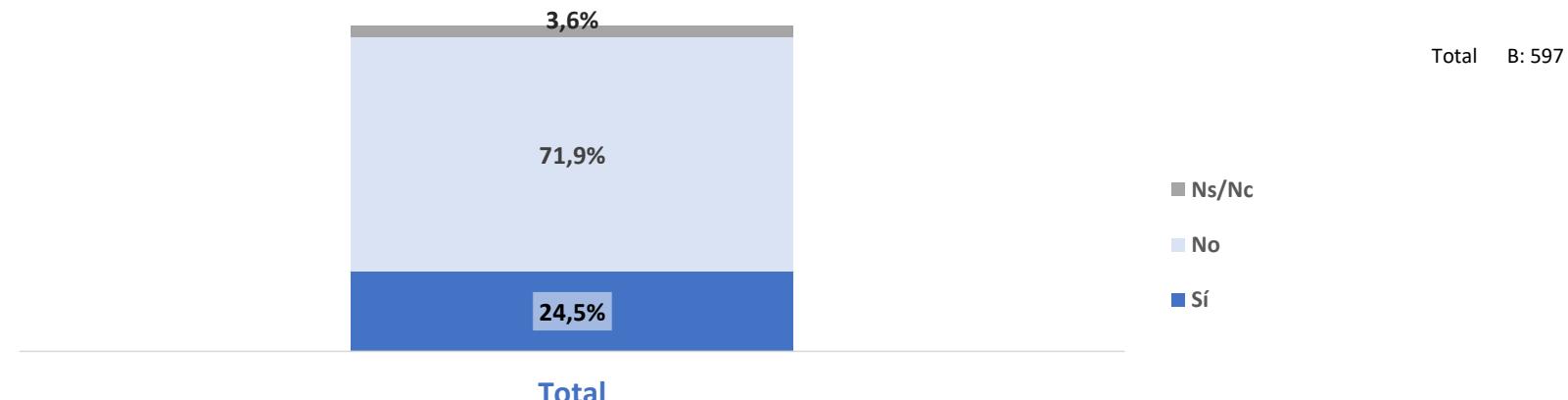


Personas usuarias o beneficiarias (II).

C.3- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.4- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?

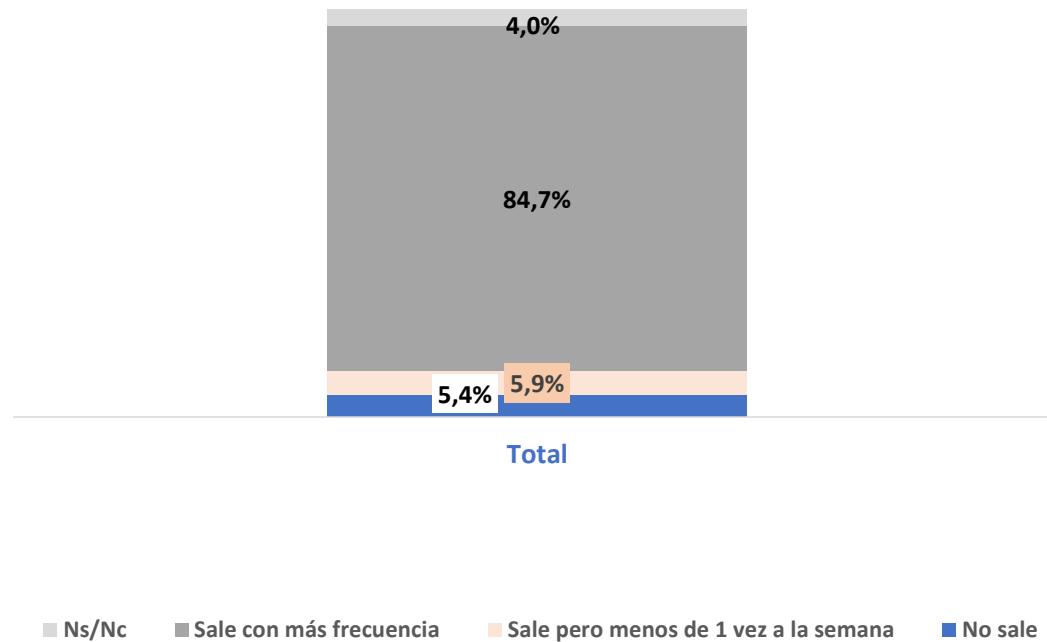


Personas usuarias o beneficiarias (III).

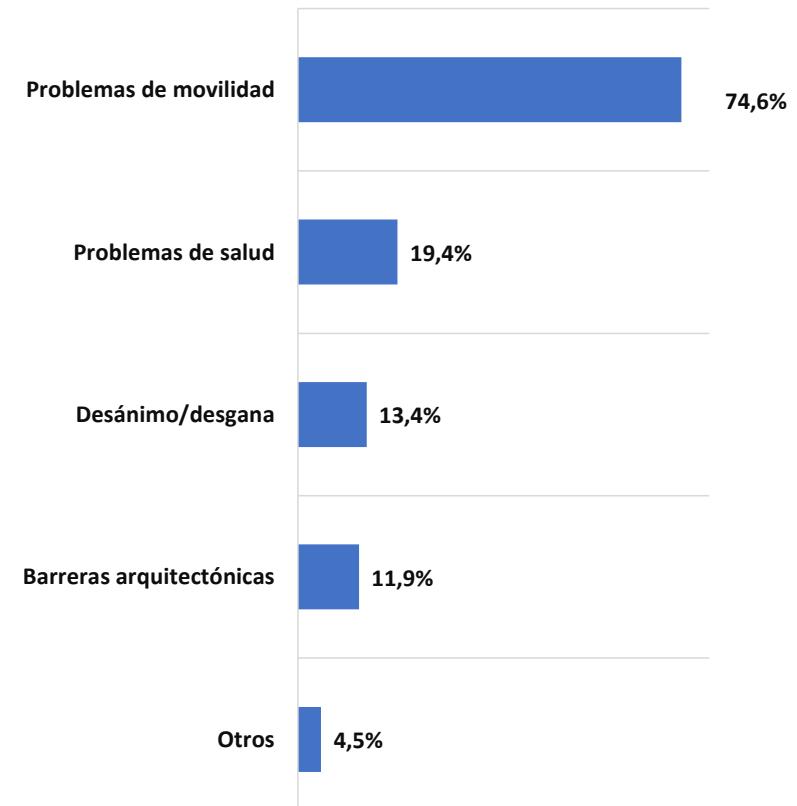
C.5A- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?

C.5A.1: ¿Por qué motivos no sale?

Frecuencia con la que sale del domicilio.



Motivo por el que no sale.



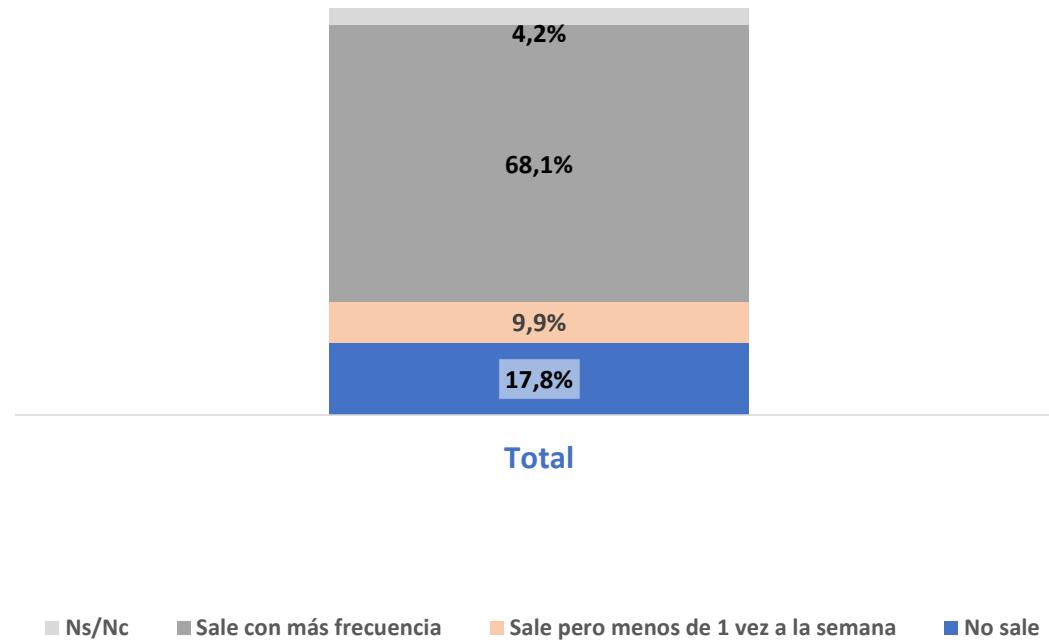


Personas cuidadoras o convivientes.

CC.5B- La persona a la que cuida, ¿con qué frecuencia sale de su domicilio?

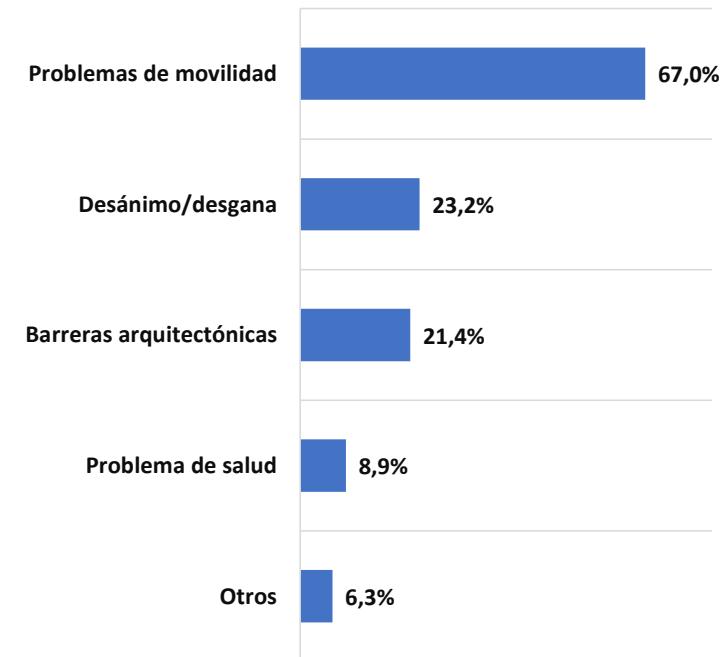
C.5B.1: ¿Por qué motivos no sale?

Frecuencia con la que sale del domicilio.



Total B: 404

Motivo por el que no sale.





MADRID

**Mucho
por amar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por contar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por ofrecer**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por enseñar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

