

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción con el servicio de Teleasistencia

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el servicio de Teleasistencia, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

UNIVERSO: Beneficiarios del servicio de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid que disponen de contacto telefónico (109.145 beneficiarios).

TAMAÑO MUESTRAL: 700 encuestas.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO: Se han establecido cuotas por empresa que presta el servicio (ASISPA, Personalía y Servicios de Teleasistencia) y por distrito municipal. Muestreo aleatorio simple para la selección del informante.

ERROR MUESTRAL : Para un nivel de confianza del 95,5%, $p=q=0.5$, el error muestral es de $\pm 3,77\%$ en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

MÉTODO DE RECOGIDA: Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI con cuestionario

precodificado con algunas preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias de los usuarios.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN: Del 20 al 25 de septiembre de 2012