

**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