



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE FAMILIA Y
SERVICIOS SOCIALES**

***“CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS
PARA PERSONAS MAYORES DEL
AYUNTAMIENTO DE MADRID”***

**Estudio de satisfacción de usuarios del
Servicio de Teleasistencia Domiciliaria**

Septiembre 2012



Índice

- 0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra***
- 1. Indicadores claves de impacto en la calidad de vida del usuario***
- 2. Indicadores claves de gestión estratégica***
- 3. Indicadores claves de gestión de calidad de los recursos sociales para mayores***
- 4. Indicadores claves de fidelización y captación de nuevos usuarios***
- 5. Sugerencias de mejora***



0. FICHA TÉCNICA Y CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

▪ **UNIVERSO**

Beneficiarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (109.145 registros)

▪ **TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL**

700 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 3,77% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p=q=0,5$)

▪ **SELECCIÓN DE INFORMANTES**

Muestreo aleatorio simple sobre la base de datos de usuarios. Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se han establecido cuotas en función de la empresa que presta el servicio (ASISPA, Personalía y Servicios de Teleasistencia) y por distrito municipal

▪ **TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI

▪ **FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

Del 20 al 25 de septiembre de 2012

▪ **TRABAJO REALIZADO POR:**

QUOTA RESEARCH, S.A
www.quotaresearch.com

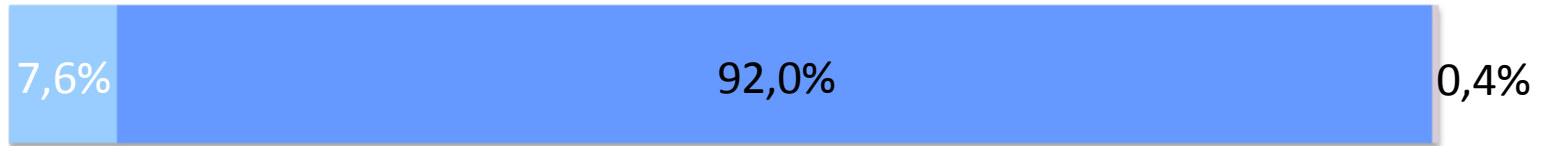


I. INDICADORES CLAVES DE IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL USUARIO

1.1 Rapidez de adjudicación

¿Cuál es su grado de satisfacción con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio hasta que le notificaron su adjudicación?

Valoración media (escala 0 a 10) = 7,95

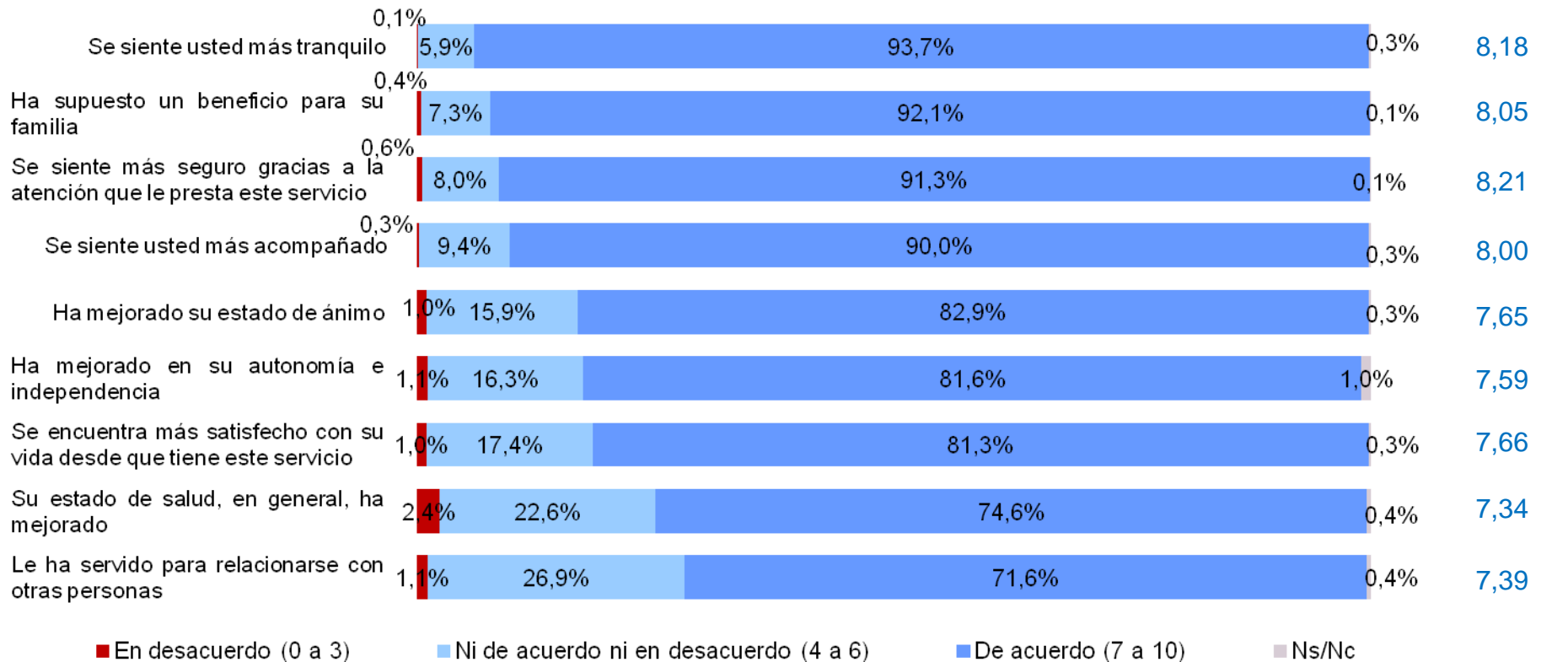


■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 700

1.2 Influencia del Servicio

Desde que recibe el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria...

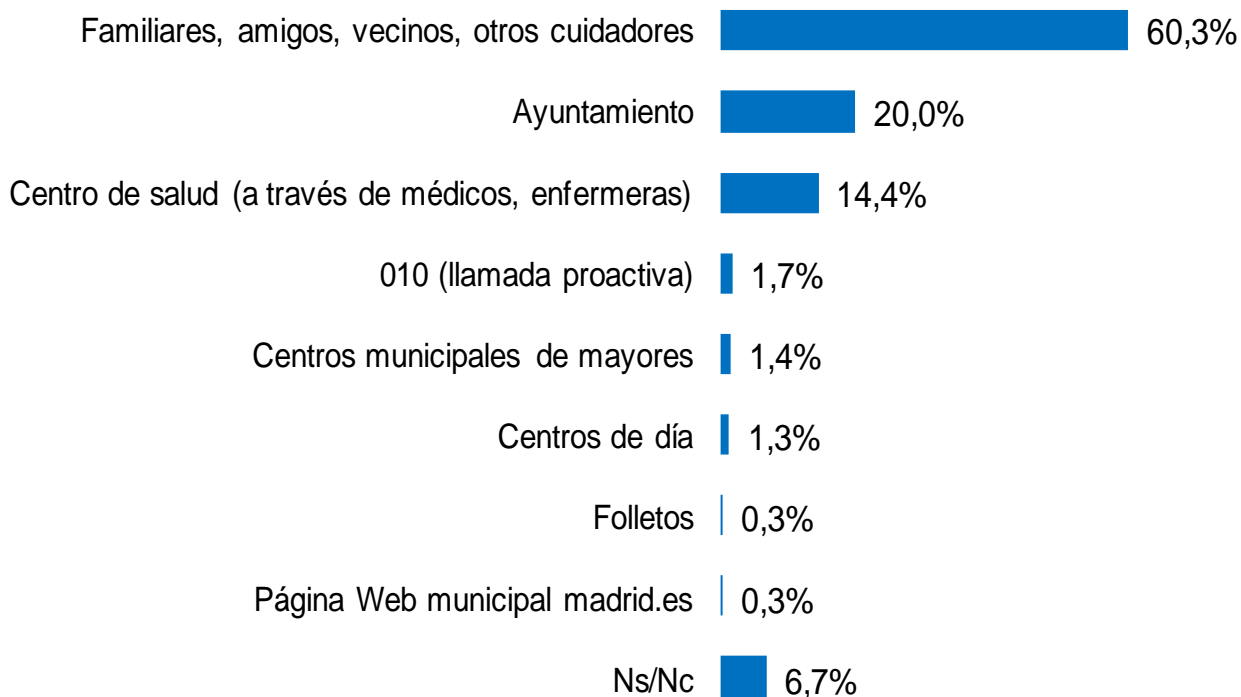


Base =700

II. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

2.1 Conocimiento del Servicio

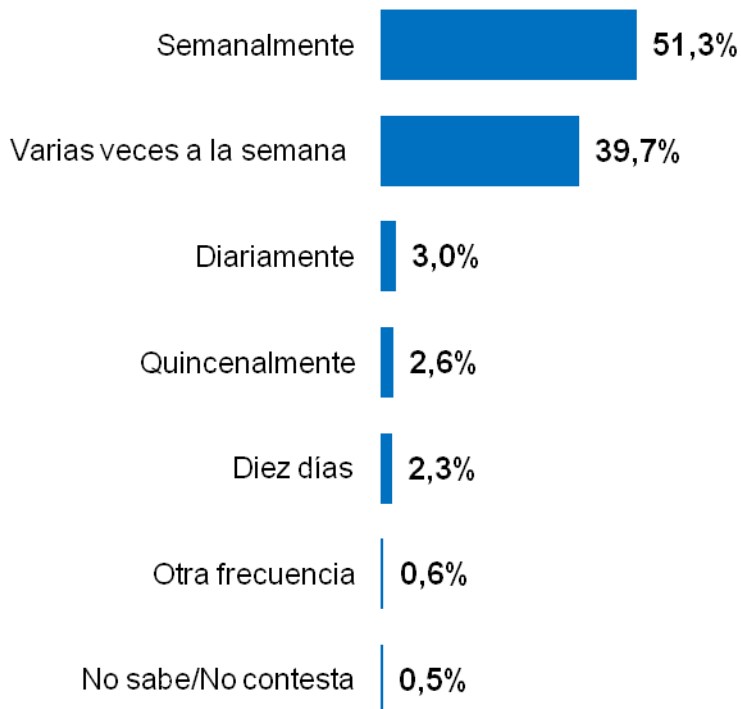
¿A través de quién conoció el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)?



Base = 700
(Respuesta múltiple)

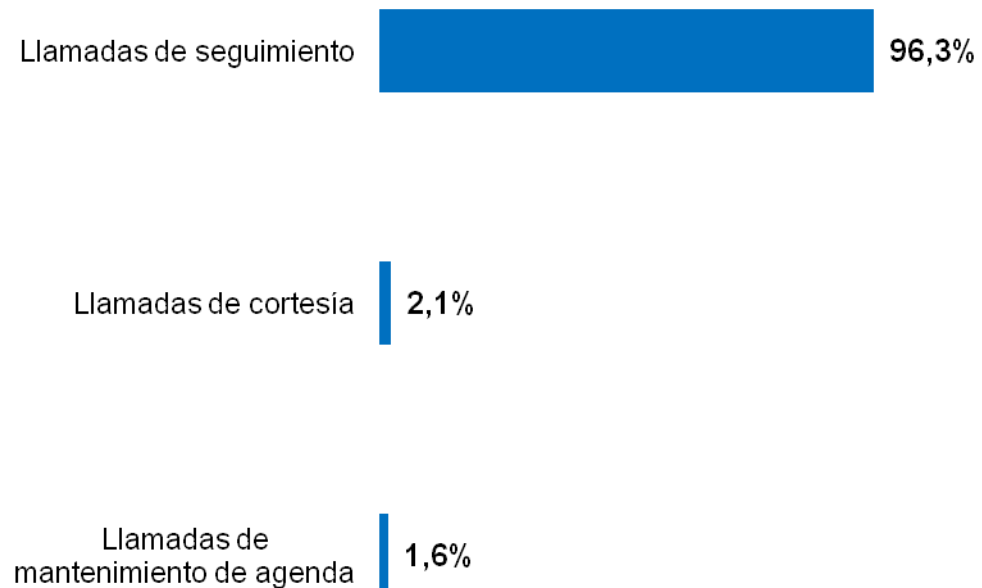
2.2 Adhesión al Servicio

¿Con qué frecuencia recibe usted /el titular la llamada del Servicio de TAD?



Base = 700

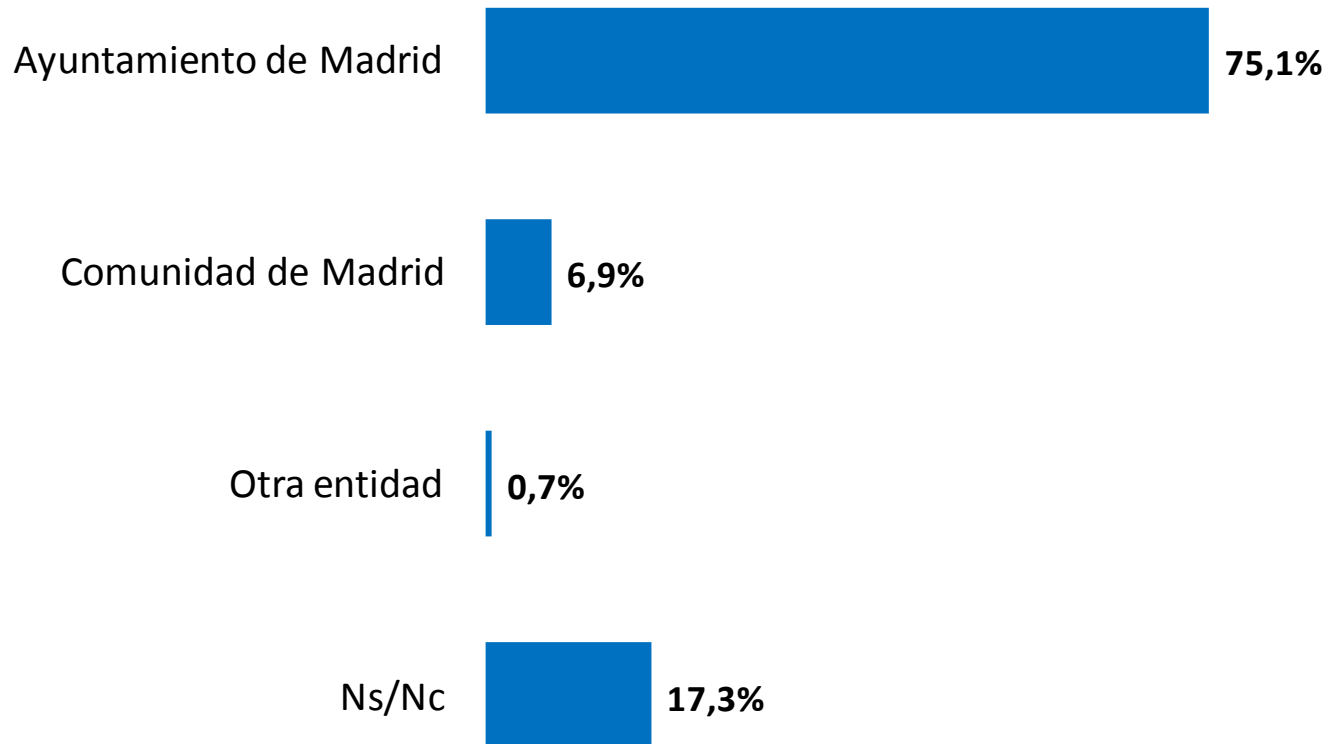
¿Cuál es el motivo de la llamada?



Base = 700

2.2 Adhesión al Servicio

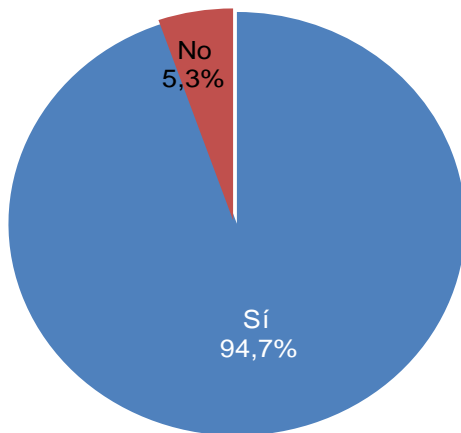
¿Qué organismo cree usted que gestiona el Servicio de TAD?



Base = 700

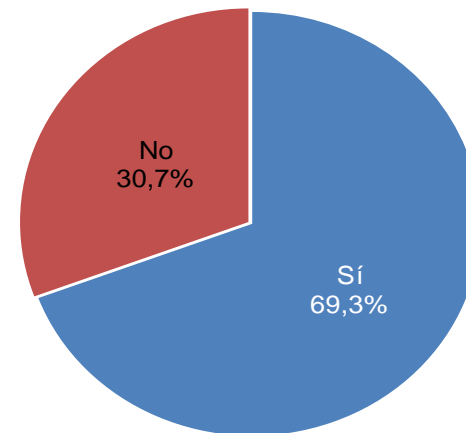
2.3 Influencia en la institucionalización

¿Cree usted que el apoyo del Servicio de TAD le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



Base = 700

En su caso, ¿sin el apoyo del Servicio de TAD habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones?

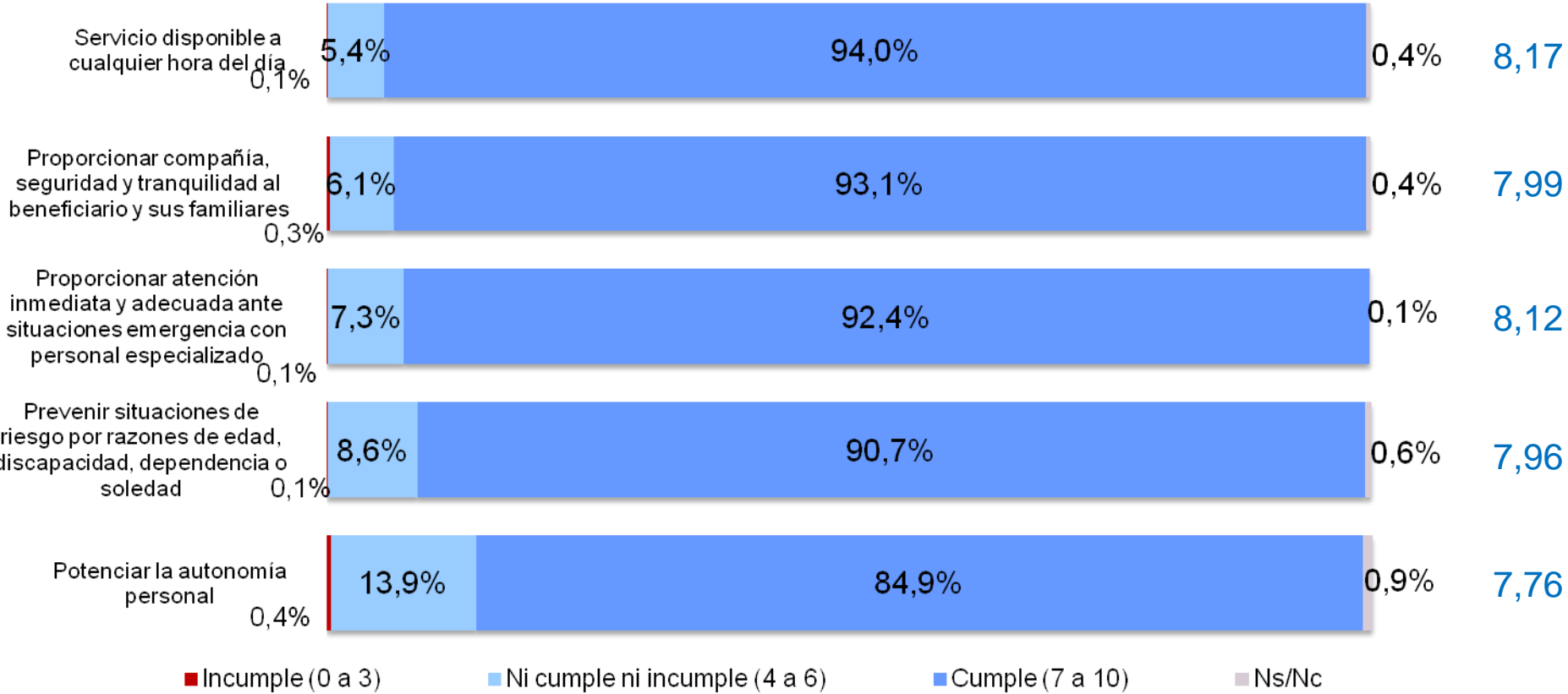


Base = 700

2.4 Cumplimiento de objetivos

¿En qué medida cree usted que el Servicio de TAD cumple los siguientes objetivos?

Valoración Media (0-10)

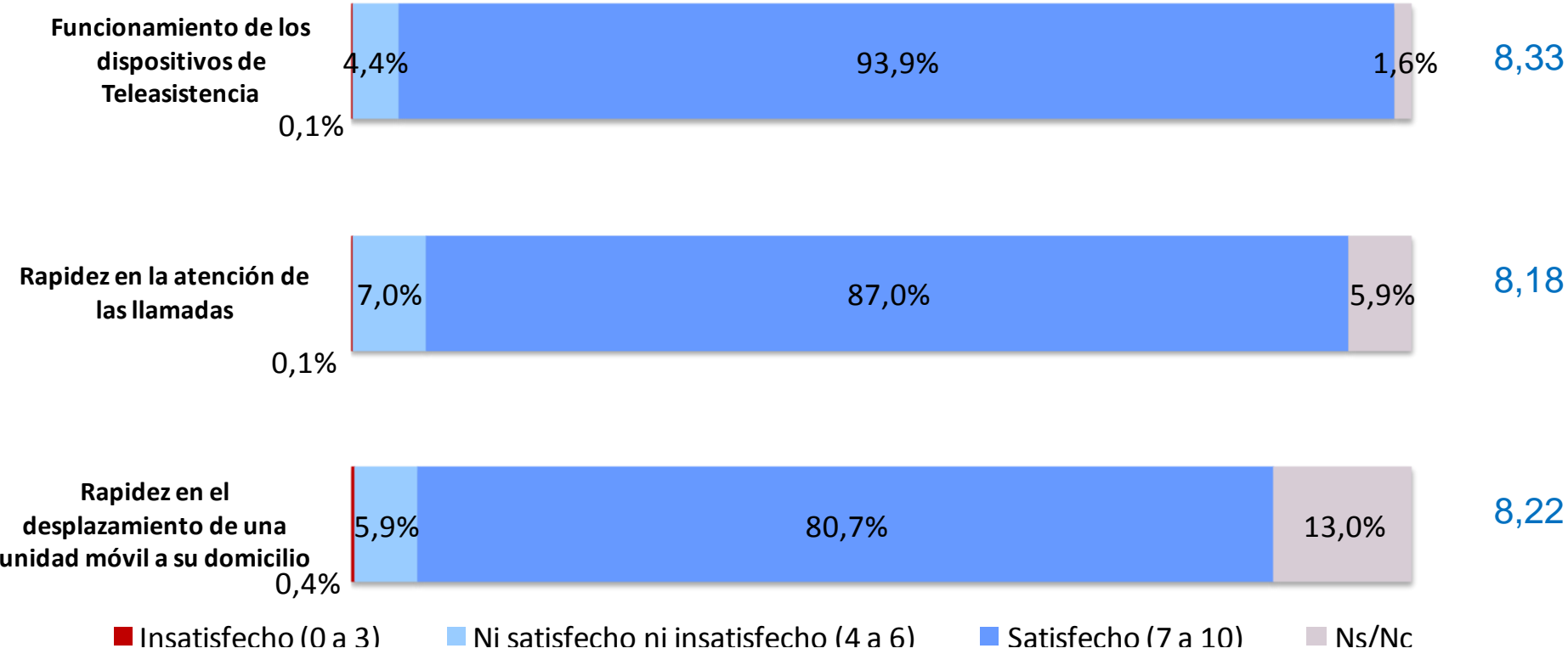


III. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS RECURSOS SOCIALES PARA MAYORES

3.1 Estructura organizativa de la prestación

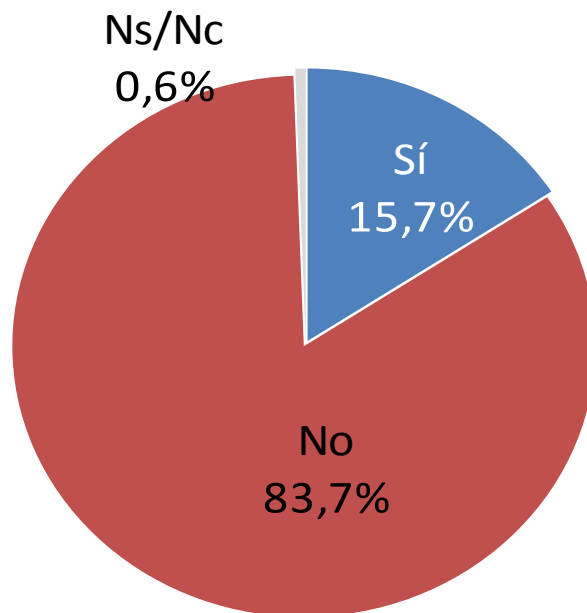
Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa del programa

Valoración Media (0-10)



3.1 Estructura organizativa de la prestación

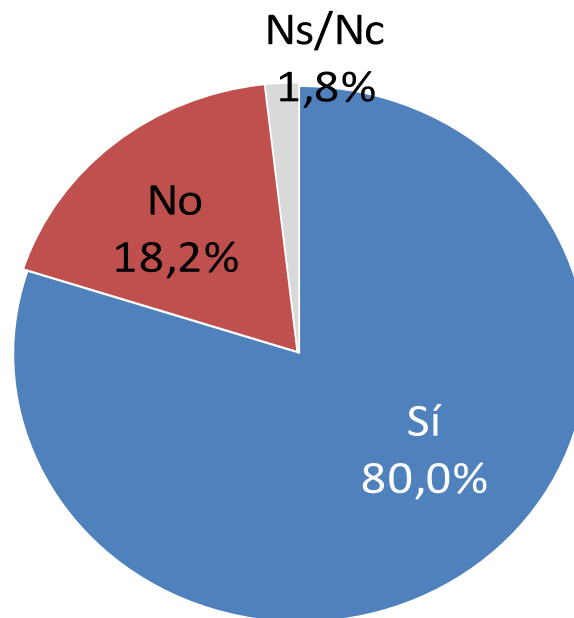
¿Ha sufrido alguna avería con el servicio?



Base = 700

3.1 Estructura organizativa de la prestación

¿Esta avería impedía la comunicación con el servicio?



Base = 110

3.1 Estructura organizativa de la prestación

Desde que notificaron la avería, ¿cuánto tiempo tardaron en repararla?

Menos de 24 horas



81,8%

Entre 24 y 48 horas

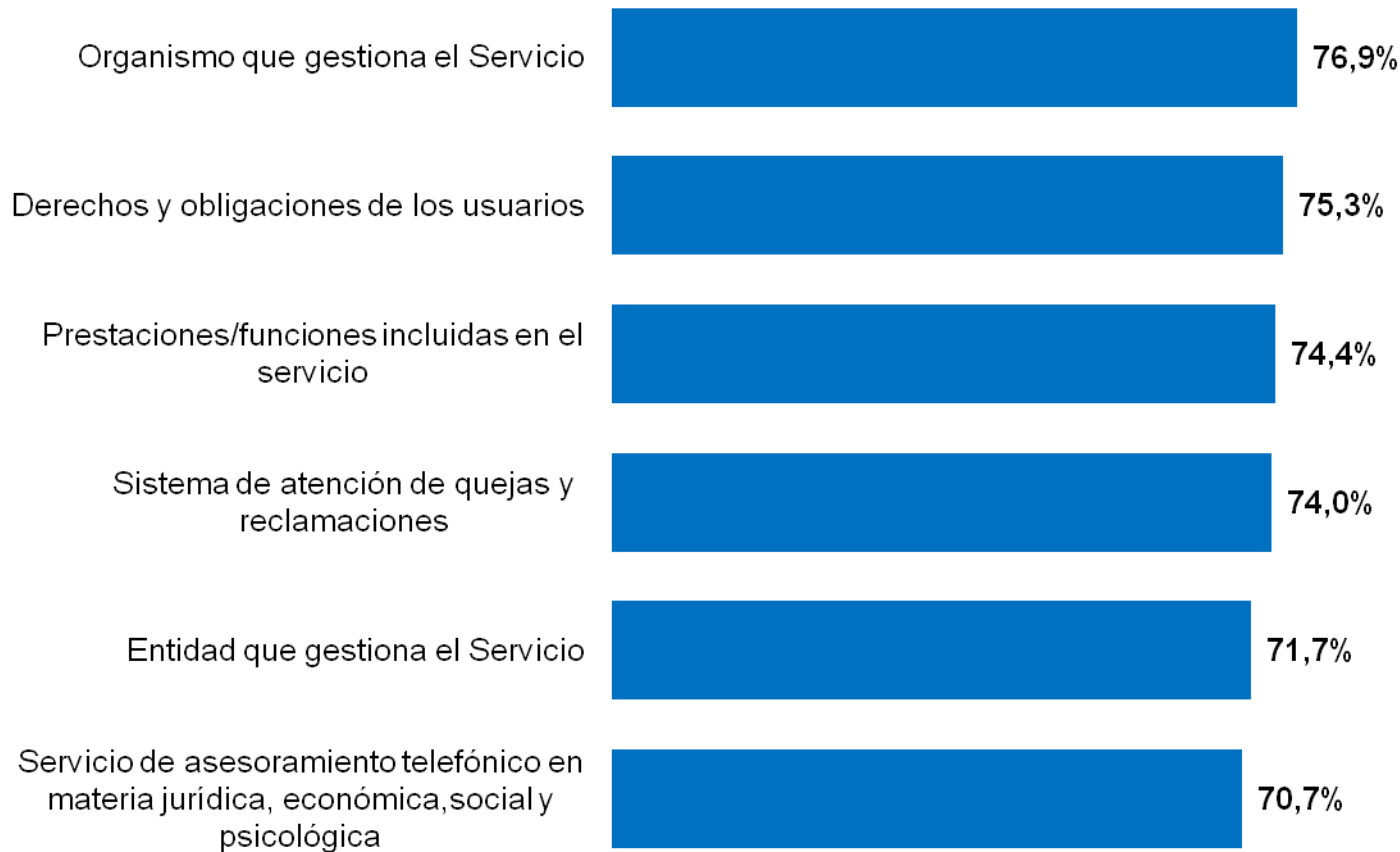


18,2%

Base = 88
(averías que impiden la comunicación)

3.2 Información sobre aspectos del servicio

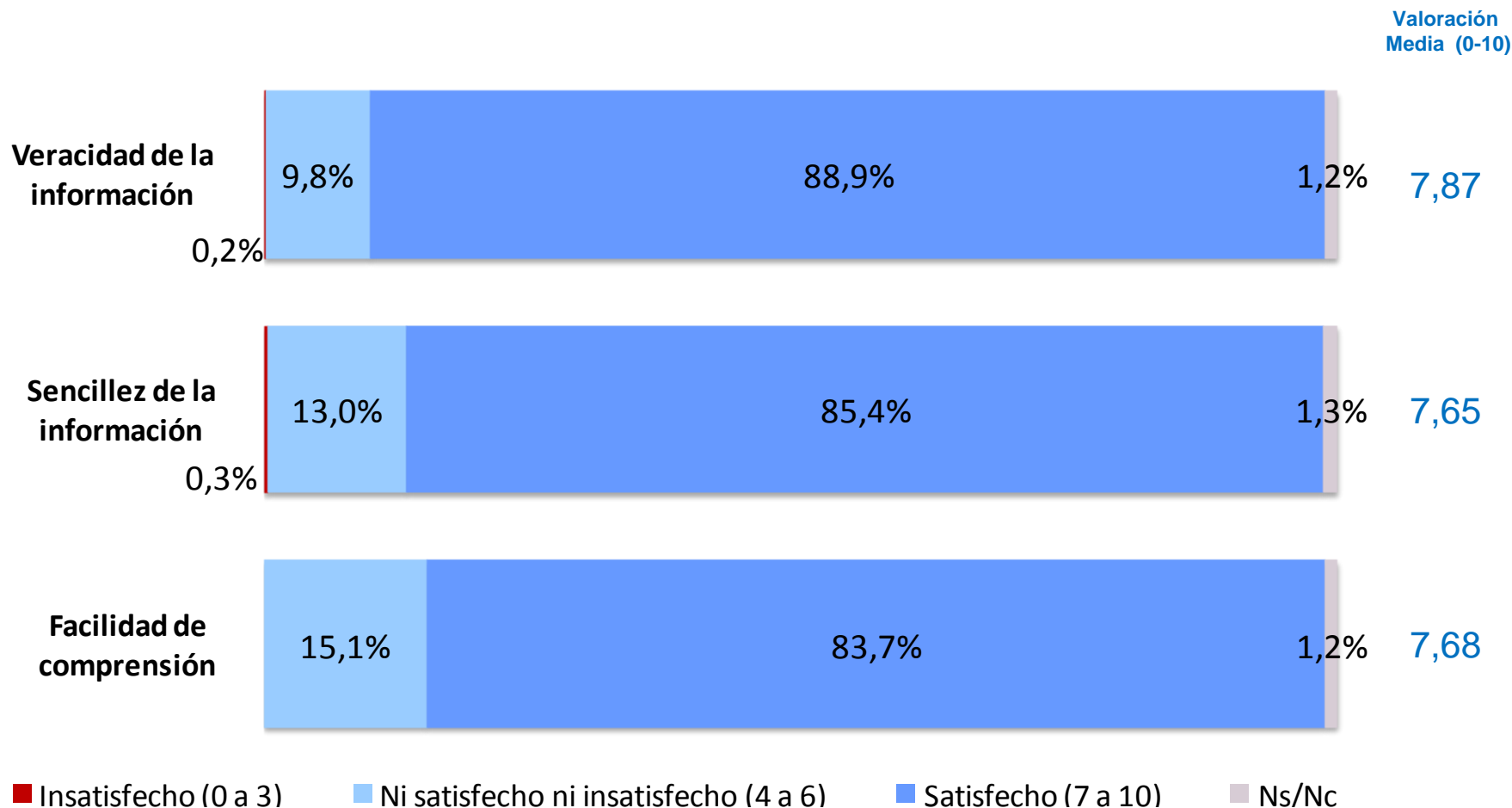
*¿Le han facilitado información sobre estos aspectos?
(% Sí)*



Base = 700

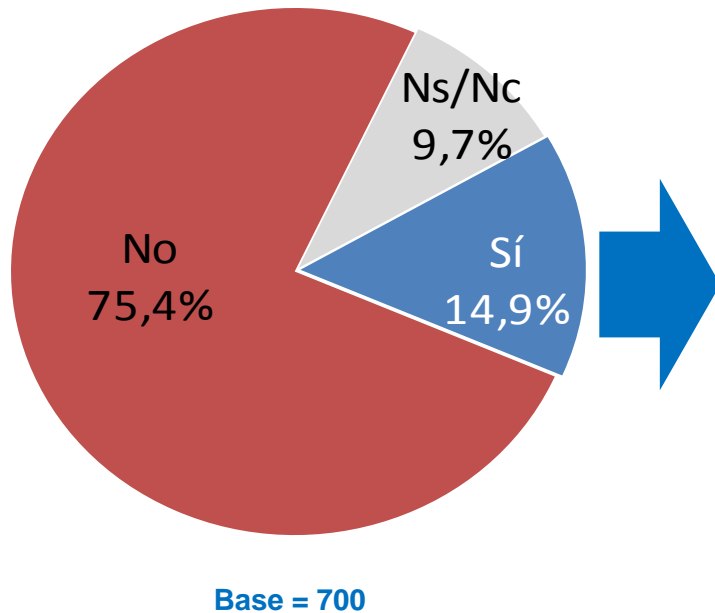
3.2 Información sobre aspectos del servicio

Satisfacción con los aspectos referentes a la información facilitada por el TAD

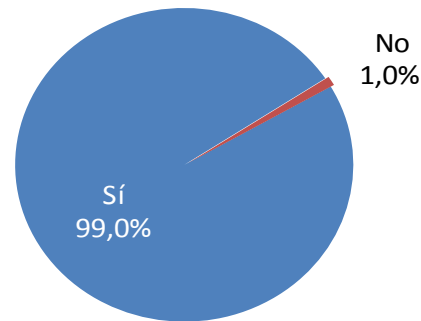


3.2 Información sobre aspectos del servicio

¿Ha solicitado en alguna ocasión el servicio de asesoramiento telefónico?

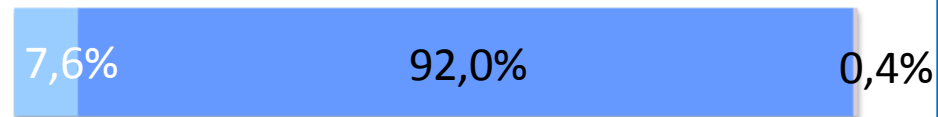


¿Atendieron su consulta?



Base = 104

¿Cuál es su grado de satisfacción con el asesoramiento recibido?



■ Insatisfecho (0 a 3)

■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

■ Satisfecho (7 a 10)

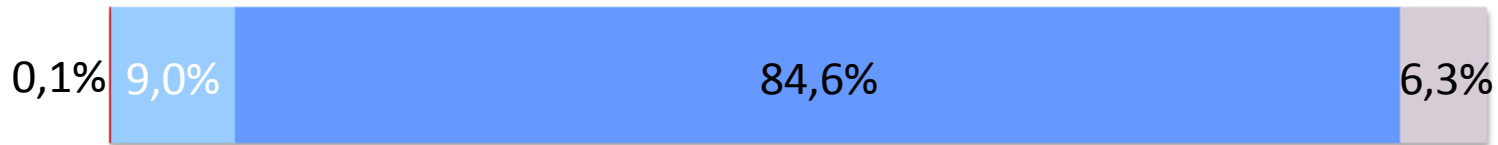
■ Ns/Nc

Base = 103

3.2 Información sobre aspectos del servicio

¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el Servicio de TAD?

Valoración media (escala 0 a 10) = 7,86

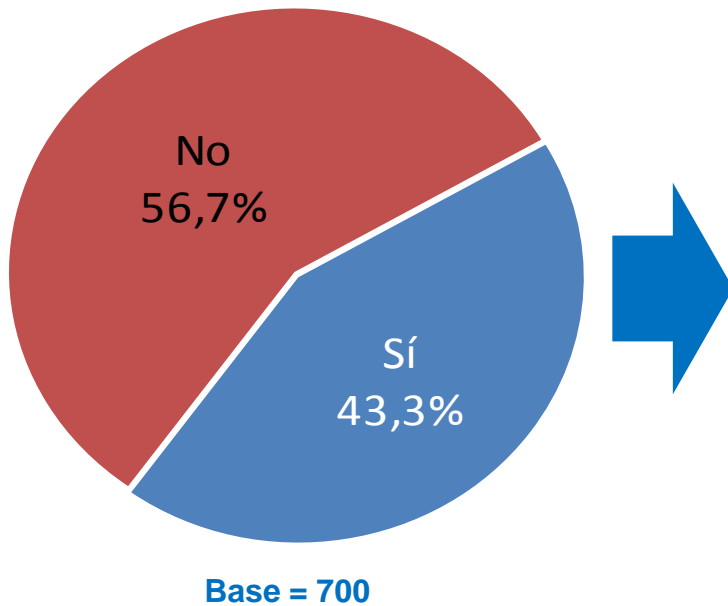


■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/Nc

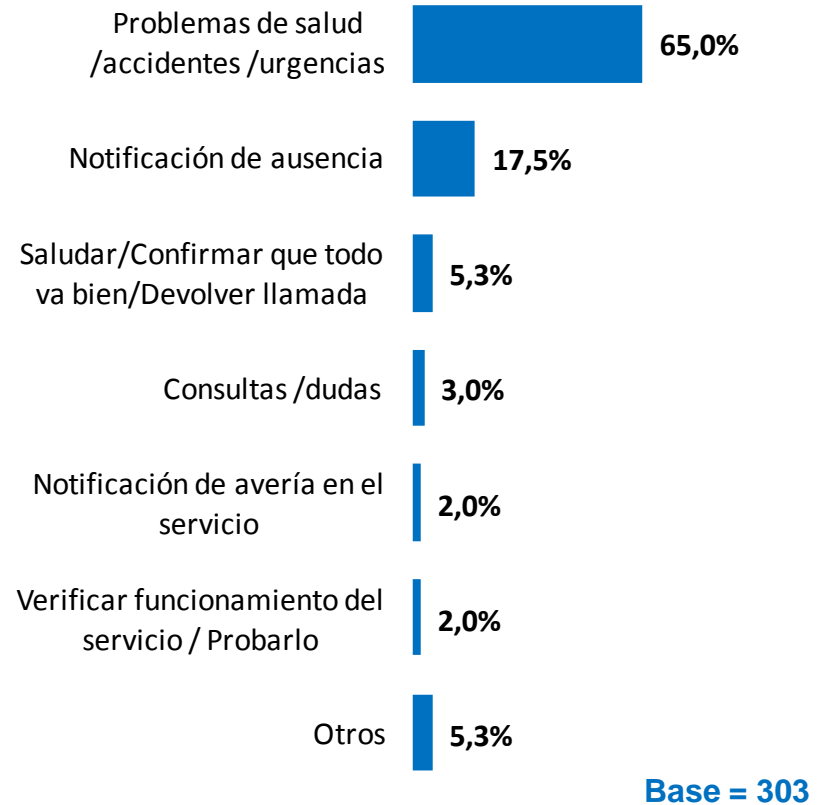
Base = 700

3.3 Utilización del servicio

*¿Ha llamado al Servicio de
Teleasistencia Domiciliaria alguna vez?*

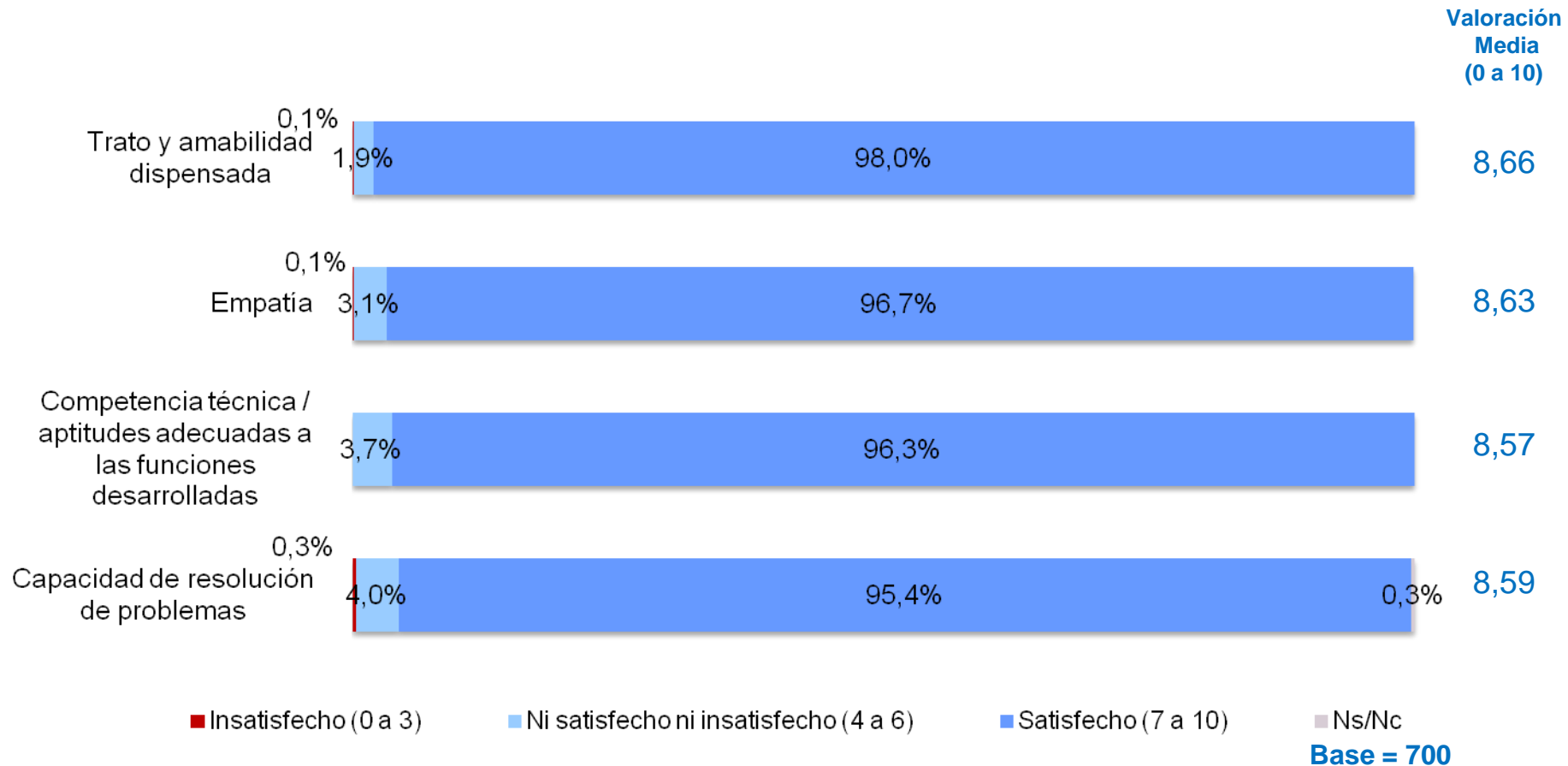


¿Cuál ha sido el motivo de su llamada?



3.4 Profesionales que desarrollan la actividad

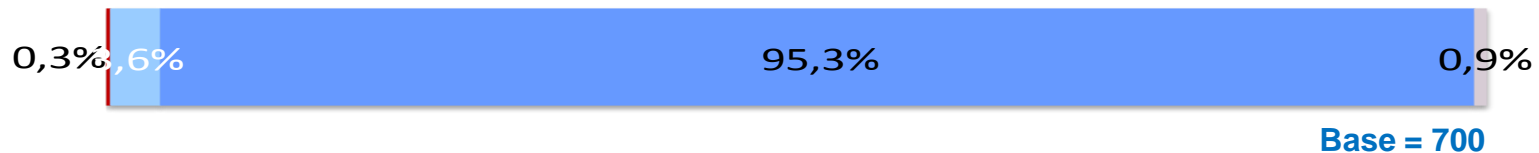
Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad



3.5 Satisfacción tras el programa

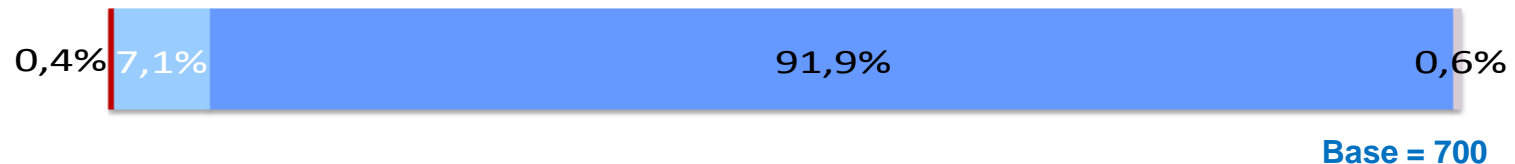
Valoración de la cobertura de expectativas una vez recibido el Servicio de TAD

Valoración media (escala 0 a 10) = 8,25



Valoración de la mejora en la calidad de vida una vez utilizado el Servicio de TAD

Valoración media (escala 0 a 10) = 8,08

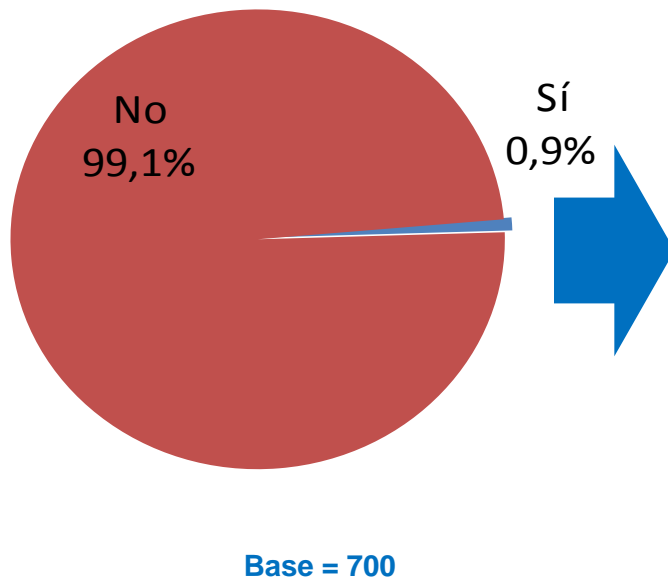


■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/Nc

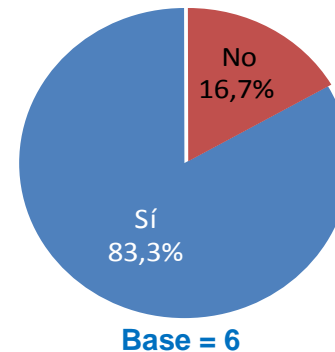
IV.INDICADORES CLAVES DE FIDELIZACIÓN Y CAPTACIÓN DE NUEVOS USUARIOS

4.1 Quejas / reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia durante el transcurso del Servicio?

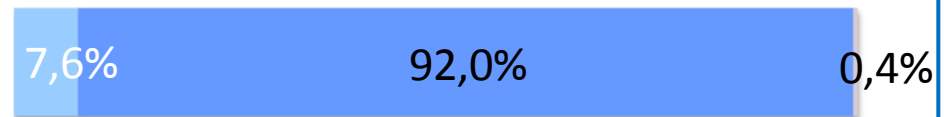


¿Le han contestado?



Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,...

Valoración media (escala 0 a 10) = 6,83



■ Insatisfecho (0 a 3)

■ Satisfecho (7 a 10)

■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

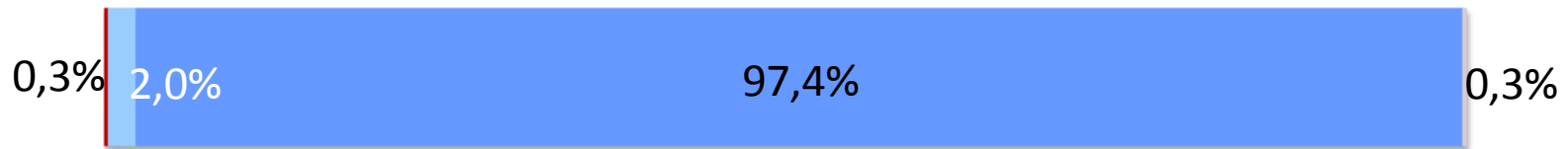
■ Ns/Nc

Base = 6

4.2 Indicador de satisfacción global de usuarios

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el Servicio de TAD, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

Valoración media (escala 0 a 10) = 8,45

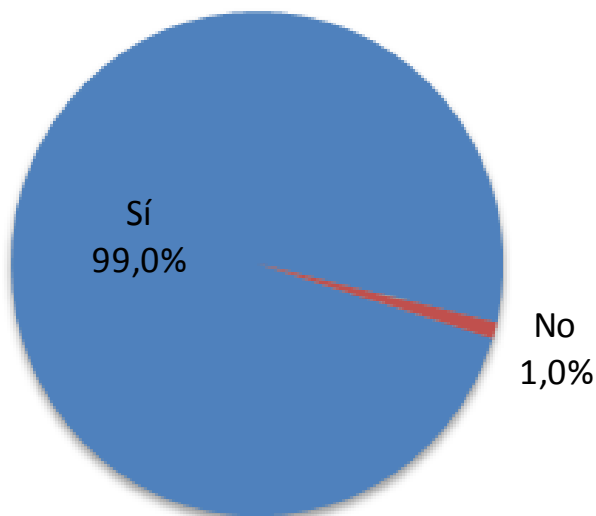


■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 700

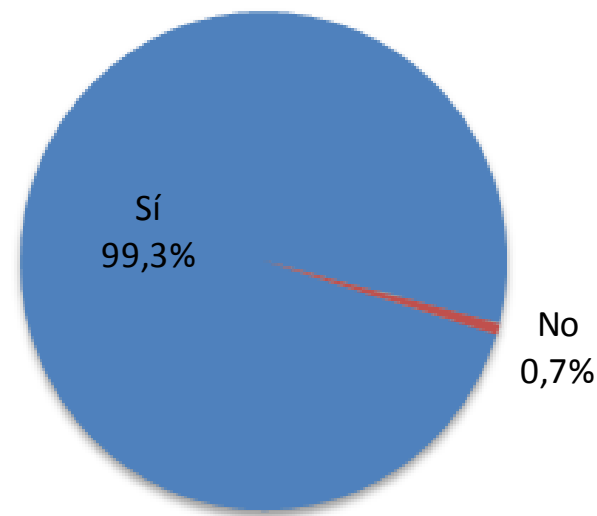
4.3 Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar el Servicio de TAD si fuese posible?



Base =700

¿Recomendaría usted este Servicio?



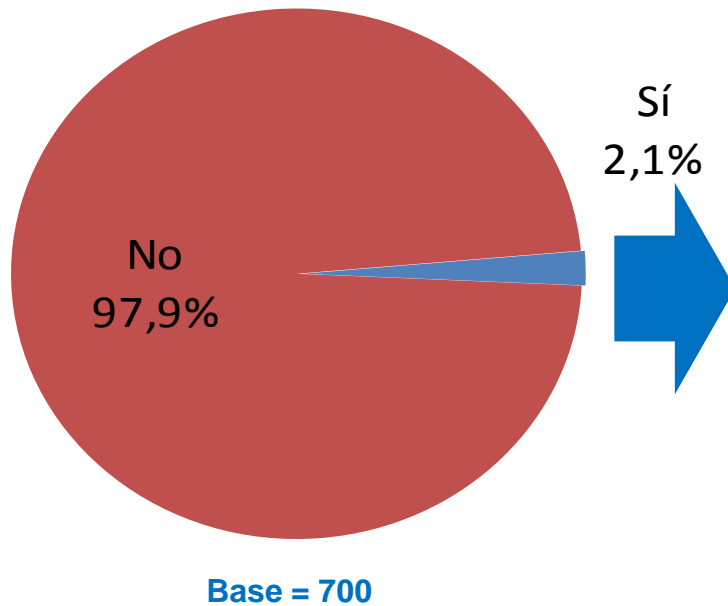
Base =700



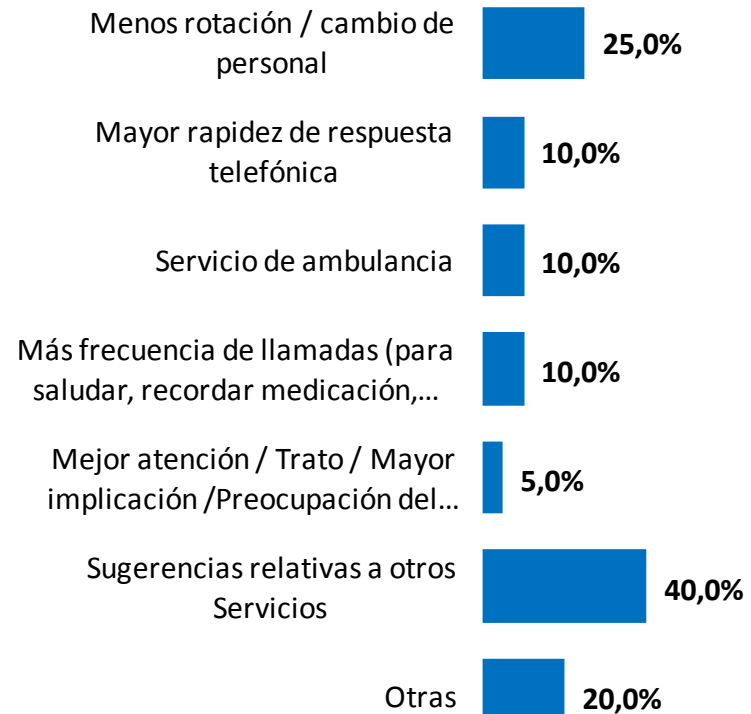
V. SUGERENCIAS DE MEJORA

5.1 Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



¿Cuál?



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE FAMILIA Y
SERVICIOS SOCIALES**

