

# **CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

Estudio de satisfacción de usuarios de Teleasistencia Domiciliaria

Noviembre 2017

# Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra.....	3
1. Impacto en la calidad de vida del usuario.....	6
2. Indicadores clave de gestión de calidad de Teleasistencia Domiciliaria.....	8
3. Valoración general del servicio .....	17
4. Sugerencias de mejora.....	20
5. Datos de clasificación.....	22

# 0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

# Ficha técnica

## Universo

Beneficiarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y que disponían de número de teléfono (91031 registros).

## Tamaño y error muestral

1204 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de  $\pm 2,86\%$  (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 usuarios.

## Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

## Fechas de recogida de la información

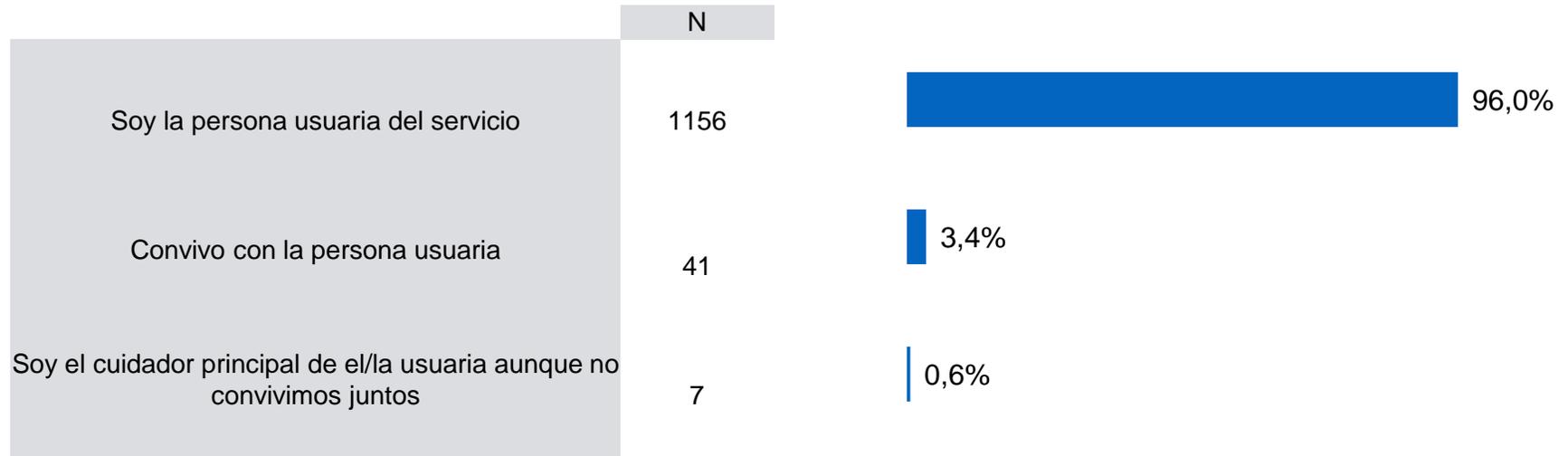
Del 24 al 27 de octubre de 2017

## Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - [www.sigmados.com](http://www.sigmados.com)

# Caracterización de la muestra

## Interlocutor de la encuesta

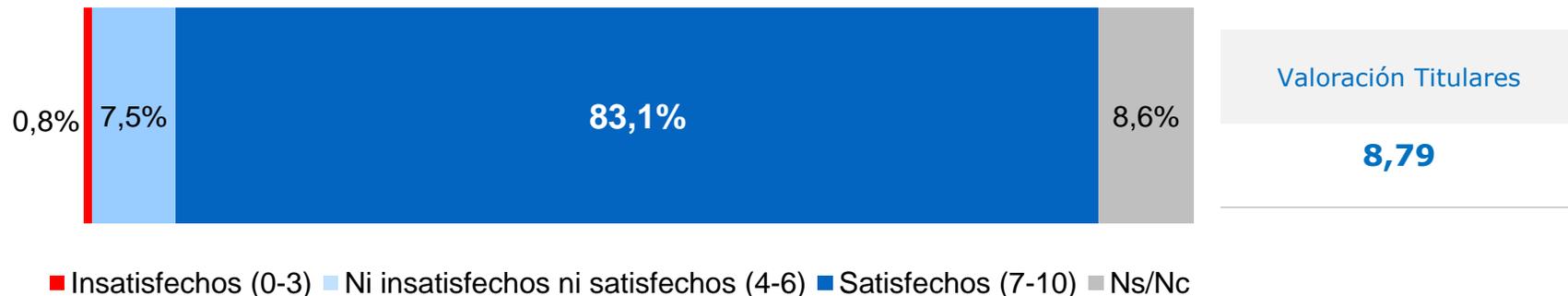


Base=1204

# I. Impacto en la calidad de vida del usuario

## Rapidez de adjudicación

¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso desde que solicitó el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) hasta que le notificaron su adjudicación?



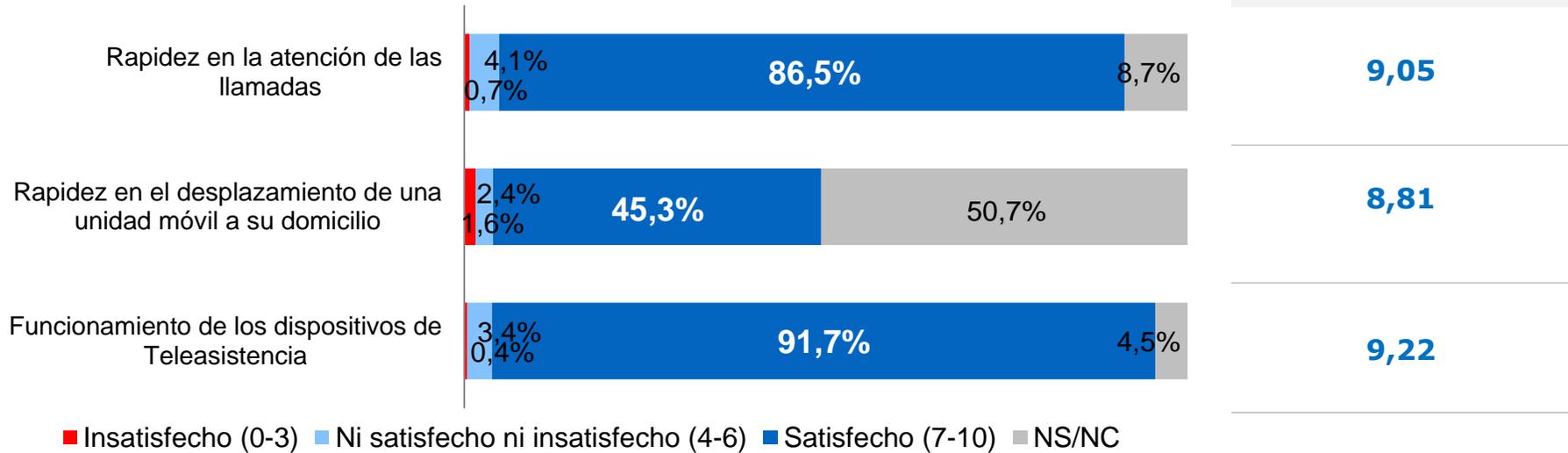
Base=361 (encuestados dados de alta durante el último año)

## 2. Indicadores clave de gestión de calidad de Teleasistencia Domiciliaria

# Estructura organizativa de la prestación

Grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del programa del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

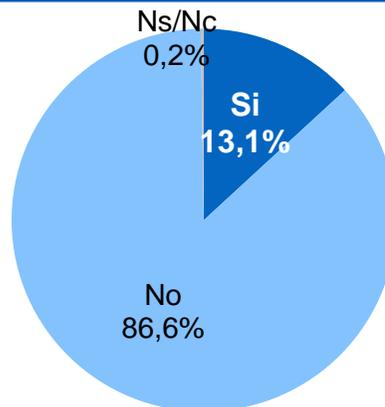
Valoración Titulares



Base=1204

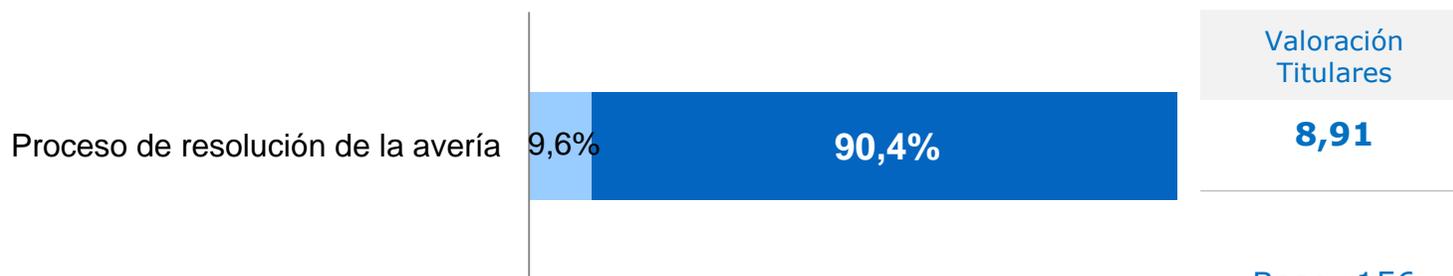
## Estructura organizativa de la prestación

¿Ha sufrido alguna avería con el servicio?



Base=1204

Por favor, indique su grado de satisfacción con el proceso de resolución de la avería

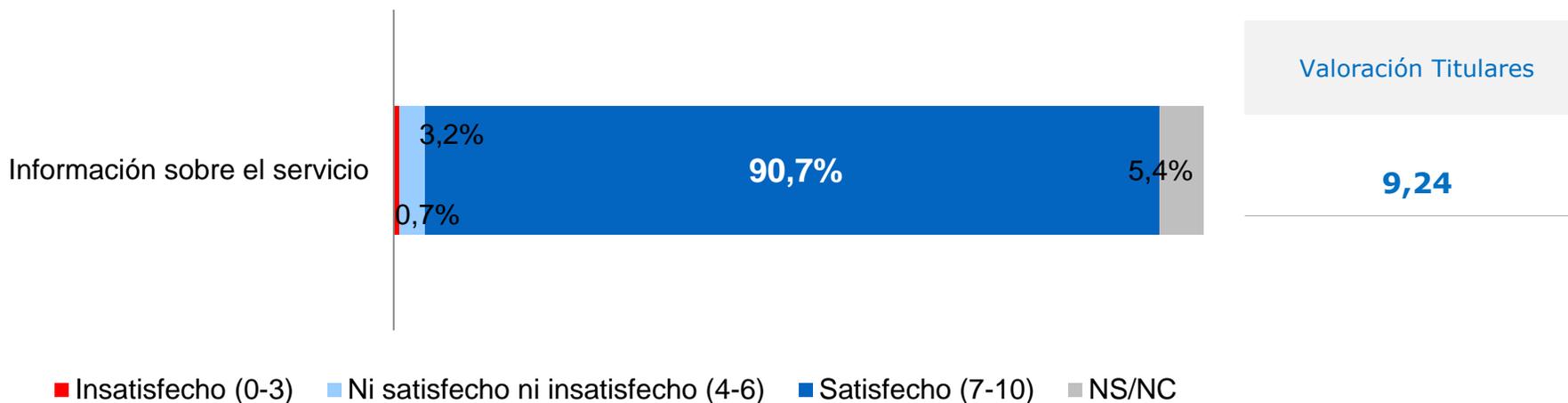


Base=156

■ Insatisfecho (0-3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NC

## Información sobre aspectos del servicio

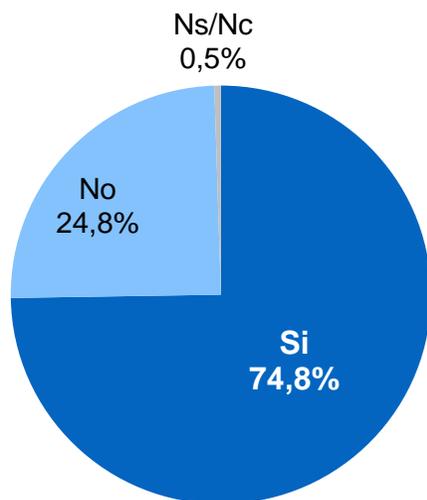
¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?



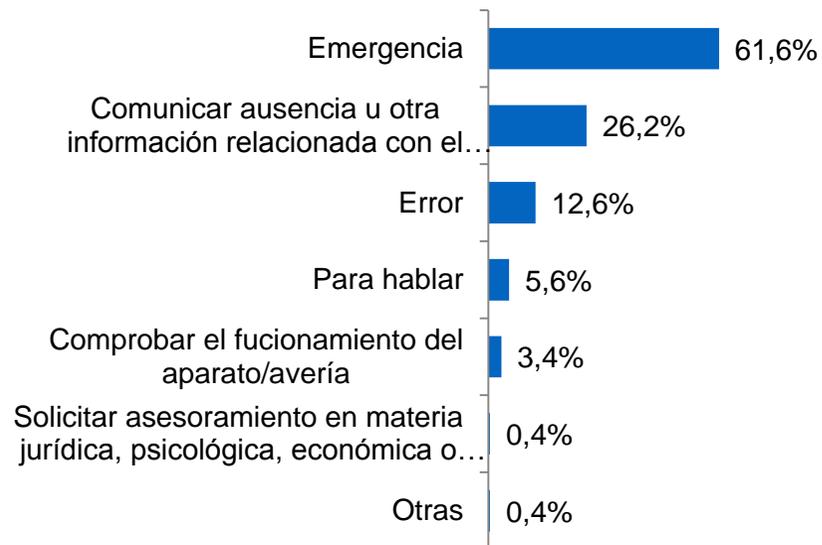
Base=1204

## Utilización del Servicio

¿Ha llamado al Servicio de Telesistencia Domiciliaria alguna vez?



¿Cuál ha sido el motivo de su llamada?

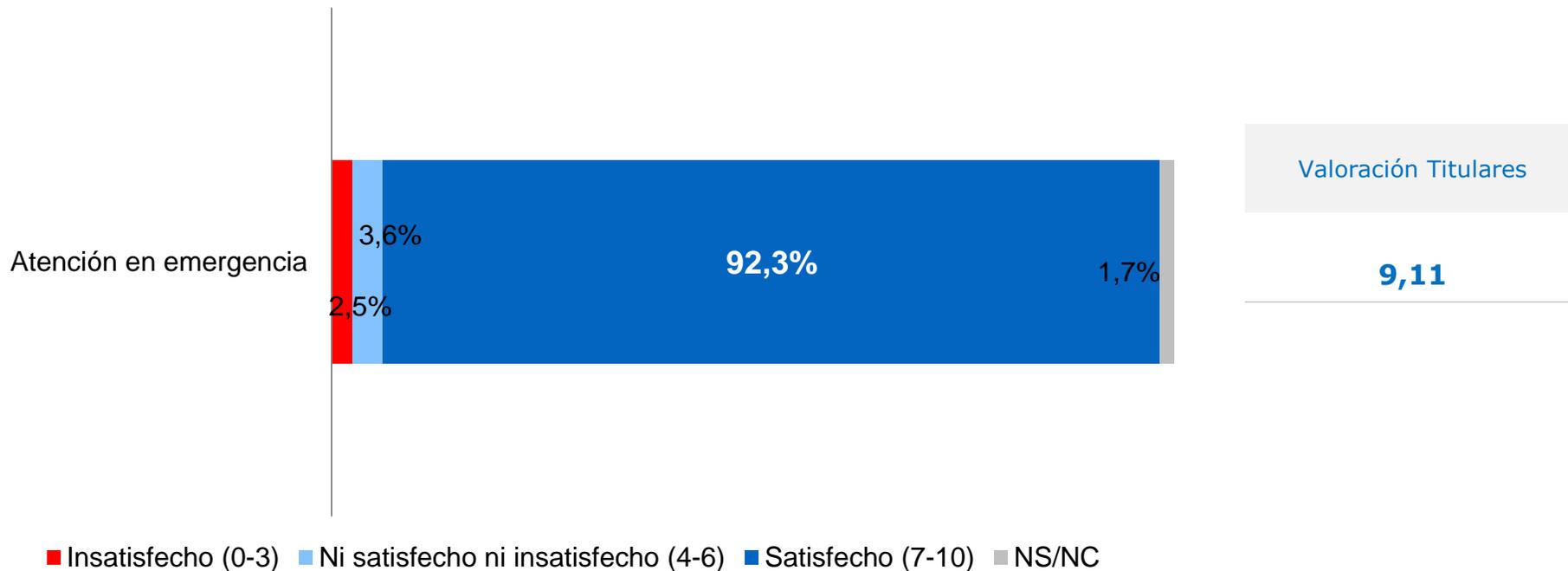


Base=1204

Base=900

## Utilización del Servicio

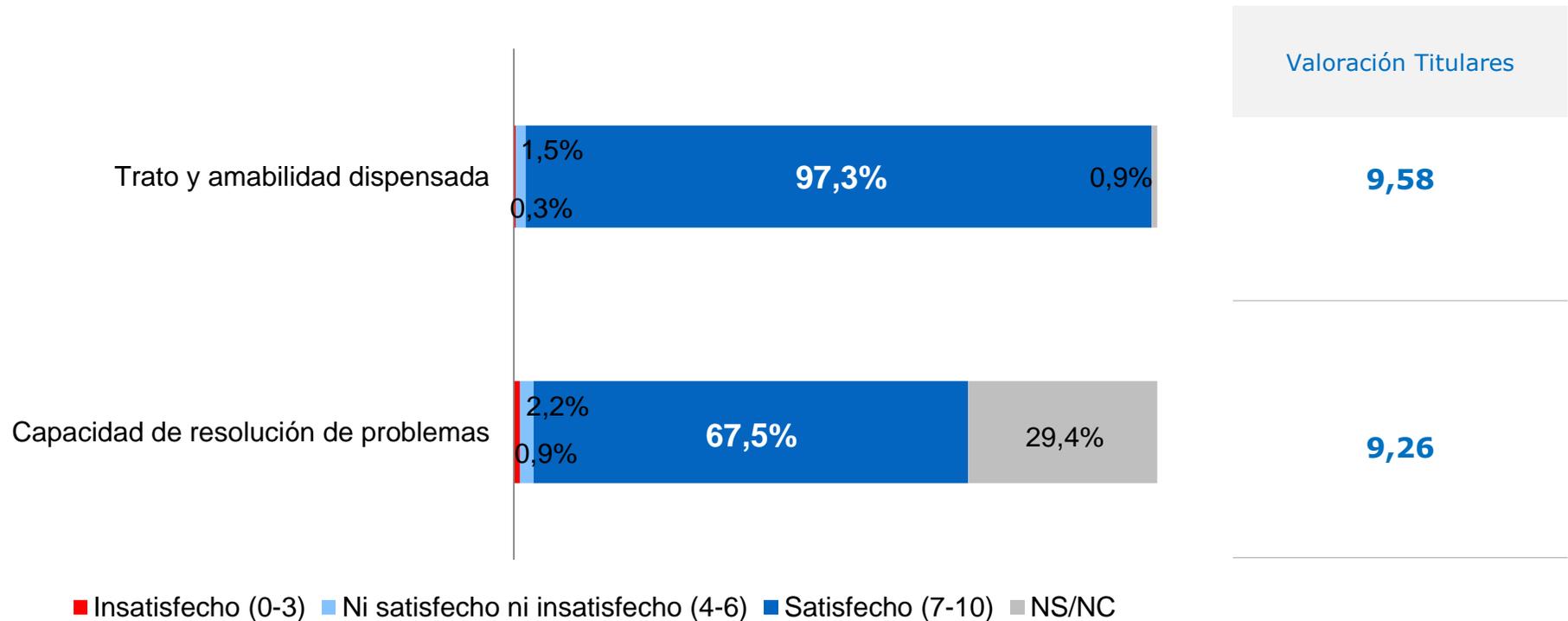
Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado frente a las llamadas por **EMERGENCIA** que usted ha realizado a Teleasistencia



Base=530

## Profesionales que desarrollan la actividad

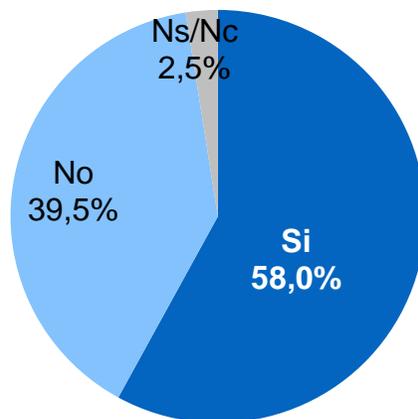
Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria



Base=1204

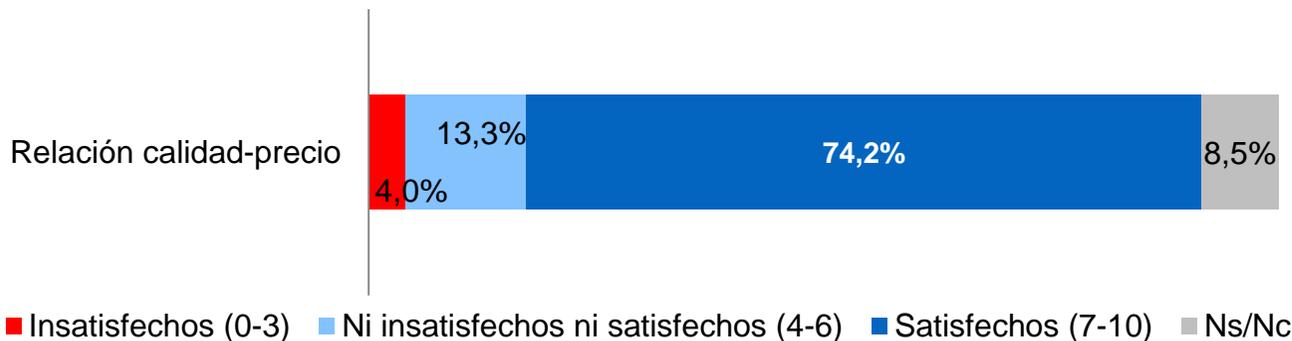
## Estructura organizativa de la prestación

¿Conoce el coste del Servicio de Teleasistencia?



Base=1204

Por favor, valore la relación calidad-precio del servicio recibido



Valoración Titulares

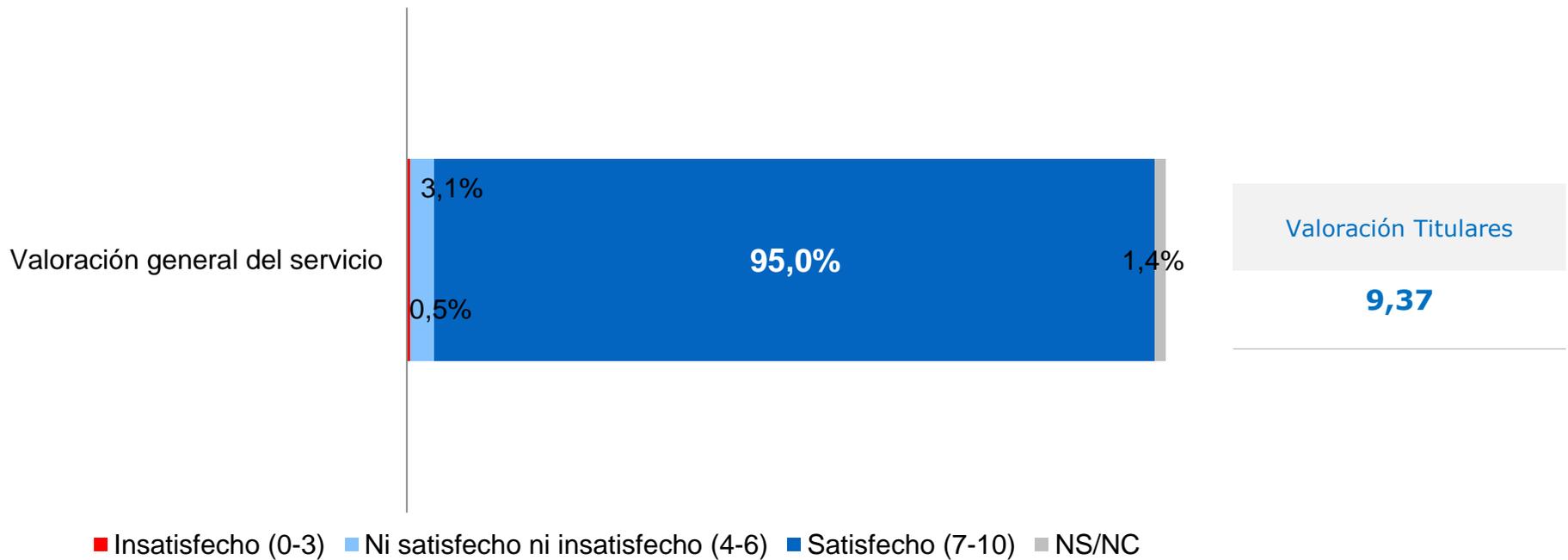
**8,25**

Base=698

## 3. Valoración general del Servicio

## Indicador de satisfacción global de usuarios

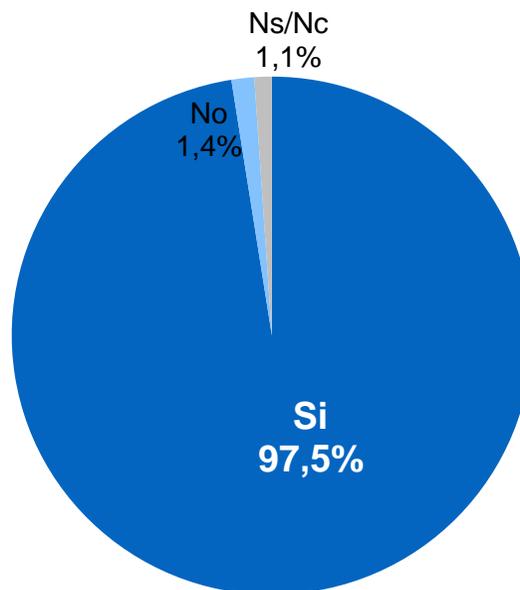
En general y teniendo en cuenta toda su experiencia el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria , ¿cuál es su grado de satisfacción general?



Base=1204

## Grado de recomendación del Servicio

¿Recomendaría usted este servicio?

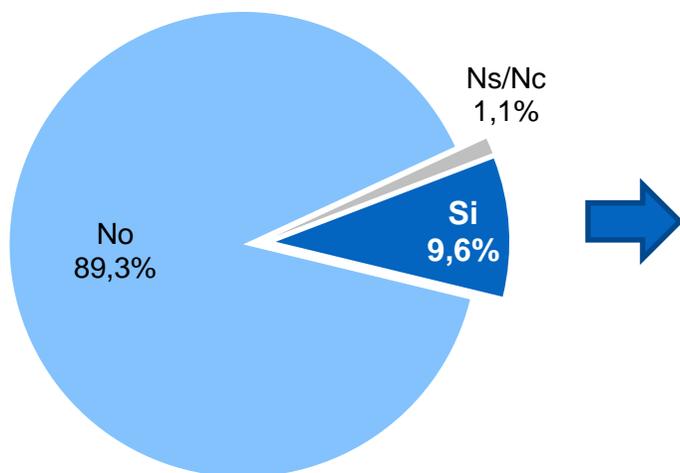


Base=1204

## 4. Sugerencias de mejora

# Sugerencias de mejora del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base=1204

¿Cuál?

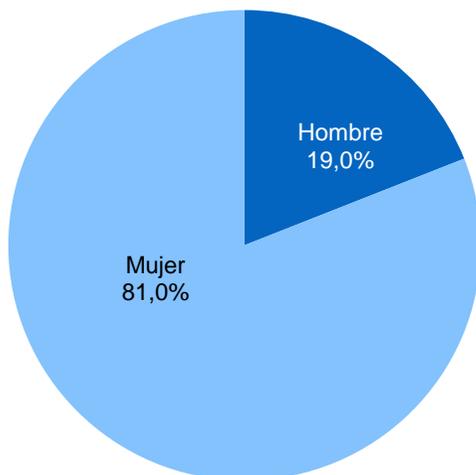


Base=116

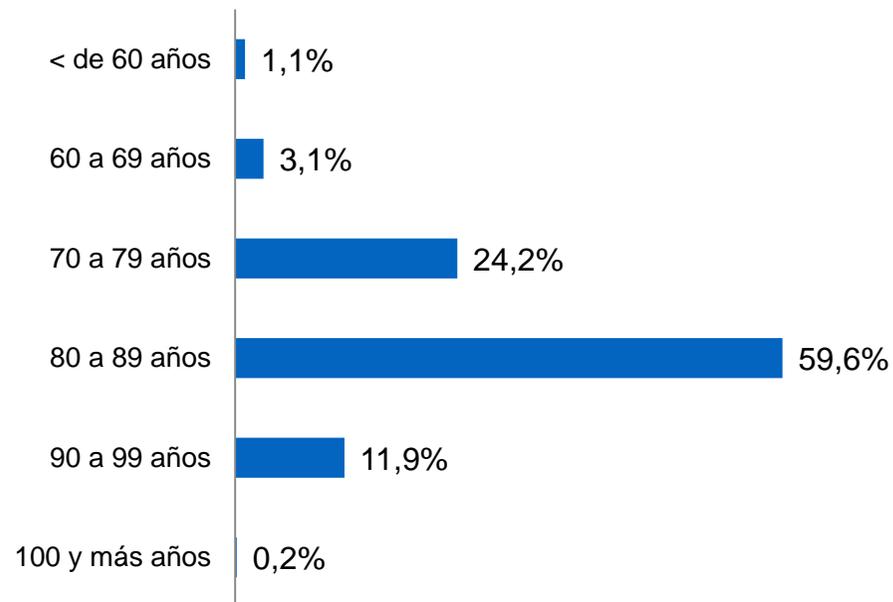
## 5. Datos de clasificación

## Datos de clasificación

### Género del titular del servicio



### Edad del titular del servicio



Base=1204



equidad, derechos  
sociales y empleo

MADRID