

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

Estudio de satisfacción de usuarios de servicio de
Teleasistencia Domiciliaria

Marzo 2020

SIGMADOS



0. Ficha técnica y caracterización de la muestra

Índice

0 - Ficha técnica	4
1 - Solicitud de ingreso en el programa	5
2 - Estructura organizativa de la prestación	7
3 - Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad	11
4 - Valoración general	18
5 - Sugerencias	22
9 - Datos de clasificación	24

Universo

Usuarios del Servicio de Teleasistencia incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y que disponían de número de teléfono (base total de 103.248 personas usuarias)

Tamaño y error muestral

808 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral de $\pm 3,42\%$ (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 personas usuarias.

Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

Fechas de recogida de la información

Del 14 al 24 de febrero de 2020

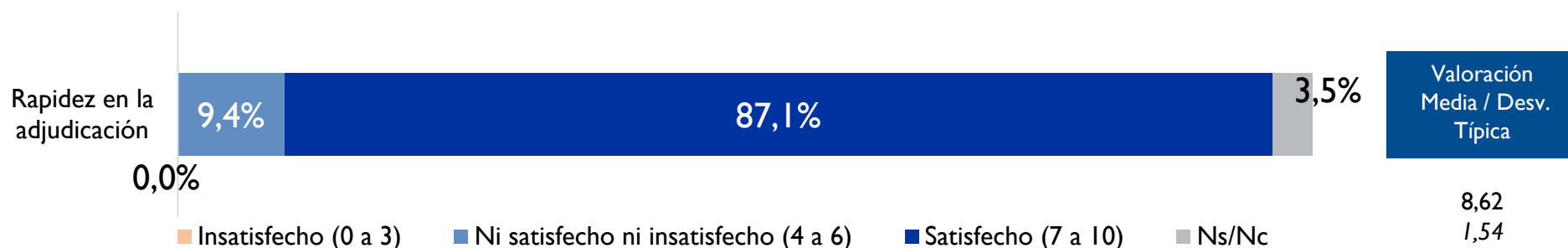
Trabajo realizado por:

SIGMA DOS – www.sigmados.com

I.Solicitud e ingreso en el programa

Rapidez de adjudicación

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

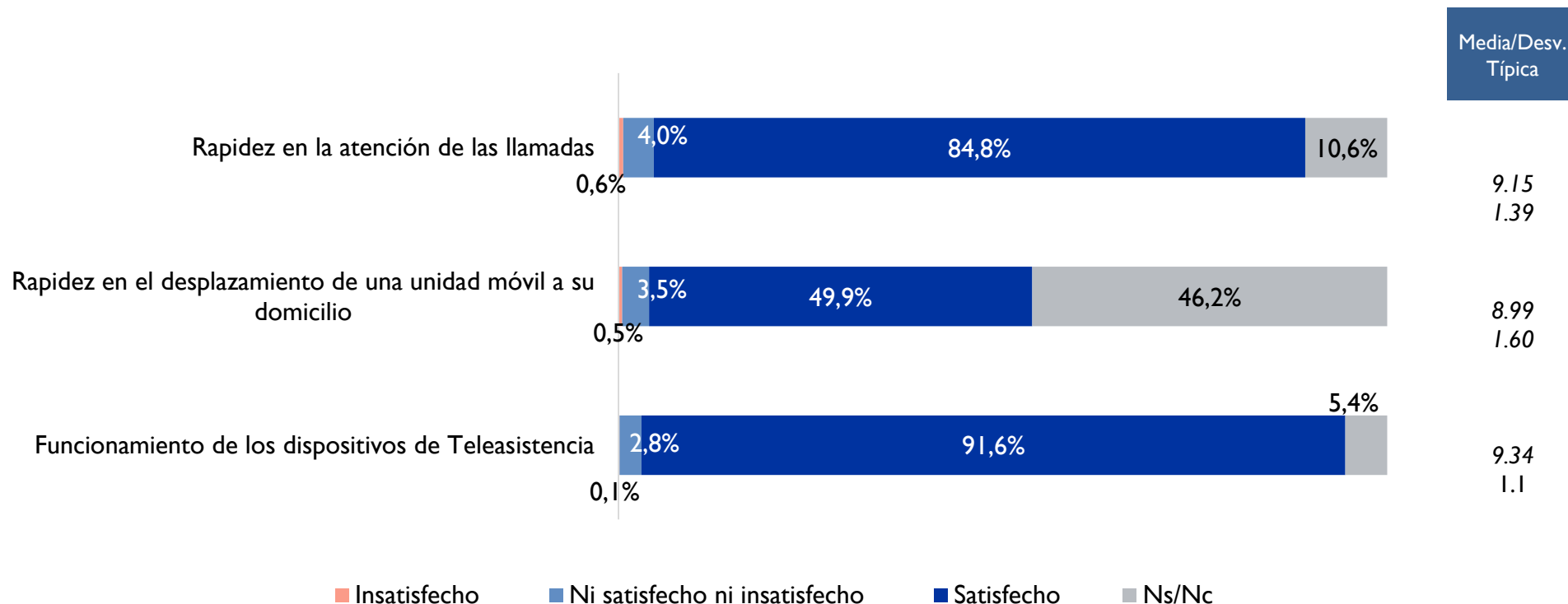


Base=85 (encuestados/as dados de alta durante el último año)

2. Estructura organizativa de la prestación

Estructura organizativa de la prestación

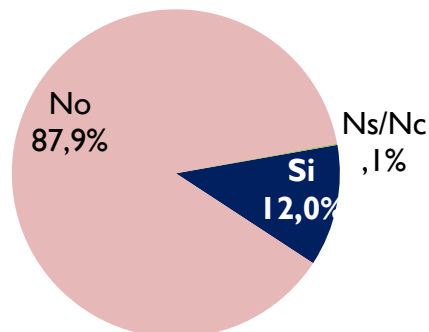
Grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del programa del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria



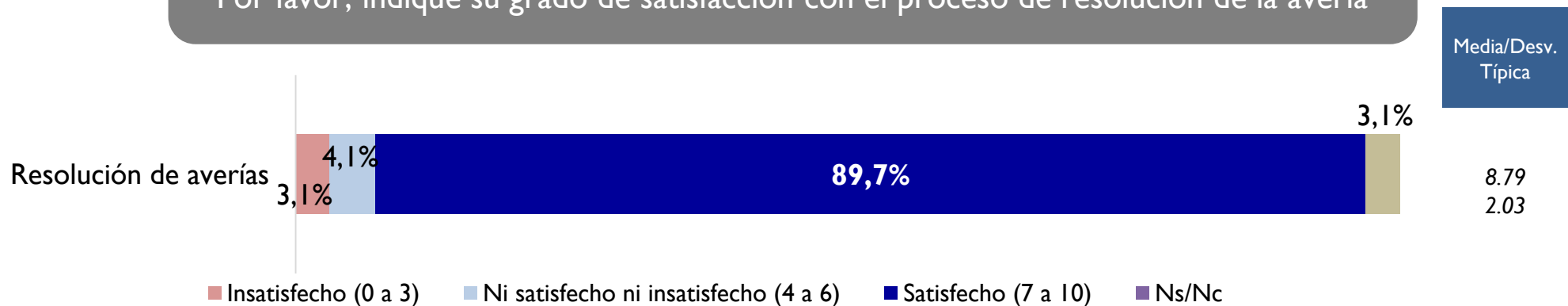
Base=808

Estructura organizativa de la prestación

¿Ha sufrido alguna avería con el servicio?



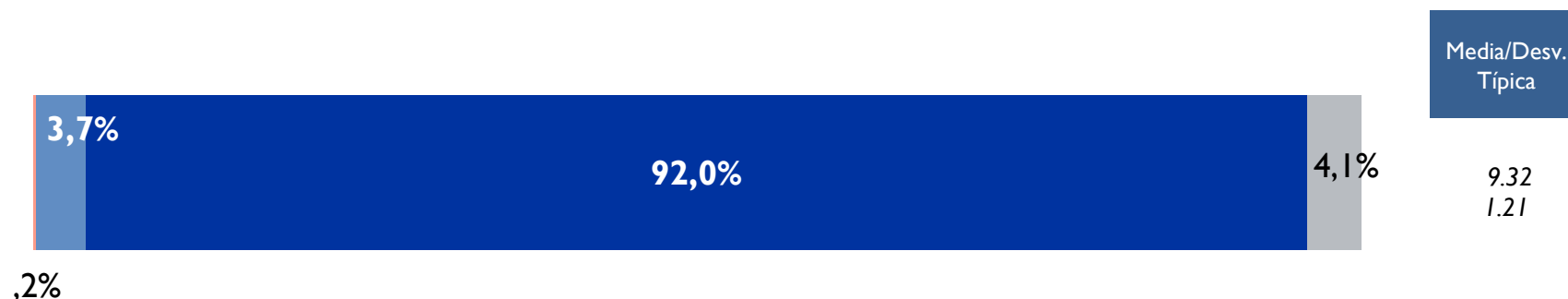
Por favor, indique su grado de satisfacción con el proceso de resolución de la avería



Base=97

Información sobre aspectos del servicio

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



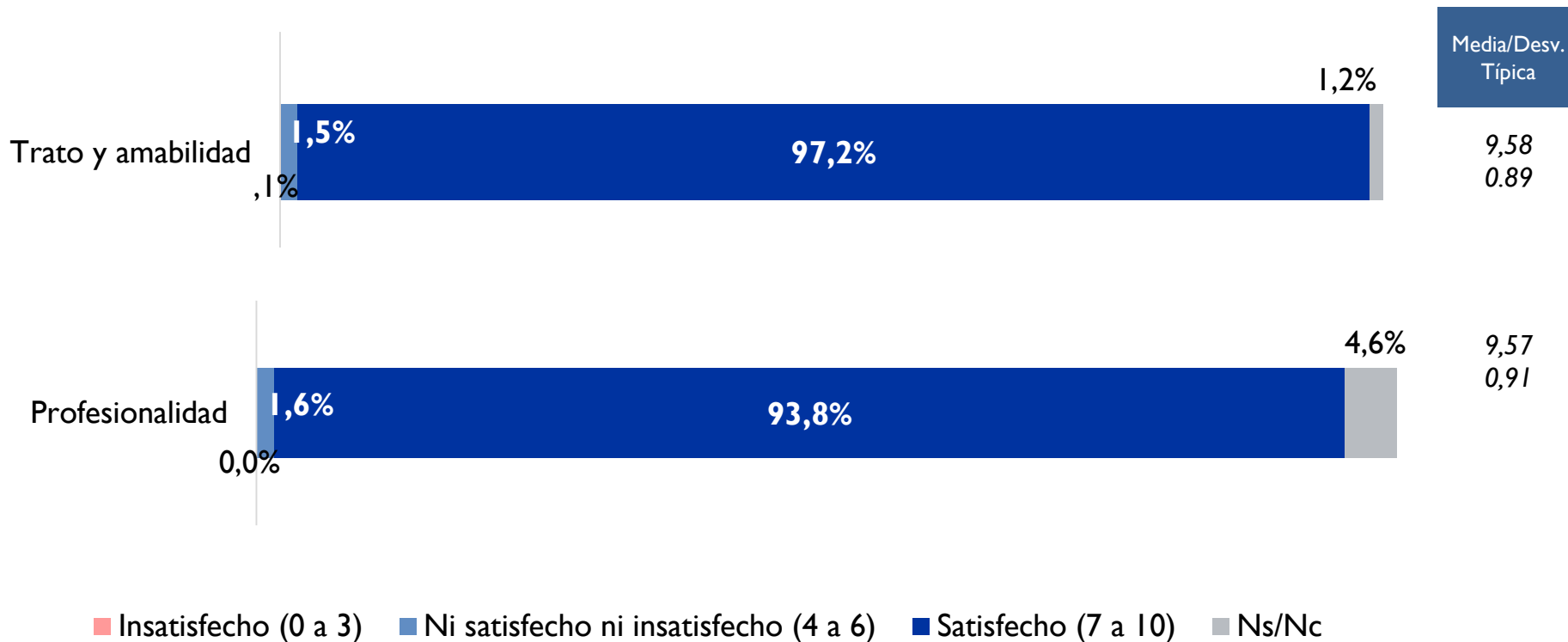
■ Insatisfecho (0 a 3) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6) ■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base=808

3. Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad

Valoración de los profesionales del servicio

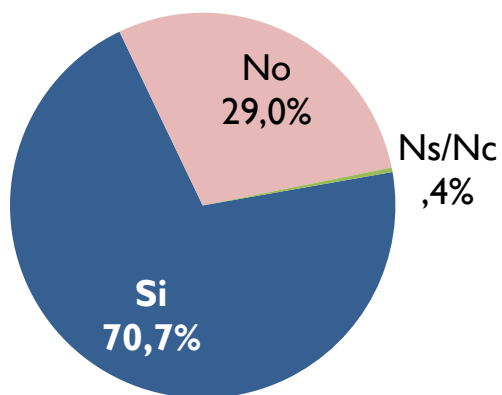
Grado de satisfacción con los aspectos relativos a los profesionales del servicio



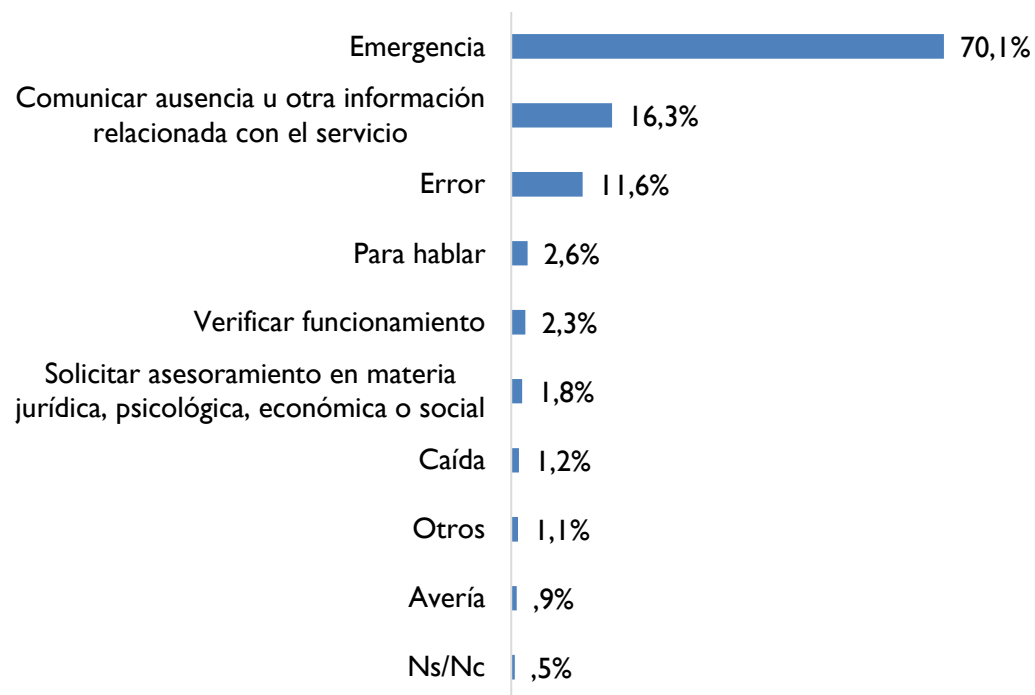
Base= 808

Utilización del Servicio

¿Ha llamado al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria alguna vez?



¿Cuál ha sido el motivo de su llamada?

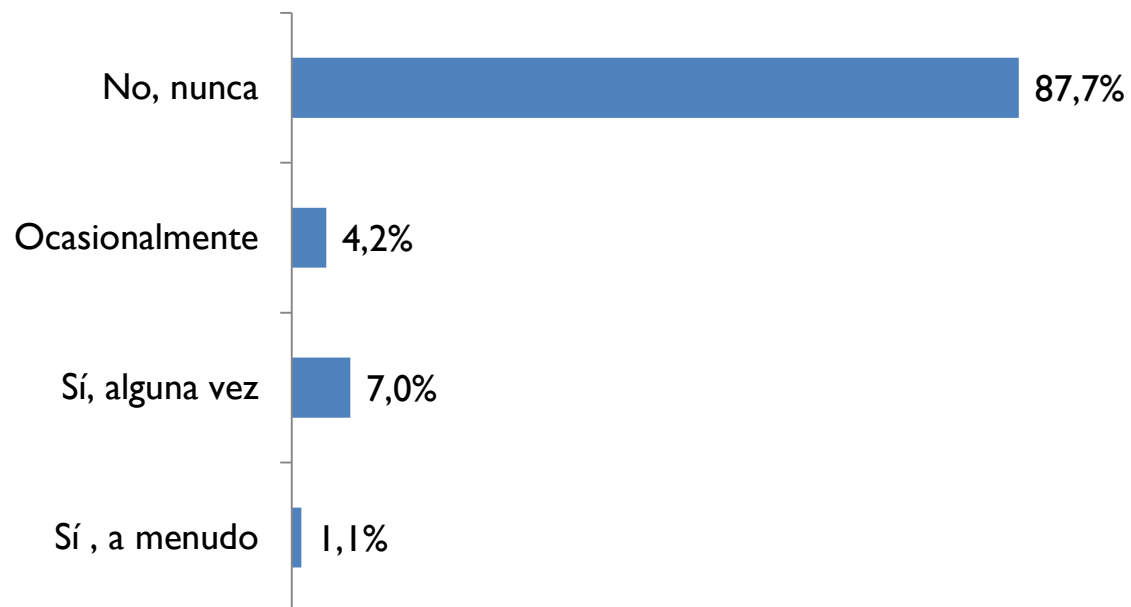


Base=808

Base=571

Utilización del Servicio

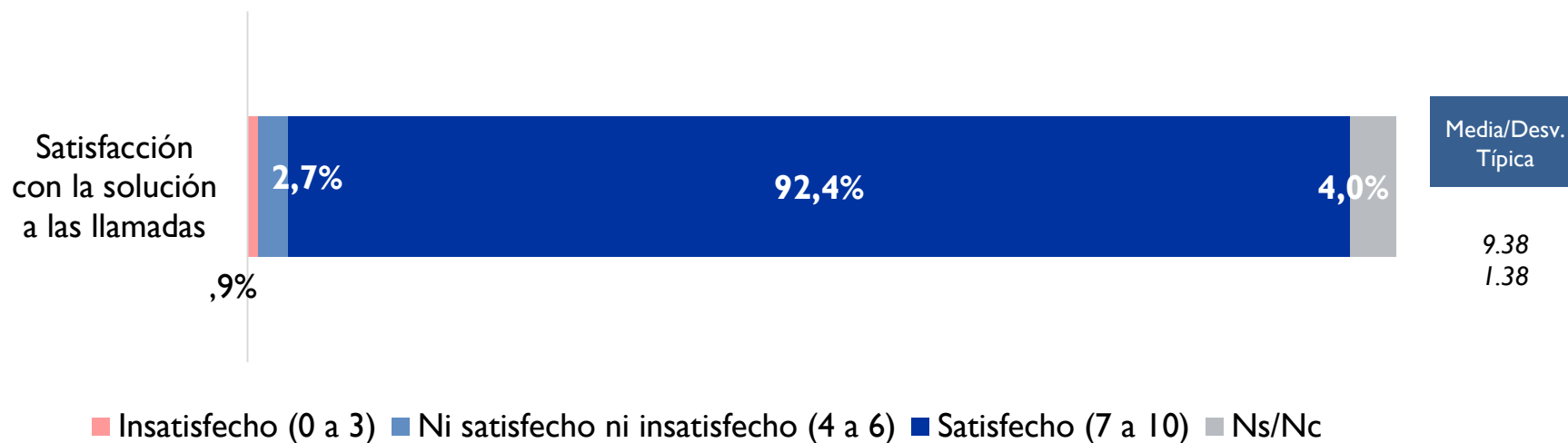
¿Ha llamado alguna vez al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria para hablar/conversar?



Base=795

Utilización del Servicio

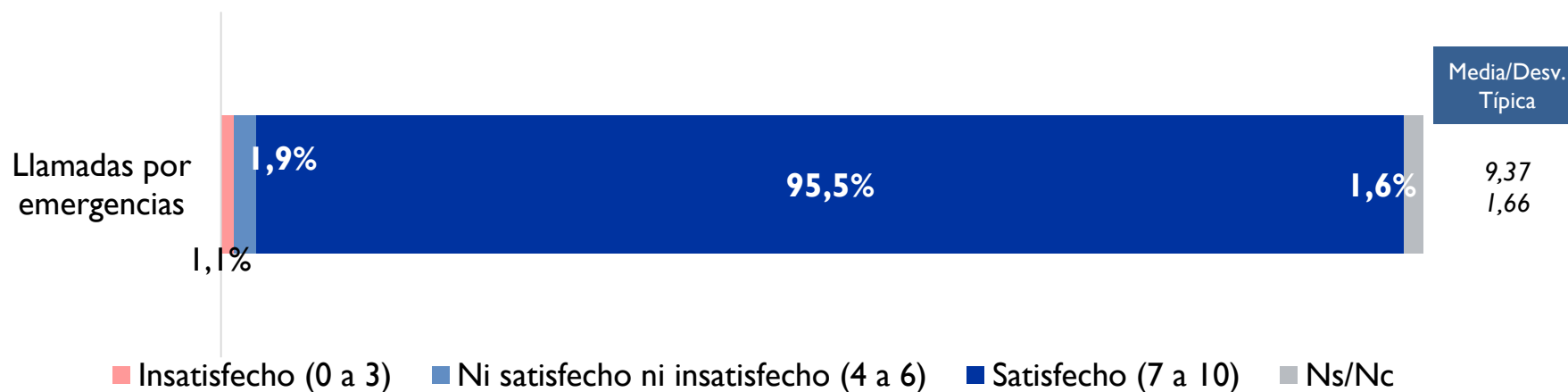
Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado a dichas llamadas que usted ha realizado a Teleasistencia



Base=225

Utilización del Servicio

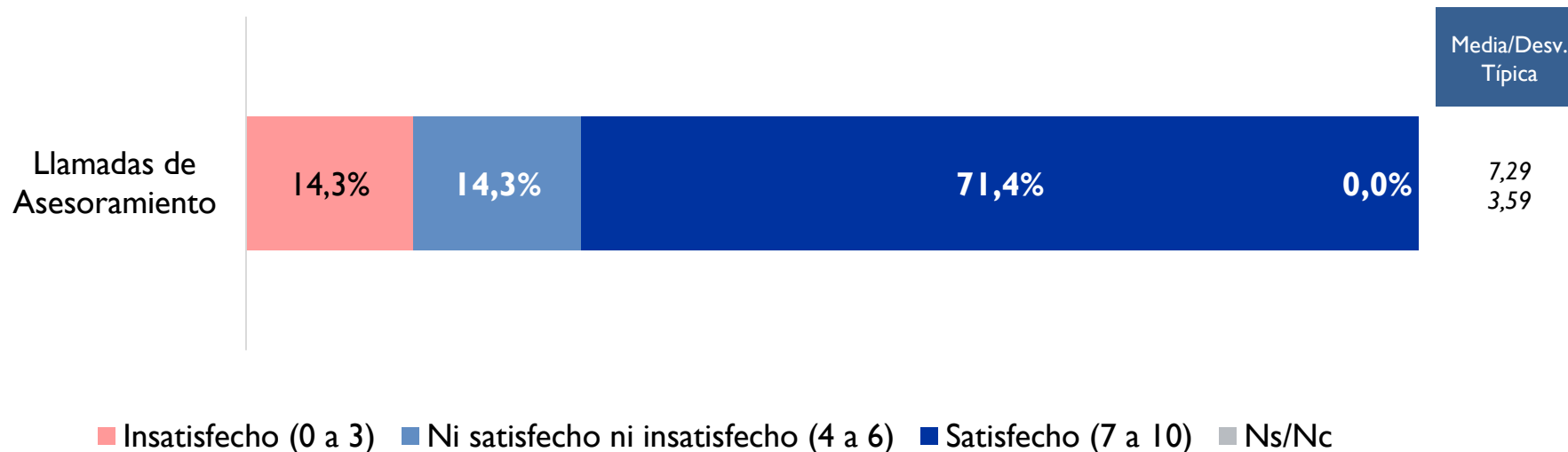
Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado frente a las llamadas por EMERGENCIA que usted ha realizado a Teleasistencia



Base=375 (usuarios que llamaron para comunicar una emergencia)

Utilización del Servicio

Por favor, valore lo satisfecho que está con la solución que se le ha dado a las llamadas por **ASESORAMIENTO** en materia jurídica, psicológica, económica o social que usted ha realizado a Teleasistencia

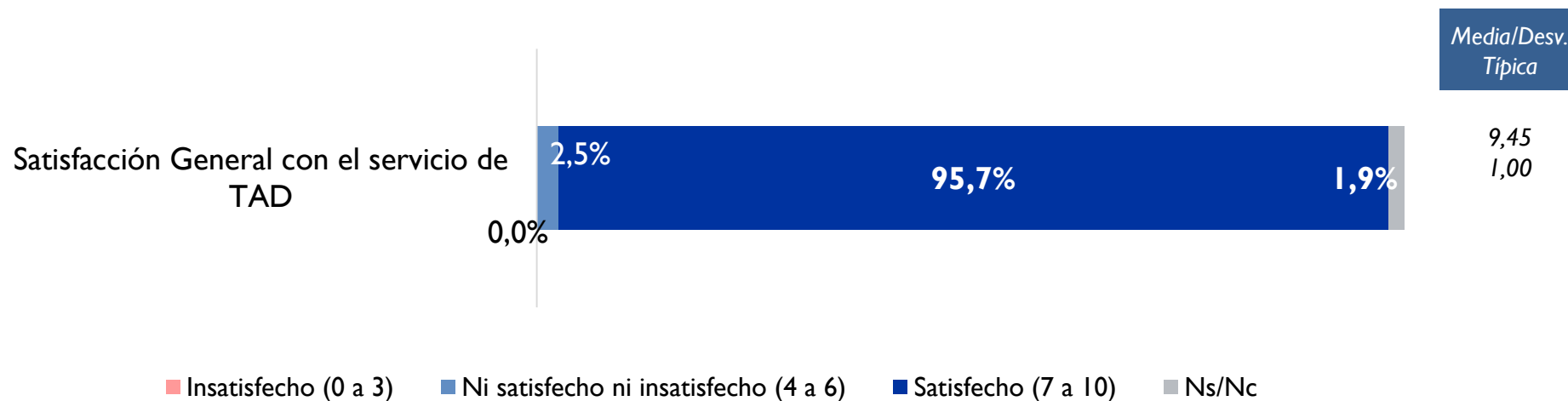


Base=7

4. Valoración general

Indicador de satisfacción global de usuarios

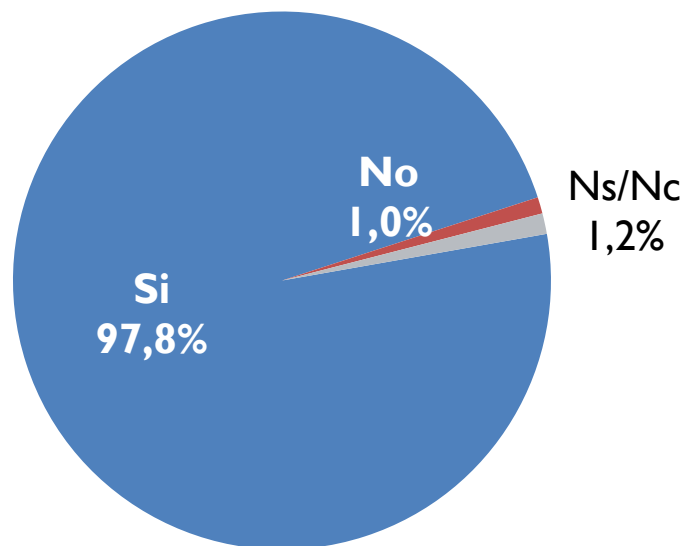
En general y teniendo en cuenta toda su experiencia el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria , ¿cuál es su grado de satisfacción general?



Base=808

Participación futura y grado de recomendación

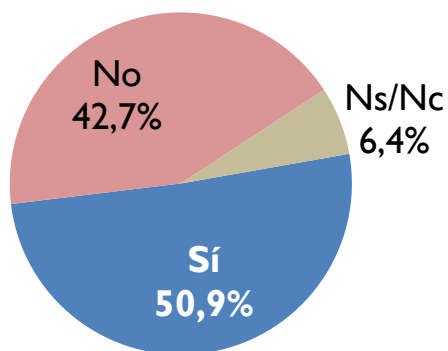
¿Recomendaría usted este servicio?



Base=808

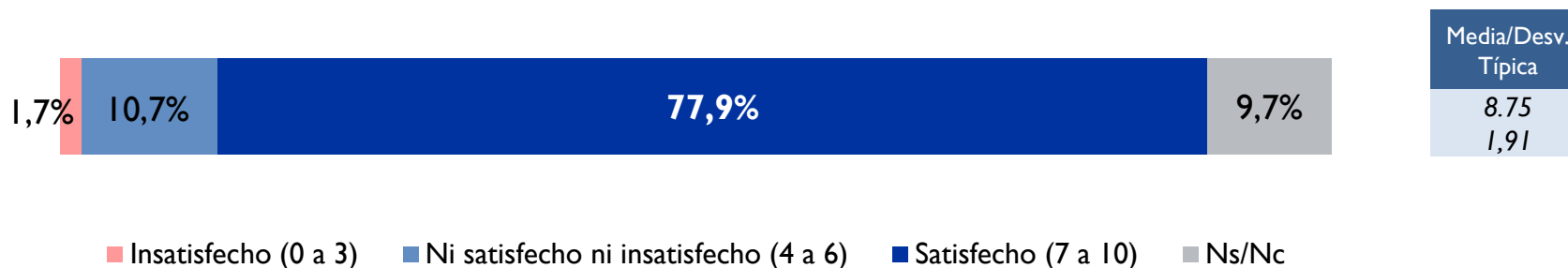
Estructura organizativa de la prestación

¿Conoce el coste del servicio de Teleasistencia?



Base=808

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

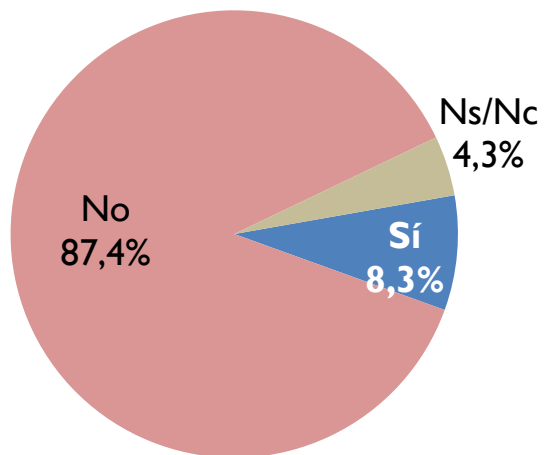


Base=411

5. Sugerencias

Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base=808

¿Cuál?

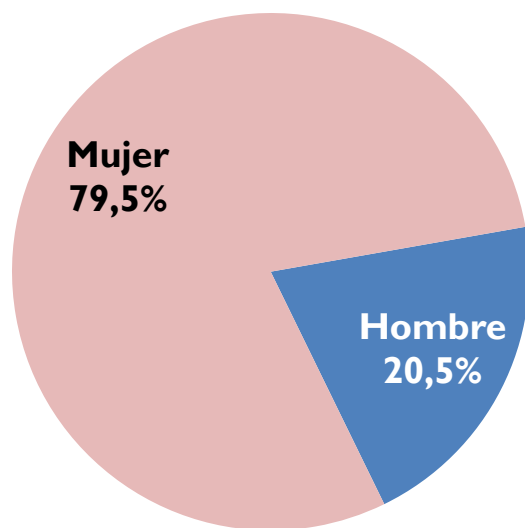


Base=66

9. Datos de clasificación

Datos de clasificación

Sexo del titular del servicio



Base=808

Edad del titular del servicio

