

TÍTULO DEL ESTUDIO:

SATISFACCIÓN CON LA CENTRAL DE LLAMADAS

ÓRGANO PROMOTOR:

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Valorar el grado de satisfacción de los usuarios de la Central de Llamadas de la Dirección General de Mayores y Atención Social, en cuanto a la información recibida y la atención prestada.

METODOLOGÍA:

En el periodo en que se realizó la encuesta (febrero de 2011) se atendieron en la Central de Llamadas 3.534 usuarios y se realizó la encuesta a 2.228, lo que supone un 63,04%.

En cuanto al tipo de información de las llamadas, estuvieron relacionadas con información general sobre Teleasistencia, Ayuda a Domicilio, Cuidar al Cuidador y otros servicios municipales, así como con campañas de apoyo a la soledad, mayores vulnerables o Ejercicio al Aire Libre, entre otros.

Para ello, se diseñó un cuestionario que integrara variables de clasificación o dicotómicas y preguntas cerradas en base a

una escala de valoración de 0 a 10, así como preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias de los usuarios.

Todas las encuestas han sido telefónicas, al final de la entrevista con la persona atendida, bien tras una llamada recibida en la central (el 67,3%), o emitida desde la misma (32,7%).

Los resultados han sido explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos.