

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

Estudio de satisfacción de usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

Noviembre 2015

Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra
1. Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario
2. Indicadores clave de gestión estratégica
3. Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores
4. Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes
5. Sugerencias de mejora
6. Datos de clasificación

0.

Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

Beneficiarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia, y que disponían de número de teléfono (114.676 registros)

Tamaño y error muestral

1.200 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 2,88% (para un nivel de confianza del 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.

Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

Fechas de recogida de la información

Del 14 de septiembre al 16 de octubre de 2015

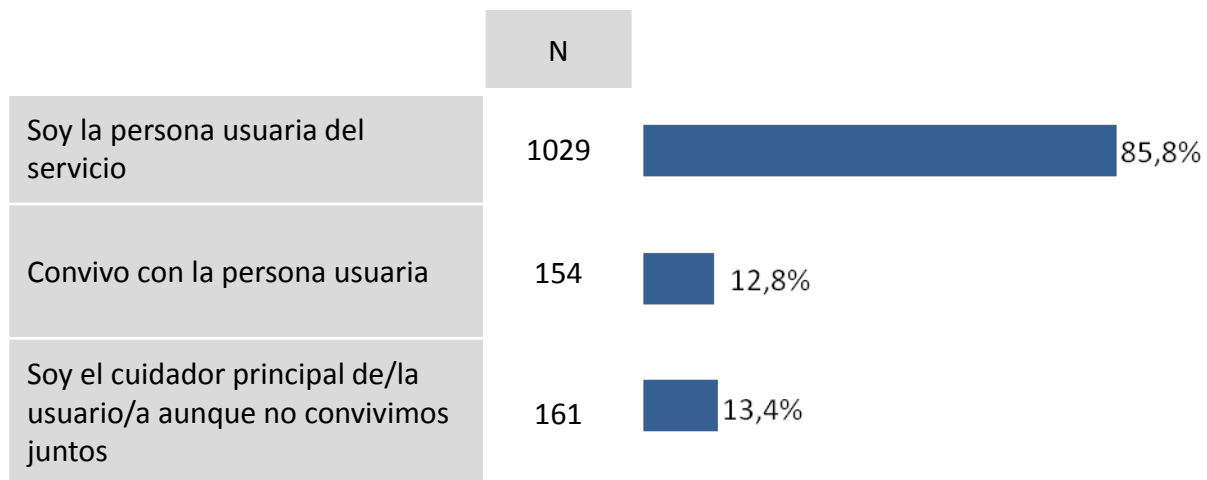
Trabajo realizado por:

QUOTA RESEARCH, S.A - www.quotaresearch.com

0.2. Caracterización de la muestra



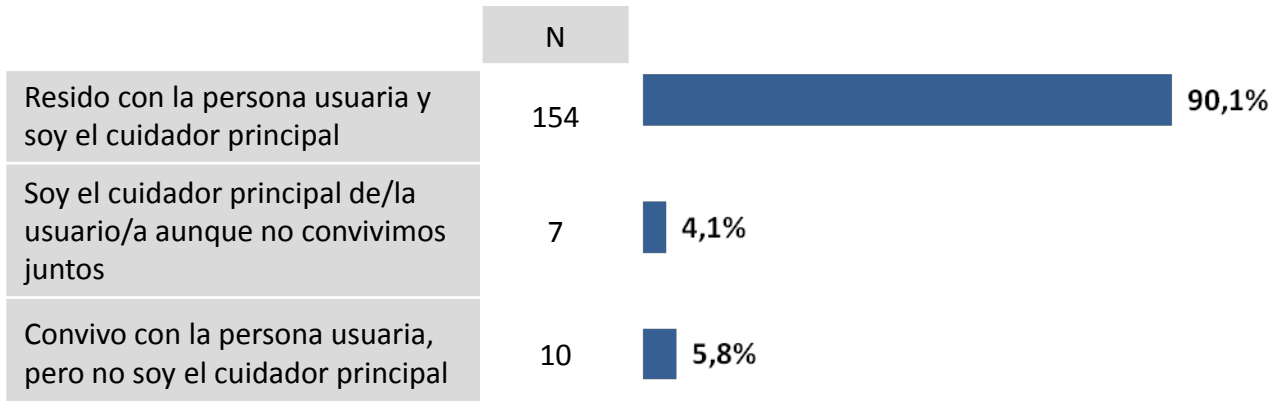
Interlocutor de la encuesta



Respuesta Múltiple
Base 2015= 1200
Base 2014= 1200

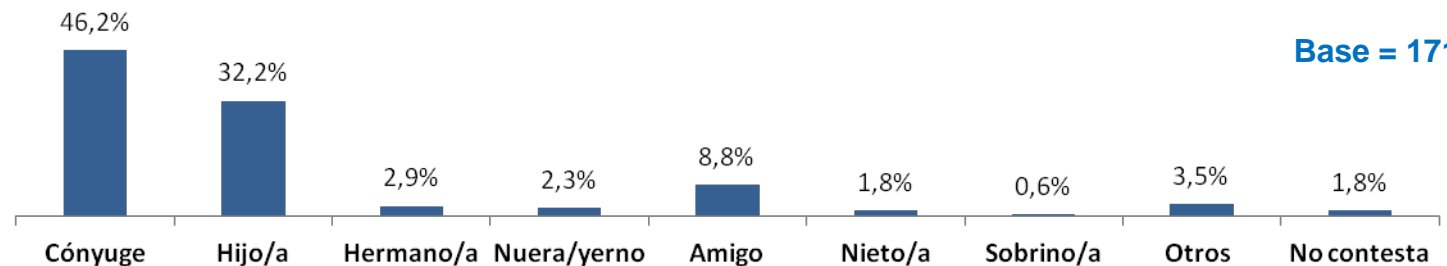
0.2. Caracterización de la muestra

Interlocutor de la encuesta



Base =171

¿Qué parentesco tiene usted con el usuario del servicio?



Base = 171

1.

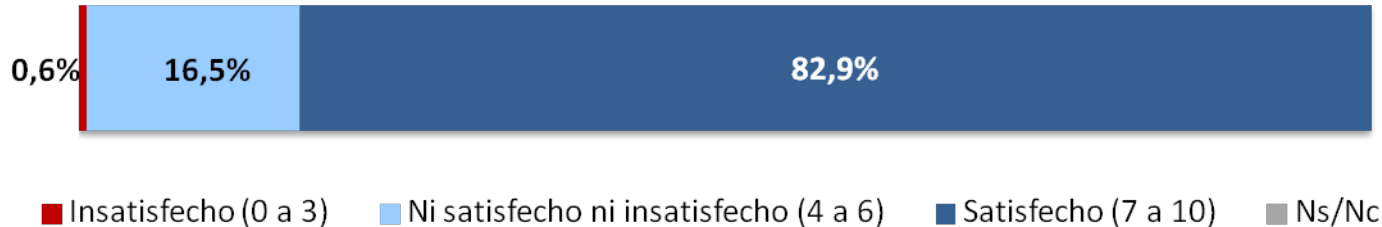
Indicadores clave de impacto en la calidad de vida del usuario

1.1. Rapidez de adjudicación

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

Valoración media (0 – 10)

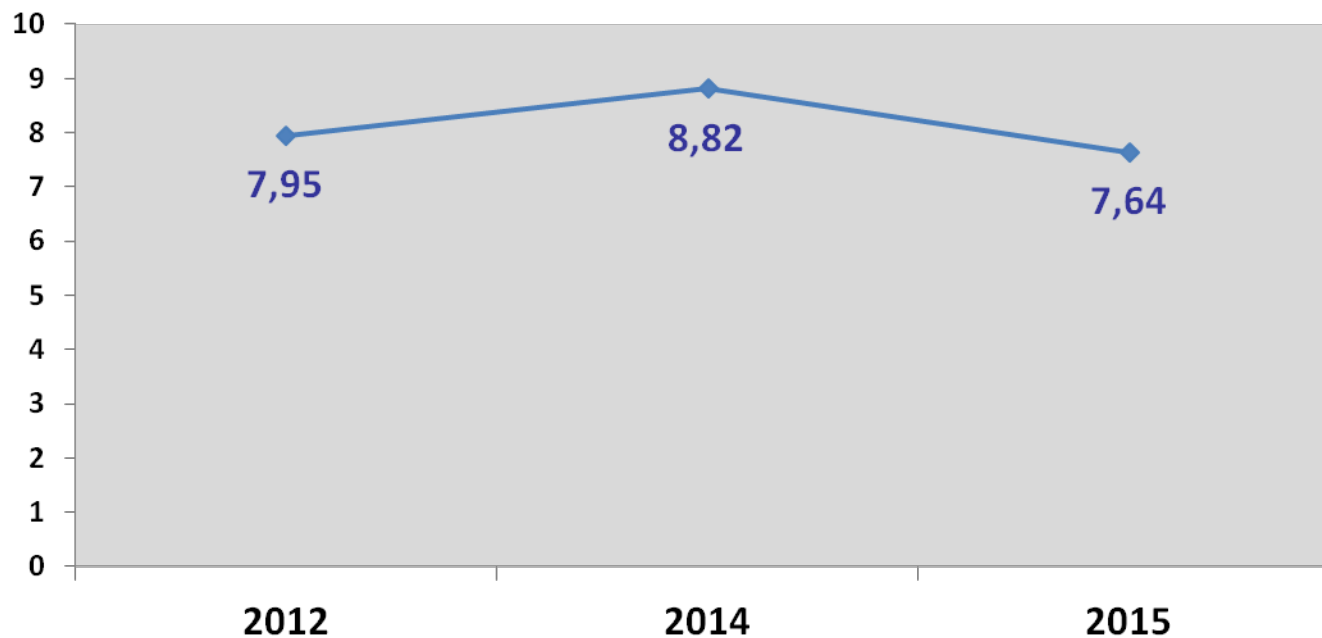
7,64



Base=527

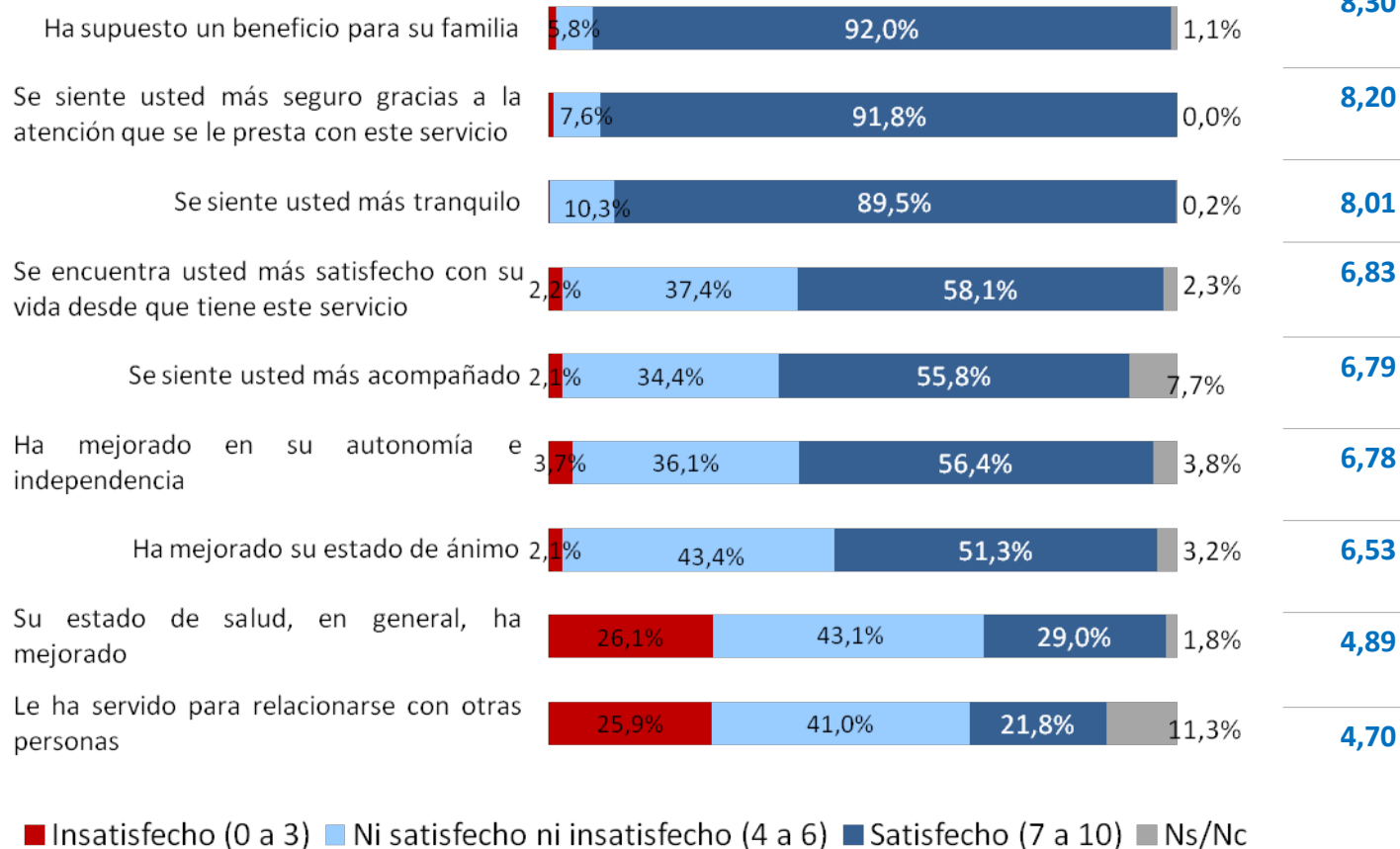
1.1. Rapidez de adjudicación

Evolución del grado de satisfacción con la rapidez de adjudicación



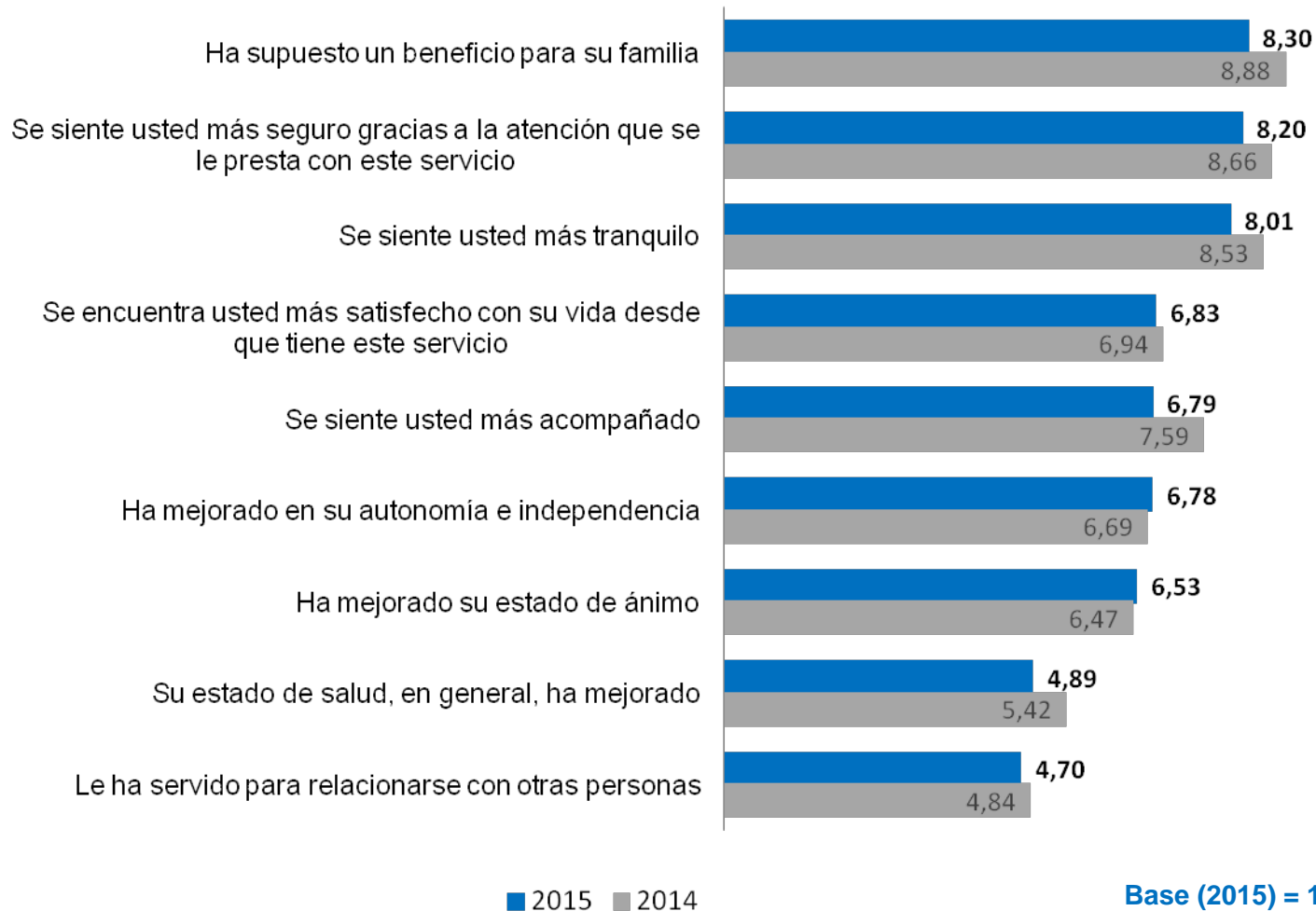
1.2. Influencia del servicio

Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios



1.2. Influencia del servicio

Evolución de la influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios



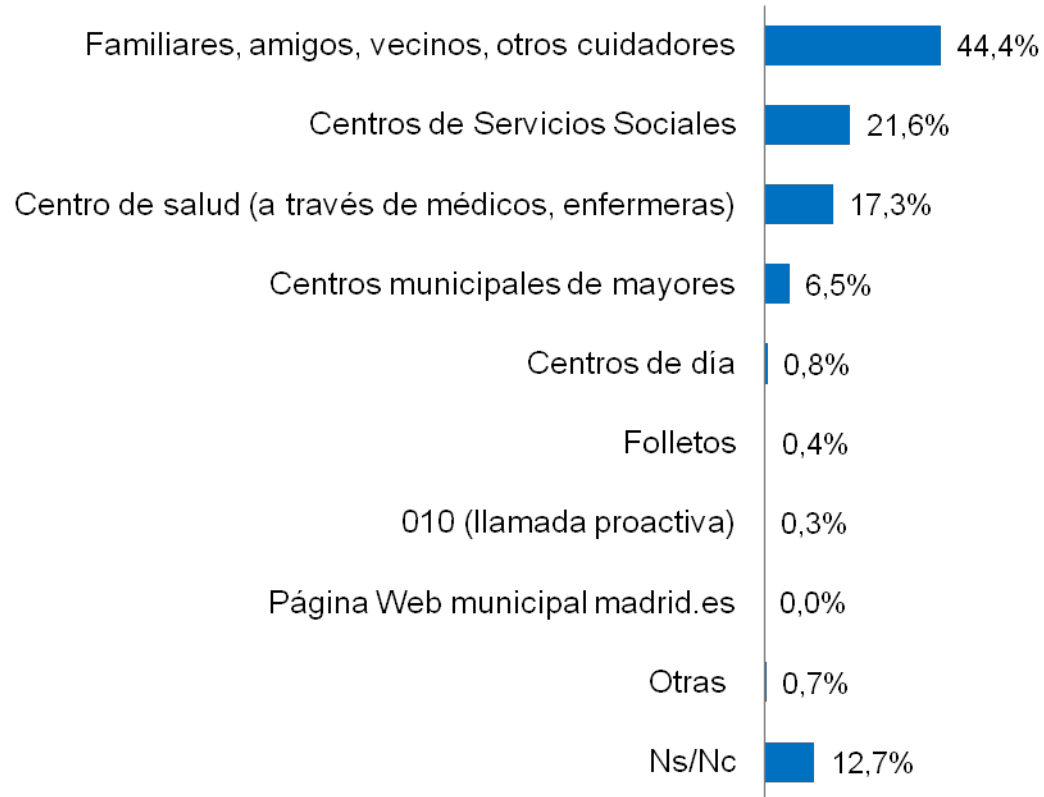
Base (2015) = 1200
Base (2014) = 1200

2.

Indicadores clave de gestión estratégica

2.1. Conocimiento del Servicio

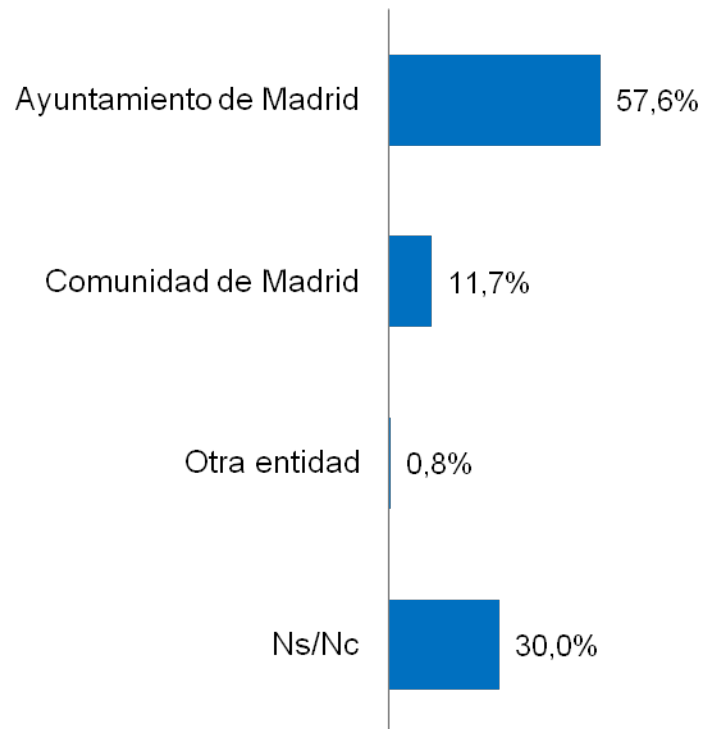
¿Cómo conoció el servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)?



Base = 1200
Respuesta múltiple

2.2. Notoriedad del Ayuntamiento de Madrid

¿Qué organismo cree usted que le presta el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)?

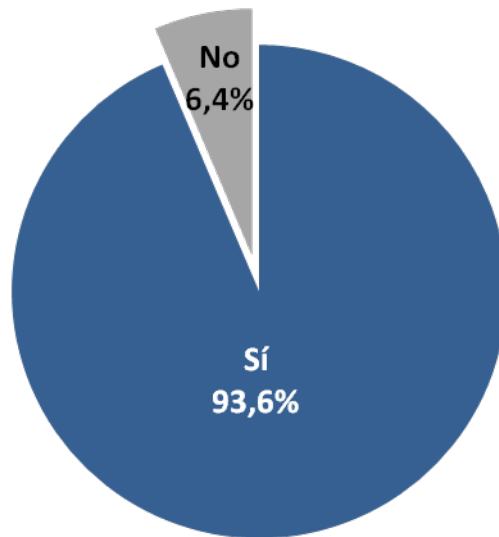


Base = 1200

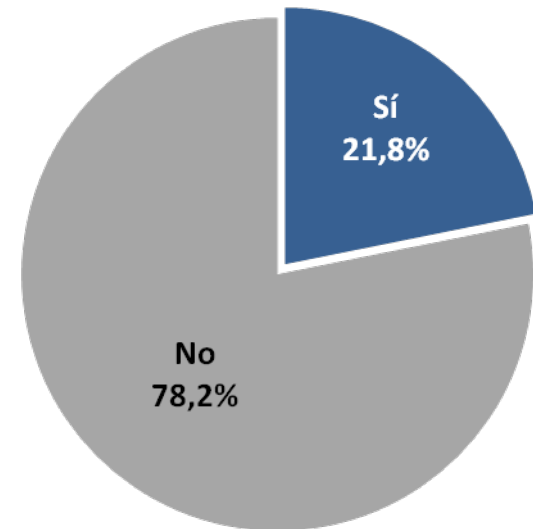
2.3. Influencia en la institucionalización



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



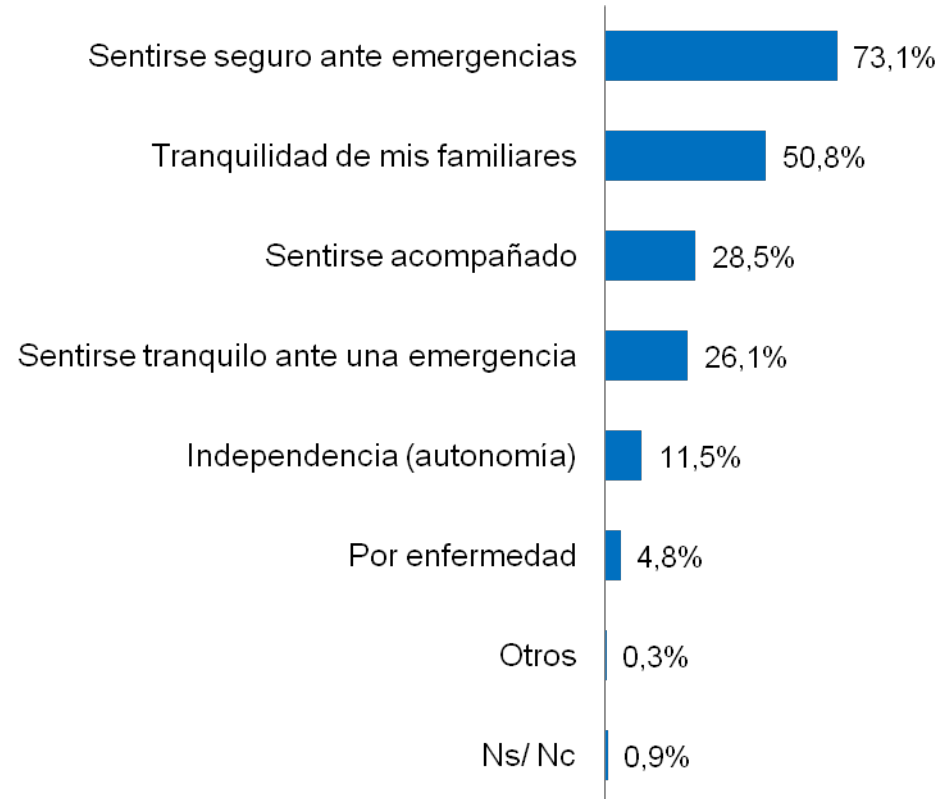
En su caso, ¿el apoyo del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria ha evitado dejar su domicilio y buscar otras opciones?



Base = 1200

2.4. Adhesión al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

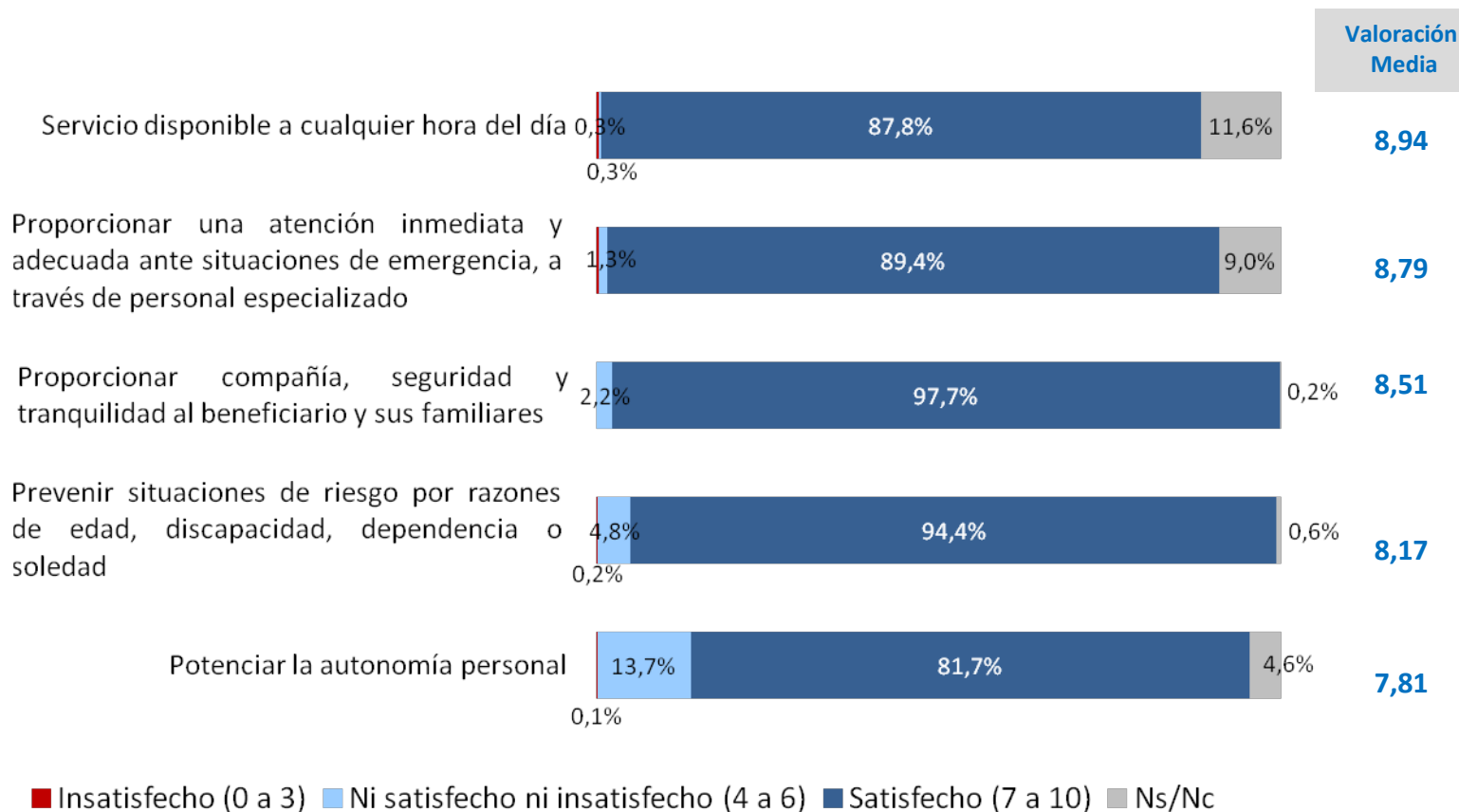
¿Cuáles fueron los motivos por los que solicitó el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)?



Base = 1200

2.5. Cumplimiento de objetivos

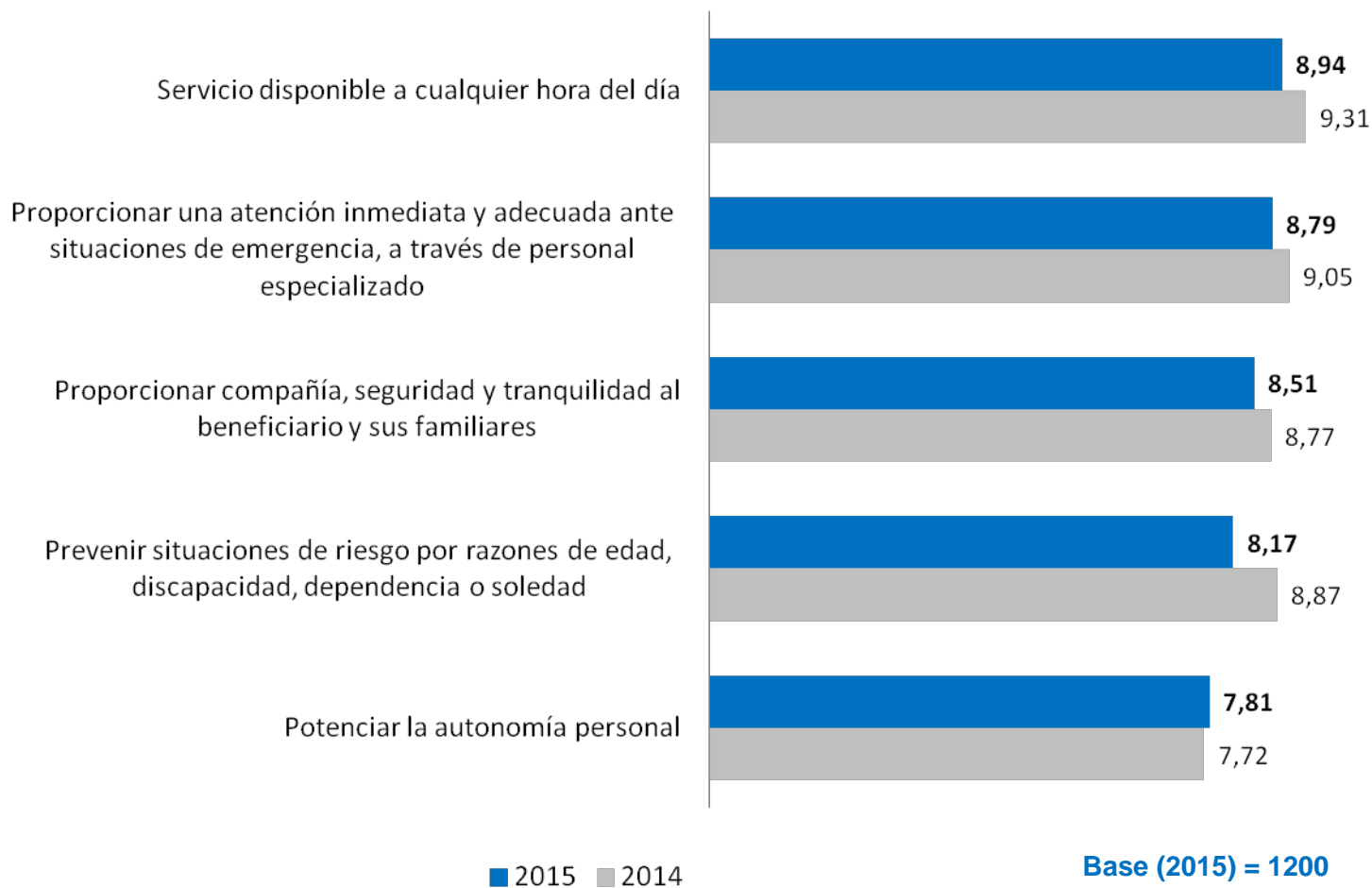
¿En qué medida cree usted que el servicio de Teleasistencia Domiciliaria cumple los siguientes objetivos?



Base = 1200

2.5. Cumplimiento de objetivos

Evolución del cumplimiento de objetivos

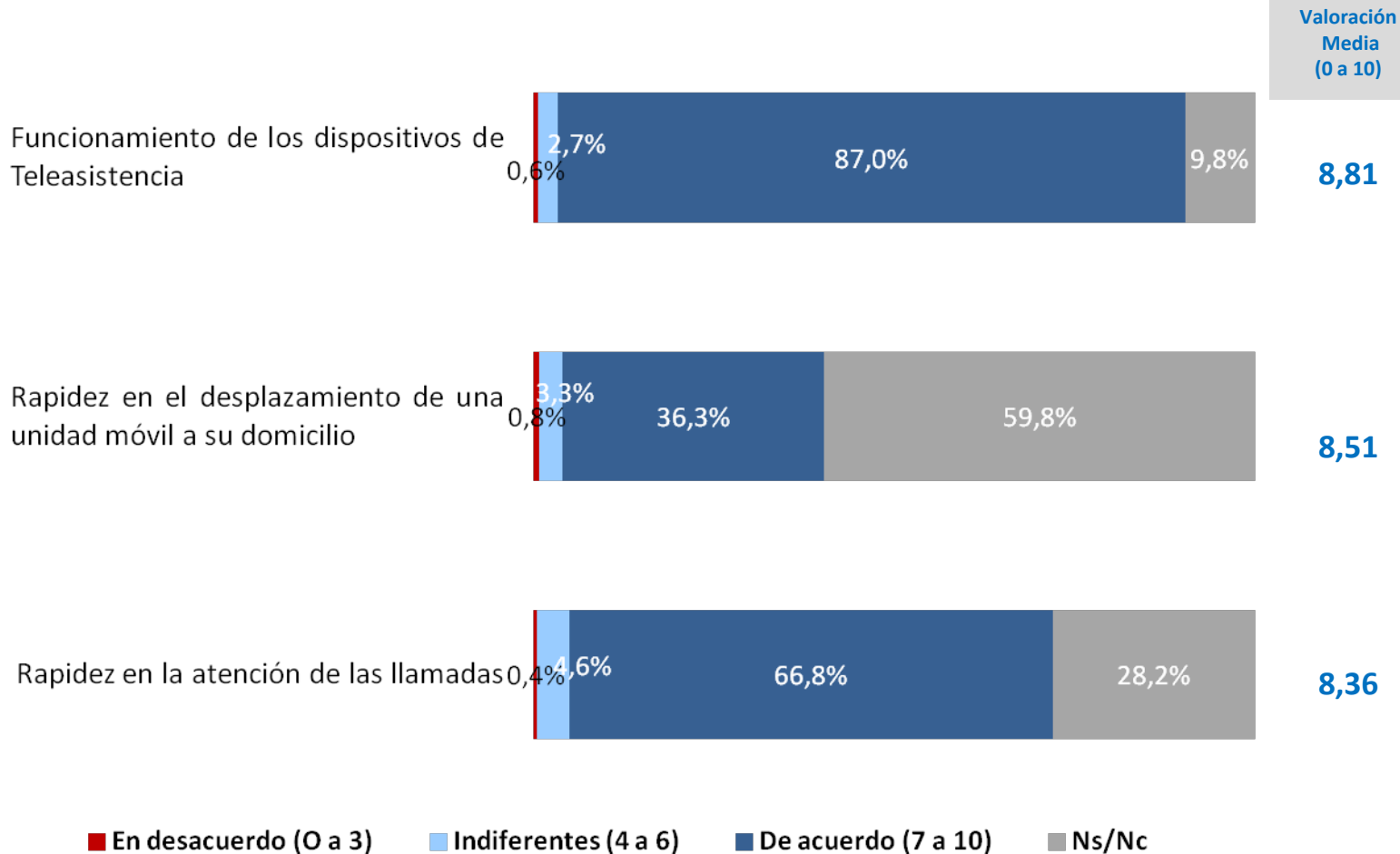


3.

Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores

3.1. Estructura organizativa de la prestación

Satisfacción aspectos referentes a la prestación del servicio

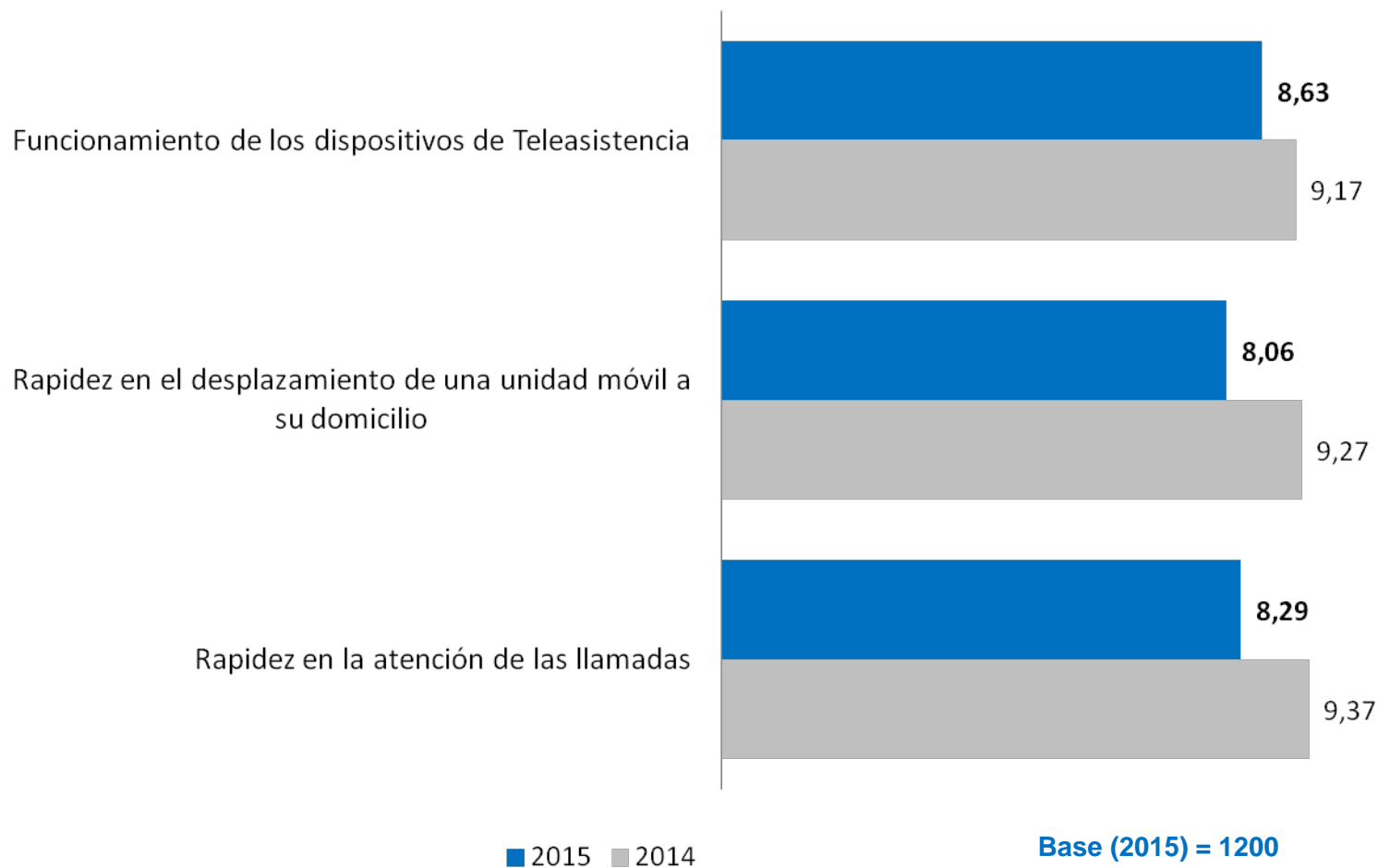


Base =1200



3.1. Estructura organizativa de la prestación

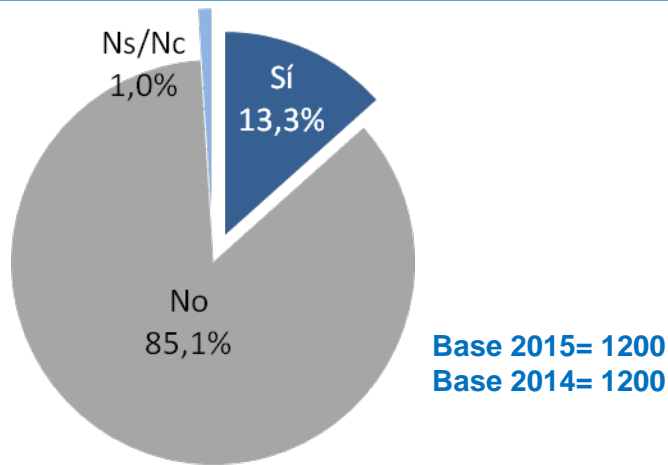
Evolución de la satisfacción con diferentes aspectos del servicio



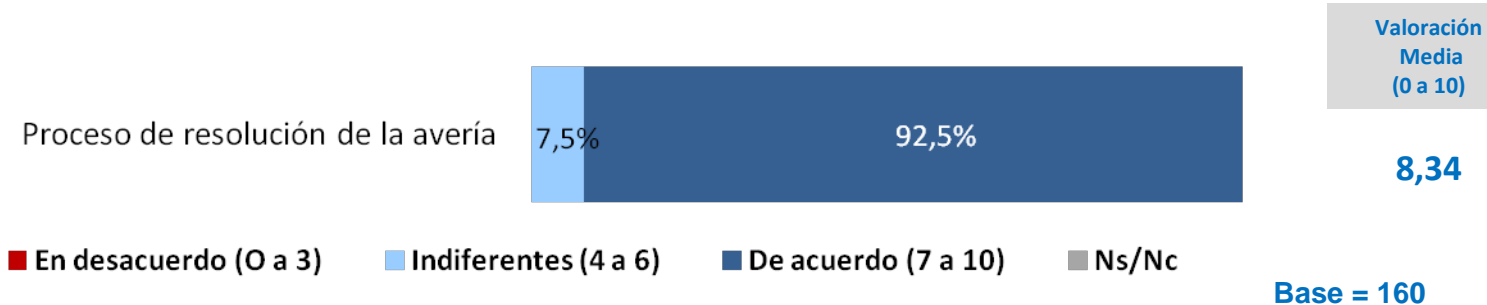
Base (2015) = 1200
Base (2014) = 1200

3.1. Estructura organizativa de la prestación

¿Ha sufrido alguna avería con el servicio?

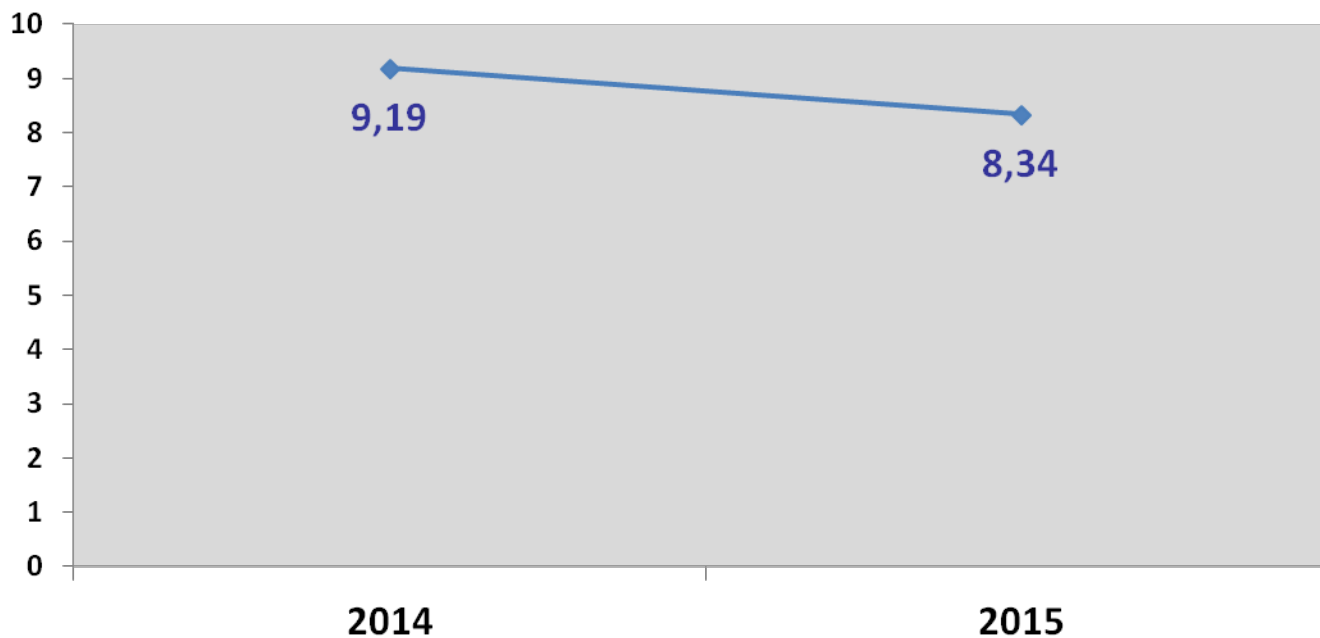


Grado de satisfacción con el proceso de resolución de la avería



3.1. Estructura organizativa de la prestación

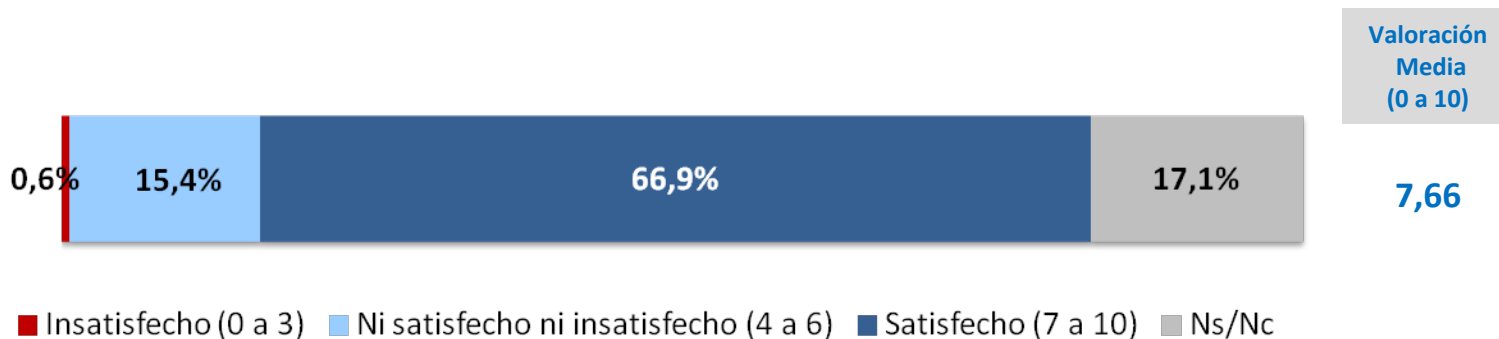
Evolución del grado de satisfacción con el proceso de resolución de la avería



3.2 Información sobre aspectos del servicio



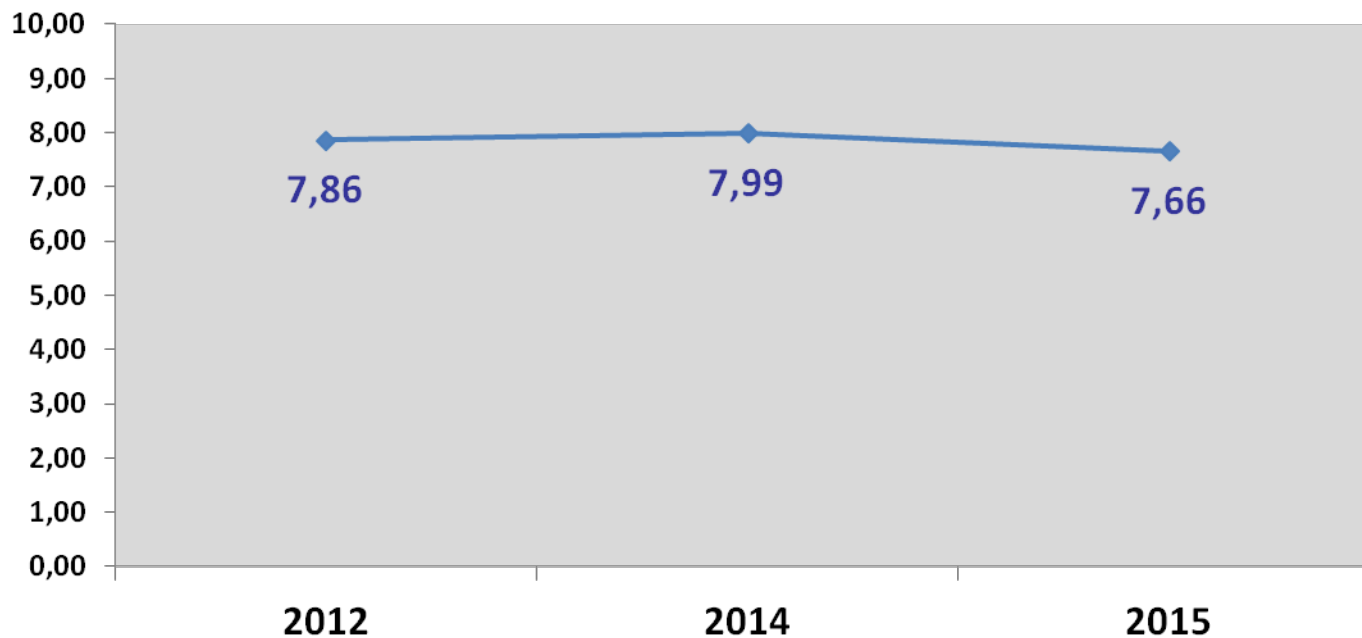
¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?



Base = 1200

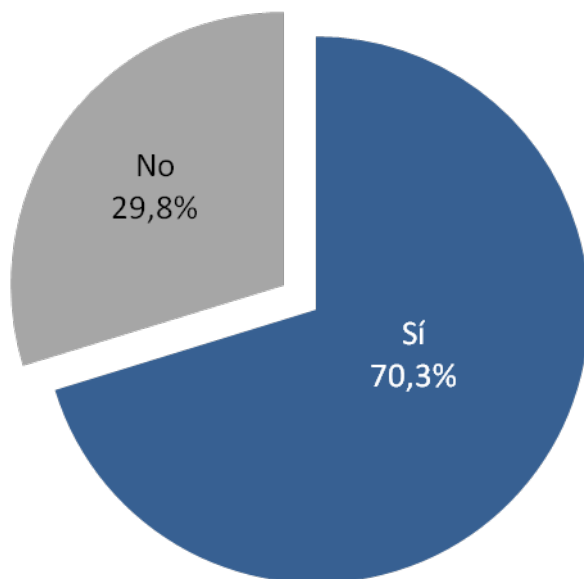
3.2 Información sobre aspectos del servicio

Evolución del grado de satisfacción con la información que ha recibido y recibe sobre el servicio

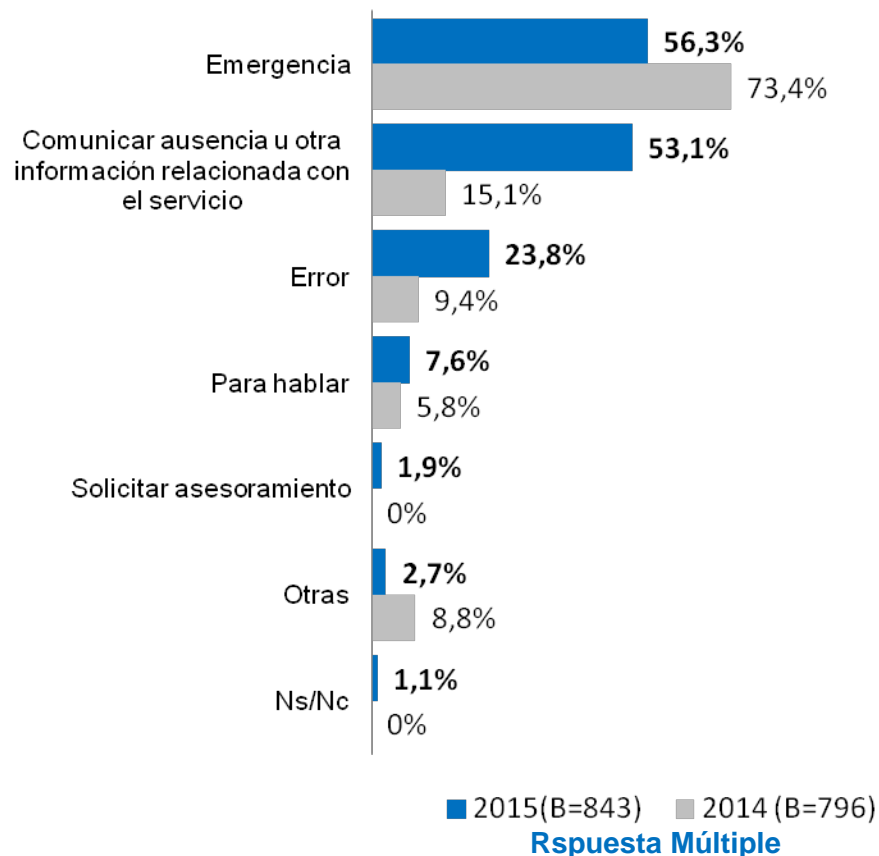


3.3 Utilización del servicio

¿Ha llamado al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria alguna vez?

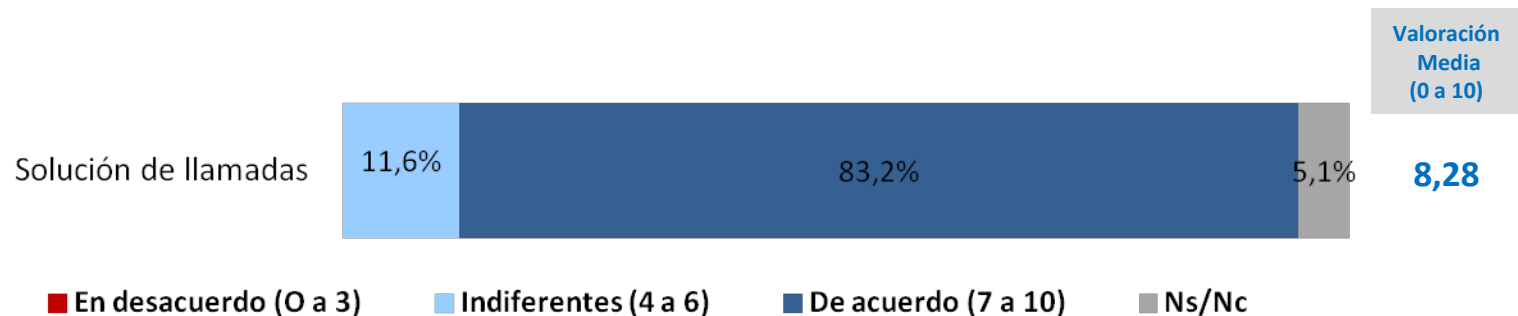


¿Cuál ha sido el motivo de su llamada?



3.3 Utilización del servicio

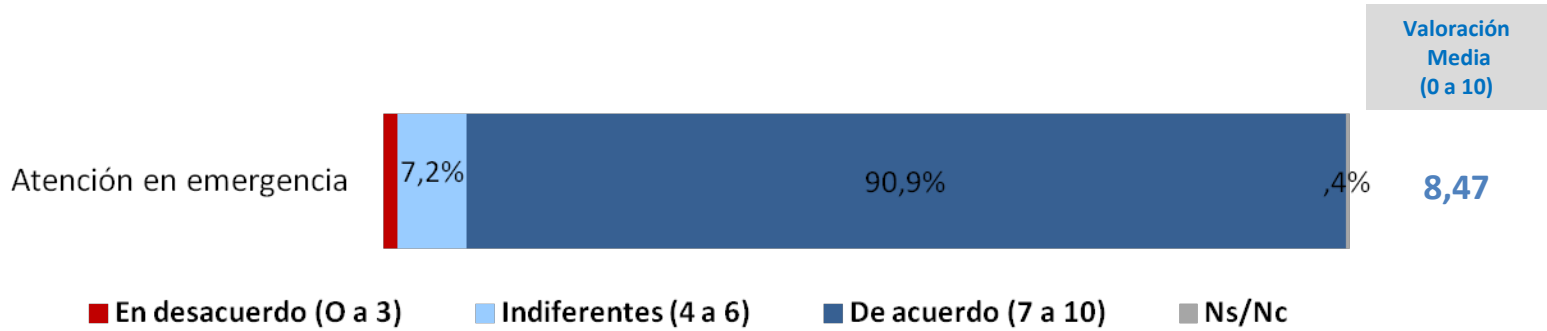
Grado de satisfacción con la solución que se le ha dado a dichas llamadas que usted ha realizado a Teleasistencia.



Base = 584

3.3 Utilización del servicio

Grado de satisfacción con la solución que se le ha dado frente a las llamadas por EMERGENCIA que usted ha realizado a Teleasistencia.



Base = 475

3.3 Utilización del servicio

Grado de satisfacción con la solución que se le ha dado frente a las llamadas por ASESORAMIENTO en materia jurídica, psicológica, económica o social que usted ha realizado a Teleasistencia.

Atención en asesoramiento (jurídico, psicológico, económico o social)

■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

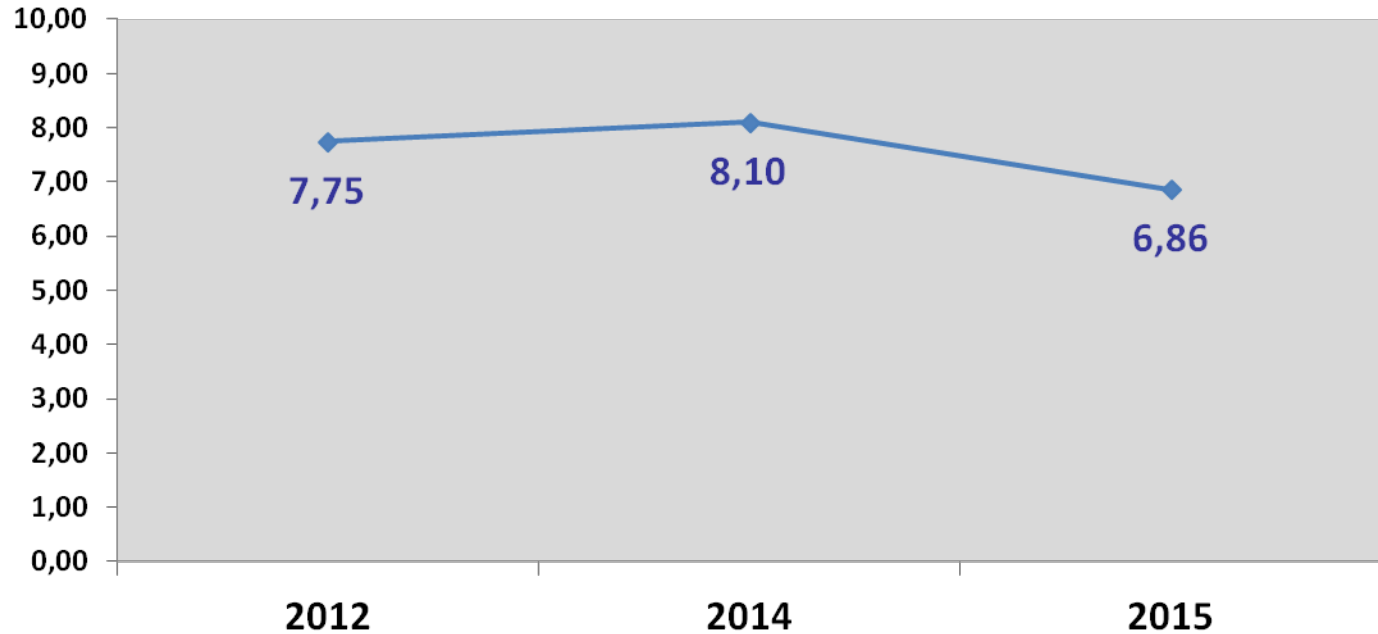


Valoración Media (0 a 10)
6,86

Base = 16

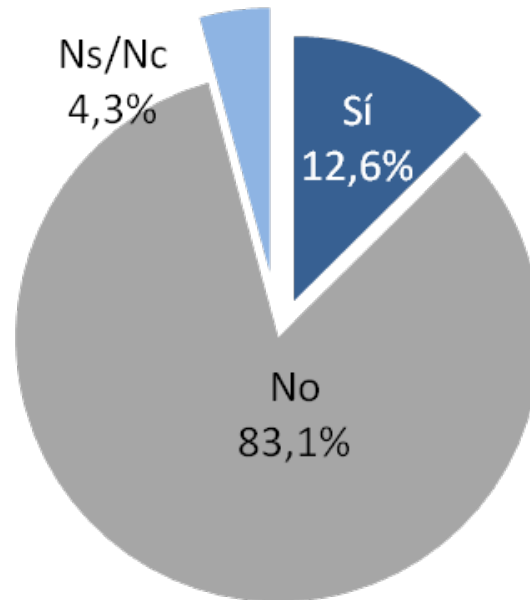
3.3 Utilización del servicio

Evolución del grado de satisfacción con el asesoramiento recibido



3.3 Utilización del servicio

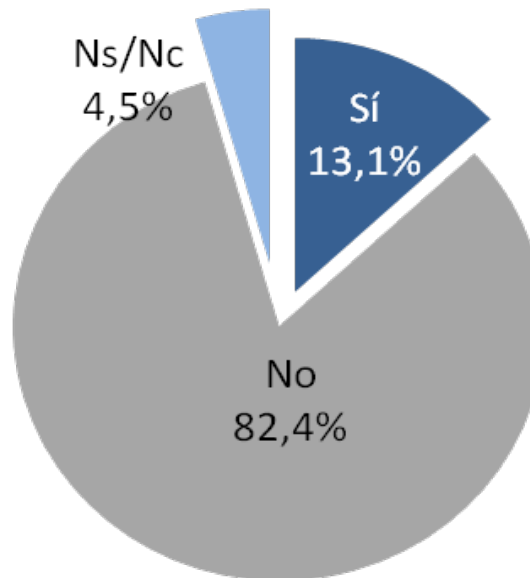
¿Considera que el servicio de Teleasistencia ha evitado, al menos en una ocasión en el último año, que usted acudiera al servicio de urgencias sanitarias?



Base = 1200

3.3 Utilización del servicio

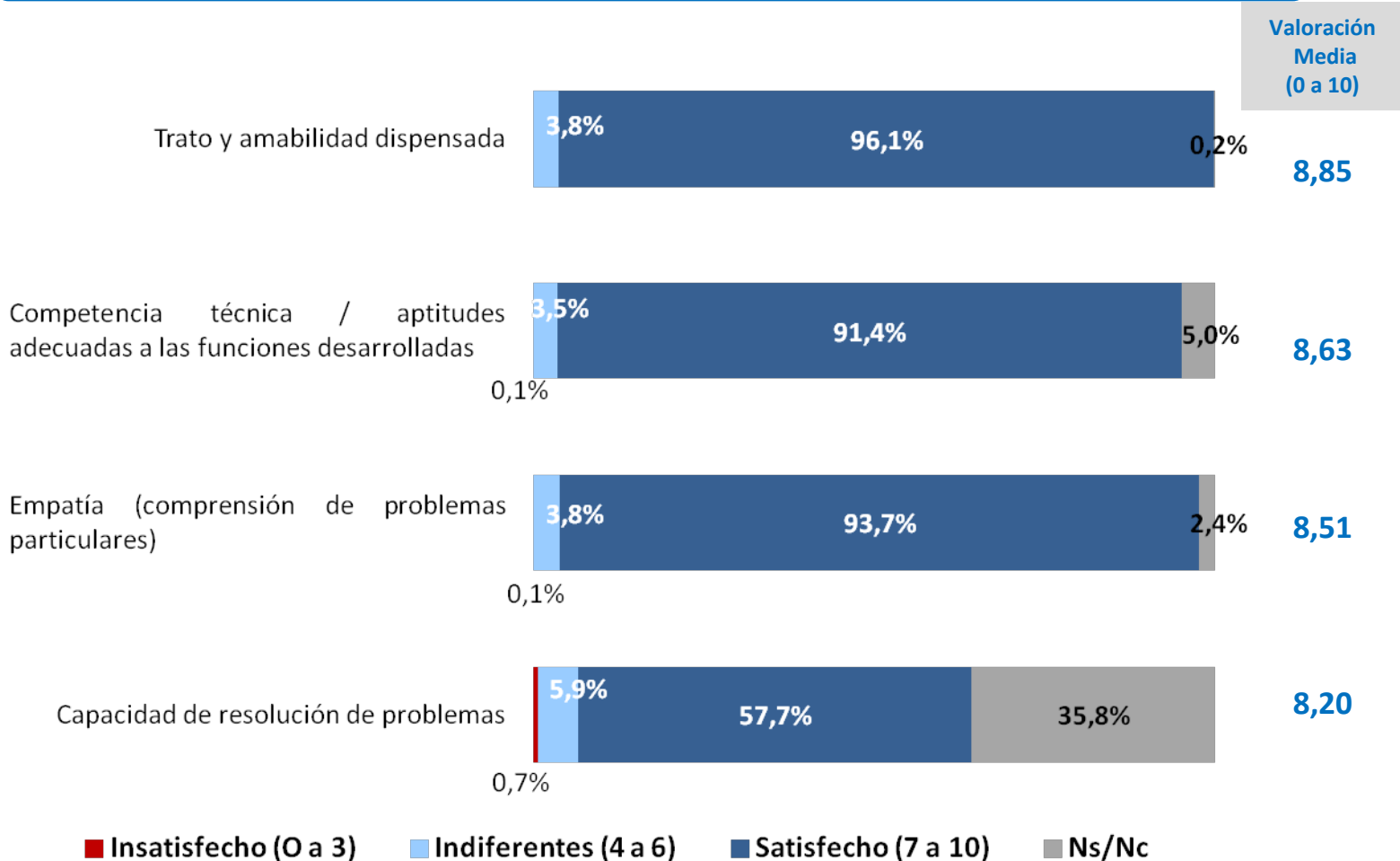
¿Considera que el servicio de Teleasistencia ha evitado, al menos en una ocasión en el último año, que usted acudiera al servicio de consultas de atención primaria?



Base = 1200

3.4 Profesionales que desarrollan la actividad

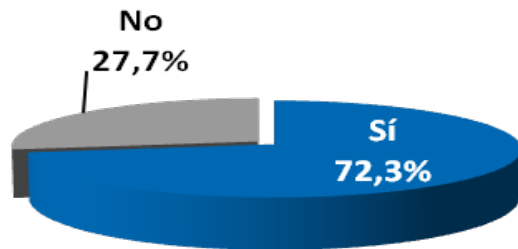
Valoración de los profesionales que desarrollan la actividad



Base =1200

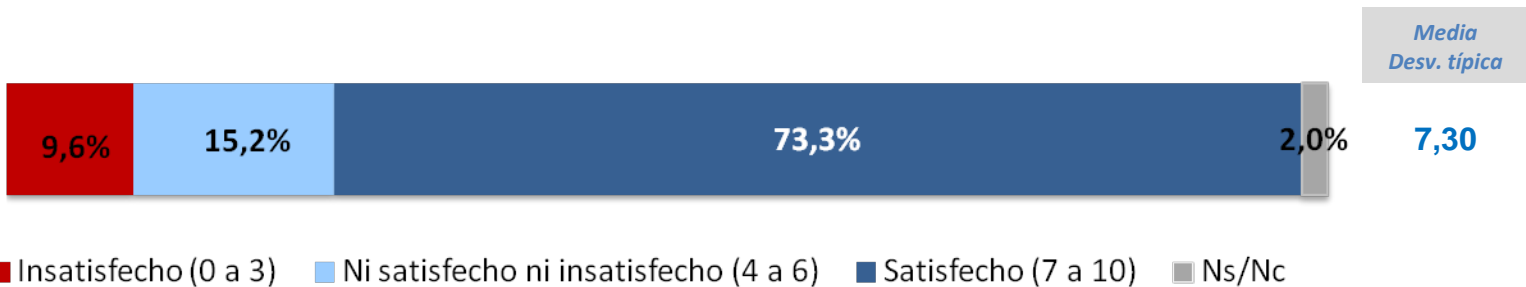
3.5 Relación calidad-precio

¿Conoce el coste del servicio de Teleasistencia?



Base = 1200

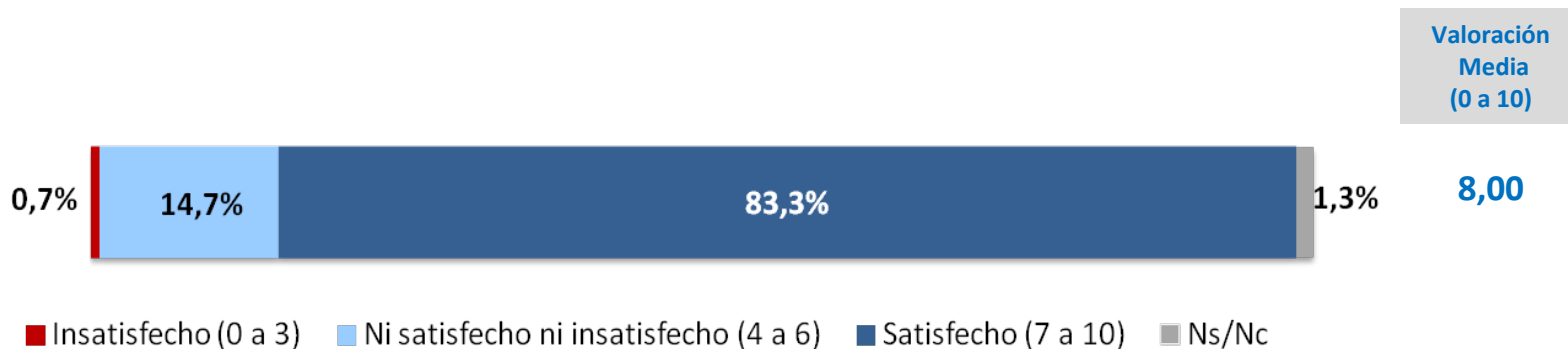
Valore la relación calidad-precio del servicio recibido



Base = 868

3.6 Cobertura de expectativas

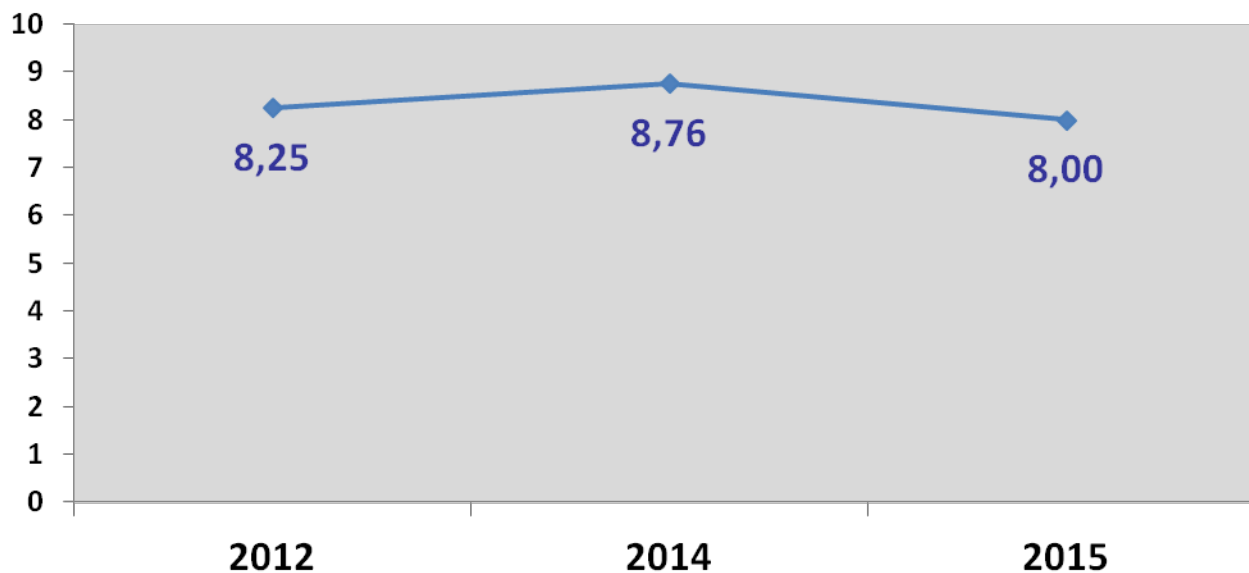
Satisfacción con la cobertura de expectativas que motivaron la solicitud del servicio



Base = 1200

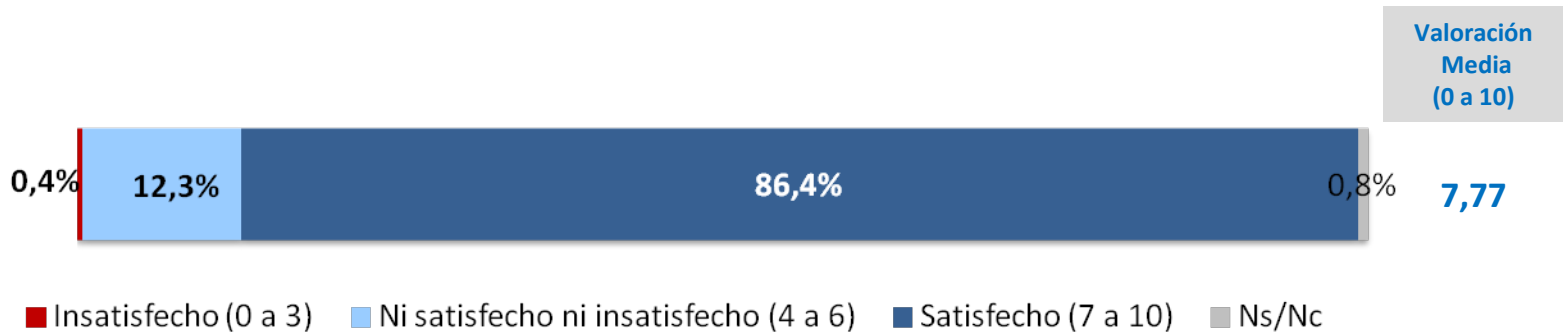
3.6 Cobertura de expectativas

Evolución del grado de satisfacción con la cobertura de expectativas



3.7 Satisfacción con la mejora de la calidad de vida

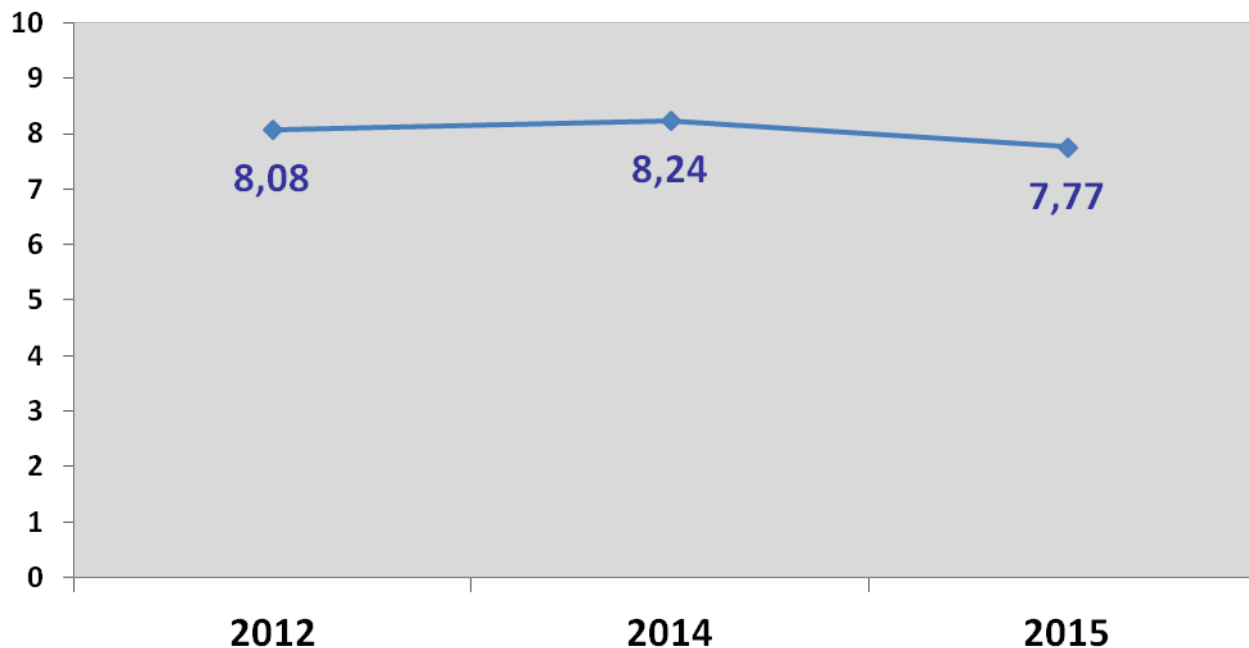
Satisfacción con la mejora en su calidad de vida desde que recibe el servicio



Base =1200

3.7 Satisfacción con la mejora de la calidad de vida

Evolución del grado de satisfacción con la mejora en la calidad de vida

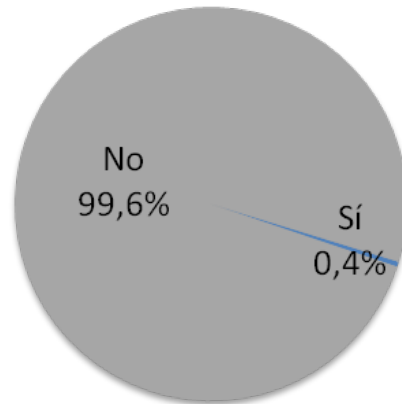


4.

Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos usuarios

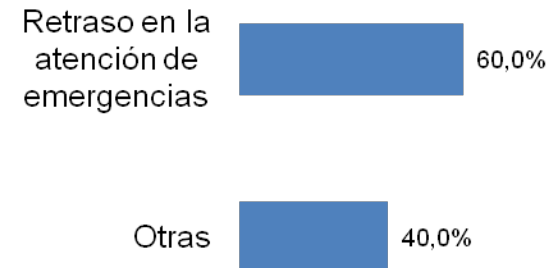
4.1 Quejas /reclamaciones

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



Base = 1200

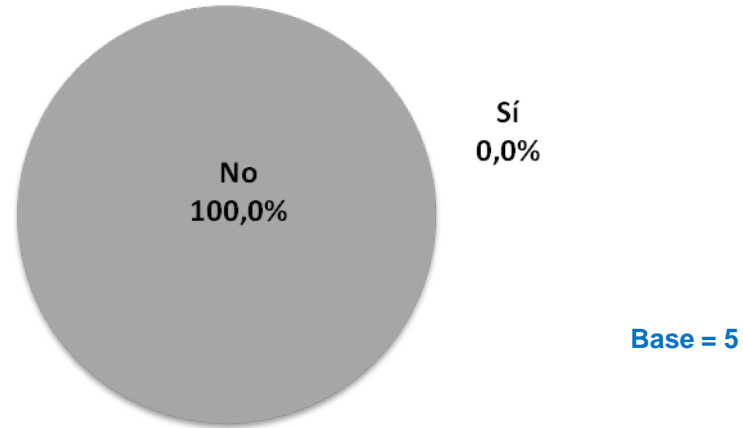
¿Cuál?



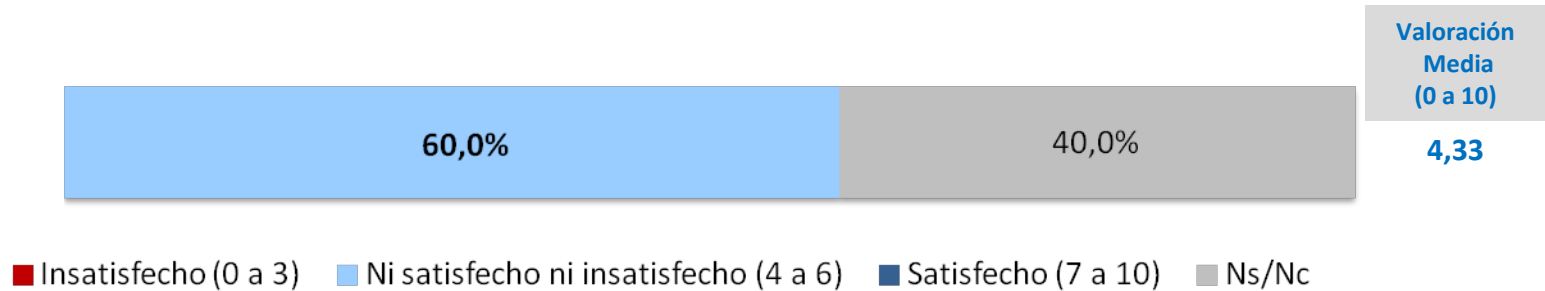
Base = 5
(respuesta múltiple)

4.1 Quejas /reclamaciones

¿Le han contestado?

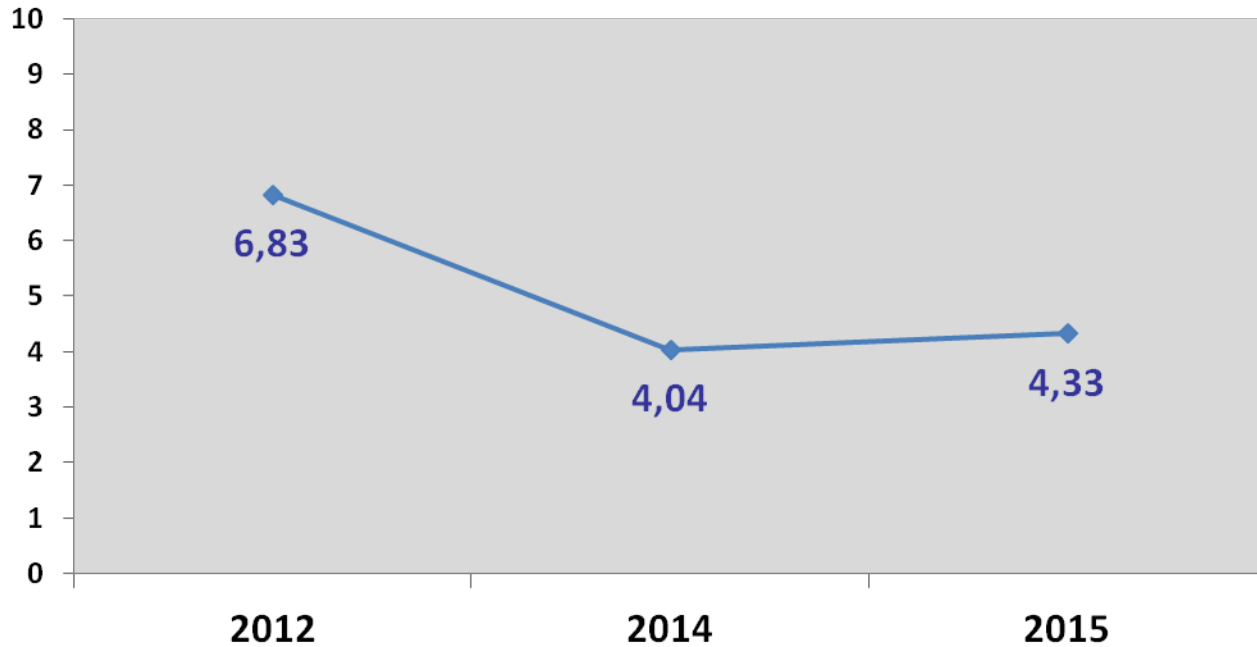


Satisfacción con el proceso de tramitación de quejas



4.1 Quejas /reclamaciones

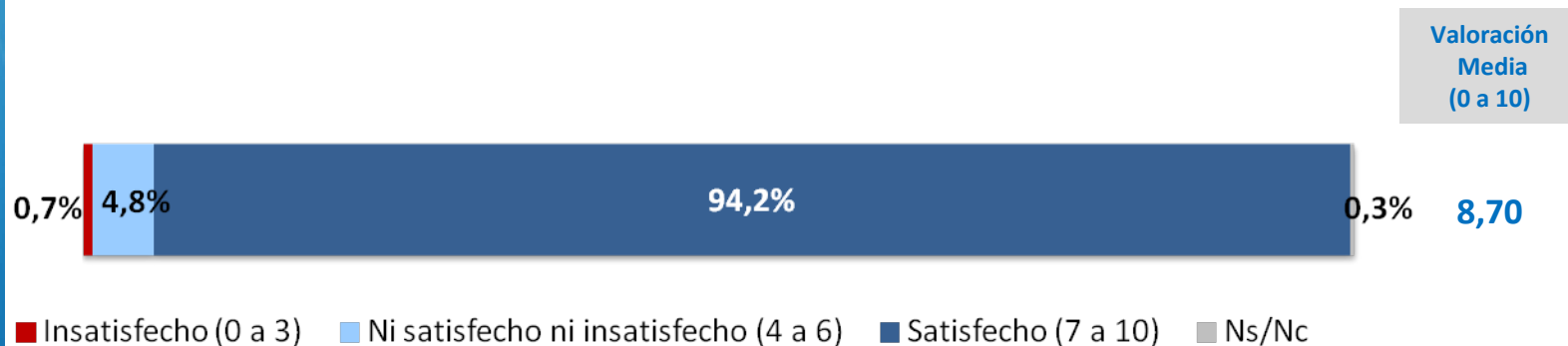
Evolución del grado de satisfacción con la mejora en el proceso de tramitación de quejas



4.2 Indicador de satisfacción global de usuarios



Satisfacción general como usuario del servicio de Teleasistencia Domiciliaria



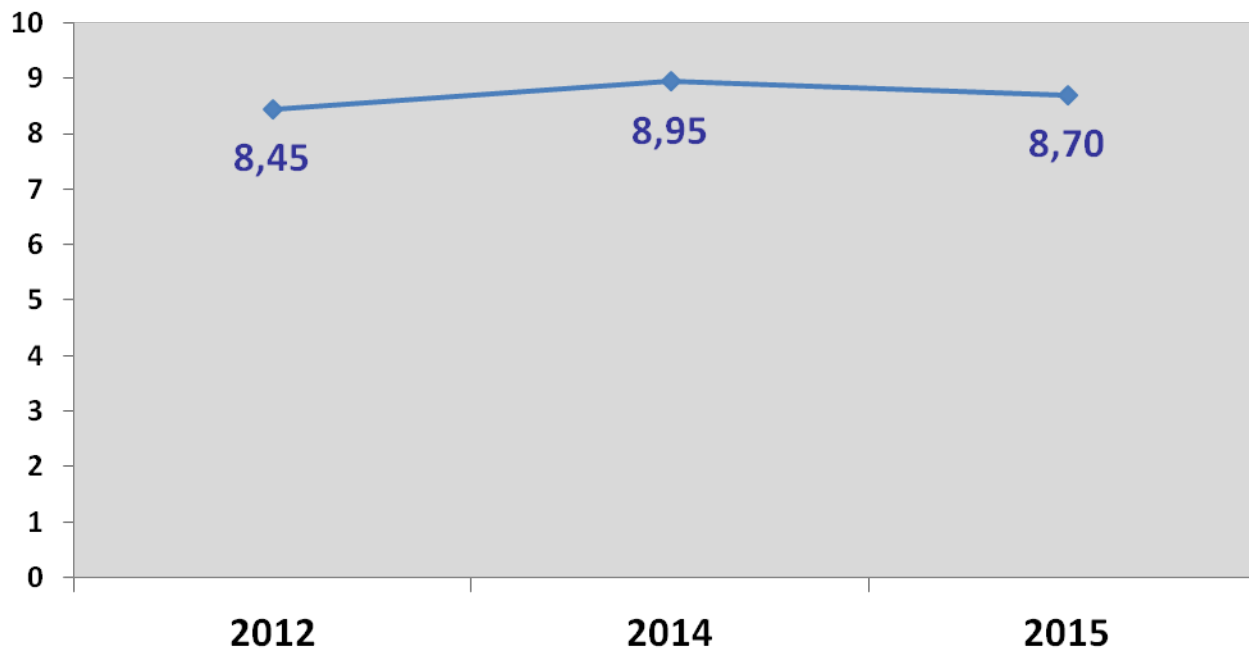
Base = 1200

4.2 Indicador de satisfacción global de usuarios



Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia. Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo.

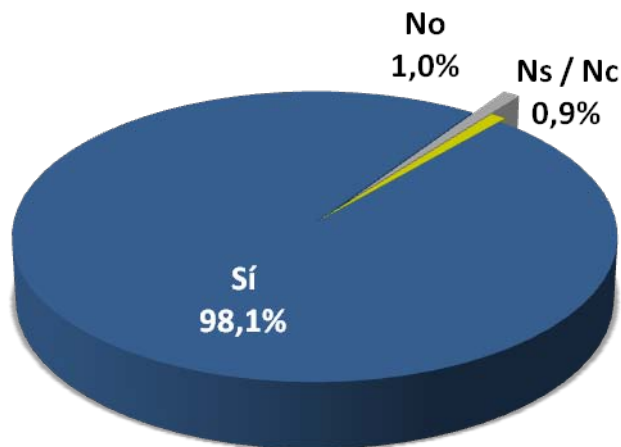
Evolución del grado de satisfacción general



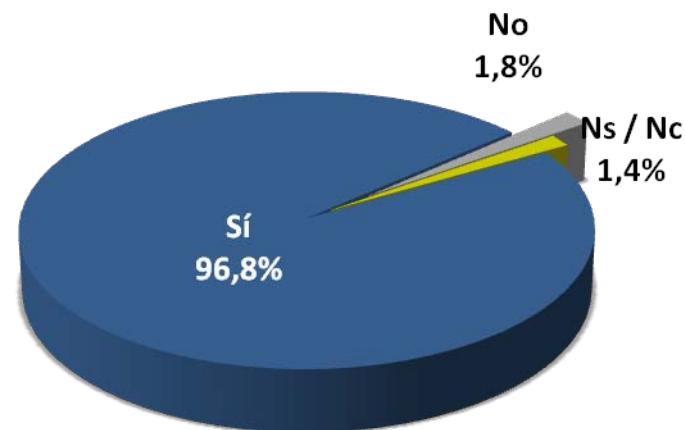
4.3 Participación futura y grado de recomendación



¿Volvería a solicitar el Servicio si fuese posible?



¿Recomendaría usted este Servicio?



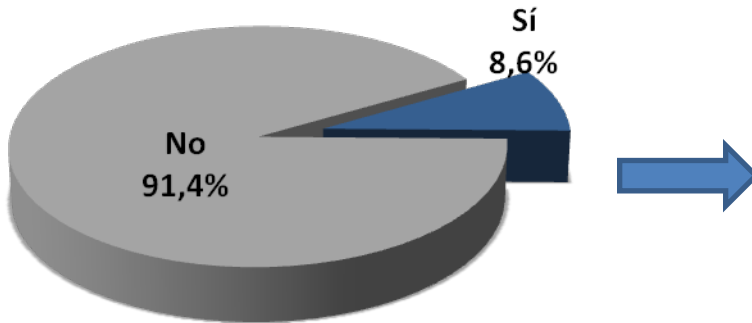
Base = 1200

5.

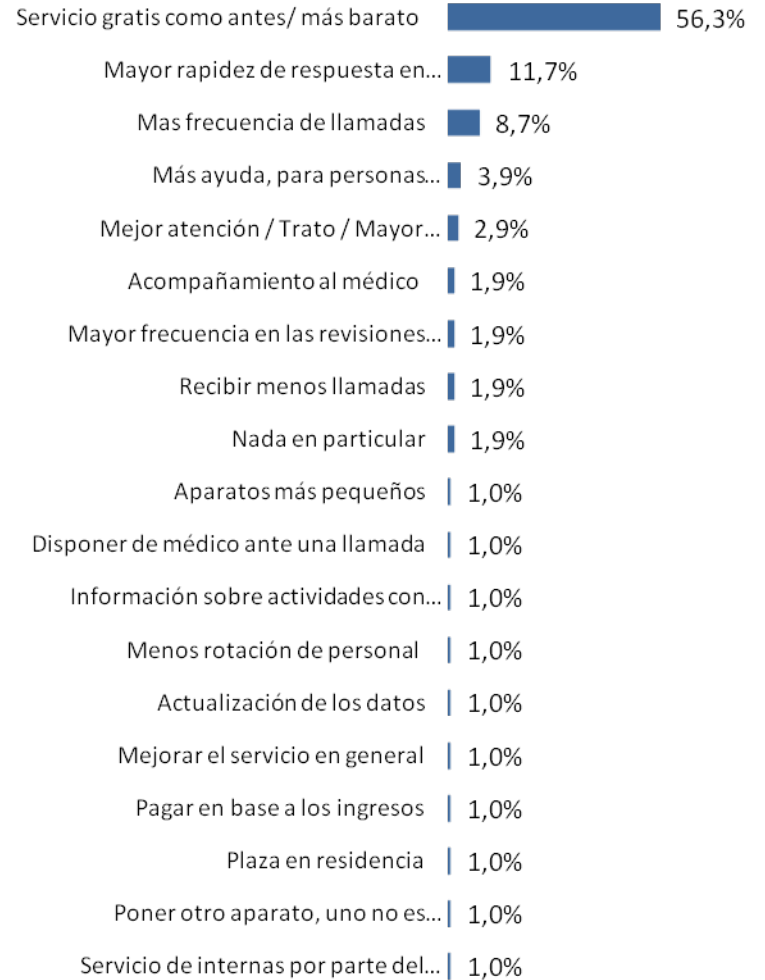
Sugerencias de mejora

5.1. Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base = 1200



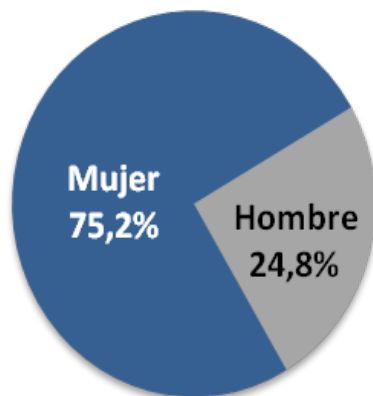
Base = 103

6.

Datos de clasificación

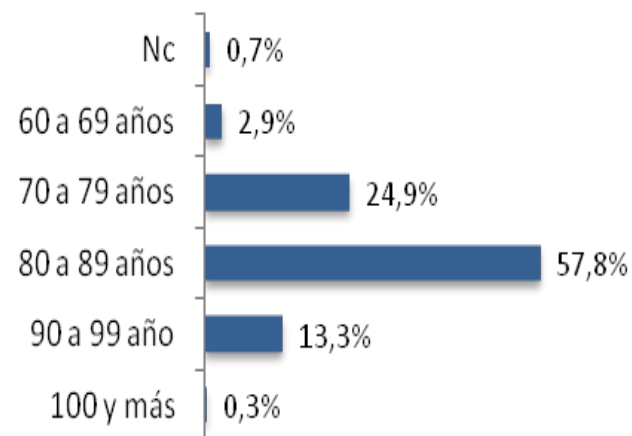
7.1. Datos de clasificación

Género del titular del servicio



Base = 1200

Edad del titular del servicio



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

