

**Mucho
por contar**



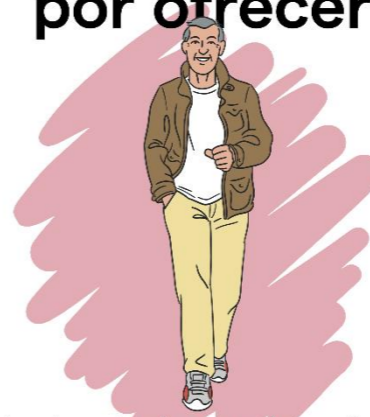
Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por enseñar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por ofrecer**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por amar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

 | políticas sociales,
familia e igualdad | **MADRID**

Servicio de Teleasistencia (TA) del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de
Teleasistencia en la Ciudad de Madrid

Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales

Octubre 2024





Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto	12
3. Organización y prestación.....	20
4. Equipo de profesionales.....	38
5. Relación calidad-precio.....	41
6. Actividades.....	44
7. Valoración global del servicio.....	49
8. Matriz de actuación estratégica.....	62
9. Matriz de lealtad.....	66
10. Datos de clasificación.....	68





Ficha Técnica.

UNIVERSO:

Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia (TA) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.

TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:

811 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,8% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$) de las cuales 264 corresponden a personas usuarias de la entidad prestadora Asispa, 273 a Atenzia y 274 a Televida.

SELECCIÓN DE INFORMANTES:

Censal sobre la base de datos de personas usuarias.

TÉCNICA:

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI. Muestreo estratificado por distrito con afijación proporcional al número de usuarios.

FECHAS DE CAMPO:

Del 9 al 27 de septiembre de 2024.

AUTORÍA DEL INFORME:

More than research
<https://moretr.com/>





Notoriedad.

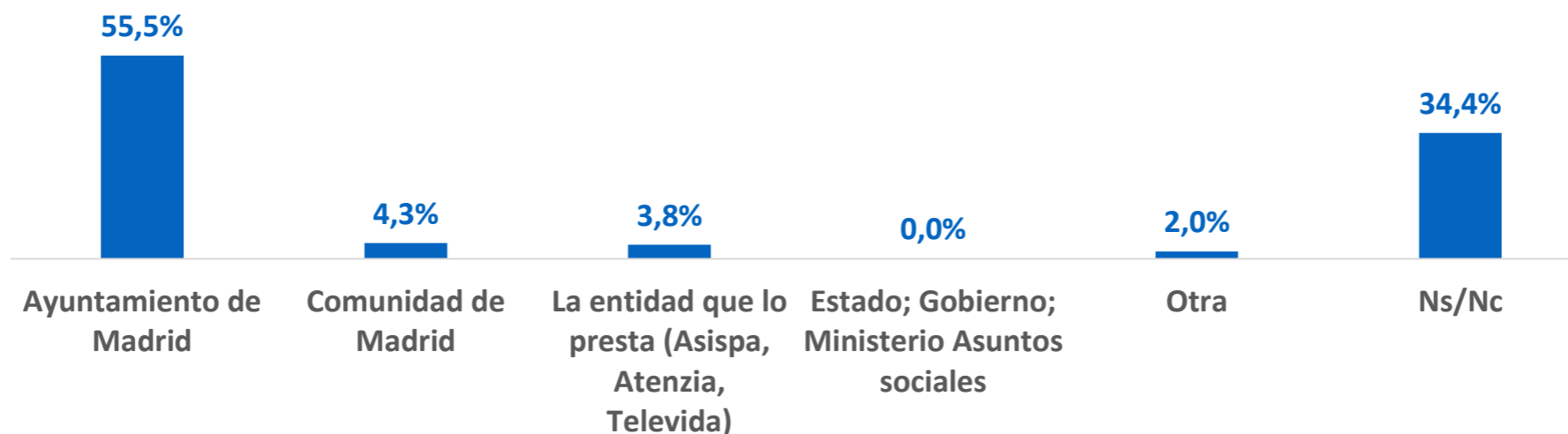
¿Qué porcentaje de personas usuarias saben que el Ayuntamiento de Madrid es el titular de TAD?





Notoriedad del servicio.

P.1.b- ¿Quién cree usted que es el responsable de este servicio?



	2022	2023	2024
Ayuntamiento de Madrid	62,6%	57,6%	55,5%
Comunidad de Madrid	5,8%	4,6%	4,3%
La entidad que lo presta	3,1%	2,2%	3,8%
Estado; Gobierno; Ministerio; Asuntos sociales	0,4%	0,6%	0,0%
Otra	1,2%	1,0%	2,0%
Ns/Nc	26,9%	33,8%	34,4%
Base	1.205	802	811

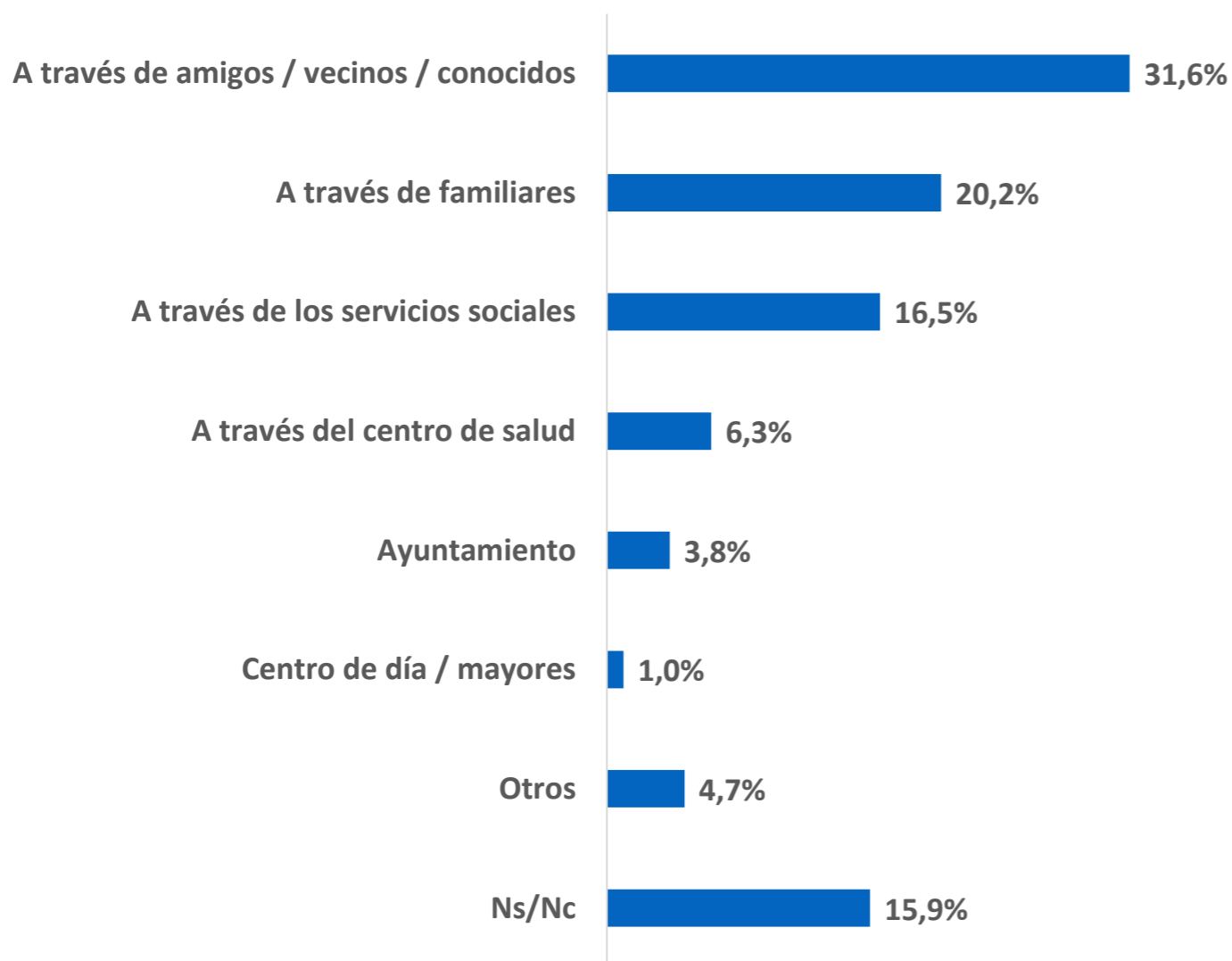
B: 811





Difusión.

P.1.a- ¿A través de quién conoció el Servicio de Teleasistencia?



B: 811

	2022	2023	2024
A través de amigos; vecinos; conocidos	29,5%	27,8%	31,6%
A través de familiares	26,3%	27,5%	20,2%
A través de los servicios sociales	18,1%	14,8%	16,5%
A través del centro de salud	7,4%	8,1%	6,3%
Ayuntamiento	2,4%	1,7%	3,8%
Centro de día; de mayores	1,2%	1,0%	1,0%
Otros	4,1%	3,5%	4,7%
Ns/Nc	10,8%	15,3%	15,9%
Base	1.205	802	811



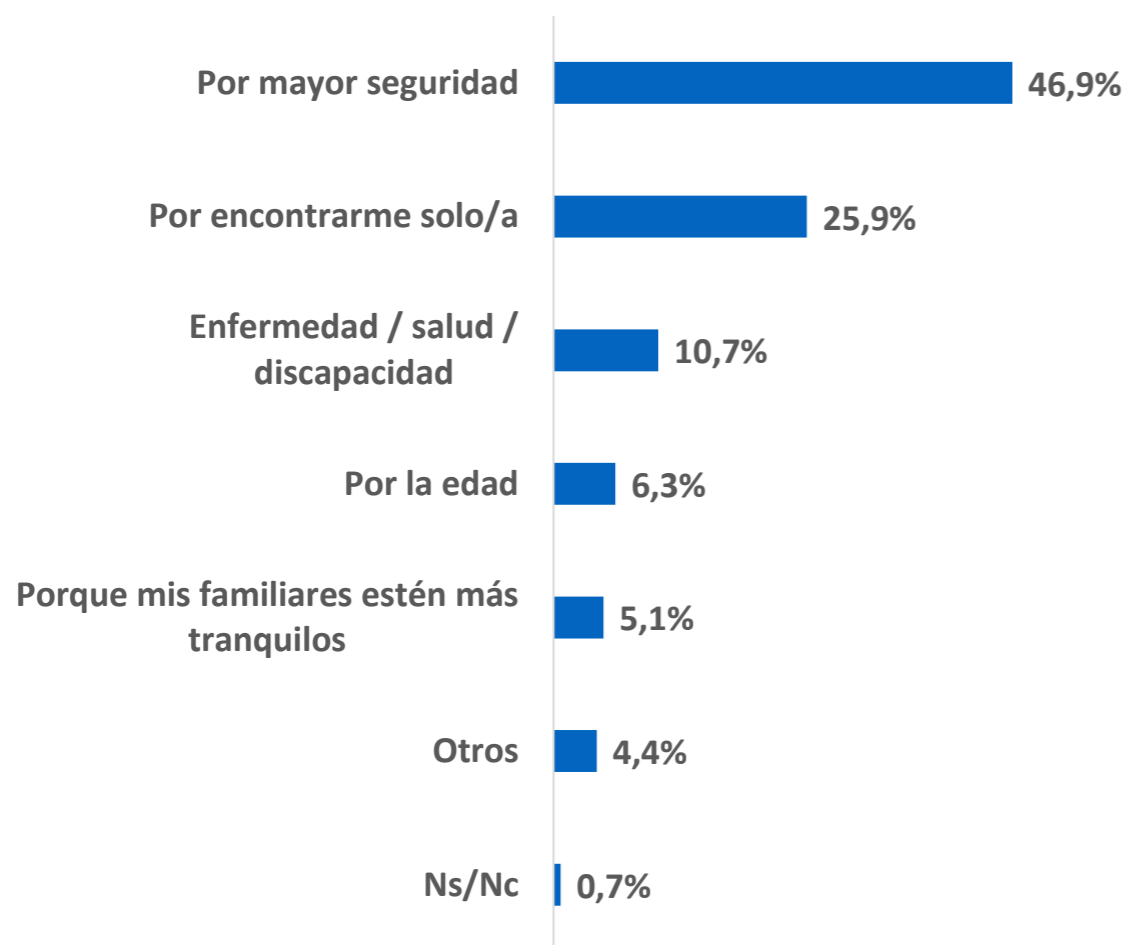


Influencia e iniciativa.

P.1.c- ¿Cuál fue la principal razón que motivó la solicitud del servicio?

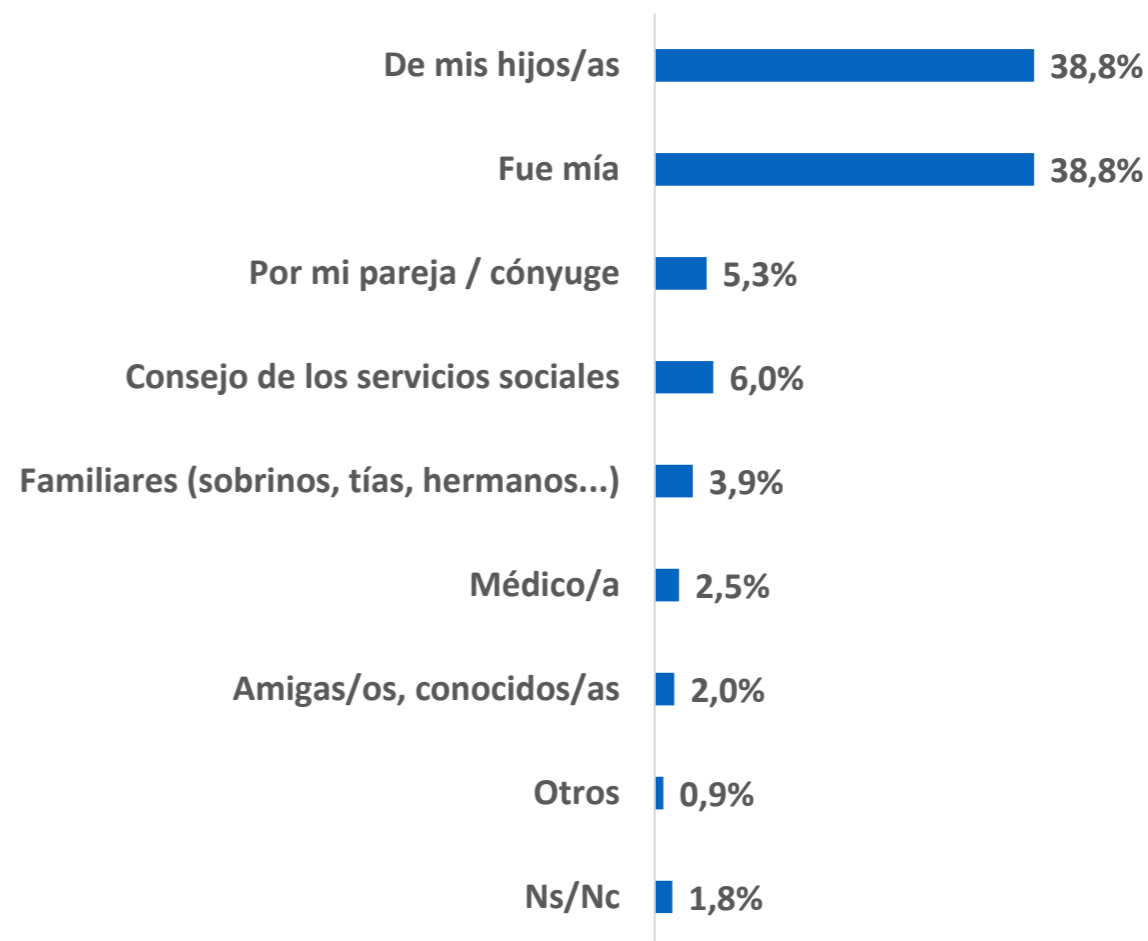
P.1.d- ¿De quién fue la iniciativa en cuanto a solicitar el servicio?

Razón principal de la solicitud.



B: 811

Iniciativa de la solicitud.



B: 811





Indicadores de impacto.

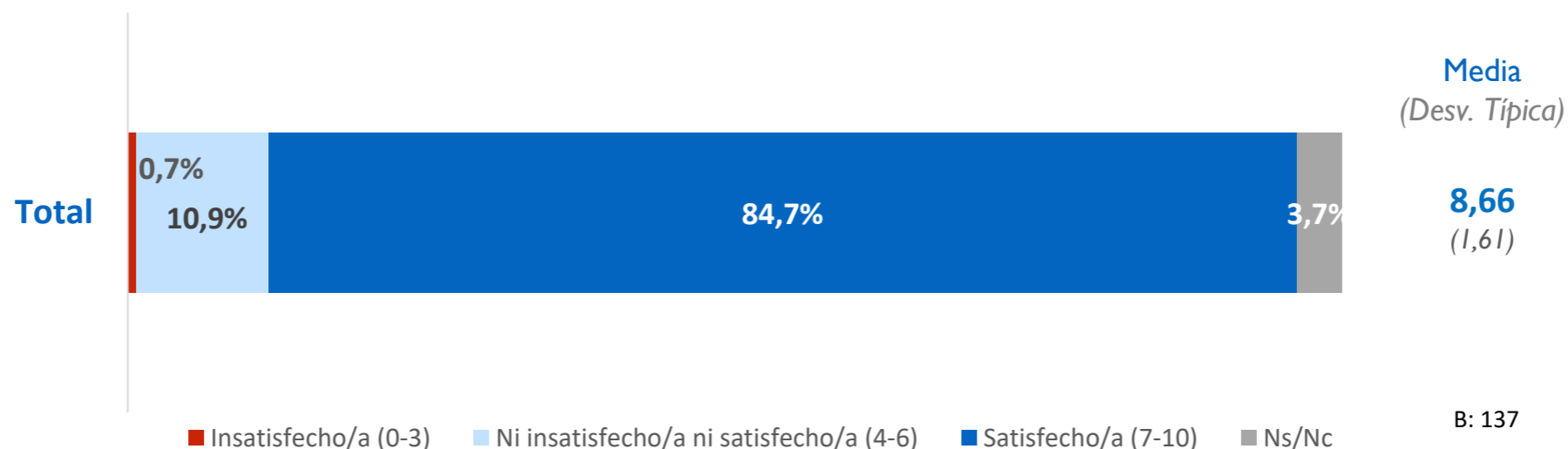
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.



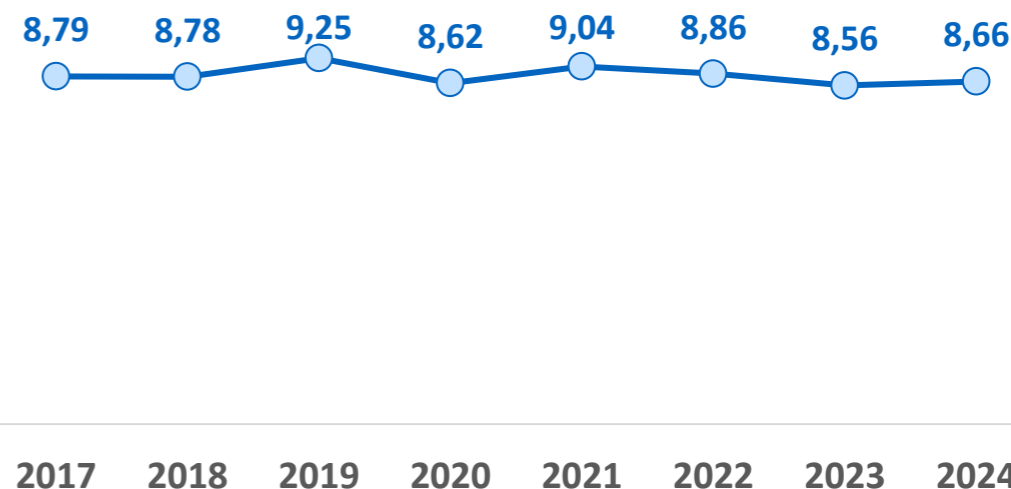


Rapidez de adjudicación.

P.2.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con la rapidez del proceso desde que solicitó TA hasta que le notificaron su adjudicación?



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Media	8,79	8,78	9,25	8,62	9,04	8,86	8,56	8,66
% de valoraciones 7-10	-	-	-	87,1%	80,1%	70,9%	83,2%	84,7%

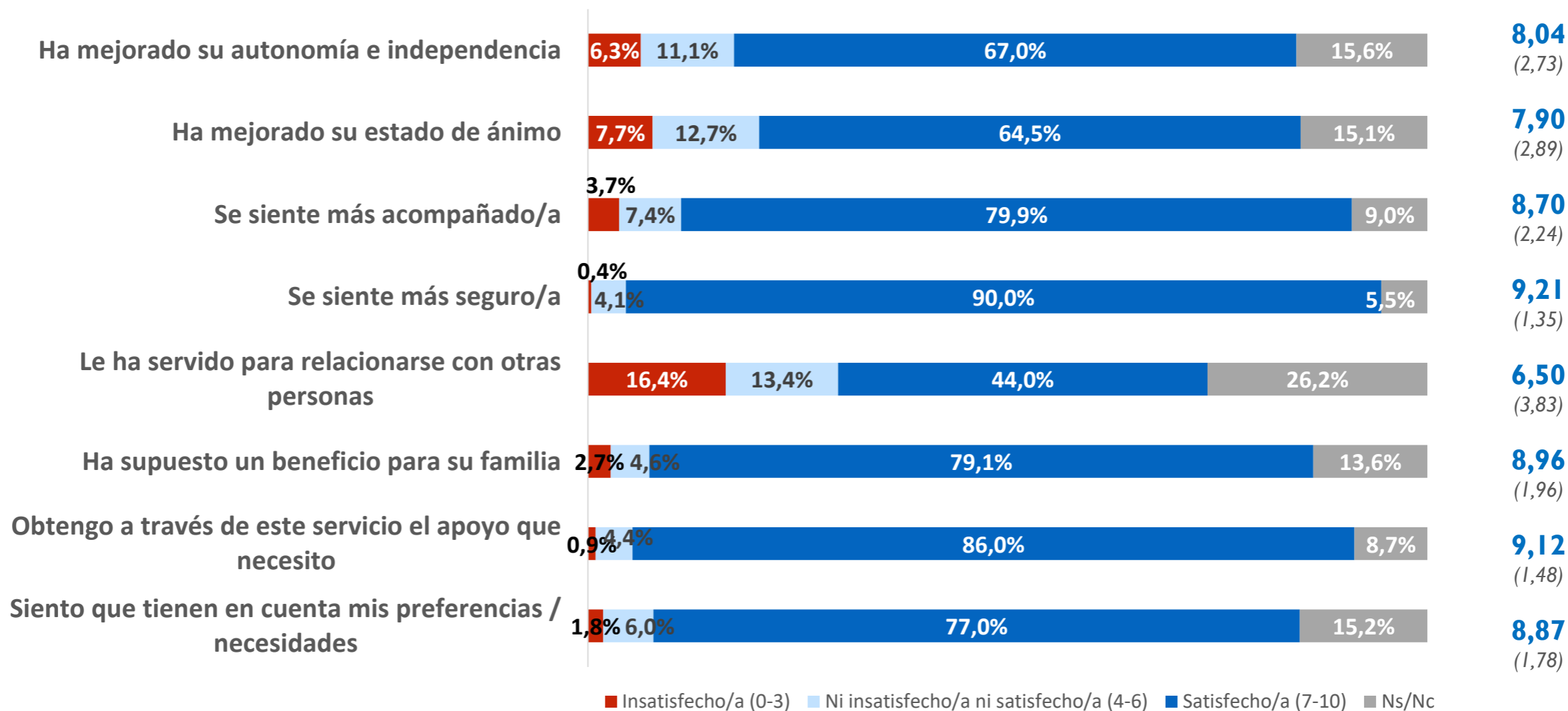




Influencia en personas usuarias(I).

P.17.1 a P.17.8- Grado de influencia de TA en la vida cotidiana de las personas usuarias.

Media
(Desv. Típica)



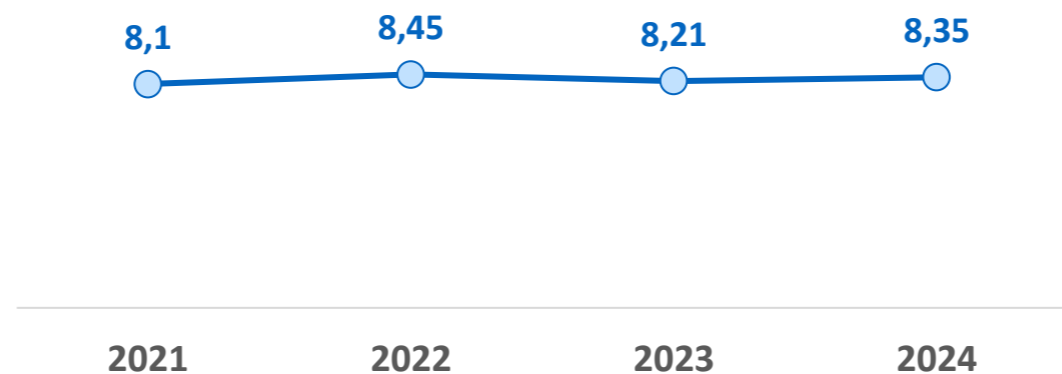
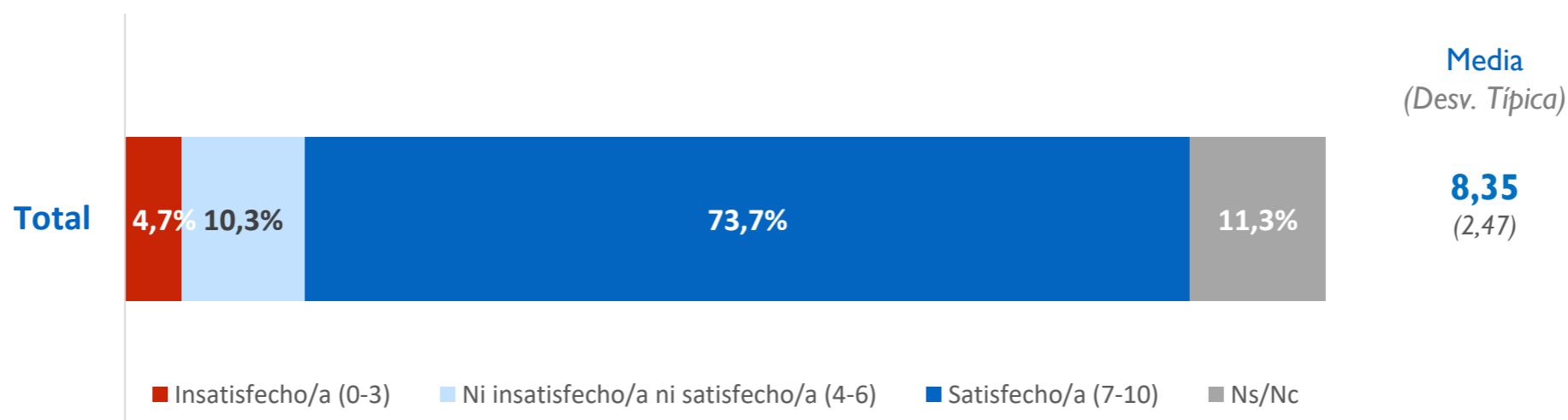
B: 678 usuarios/as





Influencia en personas usuarias (II).

P.17.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?





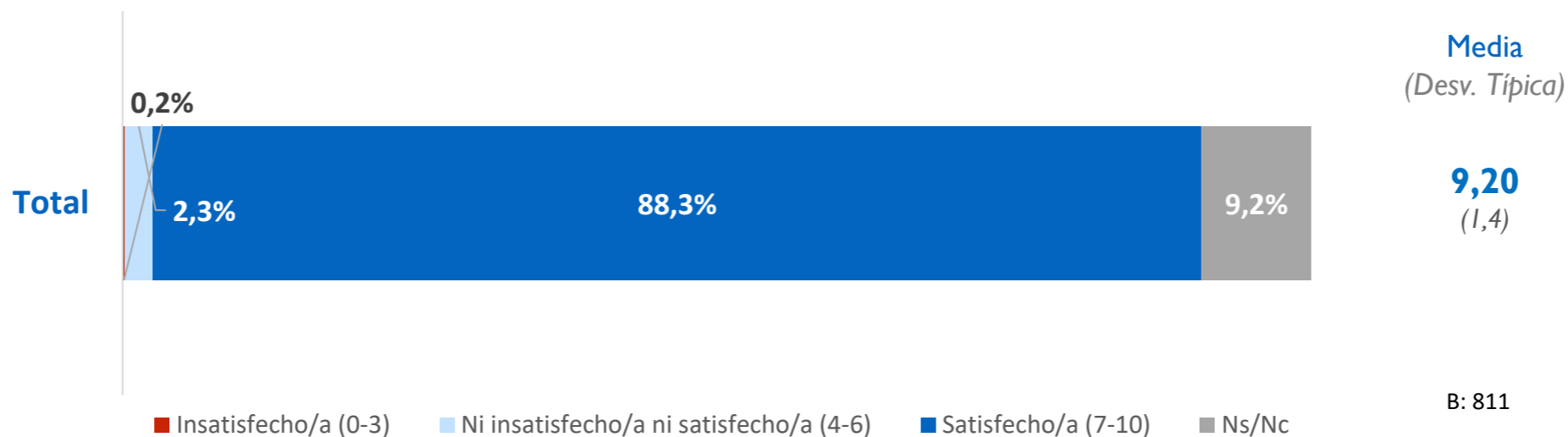
Organización y prestación.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta TA.

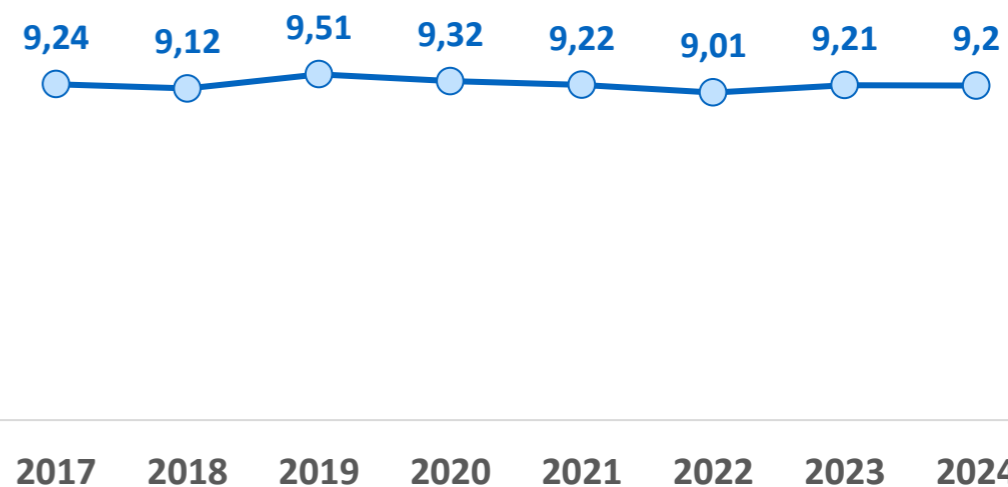


Información.

P.3- ¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?



	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Media	9,12	9,51	9,32	9,22	9,01	9,21	9,20
% de valoraciones 7-10	-	-	92%	89%	84%	90,9%	88,3%
Base	-	-	808	1.205	1.202	802	811



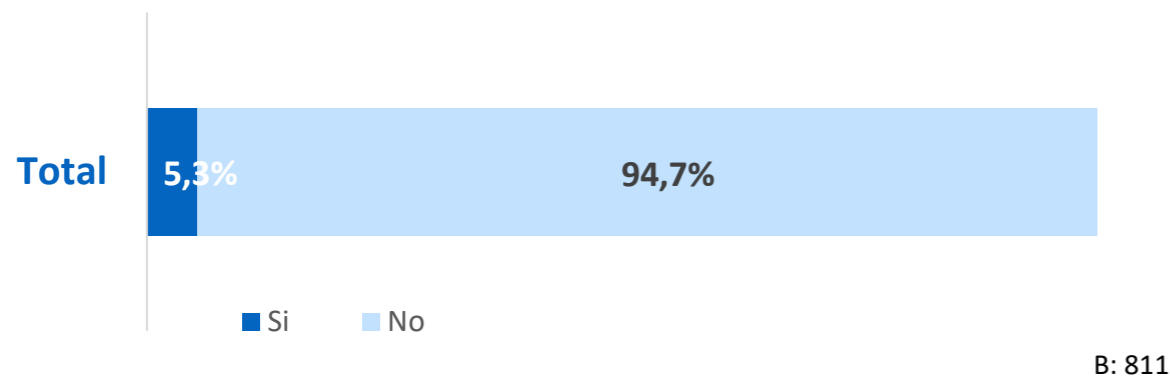
Aplicación informática.

P.3B- ¿Conoce la aplicación informática que ha puesto a su disposición TA?

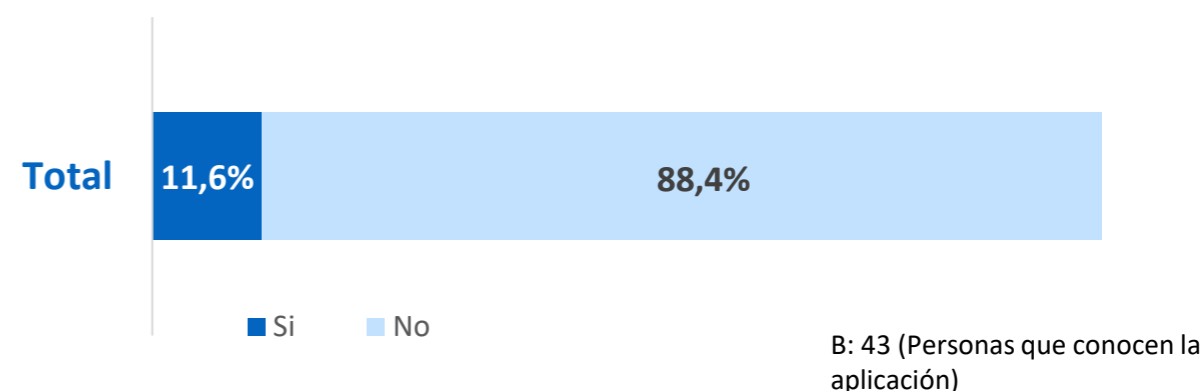
P.3C- ¿La ha utilizado alguna vez?

P.3D- Valore su satisfacción con dicha aplicación?

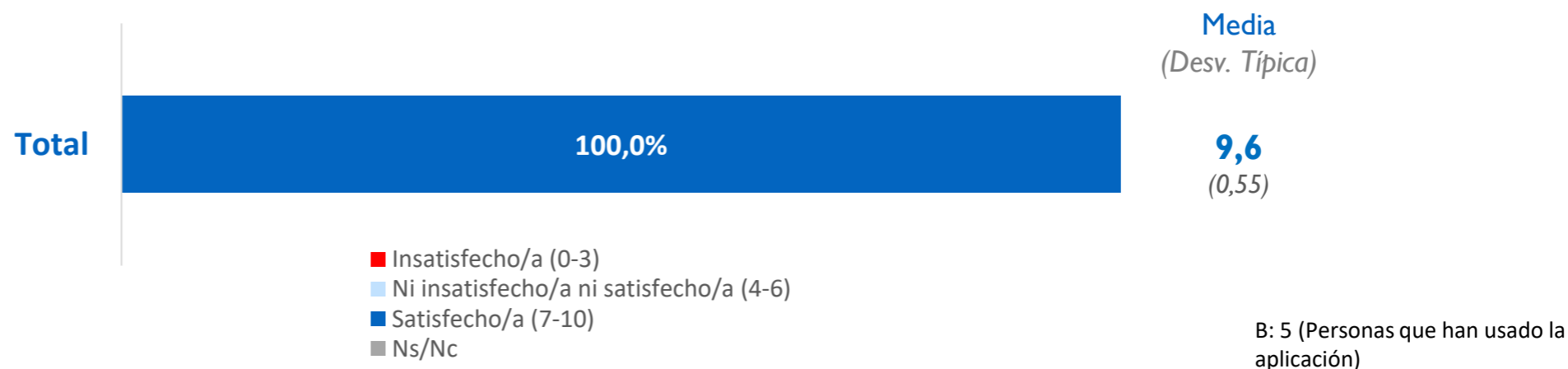
Conocimiento de la aplicación.



Uso de la aplicación.



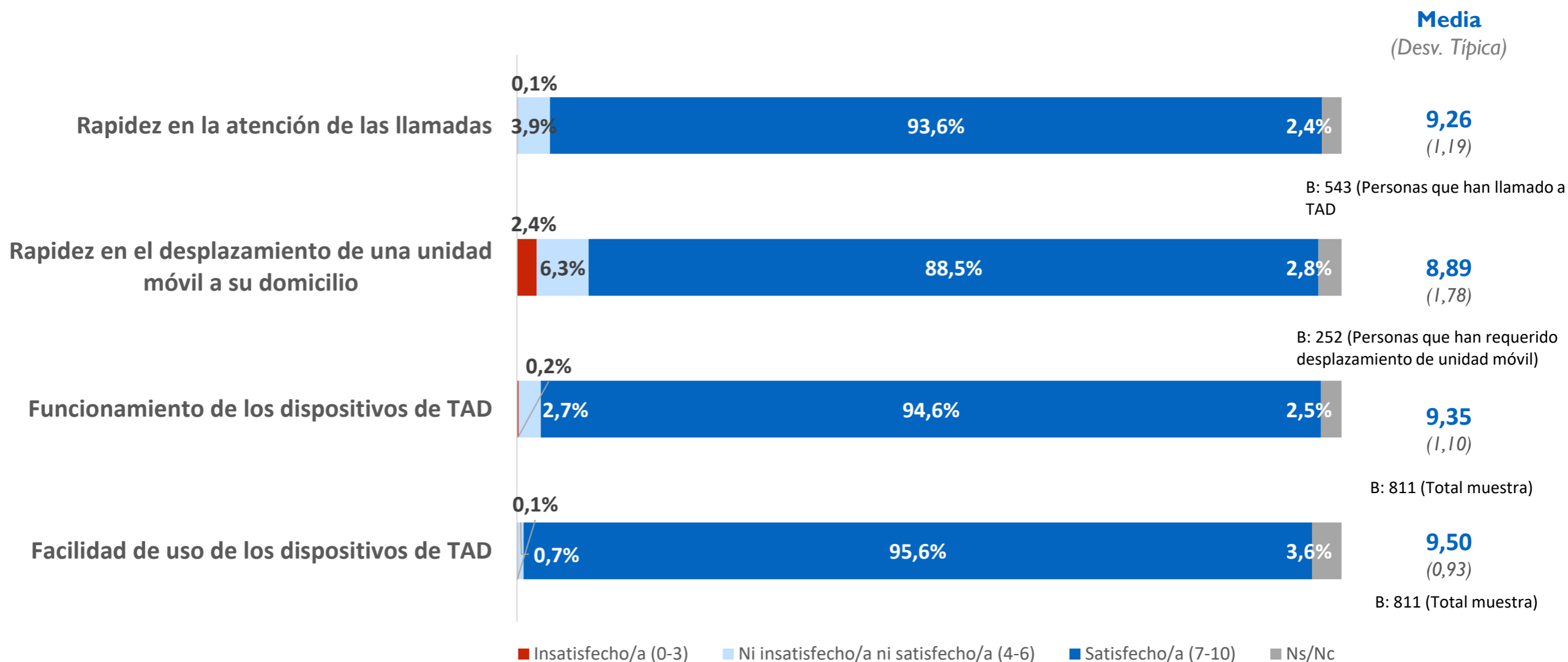
Valoración de la aplicación.





Prestación del servicio (I).

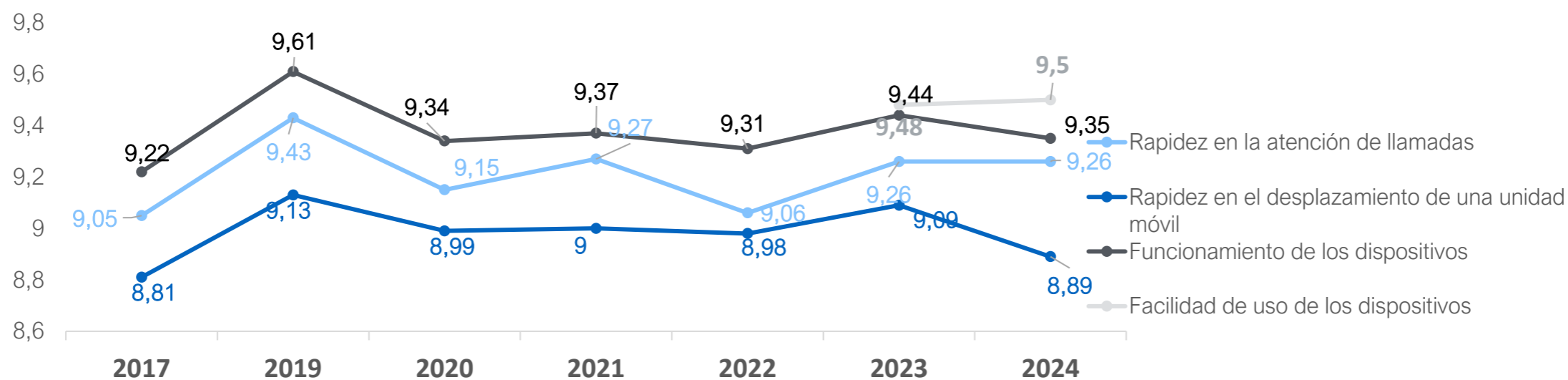
P.6, P.9.c y P.12 – Satisfacción con aspectos clave de la prestación del servicio.



Prestación del servicio (II).

P.6, P.9.b y P.12 - Evolución (valores medios).

	2017	2019	2020	2021	2022	2023	2024
6. Rapidez en la atención de llamadas	9,05	9,43	9,15	9,27	9,06	9,26	9,26
9.b. Rapidez en el desplazamiento de una unidad móvil a su domicilio	8,81	9,13	8,99	9,00	8,98	9,09	8,89
12.1 Funcionamiento de los dispositivos	9,22	9,61	9,34	9,37	9,31	9,44	9,35
12.2 Facilidad de uso de los dispositivos	-	-	-	-	-	9,48	9,5

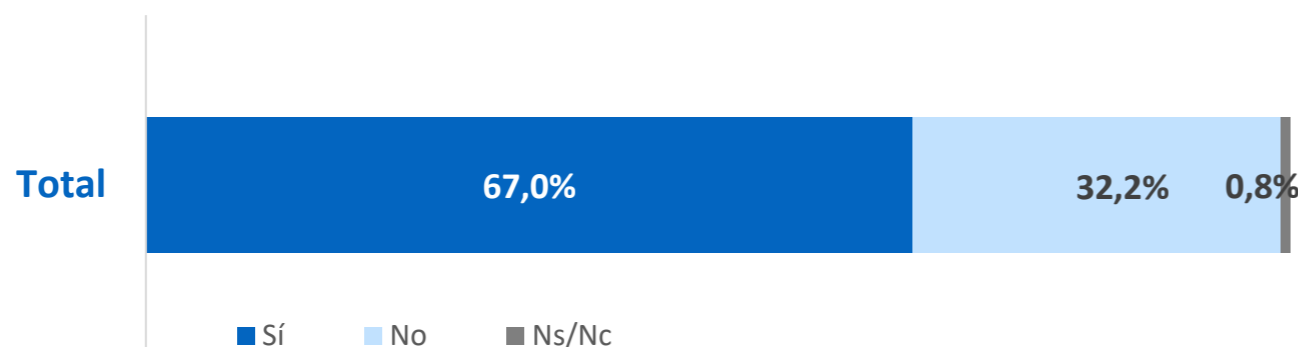




Uso del servicio de llamadas (I).

P.5 y P.7 – Uso del servicio de llamadas y motivo.

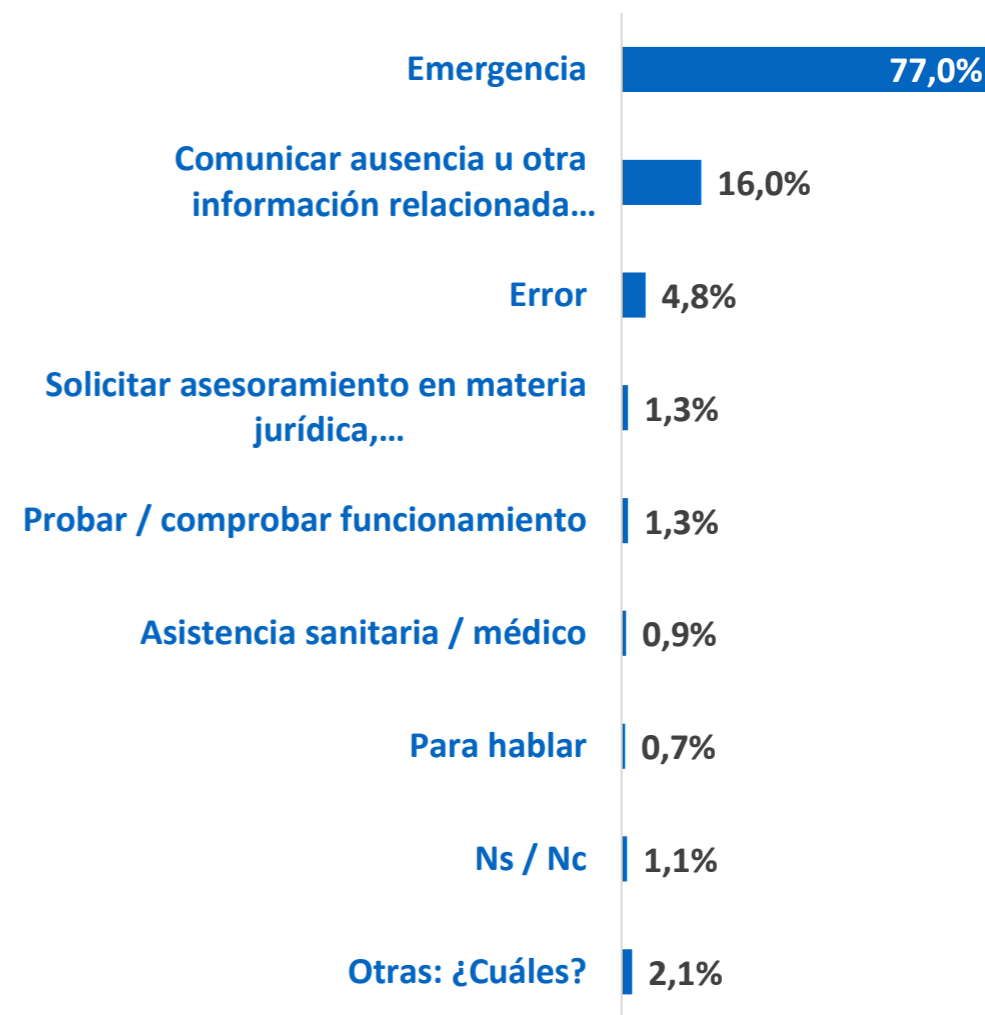
Uso del servicio de llamada.



B: 811

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% Uso del servicio	65,4%	65,9%	70,7%	62%	62,9%	61,7%	67,0%
% Llamada emergencia	-	-	70,1%	74,7%	77,9%	79,6%	77%

Motivo de la llamada.

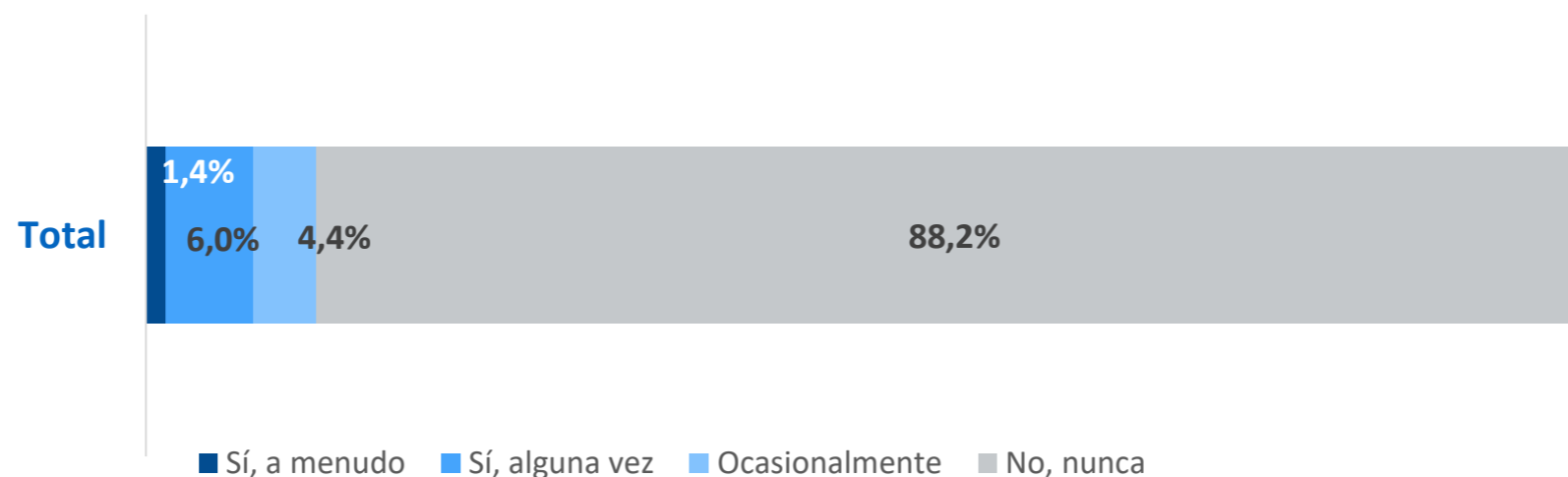


B: 543



Uso del servicio de llamadas (II).

P.11 – ¿Ha llamado alguna vez al Servicio de Teleasistencia para hablar o conversar?



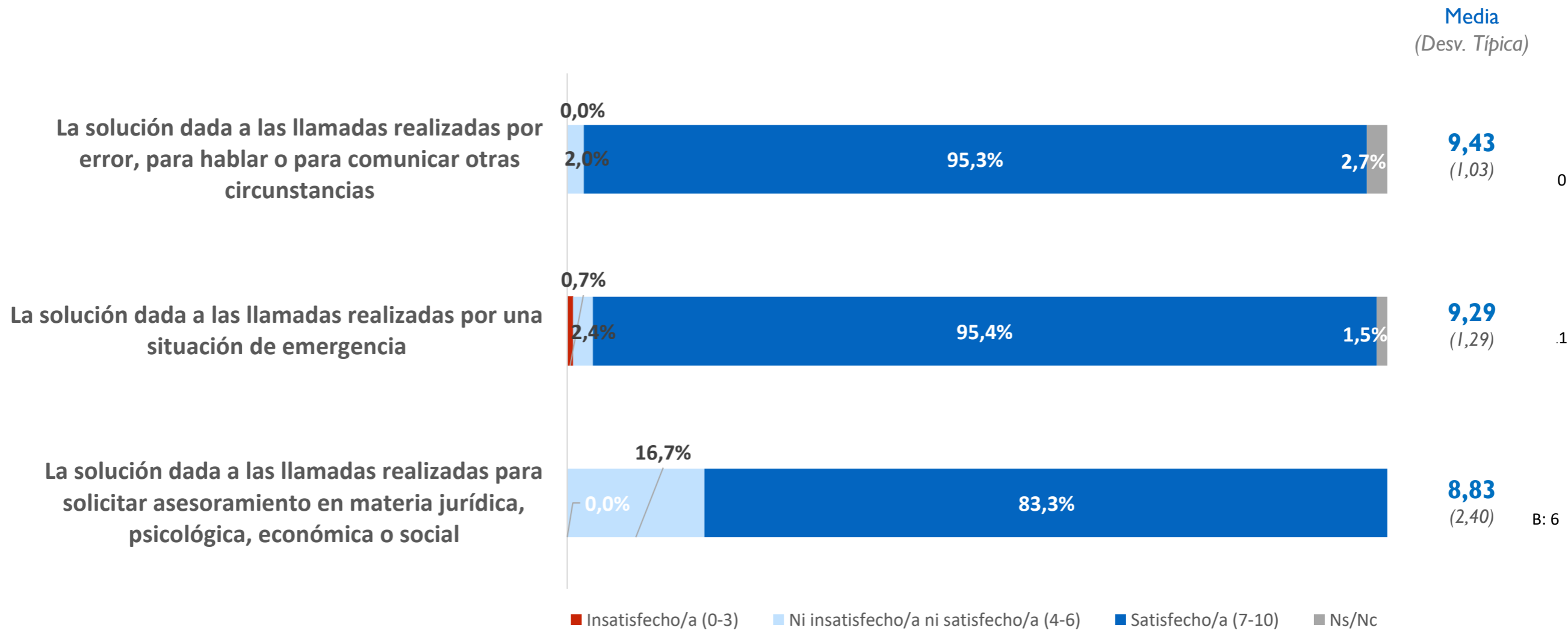
B: 811

	2021	2022	2023	2024
% Total "A menudo, alguna vez, ocasionalmente"	12,1%	8,9%	10,6%	11,8%
% "A menudo"	1,7%	0,8%	1,2%	1,4%
Base	1.205	1.202	802	811



Atención de llamadas (I).

P.8, P.9 y P.10 – Atención a las llamadas realizadas por las personas usuarias.

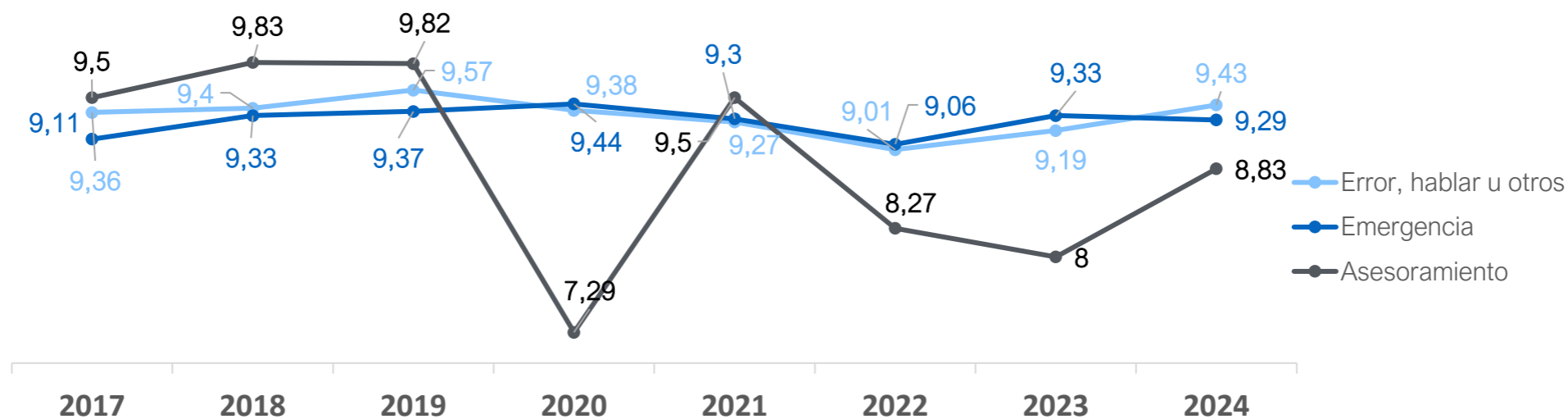




Atención de llamadas (II).

P.8, P.9 y P.10 – Evolución (valores medios).

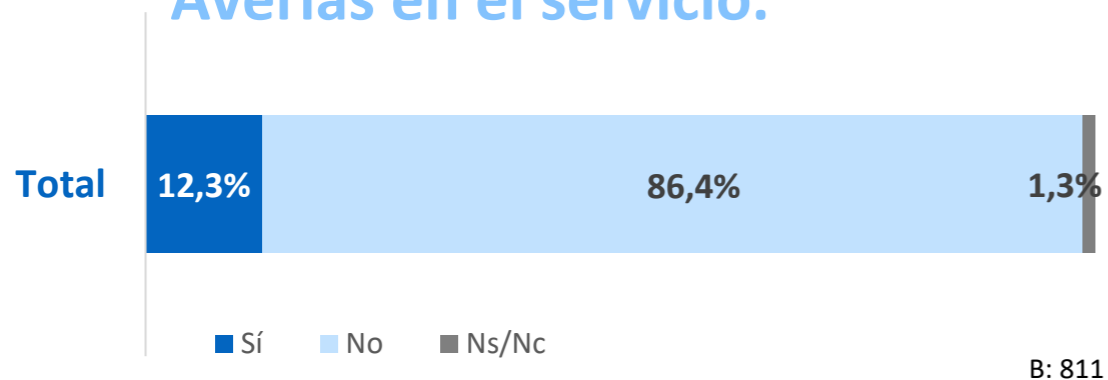
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
8. La solución dada a las llamadas realizadas por error, para hablar o para comunicar otras circunstancias.	9,36	9,40	9,57	9,38	9,27	9,01	9,19	9,43
9. La solución dada a las llamadas realizadas por una situación de emergencia.	9,11	9,33	9,37	9,44	9,30	9,06	9,33	9,29
10. La solución dada a las llamadas realizadas para solicitar asesoramiento en materia jurídica, psicológica, económica o social.	9,50	9,83	9,82	7,29	9,50	8,27	8,00	8,83



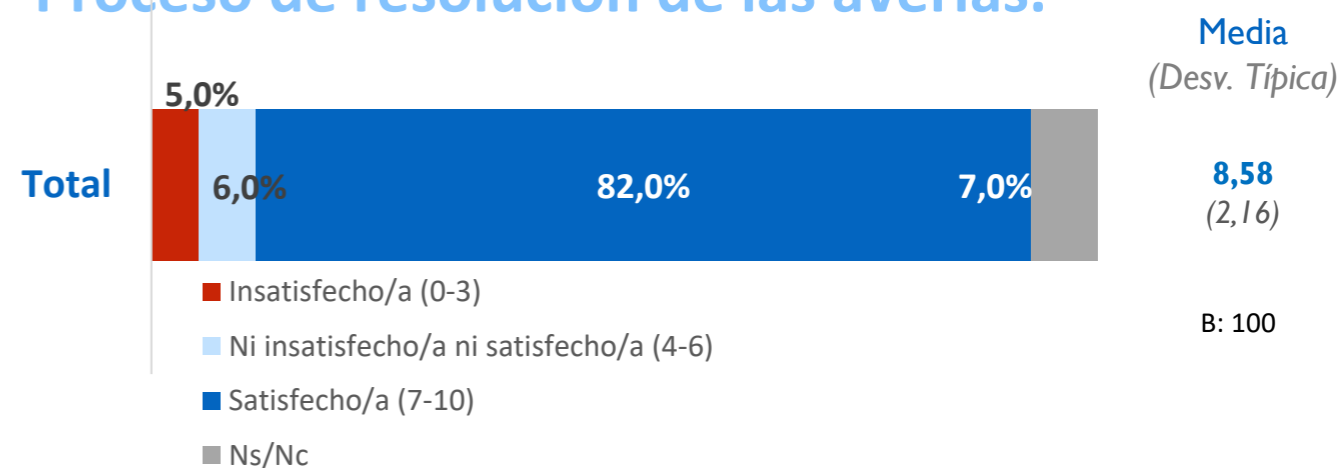
Atención de averías.

P.13 y P.13.b.- Incidencia de averías y resolución.

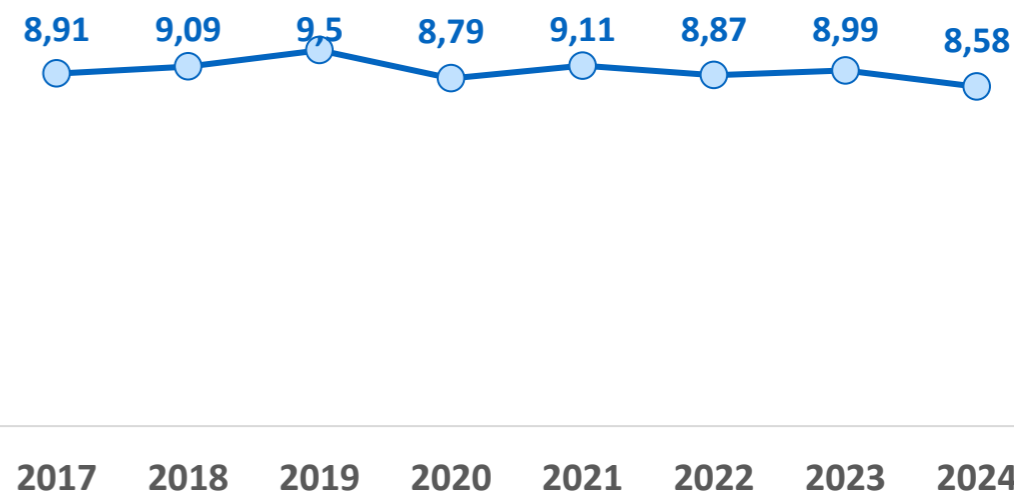
Averías en el servicio.



Proceso de resolución de las averías.



	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% Averías	13,1%	12,2%	12,0%	15,2%	13,1%	12,6%	12,3%
Media	9,09	9,50	8,79	9,11	8,87	8,99	8,58
Base	-	-	97	183	157	101	100





Equipo de profesionales.

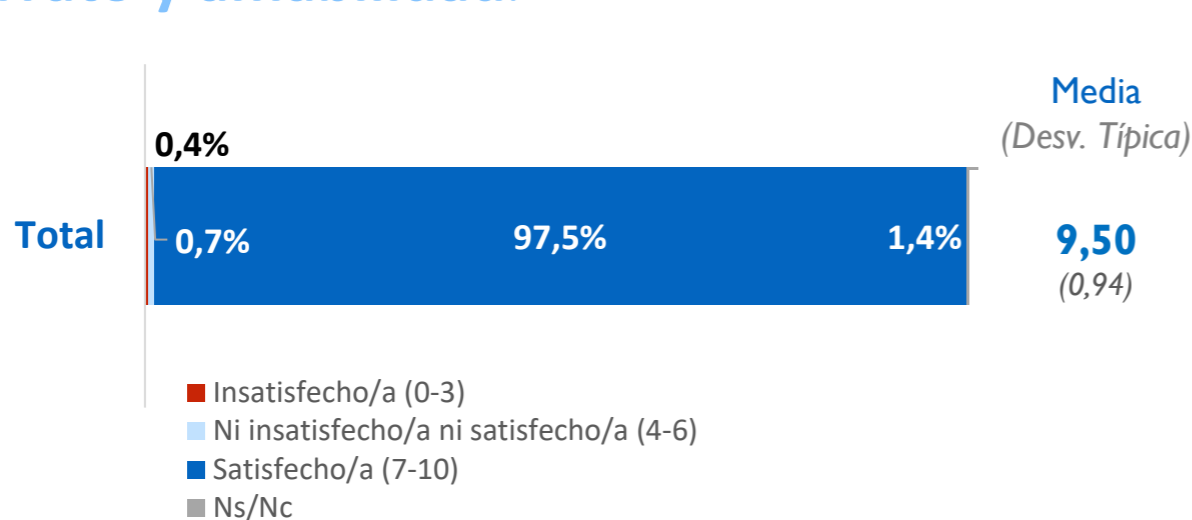
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.



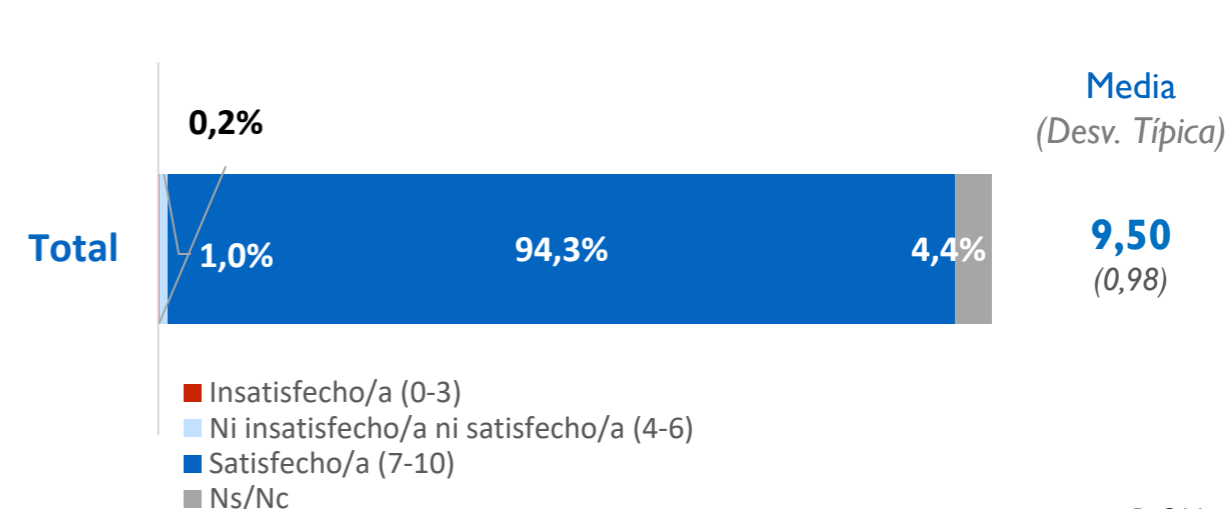
Profesionales.

P.4- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los/as profesionales que intervienen en la prestación de TA.

Trato y amabilidad.

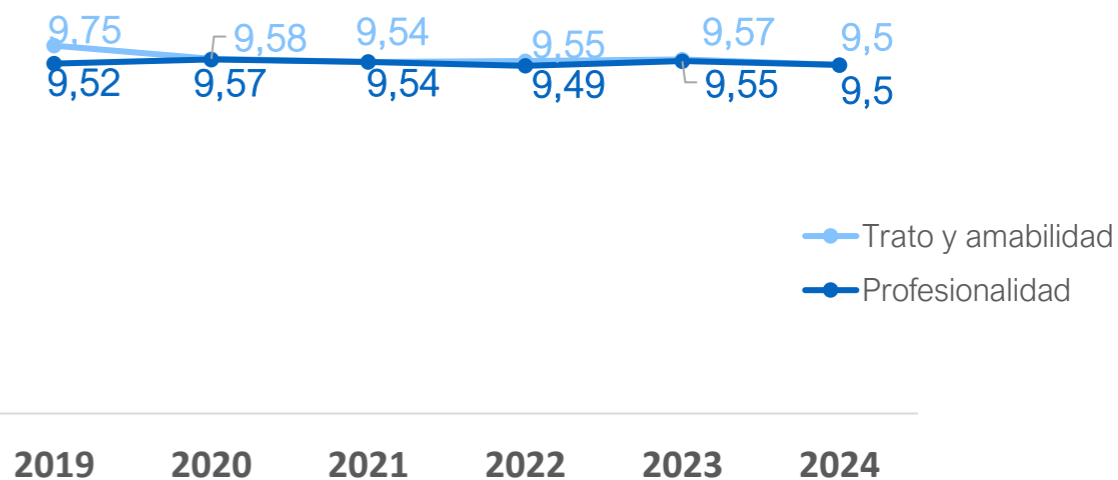


Profesionalidad.



B: 811

	2020	2021	2022	2023	2024
Trato y amabilidad: media	9,58	9,54	9,55	9,57	9,50
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	97,2%	96,9%	98%	95,8%	97,5%
Profesionalidad: Media	9,57	9,54	9,49	9,55	9,50
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	93,8%	94,9%	95,5%	92,3%	94,3%
Base	808	1.205	1.202	802	811





Relación calidad - precio.

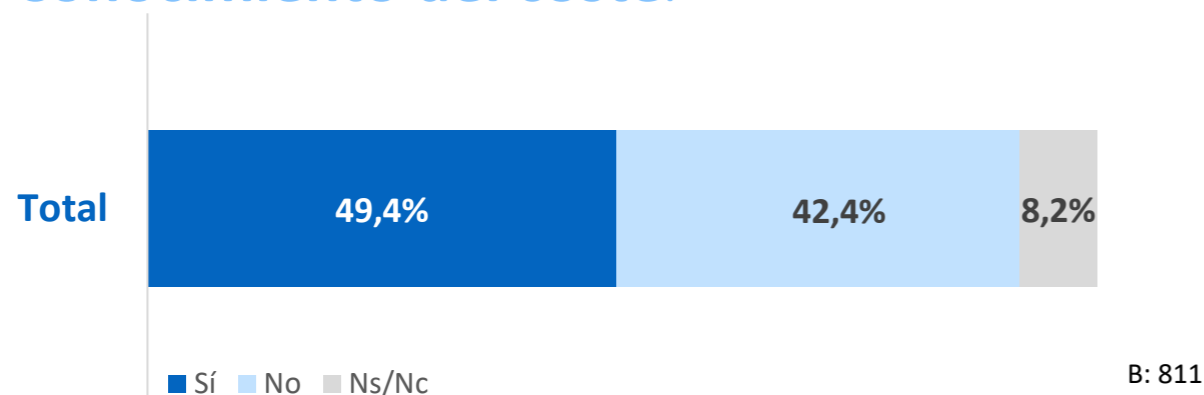
Conocimiento y percepción del coste del servicio.



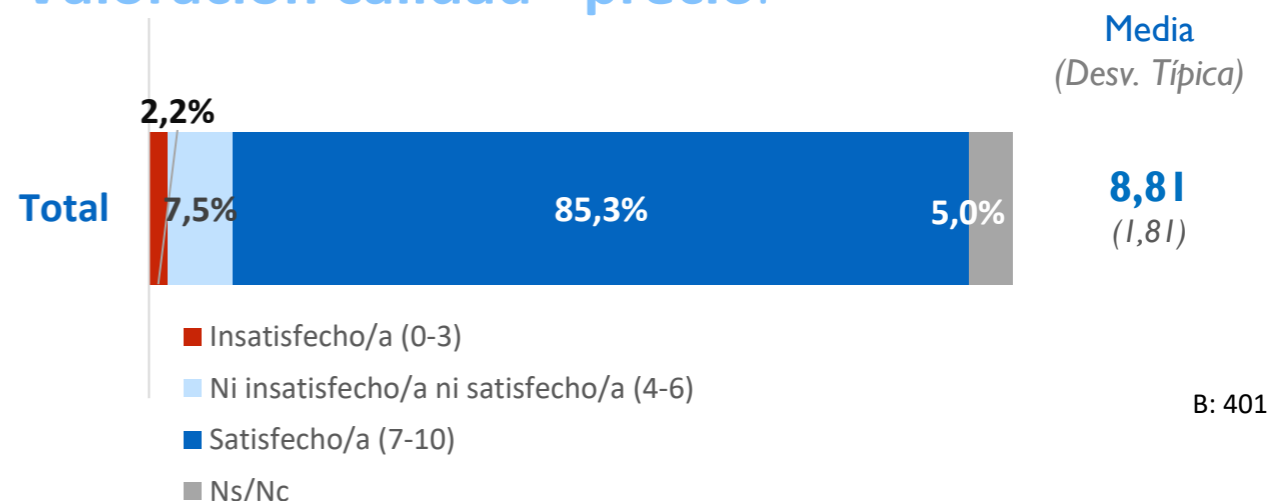
Relación calidad – precio.

P.14- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Teleasistencia?
P.15- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

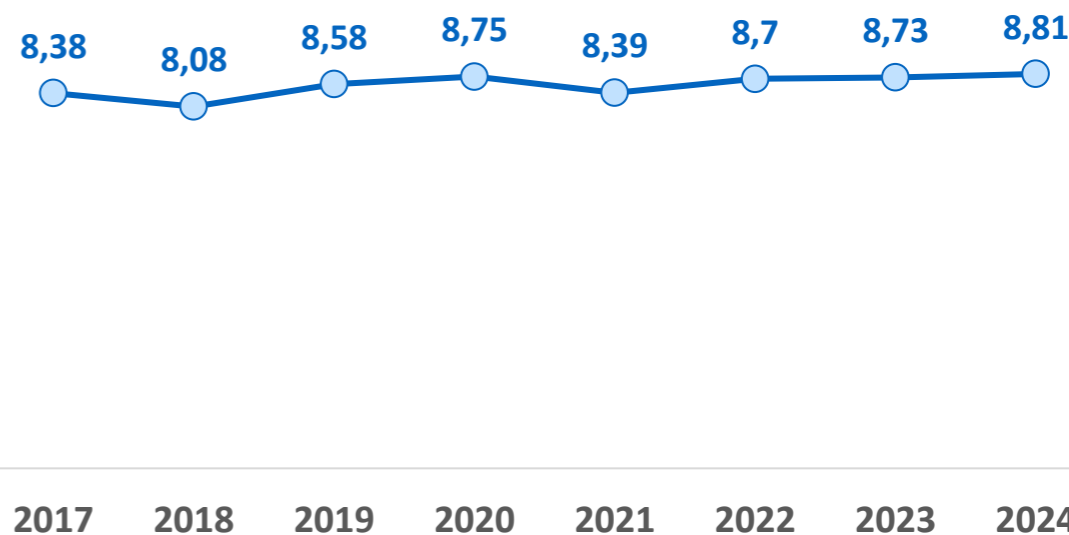
Conocimiento del coste.



Valoración calidad - precio.



	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% de personas que conocen el coste	-	-	50,9%	46,4%	50,5%	42,1%	49,4%
Media	8,08	8,58	8,75	8,39	8,70	8,73	8,81
% de valoraciones 7-10	-	-	77,9%	78,9%	84,5%	81,7%	85,3%





Actividades.

Actividades organizadas por el servicio de TA.



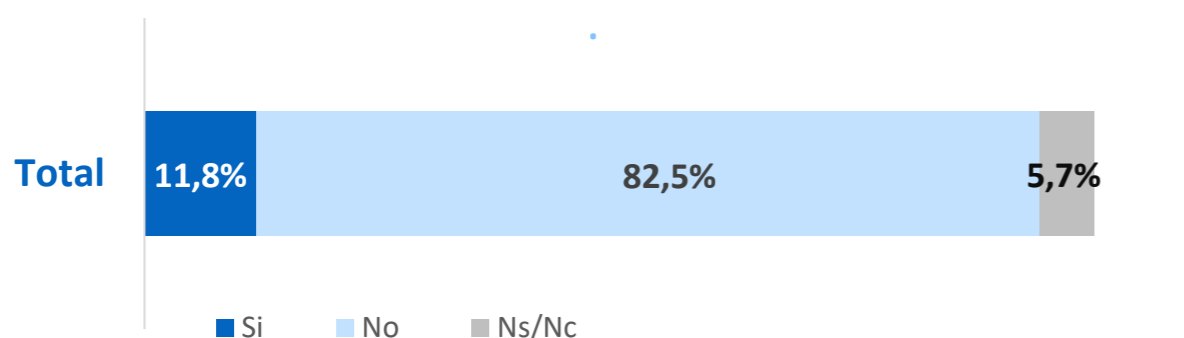
Actividades (I).

P.16- ¿Le han ofrecido alguna vez participar en alguna actividad organizada por TA?

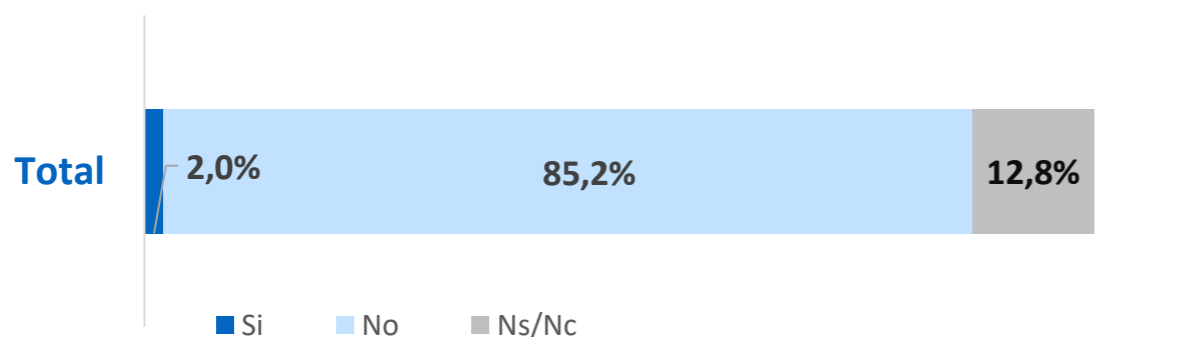
P.16.B- ¿Ha participado en alguna de estas actividades?

P.16.D- Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades realizadas.

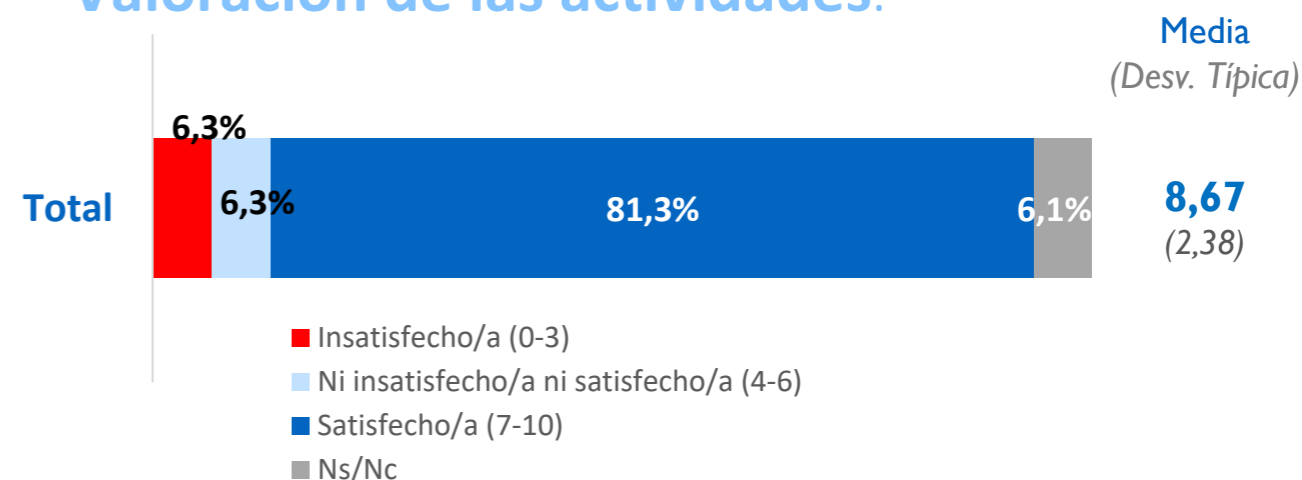
Propuesta de participación en actividades



Participación en las actividades.



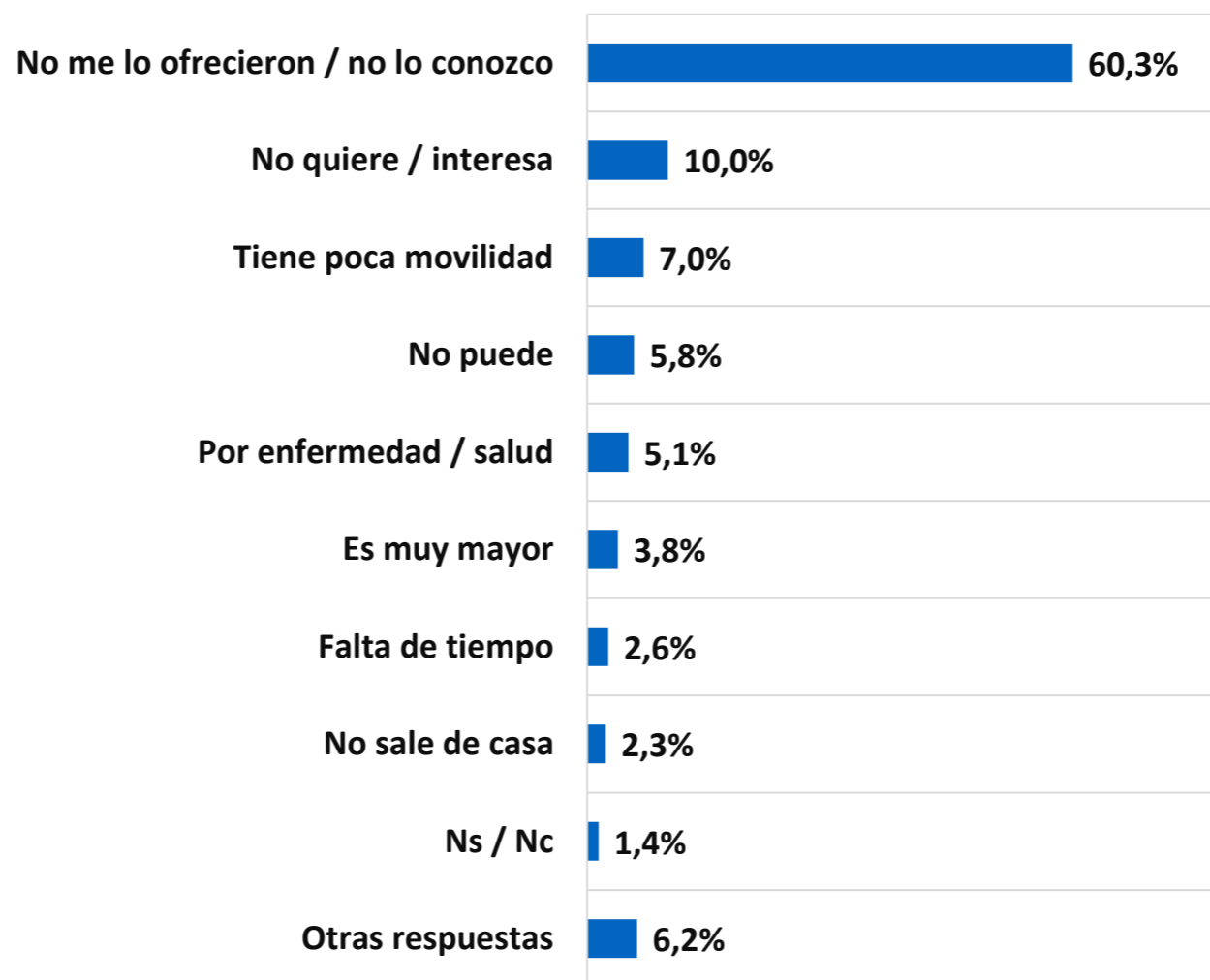
Valoración de las actividades.





Actividades (II).

P.16.C - ¿Por qué motivos no ha participado en las actividades?.



Total B: 690





Valoración global del servicio.

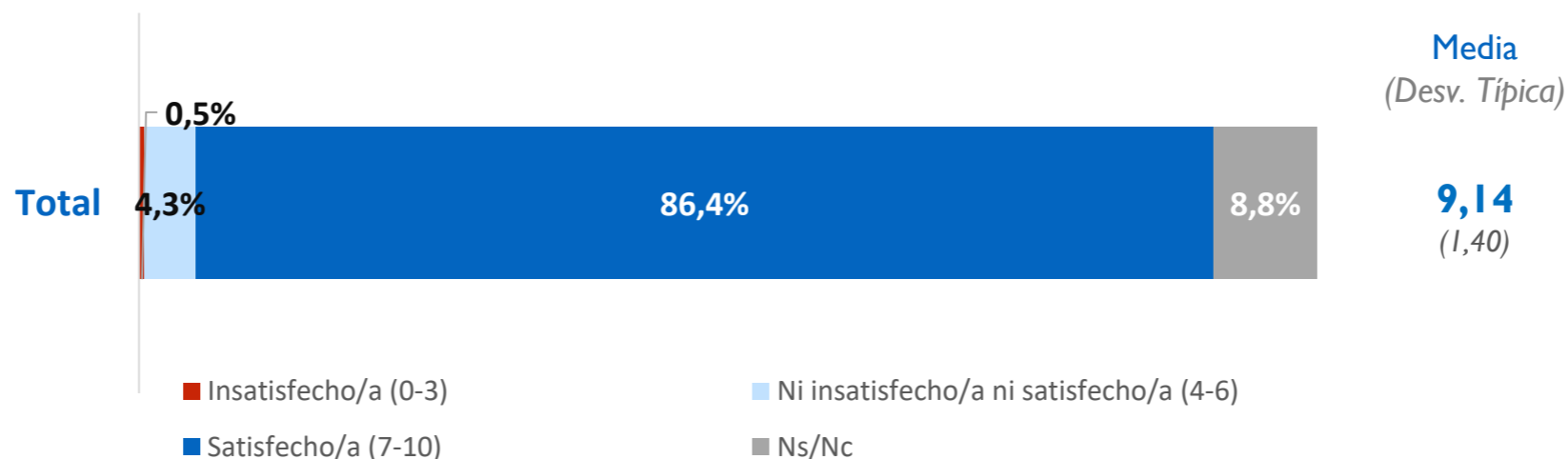
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.



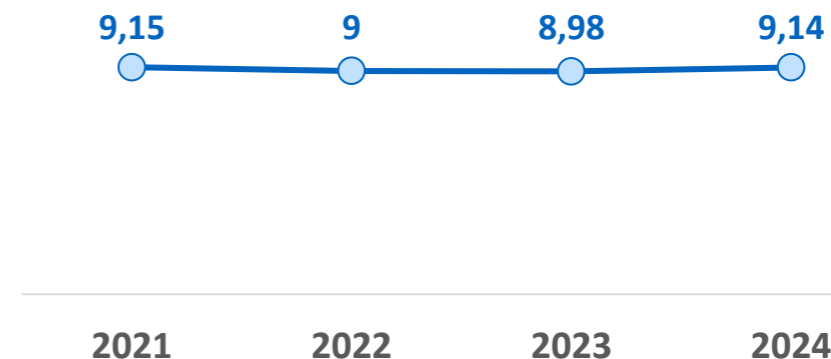


Expectativas.

P.19.b- Respecto a lo que usted esperaba de TA, valore la cobertura de expectativas.



	2021	2022	2023	2024
Media	9,15	9,0	8,98	9,14
% de valoraciones 7-10	88,1%	86%	82,7%	86,4
Base	1.205	1.202	802	811



B: 811



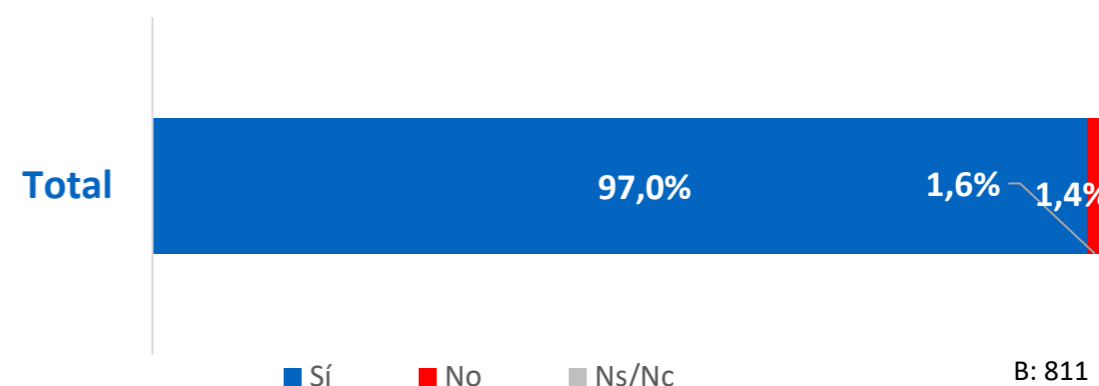
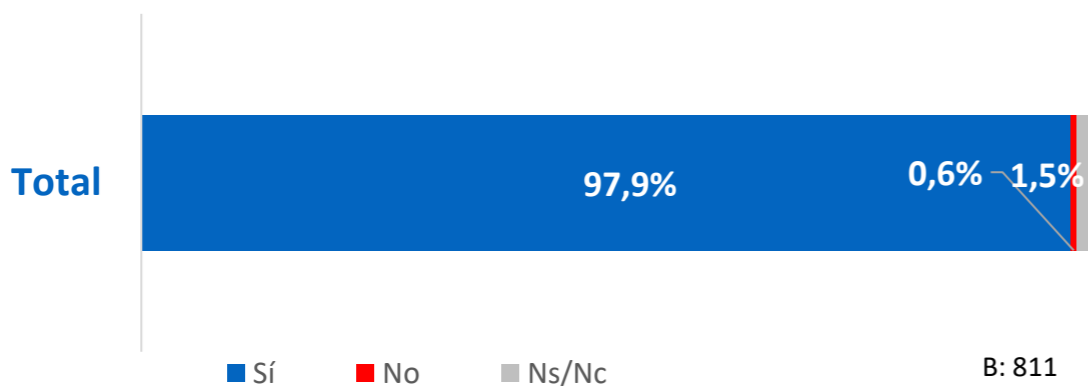


Lealtad.

P.20- ¿Volvería a solicitar el servicio?
P.21- ¿Recomendaría usted este servicio?

Volvería a solicitar el servicio.

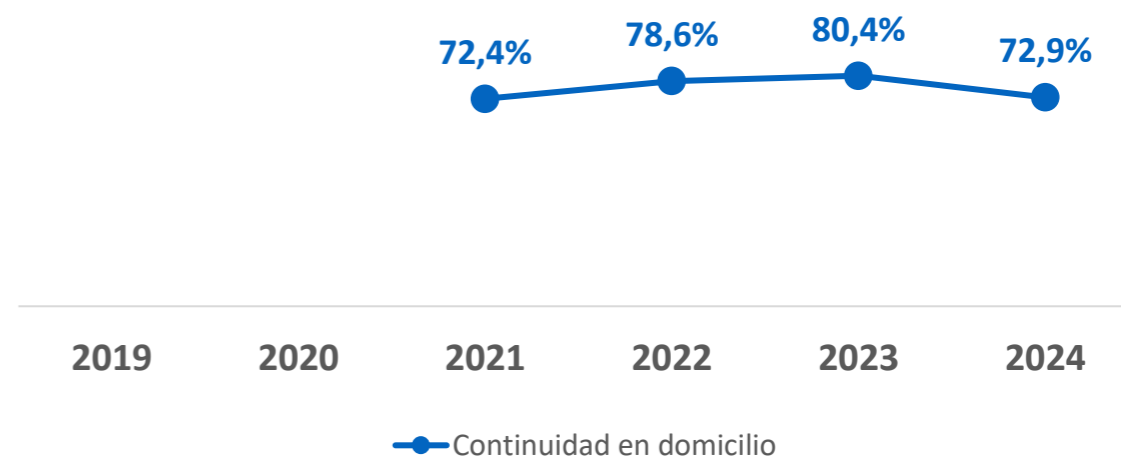
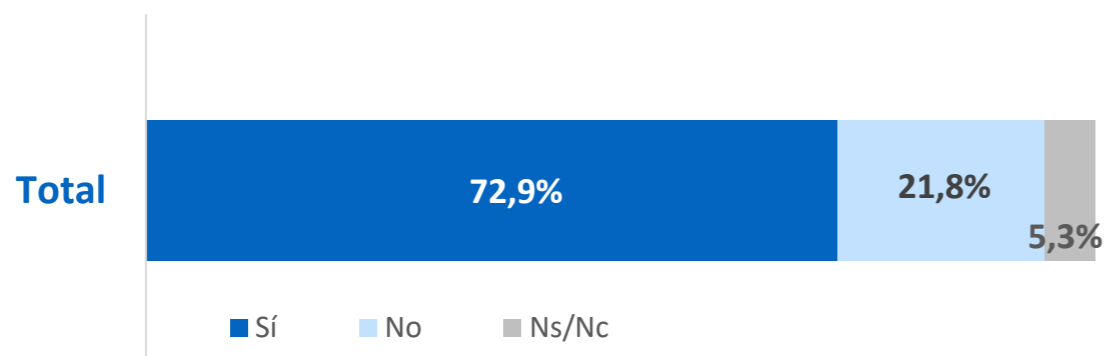
Recomendación a otras personas.





Continuidad en domicilio.

P.18- ¿Cree usted que el apoyo de TA le ha permitido seguir viviendo en su domicilio?

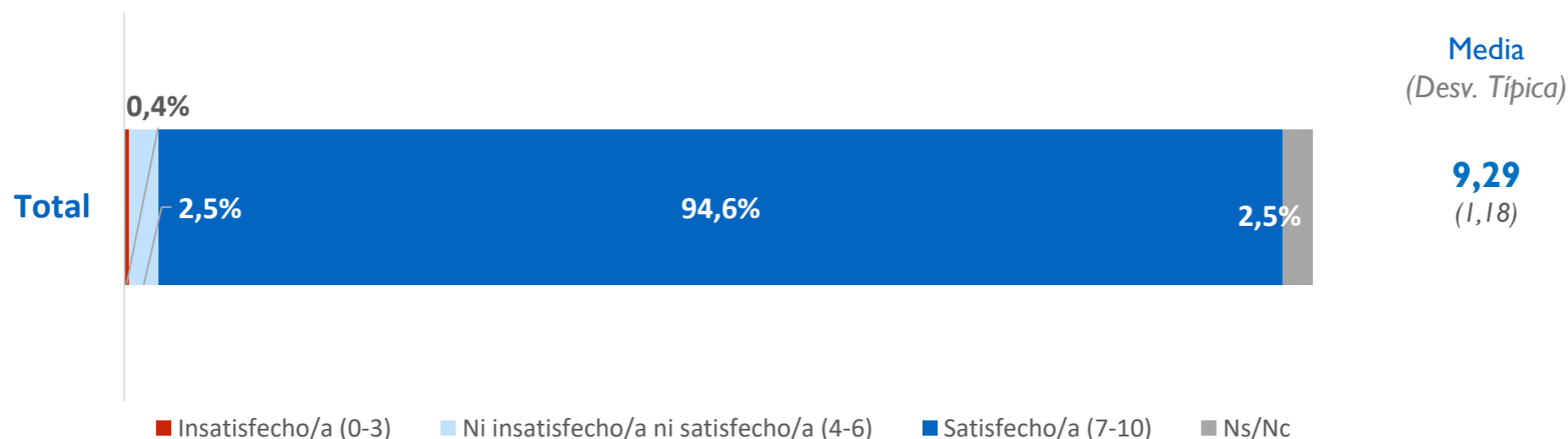


B: 678 (Usuarios/as)



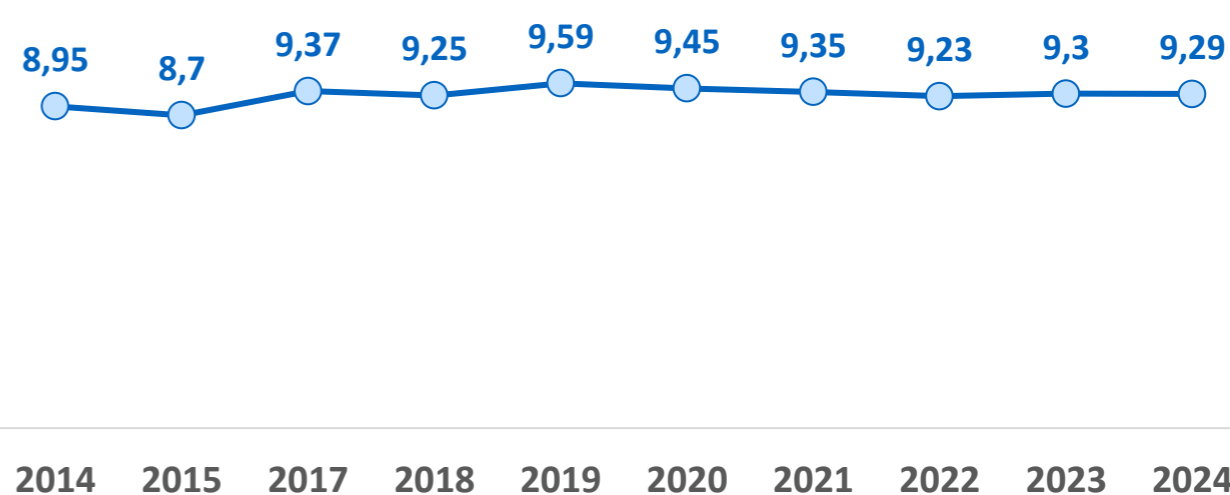
Valoración global.

P.19- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en TA, ¿cuál es su grado de satisfacción general?



B: 811

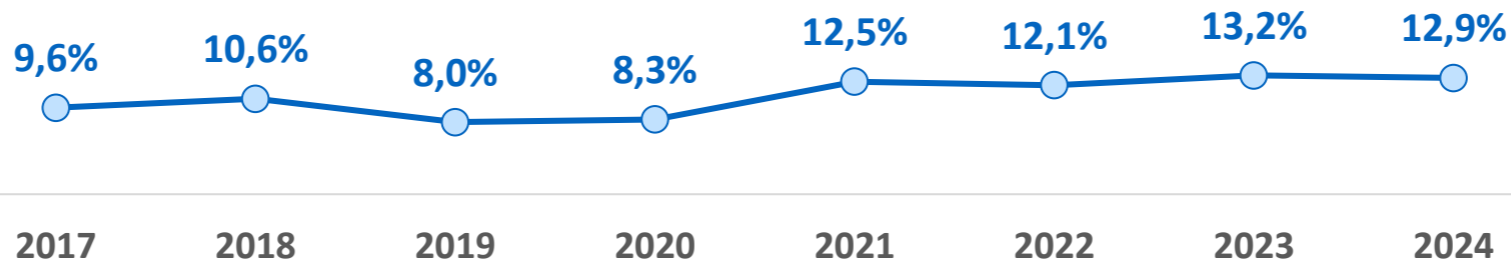
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Media	9,25	9,59	9,45	9,35	9,23	9,3	9,29
% valoraciones 7-10	-	-	95,7%	94,4%	94,8%	92,9%	94,6%
Base	-	-	808	1.205	1.202	802	811





Sugerencias (I).

P.22- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% de "Sí"	9,6%	10,6%	8,0%	8,3%	12,5%	12,1%	13,2%	12,9%
Base	-	-	-	808	1.205	1.202	802	811

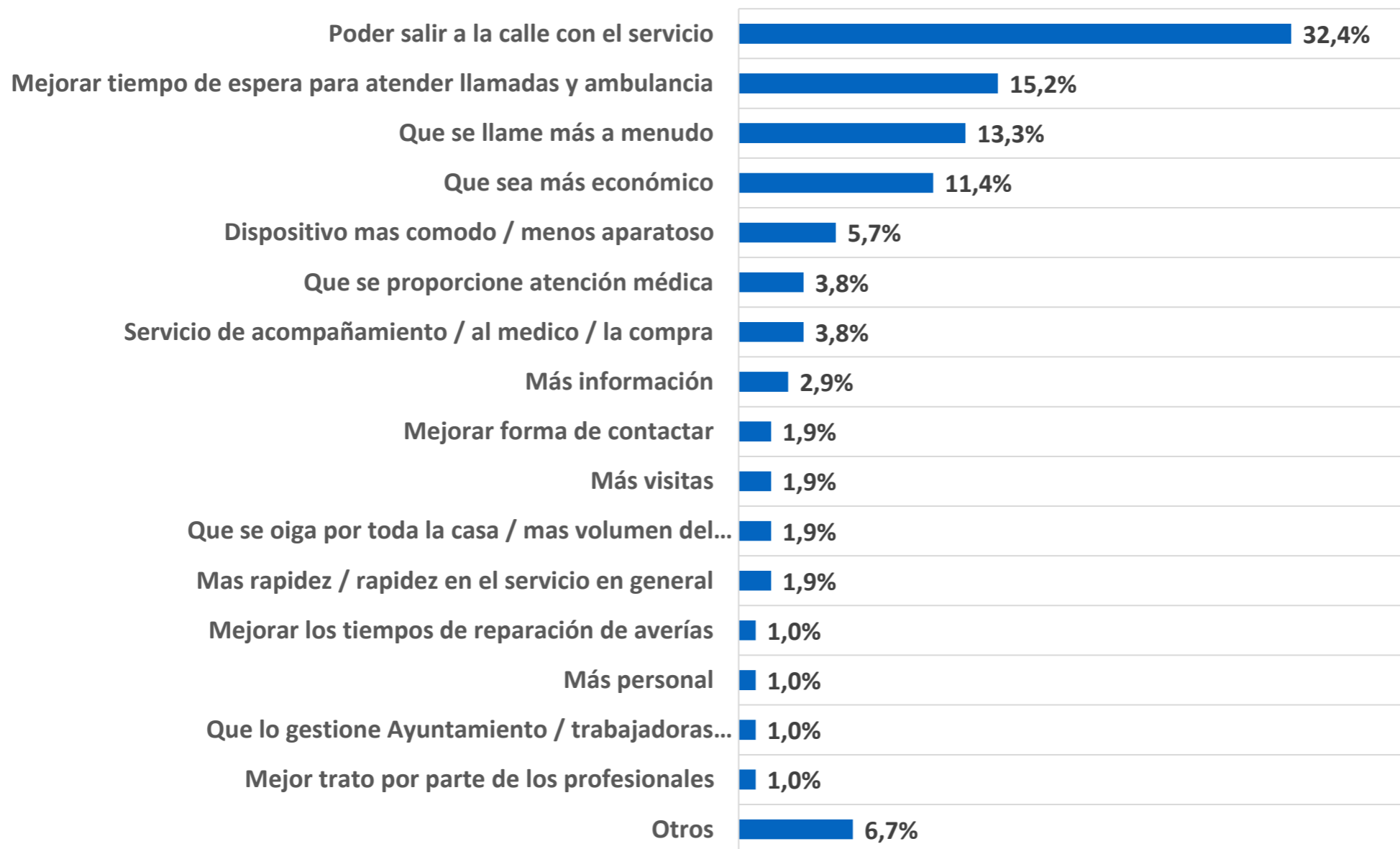
B: 811





Sugerencias (II).

P.22.b- Especifique su sugerencia de mejora.



B: 105





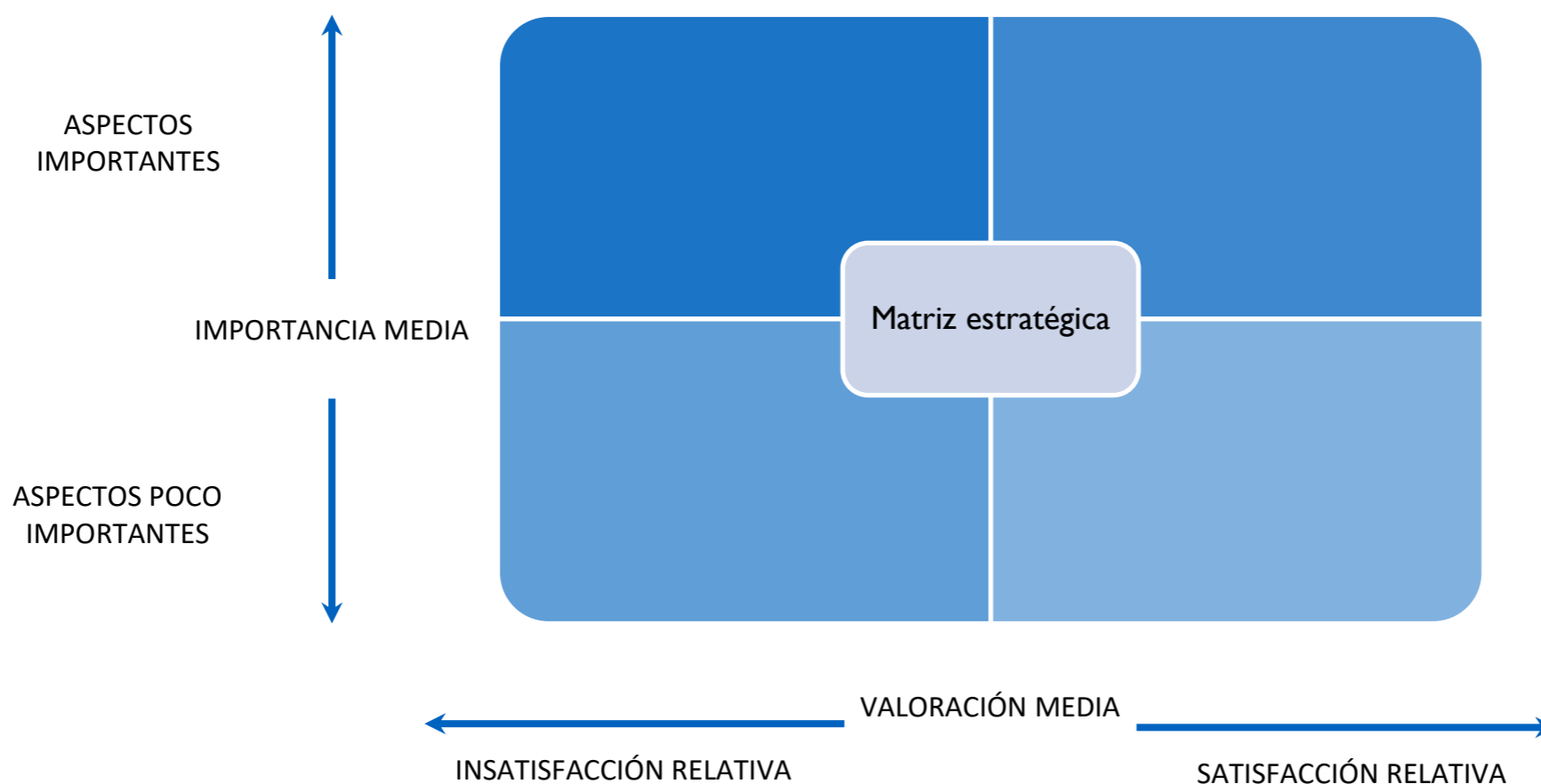
Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



Matriz de actuación (I).

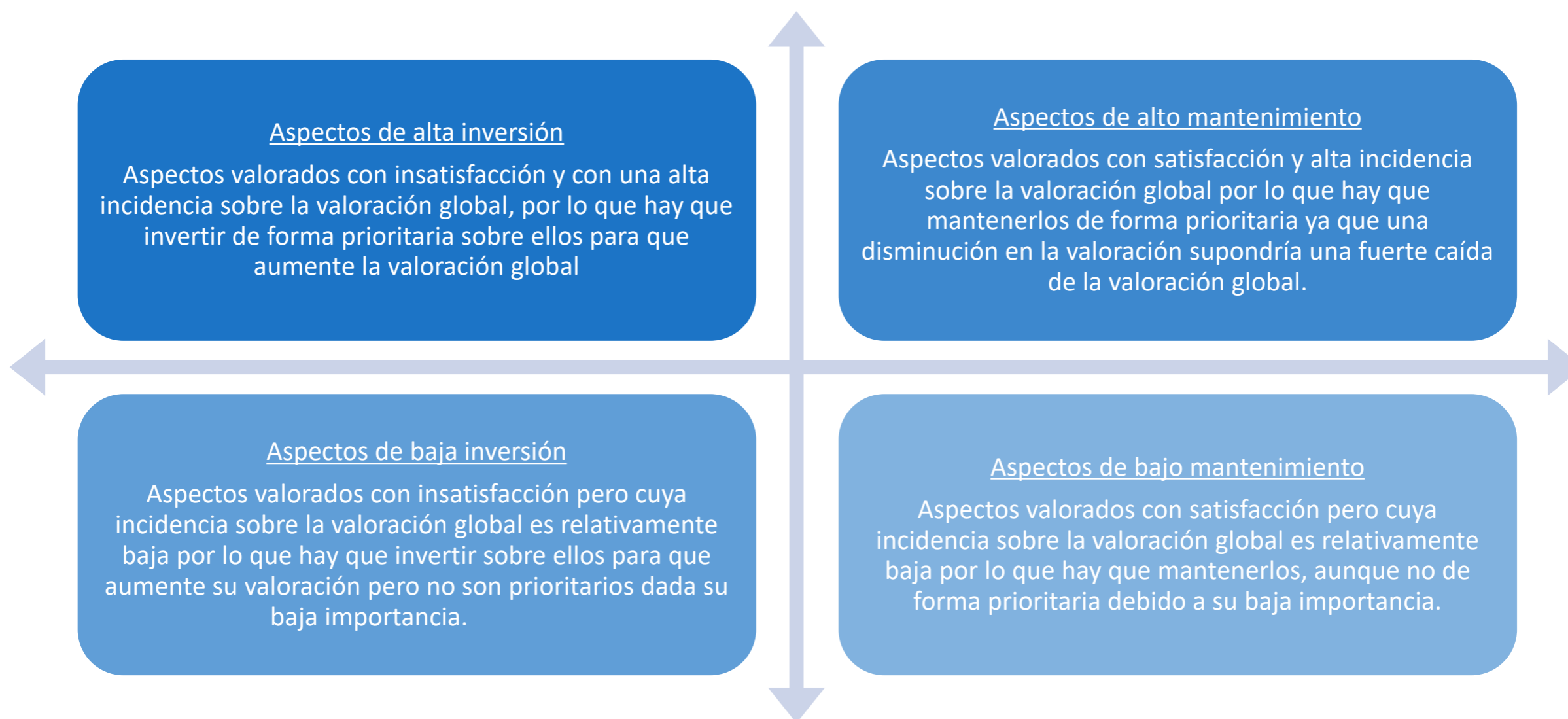
- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades de actuación.
- La importancia se obtiene a partir de análisis de regresión lineal, obteniendo los coeficientes “beta estandarizados” que indican la importancia relativa que tienen cada una de las variables independientes sobre la dependiente: satisfacción global del servicio
- La valoración corresponde a la satisfacción respecto a cada una de las variables, de acuerdo a la respuesta obtenida en el cuestionario en una escala de 0 a 10.





Matriz de actuación (II).

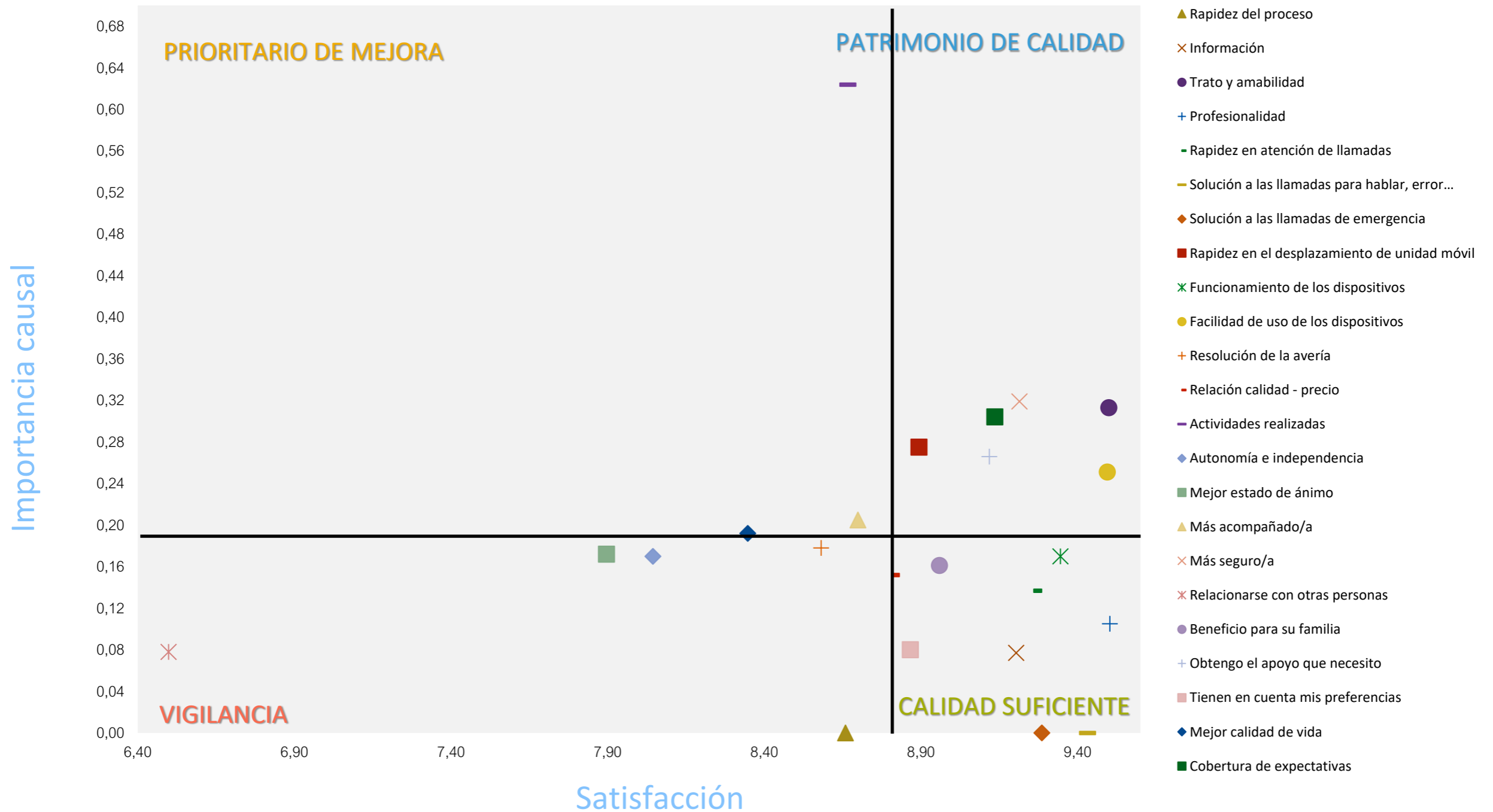
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





Matriz de actuación (III).

Resultados 2023:





Matriz de lealtad.

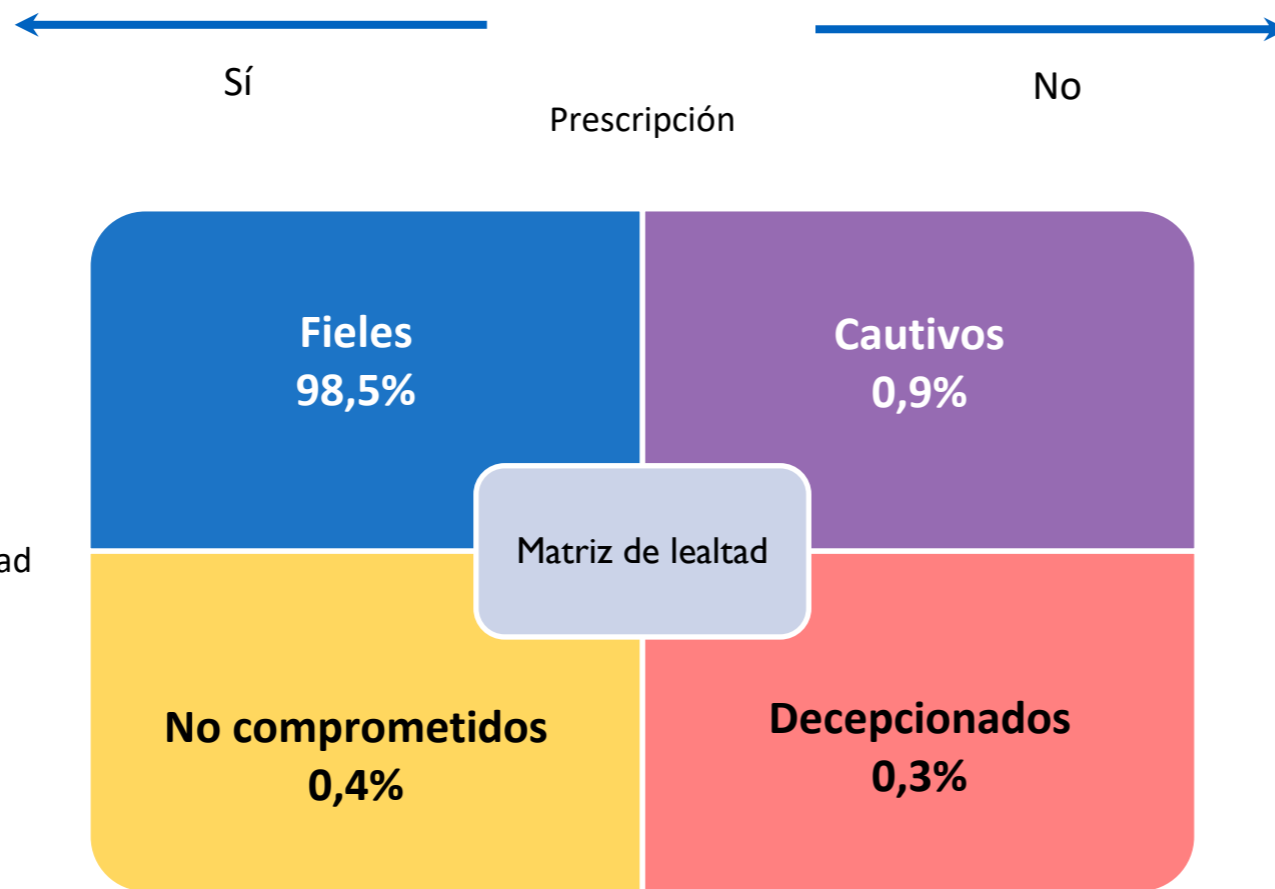
Matriz de lealtad.





Matriz.

¿Recomendaría este servicio a otras personas?



Fieles: recomendarían y volverían a solicitar el servicio.

Cautivos: Volverían a solicitar el servicio, pero no se lo recomendarían a otras personas.

No comprometidos: No volverían a solicitar el servicio, pero lo recomendarían a otras personas.

Decepcionados: No volverían a solicitar el servicio y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

B: 794 (Excluidos Ns/Nc)





Datos de clasificación.

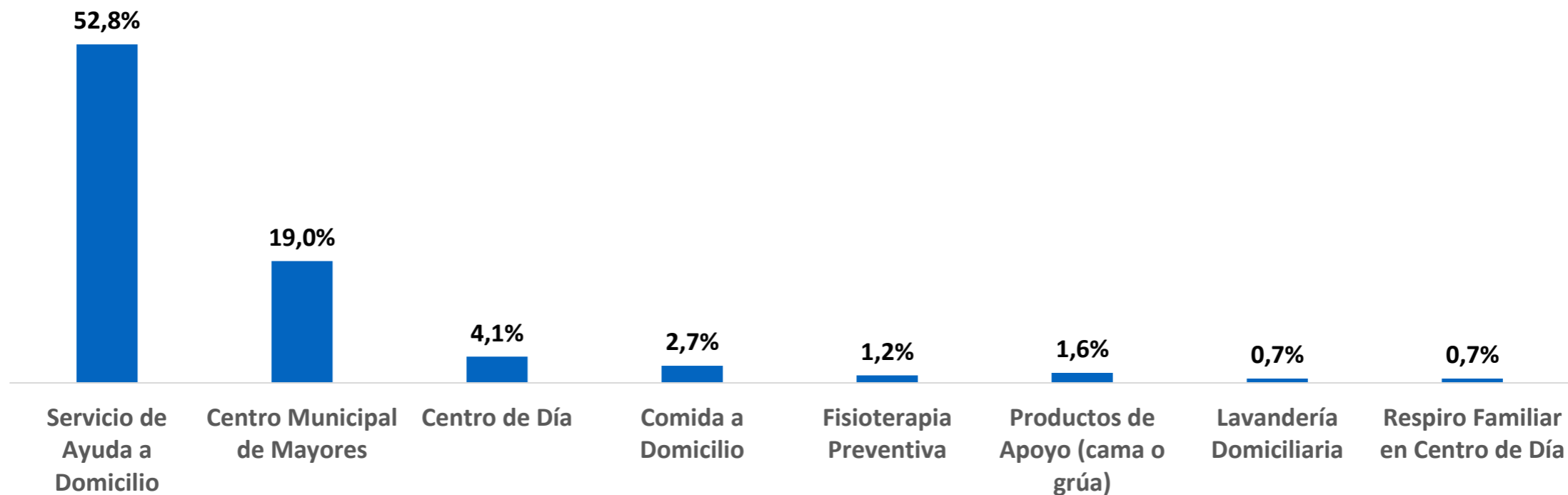
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.





Uso de prestaciones.

P.23- Además del Servicio de Teleasistencia, ¿qué otras prestaciones utilizan en la actualidad?



B: 811

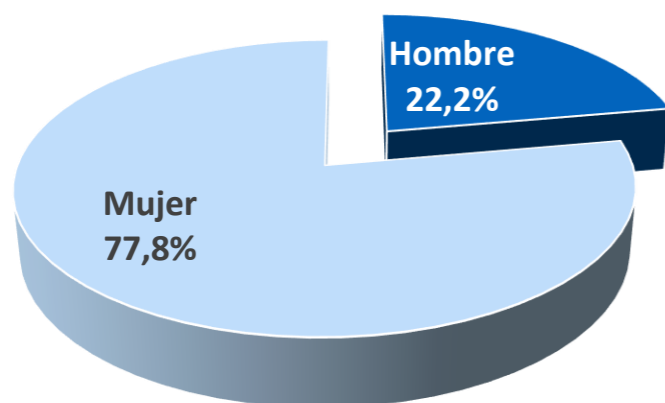




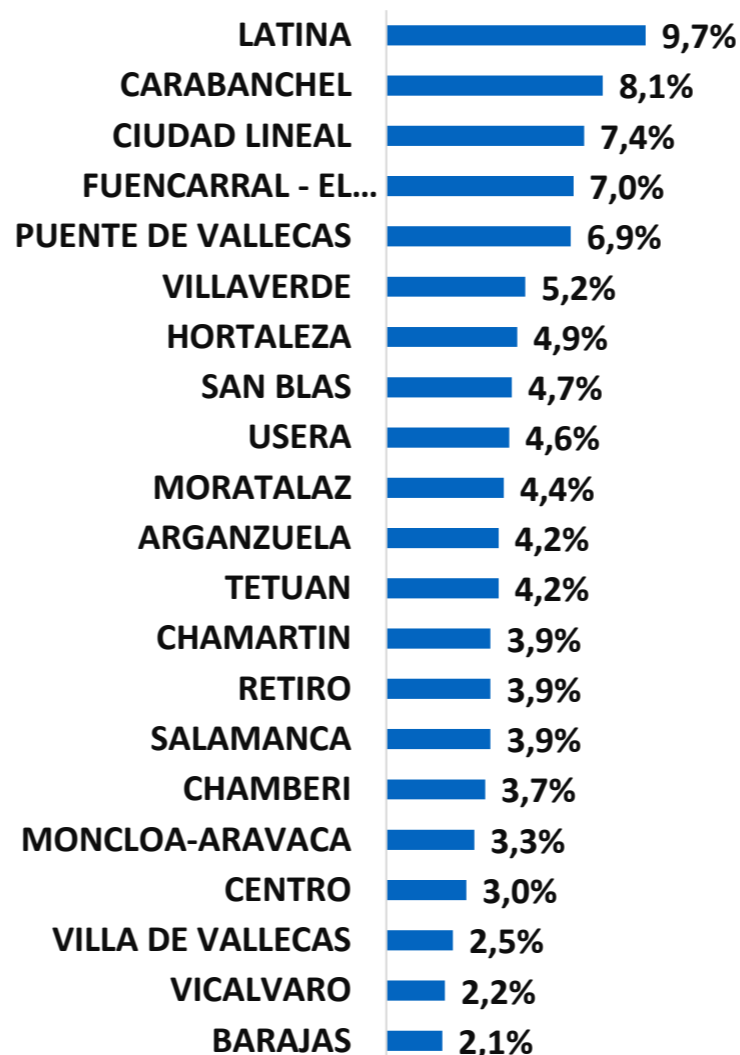
Datos sociodemográficos.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

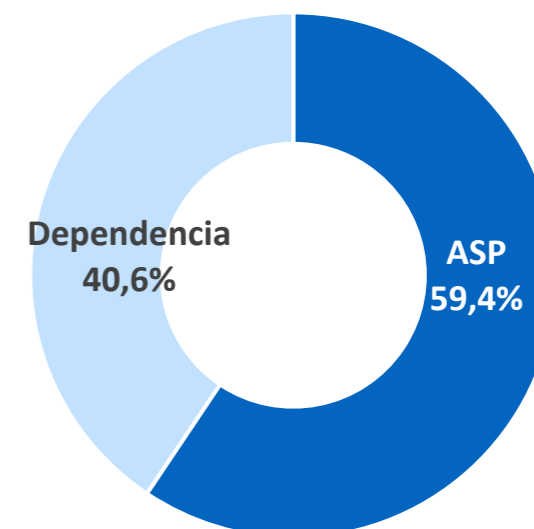
Sexo.



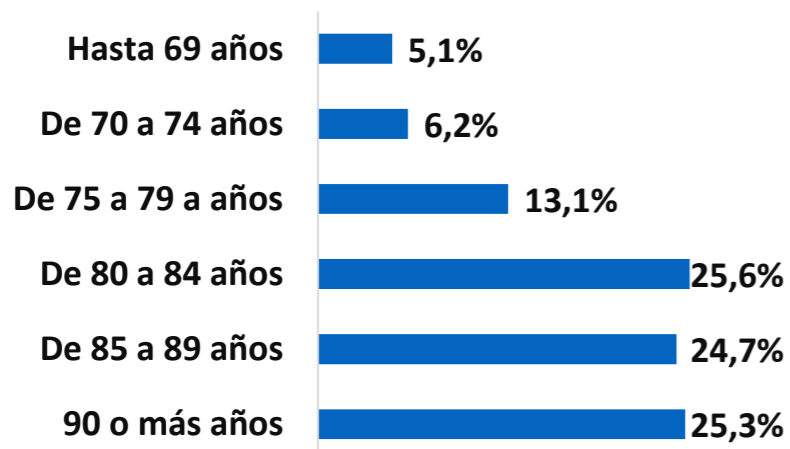
Distrito.



Perfil.



Rango de edad.



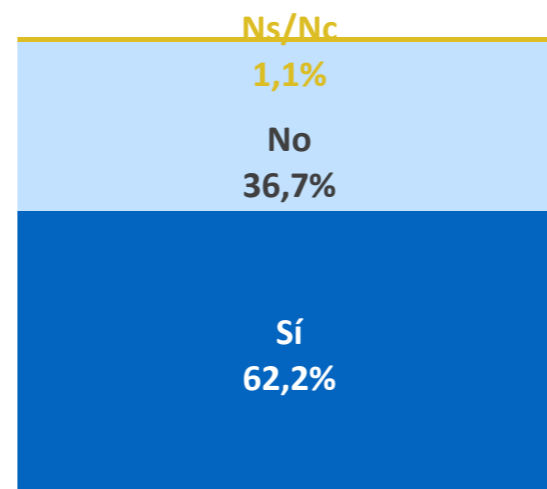
B: 811





Personas usuarias o beneficiarias (I).

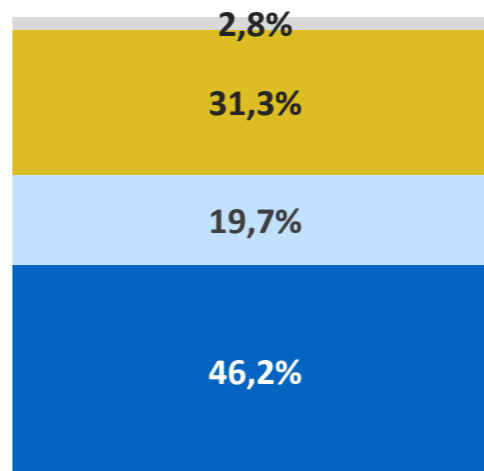
C.1- ¿Vive solo/a?



Total B: 678

Total

C.2- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



■ Ns/Nc ■ Peor
■ Igual ■ Mejor

Total B: 249

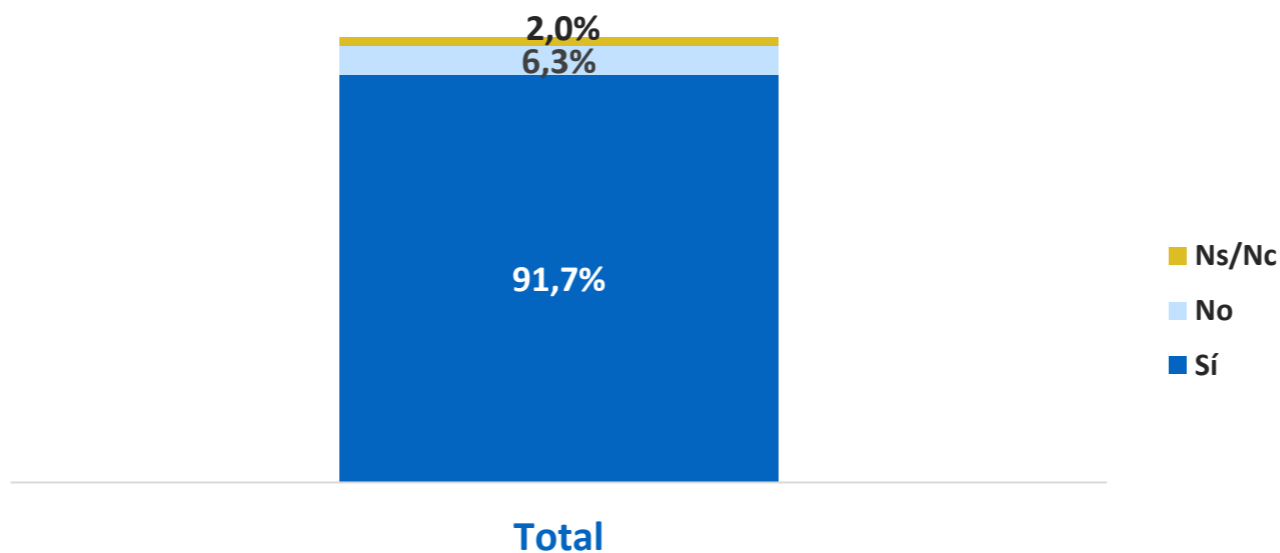
Total



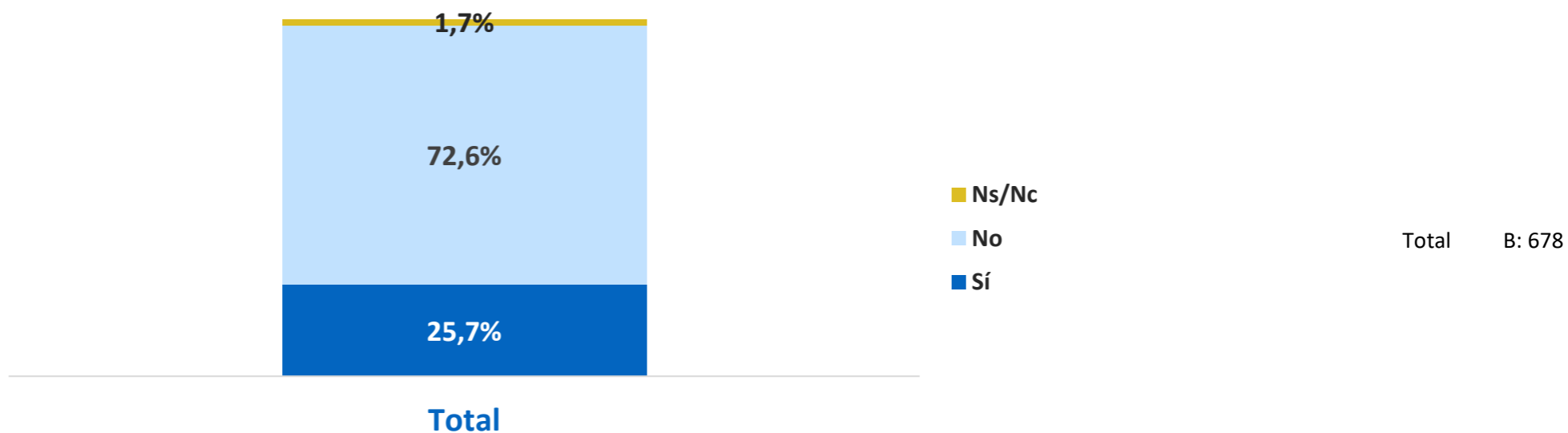


Personas usuarias o beneficiarias (II).

C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.3- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?

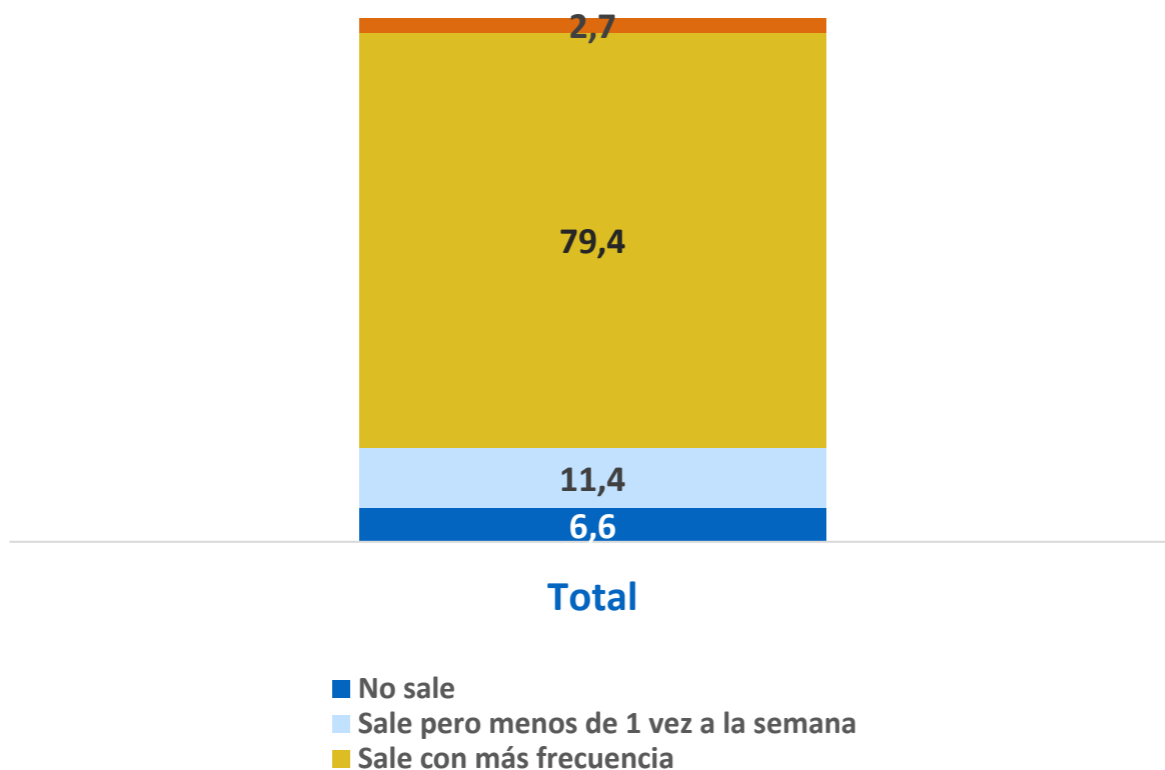




Personas usuarias o beneficiarias (III).

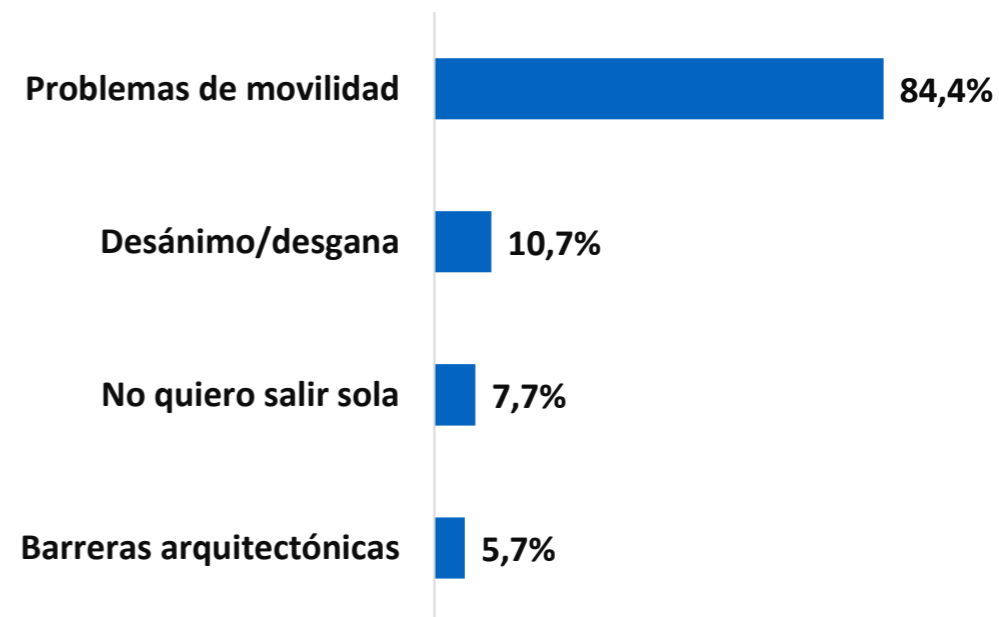
C.5- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?
C.6: ¿Por qué motivos no sale?

Frecuencia con la que sale del domicilio



Total B: 678

Motivo por el que no sale



Total B: 122

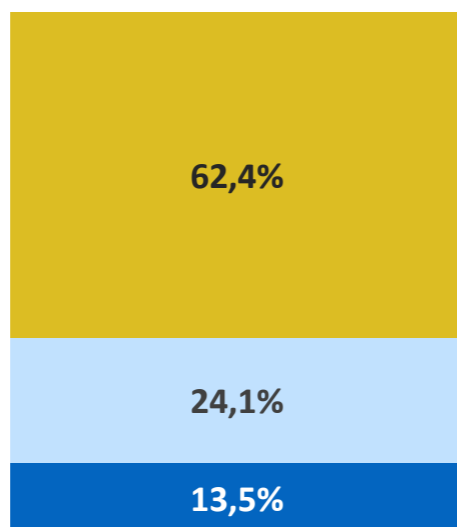




Personas cuidadoras o convivientes.

C.5b- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale el titular del servicio de su domicilio?
C.6: ¿Por qué motivos no sale?

Frecuencia con la que sale del domicilio

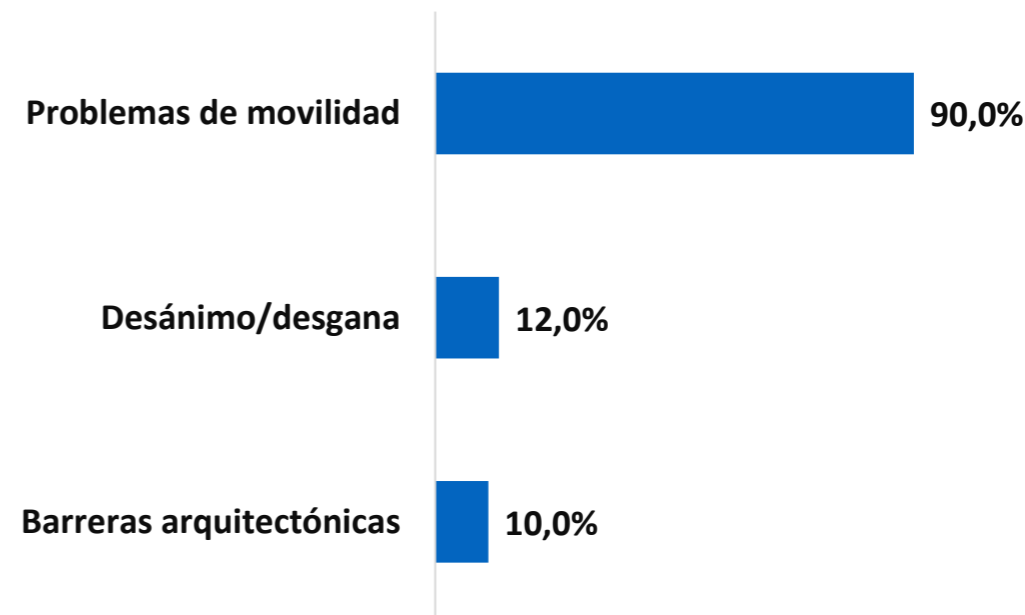


Total

- No sale
- Sale pero menos de 1 vez a la semana
- Sale con más frecuencia

Total B: 133

Motivo por el que no sale



Total B: 50



Mucho por ofrecer



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por enseñar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por amar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

Mucho por contar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

