



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA



Castilla-La Mancha

femcet CENTRO
ESPECIAL
DE TRABAJO

Informe de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias del Servicio Público de Castilla-La Mancha

Resumen de Resultados

2020

Tunstall **televida** 

INTRODUCCIÓN:

OBJETIVOS:

1. Conocer el nivel de satisfacción general y específico de los/las usuarios/as del servicio privado de teleasistencia de Tunstall Televida.
2. Ofrecer una descriptiva de los resultados, en cada una de las áreas de satisfacción establecidas por Tunstall Televida identificando los aspectos más y menos valorados.

METODOLOGÍA:

1. Encuestas realizadas mediante un sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview). En este sistema el entrevistador/a anota las respuestas presentadas por el entrevistado/a a través del teléfono en el cuestionario que aparece en la pantalla de un ordenador, permitiendo también la selección de la muestra aleatoria de los usuarios que responden marcando automáticamente los números de teléfono de los entrevistados.
2. La BBDD ha sido seleccionada por Tunstall Televida entregando a Femcet, 2000 usuarios, para realizar un total de 381 encuestas válidas y completas. Las encuestas han sido personalizadas, ya que contábamos con el nombre del / los usuario / as y los datos de contacto de cada registro, cedidos por Tunstall Televida.
3. La formación del equipo que ha realizado el CATI ha estado a cargo del Fem-Cet con el fin de conocer el proyecto y la empresa contratante para poder ejecutar el trabajo de campo con el máximo de conocimientos sobre el servicio.
4. Desde el Fem-Cet, se ha ofrecido al mismo equipo una formación específica sobre habilidades comunicativas para cumplimentar los conocimientos ofrecidos por Tunstall Televida para la correcta realización de las entrevistas.
5. Las entrevistas se han desarrollado bajo la supervisión del equipo de calidad y coordinación del Fem-Cet. Desde el departamento de calidad se ha auditado un 4% del total de las entrevistas y el equipo de coordinación ha revisado el 100% de las respuestas obtenidas de los/las entrevistados/as.

ANÁLISIS DE DATOS:

Los datos obtenidos han sido analizados mediante el paquete estadístico SPSS (24.0).

Se ha realizado un análisis descriptivo utilizando medidas de tendencia central. Para las variables cuantitativas (Ej. Edad) se ha calculado la media, la desviación típica, y la regla de Sturges para el cálculo de la amplitud de rangos.

En aquellas preguntas que se ha empleado una escala de tipología Likert (escala de 1 a 5) se han empleado las siguientes medidas de tendencia central: media, desviación típica, mediana, moda y amplitud de rango.

En las variables categóricas se ha calculado la frecuencia y el porcentaje.

RESULTADOS



TUNSTALL - TELEVIDA Encuesta de satisfacción
2020



DATOS DE PARTICIPACIÓN

Resultado de la llamada	N	%
Participa	381	72,99%
No quiere participar	60	11,49%
No colabora	63	12,07%
No contactados	18	3,45%

Participa: Usuario que contesta la totalidad de la encuesta.

No quiere participar: Usuario contactado que no desea contestar la encuesta.

No colabora: usuario contactado que no nos deja explicar el motivo de la llamada.

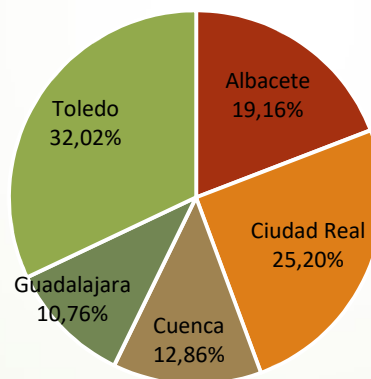
No contactados: Teléfonos inválidos, o teléfonos sin contacto tras un máximo de 6 intentos de llamadas en diferentes días y franjas.

Motivo NO quiere participar	N	%
No dispone de tiempo	9	1,5%
No entiende la encuesta	9	1,5%
Otros (desconfianza, no interesa...)	26	43,33%
No especifica	16	26,66%

En la tabla adjunta encontramos los motivos que nos especifican los usuarios que no quieren participar en la encuesta.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA:

PROVINCIA	N	%
ALBACETE	73	19,16%
CIUDAD REAL	96	25,20%
CUENCA	49	12,86%
GUADALAJARA	41	10,76%
TOLEDO	122	32,02%



TUNSTALL - TELEVIDA Encuesta de satisfacción
2020

PERFILES DE PARTICIPACIÓN:

SEXO	N	%
Mujer	303	79,53 %
Hombre	78	20,47 %

Rango Edad	N	%
[38-44)	1	0,26%
[45-51)	3	1,66%
[52-58)	4	1,05%
[59-65)	6	1,57%
[66-72)	14	3,67%
[73-79)	51	13,39%
[80-86)	176	46,19%
[87-93)	107	28,08%
[94-101)	19	4,99%

Media Edad	83,34
Mediana	85
Desviación Estándar edad	7,946
Moda	85
Rango	56
Mínimo	44
Máximo	100
Total Respuestas	381

PERFIL DEL ENCUESTADO	N	%
Usuario del Servicio	298	78,22%
Cónyuge	11	2,89%
Cuidador/a	17	4,46%
Nieto/a	2	0,52%
Hijo/a	48	12,60%
Sobrino/a	2	0,52%
Otros	3	0,79%

TUNSTALL - TELEVIDA Encuesta de satisfacción
2020

BLOQUE: PERSONAL TELEOPERADOR

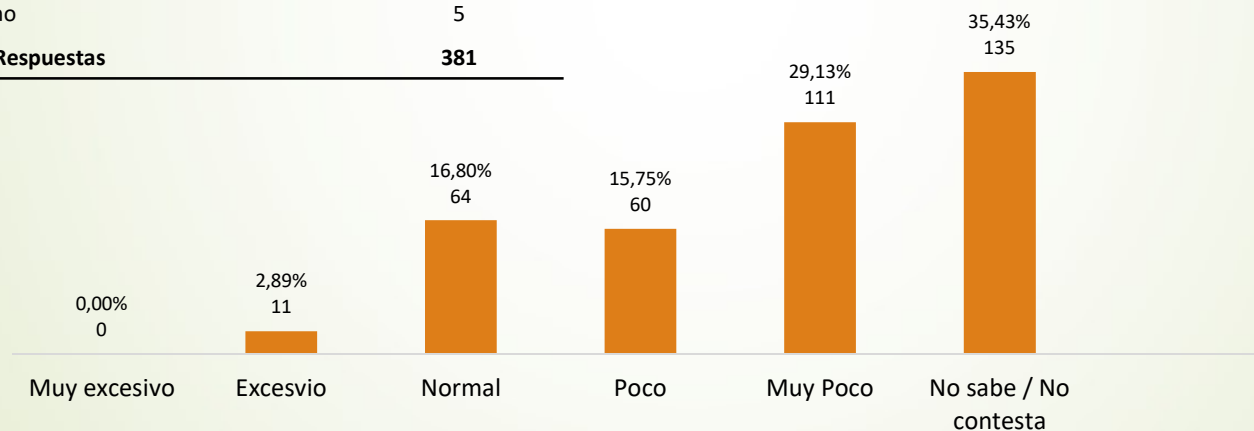


- A continuación le voy a hacer unas preguntas sobre el Servicio de atención telefónica, personal teleoperador.

TO. 01 Desde que usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responderle, le parece...

Media	4,102
Mediana	4
Desviación Estándar	0,940
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	381

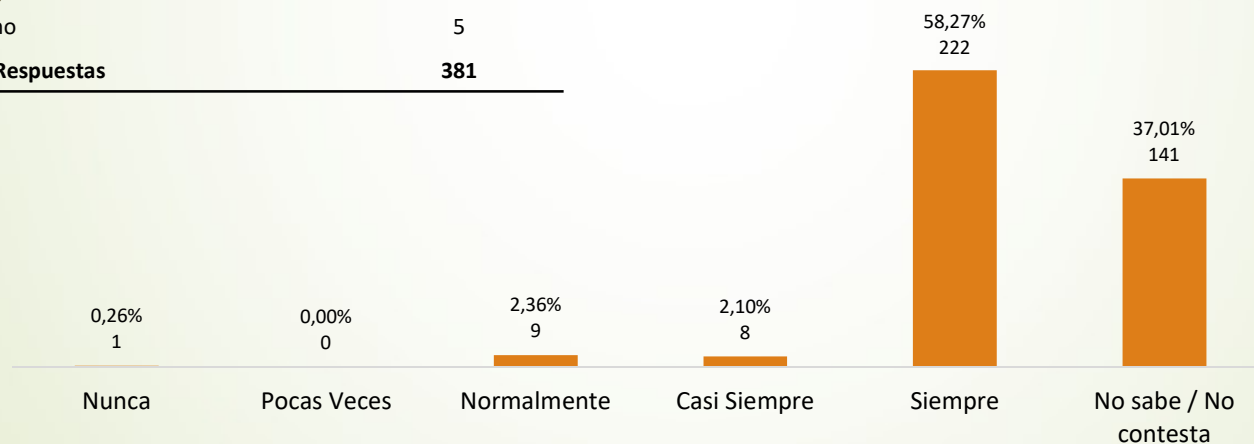
PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	3,766
Ciudad Real	4,234
Cuenca	4,081
Guadalajara	4,304
Toledo	4,147



TO. 02 ¿Cuándo usted ha llamado, las/los teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?

Media	4,875
Mediana	5
Desviación Estándar	0,485
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	381

PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,833
Ciudad Real	4,889
Cuenca	4,892
Guadalajara	4,923
Toledo	4,866



TO. 03 ¿Le parece que los Teleoperadores/as son amables con usted cuando llama?

Media	4,985
Mediana	5
Desviación Estándar	0,165
Moda	5
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Total Respuestas	381

PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,939
Ciudad Real	5,000
Cuenca	5,000
Guadalajara	5,000
Toledo	4,990

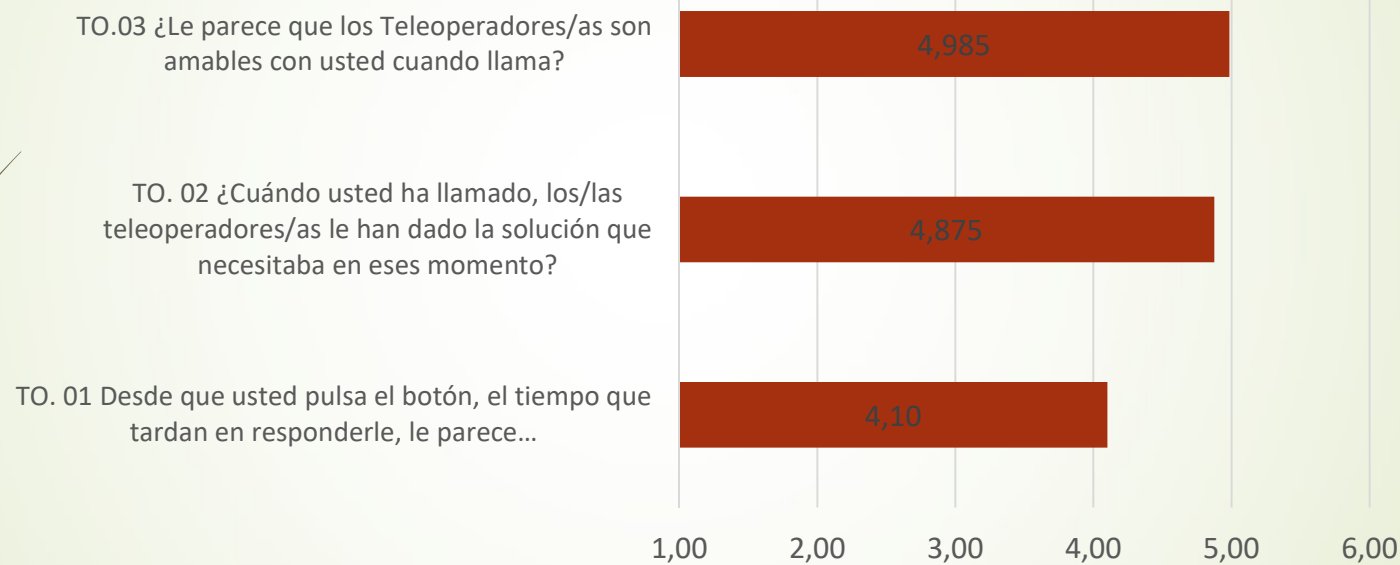


ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall televida

BLOQUE: PERSONAL TELEOPERADOR

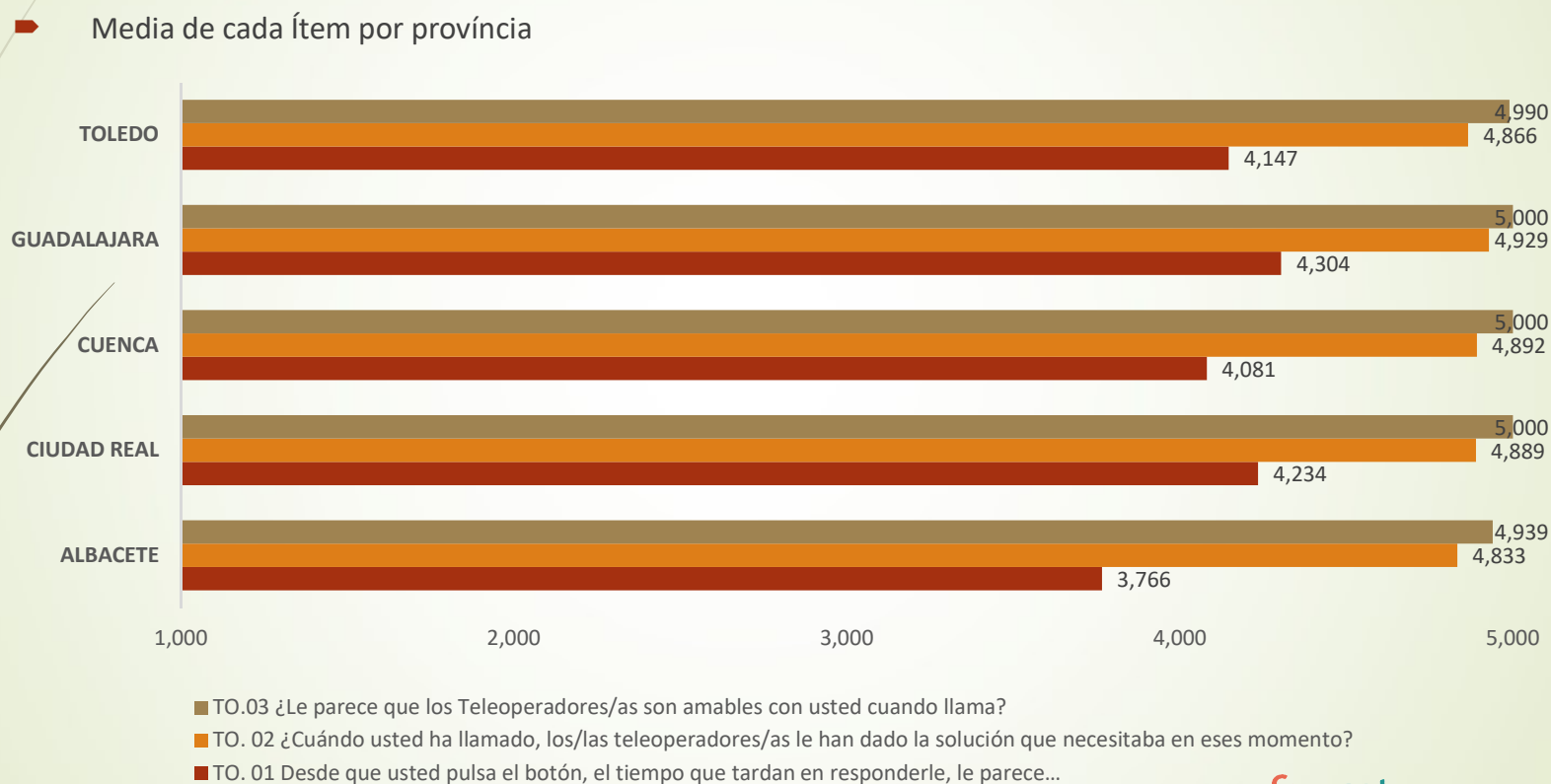
Media de cada ítem



ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS



BLOQUE: PERSONAL TELEOPERADOR



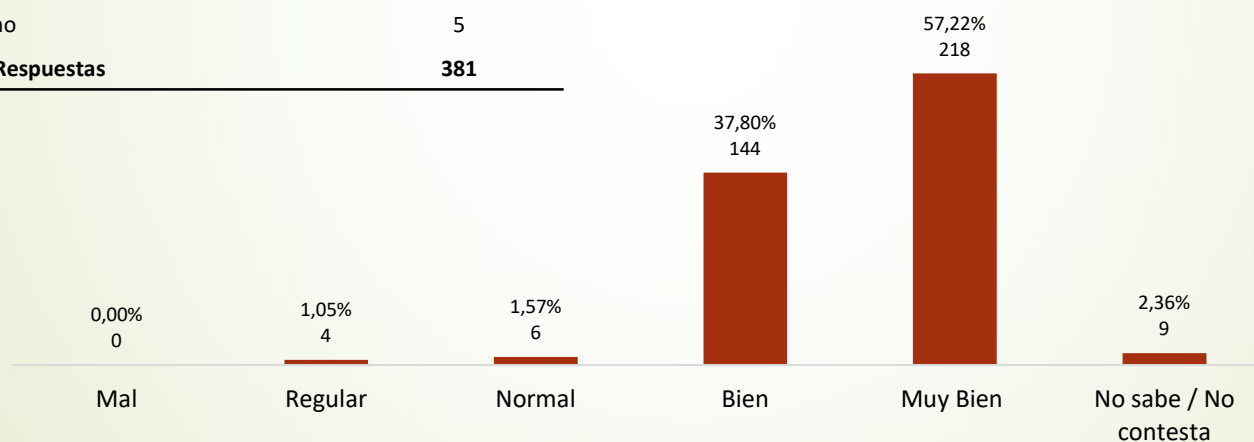
femcet CENTRO ESPECIAL DE TRABAJO

- “Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con el funcionamiento de los equipos de teleasistencia, es decir, todos los “aparatos” o tecnología que el Servicio haya instalado en su domicilio”.

TC. 01 ¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia que tiene en su domicilio?

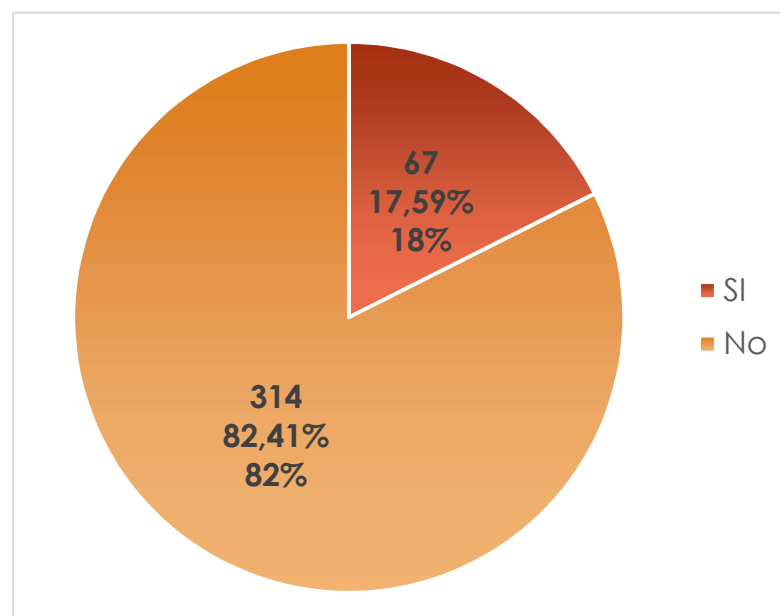
Media	4,549
Mediana	5
Desviación Estándar	0,588
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	381

PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,471
Ciudad Real	4,544
Cuenca	4,490
Guadalajara	4,659
Toledo	4,583



TC.02 ¿Ha tenido alguna vez avería en los equipos/dispositivos de Teleasistencia?

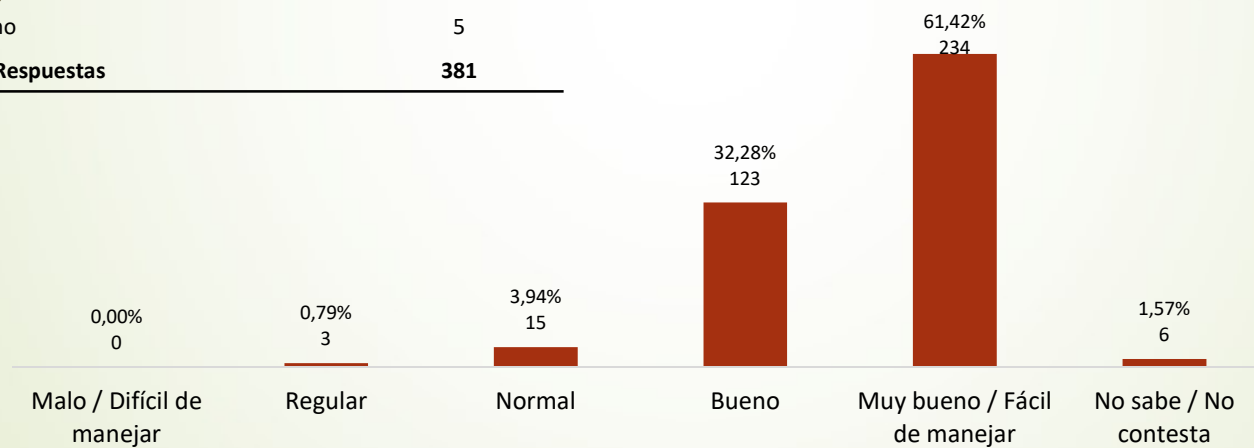
Total Respostes	381
-----------------	-----



TC. 03 ¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?

Media	4,568
Mediana	5
Desviación Estándar	0,612
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	381

PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,501
Ciudad Real	4,613
Cuenca	4,438
Guadalajara	4,610
Toledo	4,608



ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall **televida**

BLOQUE: TECNOLOGÍA

■ Media de cada ítem

TC. 03 ¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?

4,568

TC. 01 ¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia que tiene en su domicilio?

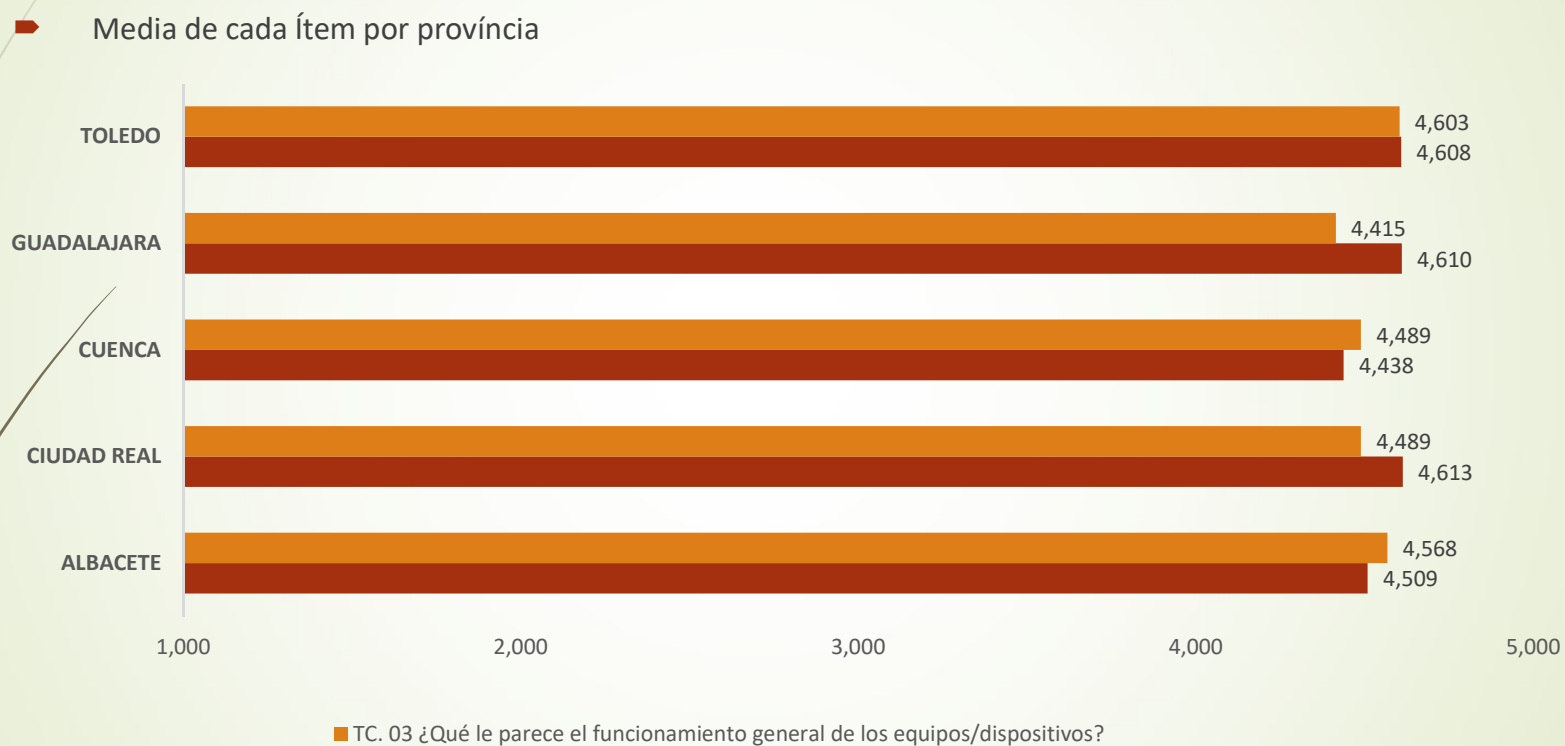
4,549

1,000 2,000 3,000 4,000 5,000

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall **televida**

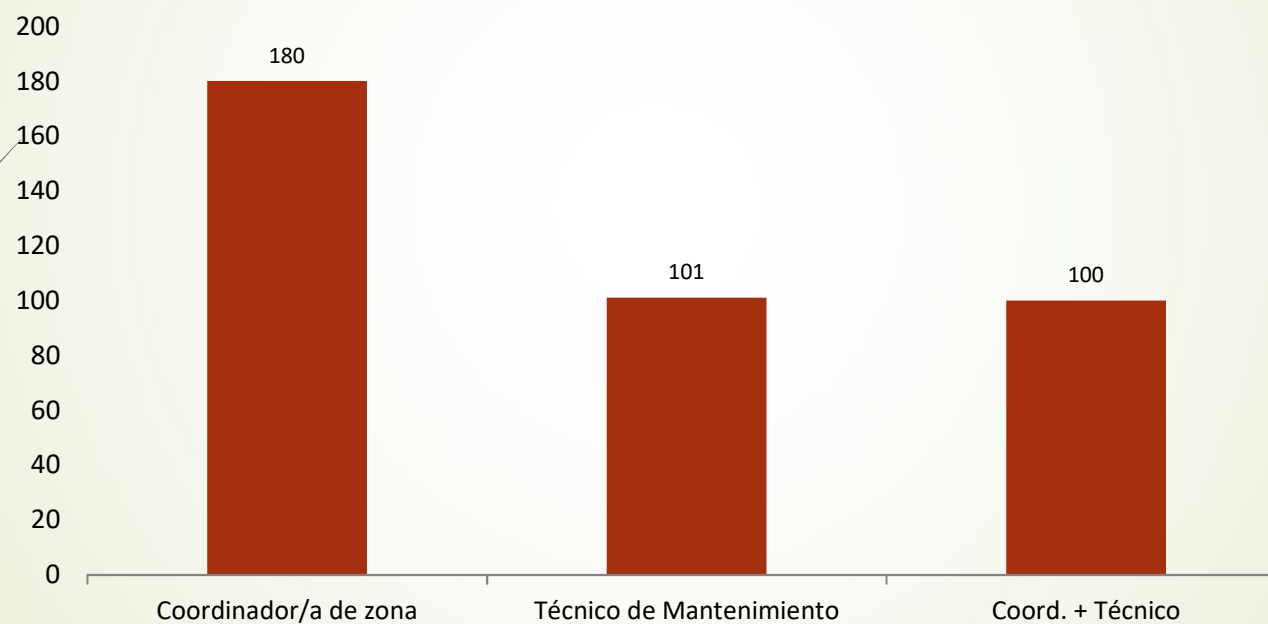
BLOQUE: TECNOLOGÍA



TUNSTALL - TELEVIDA Encuesta de satisfacción
2020

femcet CENTRO
FEDERAL
DE TRABAJO

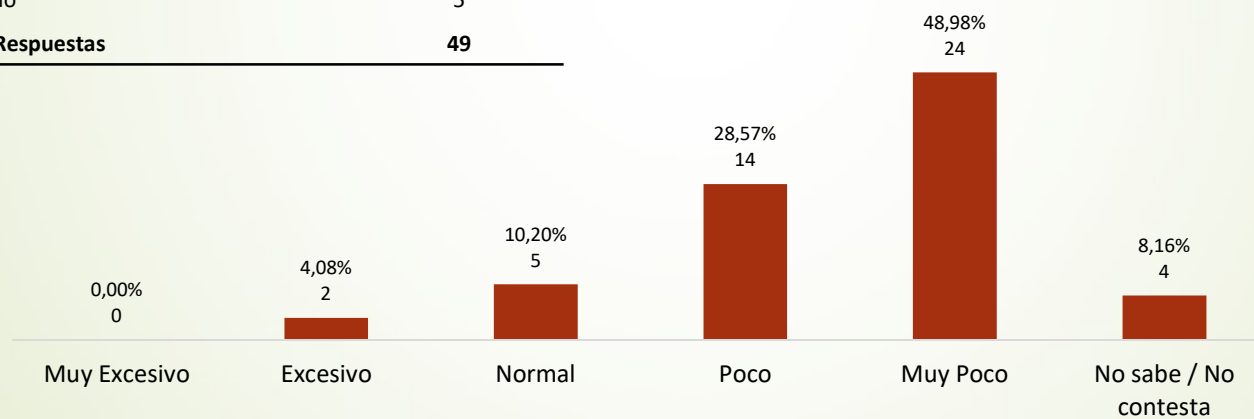
PREGUNTA FILTRO: ¿En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio?



TM. 01 En caso de haber tenido alguna avería (ver pregunta TC.02). **¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?**

Media	4,333
Mediana	5
Desviación Estándar	0,853
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	49

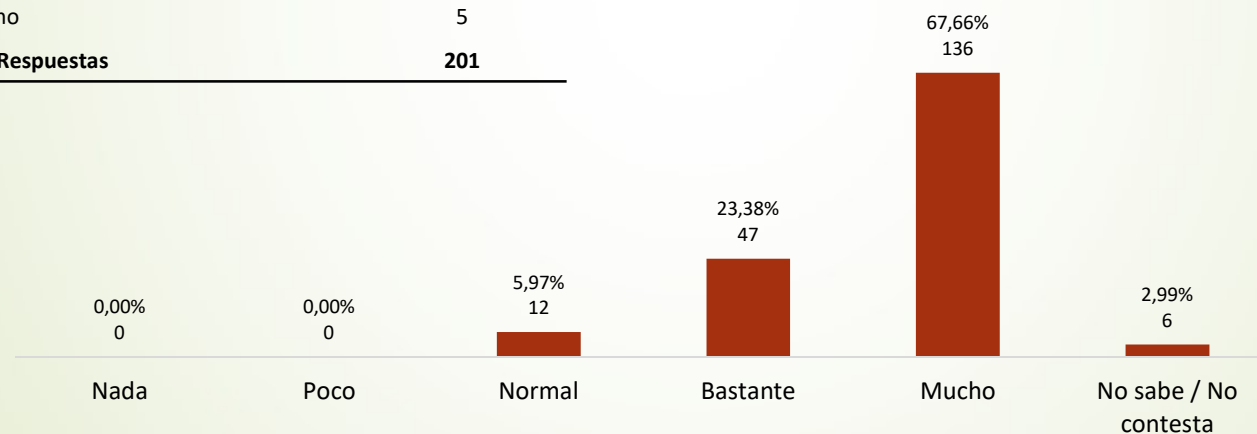
PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,000
Ciudad Real	4,400
Cuenca	5,000
Guadalajara	4,800
Toledo	4,231



TM. 02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?

Media	4,636
Mediana	5
Desviación Estándar	0,597
Moda	5
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Total Respuestas	201

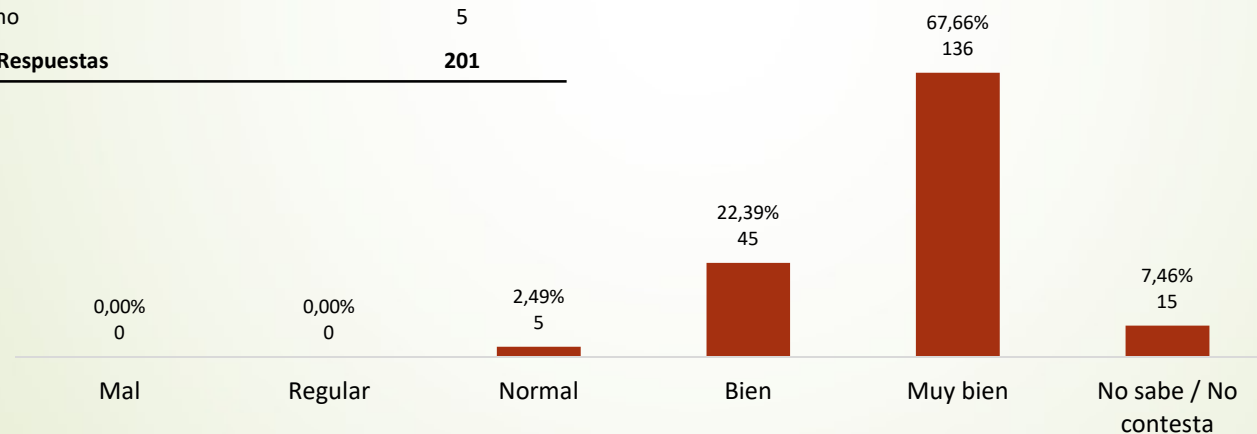
PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,745
Ciudad Real	4,500
Cuenca	4,500
Guadalajara	4,815
Toledo	4,607



TM. 03 ¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad/cortesía) de los técnicos que le han atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio?

Media	4,704
Mediana	5
Desviación Estándar	0,513
Moda	5
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Total Respuestas	201

PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,830
Ciudad Real	4,765
Cuenca	4,450
Guadalajara	4,808
Toledo	4,610

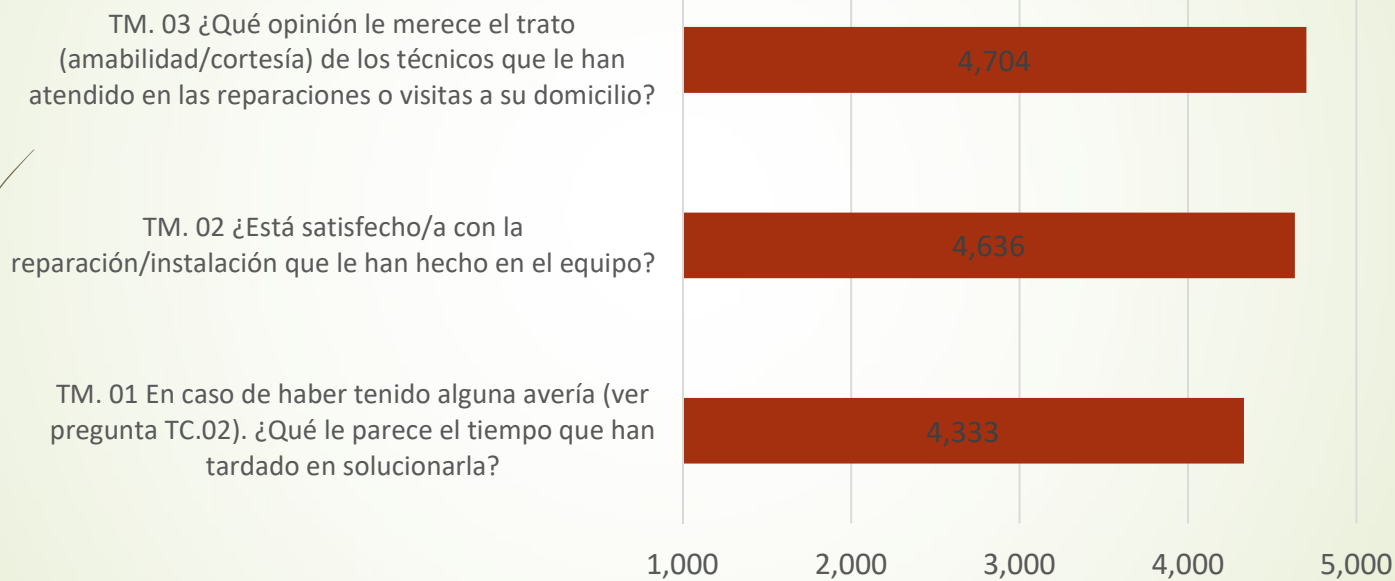


ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall **televida**

BLOQUE: SERVICIO TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO

■ Media de cada ítem



ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall **televida**

BLOQUE: SERVICIO TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO



femcet CENTRO ESPECIAL DE TRABAJO

BLOQUE: COORDINADOR/A DE ZONA



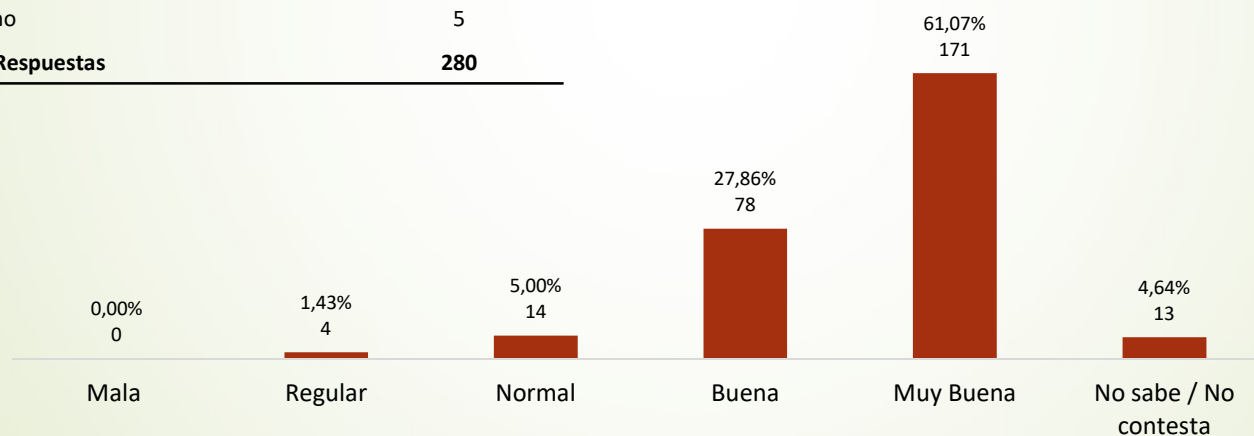
- “Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con las visitas que puedan haber hecho en su domicilio las/os coordinadores/es de zona. Ya sea para realizar el alta, algún trámite o en sus visitas periódicas de seguimiento”.



CO. 01 ¿En general, cree usted que tiene una información clara y completa del servicio de teleasistencia?

Media	4,558
Mediana	5
Desviación Estándar	0,666
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	280

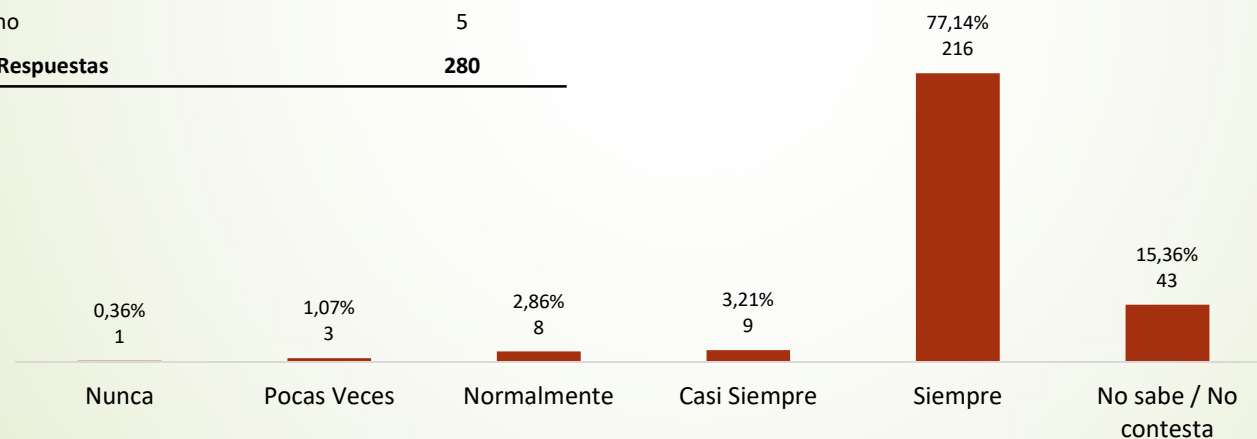
PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,551
Ciudad Real	4,585
Cuenca	4,447
Guadalajara	4,633
Toledo	4,565



CO. 02 ¿Cuándo le han visitado los/as coordinadores/as, le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que usted le ha planteado?

Media	4,840
Mediana	5
Desviación Estándar	0,575
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	280

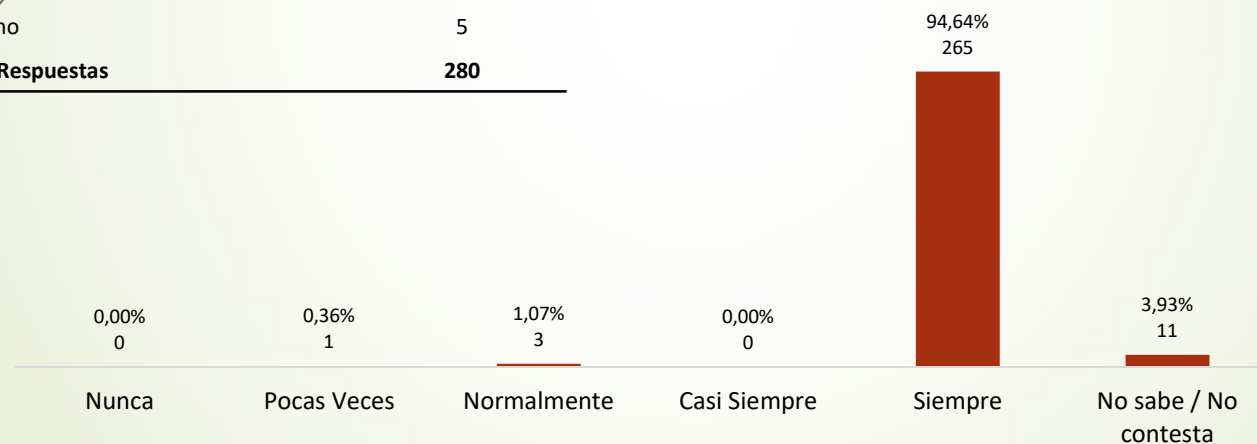
PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,864
Ciudad Real	4,862
Cuenca	4,750
Guadalajara	4,963
Toledo	4,806



CO. 03 ¿Le parece que los/as coordinadores/as de zona son amables con usted cuando le visitan?

Media	4,967
Mediana	5
Desviación Estándar	0,278
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	280

PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	5,000
Ciudad Real	5,000
Cuenca	4,763
Guadalajara	5,000
Toledo	5,000



ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall **televida**

BLOQUE: COORDINADOR/A DE ZONA

■ Media de cada ítem

CO. 03 ¿Le parece que los/as coordinadores/as de zona son amables con usted cuando le visitan?

4,967

CO. 02 ¿Cuándo le han visitado los/as coordinadores/as, le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que usted le ha planteado?

4,840

CO. 01 ¿En general, cree usted que tiene una información clara y completa del servicio de teleasistencia?

4,558

1,000 2,000 3,000 4,000 5,000

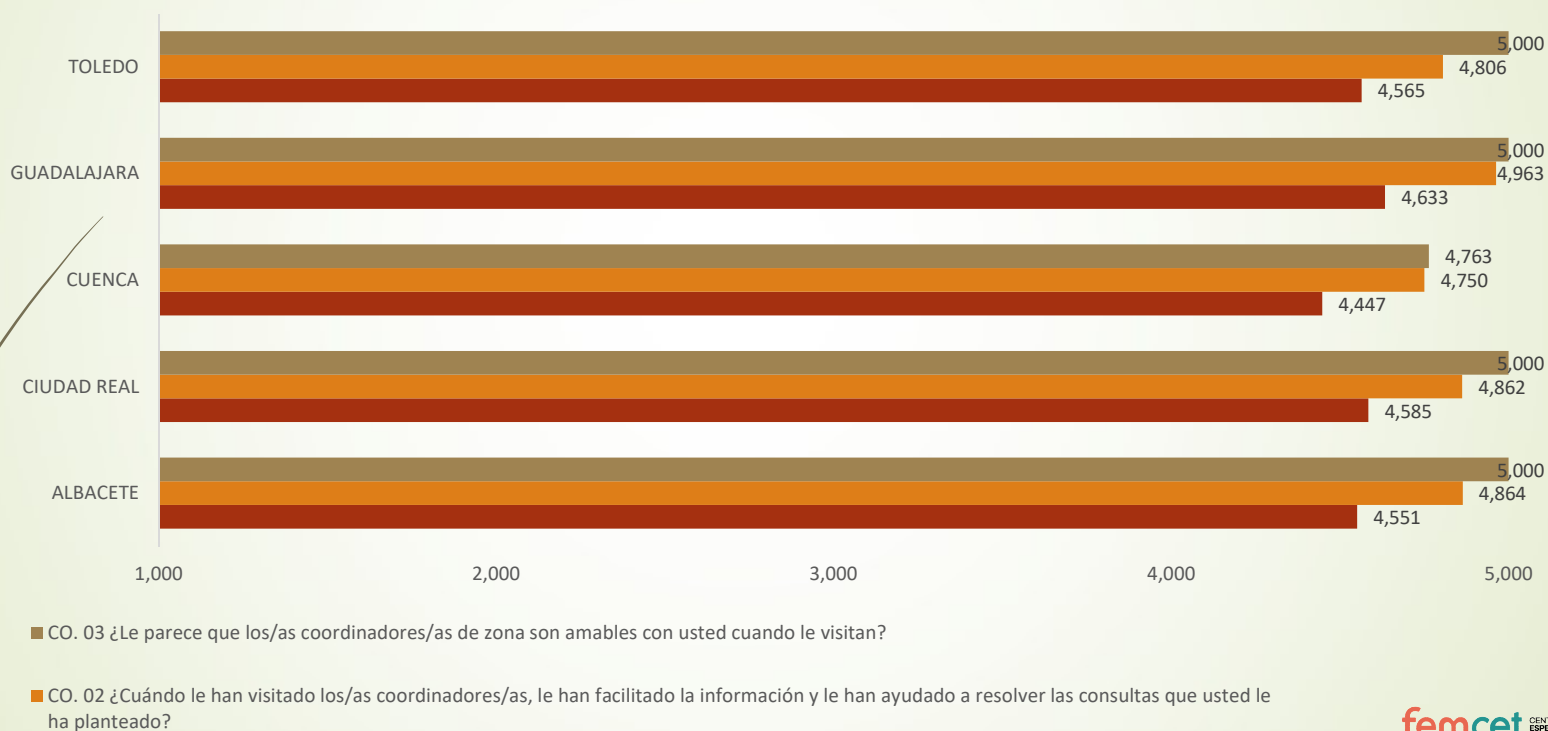
femcet CENTRO ESPECIAL DE TRABAJO

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall **televida**

BLOQUE: COORDINADOR/A DE ZONA

Media de cada ítem por provincia



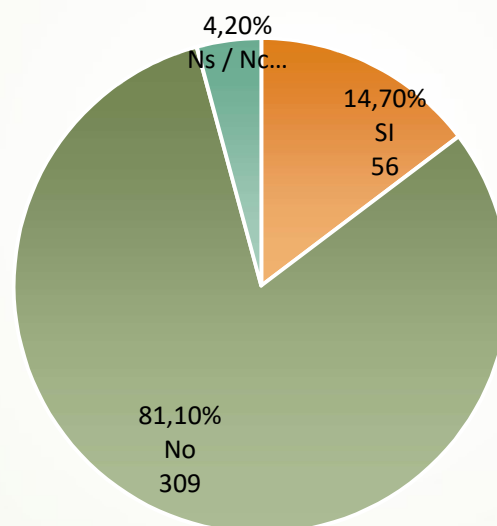
TUNSTALL - TELEVIDA Encuesta de satisfacción
2020

femcet CENTRO ESPECIAL DE TRABAJO

- **Muchas gracias. A continuación, le voy a hacer unas preguntas relacionadas con acciones que lleva a cabo el servicio de teleasistencia de manera complementaria, para tratar de mejorar la calidad de vida de las personas usuarias y poder prestar una atención más específica. Se trata de programas especiales, como promover el envejecimiento activo, ayudar en situaciones de soledad no deseada, actuaciones en caso detectar maltrato o riesgo de suicidio, así como prestar apoyo a las personas cuidadoras.**

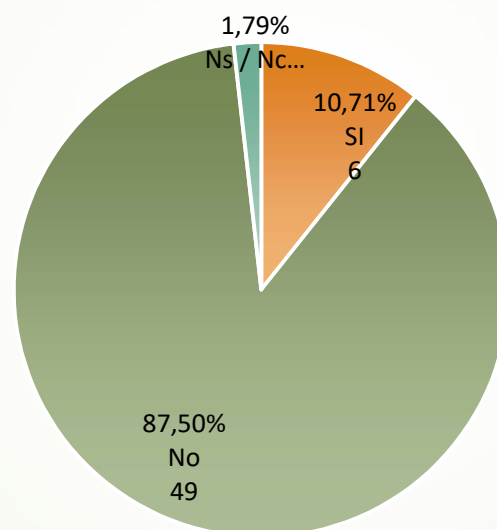
PC.01 ¿Conocía Ud. estas actuaciones complementarias que lleva a cabo el servicio de teleasistencia?

Total Respuestas	381
------------------	-----



PC.02 ¿Es Ud. beneficiario/a de algunas de ellas?

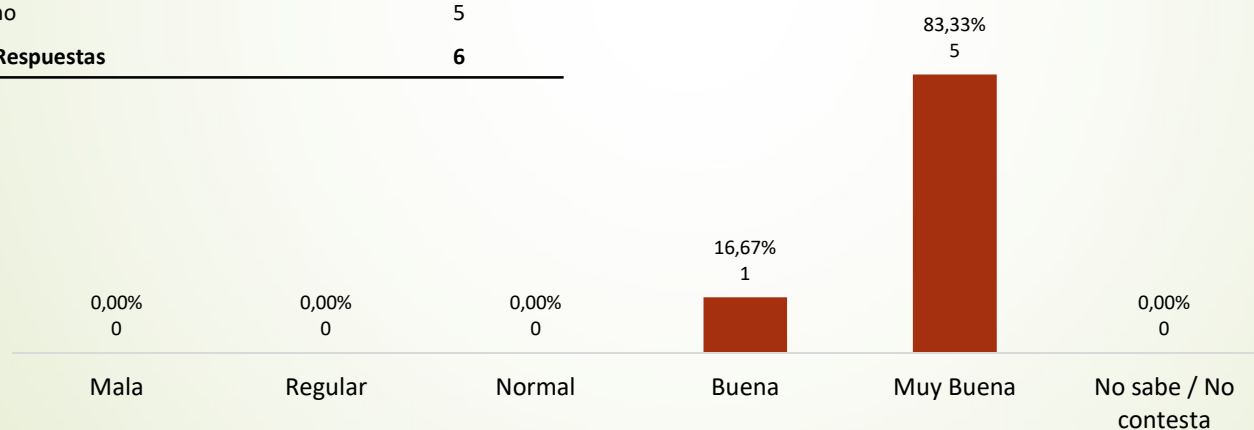
Total Respuestas	56
------------------	----



PC. 03 En caso de ser beneficiario/a, ¿cuál es su satisfacción global con estas actuaciones del servicio?

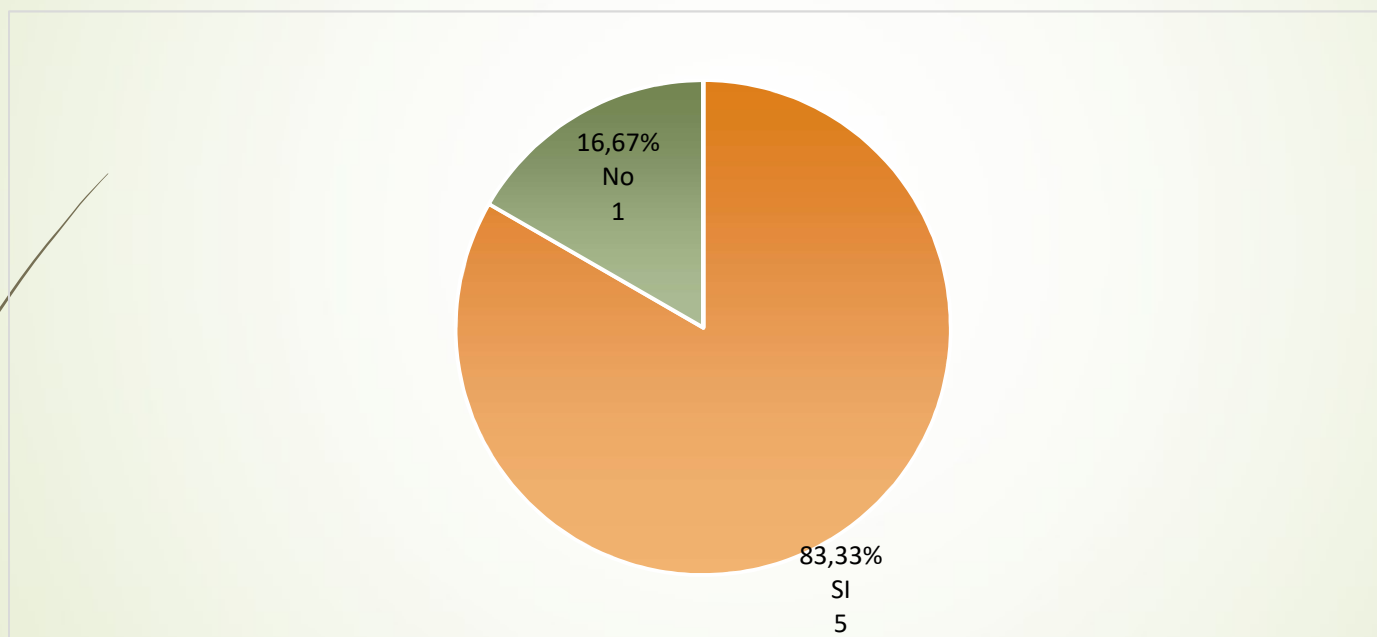
Media	4,833
Mediana	5
Desviación Estándar	0,408
Moda	5
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Total Respuestas	6

PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	5,000
Ciudad Real	5,000
Cuenca	5,000
Guadalajara	-
Toledo	4,000



PC.04 En caso de ser beneficiario/a, ¿considera que estas actuaciones contribuyen a mejorar su calidad de vida?

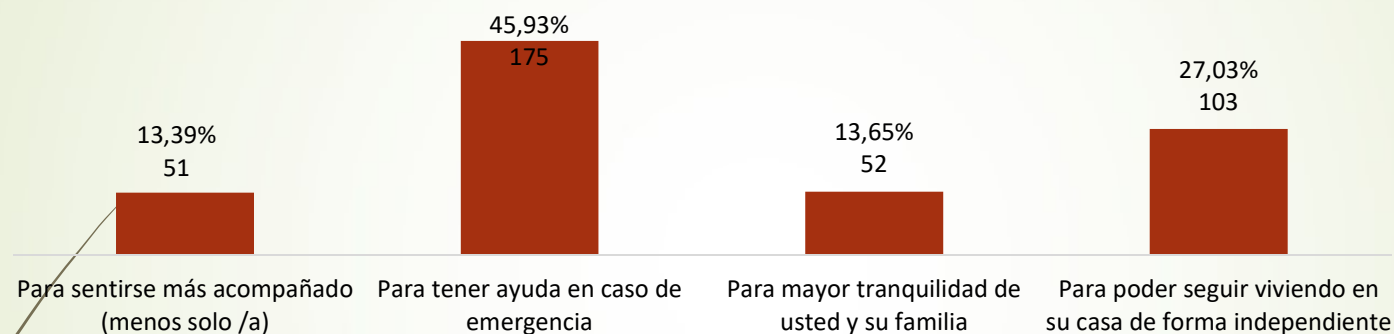
Total Respuestas	6
------------------	---



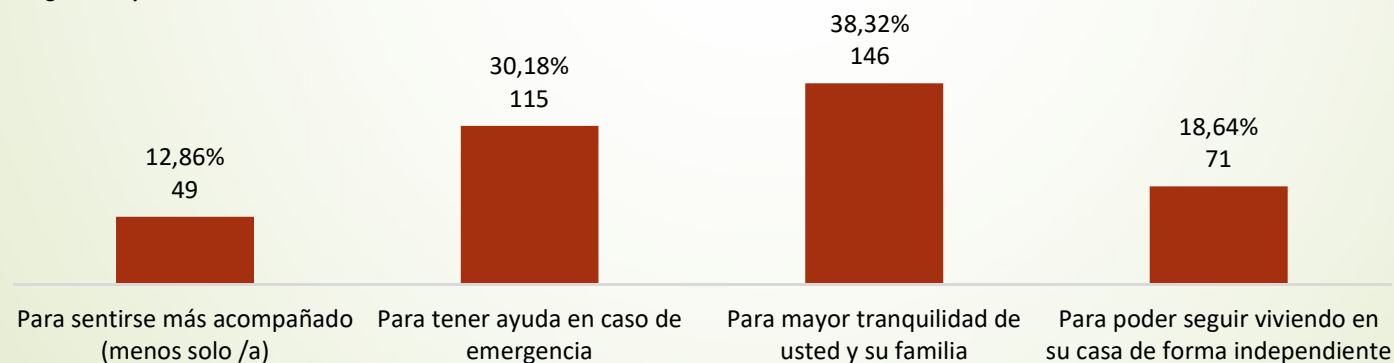
- “Muy bien pues ya estamos acabando D/Dña. (*nombre usuario*). Solo un par de preguntas para conocer su satisfacción global con el Servicio...”

SG.01 Por favor, indíqueme los DOS aspectos que Ud. Más valora del Servicio de teleasistencia:

Primer Aspecto

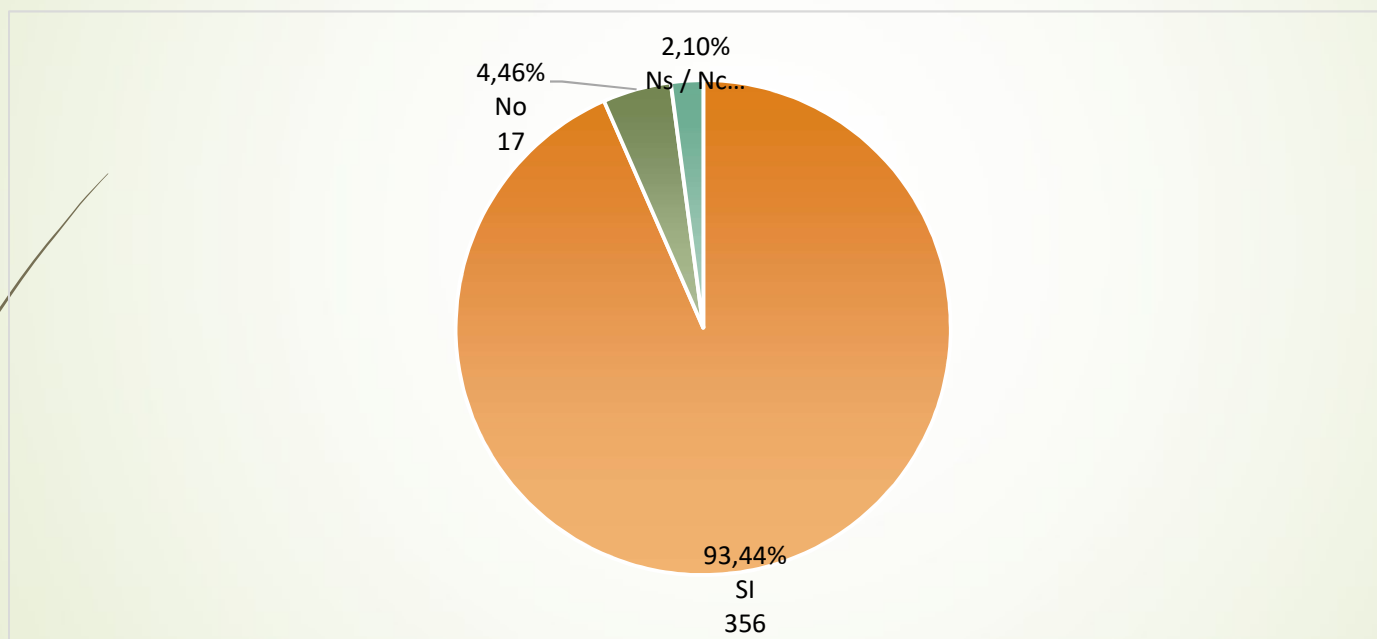


Segundo Aspecto



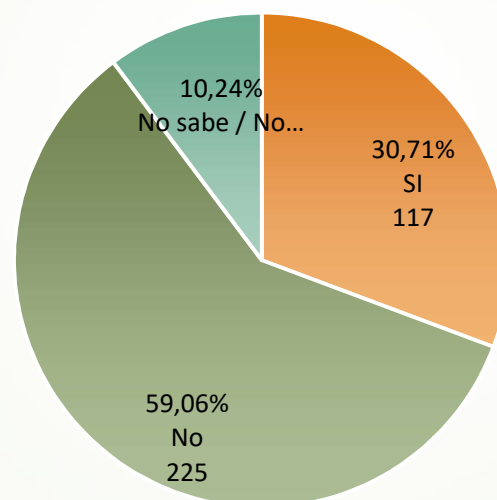
SG.02 ¿Cree usted que el Servicio de teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

Total Respuestas	381
------------------	-----



SG.03 En su caso, ¿Si no tuviera el servicio de teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones (vivir con los hijos, ingresar en una residencia, ...) ?

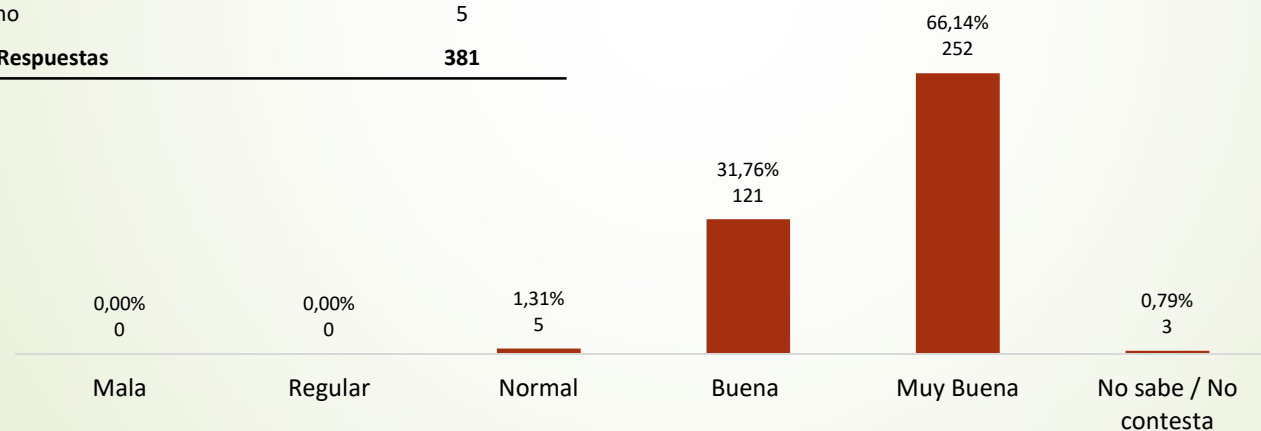
Total Respuestas	381
------------------	-----



SG. 04 ¿Cuál es su satisfacción global con el servicio de teleasistencia?

Media	4,653
Mediana	5
Desviación Estándar	0,504
Moda	5
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Total Respuestas	381

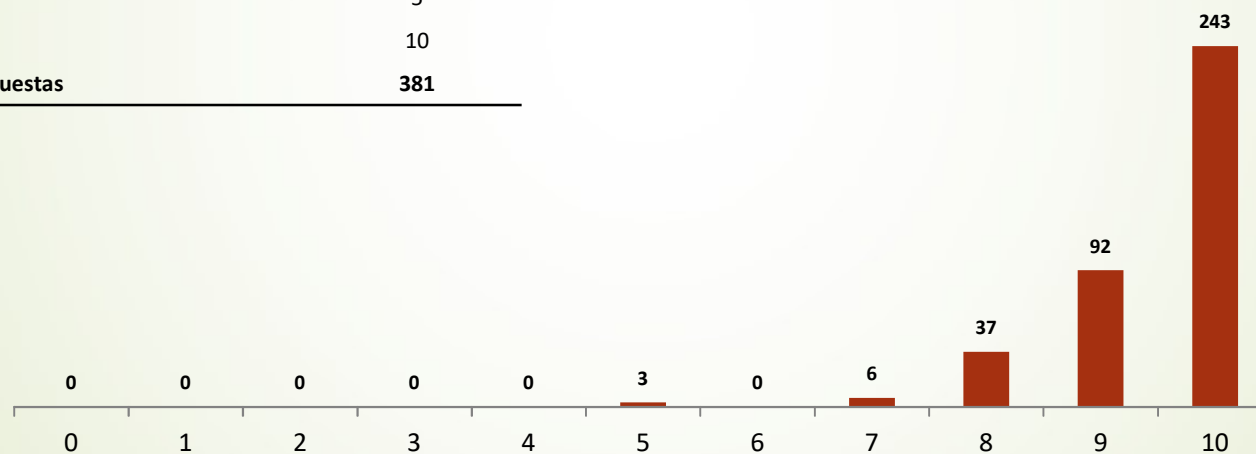
PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,699
Ciudad Real	4,660
Cuenca	4,571
Guadalajara	4,634
Toledo	4,661



SG.05 En una escala de 0 a 10 ¿En qué medida recomendaría este servicio a sus familiares y amigos?

Media	9,478
Mediana	10
Desviación Estándar	0,835
Moda	10
Rango	5
Mínimo	5
Máximo	10
Total Respuestas	381

PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	9,534
Ciudad Real	9,375
Cuenca	9,469
Guadalajara	9,390
Toledo	9,557



SG.06 Por último, D/Dª(Nombre usuario). ¿Se le ocurre alguna cosa en la que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él? (Cualquier cosa que usted crea que se puede mejorar la estudiaremos)

CATEGORÍA	N	%	NIU	LITERALES
Agradecimien tos	71	18,63		
1ª parte		%	9713523048	COMENTA QUE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA LA HA SALVADO LA VIDA EN VARIAS OCASIONES.
			1623614252	COMENTA QUE ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO PORQUE SI LE PASA ALGO ENSEGUIDA LA LLAMAN.
			1300513789	COMENTA QUE ESTÁ MUY CONTENTO CON EL SERVICIO.
			1308213082	CONTENTA
				CONTESTA LA HIJA MARI, TODO MUY BIÉN Y MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO, SIEMPRE QUE HAN LLAMADO LES HAN ATENDIDO MUY RAPIDO
			1309712135	TODO.
			9202519036	DE MOMENTO ESTÁ CONTENTÍSIMA.
			9208119298	DE MOMENTO ESTÁN MUY BIEN ASÍ
			1304410491	CONTESTA SU HIJA Mª ANGELES, TODO ESTÁ MUY BIÉN.
			1302008200	CONTESTA SU MARIDO, SR. RAFAEL, DICE QUE TODO MUY BIÉN.
			9202521869	EN CUANTO A LOS ASPECTOS QUE MÁS VALORA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, COMENTA QUE LOS 4 SON 100% VALIDOS.
			9700318918	ESTA CONTENTA
			451733507	ESTA CONTENTA
			650343212	ESTA CONTENTA
			650873516	ESTA CONTENTA
			1308202623	ESTA CONTENTA
			1308204900	ESTA CONTENTA
			1308201785	ESTA CONTENTA
			130828775	ESTA CONTENTA
			1617511592	ESTA CONTENTA
			160787580	ESTA CONTENTA
			451132471	ESTA MUY CONTENTA
			1303406255	ESTA MUY CONTENTA
			1308701674	ESTA MUY CONTENTA
			1305806035	ESTA MUY CONTENTA
			1308702487	ESTA MUY CONTENTA
			1308206663	ESTA MUY CONTENTA
			160785498	ESTA MUY CONTENTA
			9715814837	ESTA MUY CONTENTA CON EL SERVICIO.
			1306508549	ESTÁ MUY CONTENTA CON LA TELEASISTENCIA.
			1308707095	ESTA MUY CONTENTA CON NOSOTROS.
			9716522176	ESTA MUY CONTENTA CON TODO EL SERVICIO.
			1913010749	ESTÁ MUY CONTENTA Y MUY BIÉN ATENDIDA.
			9203913521	ESTA CONTENTA CON TODO
			1307708908	SI ESTUBIERAN MAS CERCA (GUADALAJARA), LES ENVIARÍA UNA CAJITA DE POLVORONES.
			9703317595	ESTA CONTENTA.....EN LA VALORACIÓN NO ME OIA BIEN Y NO ME HA DICHO NADA SOLO QUE ESTA MUY BIEN
			9716818749	ESTA CONTENTO Y AGRADECIDO CON EL SERVICIO.

CATEGORÍA	N	%	NIU	LITERALES
Agradecimientos	71	18,63 %	1607815363	ESTÁ MUY SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE ORECEMOS.
2ª parte			9203711574	ESTA MUY BIEN ACOMPAÑADO CON EL SERVICIO Y MUY CONTENTO
			9716317121	ESTÁ BIÉN EL SERVICIO Y SE SIENTE MÁS SEGURA.
			920036775	ESTÁ MUY BIÉN EL SERVICIO,SE LO RECOMENDARÍA A TODO EL MUNDO.
			1307910158	ESTÁ MUY CONTENTO CON EL SERVICIO,SIEMPRE LES HAN AYUDADO,CONSIDERA QUE ES MUY IMPORTANTE TENERLO.
			1308211909	ESTA MUY MUY CONTENTA Y AGRADECIDA CON NUESTRO SERVICIO Y CON LAS PERSONAS QUE CONTACTAN CON ELLA
			971694942	ESTAN CONTENTOS
			971732228	ESTAN MUY CONTENTOS, NOS DAN UN 50.....DE RECOMENDACION
			920378470	ESTAN MUY CON TENTOS
			9711322321	ESTAN MUY CONTENTOS
			9717223419	ESTA CONTENTO
			1308204212	ESTA CONTENTO
			9715120488	MUY CONTENTA
			450090639	MUY CONTENTA
			9205617973	PARA MI ESTÁ PERFECTA
			9701423447	NO, ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO.
			1305212688	NO, ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO.
			9716813814	NO, ESTA MUY CONTENTO
			9716821059	NO, ESTAN MUY CONTENTOS
			1913007110	NO, ESTAN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO.
			971684900	NO, MUY CONTENTA
			1308203410	NO, MUY CONTENTA CON TODO
			9716819961	NO. ESTA MUY MUY CONTENTA CON EL SERVICIO.
			1301513677	NO, ESTÁ MUY CONTENTA
			1306313073	NO, ESTA MUY CONTENTA CON EL SERVICIO
			9200316965	NO, ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO Y CON LOS/AS TELEOPERADORES/AS, SE SIENTE MUY ACOMPAÑADA.
			9707712096	MUY CONTENTA
			9713617562	MUY CONTENTA CON EL SERVICIO Y LAS PERSONAS QUE LA LLAMAN
			1306511424	QUE NO CAMBIEMOS.
			9706615716	NO SABE QUE DECIR PORQUE COMENTA QUE ES UN SERVICIO EXCELENTE.
			9716515175	QUE SIGAMOS ASÍ DE BIÉN.COMENTA QUE SUS HIJOS VIVEN AL LADO.
			9203311263	TODO MUY BIEN. ADEMÁS, LLAMAN MUY A MENUDO.
			9711815966	MUY CONTENTO
			451183943	MUY CONTENTOS
			9716310731	CONTESTA SUN HIJO,SR.MARCELINO,PIENSA QUE EL SERVICIO ESTÁ MUY BIÉN Y LA FAMILIA ESTÁ MÁS TRANQUILA.

CATEGORÍA	N	%	NIU	LITERALES
Más Visitas	10		970145665	QUE VENGA ALGUIEN A VISITARLA.
			9200918142	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO,LE GUSTARÍA QUE LA LLAMARAN MÁS A MENUDO POR LA COMPAÑÍA QUE LE HACEN.
			920376617	ANTES TENÍAN REUNIONES QUE LES HACÍA LA TELEASISTENCIA CON AMIGAS Y HACE MUCHO TIEMPO QUE YA NO HACEN,PERO ESTÁ MUY CONTENTA CON EL MEDALLON.
			130335058	LE GUSTARIA QUE LE LLAMARAN MÁS A MENUDO, YA QUE NO TIENE FAMILIA Y SE ENCUENTRA SOLO.
			9716820334	DIRÍA QUE DE VEZ EN CUANDO NOS VISITARAN EN PERSONA(COORDINADORES) Y NO SOLO POR TELÉFONO.
			920376368	PUES HECHA UN POCO DE MENOS ALGUNA VISITA POR PARTE DE NOSOTROS.....SI FUERAMOS, SOBRETODOS AVISAR ANTES YA QUE ESTÁ EN SILLA DE RUEDAS
			9203718397	NOS PIDE CADA 10 DIAS TENGAMOS CONTACTO CON ÉL PARA LLAMARLO, LO AGRADECERÍA MUCHO, ESTA MUY CONTENTO CON EL SERVICIO Y CON LAS PERSONAS QUE CONTACTAN CON ÉL
			9716821928	NO SABE CADA CUÁNTO LLAMAN A SU MADRE, ELLA ESTÁ CONFINADA EN OTRO SITIO PORQUE ESTÁ MEJOR QUE AQUÍ. LE GUSTARÍA QUE LA LLAMARAN CADA 15 DÍAS.
			9717718325	SUGIERE ALGO MÁS DE CONTACTO(MÁS COMPAÑÍA,LAS LLAMADAS MÁS CONTINUAS),PERO TODO EL SERVICIO LE PARECE MUY BIÉN.CONTESTA SU HIJO JUAN JOSÉ.
			162034843	AGRADECERÍA UN SERVICIO QUE LE PERMITIERA SALIR CON LA TRANQUILIDAD DE QUE SE HA QUEDADO ALGUIEN EN SU LUGAR TAMBIÉN
Servicio Compañía	4		1302813361	ELLA SOLICITÓ SI PODÍA IR ALGUIEN A SU CASA UNA VEZ POR SEMANA O CADA 15 DIAS PARA AYUDARLA EN CASA CON ALGUNA FAENA.
			650520987	ES MAYOR Y VIVE SOLA, CON LO QUE LE GUSTARIA TENER A ALGUNA CHICA POR LAS TARDES QUE LE HICIERA COMPAÑÍA, HASTA LA LLEGADA DE SU HIJA, SOBRE LAS 19H.
			1610613731	NECESITAMOS AYUDA PERSONAL QUE LA VISITARA MÁS AMENUDO, ESPECIALISTAS, VER UNA CARA CONOCIDA.
			161137670	PONERLE UNA PERSONA PARA AYUDARLA UNA O DOS VECES POR SEMANA.
			9707320600	A UNA HERMANA QUE ESTÁ DELICADA SE LO HE DICHO, PARA QUE SE LO PONGA.
			920798044	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO Y LO RECOMIENDA A PERSONAS QUE CREE PUEDEN NECESITARLO
			1303412800	ESTA MUY CONTENTA, LE HA RECOMENDADO A SU HERMANO QUE SE LO PONGA Y SE LO HAN PUESTO ENSEGUIDA
			1913006492	HACE AÑOS QUE LO TIENE Y ESTÁ MUY CONTENTA. LO HA RECOMENDADO A BASTANTES PERSONAS.
			1300708469	ELLA HA CONTESTADO QUE LO RECOMENDARÍA
			9716818410	LO VE ESTUPENDO TODO EL SERVICIO Y SE LO HA RECOMENDADO A MUCHA GENTE.
Publicita el servicio	11		9716820114	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO Y SE LO HA RECOMENDADO A SUS AMIGAS Y FAMILIARES.
			1308212254	TIENE DOS VECINOS SOLOS QUE LES HA HABLADO DEL SERVICIO, SOLICITA CONTACTO. JOSE ANTONIO MORCILLO BECERRA - T. 675254949 DOLORES SERRANO PARRA
			9716815446	NO SE LE OCURRE NADA,NOS DA LAS GRACIAS POR TODO EL SERVICIO,SE LO RECOMIENDA A TODOS SUS CONOCIDOS.
			1615713041	COMENTA QUE SE LO RECOMENDÓ A SU HERMANA Y TODAS LAS PERSONAS QUE CONOCE DE (LA PECERA),ESTÁN MUY CONTENTAS,HACE POCO VINO UN CHICO A DAR UNA CHARLA SOBRE EL SERVICIO.
			1302808251	EL SERVICIO ES MUY COMPLETO;COMENTA QUE SE LO RECOMENDÓ A FAMILIARES Y AMIGOS QUE AHORA LO TIENEN.

CATEGORÍA	N	%	NIU	LITERALES
Servicios	17		65005359	
			9	AUMENTAR EL VOLUMEN Y ACERCAR LA CAJA DE DÓNDE ESTÁ ELA.
			92009179	CAMBIO DE UBICACIÓN DEL DISPOSITIVO EN EL DOMICILIO. LE DIO UN ICTUS Y LA CAMBIAMOS DE HABITACIÓN Y CUANDO APRETA LA MEDALLA, COMO ESTÁ EN OTRA HABITACIÓN EL APARATO, NO PUEDE HABLAR DESDE DÓNDE ESTÁ ELA.
			57	
			19130108	
			54	ELLA VIVE EN UNA CASA DE DOS PLANTAS, AUNQUE CASI SIEMPRE ESTÁ EN LA DE ARRIBA, DESDE ABAJO NO SE OYE EL TIMBRE.
			16078146	EL SR. NOS COMENTA QUE LE GUSTARÍA QUE EL SERVICIO FUNCIONARA DONDE ESTUVIESE, CUANDO SALE A LA CALLE, CUANDO ESTÉ EN OTRO SITIO.....ME
			92	COMENTA QUE CON LOS ADELNATOS QUE HAY DE GPS Y DEMAS SERIA UNA MUY BUENA OPCIÓN
			16078097	EL SR. ME COMENTA QUE EL NO PUEDE SALIR A PONERSE LA VACUNA DE LA GRIPE Y SI NOSOTROS LE PODIAMOS GESTIONAR QUE FUERAN A CASA A
			98	PONERLA.....NO SE SI ES POSIBLE
			97168093	
			43	QUE FUNCIONARA FUERA DE CASA
			92003202	LE GUSTARÍA QUE CUANDO LLAMA NO SE DERIVARA INMEDIATAMENTE A LOS HIJOS, YA QUE ESTOS PUEDEN ESTAR LEJOS. HABRÍA QUE HABER UNA
			64	DERIVACION DIRECTA AL SERVICIO QUE CORRESPONDA. LA RESPUESTA A LA LLAMADA DESDE EL BOTON ROJO DEBERÍA SER MÁS RÁPIDA.
			97129004	
Mayor rapidez	4		9	LA INFORMACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA, QUE ESTÁ A DISPOSICIÓN DE....
			97168073	SU MARIDO TAMBIÉN ES USUARIO Y HA PEDIDO VARIAS VECES SI LE PUEDEN PONER ALGO ADICIONAL, YA QUE CUANDO VA AL CAMPO EL TELÉFONO LO
			62	DEJA EN LA CASA Y SI LE PASARA ALGO NO PUEDE AVISAR A NADIE.
			92018201	
			40	NO, EL CORDÓN SE ENSUCIA MUCHO.
			97087226	QUE EL BOTÓN SEA MÁS SENSIBLE. ÉL NO PUEDE DARLE, NO TIENE FUERZA Y SI YO NO ESTOY, NO PODEMOS AVISAR. ÉL TIENE ELA. CADA ENFERMO TENDRÍA
			29	QUE TENER UN DISPOSITIVO ADECUADO A SUS CONDICIONES. EN NUESTRO CASO, QUE FUERA TÁCTIL.
			97014162	COMENTA QUE CUANDO APRETAN EL BOTON,ES POR AYUDA DE EMERGENCIA Y LA TELEOPERADORA QUE LES ATIENDE,HACE DEMASIADAS PREGUNTAS
			46	ANTES EN ESE MOMENTO,Y LO QUE NECESITAN ES AYUDA URGENTE(LE PASÓ UNA VEZ QUE LLAMARON DE URGENCIA).
			13052114	
			18	QUE PONGAN UNA ANTENA QUE SE LLEVE AL VIRUS(CV).
			97112223	OPINA QUE SERIA BUENO QUE HUBIERA UNA ESPECIE DE SENSOR/ALARMA, PARA QUE EN CASO DE TENER QUE PEDIR AYUDA Y NO PODER APRETAR EL BOTON,
			19	DIERA DIRECTAMENTE LA ALARMA A LA CENTRAL OPERADORA.
			45081633	
			0	POR LA NOCHE ME DA MÁS MIEDO. Y AL BAJAR LAS ESCALERAS POR SI ME CAIGO.
Costes Servicio	2		16078151	
			24	ME COMENTA LA SRA. QUE SI SALE A LA CALLE Y SE CAE EL BOTON NO LE FUNCIONA Y SERIA BUENO QUE LE PUDIERAN ASISTIR TAMBIEN
			13077046	
			13	COMENTA QUE ESTARÍA BIÉN QUE PUDIERAN CONTROLARLES CUANDO ESTÁN POR LA CALLE.
			97168218	
			3	CUANDO LLAMAMOS QUE NO TARDEN TANTO EN CONTESTAR
			13082093	
			59	ESTA SATISFECHA CON EL MEDALLÓN,PERO QUE NO TARDEN TANTO EN VENIR A SOCORRERLA(UNA VEZ ESTUVO 5H TENDIDA EN EL SUELO).
			92037172	
			96	SOLAMENTE ME COMENTA QUE CUANDO HA TOCADO EL BOTON PARA DECIR QUE SE VA DE VIAJE TARDAN UN POQUITO EN CONTESTAR
			97205199	EN ALGUNA OCASIÓN -NO EN TODAS- CUANDO TUVO PROBLEMAS CON SU MARIDO (AFECTADO DE ELA) Y LLAMABA PORQUE ÉL SE AHOGABA,
			96	DEPENDIENDO DEL TELEOPERADOR QUE LE TOCABA. LA ENTRETENIAN CON PREGUNTAS, CUANDO LO UNICO QUE HABIA QUE HACER ERA CORRER.
			97053365	CUANDO LLAMAN PARA SABER COMO ESTÁ, LE COBRAN EN SU RECIBO DE TELÉFONO Y A OTRAS PERSONAS NO SE LO COBRAN. LA LLAMADA DE HOY
			1	ESPERA QUE NO SE LA COBREN PORQUE HAN SIDO MUCHOS MINUTOS.
			16264154	NOS COMENTA QUE LE HA SUBIDO LA FACTURA DEL TELÉFONO 2 € POR TENER EL SERVICIO Y VA MUY JUSTITO DE DINERO, Y EN LA FACTURA LE PONE QUE HA
No ha hecho uso	6		05	HABLADO CON NOSOTROS 7 MINUTOS Y DICE EL SR. QUE NO ES ASÍ
			13053055	
			31	ELLA NUNCA ESTÁ SOLA, NO LO NECESITA COMO LAS PERSONAS QUE ESTÁN TOTALMENTE SOLAS.
			13077013	
			21	NADA PORQUE NUNCA LO HA USADO
			19046101	
			26	NO LO RECOMENDARIA PORQUE YA TIENEN A SUS FAMILIARES Y LES BASTA DE MOMENTO. Y A SUS CONOCIDOS, LES CONSTA, QUE NO ABREN A NADIE.
			65047421	
			4	NO LO HA USADO NO SE SI SON BUENOS. LLAMAR MÁS
			97034212	TODAVIA NO LO HA USADO EL SERVICIO, ME COMENTA QUE NECESITARIA AYUDA LOS FINES DE SEMANAS PERO SOLO TIENEN LA PENSION DEL MARIDO Y NO
			80	SABE SI NOSOTROS PODRIAMOS OFRECERLE ALGUNA AYUDA
			13081002	
			96	NADA QUE AÑADIR. AUNQUE NO LO HA TENIDO QUE USAR, MUY SATISFECHA CON EL SERVICIO.

CATEGORÍA	N	%	NIU	LITERALES
Todo Correcto	35		9200416214	ESTÁ BIÉN COMO ESTÁ,SI LO NECESITA PARA UNA EMERGENCIA.
			450423195	EL SERVICIO ESTÁ BIÉN COMO ESTÁ.
			1913006208	LE PARECE BIÉN TAL COMO ESTÁ,ESTAS ÚLTIMAS PREGUNTAS LAS CONTESTA SU HIJA M ^o LUZ(ELLA NO OIA MUY BIÉN).
			1913011245	LE PARECE QUE ESTÁ TODO BIÉN.
			191305303	ESTÁ TODO MUY BIÉN.
			1307811906	LO VEO BASTENTE COMPLETO
			9790123065	MUY BIEN
			1615314077	ESTÁ TODO MUY BIÉN.
			9700812895	YA ESTÁ BIEN
			9713517223	QUE VOY A DECIR YO,SI TODO ESTÁ BIÉN.
			9208115986	YA ESTÁ BIÉN COMO ESTÁ.
			1303612045	YA ESTÁ BIÉN COMO ESTÁ.
			1308313466	YA ESTÁ BIÉN COMO ESTÁ.
			191304451	YA ESTÁ BIÉN COMO ESTÁ.
			9716315529	ESTÁ BIÉN COMO ESTÁ.
			1300512285	ESTÁ BIÉN COMO ESTÁ.
			191300644	ESTÁ BIÉN COMO ESTÁ.
			9705315619	TODO BIEN
			1308200756	TODO BIEN
			920581239	TODO BIEN
			160667152	TODO BIEN
			971881315	TODO BIEN, CONTENTOS CON EL SERVICIO
			1913011793	TODO BIÉN.
			1617115082	TODO ESTA BIÉN.
			1309312550	TODO ESTÁ BIÉN.
			1913009357	TODO ESTÁ BIÉN.CONTESTA SU HIJA BEATRIZ.
			9713620823	TODO ESTÁ MÁS QUE BIÉN.
			9200913787	TODO ESTÁ MUY BIEN
			9701012026	TODO MUY BIEN
			9716210217	TODO MUY BIEN
			9790116373	TODO MUY BIEN
			9203717898	TODO MUY BIEN
			9203715796	TODO MUY BIEN
			130877442	TODO MUY BIÉN.
			1303309934	TODO MUY BIÉN.
Otros	8			FOMENTAR EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO. HAY MUCHAS PERSONSA QUE NO SE MUEVEN NI FISICA NI MENTAMENTE, Y SIEMPRE LE DAN
			650150044	VUELTAS A LAS MISMAS COSAS.
			920095908	IMPOSIBLE PORQUE ESTOY MUY MAL, A MI ME VA MUY BIEN
			1300508789	LAS CUATRO VALORACIONES LE PARECEN IMPORTANTES
			1303911288	LOS CUATRO ASPECTOS LOS VALORO POR IGUAL.
				NADIE LE HACE NADA LO HACE ELLA COMO PUEDE, IR A TIRAR LA BASURA, LOS PLÁSTICOS...PORQUE NO VA A LLAMAR A
			970873390	TELEASISTENCIA PARA QUE LO HAGAN O A SUS SOBRINOS, VA ELLA CON LA MULETA POCO A POCO. (NO TIENE HIJOS)
Sin comenta rios	21	3	9200912739	SE ALEGRA CUANDO ME HABLAN, CONOZCO SU VOZ.
			9203719438	VIVE CON SU MARIDO Y ENTRE LOS DOS SE CUIDAN, PERO DE TODAS MANERAS, ELLOS ESTÁN BIEN.
			9205121640	SU HIJO Y SU NUERA VIVEN CON ÉL, EN EL DOMICILIO DEL TITULAR.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall **televida**

MEDIA DE CADA ÍTEM



femcet CENTRO
FEMINIL
DE TRABAJO

Bloque: Teleoperadores/as 1

49

VERBATIM

NIU	LITERAL
650053599	ALGUNA VEZ QUE HE LLAMADO HAN TARDADO EN CONTESTAR
1302808251	COMENTA QUE A SU SUEGRA LE DIÓ UN ICTUS Y NO LE DIÓ TIEMPO DE LLAMAR,PERO ELLOS LLEGARON ENSEGUIDA Y AVISARON RAPIDAMENTE.
1615713041	COMENTA QUE TIENE UNA CHICA QUE LA AYUDA MUCHO Y ESTÁ MUY PENDIENTE(ELLA LA LLEVÓ AL SERV.SOCIAL PARA SOLICITAR TODO ESTO)Y CUANDO SE CAYÓ LA ATENDIÓ ESTA CHICA;PERO SI QUE LA LLAMAN PARA VER COMO ESTÁ Y SON MUY AMABLES.
9208118717	COMENTA SU HIJA PILAR QUE UNA VEZ SU PADRE SE CAYÓ Y NO LLEVABA LA MEDALLA PUESTA, PERO CUANDO LLEGÓ LA HIJA APRETÓ EL BOTÓN PORQUÉ NO PODIA LEVANTARLO Y LE RESPONDIERON QUE PARA ESTO TENIAN QUE LLAMAR A LOS FAMILIARES. TELEASISTENCIA NO SE PERSONÓ EN EL DOMICILIO.
1300510330	CON SU SUEGRA Y CON SU MADRE SÍ QUE TUVO QUE LLAMAR, PERO CON ELLA NO.
9716312512	CONTENTA
1309712135	CONTESTA LA HIJA,MARI,SIEMPRE QUE HAN LLAMADO MUY BIÉN Y MUY RAPIDO TODO,SON MUY AMABLES SIEMPRE.
1913009357	CONTESTA SU HIJA BEATRIZ.SOLO HAN LLAMADO CUANDO LES HAN DICHO QUE COMPRUEVEN EL BOTÓN,LA LLAMAN A ELLA PERIODICAMENTE PARA SABER COMO ESTÁ Y SON SIEMPRE MUY AMABLES.
1302008200	CONTESTA SU MARIDO,SR.RAFEL,SOLO HAN LLAMADO CUANDO HAN DE HACER LAS COMPROBACIONES DEL APARATO,LES LLAMAN CADA MES PARA VER COMO ESTÁN Y SON MUY AMABLES Y CARINOSAS.
970342869	CUANDO LLAMAN PARECEN DE LA FAMILIA
1305212688	DAR LAS GRACIAS POR LA AMABILIDAD
650390728	EL OTRO DÍA EN LA RADIO, HABLABAN DE LA CRUZ ROJA LES DOY 10.
1610613731	EL TRATO CUANDO LA LLAMAN ES AGRADEABLE
1607813565	EN EL PASILLO DE MI CASA ME CAÍ, TOQUÉ EL BOTÓN Y VINIERON RÁPIDO
9200918142	ENSEGUIDA ME ATIENDEN Y SON SIEMPRE AMABILISIMAS.COMENTA QUE SU HIJA TIENE UNA ENFERMEDAD Y VIENEN RAPIDAMENTE A AYUDARLAS(MEDICO,AMBULANCIA...)
9716515175	ENSEGUIDA TE ATIENDEN Y MUY AMABLES Y CARINOSAS.
9716818749	ESTA MUY AGRADECIDO,SIEMPRE LE LLAMAN PARA SABER COMO ESTÁ E INCLUSO LE FELICITAN POR SU CUMPLEAÑOS.
9203711574	ESTA MUY CONTENTO
9707320600	ESTOY CONTENTA SON MUY AMABLES TODOS
9716819961	HA TENIDO QUE LLAMAR 2 VECES POR EMERGENCIA Y LA 2A VEZ TARDO MUCHO EN LLEGAR LA AMBULANCIA (MEDIA HORA) HECHA DE MENOS QUE ÉSTA SEGUNDA VEZ NO LE HAYAN LLAMADO PARA VER COMO ESTABA.
191304451	LA AYUDARON RAPIDAMENTE Y CUANDO LA LLAMAN SON MUY CARINOSAS.ESTÁ MUY CONTENTA CON ESTE SERVICIO.
1913010749	LA LLAMAN PARA SABER COMO ESTÁ Y SON MUY AMABLES Y SIMPATICAS Y LA LLAMAN POR SU CUMPLEAÑOS.
9713417019	LA LLAMAN TODOS LOS MESES, A VECES ME HACEN APRETAR EL BOTÓN PARA VER SI FUNCIONA
971682183	LLAMAN PARA SU SANTO Y SU CUMPLAÑOS
1308713938	LLAMANDE VEZ EN CUANDO Y SON MUY AMABLES.
1300512285	LLAMARON CUANDO SU MADRE LE PASÓ ALGO Y VINIERON A INGRESARLA ENSEGUIDA.
1617115082	LLAMÓ AL BOTÓN DOS VECES POR ACCIDENTE Y AL MOMENTO ME HABLARON POR EL BOTÓN(SE ASUSTÓ UN POCO),PERO NO PASABA NADA,MUY AMABLES Y ATENTOS.
450477824	LLAMÓ HACE POCO A LAS 3 DE LA MADRUGADA POR DOLOR, Y A LAS 3:45 YA ESTABAN EN MI CASA.
920036775	LLAMÓ POR UNA EMERGENCIA Y ENSEGUIDA LA ATENDIERON,TODO MUY BIÉN Y LAS SEÑORITAS QUE ME LLAMAN TODAS MUY AMABLES.
9716818410	ME DICE QUE LE RESPONDEN ENSEGUIDA Y SON AMABILISIMAS .
160780677	ME HAN SALVADO LA VIDA, POR DESGRACIA HE LAMADO MUCHO Y ME HAN ATENDIDO MUY BIEN SIEMPRE
1913011245	ME LLAMAN MUY AMABLES Y ATENTAS.
9713517223	ME LLAMAN SIEMPRE MUY AMABLES Y ATENTAS.
9706120942	MUCHA VECES ME LLAMAN PARA VER COMO ESTOY.
920378470	MUY AMABLES
9708722629	MUY BIEN TODO
9716819637	MUY BIEN, LLAMAN MUCHO Y ESTÁN MUY ATENTOS
1308313466	MUY CARINOSAS,LA LLAMAN CADA MES PARA VER COMO ESTÁ.
1307811906	MUY CONFORME Y CON LA ATENCIÓN MUY BUENA
1301503856	MUY MAJAS,MUY CARINOSAS.
9700610835	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA AL BOTON,LE LLAMAN DE VEZ EN CUANDO PARA CONTROL Y SON MUY CARINOSAS Y AMABLES.
9716317121	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA POR UNA EMERGENCIA Y SIEMPRE QUE LA LLAMAN SON MUY CARINOSAS.
9200416214	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA,LE LLAMAN CADA 15 DÍAS PARA SABER COMO ESTÁ Y SON MUY MUY AMABLES.
9200913619	LES GUSTA QUE LES LLAMEN CUANDO ES SU CUMPLEAÑOS, CUANDO VIENE EL CALOR Y EL FRIO, PUES LES DICEN QUE SE CUIDEN.

NIU	LITERAL
1300708469	NUNCA HA LLAMADO PARA NADA,DICE QUE LA VAN LLAMANDO A ELLA PARA SABER COMO ESTÁ Y SON MUY SIMPATICAS Y ATENTAS.
1913011793	NUNCA HA LLAMADO PARA NADA,PERO ME LLAMAN PARA SABER COMO ESTOY,SON MUY AMABLES Y EDUCADAS.
9713620823	NUNCA HA LLAMADO POR UNA EMERGENCIA,SON AMABILÍSIMOS,Y EN SU CUMPLEAÑOS LA LLAMARON PARA FELICITARLA.
1306508549	NUNCA HA LLAMADO,LA LLAMAN A ELLA PARA SABER COMO ESTÁ Y SON MUY AMABLES,AMABILISIMAS.
1303612045	NUNCA HA LLAMADO,SIEMPRE LA LLAMAN ELLAS PARA VER COMO ESTÁ Y SON MUY MAJAS.
9716820114	NUNCA HA PREGUNTADO NADA A LAS TELEOPERADORAS,LA VAN LLAMANDO Y SON MUY CARÍOSAS Y ATENTAS.
1615415461	NUNCA HA TENIDO QUE LLAMAR,PERO SI QUE LA LLAMAN A ELLA CADA MES PARA SABER CÓMO ESTÁN Y SON MUY AMABLES.
1305211418	NUNCA HA TENIDO QUE LLAMAR,SIEMPRE LA LLAMAN PARA VER COMO ESTÁ Y SON MUY AMABLES.
1913006208	NUNCA HAN LLAMADO POR NADA,PERO LA LLAMAN A ELLA MUY AMABLES Y POR SU CUMPLEAÑOS TAMBIÉN,SON LAS PRIMERAS EN FELICITARLA.
1615314077	NUNCA HAN TENIDO QUE LLAMAR,PERO CUANDO LES LLAMAN A ELLOS SON MUY AMABLES.
9716310731	NUNCA HAN TENIDO QUE PULSAR EL BOTÓN POR EMERGENCIA,LE LLAMAN DE VEZ EN CUANDO PARA VER COMO ESTÁ,Y SON MUY AMABLES.CONTESTA SU HIJO MARCELINO.
1304410491	NUNCA HAN TENIDO QUE PULSAR EL BOTÓN,SIEMPRE LE LLAMAN PARA VER SI ESTÁ BIÉN Y SON UNA MARAVILLA DE PERSONAS(HABLAN CON EL,SON CARÍOSAS).
9716522176	NUNCA TUVO QUE PULSAR PARA NINGUNA EMERGENCIA,SON SIEMPRE MUY AMABLES.
130661929	PERFECTO, FORMALES
9200915946	QUE A VECES, LE DICEN QUE AUNQUE NO LE OCURRA NADA, PUEDE LLAMAR A TELEASISTENCIA PARA SALUDAR Y HABLAR UN POCO.
162444506	SE CAYÓ POR UN MAREO Y LA ATENDIERON ENSEGUIDA Y DE MIENTRAS VENÍAN ME IVAN HABLANDO POR TELÉFONO.
130838373	SE CAYÓ Y LA ATENDIERON RAPIDAMENTE Y LA LLEVARON AL HOSPITAL ENSEGUIDA,SON MUY AMABLES Y CARÍOSAS,LA LLAMAN TODOS LOS MESES.
9705320904	SE PONE CONTENTA CUACNDO LA LLAMAN
9716315529	SIEMPRE LA ATIENDEN MUY BIÉN.
191305303	SIEMPRE ME LLAMAN MUY ATENTAS.COMENTA QUE NINCA HA LLAMADO POR UNA EMERGENCIA.
9208115986	SIEMPRE ME LLAMAN PARA VER COMO ESTOY Y SON AMABILISIMAS.
9715814837	SIEMPRE SON MUY ATENTAS Y AMABLES.
9200914208	SOIS UN SOL
1306511424	SOLO HA LLAMADO PARA COMPROBAR QUE FUNCIONA,SON MUY AMABLES Y LES DOY LAS GRACIAS POR TODA LA ATENCIÓN.
9200913787	SOLO PORQUE SE HA ESTROPEADO ALGUNA VEZ Y VIENEN RÁPIDO
1300513789	SOLO HA HECHO LAS LLAMADAS QUE LE HAN INDICADO PARA CONTROLAR EL APARATO,PERO TODOS MUY AMABLES.
1303413147	SOLO HA LLAMADO PARA COMPROBAR EL FUNCIONAMIENTO,SON MUY AMABLES Y ATENTOS.
9200321444	SOLO HA LLAMADO PARA EL CONTROL DEL APARATO,PERO LA LLAMAN A ELLA PARA SABER COMO ESTÁ Y SON MUY AMABLES.
9202519036	SOLO HA PULSADO BOTÓN PARA COMPROBAR FUNCIONAMIENTO;SON AMABILISIMAS,ESTÁ MUY CONTENTA.
9706622293	SOLO HA PULSADO EL BOTON EN LOS CONTROLES CUANDO SE LO INDICAN,NOS DA LAS GRACIAS POR TODO.
1623614252	SOLO LLAMA PARA AVISR QUE SE MARCHA DEL PISO,LA ATIENDEN MUY BIEN.
191300644	SON AMABLES.
9713523048	SON ESTUPENDAS,NOS TIRA FLORES MIL YCHAPEAU.
1307910158	SON FENOMENALES,CUANDO SE CAYÓ SU SRA. FUERON ATENDIDOS RAPIDAMENTE Y AVISARON A SUS HIJOS ENSEGUIDA.ESTA MUY AGRADECIDO.
1917106131	SON MUY AGRADESABLES.CONTESTA SU MARIDO EL SR.CARLOS.
9203717296	SON MUY AMABLES
9716319854	SON MUY AMABLES SIEMPRE.
9705307324	SON MUY AMABLES TODOS
130877442	SON MUY AMABLES Y BUENA GENTE.
450423195	SON MUY AMABLES Y ESTÁ MUY CONTENTA.
1307708908	SON MUY AMABLES Y MUY SENSIBLES CON NOSOTROS.
1308707095	SON MUY AMABLES,ME HACEN PREGUNTA Y HABLAMOS UN POCO.
9716808404	SON MUY ATENTOS Y AMABLES.
650872281	SON MUY CARÍOSOS.
9203311263	SON PERFECTOS
920376617	TODOS LOS MESES Y POR SU CUMPLEAÑOS LA LLAMAN MUY AMABLES.
1612511063	UNA VEZ SE CAYÓ Y LA ATENDIERON ENSEGUIDA,MUY BIÉN.
9716815446	VIENEN ENSEGUIDA A AYUDARTE Y POR TELEFONO AGRADECE TODAS LAS LLAMADAS CARÍOSAS QUE LE HACEN.

NIU	LITERAL
160780677	ME LLAMAN MENOS Y LO ENTIENDO. LA ANTERIOR MEDALLA QUE TENÍA SÍ SE ROMPIÓ.
162444506	UNA VEZ LA LLAMARON DEL BOTÓN PORQUE PARECÍA QUE NO IVA MU BIÉN.PERO YA LO ARREGLARON.
191304451	UNA VEZ SE FUÉ LA LUZ Y NO TENIA SERVICIO.
191305303	NO RECUERDA BIÉN SI SE LE ESTROPEÓ EN ALGUNA OCASIÓN.
192573899	CUANDO SE LO INSTALARON NO LE FUNCIONABA BIEN Y TUVIERON QUE CAMBIARSELO. POSTERIORIORMNETE YA FUNCIONÓ CORRECTAMENTE HASTA EL DIA DE HOY
450816330	VA A IR A HACERSE LA PRUEBA DEL CORONAVIRUS, SU CUIDADORA ES POSITIVO, ELLA NO SE ENCUENTRA MUY BIEN.
451458814	LA CAMBIARON PORQUE NO FUNCIONABAN BIEN.
650053599	ME CAMBIARON EL TFN. LA CAJA ESTÁ MUY LEJOS DE DONDE ESTÁ ELLA Y NO LES OYE.
650390728	FUNCIONAMOS MUY BIEN, LLAMÉ A LAS 3 O 4 DE LA MADRUGADA. ME VINO UNA AMBULANCIA.
650474214	NO LLAMAN MUCHO, ANTES CADA MES, DESDE EL PRINCIPIO DE LA PANDEMIS SÓLO AN LLAMADO DOS VECES.
920034305	TUVO 1 DIA Y MEDIO EL EQUIPO BASE SIN FUNCIONAR. LLAMO PARA DAR AVISO Y SE LO ARREGLARON POR REMOTO
920035629	NO LE FUNCIONAVA BIÉN EL BOTÓN Y SE LO ARREGLARON
920036775	LLEVA SIEMPRE EL MEDALLÓN PUESTO.
920099670	POR CORTE DE LUZ HA DEJADO DE FUNCIONAR, PERO LUEGO SE HA SOLUCIONADO SOLO.
920376617	SE HA CAMBIADO DE PISO Y SE LO HAN VUELTO A INSTALAR.TODO BIÉN.
920581239	EL APARATO DISPOSITIVO PARECE QUE NO LE FUNCIONA POR UN CAMBIO DE COMPAÑIA TELEFONICA QUE HICIERON, YA ESTAN EN CONTACTO CON NOSOTROS Y NOSOTROS CON ELLOS PARA SOLUCIONARLO
970145665	UNA SOBRINA PEQUEÑA LO TOCÓ Y NO FUNCIONABA BIEN.
970342869	SE FUE LA LUZ POR UNA TORMENTA, Y LUEGO VINO UN ELECTRICISTA Y ARREGLÓ LA AVERÍA DE LA LUZ Y VOLVIÓ A FUCIONAR.
970533651	¿PORQUÉ COBRAN LAS LLAMADAS DE TELESISTENCIA? ES POCO TIEMPO UN MINUTO MÁS O MENOS, PERO NO LO ENTIENDE.
971290049	LA LUZ, CUANDO SE VA, NO FUNCIONA Y CUANDO VUELVE OTRA VEZ, FUNCIONA.
971363579	UNA VEZ VINO EL TECNICO Y ME LO ARREGLARON.
971681131	HACE 6 AÑOS ME LA CAMBIARON POR UNA NUEVA
971682183	MAÑANA SU HIJO LA LLEVA A CASA DE OTRA HIJA
1300510330	ENSEGUIDA VINIERON
1300512285	COMENTA QUE CUANDO SE LO INSTALARON,ESTABA SU MADRE Y YA FALLECIÓ,PERO SUPONE QUE SE LO EXPLICARON BIÉN.
1300513789	LO LLEVA PUESTO TODO EL DÍA Y PARA DUCHARSE TAMBIÉN.
1300708469	COMENTA QUE NO RECUERDA MUCHO CUANDO LE EXPLICARON,HACE MUCHO TIEMPO.
1301000328	CAMBIARON EL APARATO PORQUE YA ERA ANTIGUO
1301503856	NUNCA SE LE HAN ESTROPEADO.
1301613233	UNA VEZ AL PRINCIPIO NO LE FUNCIONABA BIÉN Y LLAMÓ SU HIJO Y SE LO ARREGLARON.
1302008200	UNA VEZ LES CAMBIARON EL APARATO Y TODO BIÉN.
1302808251	CUANDO HAY FALLOS DE LUZ,AVISAN DE QUE NO HAY SERVICIO.
1303413147	UNA VEZ SE FUÉ LA LINEA DE TELÉFONO,PERO ESO ERA DE LA COMPAÑIA DE TELEFONO.
1303911288	VINO LA COORDINADORA Y ME CAMBIÓ EL CORDÓN
1305211418	COMENTA QUE SE LE ESTROPEÓ EL RELOJ(PULSERA) Y SE LO CAMBIARON ENSEGUIDA.
1305212688	MUY SATISFECHA
1305305531	DESDE DICIEMBRE ESTOY TRABAJANDO
1306508549	COMENTA QUE CUANDO SE VA LA LUZ,LA AVISAN DE QUE NO HAY SERVICIO.
1306511424	COMENTA QUE HACE UN TIEMPO LE TUVIERON QUE CAMBIAR EL MEDALLÓN Y HACE POCO EL EQUIPO DEL TELÉFONO,PORQUE NO IVA BIÉN,VINO UNA TECNICO Y LE EXPLICÓ TODO MUY BIÉN.
1307708908	LE VINIERON A CAMBIAR EL APARATO.
1307811906	HUBO UNA AVERÍA DE TELEFONÍA Y FUERON MUY AMABLES. SI SE QUEDA SIN LUZ O SIN LINEA ENSEGUIDA LO SOLUCIONAN.
1307812881	FUNCIONA CORRECTAMENTE, CUANDO ME DICEN QUE COMPRUEBE SI VA BIEN.
1307910158	COMENTA QUE SE LO EXPLICARON TODO A SU HIJA QUE ES LA QUE LO LLEVA TODO.
1308100296	ALGUNA VEZ SE LE HA AVERIADO SOLO, SIN TOCAR NUNCA NADA LA USUARIA.
1308209359	TIENE EL CODRON SUCUIO;COMENTA QUE LE CAMBIARON EL APARATO PORQUE EL PRIMERO NO FUNCIONABA BIÉN.
1308313466	ESTA CONTENTA.
1308509170	SE CANSA Y NO OYE BIÉN HA DECIDIDO DEJAR LA ENCUESTA;COMENTA QUE TODO EL SERVICIO MUY BIÉN.
1308707095	TODO MUY BIÉN.
1308713938	ME COMENTA Y PREGUNTA QUE SI LE PASA ALGO(COMO A UNA AMIGA,QUE NO TENIAN LLAVES Y EL FAMILIAR NO PODÍA IR,LE DIJERON QUE LLAMARAN A LOS BOMBERO HE ACLARDO QUE NO ES SU CASO YA QUE ELLA DEJÓ LLAVES AL SERVICIO DE TELESISTENCIA(Y SU AMIGA NO).
1309712135	TODO MUY BIÉN.
1606612462	LE FUNCIONANA DE MARAVILLA
1607811963	EL MATERIAL ESTA MUY BIEN

NIU	LITERAL
1607812683	YO PUEDO BAJAR A LA CALLE Y ALLÍ NO FUNCIONA LA MEDALLA
1607813565	LA CAJA SE ESTROPEÓ UN DÍA Y VINIERON RÁPIDO. OTRO DÍA EMPEZÓ A PITAR Y TAMBIÉN LLAMÉ Y AL DÍA SIGUIENTE VINIERON PARA SOLUCIONARLO
1607814878	UNA CONOCIDA RECIBIÓ UN LIBRO DE INSTRUCCIONES Y ELLA NO LO HA RECIBIDO
1610609603	ME GUSTARÍA QUE EL DISPOSITIVO FUESE MÁS PEQUEÑO. LA CAJA, A LOS NIÑOS PEQUEÑOS LES LLAMA LA ATENCIÓN.
1610613731	SIN PROBLEMA, ESTÁ BIEN
1615314077	NO, TODO ESTÁ BIÉN.
1615413023	LE CAMBIARON EL COLGANTE Y AHORA SIEMPRE ESTÁ ENCENDIDO, ANTES NO
1615713041	A VECES HAY FALLOS DE LUZ Y LA LLAMAN PARA AVISARLE DE QUE EL MEDALLÓN NO TIENE SERVICIO EN ESOS MOMENTOS.
1617115082	COMENTA QUE LLEVA UNA PULSERA Y NO UN MEDALLÓN.
1913006208	NO RECUERDA NINGUNA AVERÍA.
1913009357	ELLA LLEVA LA MEDALLA SIEMPRE.
9200321911	ESTOY CONTENTO
9200416214	TODO BIÉN.
9200912739	A VECES HACE RUIDO SIN PARAR
9200913619	LES AVISAN CUANDO NO HAY LUZ PARA QUE TENGAN EN CUENTA CONECTARSE ENSEGUIDA
9200913787	ESTÁIS MUY PENDIENTES
9200915946	COMO TIENE UNA CONEXIÓN COMPARTIDA DE TV. Y TELEASISTENCIA, A VECES SE QUEDA CORTO EN LA CONEXIÓN....Y TIENE DIFICULTAD LEVE PARA CONTACTAR CON EL SERVICIO.
9201015426	SE QUEMÓ UN CABLE DEL DISPOSITIVO Y NO FUNCIONABA. SE LO CAMBIARON.
9203311263	CAMBIÓ DE COMPAÑÍA Y ACTUALMENTE, ESTÁ MUY CONTENTA
9203711574	TODO MUY BIEN
9203717296	NO CONSIDERA AVERÍA LO QUE VINIERON A HACER, MÁS BIEN ERA QUE NO SE OÍA MUCHO EL APARATO QUE TIENE INSTALADO, LE DIJERON QUE LO TENÍA BAJO DE VOLUMEN Y SE LO SUBIERON DE VOLU
9205617973	EL TELÉFONO SE ESTROPEÓ, UN HILO SE ROMPIÓ.
9207415651	ENSEGUIDA VINIERON
9208111203	HACE AÑOS QUE USA DEL SERVICIO Y NO SE ACUERDA DE CUANDO SE LO INSTALARON
9208118717	SE LE ESTROPEÓ LA ANTENA DEL ROUTER Y SE LA TUVIERON QUE CAMBIAR
9208119298	MUY CONFORME
9700812895	CUANDO SE VA LA LUZ, HASTA QUE VUELVE, LE MEDALLA NO FUNCIONA
9703809314	LE CAMBIARON LOS DISPOSITIVOS PORQUE HABÍAN QUEDADO ANTIGUOS.
9705307324	UNA VEZ QUE SE FUE LA LUZ Y NO IBA. TUVE QUE LLAMAR PARA QUE VINIERAN A ARREGLARLO.
9706117328	ESTOY CONTENTA
9706120942	MI MARIDO LE TOCÓ SIN QUERER, PENSABA QUE ERA EL TELÉFONO, Y AL MOMENTO NOS HABLARON DE LA TELEASISTENCIA.
9706611585	PUSIMOS LA TV POR CABLE Y LO TUVIERON QUE ARREGLAR PORQUE NO FUNCIONABA
9706622293	TODO BIÉN.
9706723680	COMO NO HA TENIDO QUE UTILIZARLOS NO LO SABE
9707320600	AYER VINE DE LOS MÉDICOS, EN ENERO VUELVO A IR Y AVISÉ PARA QUE LO SUPIERAN.
9712221459	ESTE TEMA LO LLEVAN SUS HIJOS.
9712822492	ESQUINA, ROMPIERON EL CIERRE PARA ENTRAR, LE ECHARON SPRAY. ESTOY ASUSTADA Y ME DIJERON QUE LLAMAR SI ME PASABA ALGO. HACE UN TIEMPO QUE ESTÁ TENIENDO PROBLEMAS CON LA CONEXIÓN DEL APARATO Y TODAVÍA NO SE HA PODIDO RESOLVER, ESTÁN EN ELLO.
9713523048	TODO FUNCIONA MUY BIÉN.
9713620823	SUSTO SI EN LA CAMA LE DOÍ
9714520263	NO LO SABE, PORQUE NUNCA HA TENIDO QUE USARLO
9715323681	A VECES SE VA LA LUZ Y NO HAY SERVICIO.
9716310731	ME CAMBIARON A UNA CAJA MÁS MODERNA.
9716312512	A VECES SE VA UN POCO LA LUZ Y SE QUEDA SIN SERVICIO, PERO POCO.
9716317121	COMENTA QUE LE SABE MUY MAL QUE POR ERROR LE DA LA PULSERA Y LES MOLESTA VARIAS VECES.
9716515175	A VECES PULSA POR ERROR.
9716522176	AHORA SE LO HAN TRASLADADO A CASA DE SU HIJA PORQUE ESTÁ CON ELLA DESDE QUE SE CAYÓ.
9716808404	AL CAMBIAR DE COMPAÑÍA NO FUNCIONÓ
9716815446	LLEVA SIEMPRE EL MEDALLÓN PUESTO.
9716818749	EL MEDALLÓN ES UN POCO MOLESTO DE LLEVAR, PERO TE VAS ACOSTUMBRANDO.
9716819637	ALGUNA VEZ QUE SE VA LA LUZ, LUEGO ME LLAMAN PARA DECIRME QUE NO ME PREOCUPE
9717718325	TODO BIÉN.
9720308759	AYER POR LA TARDE EMPEZÓ A APAGARSE LA LUZ DE LA CAJA Y LLAMÉ A UN FAMILIAR Y ME LO ARREGló DESDE ALLÍ

VERBATIM

Bloque: Servicio Técnico y de mantenimiento

NIU	LITERAL
9200917557	CAMBIO DE HABITACIÓN. LE DIO UN ICTUS. Y NO PUEDE HABLAR DESDE DONDE ESTÁ AHORA. CAMBIO DE SITIO DEL DISPOSITIVO. PARA PODER HABLAR.
1300511285	COMENTA QUE CUANDO SE LO INSTALARON ESTABA SU MADRE Y YA FALLECIÓ. PERO SUPONE QUE SE LO EXPLICARON BIEN.
9208115986	COMENTA QUE FUE ALLA AL AYUNTAMIENTO PARA SOLICITARLO Y LUEGO VIÑO UN TÉCNICO PARA INSTALARLO TODO MUY BIEN Y MUY AMABLE.
1306511424	COMENTA QUE HACE UN TIEMPO LE TUVIERON QUE CAMBIAR EL MEDALLÓN Y HACE POCO EL EQUIPO DEL TELÉFONO. PORQUE NO IVA BIEN VIÑO UNA TÉCNICO Y LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
1302806051	COMENTA QUE TANTO LA COORDINADORA COMO EL TÉCNICO LES ATENDIERON MUY AMABLES Y LES EXPLICARON TODO MUY BIEN.
1305513789	COMENTA QUE TANTO LA COORDINADORA COMO EL TÉCNICO MUY AMABLES Y SE LO EXPLICARON TODO MUY BIEN.
130877440	COMENTA LA CIUDADORA (MARTA) ELA NO ESTABA CUANDO INSTALARON EL EQUIPO NI ANTES.
9205121640	EN VEZ DE RELACIONAR UN TELÉFONO FIJO CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. SE PUDIERA ENLAZAR POR ALGUN SISTEMA. CON LOS TELÉFONOS MÓVILES. A VECES DEBEN VIAJAR POR CAUSAS FAMILIARES Y QUEDAN DESPROTEGIDOS.
9716808849	CUANDO LA LLAMABAN NO DABA SEÑAL Y SE LO ARREGLARON
450816330	CUANDO VIVÍA MITIA VENÍA CADA MES VENÍAN. AHORA LLEVAN TIEMPO QUE NO VIENEN. UNA NOCHE LE DI SIN QUERER. HACE 3 O 4 AÑOS QUE ME LO HAN PUESTO A MI.
9201015695	DESDE QUE LE INSTALARON LOS EQUIPOS. NADIE HA IDO A VISITARLA
9715814837	EL CHICO QUE LO INSTALÓ MUY AMABLE. LE QUISO DAR PROPINA PARA UN CAFÉ Y NO LA ACEPTÓ.
9716310731	EL HIJO CONTESTA QUE NO ESTABA EL CUANDO LO INSTALARON. PERO PUEDE QUE TODO BIEN.
9716819637	EL TÉCNICO COMPROBÓ QUE EN LAS HABITACIONES HUBIERA COBERTURA
1302784613	EL TÉCNICO FUE MUY AMABLE Y LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
9202519036	EL TÉCNICO MUY AMABLE TAMBIÉN SE LO EXPLICÓ TODO.
9200416214	EL TÉCNICO MUY BIEN.
1303612046	ESTÁ MUY CONTENTA
191300644	ESTABA SU HIJO Y SE OCUPÓ DE TODO. LUEGO ME LO EXPLICÓ A MI.
9201820140	ESTABAN SUS HIJAS PARA ATENDER AL TÉCNICO
1307812881	FUE CORRECTO Y AMABLE.
130838373	FUE MUY AMABLE.
9705302734	GASTA MUCHA LUE. CREO. EL TÉCNICO ES DEL PUEBLO.
970873390	HACE TIEMPO QUE NO VIENEN. TIENE PATIO Y UNA VEZ COMPROVARON QUE DESDE ALLÍ DETECTARAN QUE EL BOTÓN FUNCIONARA. POR SI TENDIENDO SE CAÍA.
1301613233	HACEN MUY BIEN SU TRABAJO.
9706120942	HIZO UN AGUJERO EN EL MUEBLE PARA PASAR EL CORDÓN. ESTOY MUY CONTENTA.
920378470	LA AVERÍA QUE TUVIERON NO FUE CULPA DE TELEASISTENCIA SI NO DE LA LÍNEA TELEFÓNICA VODAFONE. CUANDO YA LO ARREGLO LA COMPAÑÍA TODO FUE RÁPIDO POR TELEASISTENCIA
1301000328	LA CIUDADORA NO ESTABA. ESTABA SU HIJA.
450872281	LA SRA. TIENE PRISA. COMENTA QUE NO LO RECUERDA Y QUE SUPONE QUE EL TÉCNICO FUE AMABLE Y SE LO EXPLICÓ TODO BIEN.
451188943	LE CAMBIARON EL APARATO QUE NO SE OÍA BIEN
920912739	LE DEBO ALGO ? NADA Y LE OFRECÍ UNA CERVEZA. PERO NO QUISO.
162444506	LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN Y MUY AMABLE.
1623614252	LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
9205617973	LE GUSTA SU TRABAJO. DE TÉCNICO DE TELEASISTENCIA
9710321311	LE HAN CAMBIADO DOS VECES EL APARATO. NO SE ESCUCHABA BIEN
971881315	LE PUSIERON UN MÓVIL PERO SE LO TUVIERON QUE QUITAR PORQUE LO PERDÍA O SE LE CAÍA. LA SRA. ESTA MUY MAYOR Y SU HIJA VIVE CON ELA
9715120488	LE TUVIERON QUE CAMBIAR EL CORDÓN
1917106131	LES EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
970145465	ME LO HAN CAMBIADO. POR OTRO MÁS PEQUEÑO. CUANDO VIENEN LLAMAN ANTES PARA AVISAR.
9716818410	MUY AMABLE Y LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
9716815446	MUY AMABLE Y SE LO EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
191304451	MUY AMABLE. CASI NO LO RECUERDA.
9716317121	MUY AMABLE.
1307811906	MUY BIEN CON EL. NOS EXPLICÓ TODO.
9203720159	NINGUNO. FUE MUY AMABLE.
9716315529	NO RECUERDA. PORQUE HACE MUCHO TIEMPO PERO EL SE INSTALADOR MUY AMABLE.
920036775	NO RECUERDA MUY BIEN PERO EL TÉCNICO MUY AMABLE Y LE EXPLICÓ TODO.
9200313882	PIDIO QUE SE LO PUSIERAN COMO PUSIERA. YA QUE EN EL CUELLO. LE MOLESTA.
9716312512	SALÍO FUERA PARA VER HASTA DONDE ALCANZABA EN EL PATIO
9718808509	SE LO PUSIERON CON SU MARIDO Y NO LO RECUERDA. HA FALLECIDO HACE 2 AÑOS.
9200321911	SE PORTO BIEN EL TÉCNICO
9208119298	SE PORTO MUY BIEN
1300513333	SEGÚN MOSES FUE MUY AMABLE
450423195	SIEMPRE HA ESTADO SU HIJA QUE ELA QUE SE ENTERA DE TODO.
920914208	SON MUY AMABLES
450873516	SOLAMENTE VIVIERON A CAMBIARLE EL CORDÓN DEL BOTÓN QUE SE LE ROMPIÓ
9207415651	SON FORMALES
9203717296	SON MUY AMABLES
1308209339	TIENE MUCHO LO DE CABLES (TELÉFONO, LUZ, ETC)
450390728	TODOS MUY AMABLES MUY BUENOS
1306208649	UN SEÑOR MUY AMABLE SE LO EXPLICÓ TODO Y ESTUVO COMPROBÁNDOLO TODO.
971362823	UN SE MUY AMABLE.
1617115082	VINIERON LOS DOS LA SRA. Y EL TÉCNICO Y MUY AMABLES Y ATENDIENDO ME LO EXPLICARON TODO MUY BIEN.
9716820114	VINO EL TÉCNICO Y SE LO EXPLICÓ TODO MUY BIEN Y HACE UNOS DÍAS VINO LA COORDINADORA MUY AMABLE PARA VERME Y ME CAMBIÓ EL CORDÓN DEL MEDALLÓN.
9717718326	VINO UN SR. QUE LO INSTALÓ Y LE EXPLICÓ TODO Y MUY BIEN.

VERBATIM

Bloque: Servicio Coordinador/a de zona



NIU	LITERAL
650031555	ANTES CON CRUZ ROJA LES VISTABAN A MENUDO. AHORA, SÓLO LES LLAMAN.
130070846P	COMENTA QUE LA VISTARON PARA HACERLE MUCHAS PREGUNTAS Y QUE FUE MUY AMABLE.
9706422293	COMENTA QUE NUNCA HA PLANTEADO DUDAS Y QUE LA COORDINADORA MUY AMABLE.
1302806251	COMENTA QUE TANTO LA COORDINADORA COMO EL TÉCNICO LES ATENDIERON MUY AMABLES Y LES EXPLICARON TODO MUY BIEN.
1300513789	COMENTA QUE TANTO LA COORDINADORA COMO EL TÉCNICO MUY AMABLES Y SE LO EXPLICARON TODO MUY BIEN.
1913004508	COMENTA QUE VIÑO UNA SRTA. MUY AMABLE Y LE PREGUNTÓ COSAS Y LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
1303911288	COMO UNA MÁS DE LA FAMILIA.
9708722629	EL COORDINADOR SÓLO HA VENIDO UNA VEZ.
1610613031	ES CORRECTO, PERO UN POCO SERIO.
1615314077	ES SIEMPRE MUY AMABLE Y ATENTA.
970873390	ESTÁ DE BAJA Y NO VIENE HACE TIEMPO. AHORA NO ME LLAMAN PARA FELICITARME EN MI CUMPLEAÑOS. ANTES SÍ, DIJERON QUE NO TENÍAN TIEMPO.
1308707095	ESTÁ MUY AGRADECIDA CON NUESTRO SERVICIO.
9717317876	ESTÁ MUY CONTENTA.
1607814481	ESTABA SU NIERA, NO LO RECUERDA BIEN.
9713635579	FUE MUY AMABLE.
1308212254	FUE UN CHICO MUY SIMPÁTICO Y AMABLE.
1607811943	GRITE MUY PROFESIONAL.
9201015426	HA ASISTIDO A REUNIONES Y LE DIERON UNA GOMA, QUE SE LA DIÓ A UNA CONOCIDA QUE NO TENÍA Y A ELLA LE LLEVARON UNA A SU CASA.
1308204902	HACE MUCHO TIEMPO QUE NO VA NADIE.
9200918142	HACE POCO VIÑO LA COORDINADORA SUELE VENIR ES ESTUPENDA.
1624813910	LA CHICA QUE VIÑO MUY BIEN MUY ATENTA.
1913011245	LA COORDINADORA ES AMIGA DE SU NIETA QUE TRABAJA CON DISCAPACITADOS Y FUE ELLA QUIEN SE LO SOLICITÓ TODO MUY BIEN.
9200416214	LA COORDINADORA LE VISITA PERIODICAMENTE Y MUY BIEN.
9708110647	LA COORDINADORA ME PREGUNTABA Y YO, CONTESTABA.
1612511063	LA COORDINADORA QUE VIENE NO HABLA MUCHO Y A VECES NO LA ENTiendo MUY BIEN, PERO ES MUY AMABLE.
9705315619	LA CUIDADORA LLEVA 5 AÑOS Y NO RECUERDA, QUE FUERA NADIE A VISITARLA.
1625312305	LA LLAMAN A MENUDO Y SON MUY AMABLES.
9716819637	LA SEMANA PASADA ME VISITÓ LA COORDINADORA Y TOMÓ NOTAS.
9202519036	LA SRTA. MUY AMABLE Y SE LO EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
9716317121	LA SRTA. QUE VIENE MUY ATENTA, VIÑO A VER SI TENÍA ESCALERAS O PELIGRO EN LA CASA.
9716522176	LA SUELE VISITAR LA COORDINADORA Y ES MUY AMABLE.
9200215181	LA VISTARON AL PRINCIPIO, AHORA SÓLO ES CONTACTO TELEFÓNICO.
1607814432	LLAMARON PORQUE IBAN A VISITARLA, PERO A UNA HORA QUE ERA UN POCO TARDE, SE LO DIJO A SU HIJA Y LE ACONSEJÓ QUE TOCARA EL BOTÓN PARA CONFIRMARLO.
9716818749	ME EXPLICÓ TODO MUY BIEN Y NO HUBO DUDAS.
451458814	ME HACÍA PREGUNTAS Y YO, RESPONDÍA.
1913009157	MUY AMABLE Y ATENTA.
9713023048	MUY AMABLE Y ESTUPENDA.
9716818410	MUY AMABLE Y LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
1302008000	MUY AMABLE Y MUY BIEN TODO.
9200321444	MUY AMABLE ME LO EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
920326617	MUY AMABLE, PERO HACE YA TIEMPO QUE NO ME VIENE A VISITAR.
1303413147	MUY AMABLE.
1913010749	MUY AMABLE LA LLAMARON DEL AYUNTAMIENTO POR TELÉFONO.
9708510283	MUY AMABLES, TRATAN DE ENSEÑARLE TODOS LOS PASOS, PARA QUE NO TENGA NINGÚN IMPEDIMENTO A LA HORA DE AVISAR A LA TELEASISTENCIA.
9716515175	MUY ATENTA Y CARIÑOSA.
1301503856	MUY ATENTA SE LO EXPLICÓ TODO MUY BIEN NO TIENE QUEJA DE NADA.
1302712135	MUY BIEN Y MUY AMABLE.
1307811906	MUY BIEN, MUY AMABLE.
1300513333	MUY CARIÑOSA.
9205617973	MUY SIMPÁTICOS.
9713517223	RECUERDA A UNA SEÑORITA QUE VIÑO Y LE HIZO MUCHAS PREGUNTAS MUY AMABLE LUEGO YA SE LO VINIERON A INSTALAR EL EQUIPO.
1308713938	SE LLAMA JUANITA Y LE DIÓ SU N° DE TEL. PARTICULAR.
9703719225	SIEMPRE HAN SIDO MUY AMABLES TODOS.
1615415461	SIMPÁTICA Y MUY AMABLE.
1308313446	SOLO VIÑO ANTES DE PONERLE EL APARATO NO HA VENIDO MÁS FUE MUY AMABLE.
9200114138	SON MUY AMABLES SIEMPRE.
9717312812	SON SIEMPRE MUY AMABLES.
9203311263	SON MUY AMABLES, SU ATENCIÓN ES EXQUISITA.
1307910158	VINIERON 3 SEÑORITAS QUE LES HICIERON MUCHAS PREGUNTAS Y LE EXPLICARON TODO Y SE LO DEJARON ESCRITO Y TODO.
1617115082	VINIERON LOS DOS LA SRTA. Y EL TÉCNICO Y MUY AMABLES Y ATENTOS ME LO EXPLICARON TODO MUY BIEN.
1307208908	VIÑO UNA SEÑORA QUE LE HIZO PREGUNTAS Y LE VISITÓ LA CASA MUY AMABLE.
1615713041	VIÑO UNA SRTA. QUE LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN Y ERA MUY AMABLE LUEGO VIÑO EL TÉCNICO QUE TAMBIÉN LE EXPLICÓ TODO Y FUE MUY AMABLE.

CONCLUSIONES

A continuación se presentarán una serie de conclusiones de acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas. Para facilitar al lector la comprensión de nuestra discusión, estructuraremos las conclusiones basándose cada una de las Áreas evaluadas.

En el Ámbito general, podemos afirmar que la satisfacción de los / las usuarios / es con el servicio es muy positiva. Por otra parte, consideramos que la participación general en el estudio ha sido satisfactoria, superando el 70 % el nivel de participación.

Referente a la descripción de los usuarios que han participado, destacar que en el 79 % han sido mujeres, que en un 78 % son las propias usuarias del servicio, y que en su mayoría tienen una edad comprendida entre los 80 i 86 años.

Una vez mencionados los aspectos generales, procedemos a comentar a los resultados por área:

Bloque 1. Personal Teleoperador.

Este primer bloque hace referencia a la calidad del servicio de atención por parte de los agentes telefónicos. Dentro de la valoración positiva que se ha hecho de este bloque, observamos que: mientras que la amabilidad de la atención por parte de los/las teleoperadores/as se valora muy positivamente (destacando su amabilidad), la valoración disminuye cuando se hace referencia al tiempo de respuesta desde que se formula una demanda (presión del botón).

Por provincia los resultados son muy similares, si tener diferencias significativas a destacar, aunque en Albacete, el tiempo de espera es inferior al resto de provincias.

Bloque 2. Tecnología

Este bloque evalúa el funcionamiento de los equipos / tecnología de teleasistencia que el usuario tiene instalados en su domicilio. Se observa que más del 61,42% de los encuestados considera que la tecnología es "fácil de manejar" y el funcionamiento es "muy bueno". En este bloque también evaluamos si el usuario ha tenido alguna avería con el dispositivo, considerando que el funcionamiento es correcto, ya que sólo encontramos un 18% de los usuarios que hacen referencia a alguna incidencia. Por último, evaluamos la información recibida en relación al funcionamiento y mantenimiento de los equipos, considerándose correcta por el mayor porcentaje de usuarios.

En la relación a las puntuaciones por provincia, no destacamos grandes diferencias entre ellas, situándose las valoraciones medias superiores a 4 sobre una puntuación máxima de 5.

Bloque 3. Servicio técnico y de mantenimiento.

En este ámbito se evalúa la satisfacción y opinión de los/las usuarios/as con los técnicos que atienden sus solicitudes de reparación/instalación de dispositivos. Consideramos que la evaluación es muy positiva, ya que el 68 % de los encuestados considera que el trato ha sido "muy bueno", y el 61 % que su satisfacción con la instalación y / o reparación es "muy" satisfactoria, así como el tiempo de resolución.

Por provincia los resultados son muy similares, si tener diferencias significativas a destacar, aunque en Albacete, el tiempo de reparación es inferior al resto de provincias.

CONCLUSIONES

Bloque 4. Coordinador/a de zona

En este ámbito se evalúa la atención y el trato del coordinador/a de zona que tiene el/la usuario/a asignado. La valoración general que envuelve esta figura es muy positiva, debido a que más del 95% de los/las usuarios/as considera que “siempre” han sido amables. Cuando preguntábamos a los usuarios/as sobre la información y ayuda que les han ofrecido más del 77% considera que siempre se les ha ayudado.

Bloque 5. Programas complementarios

En este bloque destacaríamos que el 81 % de los entrevistados no conocen las actuaciones complementarias y que solo un 10 % de los que las conocen, son beneficiarios de las mismas.

El 83 % de los beneficiarios valoran como “Muy buena” la satisfacción de las mismas.

Bloque 6. Satisfacción Global

El último bloque pretende evaluar la satisfacción global de los/las usuarios/as con el servicio ofrecido por Tunstall Televida. Consideramos que la valoración general es bastante positiva, ya que más del 98% de los/las encuestados/as puntúa como “buena” o “muy buena” su satisfacción en relación con los servicios ofrecidos. Otro aspecto a valorar es que más del 88% de los/las usuarios/as recomendarían este servicio a sus familiares y amigos con puntuaciones de 9 y 10.

Este bloque también pretendía conocer qué dos aspectos reforzaban la buena puntuación en la satisfacción global del servicio. Observamos que el ítem más valorado es : “Tener ayuda en caso de emergencia” y “Para mayor tranquilidad de usted y de su familia” como los dos aspectos más importantes para la contratación del servicio de teleasistencia.

El ítem que ha tenido una valoración inferior en las dos opciones posibles ha sido “Para poder seguir viviendo en su casa de forma independiente”, obteniendo solo un 30% de las respuestas.



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA

TUNSTALL - TELEVIDA Encuesta de satisfacción
2020



SERVICIO PÚBLICO DE **TELEASISTENCIA**



Castilla-La Mancha



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA DE CASTILLA-LA MANCHA TUNSTALL TELEVIDA - RESUMEN DE RESULTADOS

2019



METODOLOGÍA Y METAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019:



Objetivos

- ➔ Conocer el nivel de satisfacción general y específico de los/las usuarios/as del Servicio Público de Teleasistencia de Castilla-La Mancha.
- ➔ Ofrecer una descriptiva de los resultados, en cada una de las áreas de satisfacción establecidas, identificando los aspectos más y menos valorados.
- ➔ Localizar las fuentes de satisfacción y de insatisfacción de las personas usuarias del servicio. Identificar de aspectos de mejora.



Metodología

- ➔ Encuestas realizadas mediante un sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview). En este sistema el entrevistador/a anota las respuestas presentadas por el entrevistado/a a través del teléfono en el cuestionario que aparece en la pantalla de un ordenador, permitiendo también la selección de la muestra aleatoria de los usuarios que responden marcando automáticamente los números de teléfono de los entrevistados.
- ➔ La BBDD ha sido seleccionada por Tunstall Televida entregando a Fem-Cet 2000 usuarios, para realizar un total de 381 encuestas válidas y completas. Las encuestas han sido personalizadas, ya que contábamos con el nombre de los/as usuarios/as y los datos de contacto de cada registro, facilitados por Tunstall Televida.
- ➔ La formación del equipo que ha realizado el CATI ha estado a cargo del Fem-Cet con el fin de conocer el proyecto y la empresa contratante para poder ejecutar el trabajo de campo con el máximo de conocimientos sobre el servicio.
- ➔ Desde el Fem-Cet, se ha ofrecido al mismo equipo una formación específica sobre habilidades comunicativas para cumplimentar los conocimientos ofrecidos por Tunstall Televida para la correcta realización de las entrevistas.
- ➔ Las entrevistas se han desarrollado bajo la supervisión del equipo de calidad y coordinación del Fem-Cet. Desde el departamento de calidad se ha auditado un 4% del total de las entrevistas y el equipo de coordinación ha revisado el 100% de las respuestas obtenidas de los/las entrevistados/as.
- ➔ Encuesta realizada durante los meses de octubre y noviembre de 2019 a personas usuarias del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha.



Análisis

- ➔ Los datos obtenidos han sido analizados mediante el paquete estadístico SPSS (24.0).
- ➔ Se ha realizado un análisis descriptivo utilizando medidas de tendencia central. Para las variables cuantitativas (Ej. Edad) se ha calculado la media, la desviación típica, y la regla de Sturges para el cálculo de la amplitud de rangos.
- ➔ En aquellas preguntas que se ha empleado una escala de tipología Likert (escala de 1 a 5) se han empleado las siguientes medidas de tendencia central: media, desviación típica, mediana, moda y amplitud de rango.
- ➔ En las variables categóricas se ha calculado la frecuencia y el porcentaje.
- ➔ La encuesta se realizó a **381 personas** que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta. No se consideraron los cuestionarios parcialmente respondidos.
- ➔ Nivel de confianza del **95%**, Margen de error máximo del **5%**.



PARTICIPACIÓN:

Resultado de la llamada	N	%
Participa	381	71,08%
No quiere participar	69	12,87%
No colabora	68	12,69%
No contactados	18	3,36%

Participa: Usuario que contesta la totalidad de la encuesta.

No quiere participar: Usuario contactado que no desea contestar la encuesta.

No colabora: usuario contactado que no deja explicar el motivo de la llamada.

No contactados: Teléfonos inválidos, o teléfonos sin contacto tras un máximo de 6 intentos de llamadas en diferentes días y franjas.

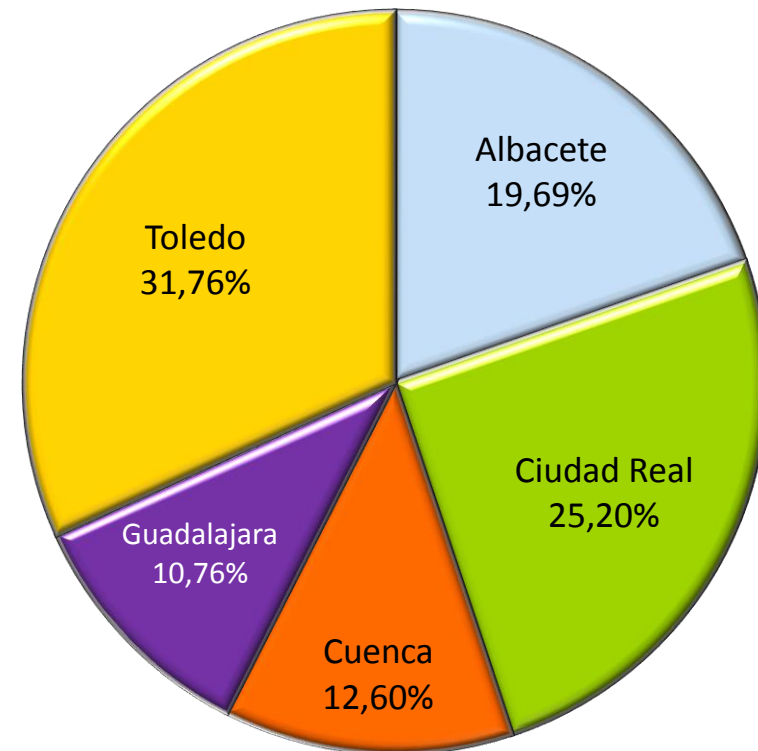


Motivo por el que NO quiere participar	N	%
No dispone de tiempo	5	7,25%
No entiende la encuesta	27	39,13%
Otros	1	1,45%
No especifica	36	52,17%



DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA:

PROVINCIA	N	%
ALBACETE	75	19,69%
CIUDAD REAL	96	25,20%
CUENCA	48	12,60%
GUADALAJARA	41	10,76%
TOLEDO	121	31,76%



PERFILES DE PARTICIPACIÓN:

PERFIL DEL ENCUESTADO	N	%
Usuario/a del Servicio	297	77,95%
Cónyuge	17	4,47%
Cuidador/a	14	3,67%
Hermano/a	1	0,26%
Hijo/a	46	12,07%
Sobrino/a	2	0,53%
Otros	4	1,05%

SEXO	N	%
Mujer	285	74,80 %
Hombre	96	25,20 %

Rango de Edad	N	%
[38-45)	3	0,79%
[45-52)	5	1,31%
[52-59)	4	1,05%
[59-66)	6	1,57%
[66-73)	20	5,25%
[73-80)	53	13,91%
[80-87)	156	40,94%
[87-94)	108	28,35%
[94-101)	26	6,82%

Media Edad	82,913
Mediana	84
Desviación Estándar edad	9,138
Moda	82
Rango	61
Mínimo	38
Máximo	99
Total Respuestas	381

* La edad del último rango no está incluida





TELEOPERADORAS/ES

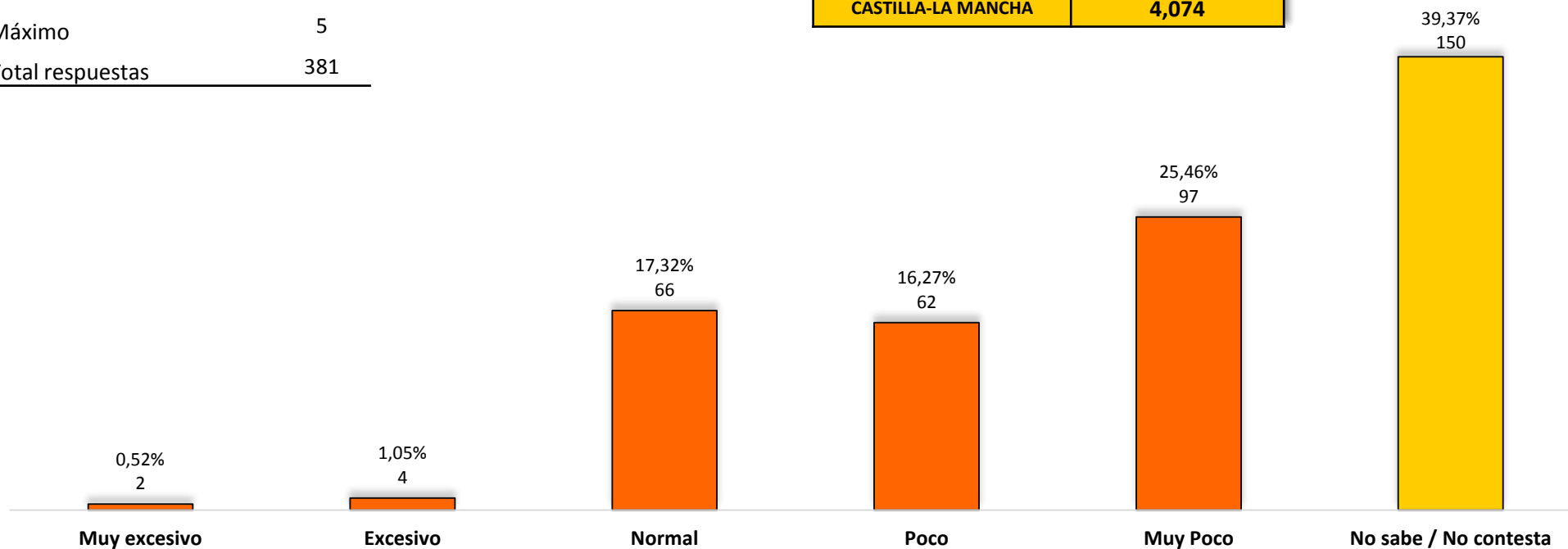
Tunstall televida[®]

TO.01 DESDE QUE USTED PULSA EL BOTÓN, EL TIEMPO QUE TARDAN EN RESPONDERLE, LE PARECE....

TO01	
Media	4,074
Mediana	4,00
Moda	5
Desviación estándar	0,923
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total respuestas	381

Distribución de valoraciones			
Muy Poco	97	41,99%	
Poco	62	26,84%	
Normal	66	28,57%	
Excesivo	4	1,73%	
Muy Excesivo	21	0,86%	

PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,175
CIUDAD REAL	3,934
CUENCA	3,958
GUADALAJARA	4,208
TOLEDO	4,122
CASTILLA-LA MANCHA	4,074

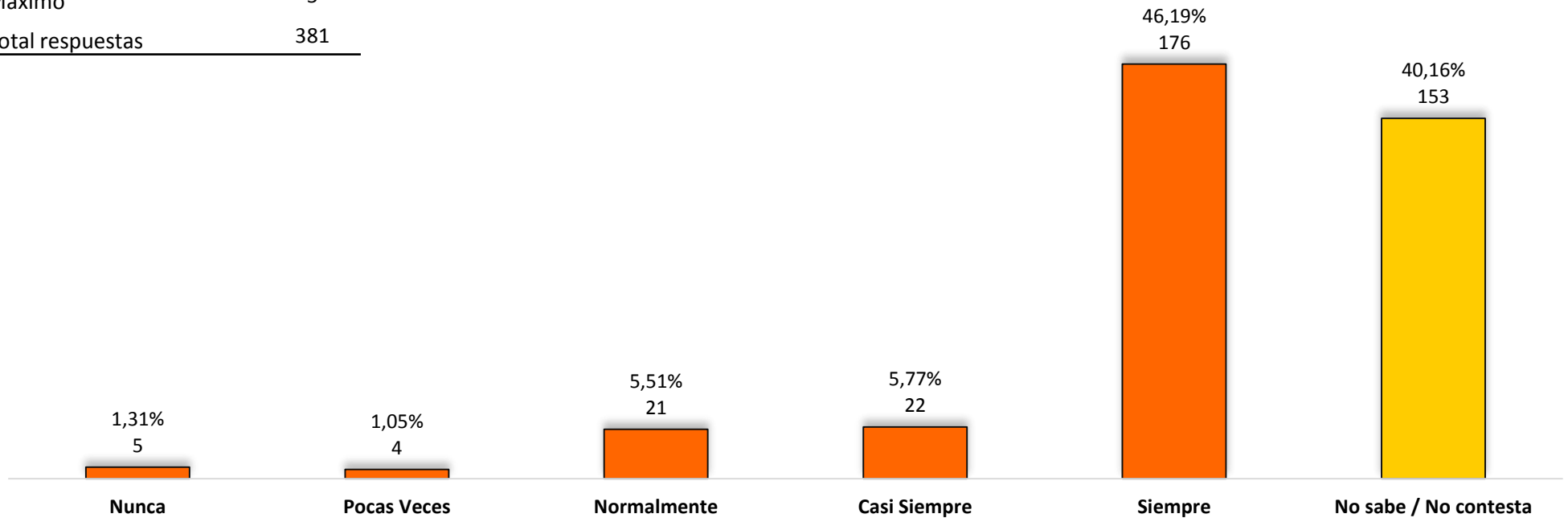


TO.02 ¿CUANDO USTED HA LLAMADO, LAS/LOS TELEOPERADORAS/ES LE HAN DADO LA SOLUCIÓN QUE NECESITABA EN ESE MOMENTO?

TO02	
Media	4,579
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,894
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total respuestas	381

Distribución de valoraciones			
Siempre	176	77,19%	
Casi siempre	22	9,65%	
Normalmente	21	9,21%	
Pocas veces	4	1,75%	
Nunca	5	2,19%	

PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,611
CIUDAD REAL	4,581
CUENCA	4,950
GUADALAJARA	4,741
TOLEDO	4,422
CASTILLA-LA MANCHA	4,579

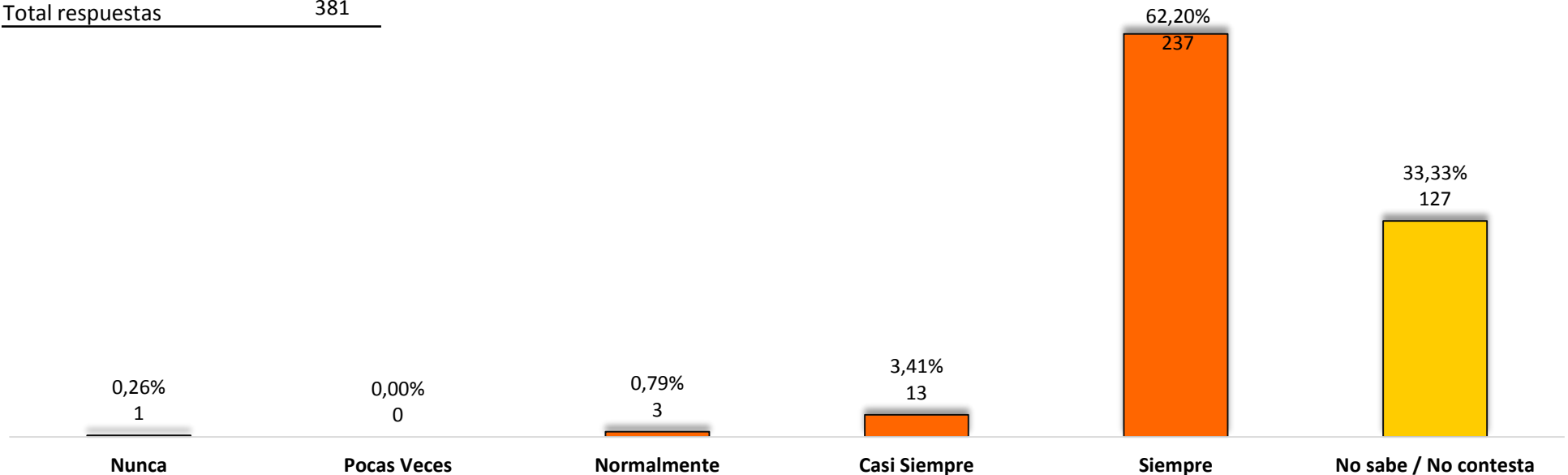


TO.03 ¿LE PARECE QUE LOS TELEOPERADORES/AS SON AMABLES CON USTED CUANDO LLAMA?

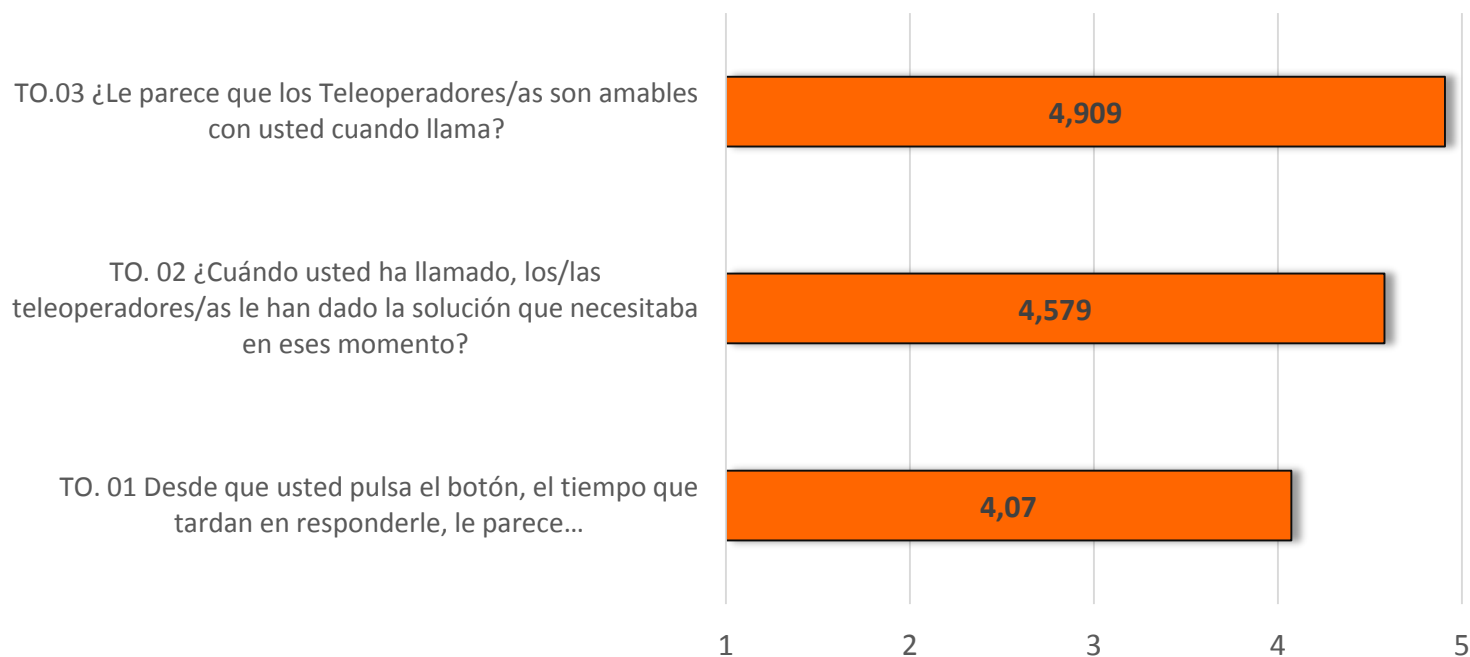
TO03	
Media	4,909
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,392
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total respuestas	381

Distribución de valoraciones		
Siempre	237	93,31%
Casi siempre	13	5,12%
Normalmente	3	1,18%
Pocas veces	0	0%
Nunca	1	0,39%

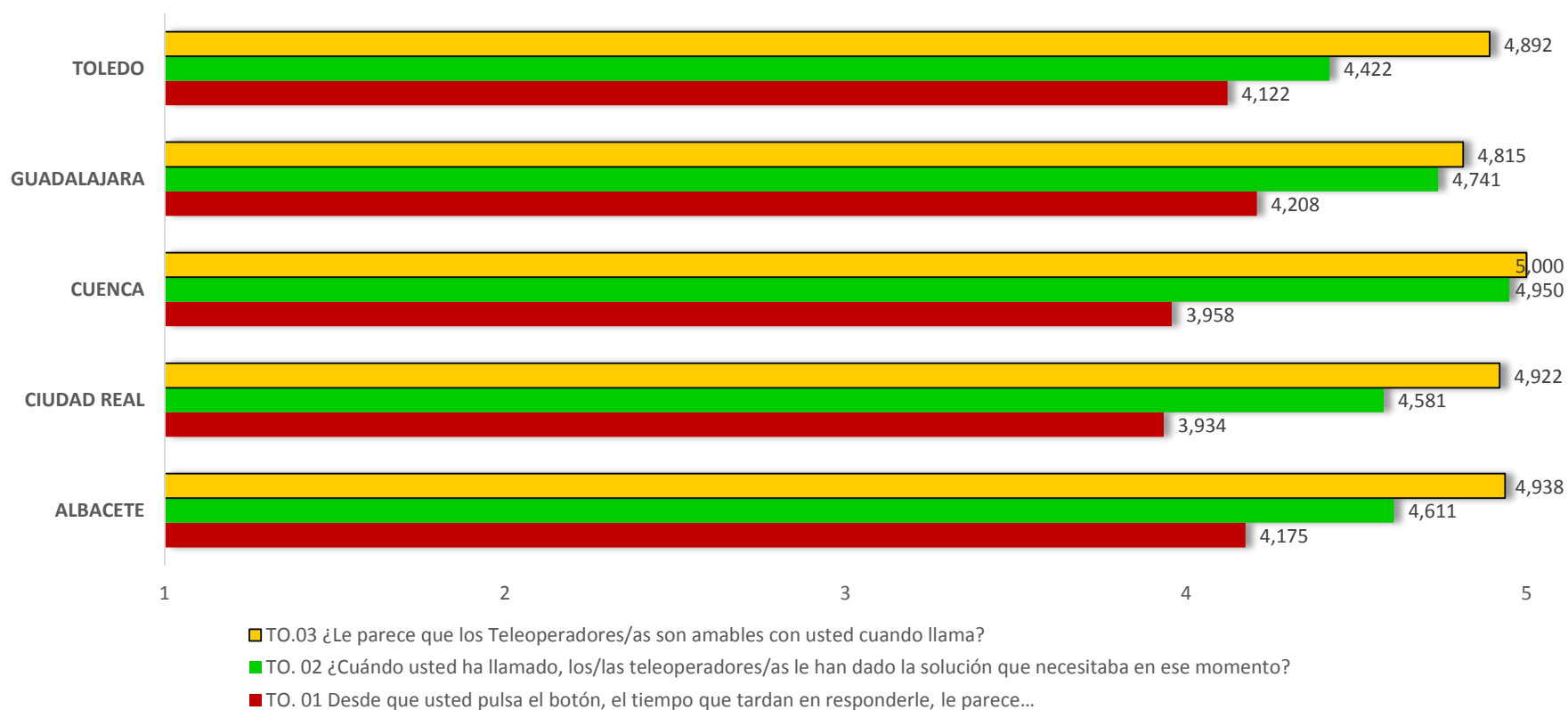
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,938
CIUDAD REAL	4,922
CUENCA	5,000
GUADALAJARA	4,815
TOLEDO	4,892
CASTILLA-LA MANCHA	4,909



ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Puntuación
Media

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Puntuación
Media por
provincia



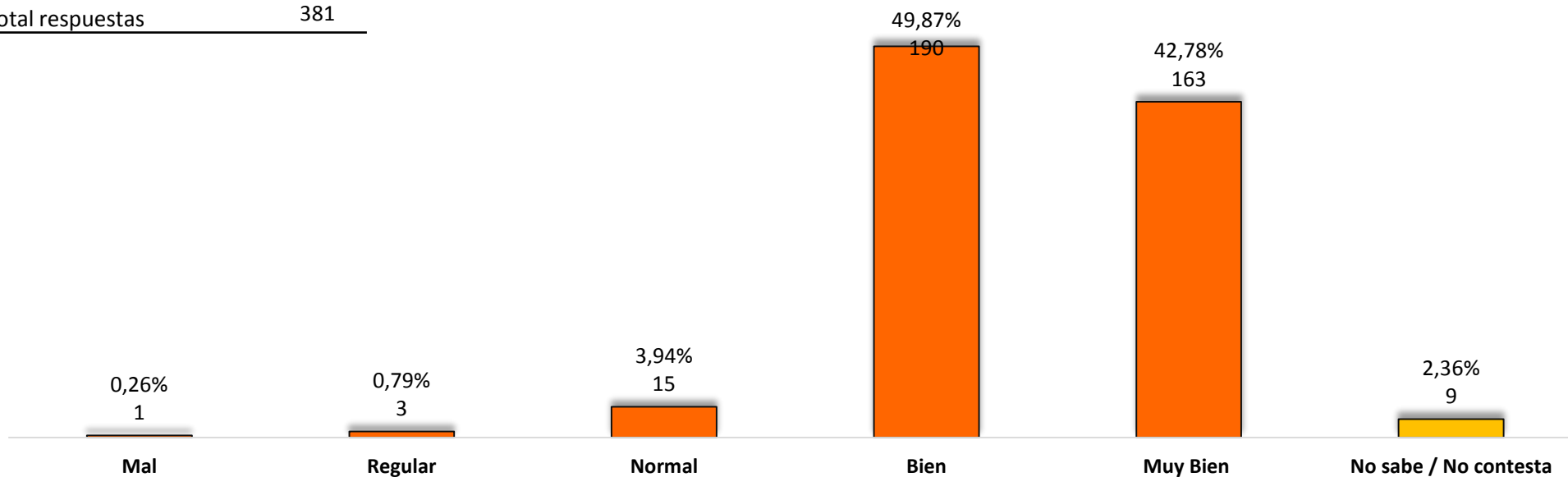
TECNOLOGÍA

TC.01 ¿QUÉ LE PARECE LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO EN RELACIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO Y EL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA QUE TIENE EN SU DOMICILIO?

TC01	
Media	4,374
Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	0,630
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total respuestas	381

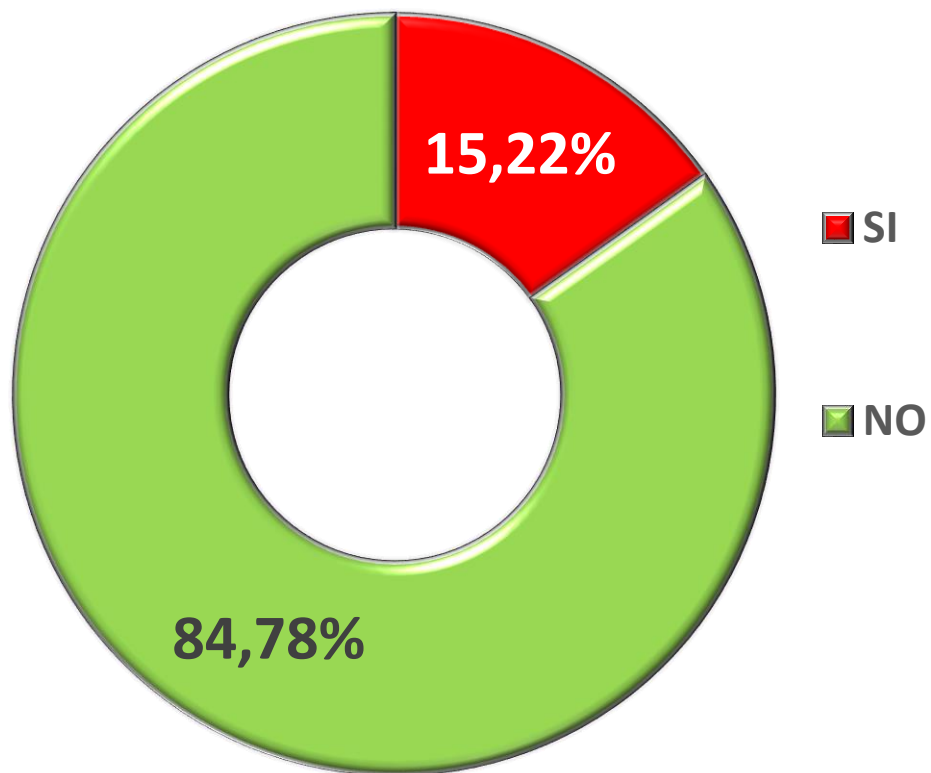
Distribución de valoraciones			
Muy bien	163	43,82%	
Bien	190	51,07%	
Normal	15	4,03%	
Regular	3	0,81%	
Mal	1	0,27%	

PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,444
CIUDAD REAL	4,447
CUENCA	4,362
GUADALAJARA	4,350
TOLEDO	4,286
CASTILLA-LA MANCHA	4,374



TC.02 ¿HA TENIDO ALGUNA VEZ AVERÍA EN LOS EQUIPOS/DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA?

TC02



TC.02 ¿Ha tenido alguna vez avería en los equipos/dispositivos de Teleasistencia?

SI	58	15,22%
NO	323	84,78%
NS/NC	0	0%
TOTAL	381	100%

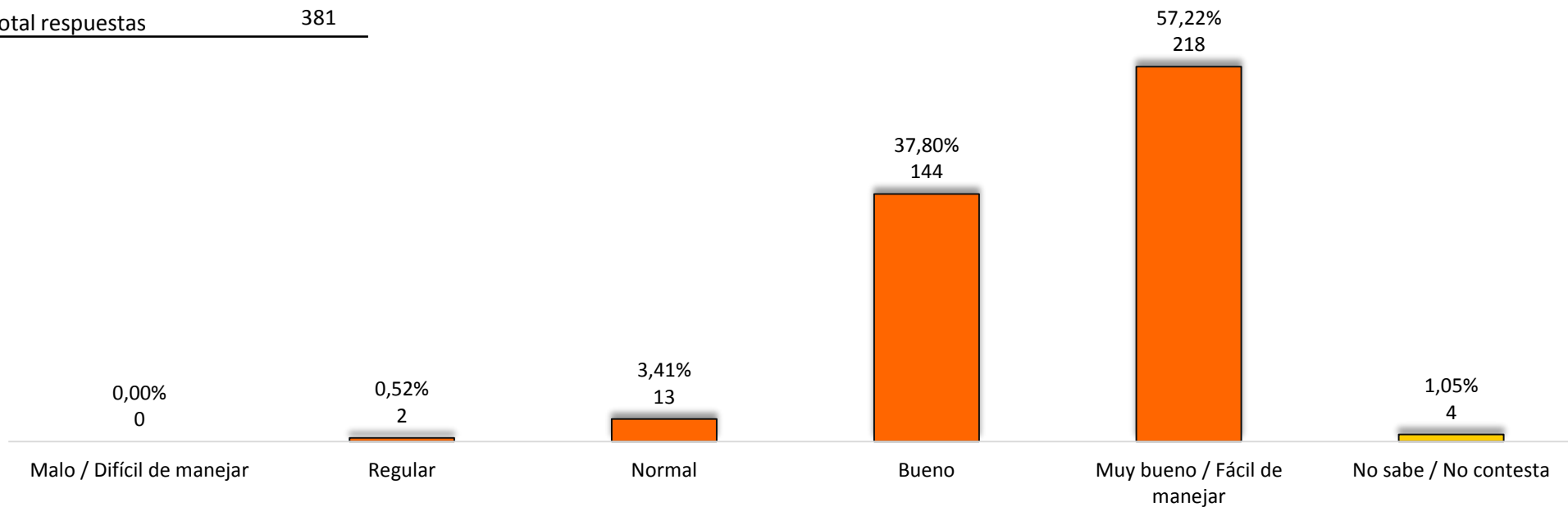


TC.03 ¿QUÉ LE PARECE EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DE LOS EQUIPOS/DISPOSITIVOS?

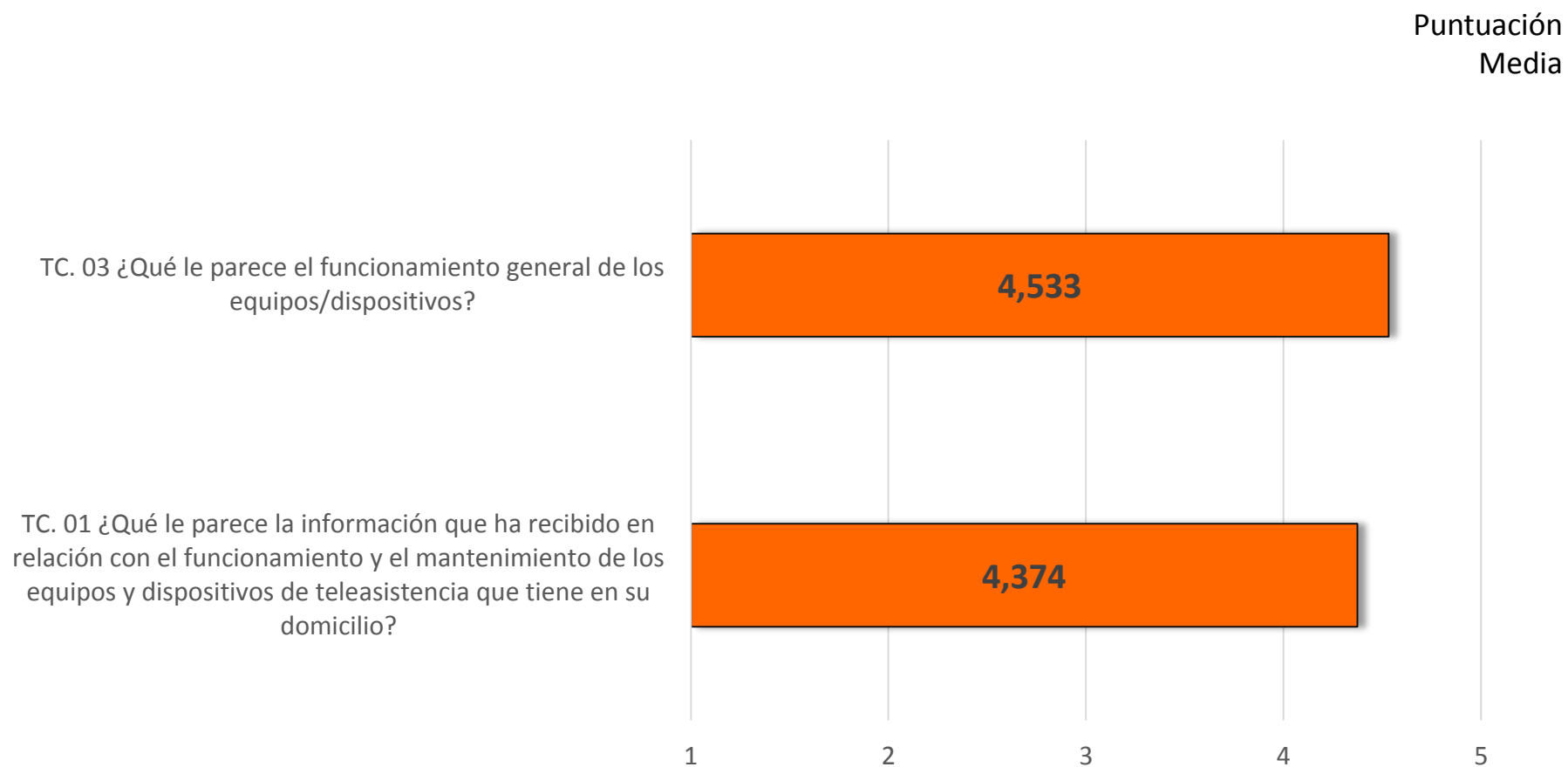
TC03	
Media	4,533
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,592
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total respuestas	381

Distribución de valoraciones			
Muy bueno/Fácil de manejar	218	57,82%	
Bueno	144	38,20%	
Normal	13	3,45%	
Regular	2	0,53%	
Malo/Difícil de manejar	0	0%	

PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,568
CIUDAD REAL	4,489
CUENCA	4,489
GUADALAJARA	4,415
TOLEDO	4,603
CASTILLA-LA MANCHA	4,533

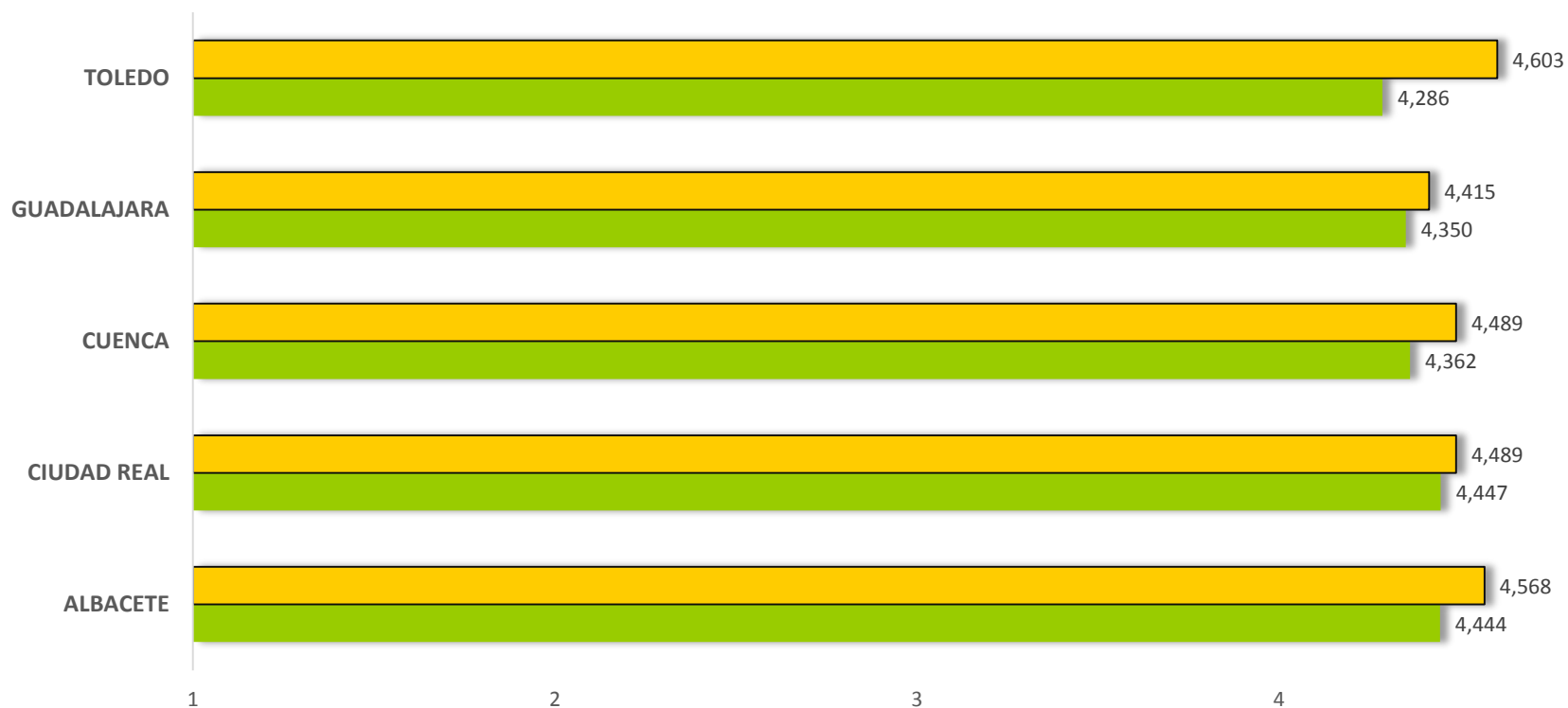


ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS



ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Puntuación
Media por
provincia

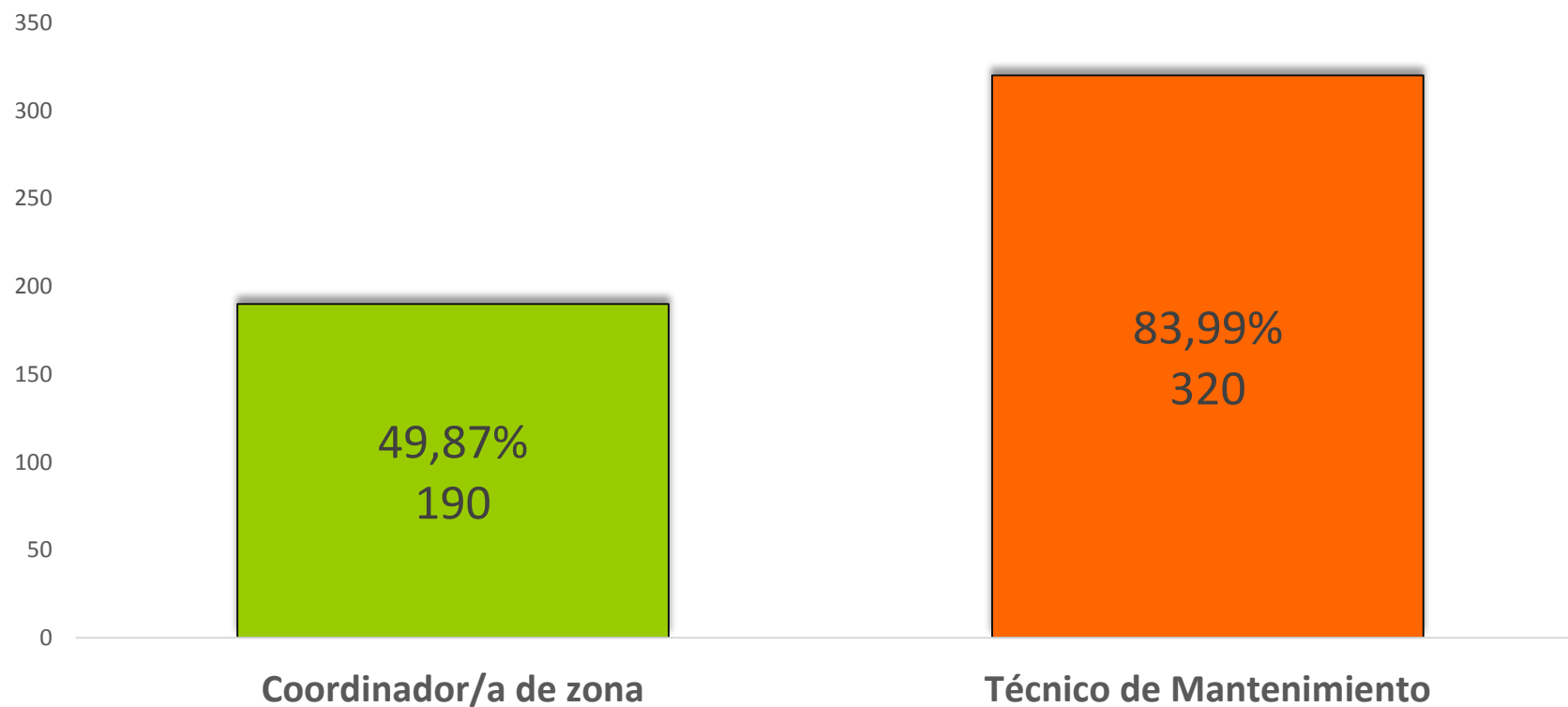


■ TC. 03 ¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?

■ TC. 01 ¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia que tiene en su domicilio?



¿EN EL TIEMPO QUE LLEVA COMO USUARIO/A DEL SERVICIO, RECUERDA SI ALGÚN PERSONAL DEL MISMO LE HA VISITADO EN SU DOMICILIO?





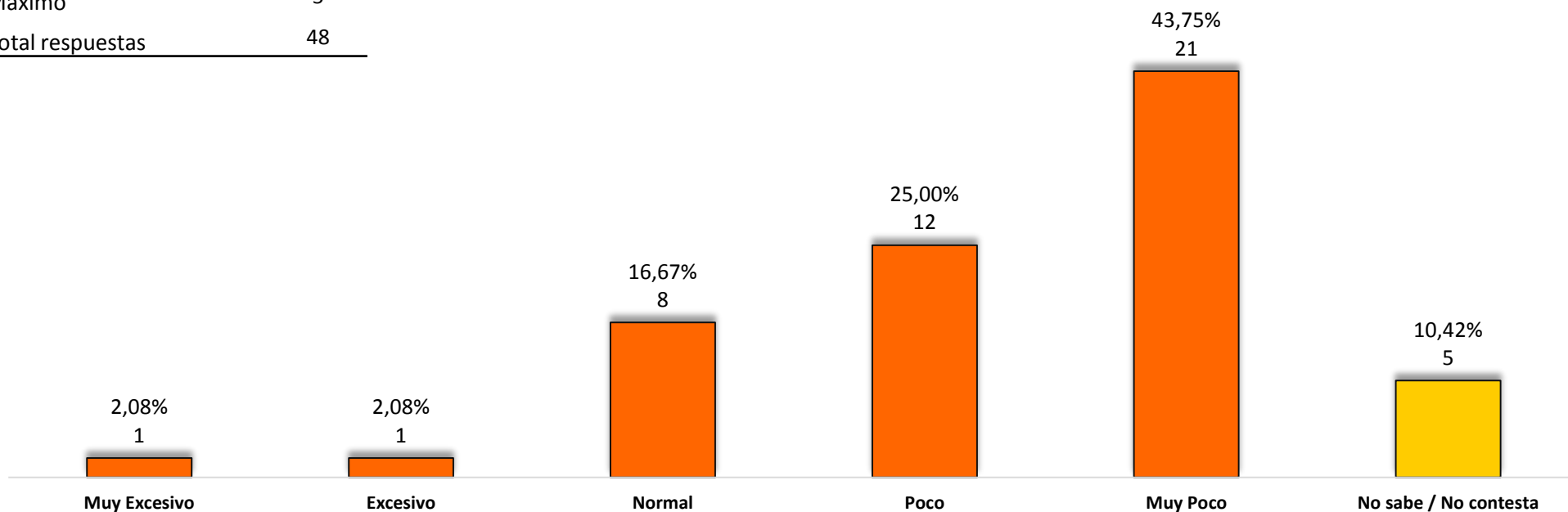
PERSONAL DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

TM.01 EN CASO DE HABER TENIDO ALGUNA AVERÍA (VER PREGUNTA TC.02) ¿QUÉ LE PARECE EL TIEMPO QUE HAN TARDADO EN SOLUCIONARLA?

TM01	
Media	4,186
Mediana	4
Moda	5
Desviación estándar	0,982
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total respuestas	48

Distribución de valoraciones			
Muy poco	21	48,84%	
Poco	12	27,90%	
Normal	8	18,6%	
Excesivo	1	2,33%	
Muy excesivo	1	2,33%	

PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,556
CIUDAD REAL	4,000
CUENCA	3,750
GUADALAJARA	4,500
TOLEDO	4,286
CASTILLA-LA MANCHA	4,186

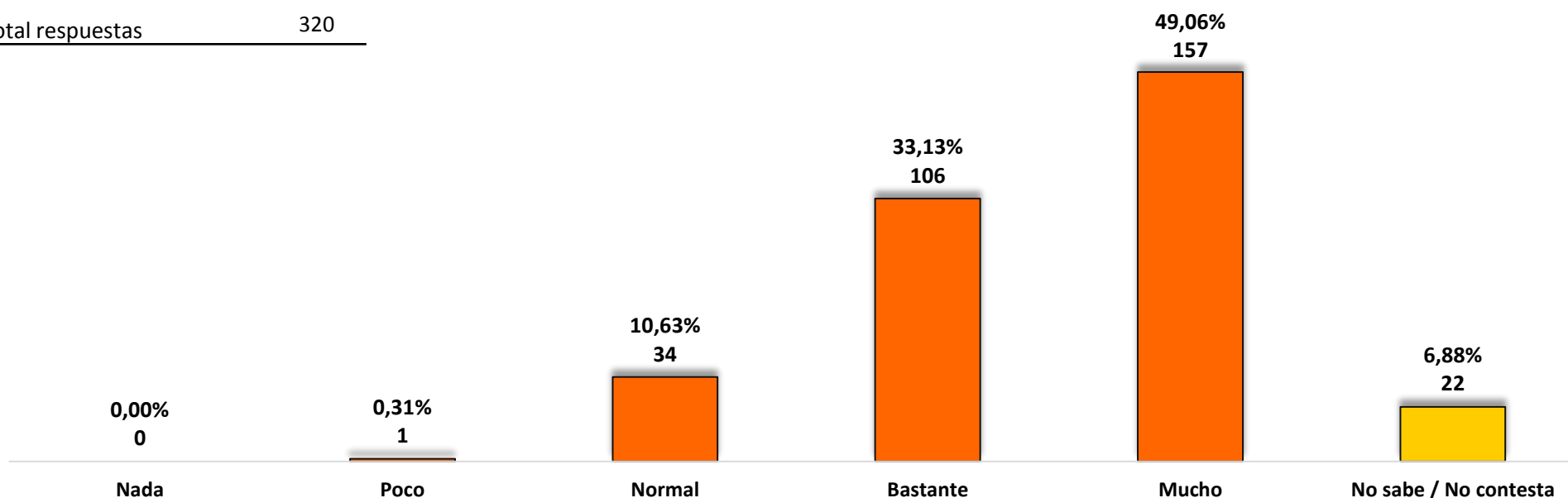


TM.02 ¿ESTÁ SATISFECHO/A CON LA REPARACIÓN/INSTALACIÓN QUE LE HAN HECHO EN EL EQUIPO?

TM02	
Media	4,406
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,701
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total respuestas	320

Distribución de valoraciones			
Mucho	157	52,68%	
Bastante	106	33,13%	
Normal	34	10,63%	
Poco	1	0,31%	
Nada	0	0,00%	

PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,475
CIUDAD REAL	4,583
CUENCA	4,297
GUADALAJARA	4,286
TOLEDO	4,316
CASTILLA-LA MANCHA	4,406

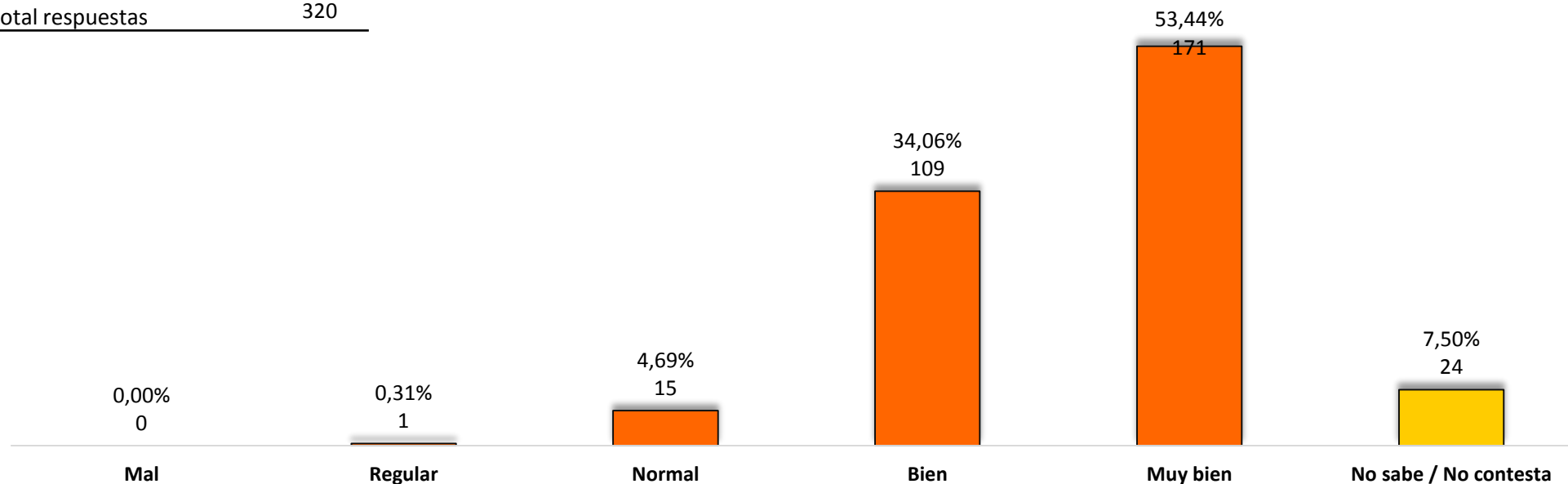


TM.03 ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE EL TRATO (AMABILIDAD/CORTESÍA) DE LOS TÉCNICOS QUE LE HA ATENDIDO EN LAS REPARACIONES O VISITAS A SU DOMICILIO? (INCLUYENDO REVISIONES DE LOS EQUIPOS)

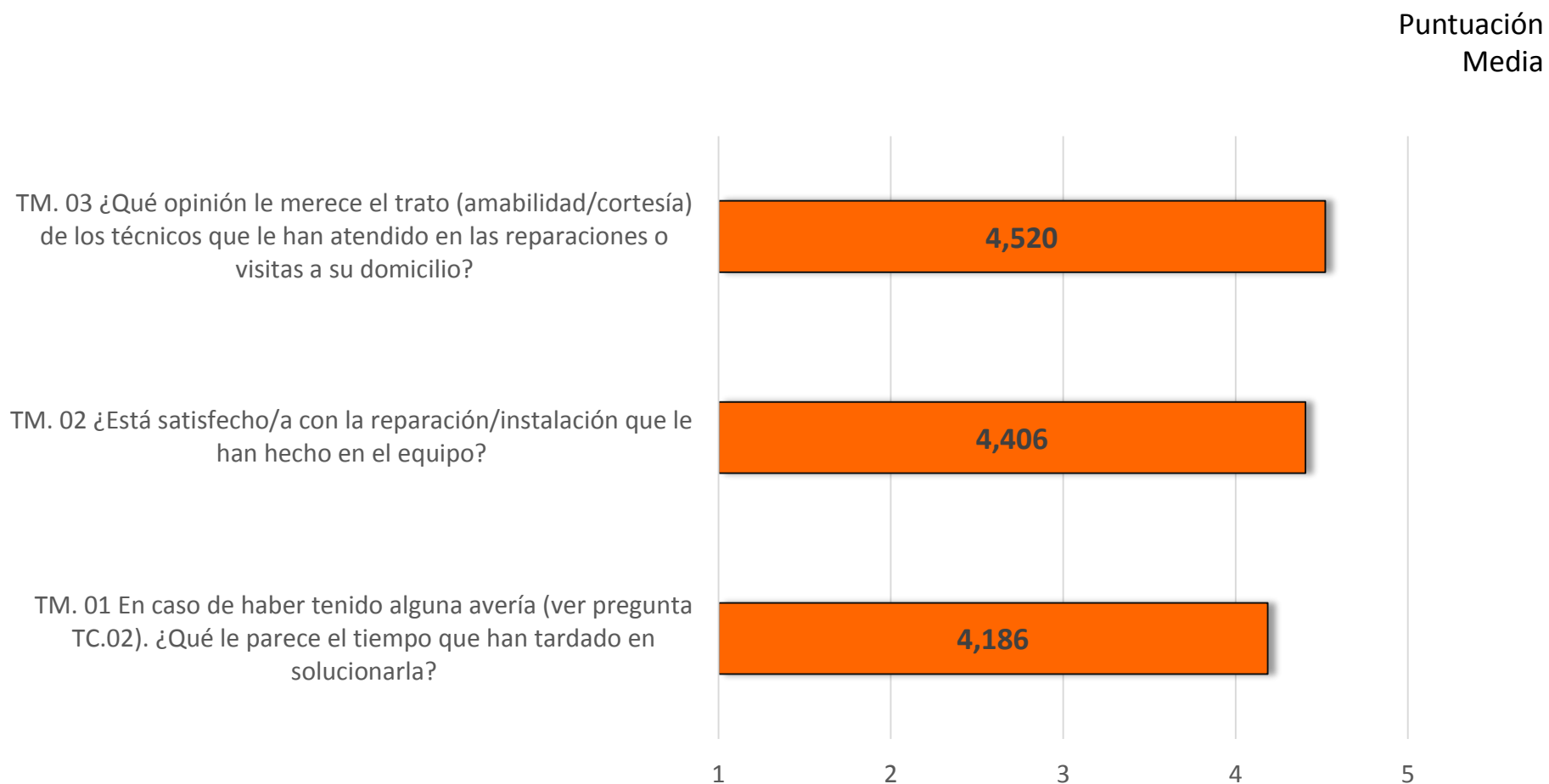
TM03	
Media	4,520
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,610
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total respuestas	320

Distribución de valoraciones			
Muy bien	171	57,77%	
Bien	109	36,82%	
Normal	15	5,06%	
Regular	1	0,37%	
Mal	0	0%	

PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,586
CIUDAD REAL	4,521
CUENCA	4,528
GUADALAJARA	4,444
TOLEDO	4,505
CASTILLA-LA MANCHA	4,520

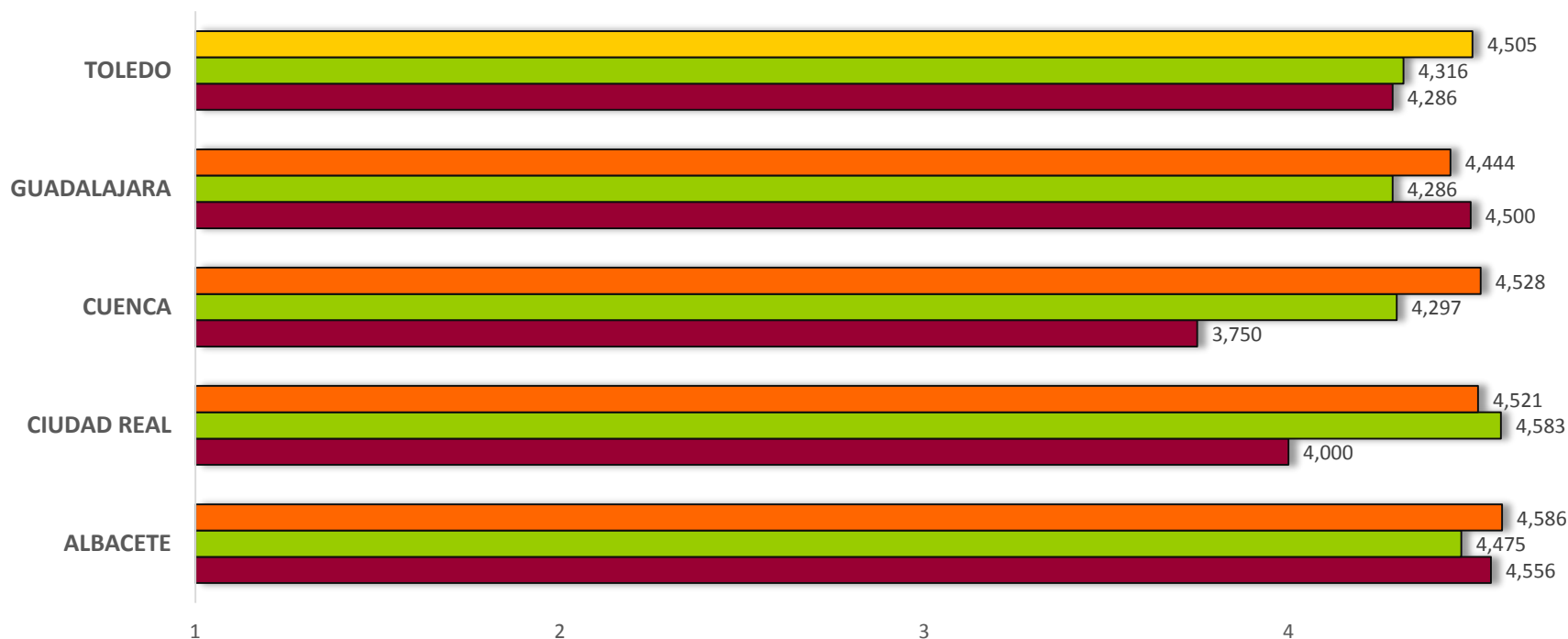


ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS



ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Puntuación
Media por
provincia



■ TM. 03 ¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad/cortesía) de los técnicos que le han atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio?

■ TM. 02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?

■ TM. 01 En caso de haber tenido alguna avería (ver pregunta TC.02). ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?





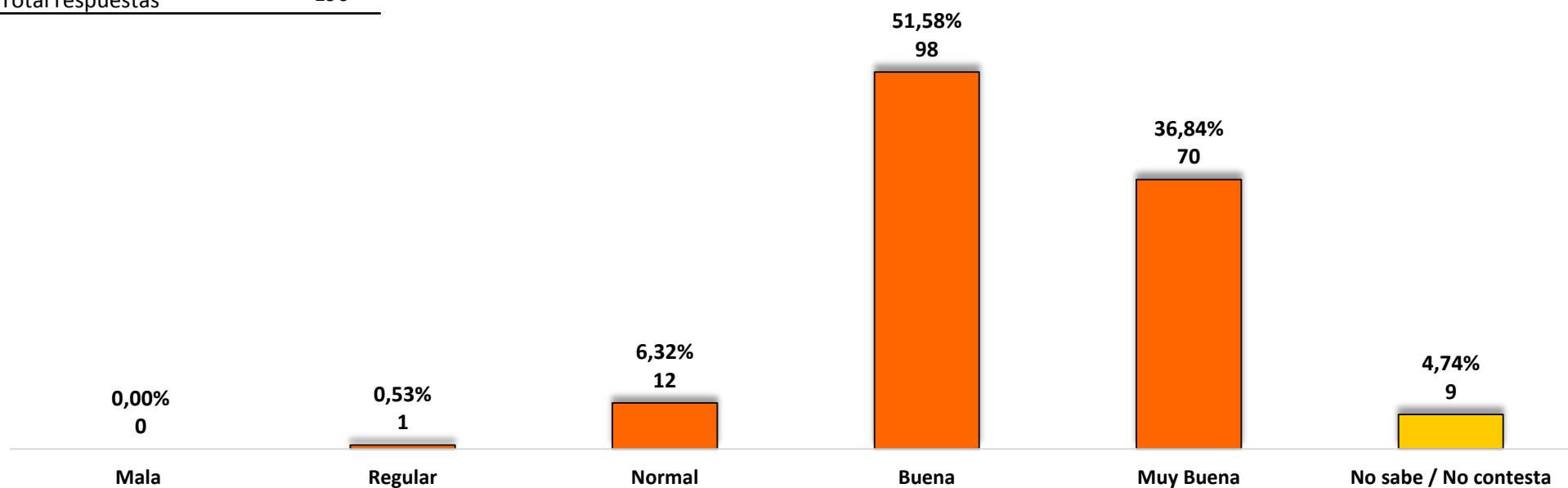
COORDINACIÓN DE ZONA

CO.01 ¿EN GENERAL, CREE USTED QUE TIENE UNA INFORMACIÓN CLARA Y COMPLETA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?

CO01	
Media	4,309
Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	0,618
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total respuestas	190

Distribución de valoraciones			
Muy buena	70	38,68%	
Buena	98	54,15%	
Normal	12	6,64%	
Regular	1	0,53%	
Mala	0	0%	

PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,324
CIUDAD REAL	4,209
CUENCA	4,345
GUADALAJARA	4,280
TOLEDO	4,380
CASTILLA-LA MANCHA	4,309

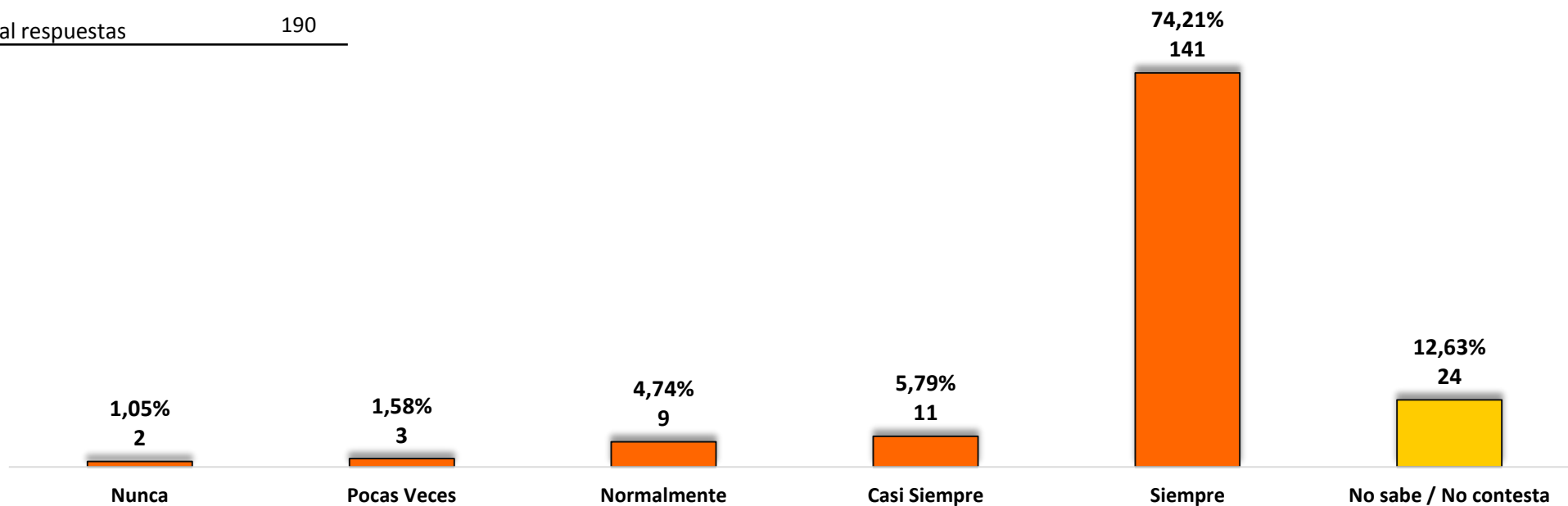


CO.02 ¿CUANDO LE HAN VISITADO LAS/OS COORDINADORAS/ES, LE HAN FACILITADO LA INFORMACIÓN Y LE HAN AYUDADO A RESOLVER LAS CONSULTAS QUE USTED LES HA PLANTEADO?

CO02	
Media	4,723
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,752
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total respuestas	190

Distribución de valoraciones			
Siempre	141	84,94%	
Casi siempre	11	6,62%	
Normalmente	9	5,42%	
Pocas veces	3	1,81 %	
Nunca	2	1,2%	

PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,615
CIUDAD REAL	4,744
CUENCA	4,778
GUADALAJARA	4,826
TOLEDO	4,681
CASTILLA-LA MANCHA	4,723

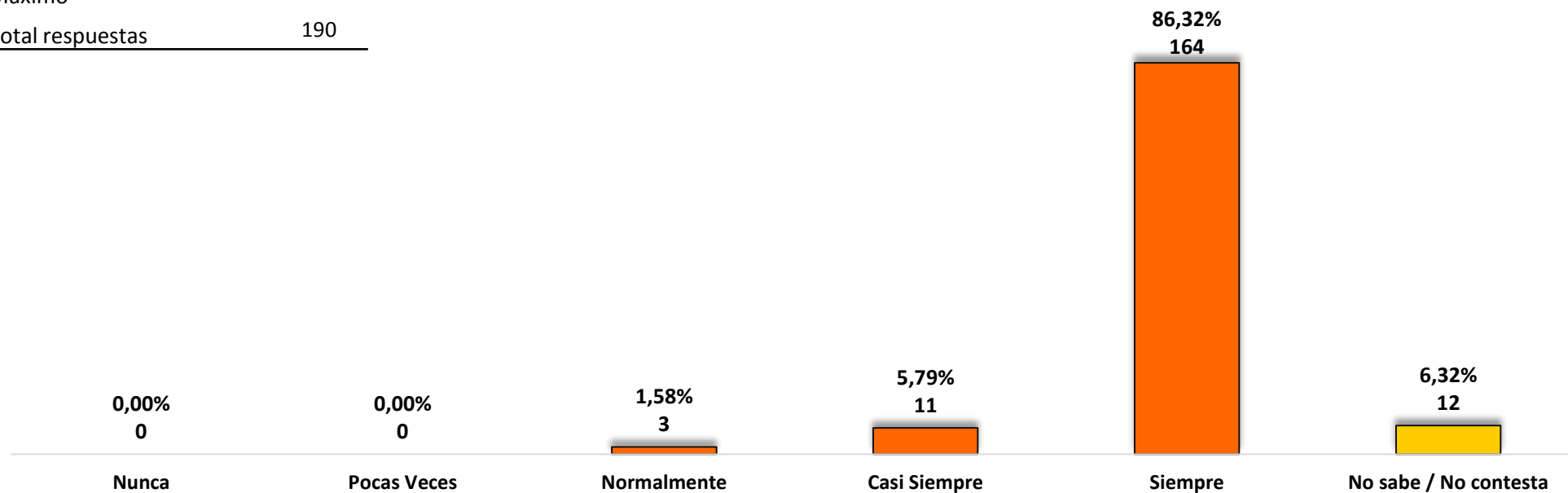


CO.03 ¿LE PARECE QUE LAS/OS COORDINADORAS/ES DE ZONA SON AMABLES CON USTED CUANDO LE VISITAN?

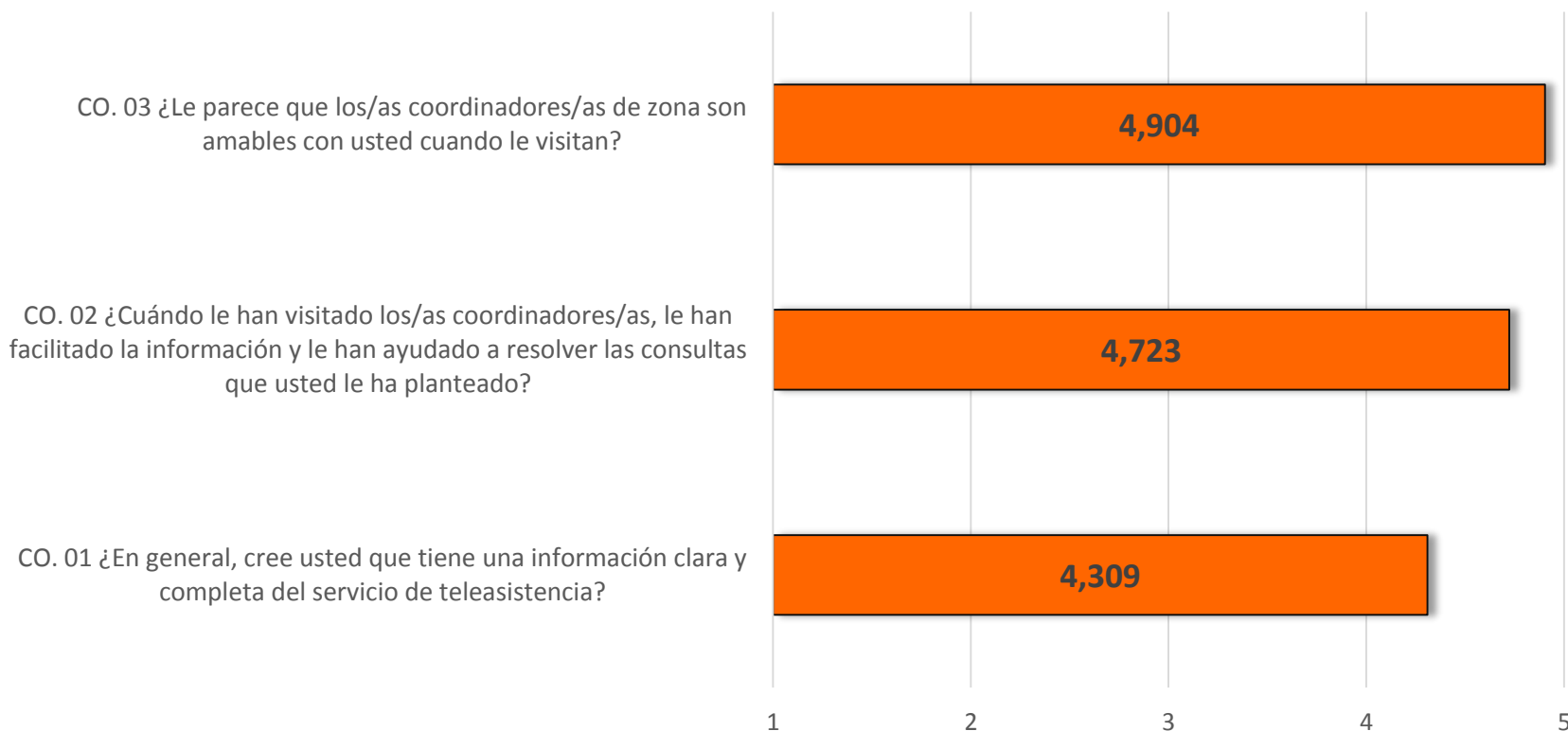
Media	4,904
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,348
Rango	3
Mínimo	3
Máximo	5
Total respuestas	190

Distribución de valoraciones		
Siempre	164	92,13%
Casi siempre	11	6,18%
Normalmente	3	1,69%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%

PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,938
CIUDAD REAL	4,907
CUENCA	4,793
GUADALAJARA	4,833
TOLEDO	4,980
CASTILLA-LA MANCHA	4,904

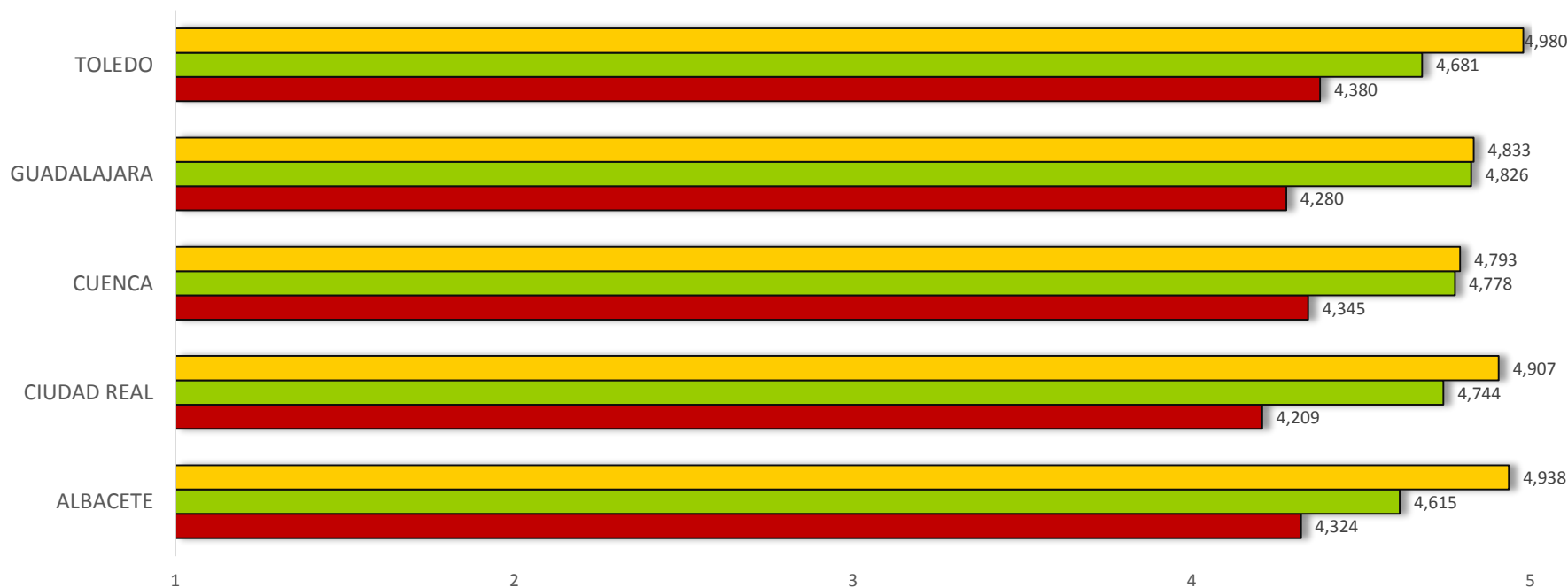


ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Puntuación
Media

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Puntuación
Media por
provincia



■ CO. 03 ¿Le parece que los/as coordinadores/as de zona son amables con usted cuando le visitan?

■ CO. 02 ¿Cuándo le han visitado los/as coordinadores/as, le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que usted le ha planteado?

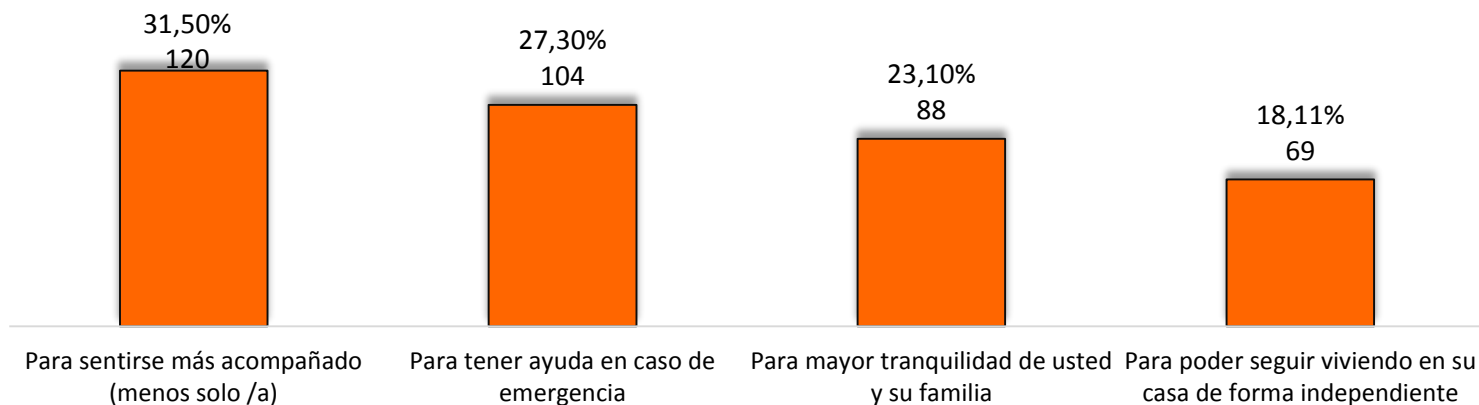
■ CO. 01 ¿En general, cree usted que tiene una información clara y completa del servicio de teleasistencia?



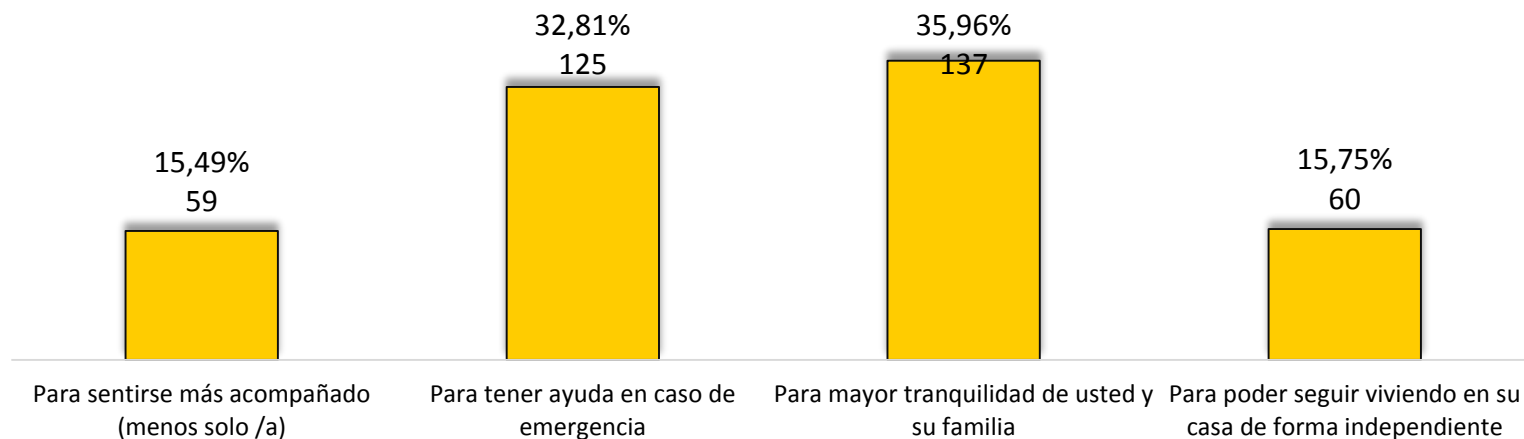
SATISFACCIÓN GLOBAL

SG.01 POR FAVOR, INDIQUE LOS DOS ASPECTOS QUE VALORA MÁS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

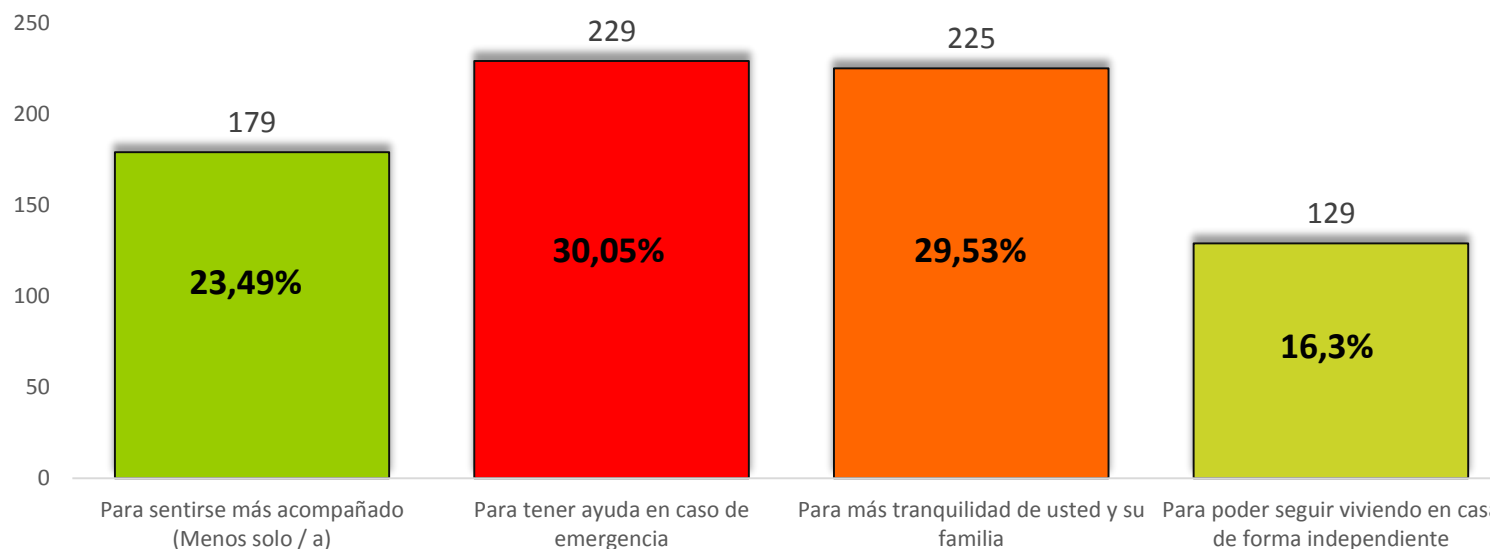
Primer Aspecto



Segundo Aspecto



SG.01 POR FAVOR, INDIQUE LOS DOS ASPECTOS QUE VALORA MÁS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

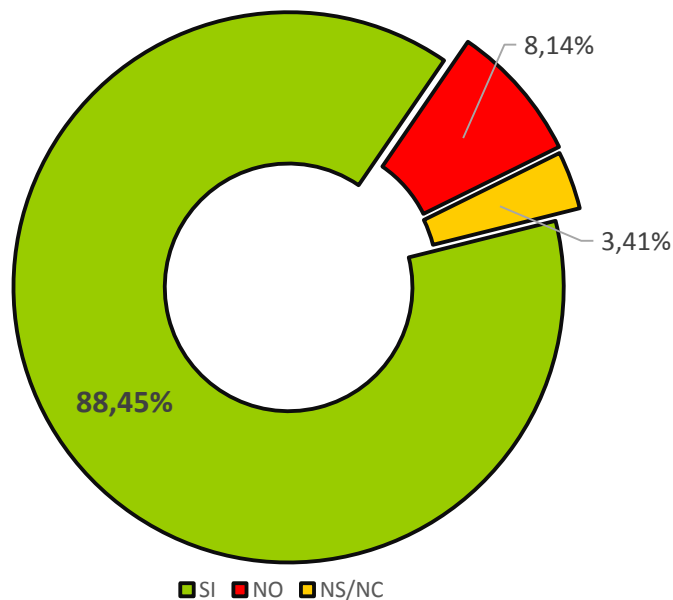


		% sobre total de personas entrevistadas	% sobre total de respuestas
1. Para sentirse más acompañado (Menos solo / a)	179	46,98%	23,49%
2. Para tener ayuda en caso de emergencia	229	60,10%	30,05%
3. Para más tranquilidad de usted y su familia	225	29,53%	29,53%
4. Para poder seguir viviendo en casa de forma independiente	129	16,93%	16,3%



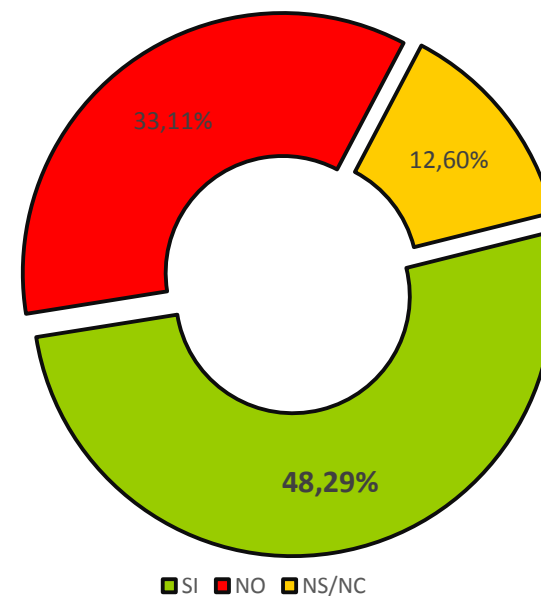
SG.02 ¿CREE USTED QUE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA LE AYUDA A SEGUIR VIVIENDO EN SU DOMICILIO EN MEJORES CONDICIONES?

SG.03 EN SU CASO ¿SI NO TUVIERA EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA HABRÍA TENIDO QUE DEJAR DE VIVIR EN SU DOMICILIO Y BUSCAR OTRAS OPCIONES?



SG.02 ¿Cree usted que el servicio de teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

SI	337	88,45%
NO	31	8,14%
NS/NC	13	3,41%
TOTAL	381	100%



SG.03 En su caso ¿Si no tuviera el servicio de teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones?

SI	184	48,29%
NO	149	33,11%
NS/NC	48	12,60%
TOTAL	381	100%

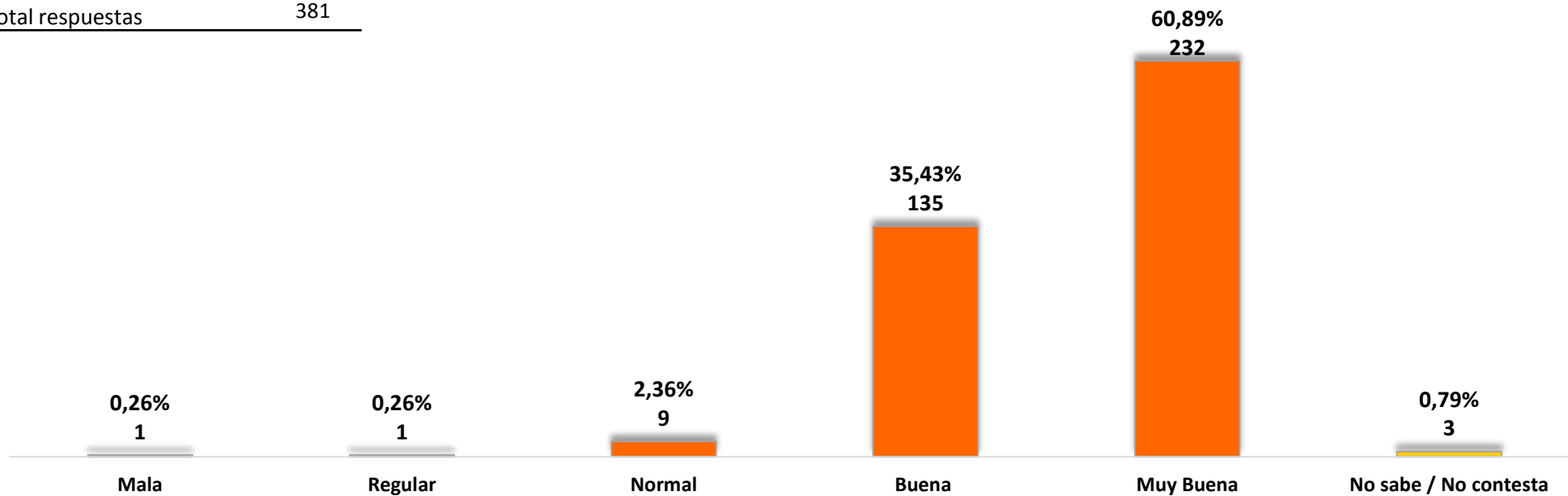


SG.04 ¿CUÁL ES SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?

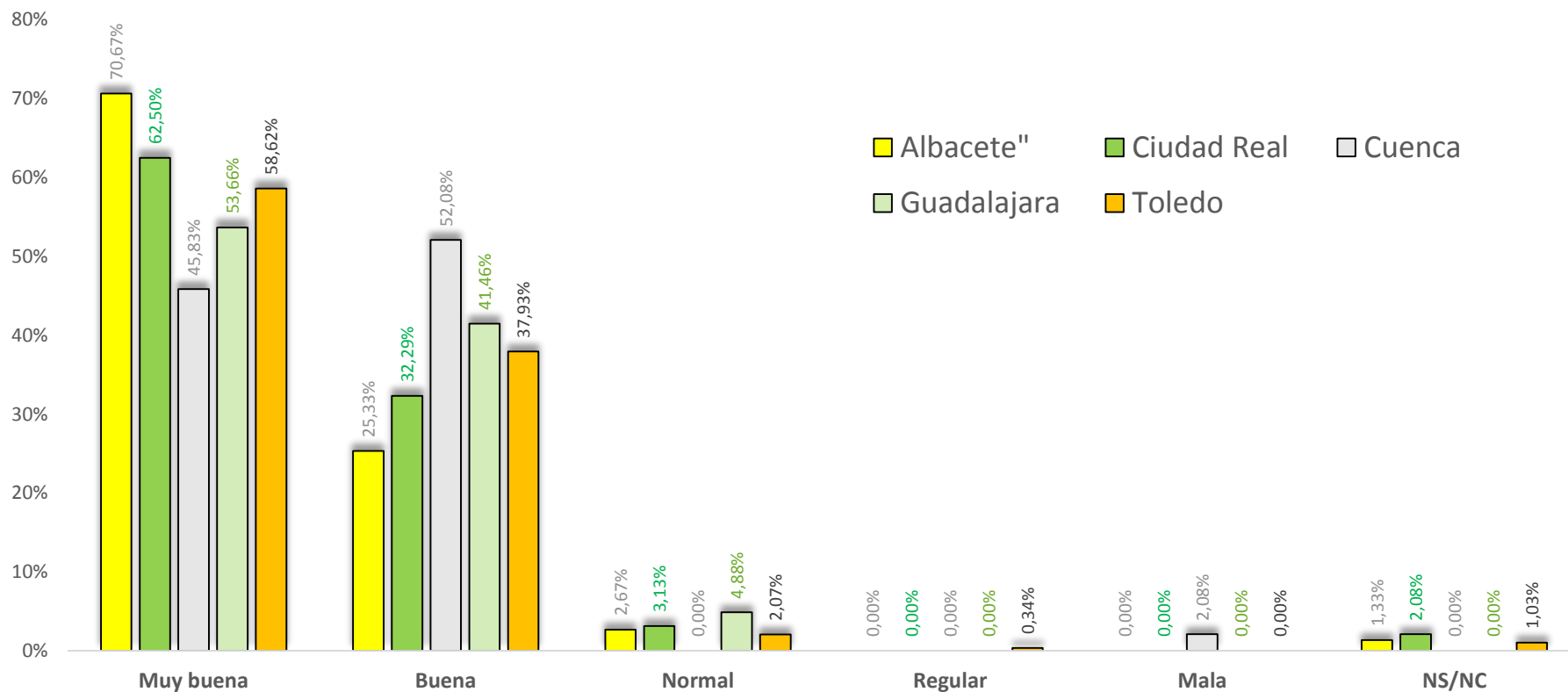
Media	4,577
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,583
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total respuestas	381

Distribución de valoraciones			
Muy buena	232	61,38%	
Buena	135	35,72%	
Normal	9	2,38%	
Regular	1	0,26%	
Mala	1	0,26%	

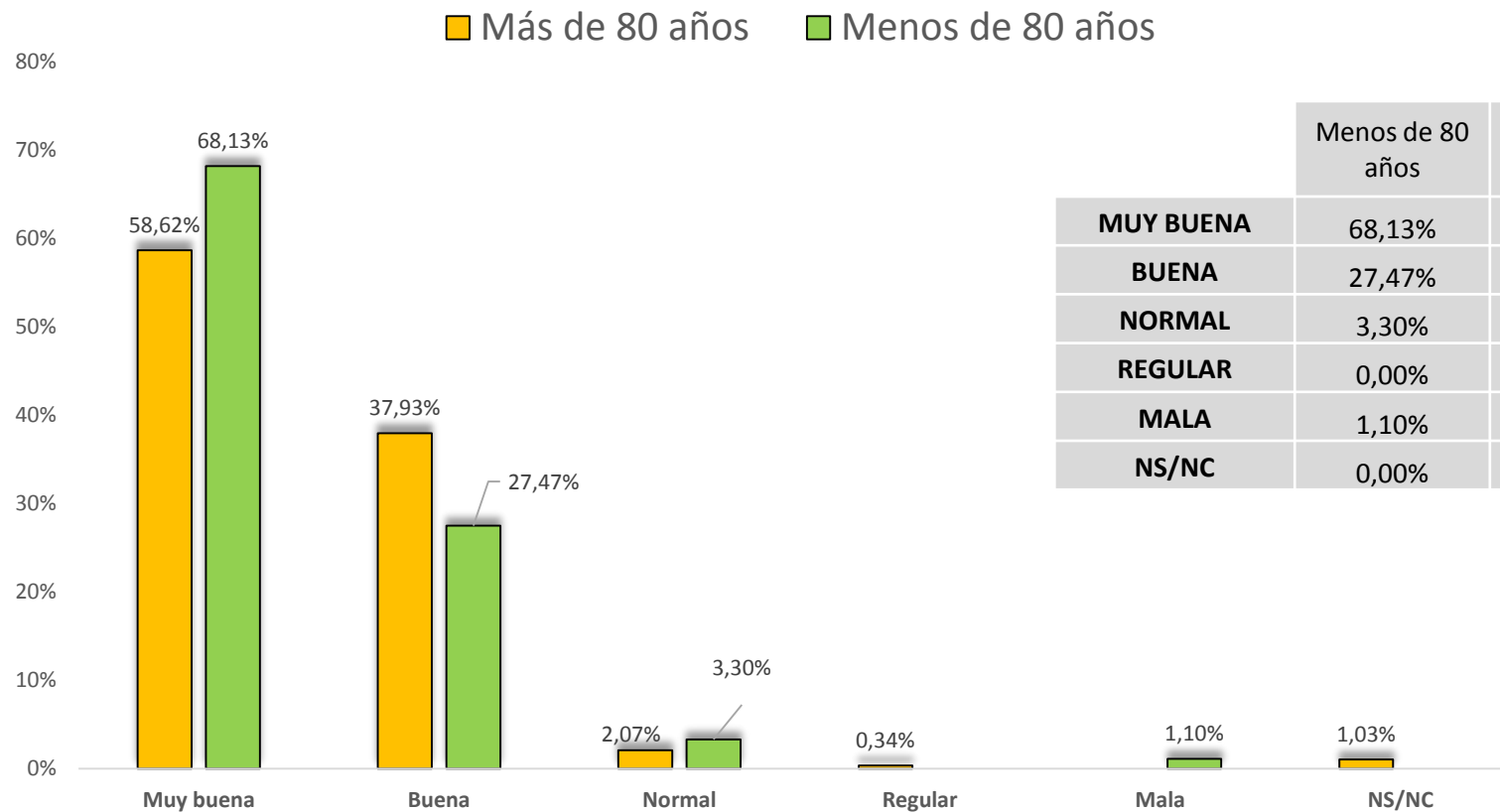
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,689
CIUDAD REAL	4,606
CUENCA	4,396
GUADALAJARA	4,488
TOLEDO	4,587
CASTILLA-LA MANCHA	4,577



SG.04 ¿CUÁL ES SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?



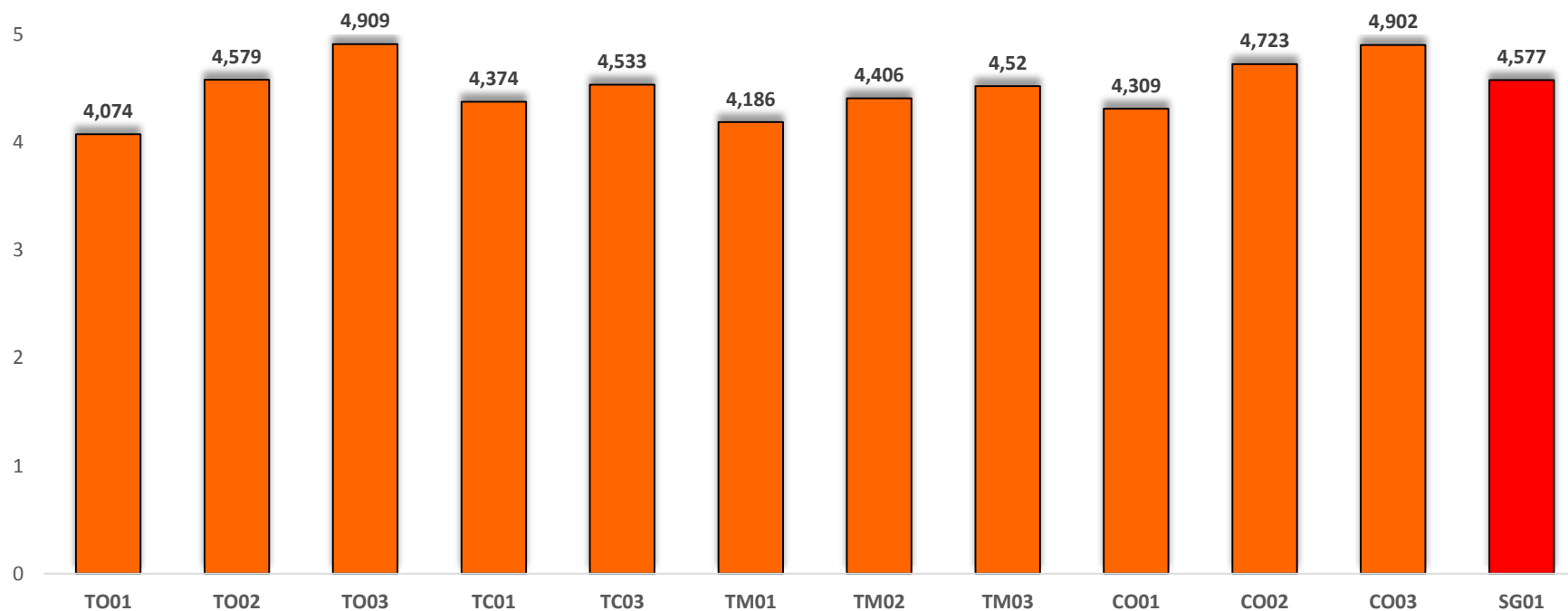
SG.04 ¿CUÁL ES SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA? SEGMENTADO POR EDAD (5-MUY BUENA, 1-MALA)



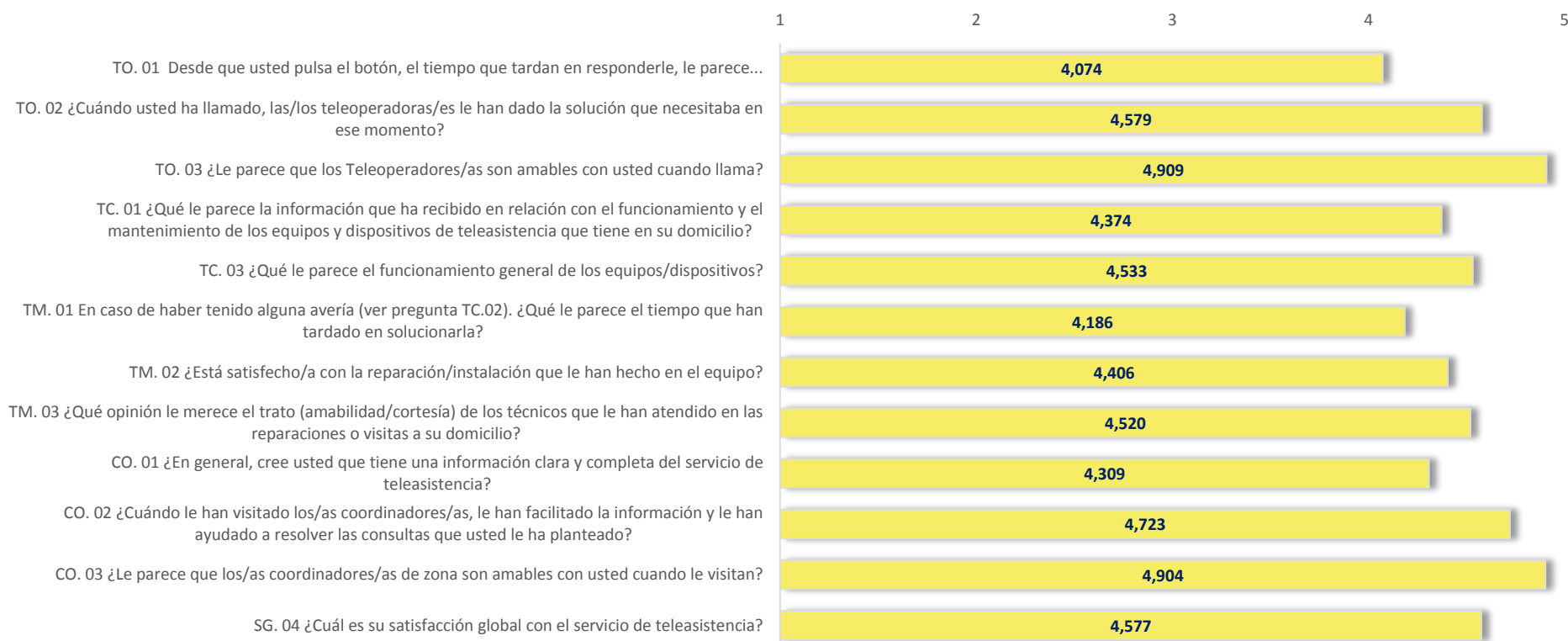
	Menos de 80 años	Más de 80 años	Total general
MUY BUENA	68,13%	58,62%	60,89%
BUENA	27,47%	37,93%	35,43%
NORMAL	3,30%	2,07%	2,36%
REGULAR	0,00%	0,34%	0,26%
MALA	1,10%	0,00%	0,26%
NS/NC	0,00%	1,03%	0,79%

VALORES MEDIOS DE CADA PREGUNTA

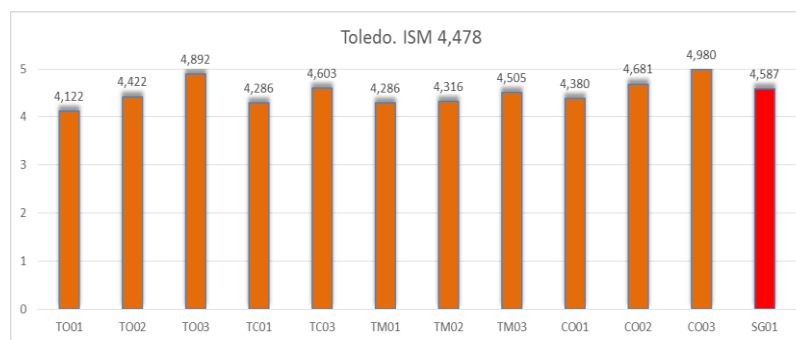
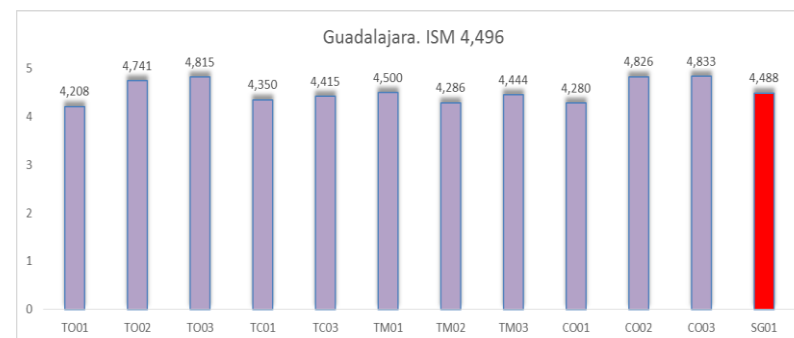
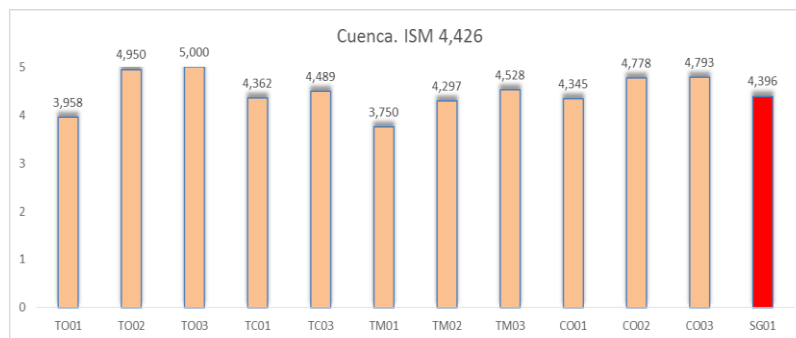
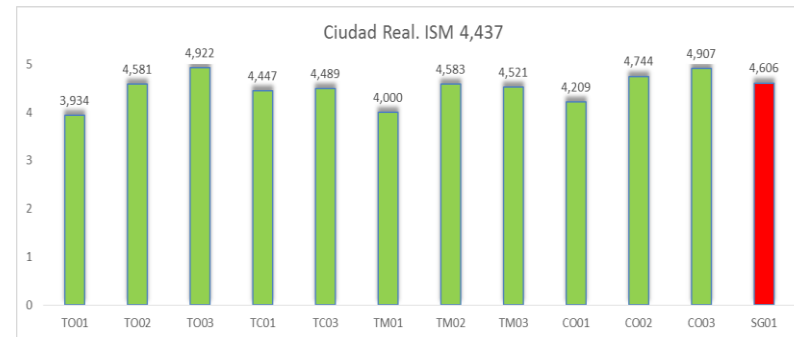
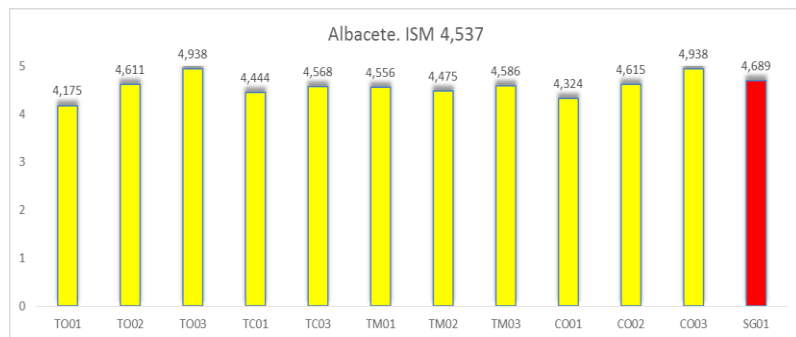
Índice de Satisfacción Media (ISM): **4,469**



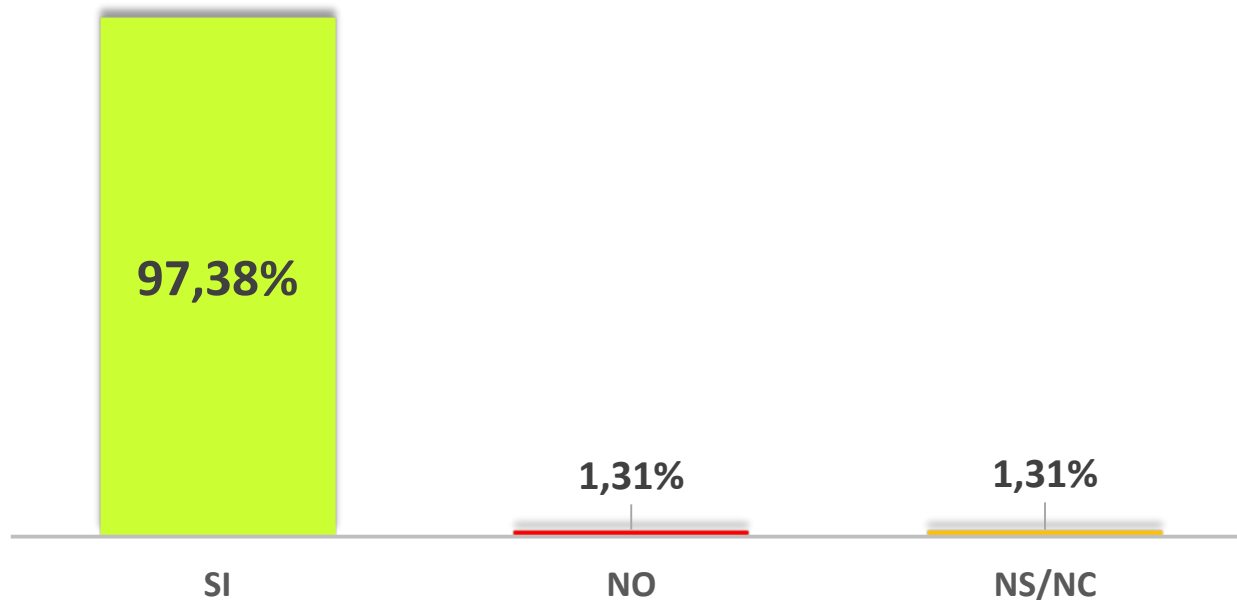
VALORES MEDIOS DE CADA PREGUNTA (ESCALA DE PUNTUACIÓN DE 1 A 5)



VALORES MEDIOS DE CADA PREGUNTA



SG.05 ¿RECOMENDARÍA ESTE SERVICIO A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?



	Menos de 80 años	Más de 80 años	N	Total general
SI	97,80%	97,24%	371	97,38%
NO	1,10%	1,38%	5	1,31%
NS/NC	1,10%	1,38%	5	1,31%
Total	100%	100%	381	100%

SÍNTESIS DE RESULTADOS

A continuación se presentarán una serie de conclusiones de acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas. Para facilitar al lector la comprensión de nuestra discusión, estructuraremos las conclusiones sobre cada una de las Áreas evaluadas.

En el Ámbito general, podemos afirmar que la satisfacción de los / las usuarios / es con el servicio es bastante positiva. Por otra parte, consideramos que la participación general en el estudio ha sido satisfactoria, superando el 20%.

Una vez mencionados los aspectos generales, procedemos a comentar a los resultados por área:

Bloque 1. Personal Teleoperador.

Este primer bloque hace referencia a la calidad del servicio de atención por parte de los agentes telefónicos. Dentro de la valoración positiva que se ha hecho de este bloque, observamos que, mientras que la amabilidad de la atención por parte de los/las teleoperadores/as **se valora muy positivamente (destacando su amabilidad)**, la valoración es algo menor cuando se hace referencia al tiempo de respuesta desde que se formula una demanda (presión del botón).

Si esta valoración la desglosamos por provincia, destacaremos que **Cuenca es la provincia que mejor valora la amabilidad** del servicio de teleoperador, ofreciendo una puntuación máxima de 5 puntos.

Bloque 2. Tecnología

Este bloque evalúa el funcionamiento de los equipos / tecnología de teleasistencia que el usuario tiene instalados en su domicilio. Se observa que **más del 55% de los encuestados considera que la tecnología es "fácil de manejar" y el funcionamiento es "muy bueno"**. En este bloque también evaluamos si el usuario ha tenido alguna avería con el dispositivo, considerando que el funcionamiento es correcto, ya que sólo encontramos un 15% de los usuarios que hacen referencia a alguna incidencia. Por último evaluamos la información recibida en relación al funcionamiento y mantenimiento de los equipos, considerándose correcta por la mayor parte de los usuarios.

En la relación a las puntuaciones por provincia, no destacamos grandes diferencias entre ellas, situándose las **valoraciones medias superiores a 4 sobre una puntuación máxima de 5**.

Bloque 3. Servicio técnico y de mantenimiento.

En este ámbito se evalúa la satisfacción y opinión de los/las usuarios/as con los técnicos que atienden sus solicitudes de reparación/instalación de dispositivos. Consideramos que la evaluación es positiva, ya que **más del 50% de los encuestados considera que el trato ha sido "muy bueno"**, y que su satisfacción con la instalación y / o reparación es "muy" satisfactoria. El nivel de satisfacción es algo menor en relación al **tiempo de solución para con su solicitud y la resolución de la incidencia**.



SÍNTESIS DE RESULTADOS

Bloque 4. Coordinador/a de zona

En este ámbito se evalúa la atención y el trato del coordinador/a de zona que tiene el/la usuario/a asignado. La valoración general que envuelve esta figura es muy positiva, debido a que más del 80% de los/las usuarios/as considera que “siempre” han sido amables. Cuando preguntábamos a los usuarios/as sobre la información y ayuda que les han ofrecido más del 70% considera que siempre se les ha ayudado.

Bloque 6. Satisfacción Global

El último bloque pretende evaluar la satisfacción global de los/las usuarios/as con el servicio ofrecido por Tunstall Televida. Consideramos que la valoración general es bastante positiva, ya que más del 80% de los/las encuestados/as puntúa como “buena” o “muy buena” su satisfacción en relación con los servicios ofrecidos. Otro aspecto a valorar es que más del 95% de los/las usuarios/as recomendarían este servicio a sus familiares y amigos.

Este bloque también pretendía conocer qué dos aspectos reforzaban la buena puntuación en la satisfacción global del servicio. Observamos que más del 30% de los/las usuarios/as han destacado los siguientes ítems: “Para sentirse más acompañados(menos solos/as)” y “Para mayor tranquilidad de usted y de su familia” como los dos aspectos más importantes para la contratación del servicio de Teleasistencia.





VERBATIM: PREGUNTAS ABIERTAS

TELEOPERADORES/AS. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

NIU	LITERAL
1308406668	¿Tengo que llamar cuando me voy solo dos días?
1913006932	Avisaba cuando se iba de viaje
9201620394	Buen servicio. Muy contento con él
970055518	Comenta que no va nadie a su casa a verla ni le llama nadie por teléfono.
9717506916	Desconfianza
1307106387	Esta contenta
9703317729	Está muy contenta con el servicio recibido.
9203720163	Está muy contento con lo rápido que atienden
1302805202	Estoy muy contento.
1301908663	Excelente
1615812032	Gracias. Le encanta todo lo que se hace.
1913010703	Le llaman 18 de diciembre, y cada mes, misma fecha
9207415129	Le parecen buenas personas
1919210313	Llaman para santos, cumpleaños
1913011268	Llaman todos los meses y todavía no la han llamado..
9716820150	Llaman una vez al mes.
1913010855	Llamar para comprobar aparato
1307101456	Muy agradecida y contenta.
9718211606	Muy amables todos los operadores
650194-1	Muy atentos
1301912631	Muy bien con el personal.
450238618	Muy cariñosos
9207016846	Muy contenta
971636358	Muy contenta
1615509869	Muy satisfecho
1606614683	Nunca lo ha tenido que usar. Solo para probar que funcionaba
9716819292	Pone un 20 de nota
1307100875	Siempre han atendido bien, lo único que cuando han necesitado ayuda han tardado en atenderle y socorrerle.
9207413575	Siempre le han tratado bien.
1605609178	Siempre se comunican.
9716220328	Siempre se portan bien
1913008196	Solo ha llamado para comunicar que se va de vacaciones.
9203713240	Son amables, pero echa de menos que le llamen.
9711320270	Son muy cariñosos
130057887	Tarda mucho porque la operadora telefónica, no contacta enseguida
9703412792	Tardan más tiempo que antes en llamar.
130535031	Todo muy bien
130827952	Una incidencia



TECNOLOGÍA. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

NIU	LITERAL
1913009674	Avería cuando se va la luz
650530600	Cambiar aparato
9200317344	Es un bueno el servicio esta muy contenta.
450238618	Está muy contenta
920039297	Está muy contenta con todo
9207413575	Le parece lo mejor que le podían haber puesto.
1308204050	Le repararon el equipo
9711308035	Llaman el cumpleaños. Vecinos tienen llaves
1307101456	Muy agradecida y todo muy correcto.
1615509869	Muy amables
1301912631	Muy contenta con el servicio de los aparatos.
1606614469	No ha tenido que utilizar el servicio.
9708718653	No hacen demasiado uso pero están conformes
9203716591	No le enseñaron bien a manejarlo
161658228	No les parece bien que las llamadas se tengan que pagar
1913007292	No los ha necesitado, pero son muy atentos.
1307101184	No tiene queja a parte no lo ha utilizado.
1305307673	Problema del colgante no iba muy bien
9200316091	Que les cambiaran el colgante por una pulsera
1615812032	Se cortaba la comunicación, no se entendían.
1617712488	Se le han portado muy bien
1913011362	Se oye muy alto
9716820150	Suena fuerte y bien
659031935	Todos los meses le llaman un día para preguntar
1690110573	Un técnico le levantó un poco la voz cuando no lo entendía que le preguntaba.
1301908663	Una cosa muy buena
9207415129	Una vez se lo cambiaron porque no iba
1913011039	Vienen una vez mes

SERVICIO TÉCNICO/MANTENIMIENTO. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

NIU	LITERAL
1308206956	Cambiar aparato más bueno. Cambio goma pulsera
650782875	Cambio cordón
1913006932	Dos veces han ido
9200321183	El hijo no estaba
9711308035	Ellos vinieron. Ella nunca llamó
9207413575	Está contenta porque cuando se le rompió, al día siguiente se lo solucionaron.
1307101184	Está muy contenta con el trato y el servicio.
920039297	Esta muy contenta y feliz con todo.
9719609407	Hace mucho que fueron
1913011219	Hay demasiados cables
1307804207	La cuidadora no estaba cuando vinieron
1913009574	La persona que ha contestado no estaba cuando vinieron.
1617511169	Les felicitan por el cumpleaños
9200418327	Muy amables
970055518	No entiende bien el funcionamiento de los aparatos.
9709810487	No estuvo presente
9203716244	No lo sabe no estaba en el momento de la instalación.
1301912631	No tiene queja ,está muy contenta y muy agradecida.
1913011268	Primero llaman. Le preguntan que pasa y luego vienen.
1907110251	Se va la luz, no tiene corriente eléctrica
1615812032	Tuvieron que volver. Alguna vez han llamado porque no contestaba su madre.
9200320219	Un encanto
1617712488	Ver si iban bien los aparatos
1913010009	Vino un señor a instalarlo

COORDINACIÓN DE ZONA. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

NIU	LITERAL
1615812032	1 vez. Una tía suya
9200315935	A veces ha necesitado cosas pero no lo ha dicho
130057887	Antes con Cruz Roja venían a verla y ahora no.
9200320219	Apenas ha tenido dudas ni las tiene ni le han visitado más . no ha tenido incidencias.
192905967	Comenta la cuidadora que mientras ha estado ella no ha ido nadie.
1302805202	Destaca la importancia del servicio y da las gracias.
1913010009	En 5 a 10 minutos ya tenía la ambulancia
9713818856	Encantada con ella
9718211606	Está contentísima en general
970822279	Está muy contenta
1307100875	Esta muy contenta con el trato recibido con los técnicos.
1913007249	Hace muchos años y no se acuerda
191303671	Hace muchos años y no se acuerda
9207415129	Hace tiempo que no va no sabe el motivo por el que no viene
9200918680	Han hablado con sus hijas
1913009574	La persona que ha contestado no estaba, cuando vinieron.
1307103395	Las chicas que vienen son muy majas y está muy contenta.
130829275	Lleva mucho tiempo sin venir a visitarla nadie de teleasistencia
9200318652	Luego ha venido muchas veces más .
9200418327	Muy amables
130535031	Muy amables y muy buen trato
9200318749	Muy educada. No ha vuelto más
1913010855	No gravedad médica nunca
971343227	No ha tenido que hacer ninguna consulta.
1615509869	No hace falta preguntar se lo dicen todo ellos.
9203716591	No le ha venido a visitar más
9203713240	No les a planteado ninguna consulta
9205618517	No se acuerda
191302623	No se acuerda.
1602713380	Nunca lo ha necesitado. La coordinadora ha ido una vez y luego ya no ha ido más. Dice que no quiere dejar ningún tipo de comentario negativo ni queja y que está conforme
1301908663	Pondría un 11
970165626	Reponer el cordón
9207413575	Siempre han sido amables.
1617513578	Solo ha venido una vez
9203720163	Son muy amables
130719452	Su coordinadora está enferma y hace tiempo que nadie la visita

SÍNTESIS DE LITERALES

CATEGORÍA	N	%	LITERALES
Mayor rapidez	1	0,26%	COMENTA QUE CUANDO SOLICITA AYUDA, TARDAN UN POCO EN ATENDERLE Y PIDE QUE SEAN MÁS RÁPIDOS.- NIU 9710614275
No ha hecho uso todavía	2	0,52%	NO LO HA USADO- NIU 130289880 NO LO HA USADO - NIU 9719016528
Otros	6	1,58%	QUE EN EL CASO DE QUE SEAN UN MATRIMONIO QUE LOS DOS PUEDAN DISPONER DE UNA MEDALLA CADA UNO.- NIU 9200315846 LA HIJA PREGUNTA SI PODRIA TENER UNA MEDALLA PARA CADA PERSONA, ES DECIR SON UN MATRIMONIO Y SOLAMENTE TIENEN UNA MEDALLA.- NIU 9719612175 SI LLAMA VENDRIA AMBULANCIA, NO ES DE REGIMEN GENERAL DE SEGURIDAD. CONTESTA UNA MAQUINA. HOSPITAL GENERAL DE LA GUADALAJARA. MUTUA.- NIU 1913010855 IMPORTANTE NO USARLO. PERO TE DA MAS SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD CUANDO ESTAS SOLA. Y MÁS A PARTIR DE 84 AÑOS Y CUANDO TIENES FAMILIARES QUE VIVEN LEJOS- NIU 9711308035 NECESITA 5 Y 6 PERSONAS LAS 24H DIA PARA MOVER A SU MUJER. NO ES SUFICIENTE 1 PERSONA AL DIA PARA LIMPIAR Y ATENDER A SU MUJER. Y PIDE UNA GRUA. VIVEN CON EL Y SUS HIJAS. PAGABAN 6 EUROS/MES DURANTE 10 AÑOS CUANDO ESTABA BIEN. AHORA NO LE AYUDAN!! SERVICIO DE TELEASISTENCIA NO USADO.- NIU 1301912631 SE CAYÓ EN EL BAÑO, ESTABA MOJADO, ESTUVO EN EL SUELO CON HIPOTERMIA. SE ROMPIÓ 2 COSTILLAS, ANTES DE TENER EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. AHORA SE SIENTE MAS TRANQUILO ,- NIU 1913011362
Servicio Compañía	6	1,58%	COMENTA QUE TENDRIAN QUE PONERLE UNA PERSONA EN SU DOMICILIO PARA QUE LE AYUDARA.- NIU 1606614469 MUJER A DOMICILIO. SE LE VA LA MEMORIA A SU MARIDO. HERMANOS TIENEN LAS LLAVES.- NIU 1919210313 NECESITA UNA PERSONA DE VEZ EN CUANDO PARA SALIR- NIU 1307101626 QUE LE VISITARAN MÁS LAS CHICAS PARA QUE TENGAN MÁS COMPAÑIA.- NIU 1307103395 "SI TUVIERA AYUDA DE ALGUIEN ESTARIA MEJOR- NIU 9207413575" TENER UNA PERSONA FIJA EN CASA DEL AYUNTAMIENTO- NIU 1913007292
Servicio de Llamadas	2	0,52%	ESTÁ CONTENTO CON TODO, LO ÚNICO QUE LE LLAMEN POR LAS TARDES PORQUE POR LAS MAÑANAS NO SE ENCUENTRA EN CASA.- NIU 9203713807 PIDE QUE LOS TELEOPERADORES DE SEGUIMIENTO LA LLAMEN POR LAS TARDES, POR QUE POR LAS MAÑANAS HACE ACTIVIDADES FUERA DE SU CASA.- NIU 650052313
Servicios	7	1,84%	APARATO UBICADO EN UNA HABITACION, NO COINCIDE CON DONDE ESTAS...CON INTERFONO NO SE ESCUCHE BIEN- NIU 1913010009 EN UNA OCASIÓN LE DIJERON QUE LE PONDRÍAN UN SEGUNDO EXTRACTOR DE HUMOS.- NIU 97037162- LE GUSTARÍA QUE CUANDO TOCAREN EL BOTON ACUDIESE EMERGENCIAS, PORQUE POR COMENTARIOS EXTERNOS CREEN QUE SOLO LLAMAN A LAS FAMILIAS- NIU 9200314286 PONER UNA PULSERA QUE DETECTE CAIDAS O ALGUN CAMBIO EN LA FRECUENCIA CARDIACA- NIU 130057887 SE SENTIRÍA MÁS CÓMODA SI PUDIESE MARCAR UN TELÉFONO DIRECTAMENTE YA QUE PIENSA QUE TARDA UN POCO CON EL BOTÓN- NIU 1913008196 SI SE PUDIERA INSTALAR TAMBIEN EN LA SEGUNDA RESIDENCIA, SERÍA DE GRAN AYUDA.- NIU 191300877 TENER OTRA OPCIÓN CUANDO SE DESCONECTAN LOS TELÉFONOS.- NIU 1913011246
Sin comentarios	327	85,83%	





CASTILLA
LA MANCHA
X

SERVICIO PÚBLICO DE **TELEASISTENCIA**



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA



Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS
PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA DE CASTILLA-LA MANCHA
TUNSTALL TELEVIDA - RESUMEN DE RESULTADOS

2018

METODOLOGÍA Y METAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2018:



- ➔ Localizar las fuentes de satisfacción y de insatisfacción de las personas usuarias del servicio.
- ➔ Comprender los puntos esenciales de las personas usuarias.
- ➔ Facilitar el análisis de la evolución de los resultados y de los principales indicadores de satisfacción.
- ➔ Identificación de aspectos de mejora.
- ➔ Implementar planes de mejora que incidan en la satisfacción de las personas usuarias.



- ➔ Encuesta realizada durante los meses de septiembre-octubre de 2018.
- ➔ Encuesta realizada por la Fundación DKV Integralia.
- ➔ Encuesta telefónica dirigida a las personas usuarias (submuestra seleccionada por Tunstall Televida).
- ➔ Encuesta realizada a personas usuarias del Servicio Público de Teleasistencia de Castilla-La Mancha.



- ➔ La encuesta se realizó a **380 personas** que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta. No se consideraron los cuestionarios parcialmente respondidos.
- ➔ Nivel de confianza del **95%**, Margen de error máximo del **5%**.



PARTICIPACIÓN:

EDAD		%
MÁS DE 80 AÑOS	305	80,26%
MENOS DE 80 AÑOS	75	19,74%
Sin dato de edad	0	0%
Total general	380	100%

DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS		%
Con detector Fuego/Humo	1	0,26%
Con Detector de Caídas	1	0,26%
Con Dispositivo TAM	2	0,53%
Sin dispositivos	376	98,95%
Total general	380	100%

INTERVENCIÓN TÉCNICA		%
NO	208	54,74%
SÍ	172	45,26%
Total general	380	100%

PROVINCIA		%
Albacete	74	19,47%
Ciudad Real	96	25,26%
Cuenca	49	12,89%
Guadalajara	41	10,79%
Toledo	120	31,58%
Total general	380	100%

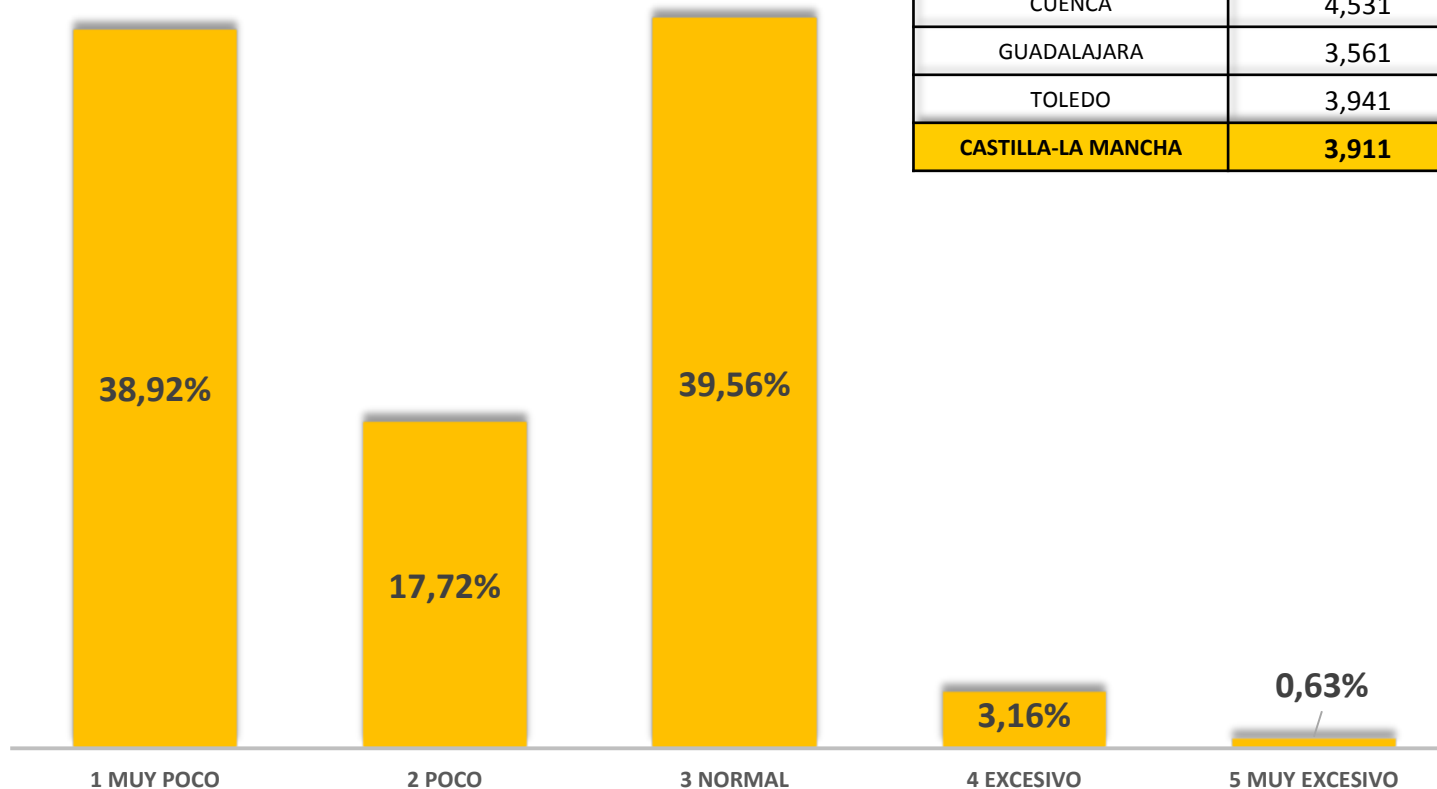




TELEOPERADORAS/ES

TO.01 DESDE QUE USTED PULSA EL BOTÓN, EL TIEMPO QUE TARDAN EN RESPONDERLE, LE PARECE....

TO01



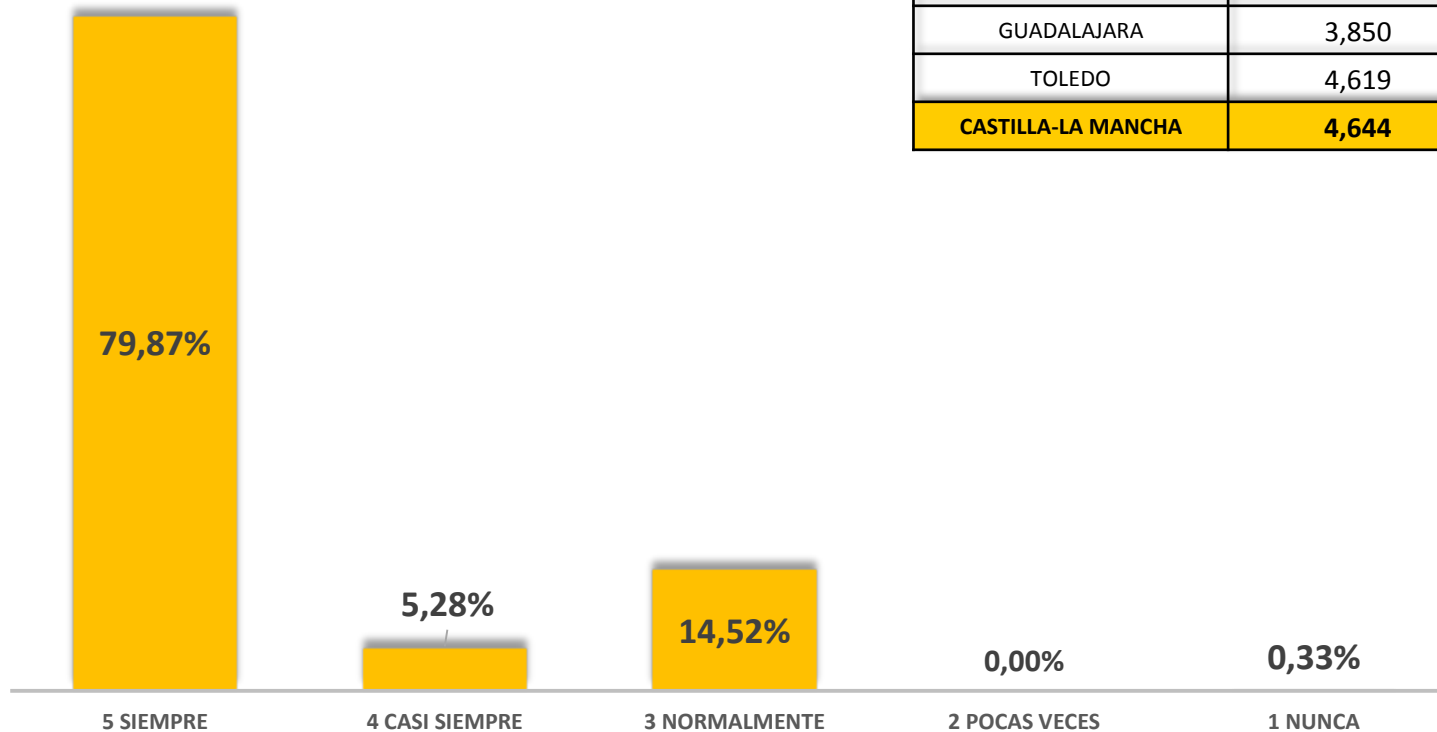
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	3,580
CIUDAD REAL	4
CUENCA	4,531
GUADALAJARA	3,561
TOLEDO	3,941
CASTILLA-LA MANCHA	3,911

TO01	
Media	3,911
Mediana	4
Moda	3
Desviación estándar	0,9816
Varianza de la muestra	0,9636
Curtosis	-1,1603
Coeficiente de asimetría	-0,1861
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	1236
Cuenta	316

TO.01		
5 MUY POCO	123	38,92%
4 POCO	56	17,72%
3 NORMAL	125	39,56%
2 EXCESIVO	10	3,16%
1 MUY EXCESIVO	2	0,63%
NS/NC	64	16,84%
TOTAL	380	100%

TO.02 ¿CUANDO USTED HA LLAMADO, LAS/LOS TELEOPERADORAS/ES LE HAN DADO LA SOLUCIÓN QUE NECESITABA EN ESE MOMENTO?

TO02



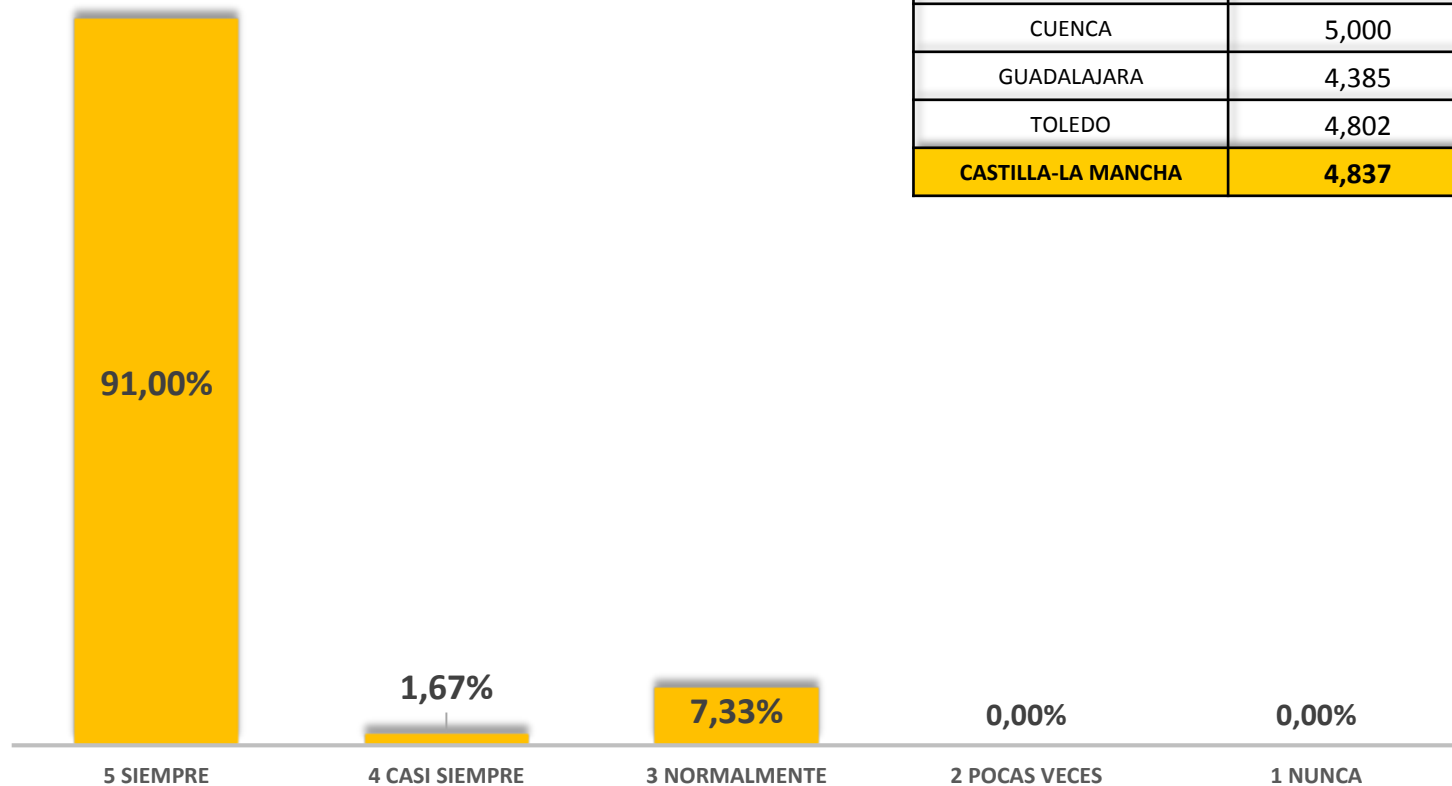
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,967
CIUDAD REAL	4,750
CUENCA	4,875
GUADALAJARA	3,850
TOLEDO	4,619
CASTILLA-LA MANCHA	4,644

TO.02	
Media	4,644
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,74918
Varianza de la muestra	0,56127
Curtosis	2,37337
Coefficiente de asimetría	-1,87889
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	1407
Cuenta	303

TO.02		
5 SIEMPRE	242	79,87%
4 CASI SIEMPRE	16	5,28%
3 NORMALMENTE	44	14,52%
2 POCAS VECES	0	0,00%
1 NUNCA	1	0,33%
NS/NC	77	20,26%
TOTAL	380	100%

TO.03 ¿LE PARECE QUE LOS TELEOPERADORES/AS SON AMABLES CON USTED CUANDO LLAMA?

TO03



PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,983
CIUDAD REAL	4,973
CUENCA	5,000
GUADALAJARA	4,385
TOLEDO	4,802
CASTILLA-LA MANCHA	4,837

TO.03	
Media	4,837
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,53317
Varianza de la muestra	0,28427
Curtosis	7,65258
Coefficiente de asimetría	-3,06660
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	1451
Cuenta	300

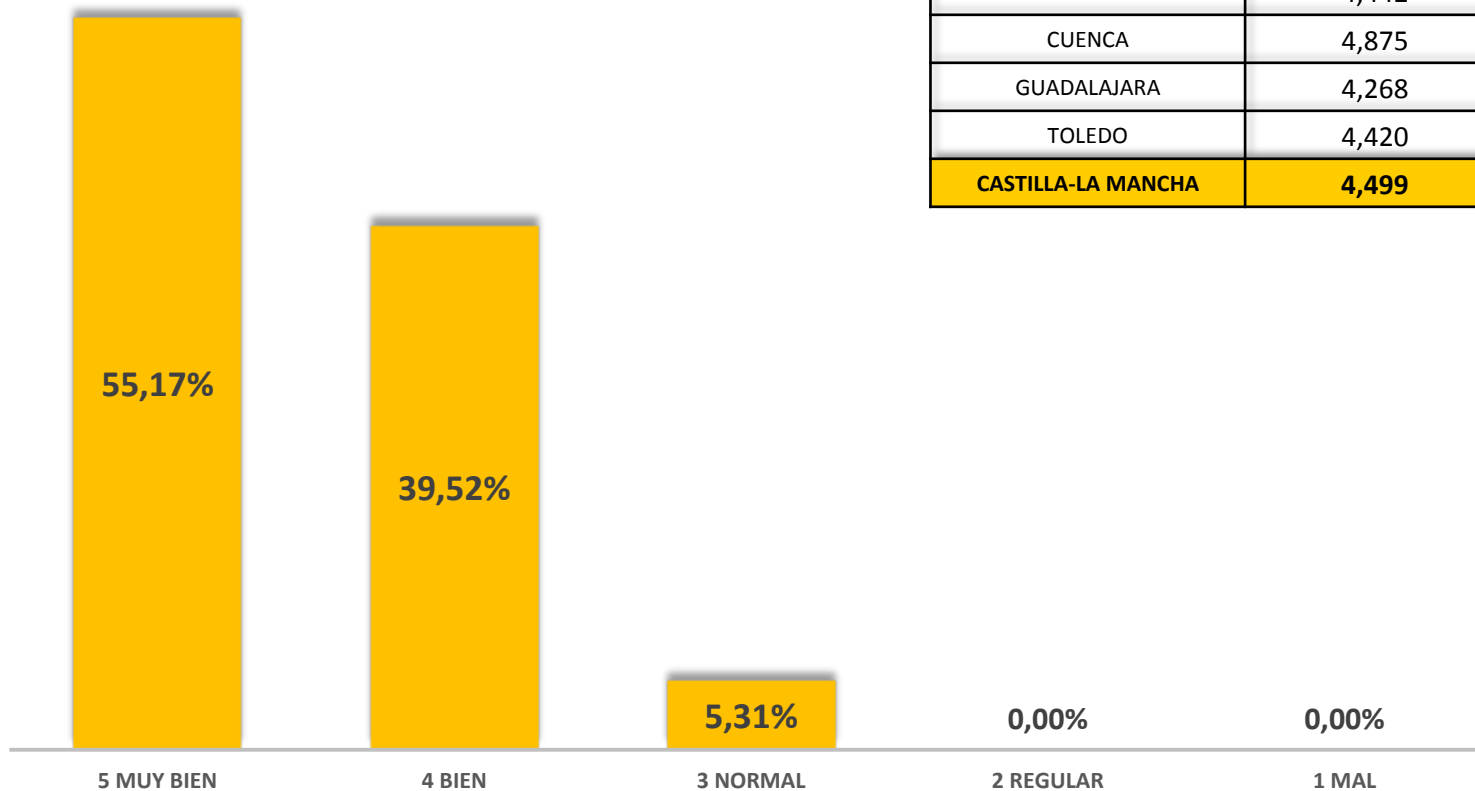
TO.03		
5 SIEMPRE	273	91,00%
4 CASI SIEMPRE	5	1,67%
3 NORMALMENTE	22	7,33%
2 POCAS VECES	0	0,00%
1 NUNCA	0	0,00%
NS/NC	80	21,05%
TOTAL	380	100%



TECNOLOGÍA

TC.01 ¿QUÉ LE PARECE LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO EN RELACIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO Y EL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA QUE TIENE EN SU DOMICILIO?

TC01



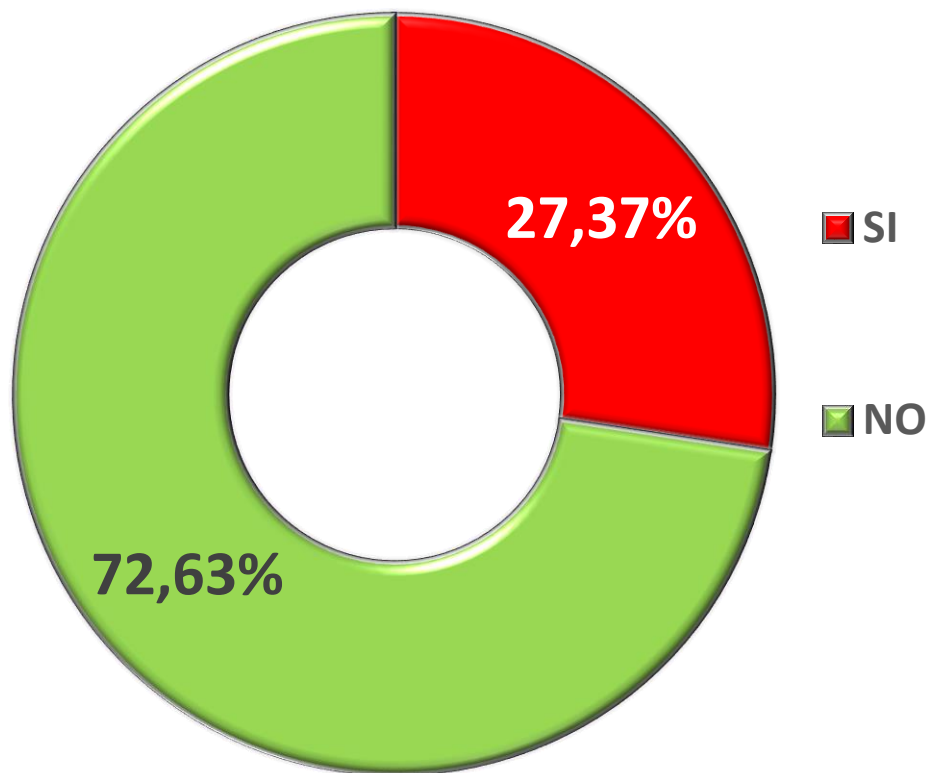
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,581
CIUDAD REAL	4,442
CUENCA	4,875
GUADALAJARA	4,268
TOLEDO	4,420
CASTILLA-LA MANCHA	4,499

TC.01	
Media	4,499
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,5975
Varianza de la muestra	0,3570
Curtosis	-0,4115
Coefficiente de asimetría	-0,7468
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	1696
Cuenta	377

TC.01		
5 MUY BIEN	208	55,17%
4 BIEN	149	39,52%
3 NORMAL	20	5,31%
2 REGULAR	0	0,00%
1 MAL	0	0,00%
NS/NC	3	0,79%
TOTAL	380	100%

TC.02 ¿HA TENIDO ALGUNA VEZ AVERÍA EN LOS EQUIPOS/DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA?

TC02



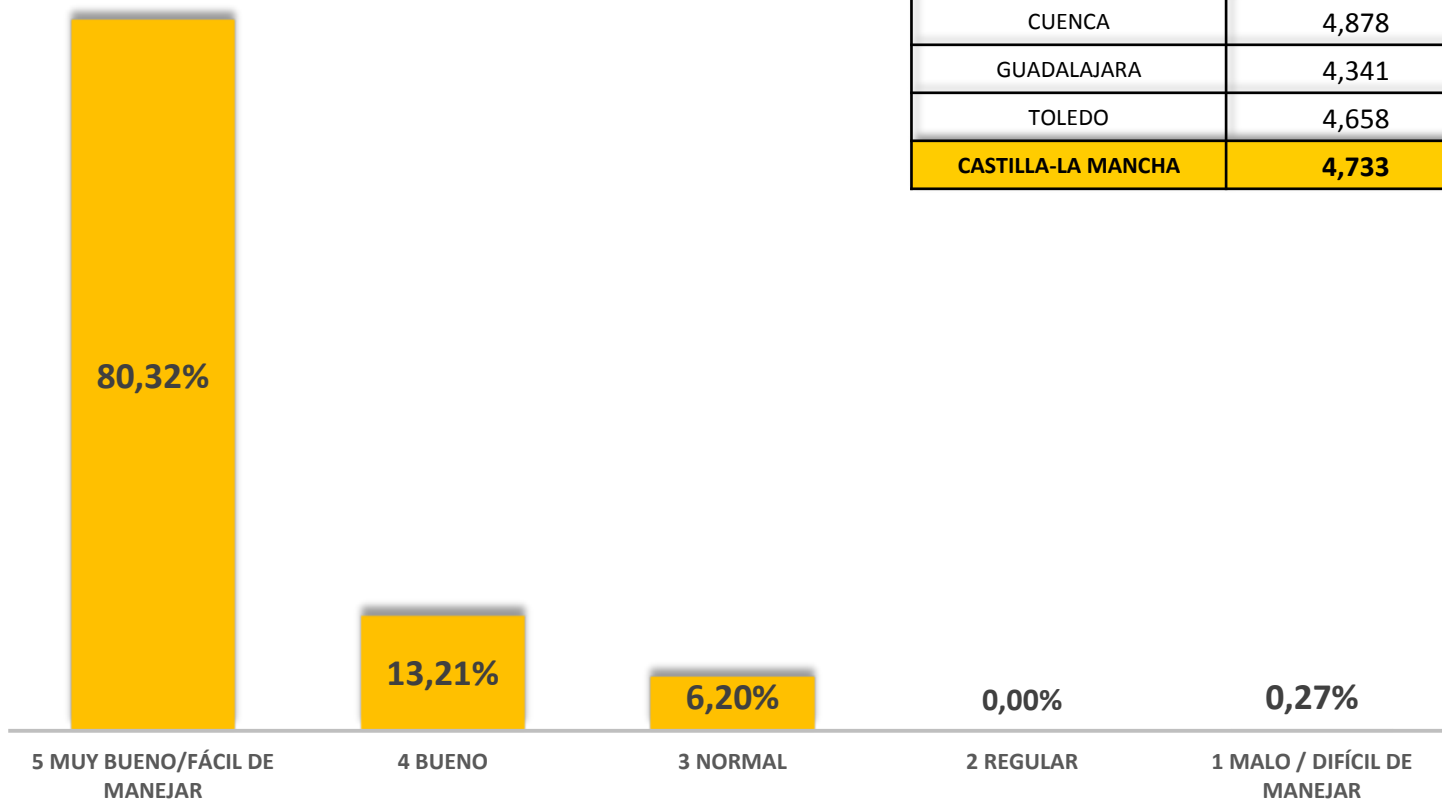
TC.02 ¿Ha tenido alguna vez avería en los equipos/dispositivos de Teleasistencia?

SI	104	27,37%
NO	276	72,63%
NS/NC	0	0%
TOTAL	380	100%



TC.03 ¿QUÉ LE PARECE EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DE LOS EQUIPOS/DISPOSITIVOS?

TC03



PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,957
CIUDAD REAL	4,755
CUENCA	4,878
GUADALAJARA	4,341
TOLEDO	4,658
CASTILLA-LA MANCHA	4,733

TC.03	
Media	4,733
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,5941
Varianza de la muestra	0,3529
Curtosis	6,1811
Coeficiente de asimetría	-2,4031
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	1756
Cuenta	371

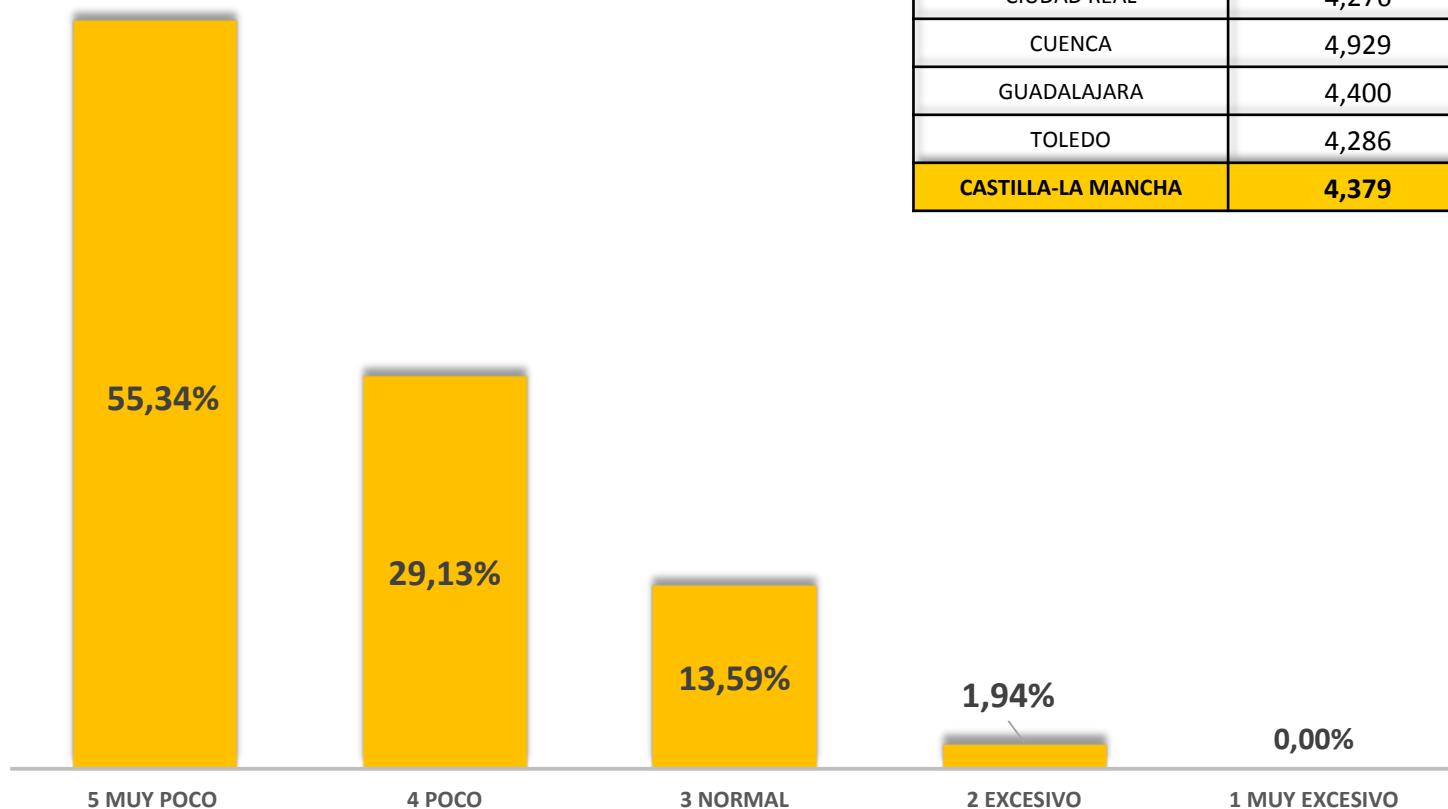
TC.03		
5 MUY BUENO/FÁCIL DE MANEJAR	298	80,32%
4 BUENO	49	13,21%
3 NORMAL	23	6,20%
2 REGULAR	0	0,00%
1 MALO / DIFÍCIL DE MANEJAR	1	0,27%
NS/NC	9	2,37%
TOTAL	380	100%



PERSONAL DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

TM.01 EN CASO DE HABER TENIDO ALGUNA AVERÍA (VER PREGUNTA TC.02) ¿QUÉ LE PARECE EL TIEMPO QUE HAN TARDADO EN SOLUCIONARLA?

TM01



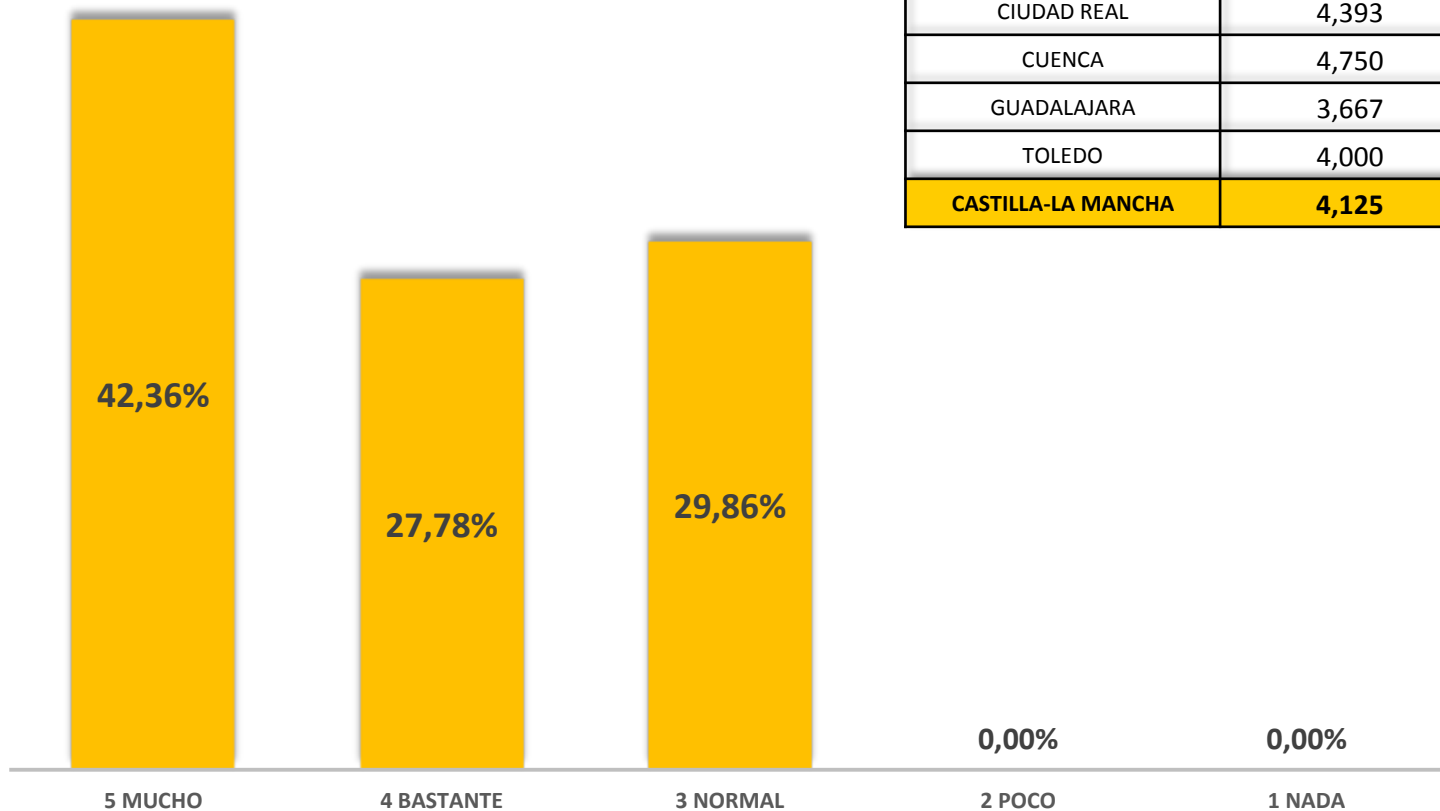
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,267
CIUDAD REAL	4,276
CUENCA	4,929
GUADALAJARA	4,400
TOLEDO	4,286
CASTILLA-LA MANCHA	4,379

TM.01	
Media	4,379
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,7936
Varianza de la muestra	0,6297
Curtosis	0,1534
Coefficiente de asimetría	-1,0315
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Suma	451
Cuenta	103

TM.01		
5 MUY POCO	57	55,34%
4 POCO	30	29,13%
3 NORMAL	14	13,59%
2 EXCESIVO	2	1,94%
1 MUY EXCESIVO	0	0,00%
SIN INCIDENCIAS	277	72,89%
TOTAL	380	100%

TM.02 ¿ESTÁ SATISFECHO/A CON LA REPARACIÓN/INSTALACIÓN QUE LE HAN HECHO EN EL EQUIPO?

TM02



PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,714
CIUDAD REAL	4,393
CUENCA	4,750
GUADALAJARA	3,667
TOLEDO	4,000
CASTILLA-LA MANCHA	4,125

TM.02

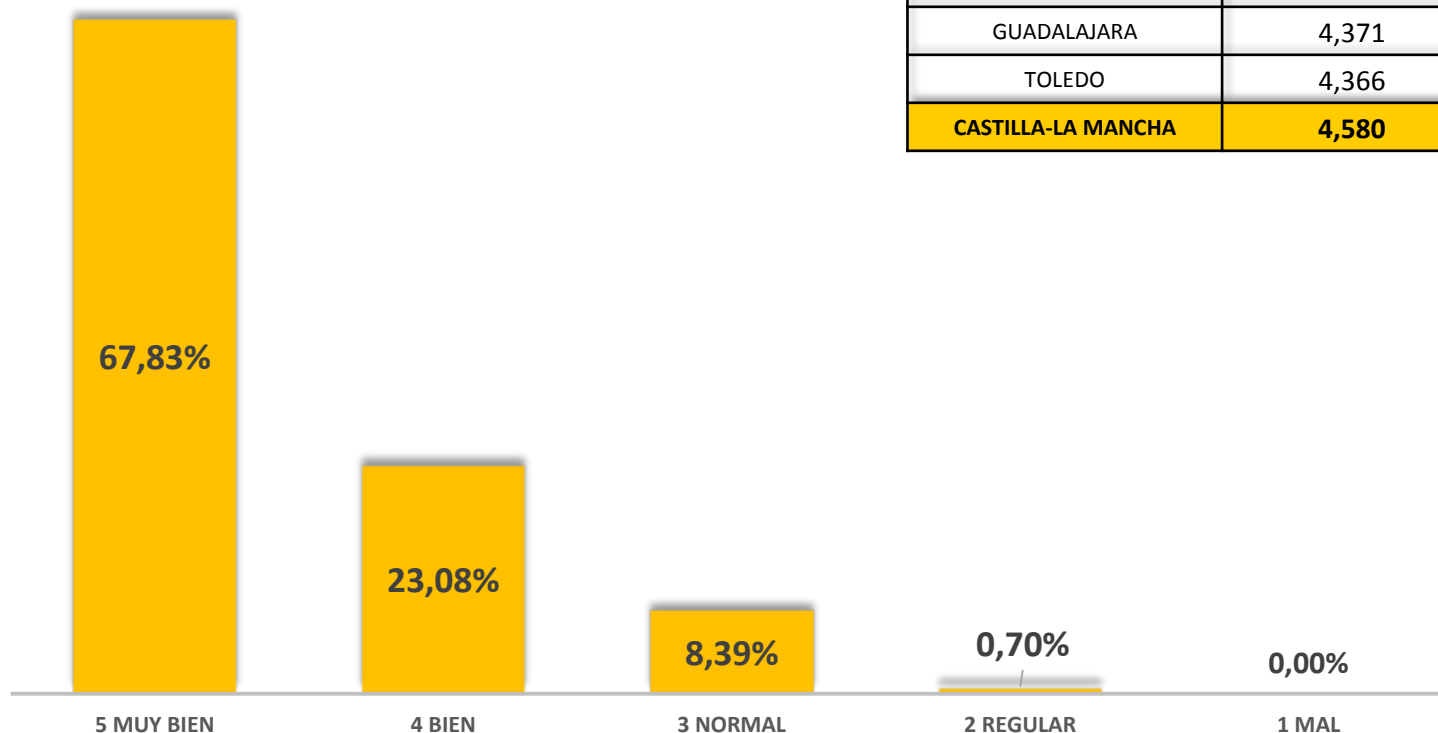
Media	4,125
Mediana	4
Moda	5
Desviación estándar	0,8435
Varianza de la muestra	0,7115
Curtosis	-1,5567
Coefficiente de asimetría	-0,2415
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	594
Cuenta	144

TM.02

5 MUCHO	61	42,36%
4 BASTANTE	40	27,78%
3 NORMAL	43	29,86%
2 POCO	0	0,00%
1 NADA	0	0,00%
SIN INCIDENCIAS	236	62,11%
TOTAL	380	100%

TM.03 ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE EL TRATO (AMABILIDAD/CORTESÍA) DE LOS TÉCNICOS QUE LE HA ATENDIDO EN LAS REPARACIONES O VISITAS A SU DOMICILIO?
(INCLUYENDO REVISIONES DE LOS EQUIPOS)

TM03



PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,714
CIUDAD REAL	4,839
CUENCA	4,750
GUADALAJARA	4,371
TOLEDO	4,366
CASTILLA-LA MANCHA	4,580

TM.03	
Media	4,580
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,6757
Varianza de la muestra	0,4565
Curtosis	1,3753
Coefficiente de asimetría	-1,4782
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Suma	655
Cuenta	143

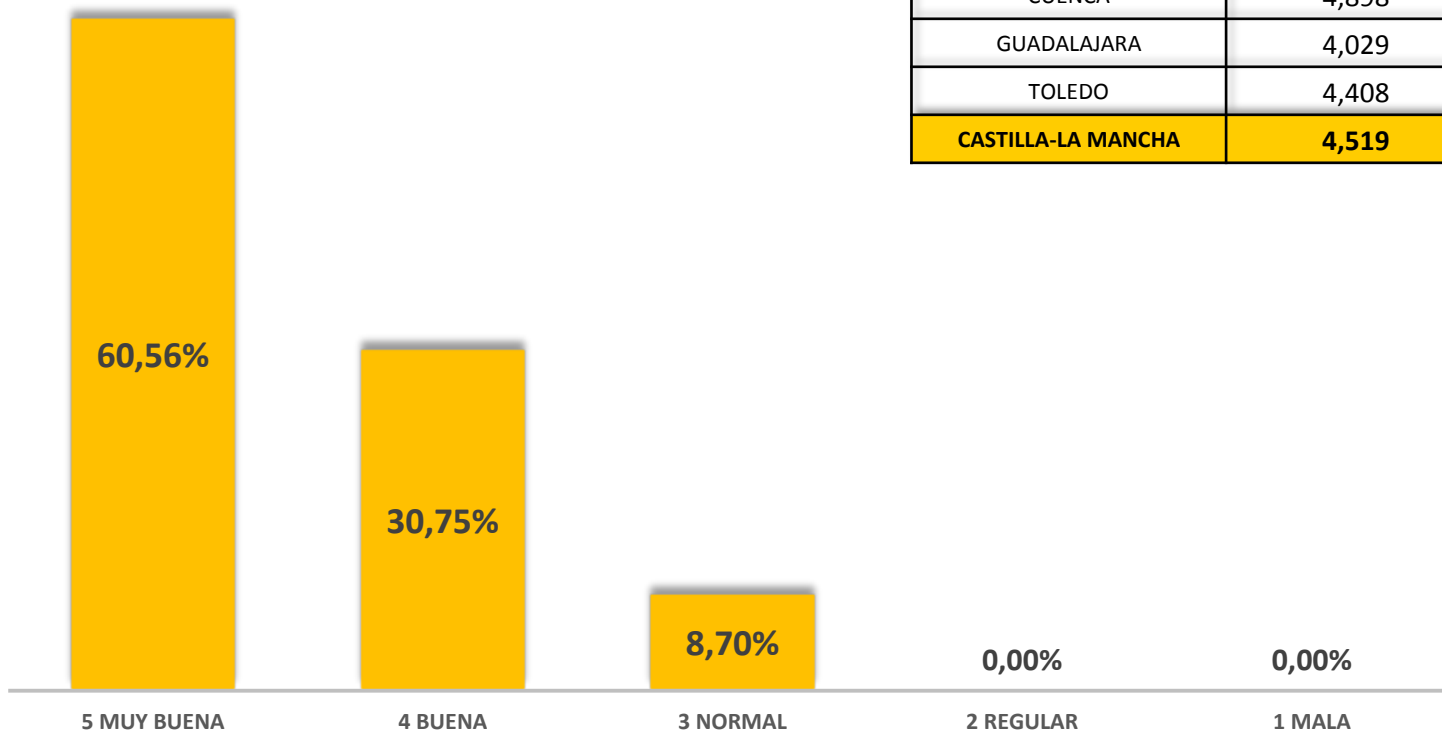
TM.03		
5 MUY BIEN	97	67,83%
4 BIEN	33	23,08%
3 NORMAL	12	8,39%
2 REGULAR	1	0,70%
1 MAL	0	0,00%
SIN INCIDENCIAS	237	62,37%
TOTAL	380	100%



COORDINACIÓN DE ZONA

CO.01 ¿EN GENERAL, CREE USTED QUE TIENE UNA INFORMACIÓN CLARA Y COMPLETA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?

CO01



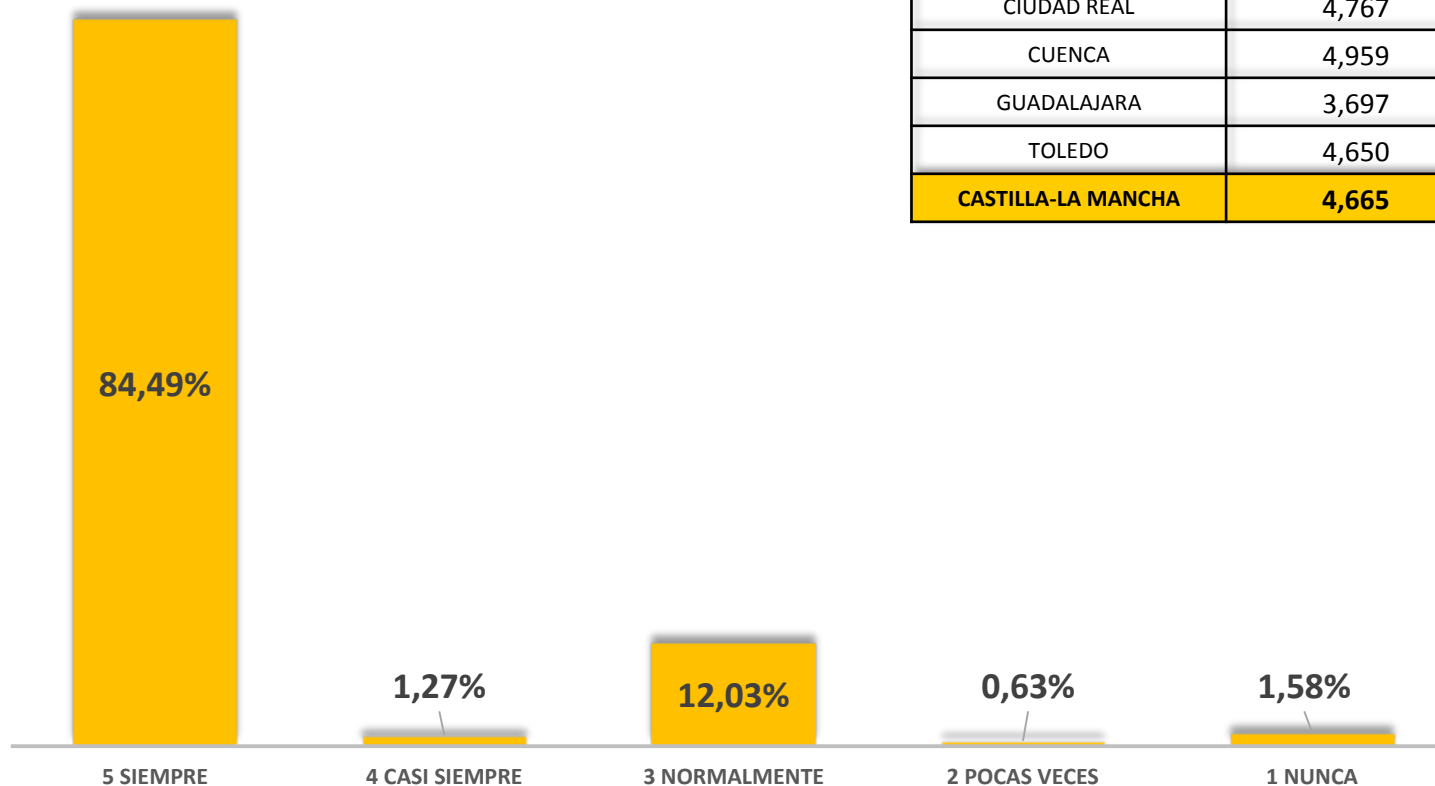
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,667
CIUDAD REAL	4,543
CUENCA	4,898
GUADALAJARA	4,029
TOLEDO	4,408
CASTILLA-LA MANCHA	4,519

CO.01	
Media	4,519
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,6518
Varianza de la muestra	0,4249
Curtosis	-0,0998
Coefficiente de asimetría	-1,0201
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	1455
Cuenta	322

CO.01		
5 MUY BUENA	195	60,56%
4 BUENA	99	30,75%
3 NORMAL	28	8,70%
2 REGULAR	0	0,00%
1 MALA	0	0,00%
NS/NC	58	15,26%
TOTAL	380	100%

CO.02 ¿CUANDO LE HAN VISITADO LAS/OS COORDINADORAS/ES, LE HAN FACILITADO LA INFORMACIÓN Y LE HAN AYUDADO A RESOLVER LAS CONSULTAS QUE USTED LES HA PLANTEADO?

CO02



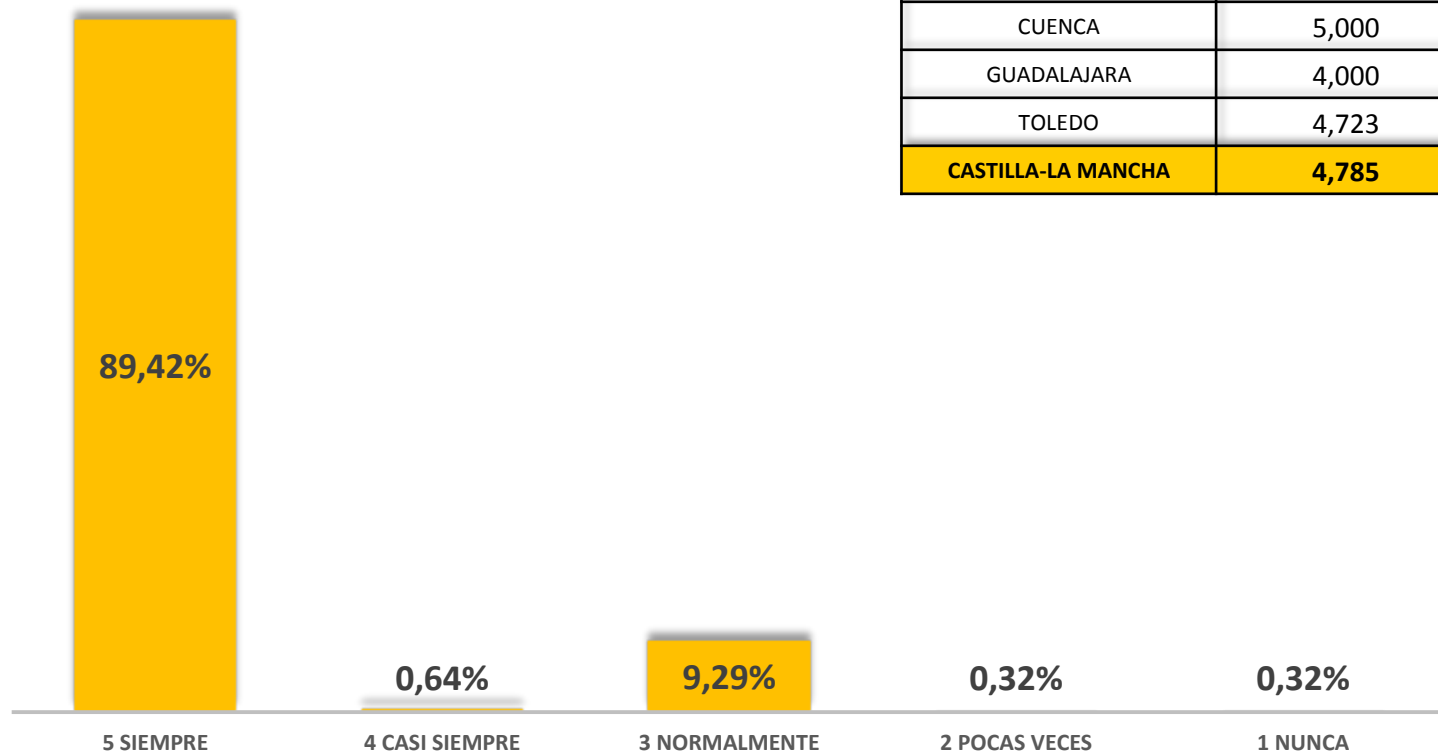
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,873
CIUDAD REAL	4,767
CUENCA	4,959
GUADALAJARA	3,697
TOLEDO	4,650
CASTILLA-LA MANCHA	4,665

CO.02	
Media	4,665
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,8327
Varianza de la muestra	0,6935
Curtosis	5,7072
Coefficiente de asimetría	-2,4909
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	1474
Cuenta	316

CO.02		
5 SIEMPRE	267	84,49%
4 CASI SIEMPRE	4	1,27%
3 NORMALMENTE	38	12,03%
2 POCAS VECES	2	0,63%
1 NUNCA	5	1,58%
NS/NC	64	16,84%
TOTAL	380	100%

CO.03 ¿LE PARECE QUE LAS/OS COORDINADORAS/ES DE ZONA SON AMABLES CON USTED CUANDO LE VISITAN?

CO03



PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	5,000
CIUDAD REAL	4,955
CUENCA	5,000
GUADALAJARA	4,000
TOLEDO	4,723
CASTILLA-LA MANCHA	4,785

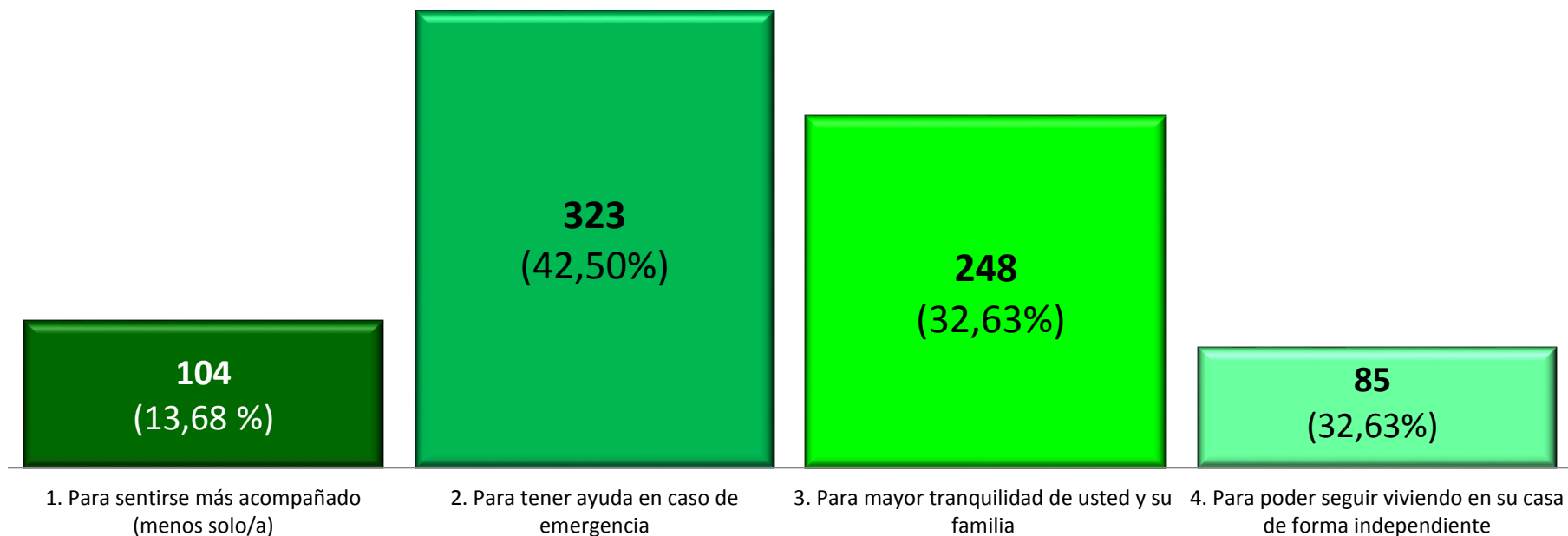
CO.03	
Media	4,785
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,6431
Varianza de la muestra	0,4135
Curtosis	7,7319
Coeficiente de asimetría	-2,9090
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	1493
Cuenta	312

CO.03		
5 SIEMPRE	279	89,42%
4 CASI SIEMPRE	2	0,64%
3 NORMALMENTE	29	9,29%
2 POCAS VECES	1	0,32%
1 NUNCA	1	0,32%
NS/NC	68	17,89%
TOTAL	380	100%



SATISFACCIÓN GLOBAL

SG.01 POR FAVOR, INDIQUE LOS DOS ASPECTOS QUE VALORA MÁS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

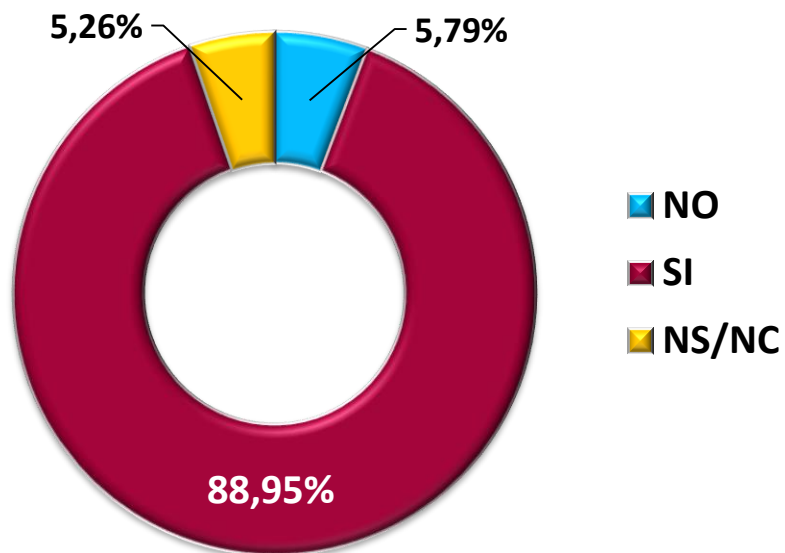


1.	Para sentirse más acompañado (Menos solo / a)	104	13,68%	27,37%
2.	Para tener ayuda en caso de emergencia	323	42,5%	85%
3.	Para más tranquilidad de usted y su familia	248	32,63%	65,26%
4.	Para poder seguir viviendo en casa de forma independiente	85	11,18%	22,37%



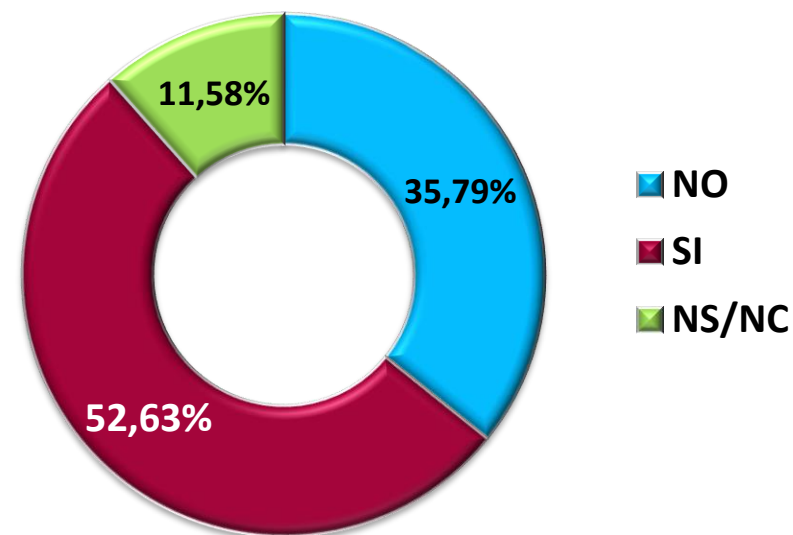
SG.02 ¿CREE USTED QUE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA LE AYUDA A SEGUIR VIVIENDO EN SU DOMICILIO EN MEJORES CONDICIONES?

SG.03 EN SU CASO ¿SI NO TUVIERA EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA HABRÍA TENIDO QUE DEJAR DE VIVIR EN SU DOMICILIO Y BUSCAR OTRAS OPCIONES?



SG.02 ¿Cree usted que el servicio de teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

NO	22	5,79%
NS/NC	20	5,26%
SI	338	88,95%
TOTAL	380	100%

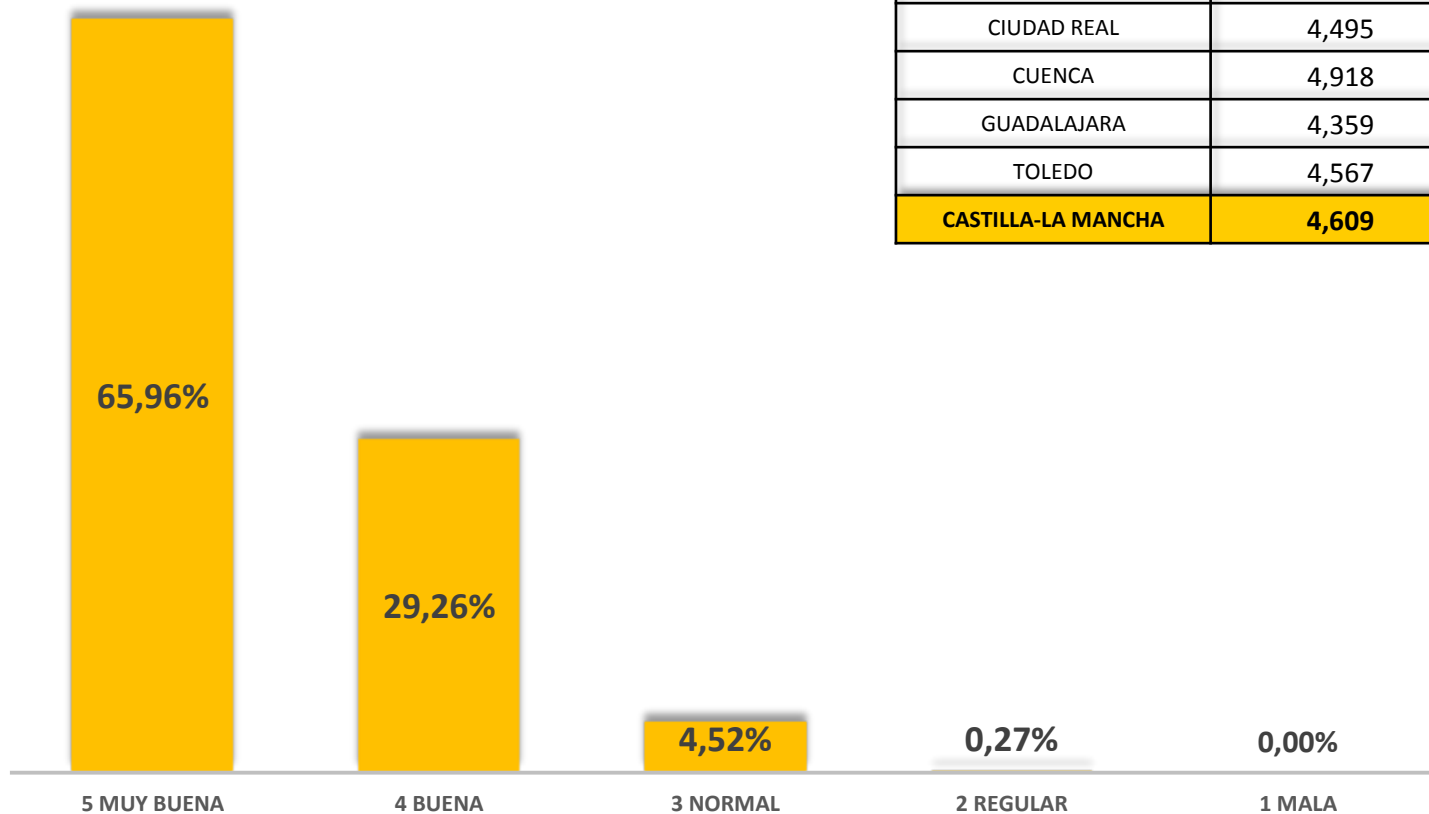


SG.03 En su caso ¿Si no tuviera el servicio de teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones?

NO	136	35,79%
NS/NC	44	11,58%
SI	200	52,63%
TOTAL	380	100%

SG.04 ¿CUÁL ES SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?

SG04



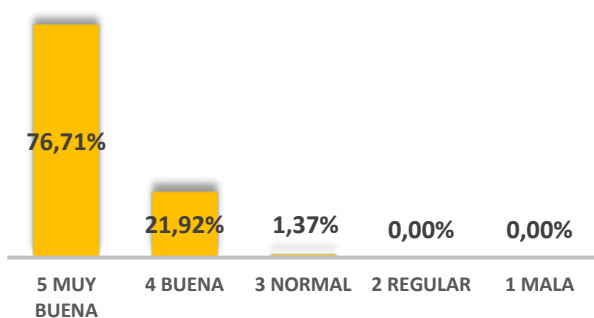
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,753
CIUDAD REAL	4,495
CUENCA	4,918
GUADALAJARA	4,359
TOLEDO	4,567
CASTILLA-LA MANCHA	4,609

SG.04	
Media	4,609
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,5877
Varianza de la muestra	0,3454
Curtosis	1,0915
Coefficiente de asimetría	-1,3023
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Suma	1733
Cuenta	376

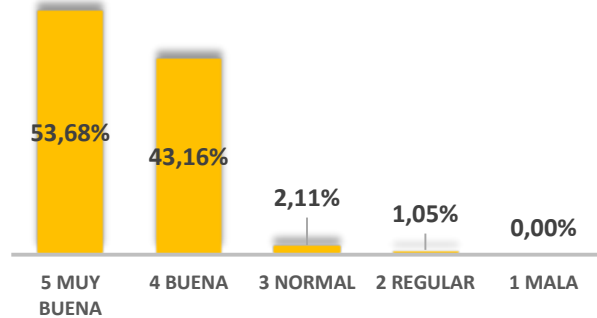
SG.04		
5 MUY BUENA	248	65,96%
4 BUENA	110	29,26%
3 NORMAL	17	4,52%
2 REGULAR	1	0,27%
1 MALA	0	0,00%
NS/NC	4	1,05%
TOTAL	380	100%

SG.04 ¿CUÁL ES SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?

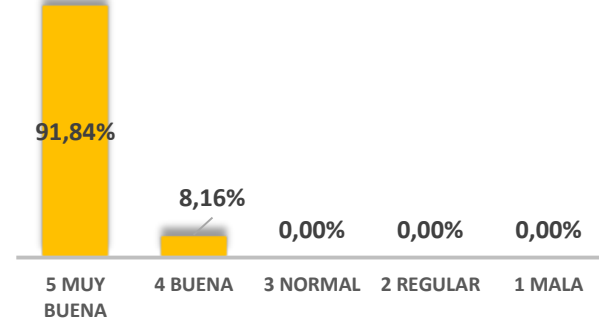
SG04- ALBACETE



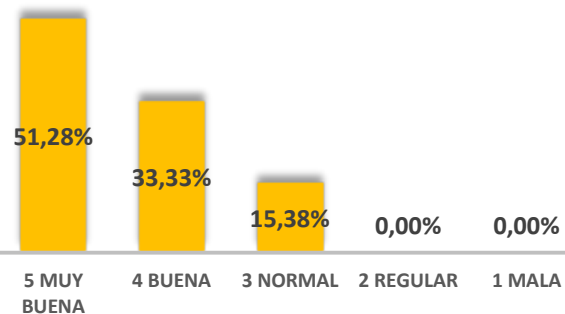
SG04- CIUDAD REAL



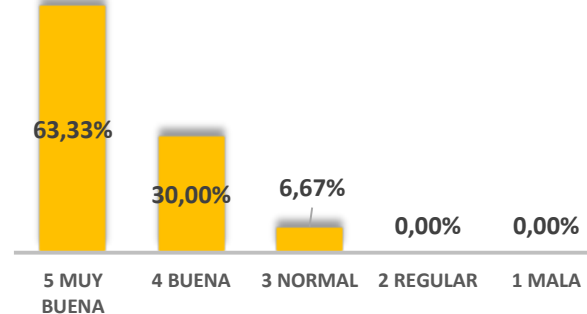
SG04- CUENCA



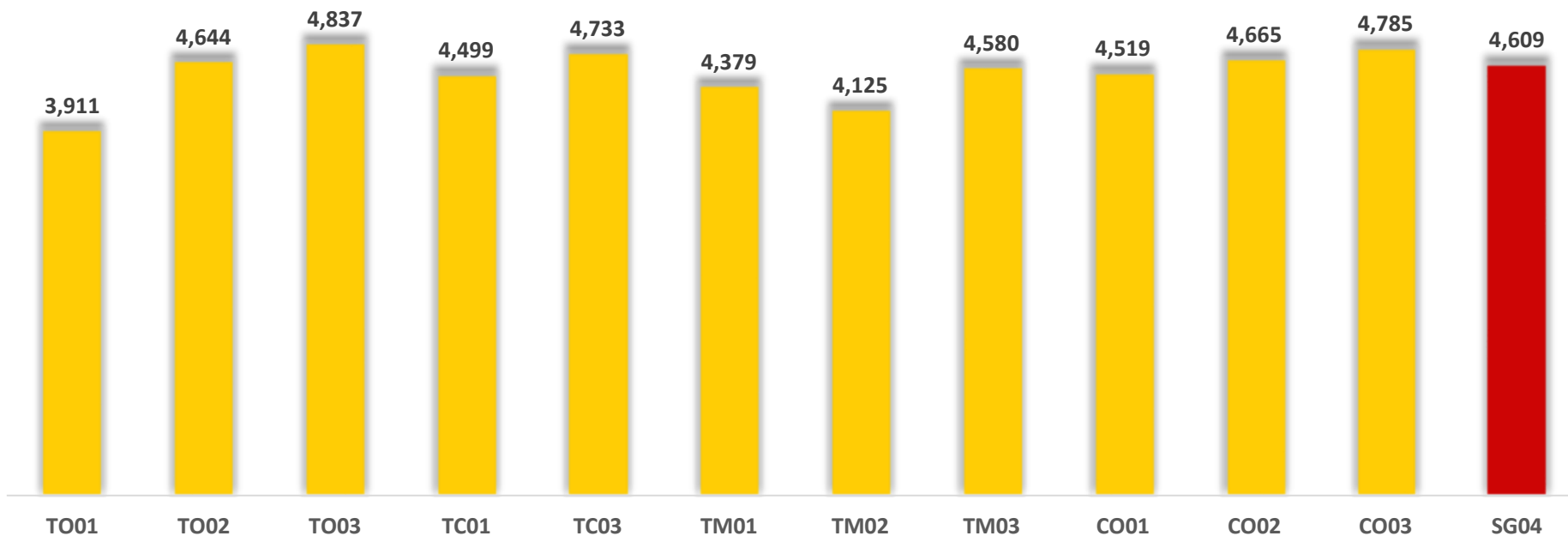
SG04- GUADALAJARA



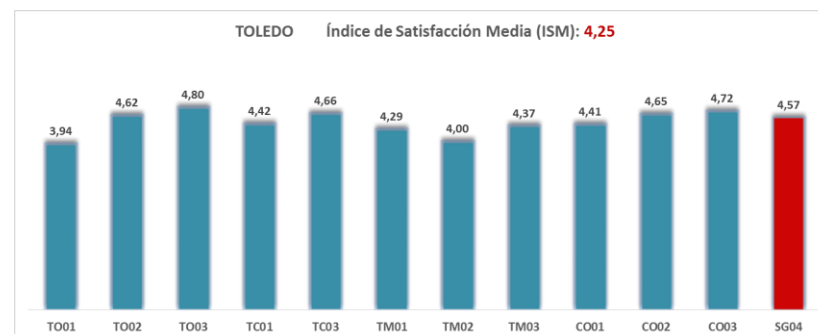
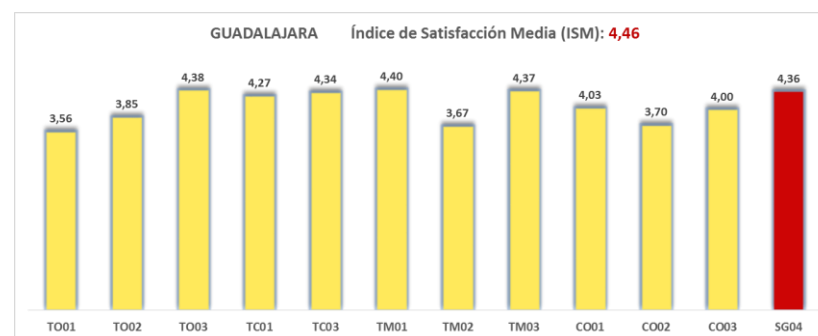
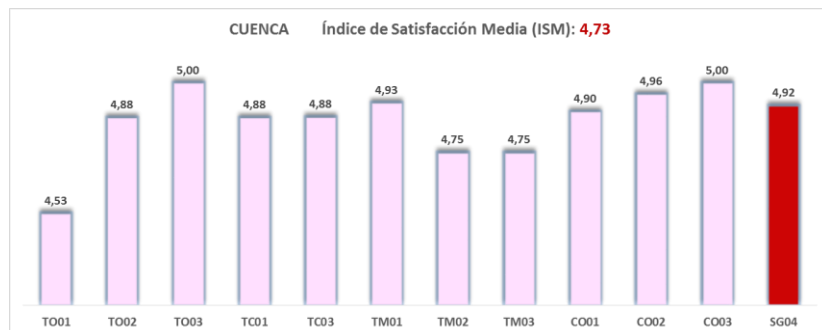
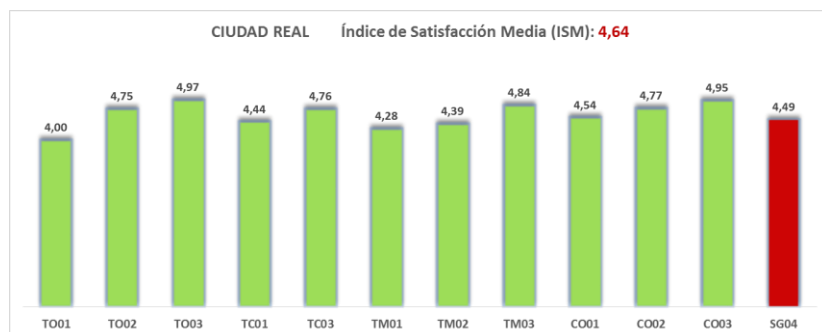
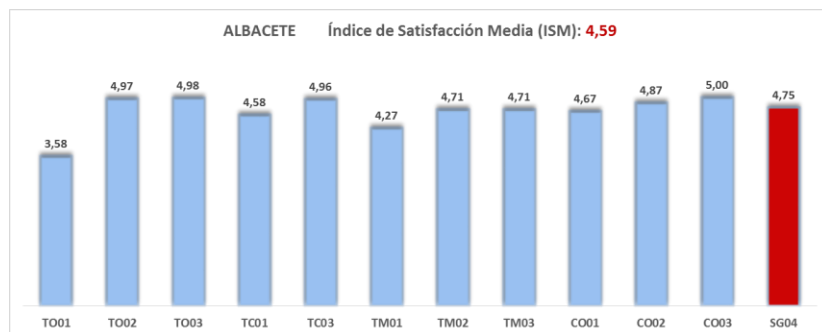
SG04- TOLEDO



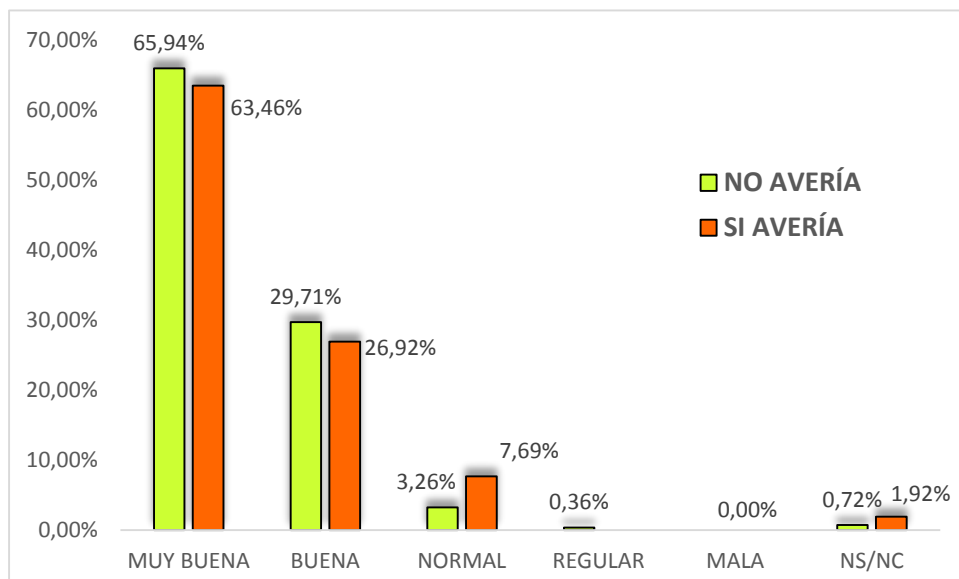
VALORES MEDIOS DE CADA PREGUNTA

Índice de Satisfacción Media (ISM): **4,516**

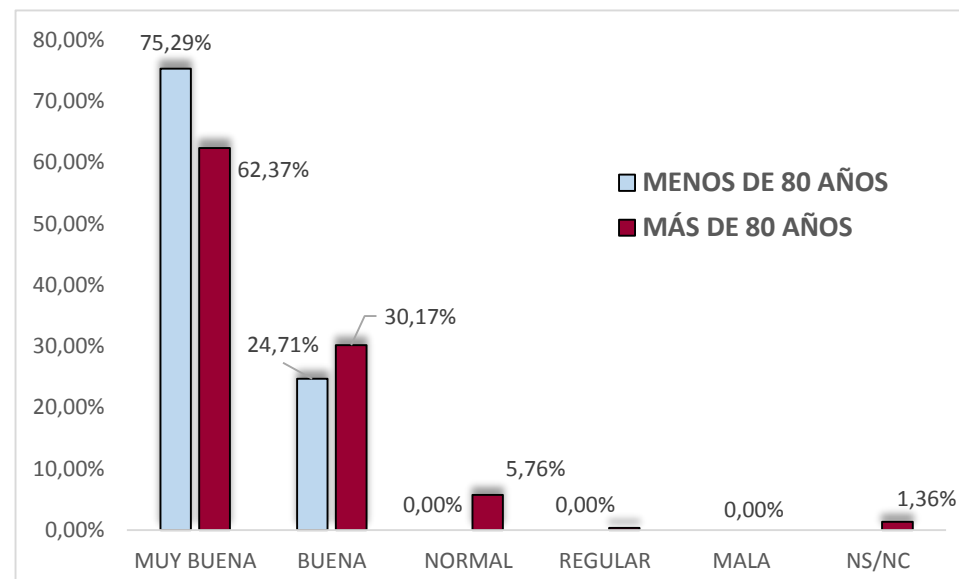
VALORES MEDIOS DE CADA PREGUNTA



SG.04 ¿CUÁL ES SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA? SEGMENTADO POR EDAD Y AVERÍA (5-MUY BUENA, 1-MALA)



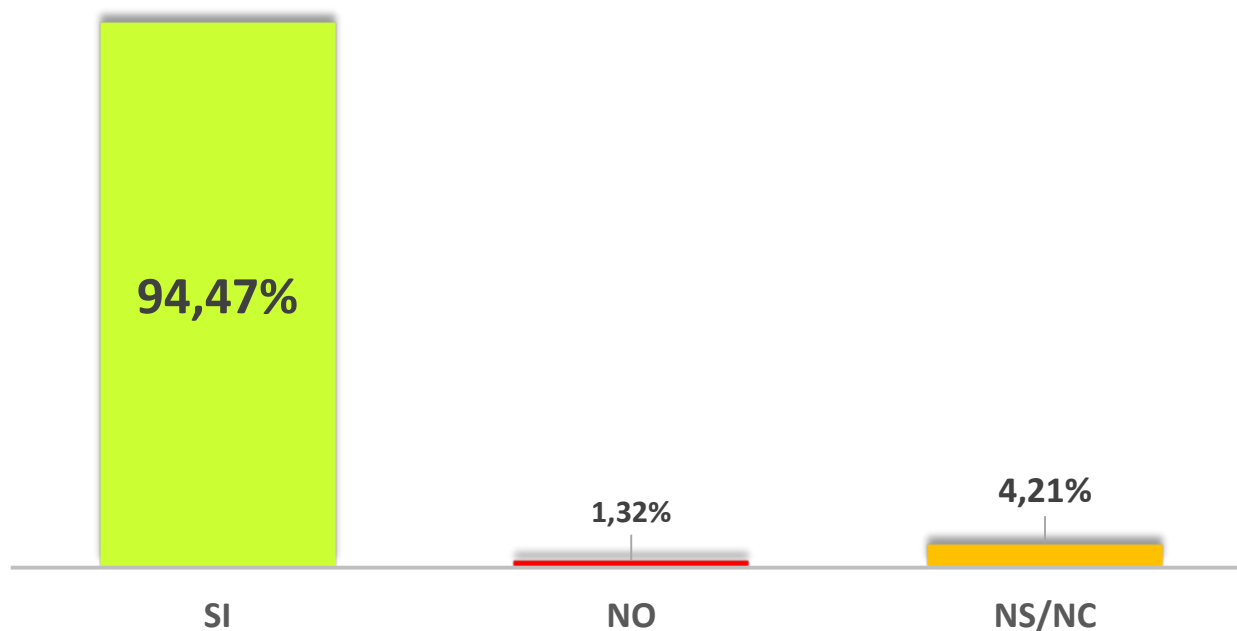
	NO AVERÍA	SI AVERÍA	Total general
MUY BUENA	65,94%	63,46%	65,96%
BUENA	29,71%	26,92%	29,26%
NORMAL	3,26%	7,69%	4,52%
REGULAR	0,36%	0,00%	0,27%
MALA	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	0,72%	1,92%	1,05%



	Menos de 80 años	Más de 80 años	Total general
MUY BUENA	75,29%	62,37%	65,96%
BUENA	24,71%	30,17%	29,26%
NORMAL	0,00%	5,76%	4,52%
REGULAR	0,00%	0,34%	0,27%
MALA	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	0,00%	1,36%	1,05%

SG.05 ¿RECOMENDARÍA ESTE SERVICIO A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

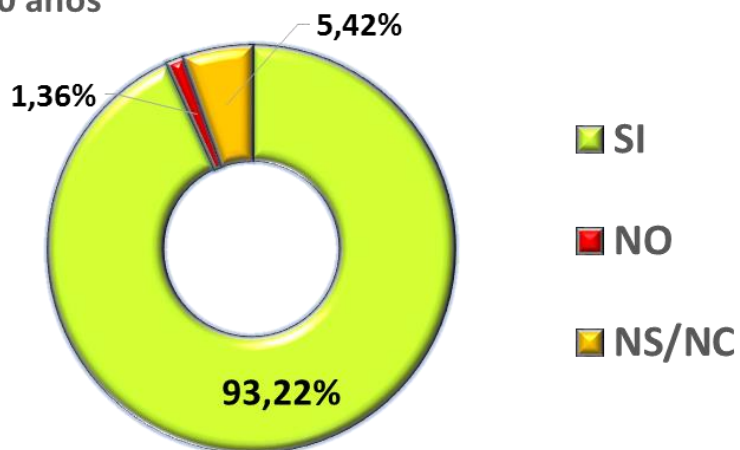
¿RECOMENDARÍA EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?



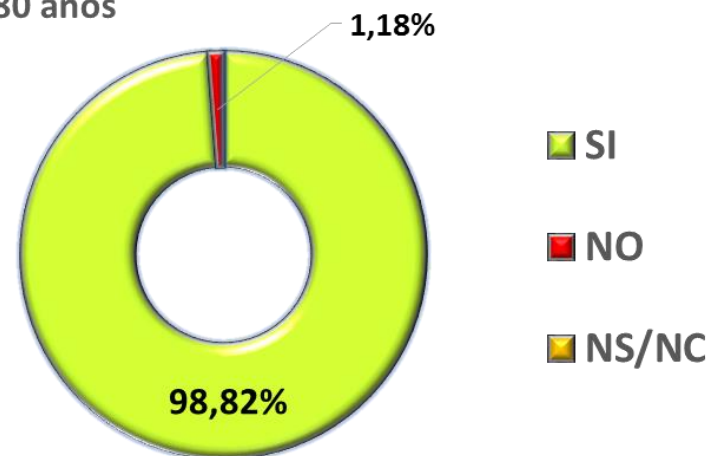
	Menos de 80 años	Más de 80 años	No avería	Si avería	Total general
SI	98,82%	93,22%	95,29%	92,31%	94,47%
NO	1,18%	1,36%	0,72%	2,88%	1,32%
NS/NC	0%	5,42%	3,99%	4,81%	4,21%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

SG.05 ¿RECOMENDARÍA ESTE SERVICIO A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

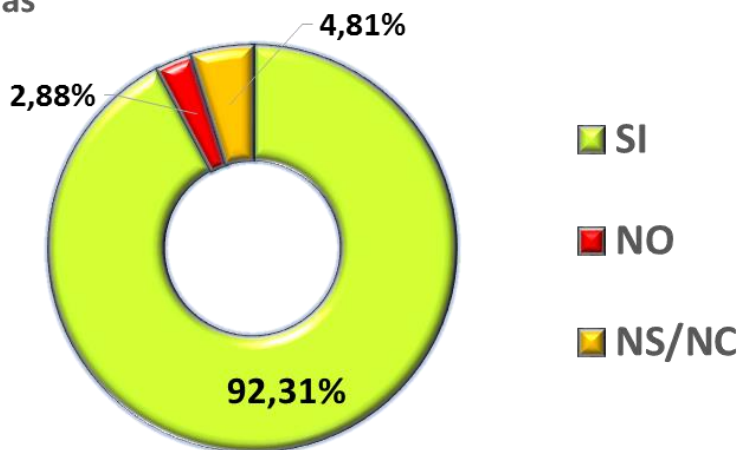
Más de 80 años



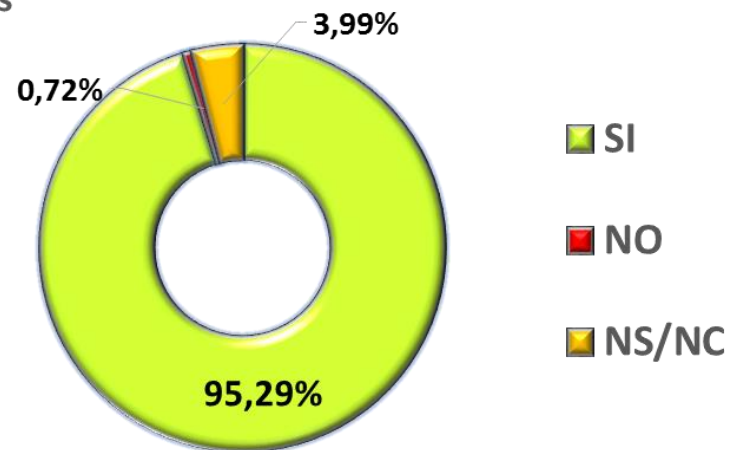
Menos de 80 años



Con averías



Sin averías





VERBATIM: PREGUNTAS ABIERTAS

TECNOLOGÍA. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

PROVINCIA	NIU	EDAD	COMENTARIO
Guadalajara	190535437	79	Mucha tranquilidad, y le llaman muy a menudo.
Guadalajara	191924065	91	Cuando tiene una avería avisa, y acuden muy rápido.
Albacete	540370988	88	Comenta que es buenísima la asistencia que tiene.
Albacete	920376616	89	Ha sido muy bien atendida cuando lo ha necesitado
Albacete	920033927	88	Está totalmente atendida y muy satisfecha
Toledo	450359173	85	Muy satisfecha
Toledo	450366487	91	Fomentarle más, muy bien servicio
Toledo	450641911	94	Sobre todo la seguridad que siente al tener la medalla.
Toledo	450665333	81	Muy bueno, lo recomendó a una vecina



SERVICIO DE MANTENIMIENTO. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

PROVINCIA	NIU	EDAD	COMENTARIO
Guadalajara	190465867	86	No los conoce, pero tiene una duda sobre el 902, no está de acuerdo tendría que ser teléfono gratuito.
Guadalajara	192934569	85	El problema es que en caso de que se le vaya la luz, no puedes llamar.
Cuenca	161137340	69	Más cobertura en su zona
Albacete	9200916701	82	Está deseando tener una persona para ayudarle en el domicilio
Albacete	920031156	86	No le han visitado a su domicilio
Ciudad Real	130189144	92	Parece poco que solamente llamen una vez al mes
Ciudad Real	130718326	89	Tener la posibilidad de la asistencia al domicilio
Ciudad Real	130939866	83	Que la visitaren más a menudo porque se siente muy sola
Ciudad Real	130516611	85	La cobertura del dispositivo es corta, debería tener más alcance
Ciudad Real	650925310	81	Mayor cobertura en el aparato en lugares cercanos de su domicilio



COORDINACIÓN DE ZONA. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

PROVINCIA	NIU	EDAD	COMENTARIO
Guadalajara	191305781	78	Con ella muy bien
Guadalajara	192575593	85	Muy amables, con educación
Guadalajara	192934569	85	Han ido poco
Guadalajara	192574438	80	Antes iba una señorita y ahora ya no va
Guadalajara	191603888	93	Le llaman una vez al mes
Albacete	9200315843	77	No le ha visitado nadie ni ha venido nadie a su domicilio
Albacete	920627242	83	Muy amables
Toledo	450589627	81	Le cambiaron la medalla
Toledo	450664874	83	No ha tenido ocasión de llamar
Toledo	450746612	78	Todo muy bien
Toledo	450778284	87	Han llegado y le han atendido muy bien



SG.06 ¿SE LE OCURRE ALGUNA COSA QUE SE PODRÍA MEJORAR EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA PARA QUE USTED ESTUVIERA MÁS SATISFECHO? (SELECCIÓN DE COMENTARIOS)

PROVINCIA	NIU	EDAD	COMENTARIO
Guadalajara	190445140	88	No puede limpiar porque al agacharse y levantarse se marea
Guadalajara	192576010	87	Muy contenta, no tiene queja de nada
Guadalajara	192575452	75	No sabe en qué puede mejorar el servicio, no está al tanto.
Guadalajara	191435427	83	Cuando llama, le contestan con cariño y le solucionan el problema, le tratan con mucho respeto.
Guadalajara	190465867	86	Tiene una duda, si es un teléfono 902, no está de acuerdo, tendría que ser teléfono gratuito.
Cuenca	161137340	69	Mas cobertura en su zona
Albacete	9200916701	82	Está deseando tener una persona para ayudarla en el domicilio
Albacete	540330415	94	Está muy contenta y no tiene queja ninguna
Albacete	920819455	86	Todo muy bien y se siente sola
Ciudad Real	130659923	85	Llamar más a menudo
Ciudad Real	130718326	89	Tener la posibilidad de la asistencia al domicilio
Toledo	450090548	76	Buen servicio
Toledo	450116608	86	Solicita una persona por las tardes para poder hablar y así estar más acompañada
Toledo	450649451	84	Si le pasa algo ya no está sola. Es una maravilla de servicio, está muy contenta por la atención que recibe.
Toledo	450659548	91	La vida le ha cambiado mucho, es lo más grande que han podido hacer, está muy contenta.
Toledo	450664136	85	No conoce otra cosa, su hija es la trabajadora social y es ella quien lo ha recomendado.





CASTILLA
LA MAN
CHA
X

SERVICIO PÚBLICO DE **TELEASISTENCIA**



Castilla-La Mancha



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA DE CASTILLA-LA MANCHA TUNSTALL TELEVIDA - RESUMEN DE RESULTADOS

METODOLOGÍA Y METAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017:



- ➔ Localizar las fuentes de satisfacción y de insatisfacción de las personas usuarias del servicio.
- ➔ Comprender los puntos esenciales de las personas usuarias.
- ➔ Facilitar el análisis de la evolución de los resultados y de los principales indicadores de satisfacción.
- ➔ Identificación de aspectos de mejora.
- ➔ Implementar planes de mejora que incidan en la satisfacción de las personas usuarias.



- ➔ Encuesta realizada durante los meses de julio-octubre de 2017.
- ➔ Encuesta realizada por la empresa Asproseat y People Vox.
- ➔ Encuesta telefónica dirigida a las personas usuarias (submuestra seleccionada por Tunstall Televida).
- ➔ Encuesta realizada a personas usuarias del Servicio Público de Teleasistencia de Castilla-La Mancha.



- ➔ La encuesta se realizó a **380 personas** que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta. No se consideraron los cuestionarios parcialmente respondidos.
- ➔ Nivel de confianza del **95%**, Margen de error máximo del **5%**.



PARTICIPACIÓN:

EDAD		%
MÁS DE 80 AÑOS	258	67,9%
MENOS DE 80 AÑOS	120	31,6%
Sin dato de edad	2	0,5%
Total general	380	100%

DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS		%
Con detector Fuego/Humo	6	1,6%
Con Detector Fuego/Humo y Detector Gas,	2	0,5%
Con Dispositivo TAM	2	0,5%
Sin dispositivos	370	97,4%
Total general	380	100%

REPRESENTANTE		%
NO	55	14,5%
SI	325	85,5%
Total general	380	100%

INTERVENCIÓN TÉCNICA		%
NO	284	74,7%
SÍ	96	25,3%
Total general	380	100%

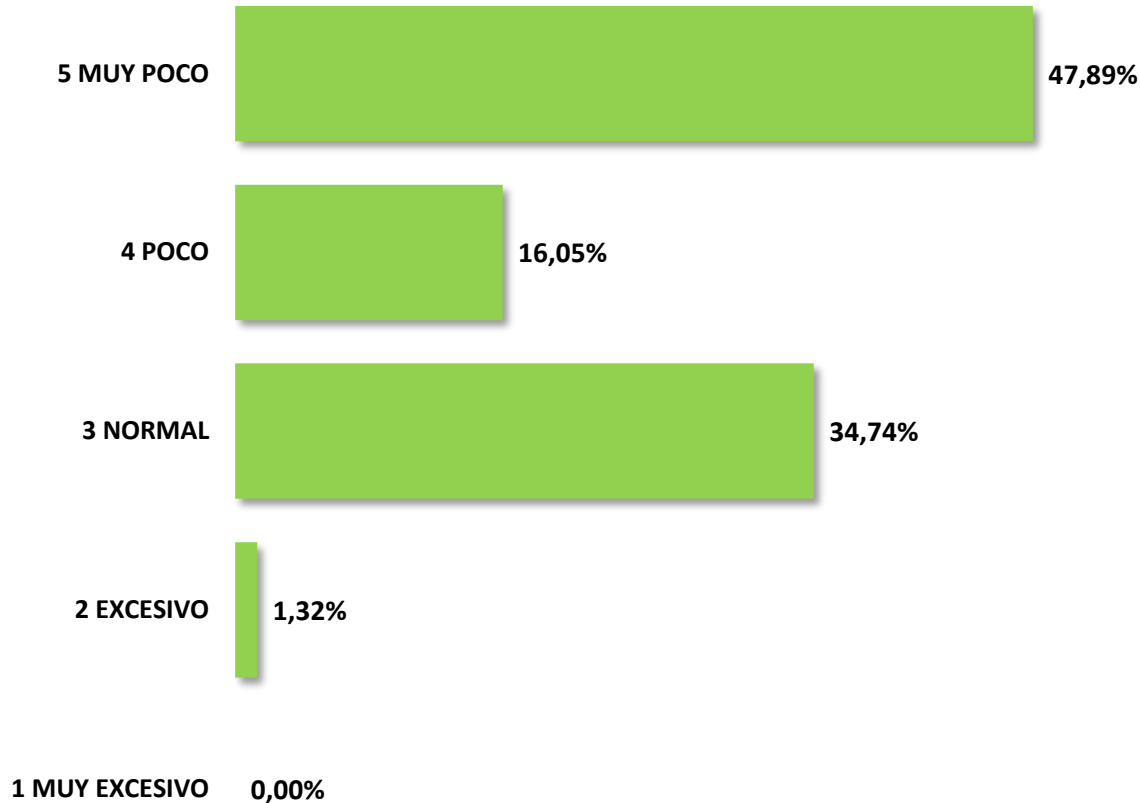
PROVINCIA		%
Albacete	76	20%
Ciudad Real	96	25,3%
Cuenca	50	13,2%
Guadalajara	40	10,5%
Toledo	118	31%
Total general	380	100%





TELEOPERADORAS/ES

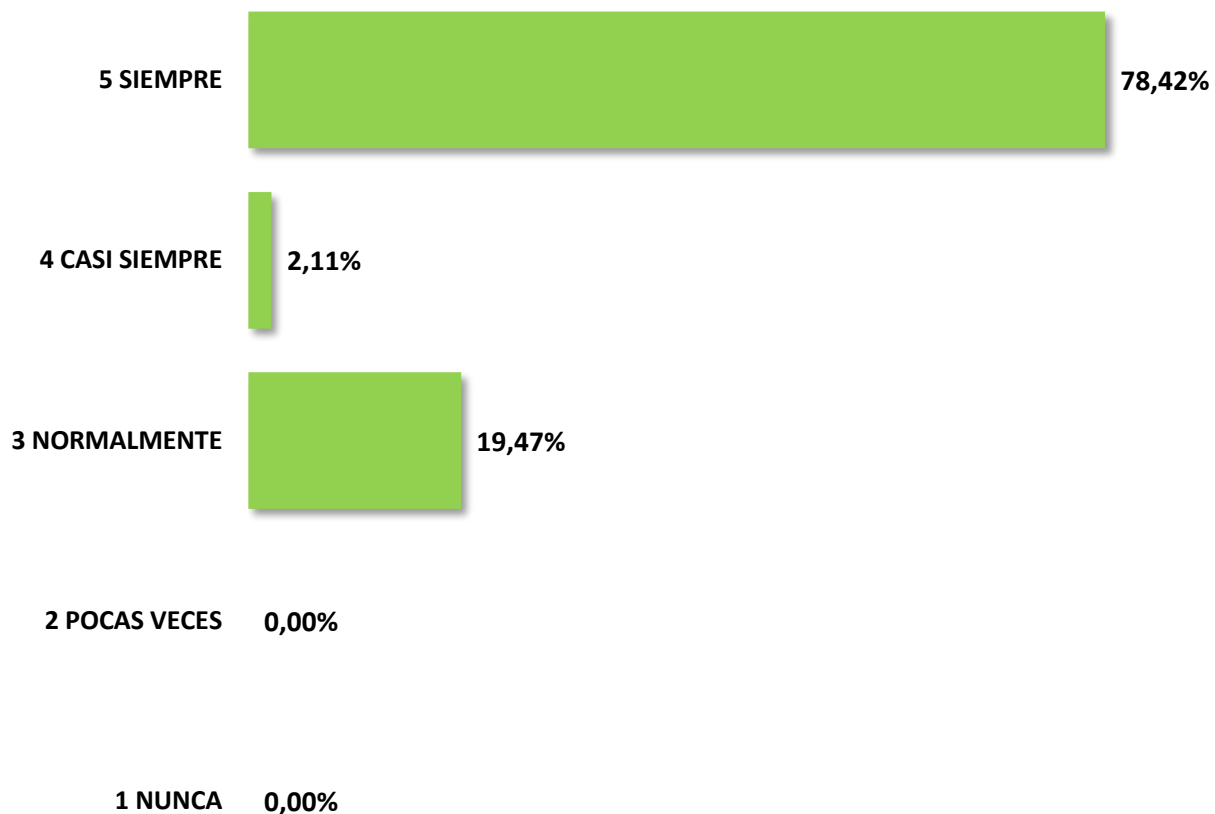
TO.01 DESDE QUE USTED PULSA EL BOTÓN, EL TIEMPO QUE TARDAN EN RESPONDERLE, LE PARECE....



TO.01	
Media	4,105263
Mediana	4
Moda	5
Desviación estándar	0,932822
Varianza de la muestra	0,870157
Curtosis	-1,565802
Coefficiente de asimetría	-0,309093
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Suma	1560
Cuenta	380

TO.01		
5 MUY POCO	182	47,89%
4 POCO	61	16,05%
3 NORMAL	132	34,74%
2 EXCESIVO	5	1,32%
1 MUY EXCESIVO	0	0,00%
TOTAL	380	100%

TO.02 ¿CUANDO USTED HA LLAMADO, LAS/LOS TELEOPERADORAS/ES LE HAN DADO LA SOLUCIÓN QUE NECESITABA EN ESE MOMENTO?

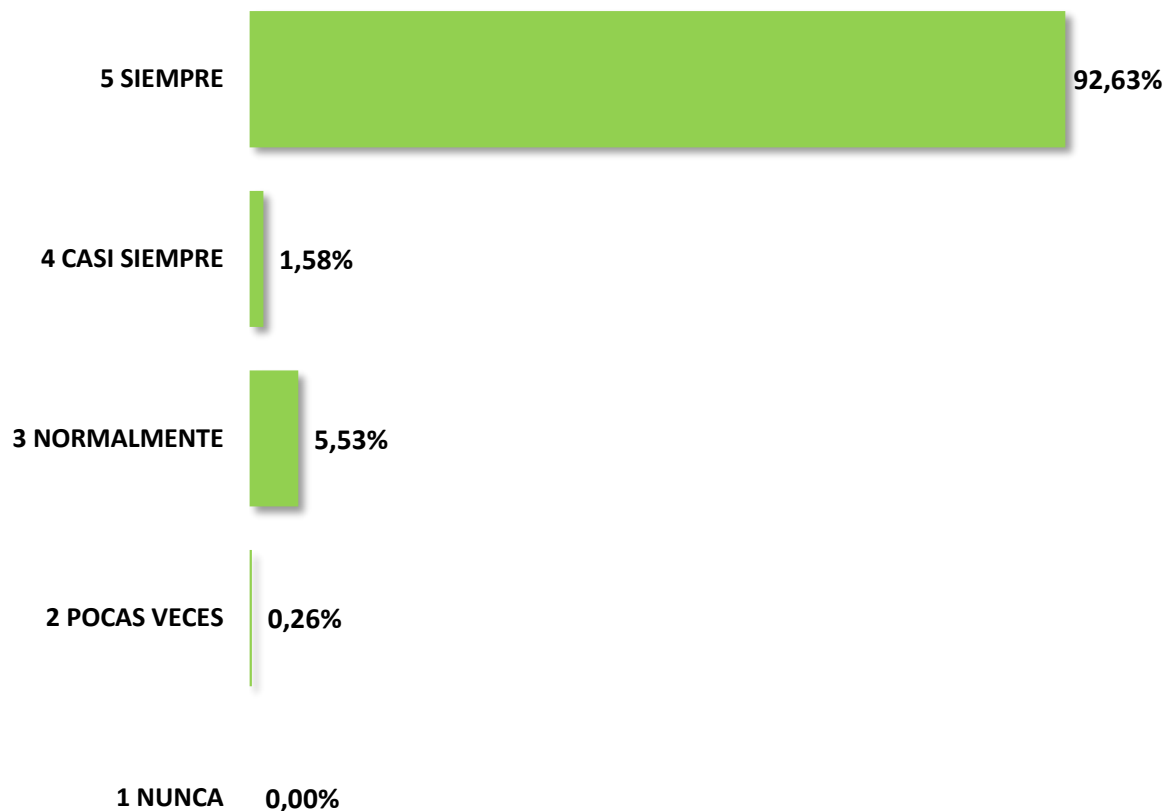


TO.02	
Media	4,589474
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,795697
Varianza de la muestra	0,633134
Curtosis	0,19773
Coefficiente de asimetría	-1,464663
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	1744
Cuenta	380

TO.02		
5 SIEMPRE	298	78,42%
4 CASI SIEMPRE	8	2,11%
3 NORMALMENTE	74	19,47%
2 POCAS VECES	0	0,00%
1 NUNCA	0	0,00%
TOTAL	380	100%



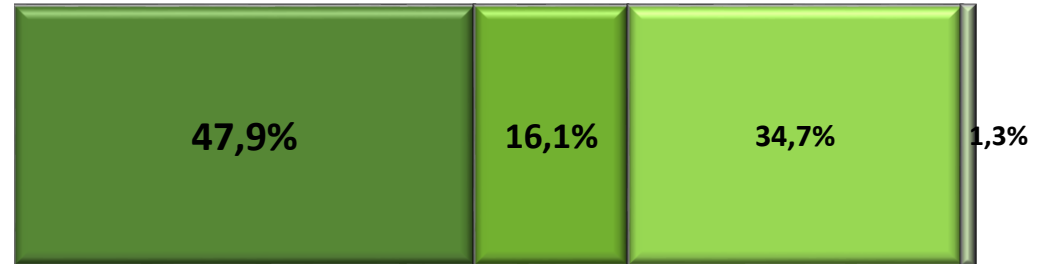
TO.03 ¿LE PARECE QUE LOS TELEOPERADORES/AS SON AMABLES CON USTED CUANDO LLAMA?



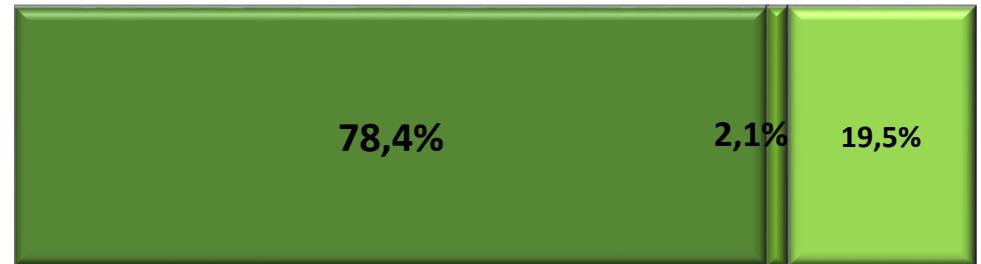
TO.03	
Media	4,865789
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,493106
Varianza de la muestra	0,243154
Curtosis	11,7306
Coefficiente de asimetría	-3,605428
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Suma	1849
Cuenta	380

TO.03		
5 SIEMPRE	352	92,63%
4 CASI SIEMPRE	6	1,58%
3 NORMALMENTE	21	5,53%
2 POCAS VECES	1	0,26%
1 NUNCA	0	0,00%
TOTAL	380	100%

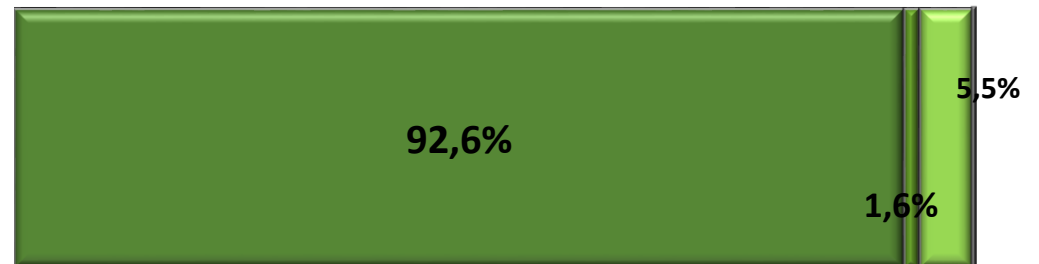
TO.01 Desde que usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responderle, le parece....



TO.02 ¿Cuando usted ha llamado, los/las Teleoperadores/as le han dado la solución que necesitaba en ese momento?



TO.03 ¿Le parece que los Teleoperadores/as son amables con usted cuando llama?



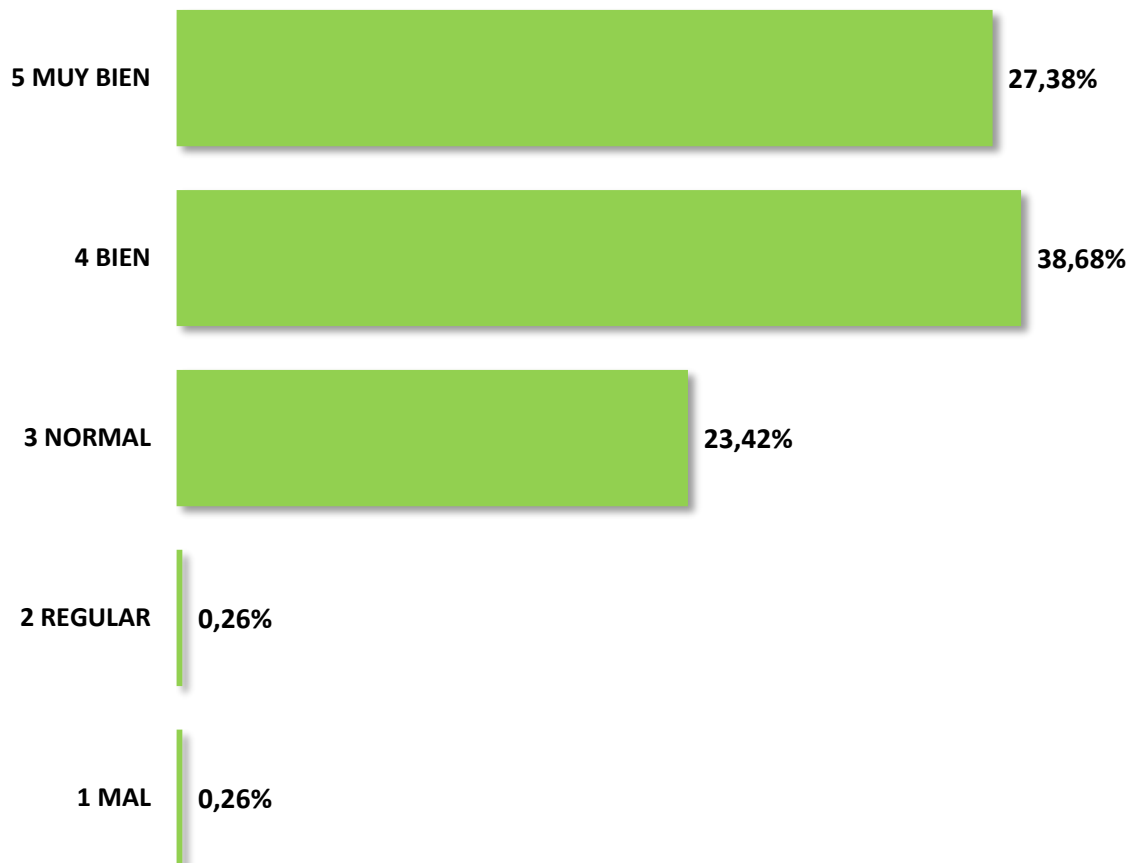
5 4 3 2 1





TECNOLOGÍA

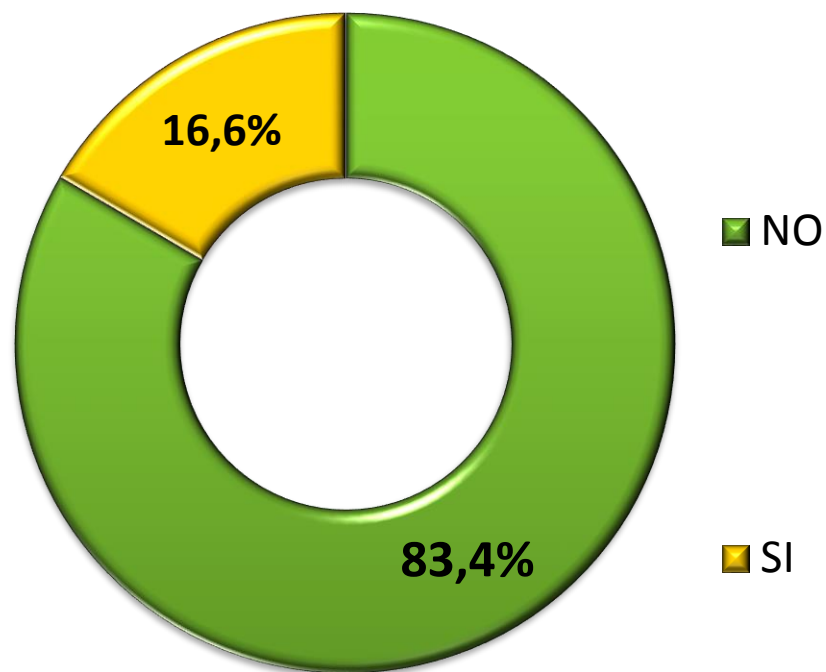
TC.01 ¿QUÉ LE PARECE LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO EN RELACIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO Y EL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA QUE TIENE EN SU DOMICILIO?



TC.01	
Media	4,126316
Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	0,792339
Varianza de la muestra	0,627802
Curtosis	-0,698029
Coefficiente de asimetría	-0,388896
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	1568
Cuenta	380

TC.01		
5 MUY BIEN	142	37,38%
4 BIEN	147	38,68%
3 NORMAL	89	23,42%
2 REGULAR	1	0,26%
1 MAL	1	0,26%
TOTAL	380	100%

TC.02 ¿HA TENIDO ALGUNA VEZ AVERÍA EN LOS EQUIPOS/DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA?

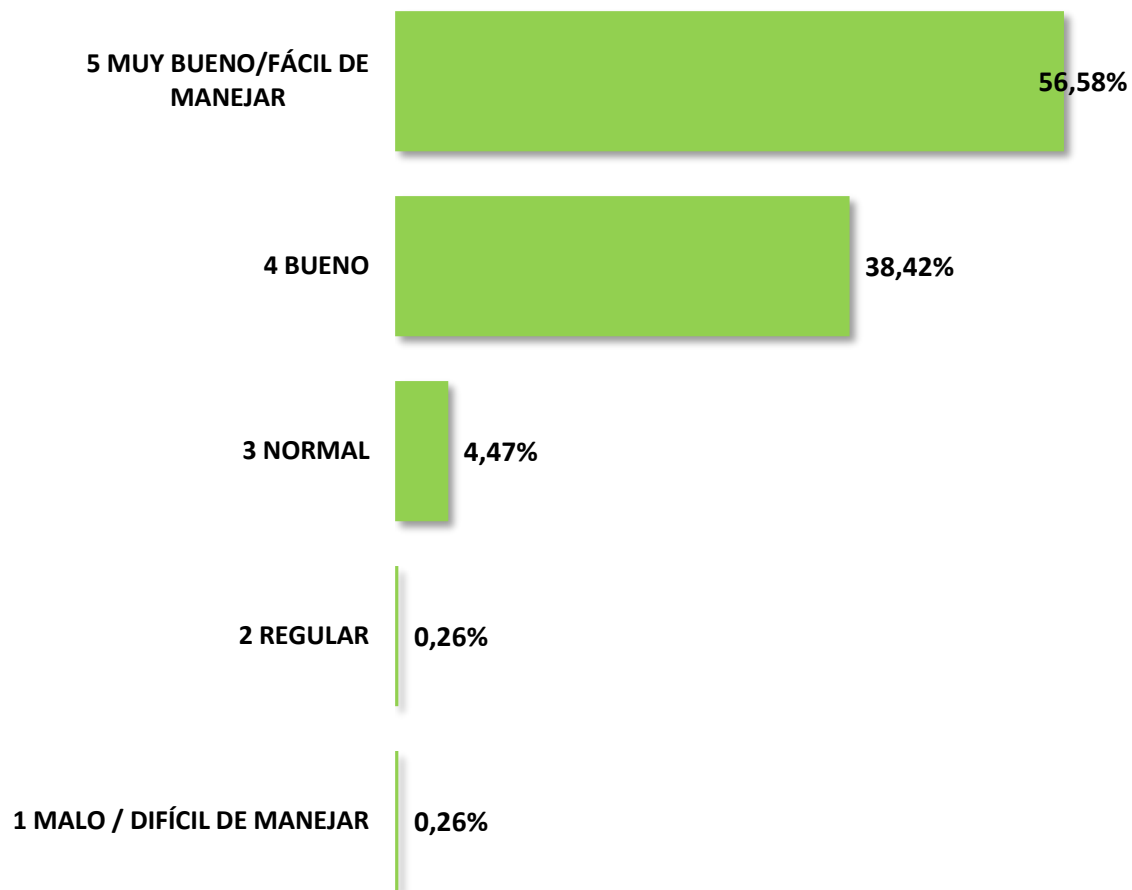


TC.02 ¿Ha tenido alguna vez avería en los equipos/dispositivos de Teleasistencia?

NO	317	83,42%
SI	63	16,58%
TOTAL	380	100%



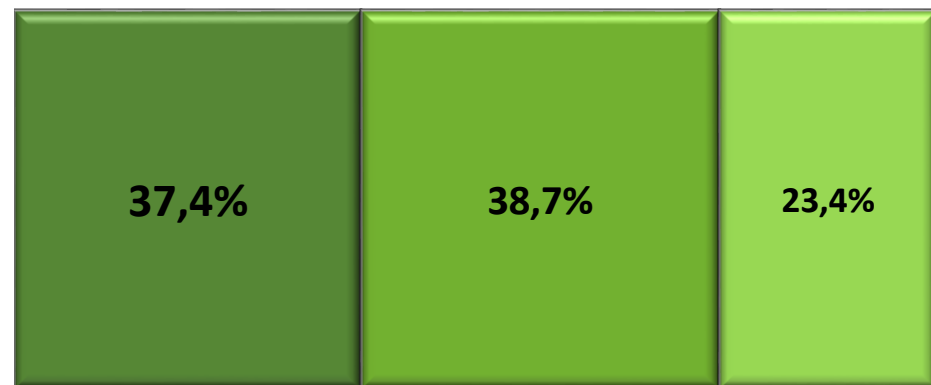
TC.03 ¿QUÉ LE PARECE EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DE LOS EQUIPOS/DISPOSITIVOS?



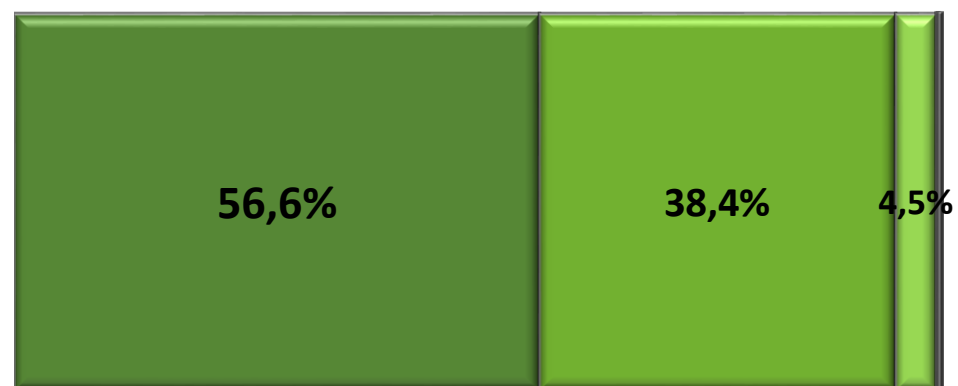
TC.03	
Media	4,507895
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,622736
Varianza de la muestra	0,3878
Curtosis	2,344731
Coefficiente de asimetría	-1,216215
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	1713
Cuenta	380

TC.03		
5 MUY BUENO/FÁCIL DE MANEJAR	215	56,58%
4 BUENO	146	38,42%
3 NORMAL	17	4,47%
2 REGULAR	1	0,26%
1 MALO / DIFÍCIL DE MANEJAR	1	0,26%
TOTAL	380	100%

TC.01 ¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia que tiene en su domicilio?



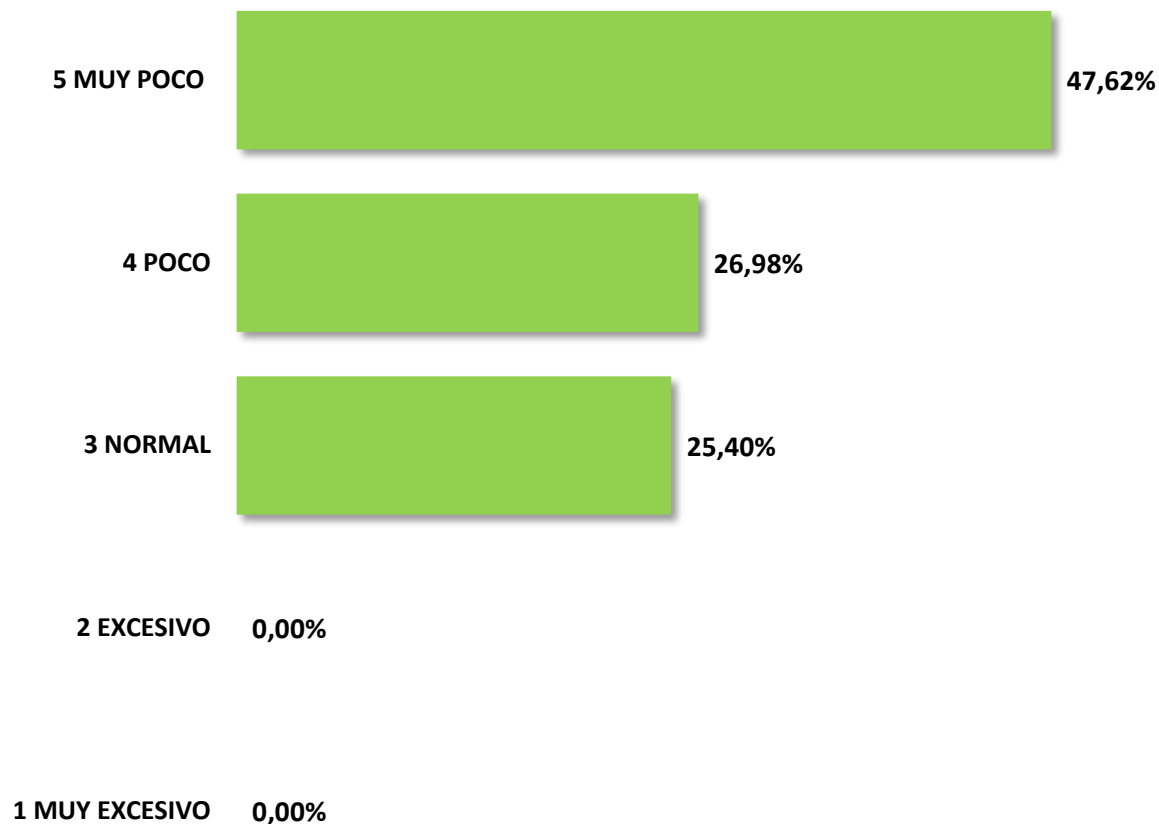
TC.03 funcionamiento general de los equipos



■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1



PERSONAL DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

TM.01 EN CASO DE HABER TENIDO ALGUNA AVERÍA (VER PREGUNTA TC.02) ¿QUÉ LE PARECE EL TIEMPO QUE HAN TARDADO EN SOLUCIONARLA?


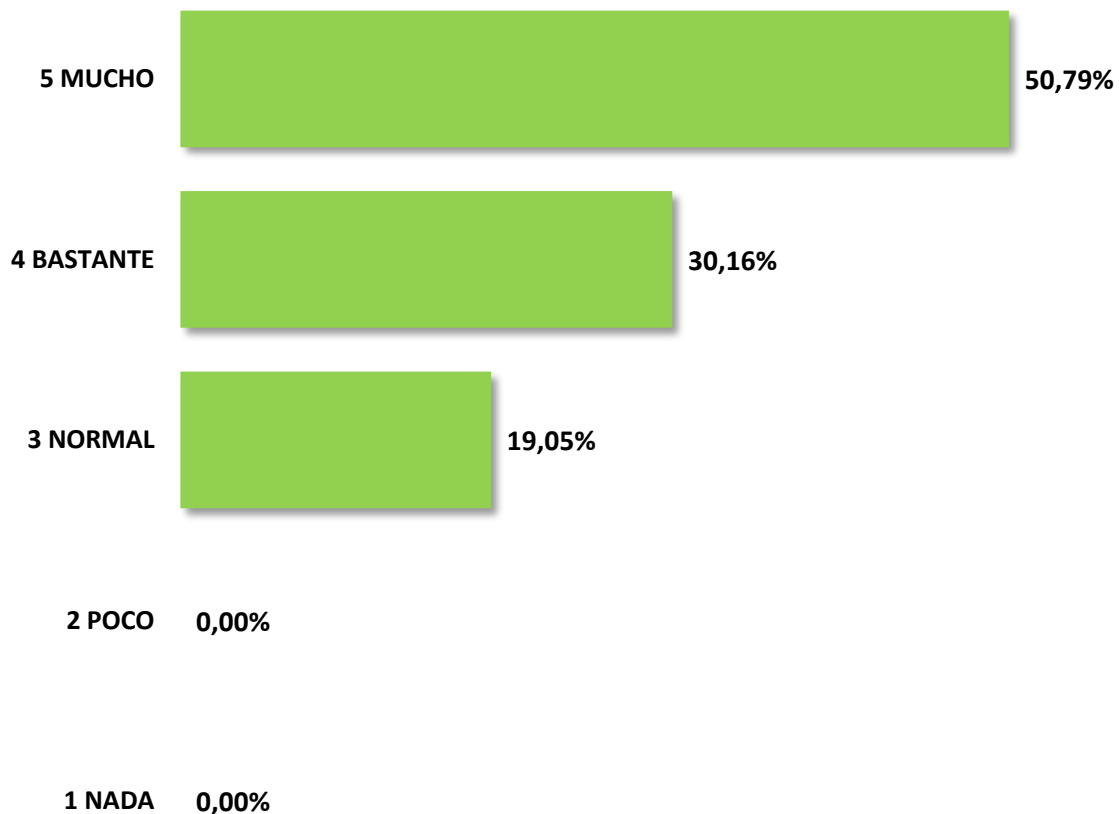
TM.01	
Media	4,222222
Mediana	4
Moda	5
Desviación estándar	0,831719
Varianza de la muestra	0,691756
Curtosis	-1,415881
Coefficiente de asimetría	-0,442512
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	266
Cuenta	63

TM.01		
5 MUY POCO	30	47,62%
4 POCO	17	26,98%
3 NORMAL	16	25,40%
2 EXCESIVO	0	0,00%
1 MUY EXCESIVO	0	0,00%
TOTAL	63	100%

No incidencia

317

TM.02 ¿ESTÁ SATISFECHO/A CON LA REPARACIÓN/INSTALACIÓN QUE LE HAN HECHO EN EL EQUIPO?



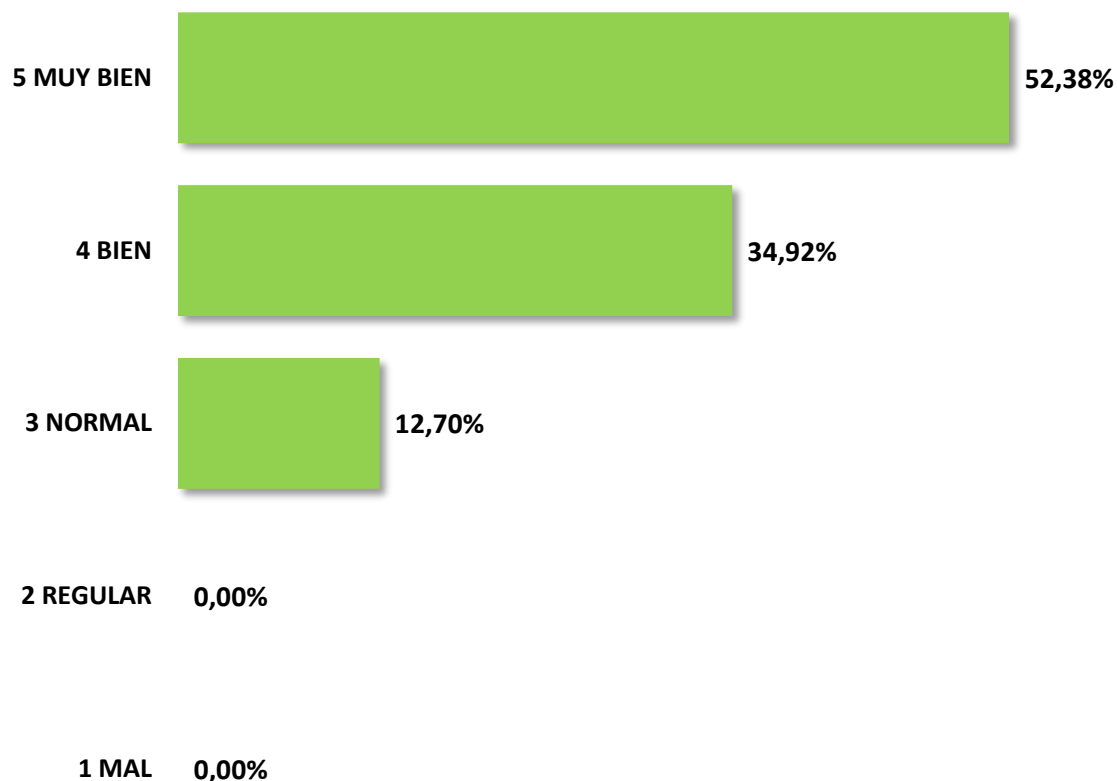
TM.02	
Media	4,31746032
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,77927586
Varianza de la muestra	0,60727087
Curtosis	-1,06504317
Coefficiente de asimetría	-0,6291518
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	272
Cuenta	63

TM.02		
5 MUCHO	32	50,79%
4 BASTANTE	19	30,16%
3 NORMAL	12	19,05%
2 POCO	0	0,00%
1 NADA	0	0,00%
TOTAL	63	100%

No incidencia

317

TM.03 ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE EL TRATO (AMABILIDAD/CORTESÍA) DE LOS TÉCNICOS QUE LE HA ATENDIDO EN LAS REPARACIONES O VISITAS A SU DOMICILIO?
(INCLUYENDO REVISIONES DE LOS EQUIPOS)



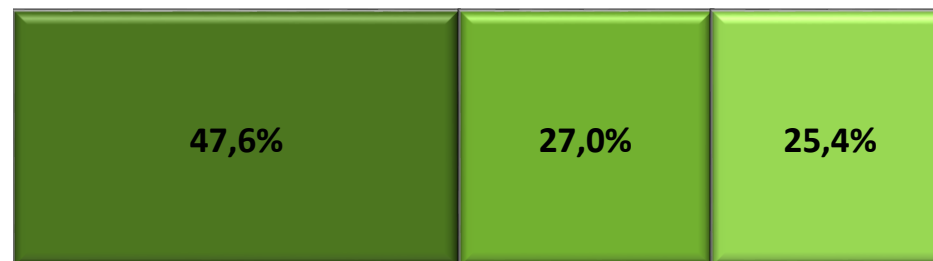
TM.03	
Media	4,396825
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,708011
Varianza de la muestra	0,50128
Curtosis	-0,649874
Coefficiente de asimetría	-0,747959
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	277
Cuenta	63

TM.03		
5 MUY BIEN	33	52,38%
4 BIEN	22	34,92%
3 NORMAL	8	12,70%
2 REGULAR	0	0,00%
1 MAL	0	0,00%
TOTAL	63	100%

No incidencia

317

TM.01 tiempo que han tardado en solucionar avería



TM.02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?



TM.03 ¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad/cortesía) de los técnicos que le ha atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio? (Incluyendo revisiones de los equipos)

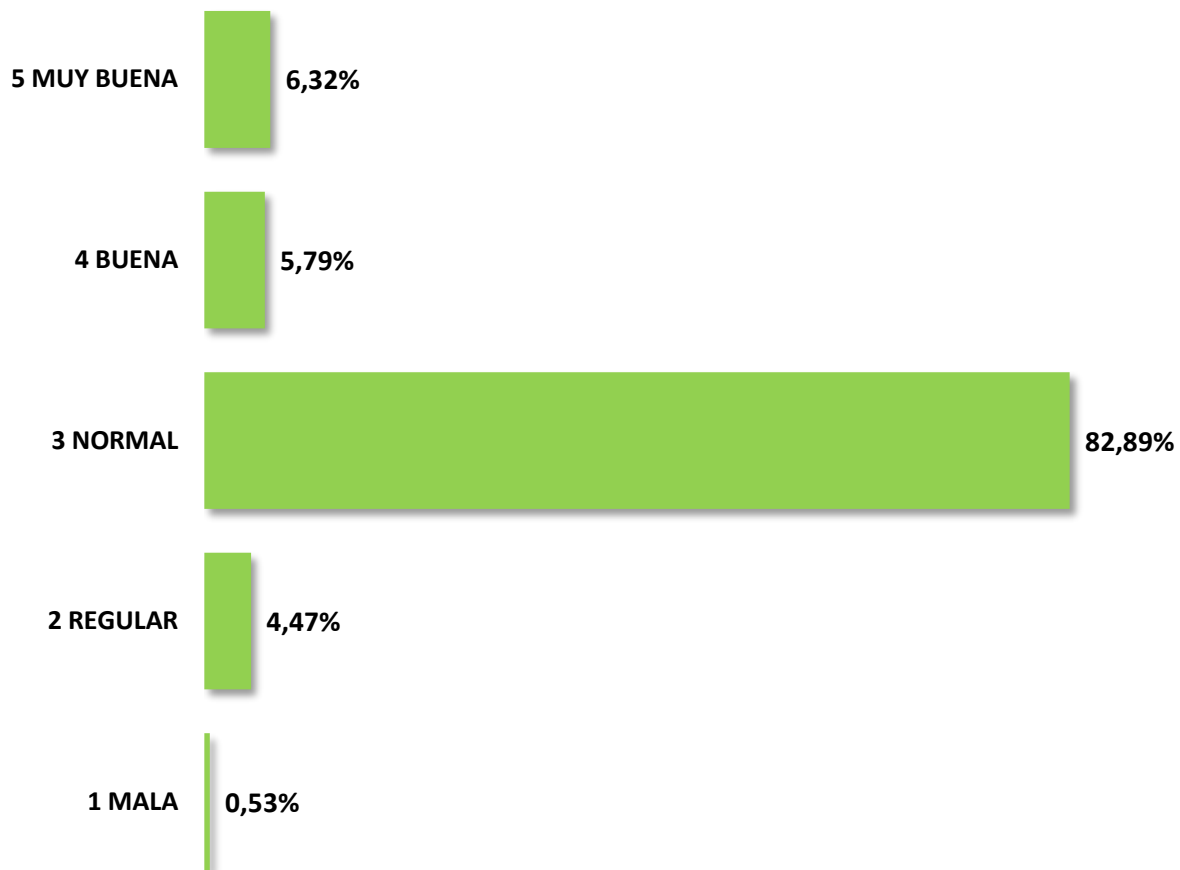


■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1



COORDINACIÓN DE ZONA

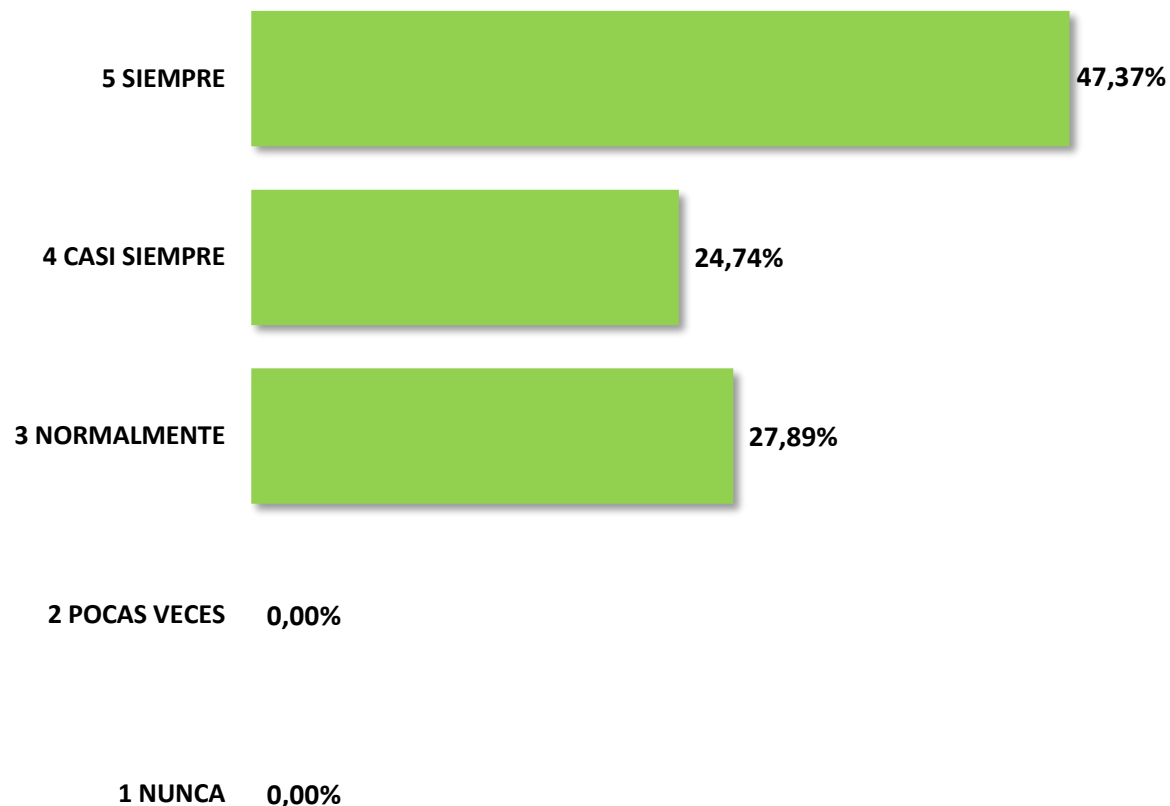
CO.01 ¿EN GENERAL, CREE USTED QUE TIENE UNA INFORMACIÓN CLARA Y COMPLETA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?



CO.01	
Media	3,128947
Mediana	3
Moda	3
Desviación estándar	0,600531
Varianza de la muestra	0,360637
Curtosis	4,71738
Coeficiente de asimetría	1,559239
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	1189
Cuenta	380

CO.01		
5 MUY BUENA	24	6,32%
4 BUENA	22	5,79%
3 NORMAL	315	82,89%
2 REGULAR	17	4,47%
1 MALA	2	0,53%
TOTAL	380	100%

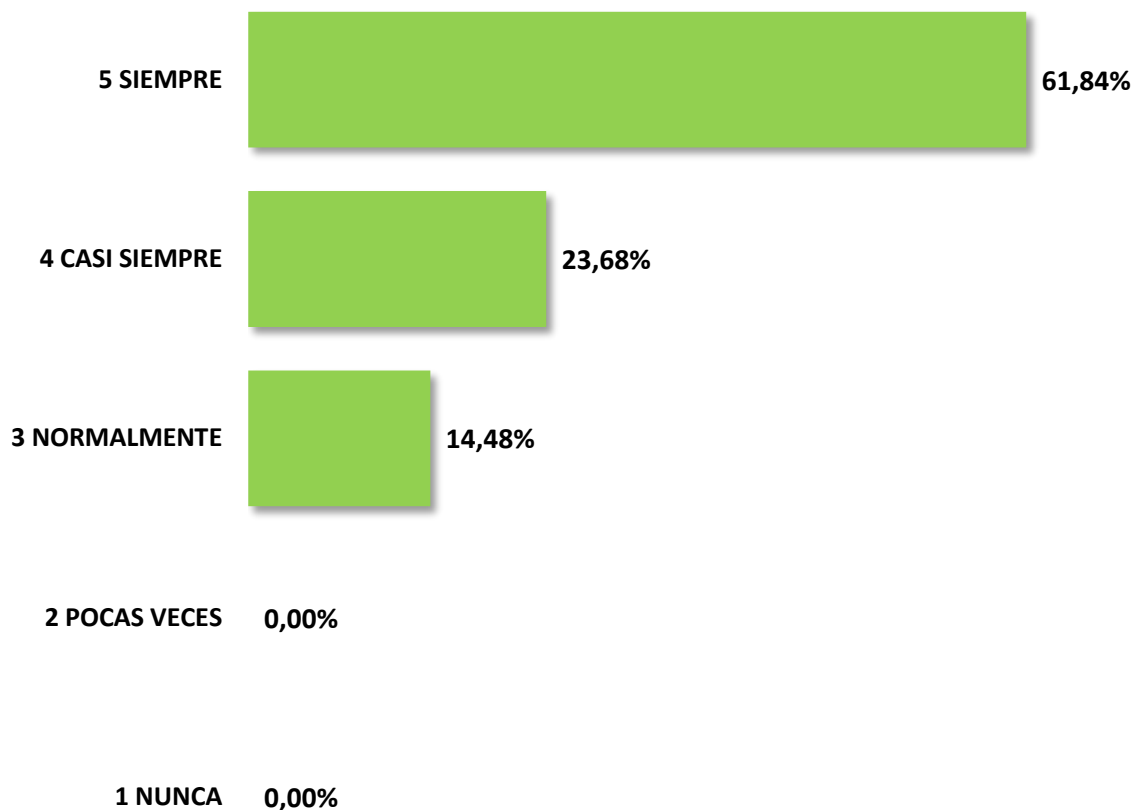
CO.02 ¿CUANDO LE HAN VISITADO LAS/OS COORDINADORAS/ES, LE HAN FACILITADO LA INFORMACIÓN Y LE HAN AYUDADO A RESOLVER LAS CONSULTAS QUE USTED LES HA PLANTEADO?



CO.02	
Media	4,194737
Mediana	4
Moda	5
Desviación estándar	0,846519
Varianza de la muestra	0,716595
Curtosis	-1,500668
Coefficiente de asimetría	-0,382481
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	1594
Cuenta	380

CO.02		
5 SIEMPRE	180	47,37%
4 CASI SIEMPRE	94	24,74%
3 NORMALMENTE	106	27,89%
2 POCAS VECES	0	0,00%
1 NUNCA	0	0,00%
TOTAL	380	100%

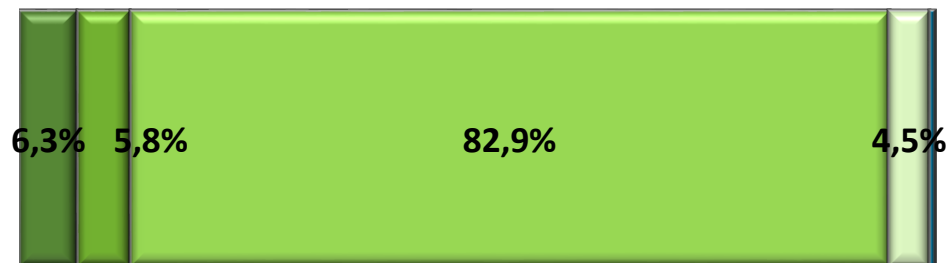
CO.03 ¿LE PARECE QUE LAS/OS COORDINADORAS/ES DE ZONA SON AMABLES CON USTED CUANDO LE VISITAN?



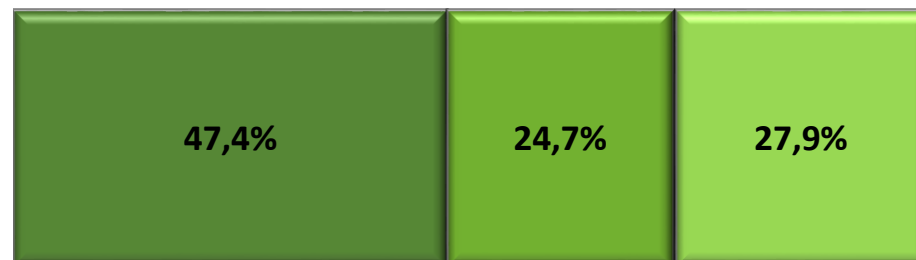
CO.03	
Media	4,473684
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,734985
Varianza de la muestra	0,540203
Curtosis	-0,433743
Coeficiente de asimetría	-1,010977
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	1700
Cuenta	380

CO.03		
5 SIEMPRE	235	61,84%
4 CASI SIEMPRE	90	23,68%
3 NORMALMENTE	55	14,48%
2 POCAS VECES	0	0,00%
1 NUNCA	0	0,00%
TOTAL	380	100%

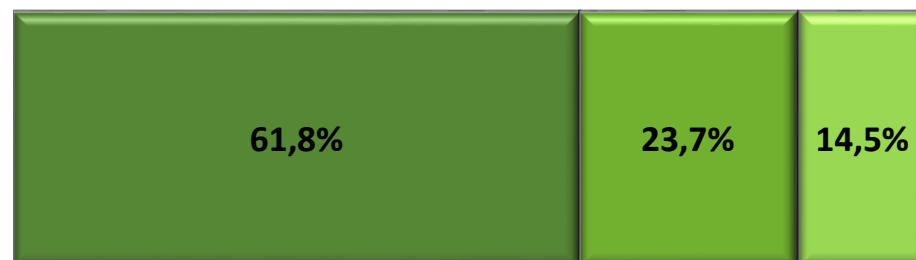
CO.01 ¿En general, cree usted que tiene una información clara y completa del servicio de teleasistencia?



CO.02 ¿Cuando le han visitado los/as coordinadores/as, le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que usted le ha planteado?



CO.03 ¿Le parece que los/as coordinadores/as de zona son amables con usted cuando le visitan?

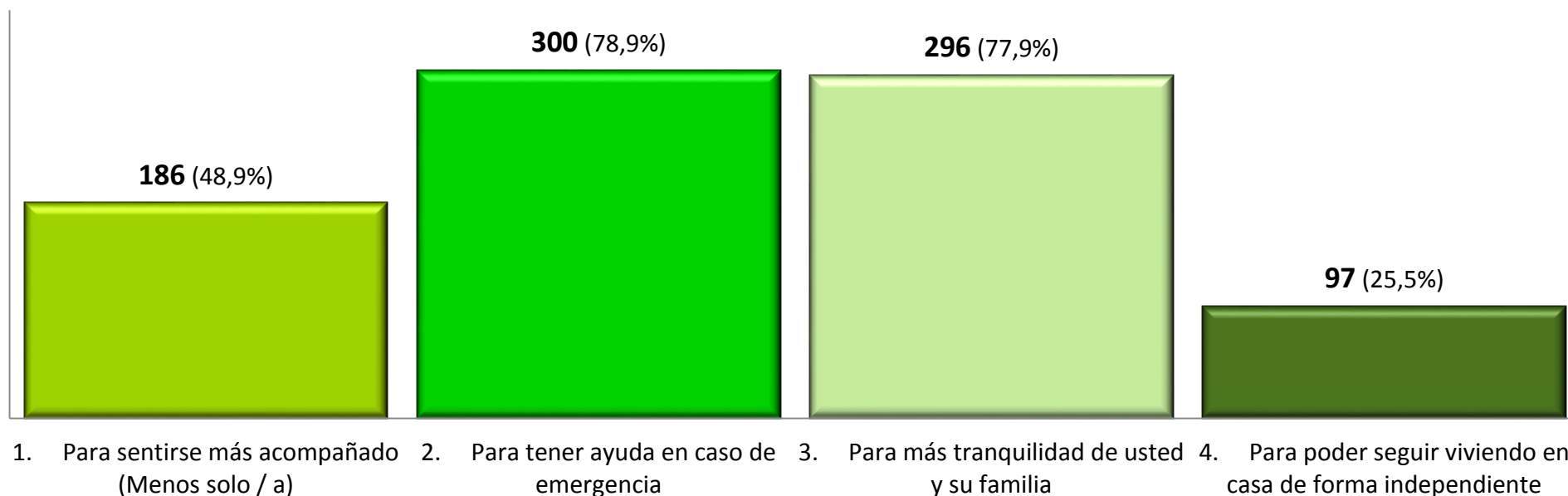


5 4 3 2 1



SATISFACCIÓN GLOBAL

SG.01 POR FAVOR, INDIQUE LOS DOS ASPECTOS QUE VALORA MÁS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA:

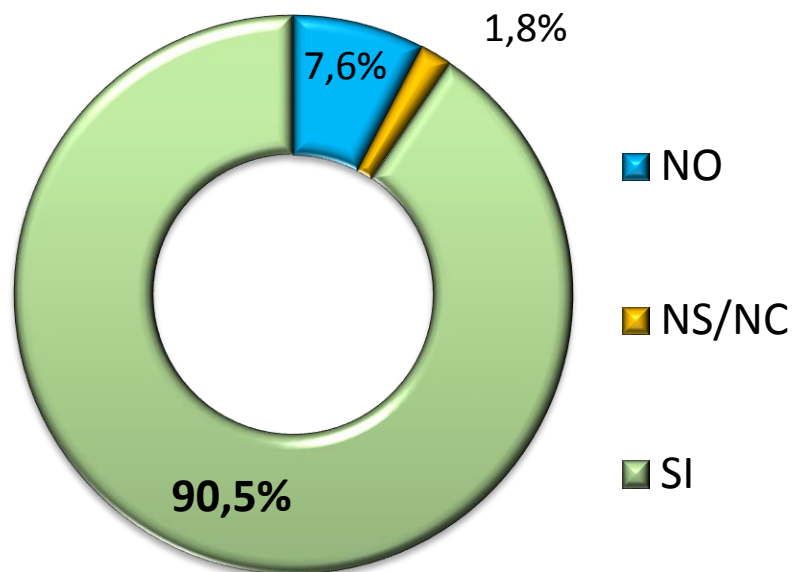


1. Para sentirse más acompañado (Menos solo / a)	186	48,9%
2. Para tener ayuda en caso de emergencia	300	78,9%
3. Para más tranquilidad de usted y su familia	296	77,9%
4. Para poder seguir viviendo en casa de forma independiente	97	25,5%



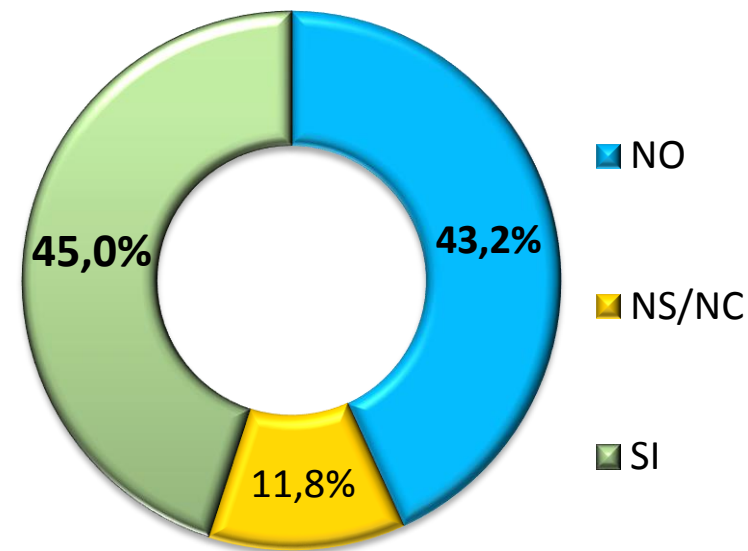
SG.02 ¿CREE USTED QUE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA LE AYUDA A SEGUIR VIVIENDO EN SU DOMICILIO EN MEJORES CONDICIONES?

SG.03 EN SU CASO ¿SI NO TUVIERA EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA HABRÍA TENIDO QUE DEJAR DE VIVIR EN SU DOMICILIO Y BUSCAR OTRAS OPCIONES?



SG.02 ¿Cree usted que el servicio de teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

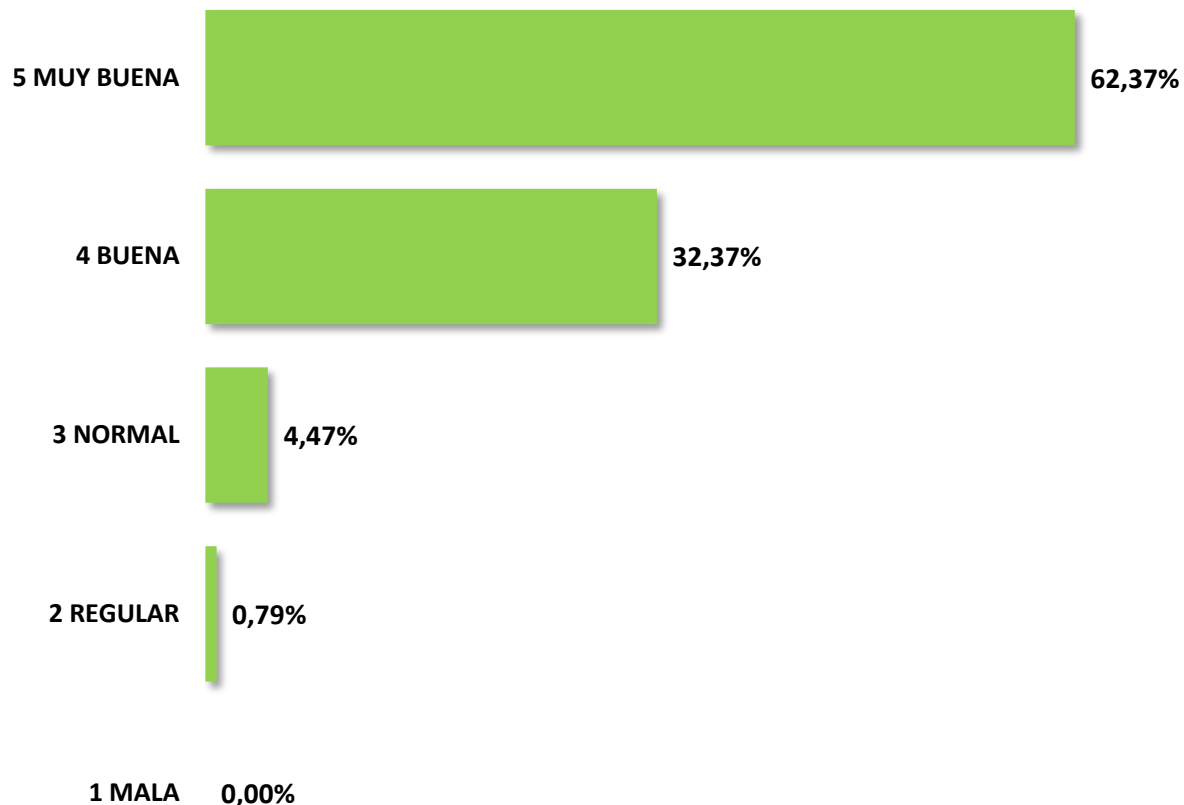
NO	29	7,63%
NS/NC	7	1,84%
SI	344	90,53%
TOTAL	380	100%



SG.03 En su caso ¿Si no tuviera el servicio de teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones?

NO	164	43,16%
NS/NC	45	11,84%
SI	171	45,00%
TOTAL	380	100%

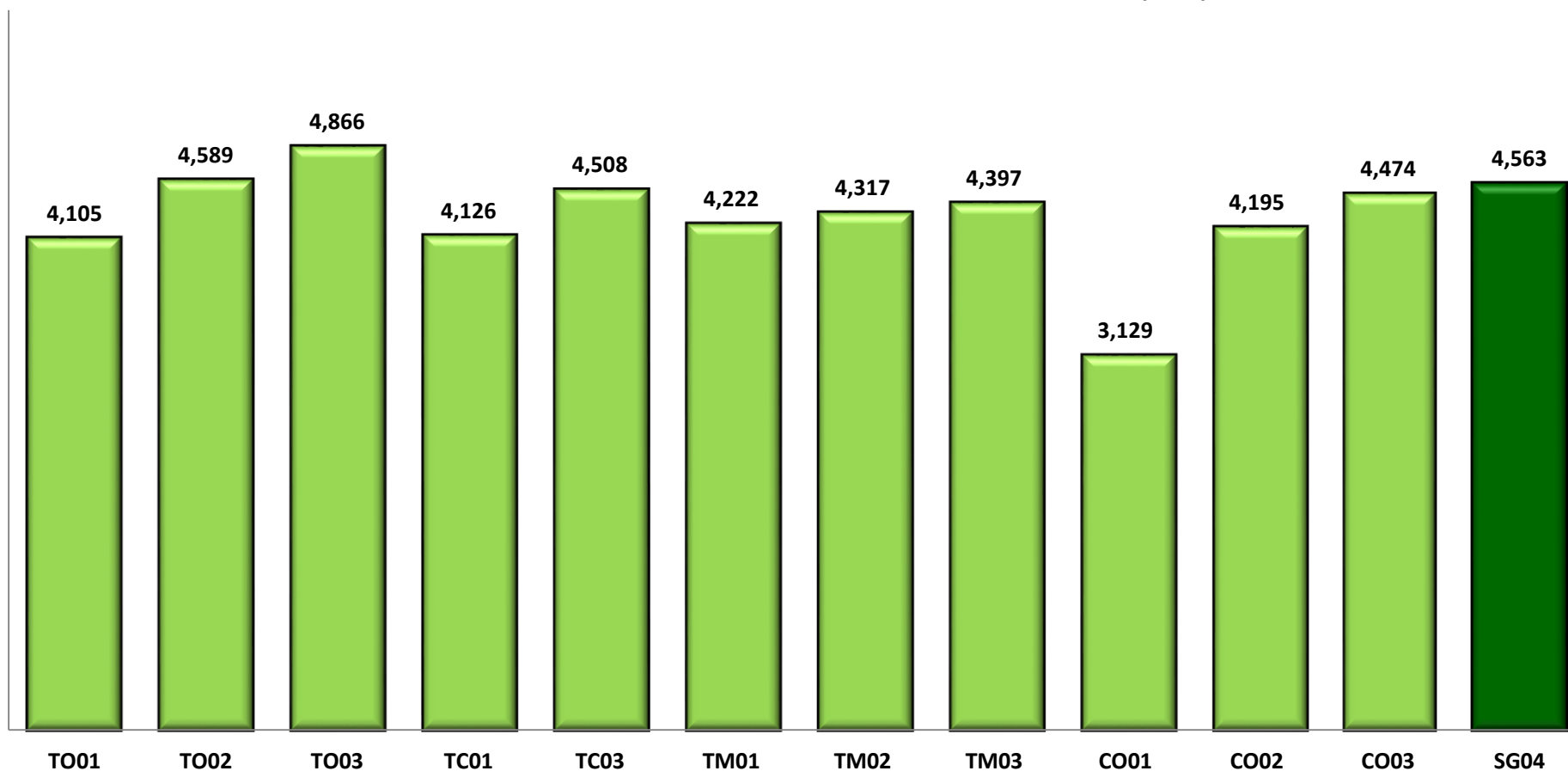
SG.04 ¿CUÁL ES SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?



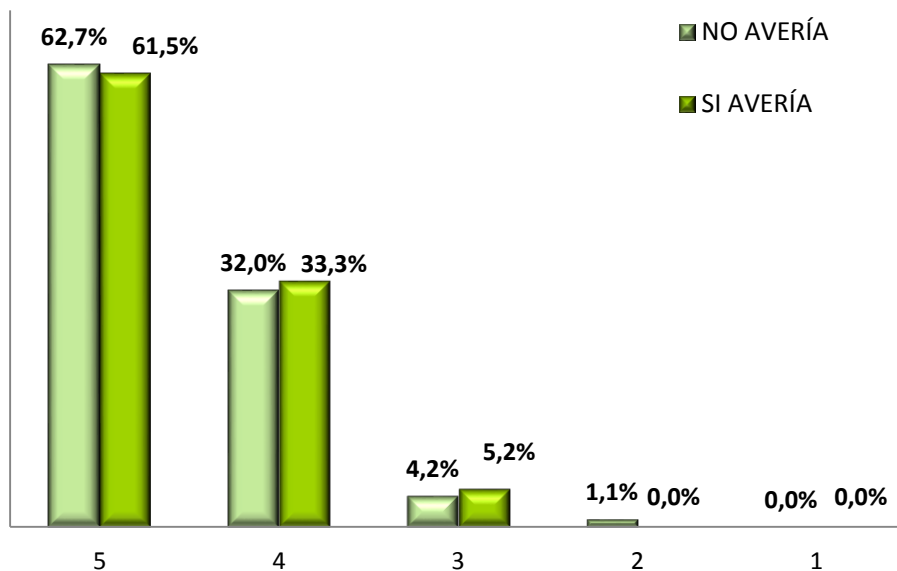
SG.04	
Media	4,56315789
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,61956707
Varianza de la muestra	0,38386335
Curtosis	1,56027848
Coefficiente de asimetría	-1,31226259
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Suma	1734
Cuenta	380

SG.04		
5 MUY BUENA	237	62,37%
4 BUENA	123	32,37%
3 NORMAL	17	4,47%
2 REGULAR	3	0,79%
1 MALA	0	0,00%
TOTAL	380	100%

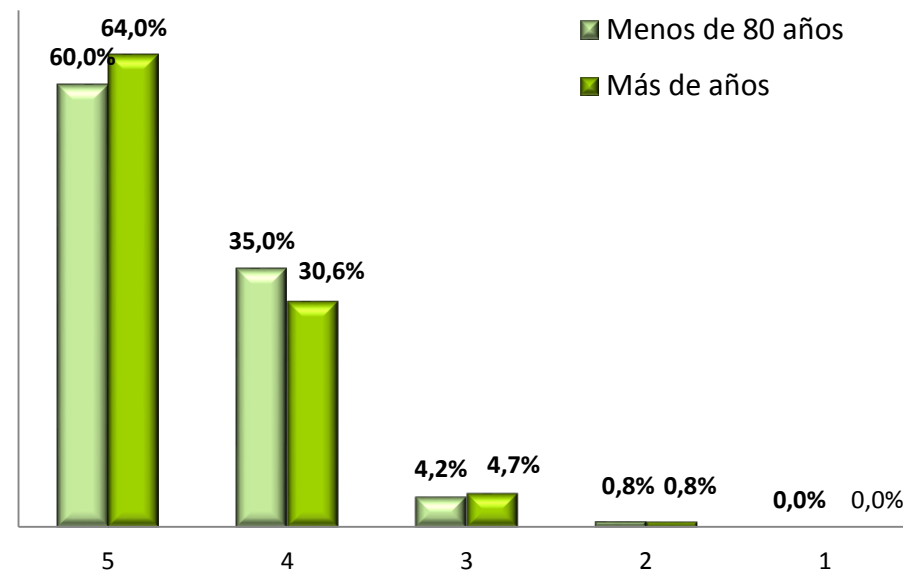
VALORES MEDIOS DE CADA PREGUNTA

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA (ISM): **4,266**

SG.04 ¿CUÁL ES SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA? SEGMENTADO POR EDAD Y AVERÍA (5-MUY BUENA, 1-MALA)



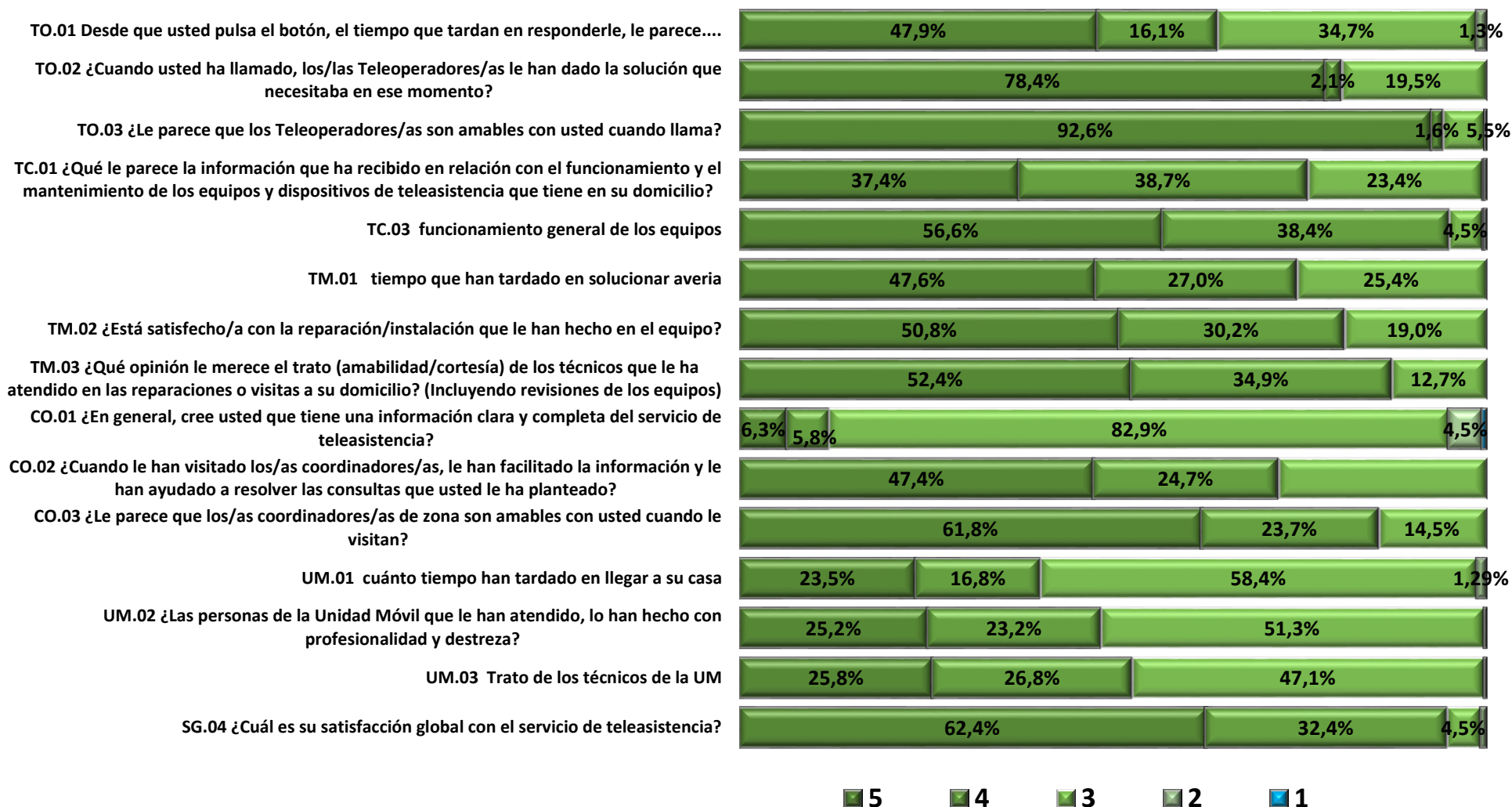
	NO AVERÍA	SI AVERÍA	Total general
5	62,7%	61,5%	62,4%
4	32,0%	33,3%	32,4%
3	4,2%	5,2%	4,5%
2	1,1%	0,0%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%



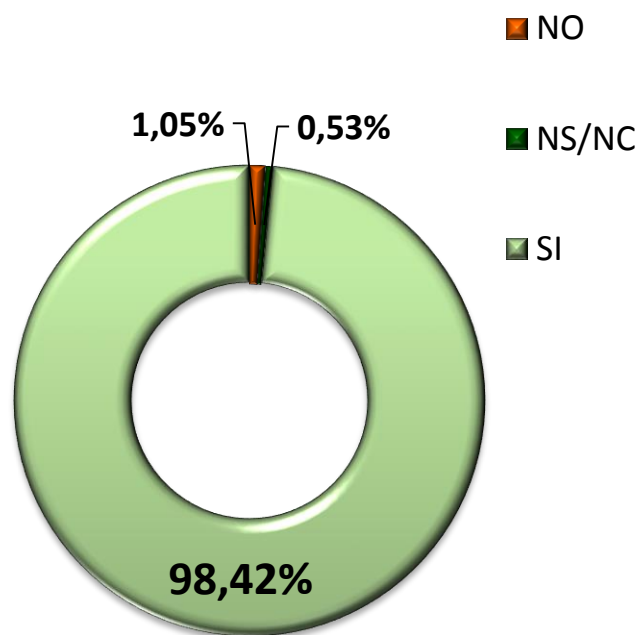
	Menos de 80 años	Más de 80 años	Total general
5	60,0%	64,0%	62,7%
4	35,0%	30,6%	32,0%
3	4,2%	4,7%	4,5%
2	0,8%	0,8%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%



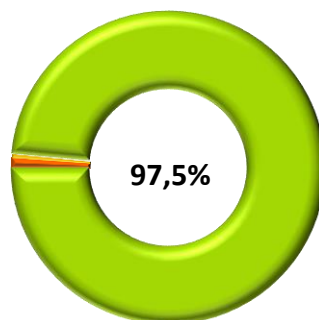
RESUMEN DE TODAS LAS RESPUESTAS



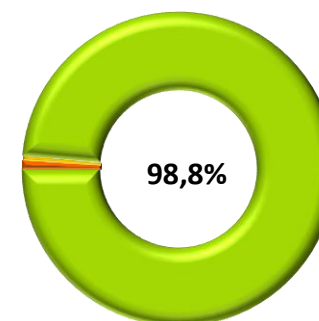
SG.05 ¿RECOMENDARÍA ESTE SERVICIO A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?



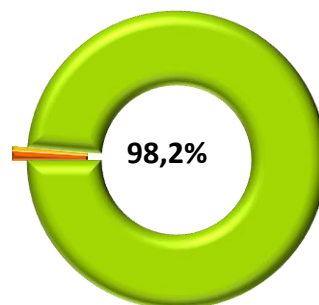
Menos de 80 años



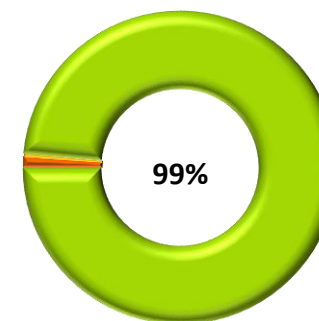
Más de 80 años



No avería



Si avería



	Más de 80 años	Menos de 80 años	No avería	Si avería	Total general
SI	98,8%	97,5%	98,2%	99,0%	98,4%
NO	0,8%	1,7%	1,1%	1,0%	1,1%
NS/NC	0,4%	0,8%	0,7%	0,0%	0,5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%



VERBATIM: PREGUNTAS ABIERTAS

TELEOPERADORAS/ES. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

NIU	EDAD	PROVINCIA	INTERVENCIÓN TÉCNICA	Comentario
920247227	86	Albacete	NO	Todos en general son amables
920093831	73	Albacete	SÍ	Son personas muy educadas.
1308304409	89	Ciudad Real	NO	Son muy constantes, muy correctos.
1303403245	72	Ciudad Real	NO	Cuando llama es porque se va de viaje
1301907895	76	Ciudad Real	NO	Están muy pendientes.
9719008588	84	Toledo	NO	Los teleoperadores son muy amables.
1607812109	79	Cuenca	NO	Muy amables y está muy contenta porque son muy correctos.

TECNOLOGÍA. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

NIU	EDAD	PROVINCIA	INTERVENCIÓN TÉCNICA	Comentario
1690309168	76	Cuenca	NO	Cree que los teleoperadores tardan mucho
1624011622	82	Cuenca	NO	Problemas con la línea del teléfono particular.
920096023	81	Albacete	NO	Piensa que tiene el volumen muy alto y se enteran todos los vecinos.
920793533	84	Albacete	SÍ	El anterior que tenía se oía más fuerte.
9200317059	93	Albacete	NO	Necesita una señora, está sola y ciega, tiene 94 años.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

NIU	EDAD	PROVINCIA	INTERVENCIÓN TÉCNICA	Comentario
9200317059	93	Albacete	NO	Necesita una ayuda esta señora, esta ciega y necesita una señora que le ayude.
1304307383	66	Ciudad Real	SÍ	Muy agradable y muy bien.



COORDINACIÓN DE ZONA. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

NIU	EDAD	PROVINCIA	INTERVENCIÓN TÉCNICA	Comentario
971564798	79	Toledo	SÍ	Son muy buenos todos los profesionales.
9202414928	80	Albacete	NO	No recuerda que la hayan ido a ver.
191715225	82	Guadalajara	SÍ	No han ido nunca las coordinadoras.
9200316109	90	Albacete	SÍ	No han ido los/ las coordinadores/as.
9705916532	89	Toledo	NO	No han ido las coordinadoras.
9716815308	67	Toledo	SÍ	No han ido a verle.
451652348	81	Toledo	NO	Hace tiempo que no vienen las coordinadoras.
9710614091	92	Toledo	NO	Dice que no han ido los coordinadores.
1609112634	90	Cuenca	NO	Aún no ha ido a visitarla lo tiene recientemente.



SG.06 ¿SE LE OCURRE ALGUNA COSA QUE SE PODRÍA MEJORAR EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA PARA QUE USTED ESTUVIERA MÁS SATISFECHO? (SELECCIÓN DE COMENTARIOS)

NIU	EDAD	PROVINCIA	SG.06
1913006705	73	Guadalajara	Tendría que haber un dispositivo para poder andar fuera de su domicilio.
920126945	85	Albacete	Quiere que vuelvan a hacer reuniones y comidas con la gente de teleasistencia, que antes lo hacían y ahora ya no.
540810474	77	Albacete	Que insistan más para traer la alarma, porque el momento que tuvo una situación no lo llevaba.
650031713	88	Ciudad Real	Llamen a las cuatro de la tarde y es una hora que quiere descansar después de comer. Que llamen más tarde.
1301907895	76	Ciudad Real	Que las familias pudieran solucionar el que les puedan dar más servicio asistencial a las personas que tienen más necesidad en su casa.
1904609326	76	Guadalajara	Que hubiese una persona durante 8 horas, que hubiera una persona que viniera por la mañana y se fuera por la tarde.
161067224	73	Cuenca	Que desde la calle se pudiera usar a través del teléfono móvil.
1921207257	84	Guadalajara	Parece que tardan mucho en contestar, y cree que si le pasase algo no tiene claro que llegasen a tiempo.
9208217134	84	Albacete	No han usado el servicio todavía por ninguna urgencia. Se encuentran muy a gusto.
650340437	89	Ciudad Real	Le gustaría que hicieran reuniones con usuarios y familiares de vez en cuando en alguna sala para explicarles funcionamiento, y dudas de vez en cuando.
9719008588	84	Toledo	Alguna ayuda para que pueda estar ingresada en una residencia.
9707206983	82	Toledo	La titular no se vale por sí misma y vive con su hermana.
650341133	88	Ciudad Real	La titular no ha tenido ningún inconveniente con el servicio ni la ha utilizado mucho. Lo encuentra inmejorable.
1308203744	78	Ciudad Real	La titular no estaría en mejores condiciones aunque tenga el servicio pero sí que está más tranquila.
9720011123	79	Toledo	La titular no está capacitada para responder. Ha hablado su nieta.
1913008982	79	Guadalajara	Está muy agradecida por el servicio y está muy contenta con el servicio.
191712397	93	Guadalajara	Esporádicamente que tendría que haber un contacto personal en su domicilio. Que haya alguna visita más personalizada para hacer un seguimiento.
920096023	81	Albacete	El titular encuentra muy completo el servicio.
9200314898	91	Albacete	El servicio es muy discreto.





Estudio de satisfacción de la población usuaria de

Castilla La Mancha

Tunstall **televida**

Informe de resultados 16/03/2016



NEW YORK
14 Wall Street, 20th Floor
100005 New York City
+1 212 619 1236

MADRID
C/ Orense 81, 6ª Planta
28020 Madrid
+34 902 334 334

BARCELONA
C/ Comte Urgell 240-250, 7ª Pl.
08036 Barcelona
+34 902 334 334



1. Introducción.....	3
2. Ficha Técnica.....	4
3. Cuestionario.....	5
4. Criterios de valoración.....	6
5. Información general trabajo de campo.....	7
6. Resumen de Resultados.....	12
7. Resultados de valoración por áreas.....	15
7.1. Área Teleoperadoras/es.....	16
7.2. Área Tecnología.....	24
7.3. Área Instalación / Mantenimiento.....	30
7.4. Área Coordinación.....	35
7.5. Índice de Satisfacción Media.....	40
8. Satisfacción Global y otros aspectos valorados.....	41
9. Dispersión de los datos / Correlación de variables.....	50/52

Este informe presenta los resultados de valoración de la satisfacción de la población usuaria atendida por TUNSTALL TELEVIDA en la **delegación de Castilla-La Mancha**.

El **objetivo principal** del estudio es conocer el grado de satisfacción de las personas receptoras del servicio, con el fin de identificar de una forma objetiva la experiencia de la persona usuaria, cuales son los aspectos mejor valorados o aquellos otros que podrían tener margen de mejora.

De acuerdo a este fin se ha procedido a analizar los **resultados de los diferentes ámbitos o áreas que influyen en la prestación del servicio**:

- Atención Telefónica (área Teleoperadores/as):
- Funcionamiento de la Tecnología
- Servicio Técnico y de Mantenimiento
- Área de Coordinación
- Otras valoraciones, como: satisfacción global con el servicio, aspectos motivacionales que influyen en la necesidad o interés por disponer del mismo y aproximación al impacto subjetivo que produce en la vida de las personas usuarias.

El estudio presenta datos evolutivos de valoración de la satisfacción, con el fin de estudiar las tendencias de opinión e implementar los objetivos o medidas que sean pertinentes.

Cabe destacar que el estudio está planteado para una población muestral del conjunto de Castilla-La Mancha, por lo tanto los valores observados para las provincias deben ser tomados con precaución por una cuestión de representatividad.

2- Ficha técnica

- **Alcance geográfico:** Región de CASTILLA-LA MANCHA
- **Población de estudio:** Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria
- **Universo:** Delegación Territorial de Castilla-La Mancha con 37.846 personas distribuidas por provincias:

Albacete	7.533	Guadalajara	3.845
Ciudad Real	9.779	Toledo	11.685
Cuenca	5.004		

- **Muestra encuestada:** 380 personas distribuidas por provincias:

Albacete	76	Guadalajara	39
Ciudad Real	98	Toledo	117
Cuenca	50		

- **Error de muestreo:** + 5 %

- **Nivel de confianza:** 95% Nivel de significación: $Z = 1,96$
 $P = Q = 50 \%$ (suponiendo condiciones de máxima heterogeneidad)

- **Estratificación:** Provincial. Afijación proporcional al número de personas usuarias en cada provincia.

- **Metodología:** Encuesta telefónica con cuestionario semiestructurado (preguntas abiertas y cerradas). Se ha utilizado un cuestionario específico de Consulting C3 adaptado a las necesidades de este proyecto.

- **Fechas de realización:** 22 de febrero a 4 de marzo de 2016



3- Cuestionario utilizado

GRUPO	CÓDIGO	TEXTO DE LA PREGUNTA
Teleoperadores	TO.01	Desde que usted pulsa el botón, el TIEMPO que tardan en responderle le parece ...
	TO.02	Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?
	TO.03	¿Le parece que las/os teleoperadoras/es son amables con Ud. cuando llama?
Tecnología	TC.01	¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia que tiene en su domicilio?
	TC.02	¿Ha tenido alguna vez averías con los equipos/dispositivos de teleasistencia?
	TC.03	¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?
Servicio Técnico y Mantenimiento	TM.01	En caso de haber tenido alguna avería, ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?
	TM.02	¿Está satisfecho/ a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?
	TM.03	¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad /cortesía) de los técnicos que le han atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio?
Coordinación de zona	CO.01	En general, ¿cree Ud. que tiene una información clara y completa del Servicio de Teleasistencia?
	CO.02	Cuando le han visitado las/os coordinadoras/es, ¿le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que Usted les ha planteado?
	CO.03	¿Le parece que las/os coordinadoras/es de zona son amables con Ud. cuando le visitan?
Satisfacción Global	SG.01	Por favor, indíqueme los DOS aspectos que Ud. más valora del Servicio de Teleasistencia: a) Sentirse más acompañado/a (menos solo/a) b) Seguridad para el caso de tener una emergencia c) Mas tranquilidad para usted y su familia (hijos) d) Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente
	SG.02	¿Cree usted que el Servicio de Teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?
	SG.03	En su caso ¿Si no tuviera el Servicio de Teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones (vivir con los hijos, ingresar en una residencia,...)?
	SG.04	¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?
	SG.05	¿Recomendaría este servicio a sus familiares y amigos?

4- Criterios de valoración

La escala utilizada se estructura en **5 niveles de valoración** para dar un número suficiente, pero no excesivo, de alternativas. Para el cálculo de los niveles de satisfacción, se aplicarán estas equivalencias:

VALOR DE LA ESCALA	RESPUESTAS POSIBLES
1	Situaciones muy deficientes. Alto grado de insatisfacción.
2	Situaciones algo deficientes. Insatisfacción.
3	Situaciones neutras. Grado de satisfacción normal/neutro.
4	Situaciones por encima de lo esperado. Grado de satisfacción bueno.
5	Situaciones excelentes. Alto grado de satisfacción.

Del mismo modo, para identificar el **nivel de satisfacción** de las personas usuarias se diferencian varias zonas en la escala de valores promedio obtenidos durante las encuestas:

SATISFACCIÓN	Escalado de la puntuación promedio de las respuestas
Entre 1 y 2 ($1 < x < 2$)	Zona de alta insatisfacción
Entre 2 y 3 ($2 < x < 3$)	Zona de insatisfacción
Entre 3 y 4 ($3 < x < 4$)	Zona de satisfacción normal
Entre 4 y 4,5 ($4 < x < 4,5$)	Zona de alta satisfacción
Más de 4,5 ($x > 4,5$)	Zona de muy alta satisfacción

5

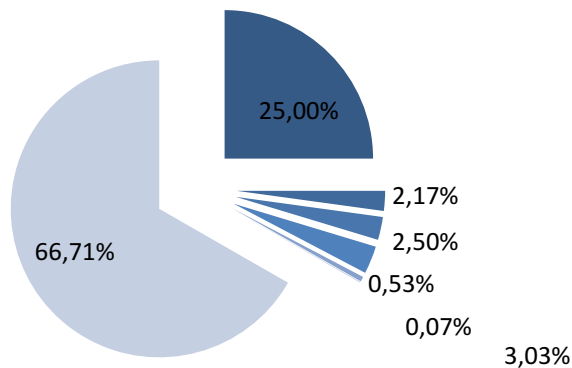
INFORMACIÓN GENERAL TRABAJO DE CAMPO



5- Información general trabajo de campo

CIERRE	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Encuesta Efectiva	380	76	98	50	39	117
Cuelga / No colabora	33	9	8	3	1	12
No quiere / No puede contestar	38	12	8	5	4	9
Encuesta no finalizada	46	10	14	7	4	11
Ilocalizable (+ de 3 llamadas)	8	3	2	1	1	1
Teléfono erróneo	1					1
Cerrados por haber cubierto la cuota	1.014	194	262	134	107	317
TOTAL	1.520	304	392	200	156	468

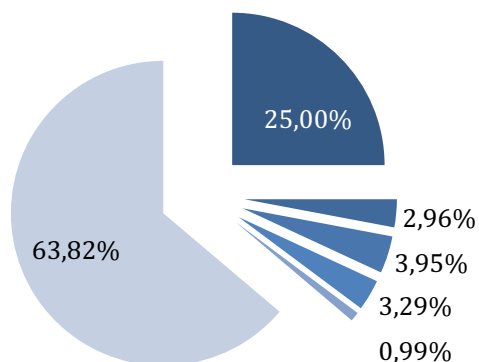
Castilla la Mancha



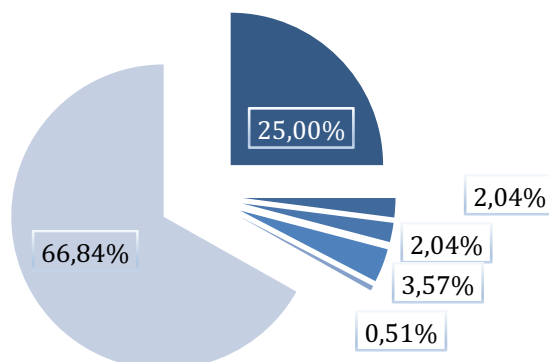
- Encuesta Efectiva
- Cuelga / No colabora
- No quiere / No puede contestar la encuesta
- Encuesta no finalizada
- Ilocalizable después de 3 llamadas
- Teléfono erróneo
- Cerrados por haber cubierto la cuota

5- Información general trabajo de campo

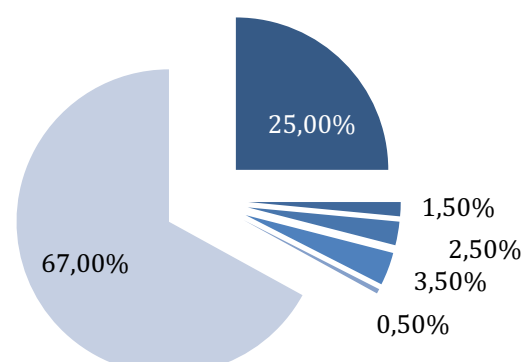
Albacete



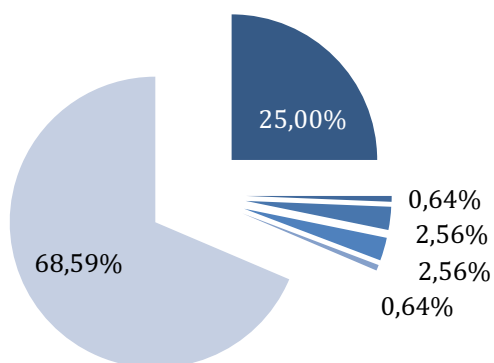
Ciudad Real



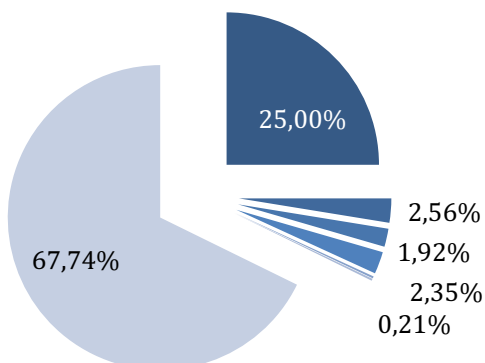
Cuenca



Guadalajara



Toledo

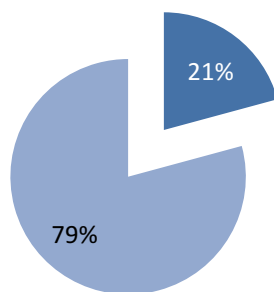


- Encuesta Efectiva
- Cuelga/ No colabora
- No quiere/ No puede contestar la encuesta
- Encuesta no finalizada
- Ilocalizable después de 3 llamadas
- Teléfono erróneo
- Cerrados por haber cubierto la cuota

5- Información general trabajo de campo

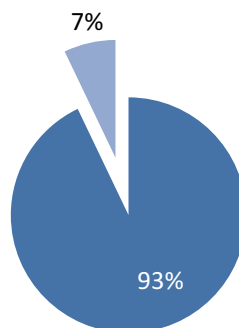
Segmentos utilizados en la interpretación de los resultados

Sexo



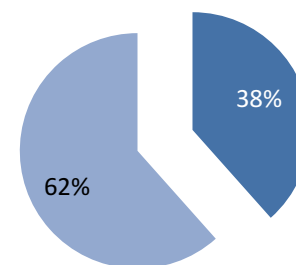
■ Hombres ■ Mujeres

Interlocutor



■ Usuario final ■ Persona cercana

Edad



■ <=80 ■ >80

5- Información general trabajo de campo

Los motivos argumentados por los usuarios para rechazar la encuesta han sido:

- No se fía.
- No quiere.
- No escucha bien.
- No puede (falta de tiempo o de cobertura).
- Está mayor y/o enfermo/a.
- No está para encuestas.
- No necesita hacer encuestas.
- No tiene permiso para hablar.
- Lo va a quitar.
- Está muy contento/a pero no quiere responder.
- Las llamadas que le hacen desde teleasistencia las pagan ellos.



6

RESUMEN DE RESULTADOS



6- Resumen de resultados

El **índice de satisfacción** medio (calculado por la media aritmética de las preguntas a las que se le aplica la escala de valoración indicada anteriormente), es de **4,651**.

Este resultado se sitúa en la zona de satisfacción **muy alta**.

Analizando por provincias, encontramos que se mantiene la satisfacción **muy alta** en todas ellas. El resultado es muy homogéneo con una diferencia entre máximo y mínimo de menos de una centésima de punto.

En el desglose por áreas, y para todo el ámbito del estudio, los resultados se sitúan en la zona de satisfacción **muy alta**. Descendiendo al nivel de provincias, todos los resultados muestran una satisfacción **alta** o **muy alta**.

6- Resumen de resultados

Resumen de resultados de cada ítem

	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
TO.01	3,987	4,000	4,000	3,927	4,000	3,990
TO.02	4,958	4,934	5,000	5,000	4,906	4,938
TO.03	4,994	4,967	5,000	5,000	5,000	5,000
TC.01	4,342	4,368	4,367	4,300	4,231	4,359
TC.03	4,976	4,974	4,949	5,000	4,949	5,000
TM.01	4,058	3,800	4,211	4,143	4,111	4,053
TM.02	4,899	4,667	5,000	5,000	4,778	5,000
TM.03	4,812	4,933	4,789	4,857	4,778	4,737
CO.01	4,153	4,026	4,219	4,212	4,167	4,120
CO.02	4,990	4,973	5,000	5,000	5,000	4,980
CO.03	4,995	4,973	5,000	5,000	5,000	5,000
Promedios	4,651	4,601	4,685	4,676	4,629	4,652

La provincia que ha obtenido un valor promedio más elevado ha sido Ciudad Real

Valores promedio de cada área

	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
(TO) TELEOPERADORES/AS	4,646	4,634	4,667	4,642	4,635	4,642
(TC) TECNOLOGÍA	4,659	4,671	4,658	4,650	4,590	4,679
(TM) INSTALACIÓN/MTTO.	4,589	4,467	4,667	4,667	4,556	4,596
(CO) COORDINACIÓN DE ZONA	4,713	4,657	4,740	4,737	4,722	4,700
(SG) SATISFACCIÓN GLOBAL	4,442	4,434	4,347	4,600	4,282	4,513

Las áreas mejor valoradas son Coordinación de Zona y Tecnología

7

RESULTADOS DE VALORACIÓN POR ÁREAS

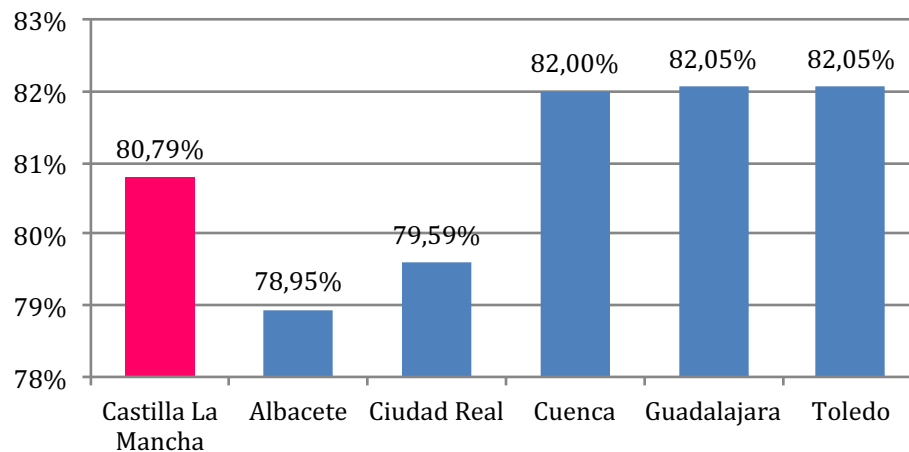


7.1- Área teleoperadoras/es

TO.01 . Desde que usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responderle, le parece....

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	307	60	78	41	32	96
No	73	16	20	9	7	21

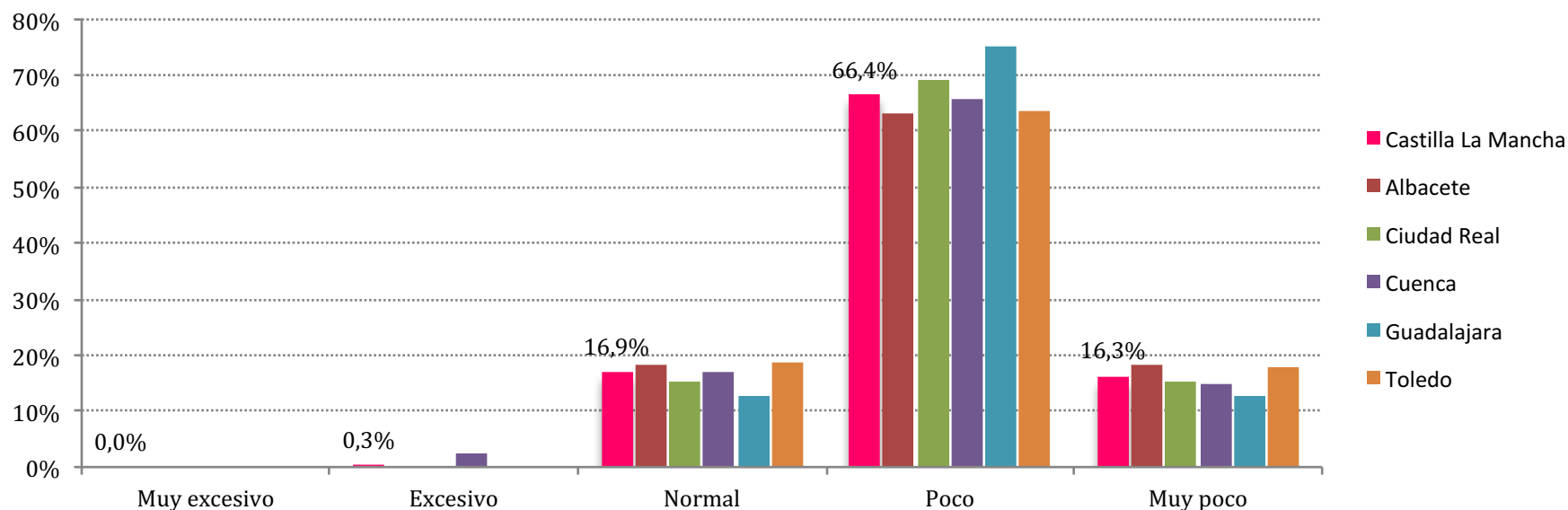
Recuerdan haberlo usado



7.1- Área teleoperadoras/es

TO.01 . Desde que usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responderle, le parece....

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Muy excesivo	0	0	0	0	0	0
Excesivo	1	0	0	1	0	0
Normal	52	11	12	7	4	18
Poco	204	38	54	27	24	61
Muy poco	50	11	12	6	4	17
Valoración TO.01	3,987	4,000	4,000	3,927	4,000	3,990

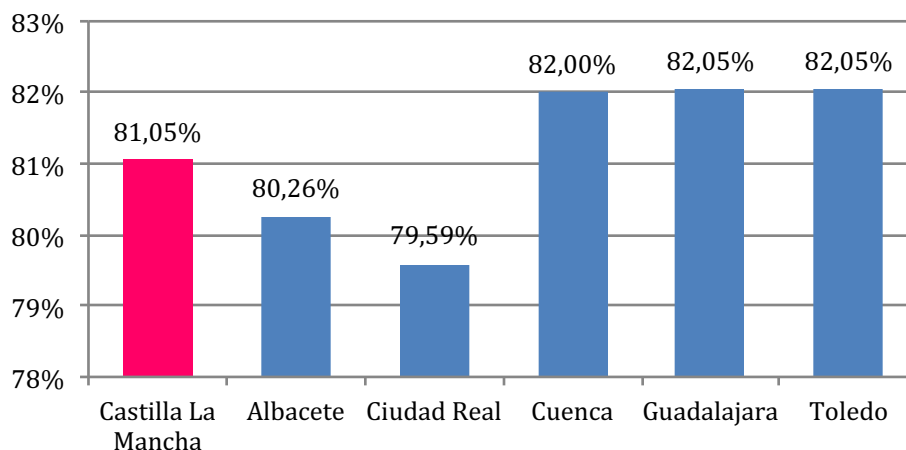


7.1- Área teleoperadoras/es

TO.02 Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	308	61	78	41	32	96
No	72	15	20	9	7	21

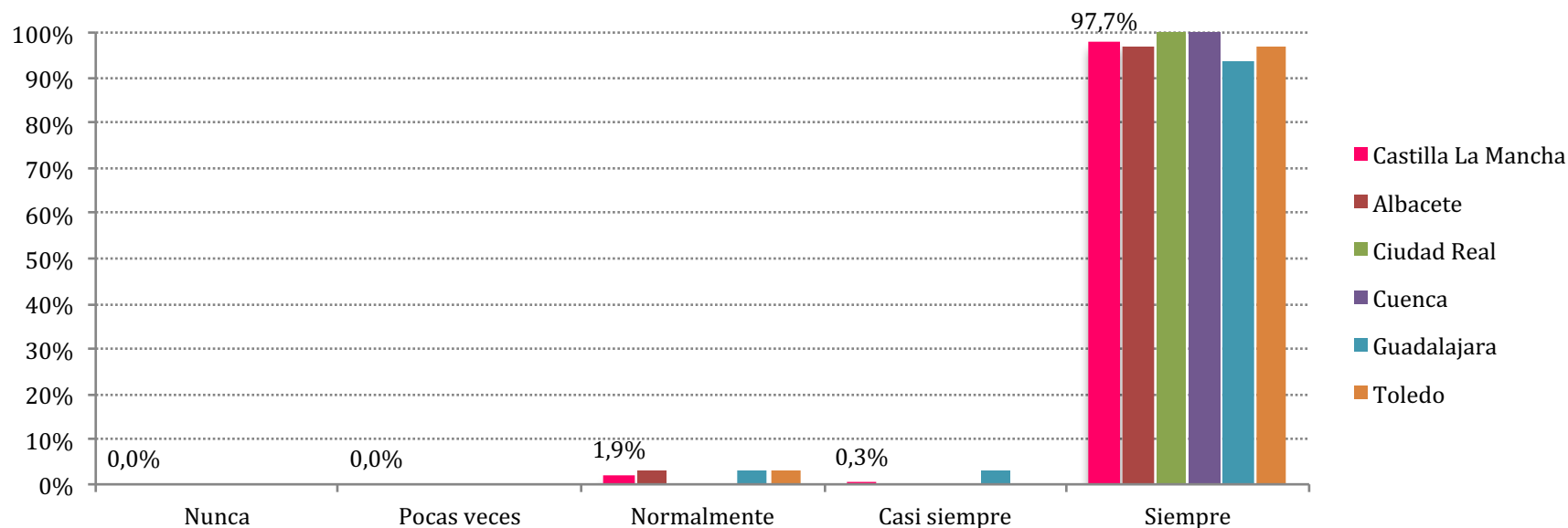
Recuerdan haberlo usado



7.1- Área teleoperadoras/es

T0.02 Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Nunca	0	0	0	0	0	0
Pocas veces	0	0	0	0	0	0
Normalmente	6	2	0	0	1	3
Casi siempre	1	0	0	0	1	0
Siempre	301	59	78	41	30	93
Valoración T0.02	4,958	4,934	5,000	5,000	4,906	4,938

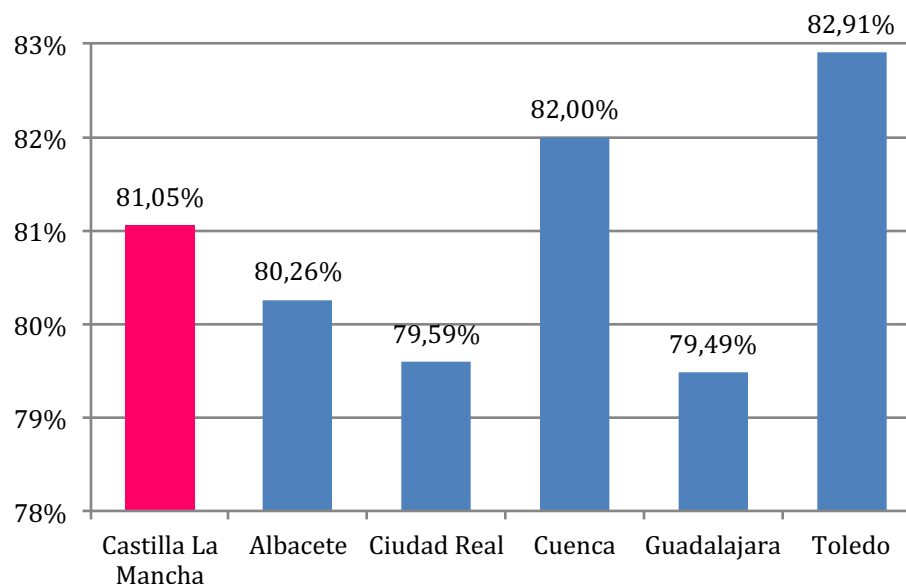


7.1- Área teleoperadoras/es

T0.03 ¿Le parece que las/os teleoperadoras/es son amables con Ud. cuando llama?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	308	61	78	41	31	97
No	72	15	20	9	8	20

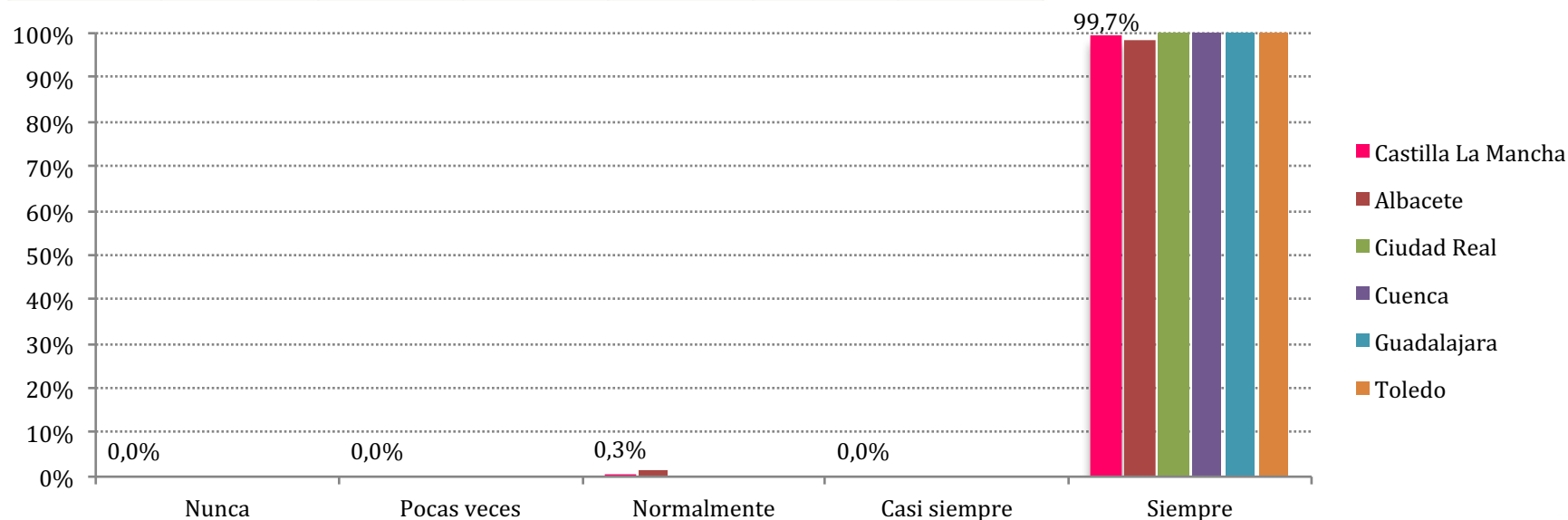
Recuerdan haberlo usado



7.1- Área teleoperadoras/es

T0.03 ¿Le parece que las/os teleoperadoras/es son amables con Ud. cuando llama?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Nunca	0	0	0	0	0	0
Pocas veces	0	0	0	0	0	0
Normalmente	1	1	0	0	0	0
Casi siempre	0	0	0	0	0	0
Siempre	307	60	78	41	31	97
Valoración T0.03	4,994	4,967	5,000	5,000	5,000	5,000



7.1- Análisis cualitativo Área teleoperadoras/es

De todas las llamadas realizadas para la valoración de esta área, solo se han tenido en cuenta aquellas en las que el usuario recuerda con claridad haber realizado llamada de pulsación al Centro de Atención.

• **Ítem rapidez de respuesta.** Se trata del aspecto con una puntuación más baja de esta área (3,987 valor promedio de Castilla-La Mancha). Hay poca variación entre provincias, pues todas se sitúan entre 3,9 y 4,0.

• **Ítem eficacia de la respuesta.** Con un 4,958 de media se trata de un aspecto muy bien valorado. El 97,73% de las personas encuestadas de Castilla-La Mancha manifiestan estar muy satisfechas con las gestiones llevadas a cabo por su central, a destacar los casos de Ciudad Real y Cuenca donde el 100% de las personas declaran estar muy satisfechas.

Se debe resaltar el valor de la puntuación en este ítem, ya que algunas de las demandas planteadas por las personas usuarias a las Centrales de Atención requieren de la implicación de terceros, por ejemplo en la gestión de emergencias, por lo tanto esto refleja el gran esfuerzo del personal teleoperador por ofrecer las soluciones necesarias

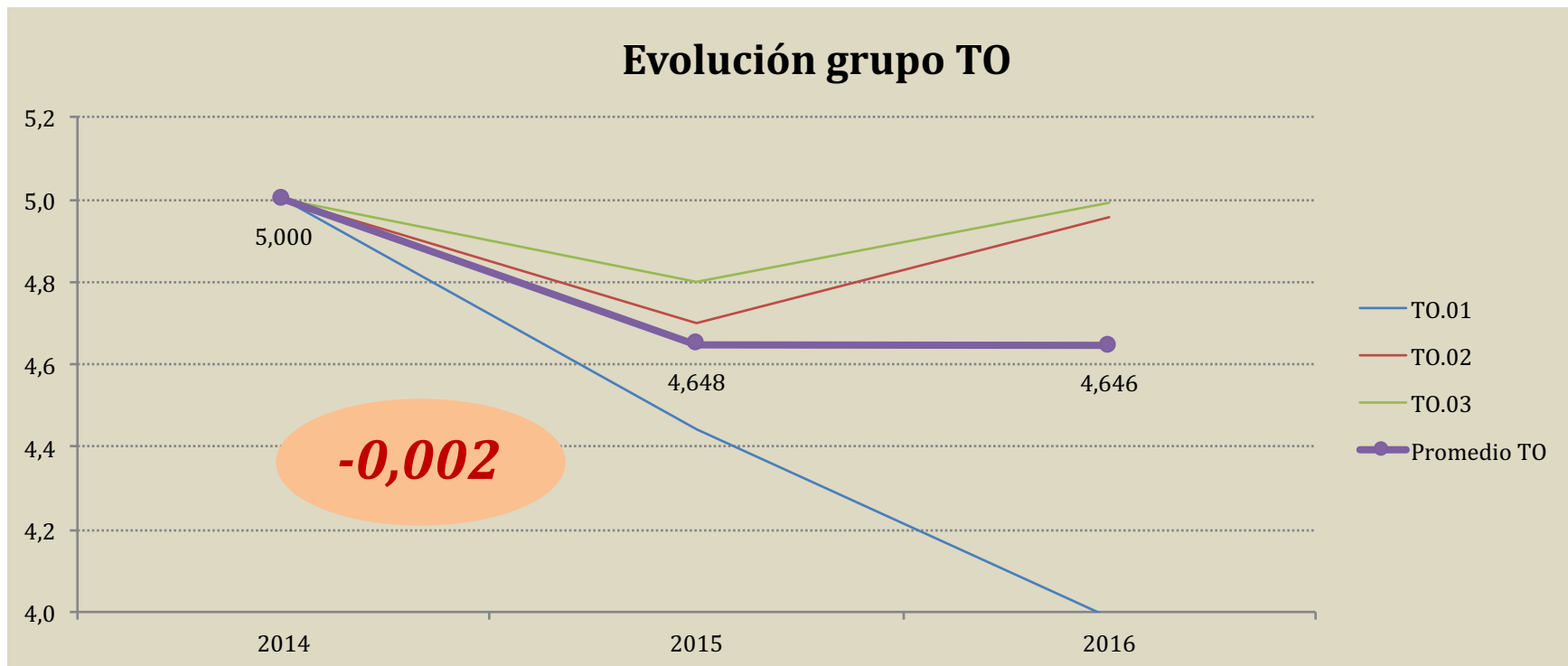
• **Ítem amabilidad del personal teleoperador.** Como suele ser habitual se trata del aspecto mejor valorado de ese bloque, con un valor promedio de 4,994. Solo en Albacete no se alcanza la puntuación de 5, lo que implica que el 99,68% de las personas encuestadas están muy satisfechas con el trato recibido.

• Otras valoraciones.

- En las 27 encuestas que han sido respondidas por **personas cercanas al usuario**, se obtiene una satisfacción media del 4,704. Estos interlocutores muestran un nivel de satisfacción superior al obtenido por los **usuarios directos** que es del 4,642
- Por tramos de edad: valoran mejor el servicio los usuarios **>80** (234 encuestas) que muestran un 4,684 de satisfacción, frente al resto de usuarios **<=80** (146 encuestas) con un 4,643.
- Las 79 encuestas completadas por **hombres** arrojan una satisfacción media del 4,662 un poco superior al resultado obtenido por las 301 encuestas respondidas por **mujeres**, con un 4,642.

7.1- Área teleoperadoras/es

Evolución histórica del Área Teleoperadoras/es



A la vista de los resultados podemos concluir que la atención del grupo de teleoperadores/as está **muy bien valorada, con una puntuación media de 4,646**. Se estabiliza el resultado corrigiendo la **tendencia descendente** que mostraba la evolución de años anteriores.

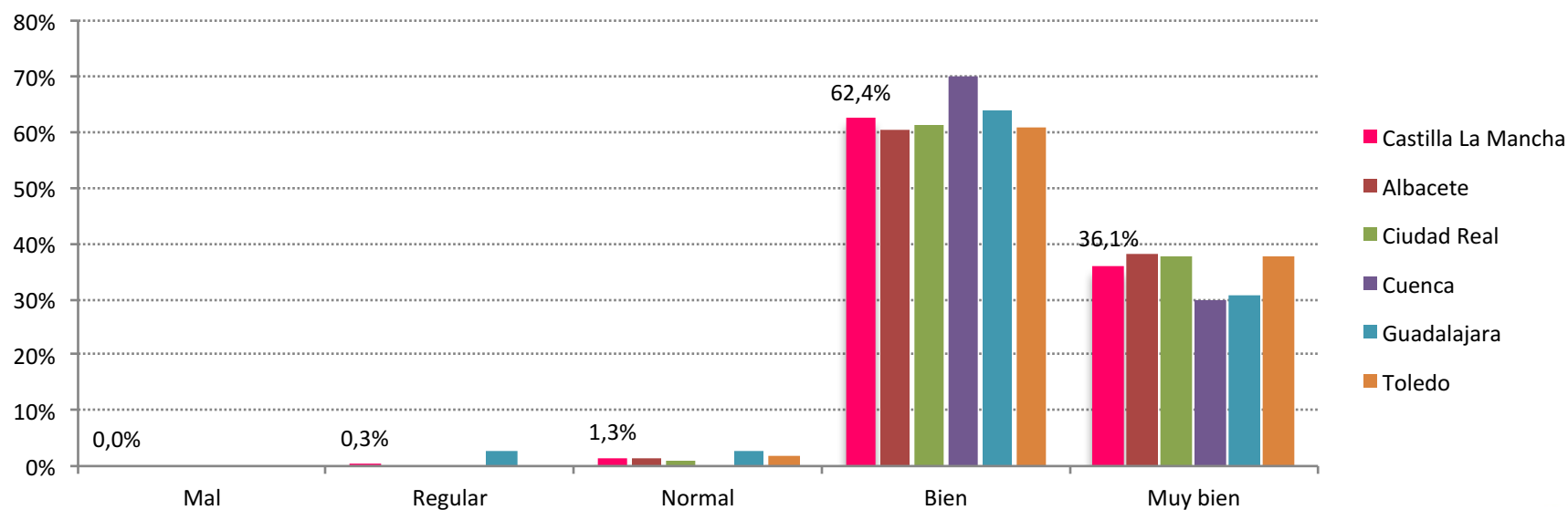
Hay que trabajar en el tiempo de espera a ser atendido, que es el ítem valorado con una puntuación más baja en las tres provincias.

Por el contrario, se observa un ascenso en la resolución de las consultas y en la amabilidad de los teleoperadores.

7.2- Área tecnología

TC.01 ¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia que tiene en su domicilio?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Mal	0	0	0	0	0	0
Regular	1	0	0	0	1	0
Normal	5	1	1	0	1	2
Bien	237	46	60	35	25	71
Muy bien	137	29	37	15	12	44
Valoración TC.01	4,342	4,368	4,367	4,300	4,231	4,359

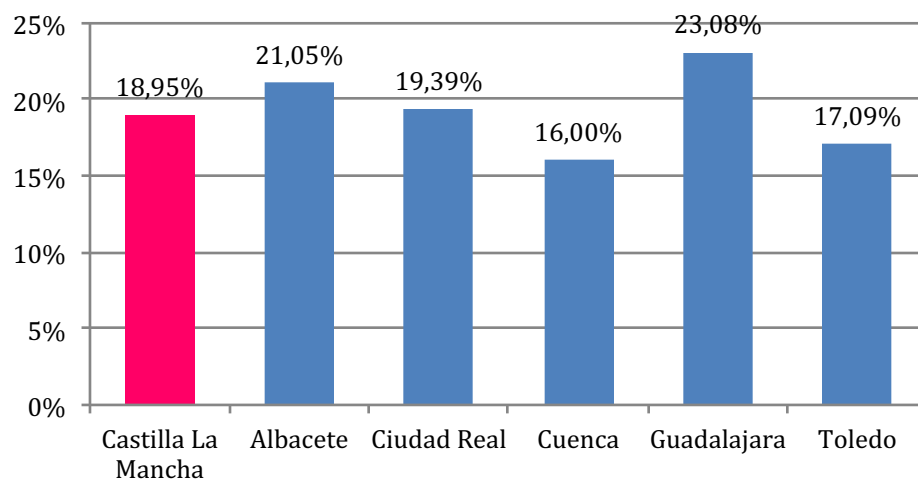


7.2- Área tecnología

TC.02 ¿Ha tenido alguna vez avería en los equipos/dispositivos de Teleasistencia?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	72	16	19	8	9	20
No	308	60	79	42	30	97

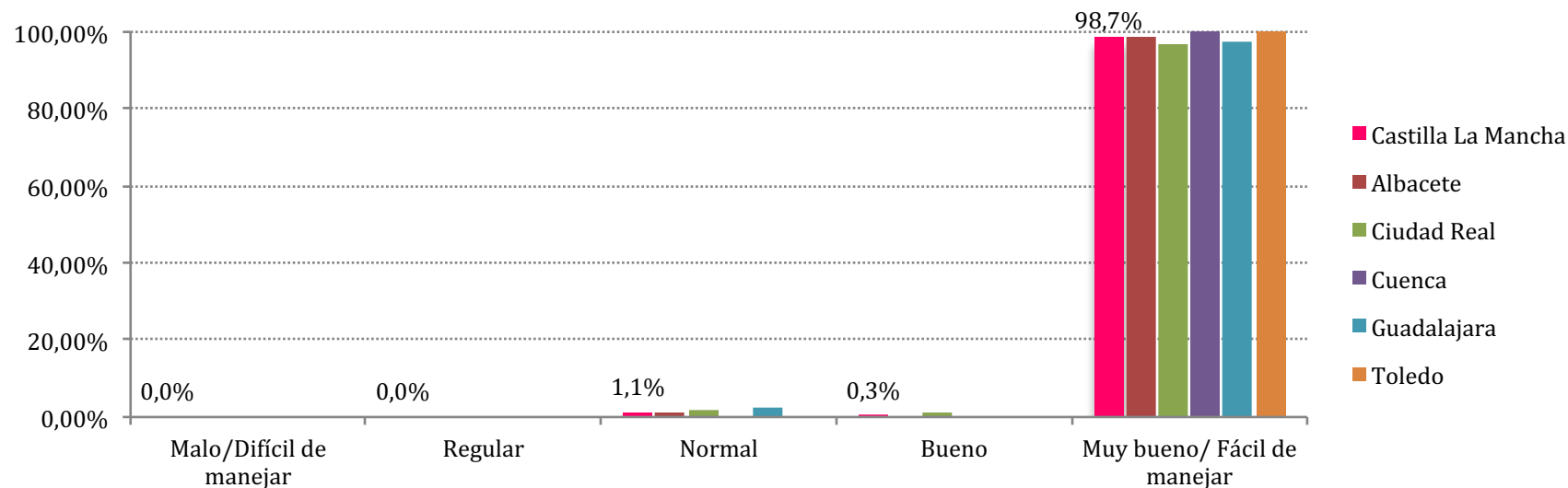
Recuerdan haber tenido avería



7.2- Área tecnología

TC.03 ¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Malo/Difícil de manejar	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0
Normal	4	1	2	0	1	0
Bueno	1	0	1	0	0	0
Muy bueno/ Fácil de manejar	375	75	95	50	38	117
Valoración TC.03	4,976	4,974	4,949	5,000	4,949	5,000



7.2- Análisis cualitativo Área tecnología

Las **conclusiones** más destacadas del **área de tecnología** son:

- **Ítem información recibida sobre funcionamiento y manejo de la tecnología:** Más de la mitad de los usuarios consideran que la información recibida es 'buena', y más de un tercio llegan a valorarla de 'muy buena'. Solo un 1,58% la considera entre 'normal' y 'regular'. Apenas hay diferencias entre las provincias, la diferencia entre las valoraciones mínima y máxima, no llega a dos décimas.

- **Ítem fiabilidad de la tecnología.** Se pregunta a la población usuaria sobre la incidencia de averías. El 18,95% de los usuarios reconocen haber sufrido alguna avería en sus dispositivos. Este porcentaje se eleva hasta el 23,08% en la provincia de Guadalajara, y tiene un mínimo en Cuenca con el 16,00%.

En este aspecto hay que tener en cuenta que la persona puede catalogar como “avería” las intervenciones de mantenimiento preventivo que realiza el personal de los Servicios de Intervención Domiciliaria (SID) y que no implica un mal funcionamiento aunque si la presencia de personal técnico.

- **Ítem funcionamiento de la tecnología.** Los usuarios se muestran muy satisfechos con el funcionamiento de sus dispositivos, en especial en Cuenca y Toledo donde todos los encuestados han valorado que son 'fáciles de manejar', a pesar de no ser los que mejor valoran la información recibida.

Solo 4 de los encuestados han indicado que el funcionamiento es 'normal', 1 lo valora como 'bueno' y el resto 'muy bueno'

- **Otras Valoraciones.**

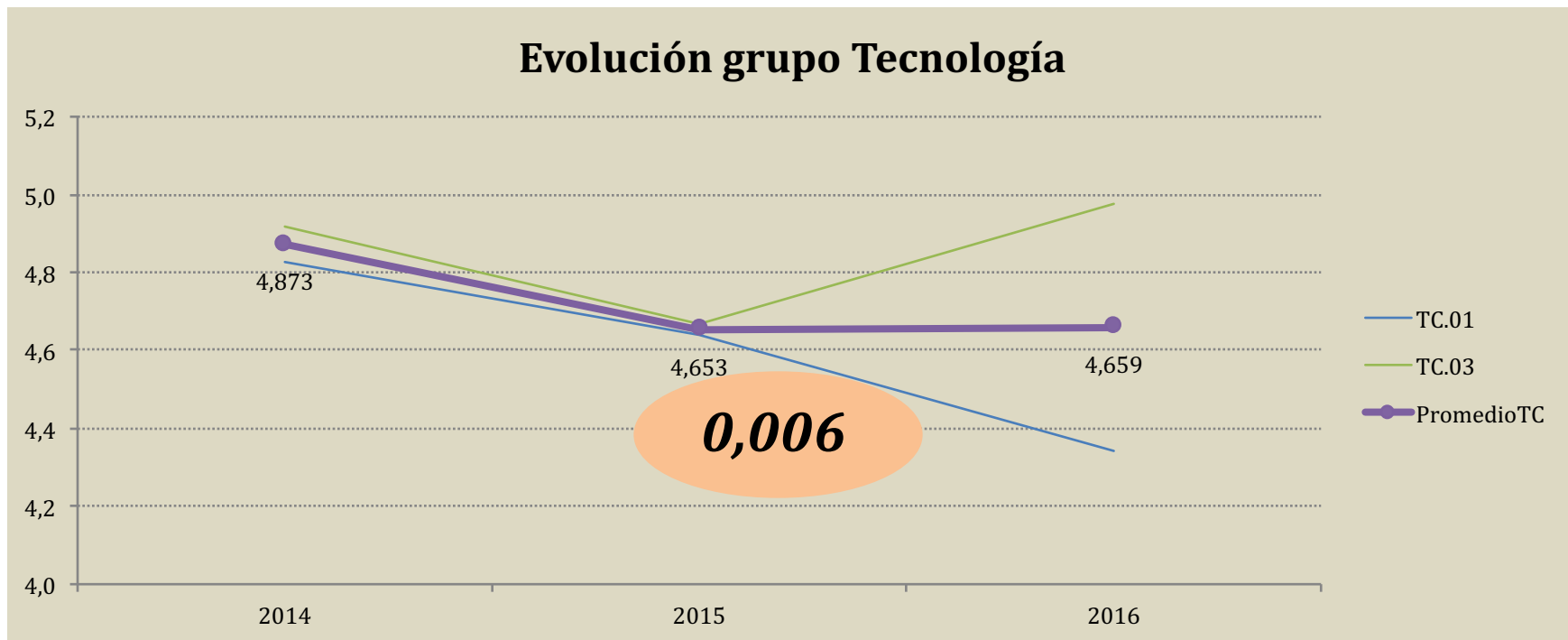
- En las 27 encuestas que han sido respondidas por **personas cercanas al usuario**, se obtiene una satisfacción media del 4,741. Estos interlocutores muestran un nivel de satisfacción superior al obtenido por los **usuarios directos** que es del 4,653.

- Por tramos de edad: valoran mejor el servicio los usuarios >80 (234 encuestas) que muestran un 4,667 de satisfacción que el grupo de <=80 (146 encuestas) que alcanzan un 4,647.

- Las 79 encuestas completadas por **hombres** arrojan una satisfacción media del 4,633, resultado inferior que el obtenido en las 353 encuestas respondidas por **mujeres** que alcanza un 4,653.

7.2- Área tecnología

Evolución histórica del Área Tecnología



A la vista de los resultados podemos concluir que la valoración que dan los usuarios en las preguntas del grupo de tecnología, aún siendo alta, ha experimentando un **ligero ascenso, dentro del área de muy alta satisfacción**.

Se debe trabajar en lo concerniente a la información recibida, que es el ítem con una puntuación más baja en las tres provincias.

Visitas domiciliarias

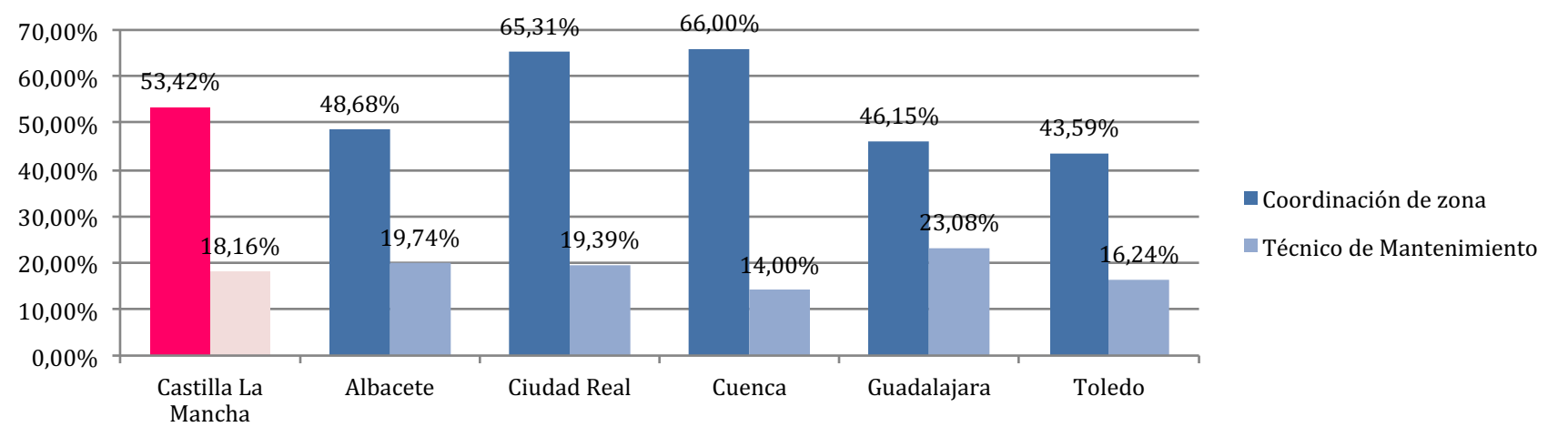
Para evaluar la **satisfacción con los servicios de intervención domiciliaria**, previamente se plantea una **pregunta filtro** para que la persona encuestada verbalice qué visitas recuerda haber recibido, de qué profesionales del servicio.

La pregunta es **¿En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio?** Las respuestas se resumen a continuación

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Coordinación de zona	203	37	64	33	18	51
Técnico de Mantenimiento	69	15	19	7	9	19

En Ciudad Real y Guadalajara, coinciden las respuestas de esta pregunta con la TC.02. En Albacete, Cuenca y Toledo recuerdan 1 avería más que visitas del Técnico de Mantenimiento.

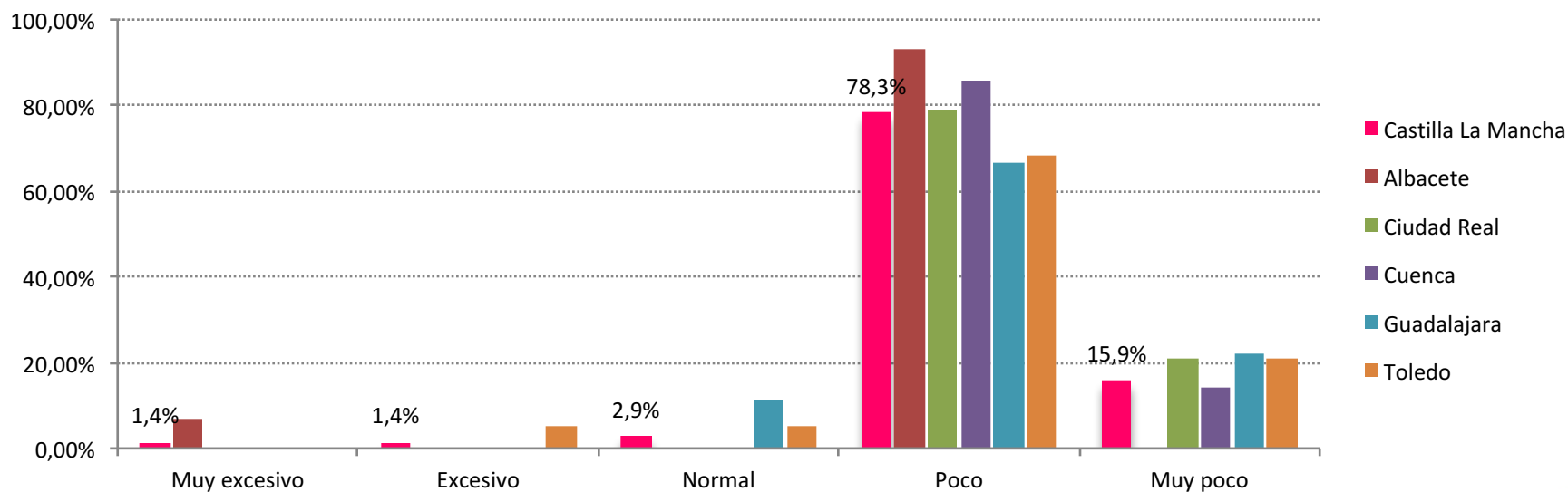
Visitas



7.3- Área Instalación/Mantenimiento

TM.01. En caso de haber tenido alguna avería ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?

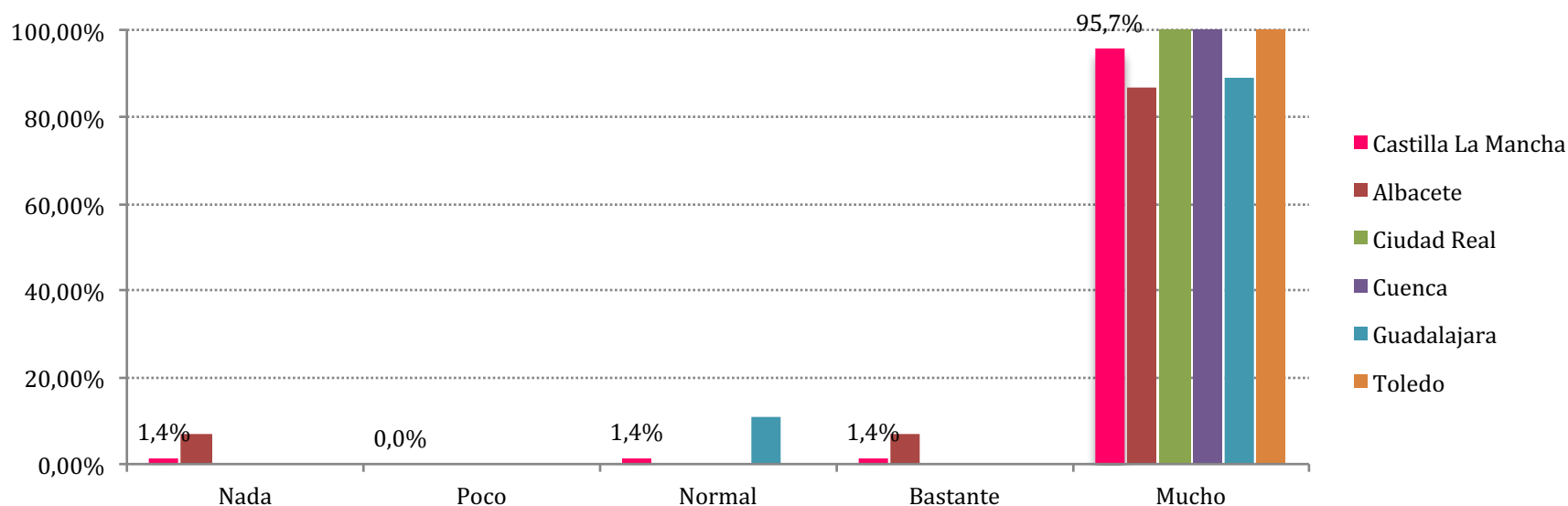
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Muy excesivo	1	1	0	0	0	0
Excesivo	1	0	0	0	0	1
Normal	2	0	0	0	1	1
Poco	54	14	15	6	6	13
Muy poco	11	0	4	1	2	4
Valoración TM.01	4,058	3,800	4,211	4,143	4,111	4,053



7.3- Área Instalación/Mantenimiento

TM.02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?

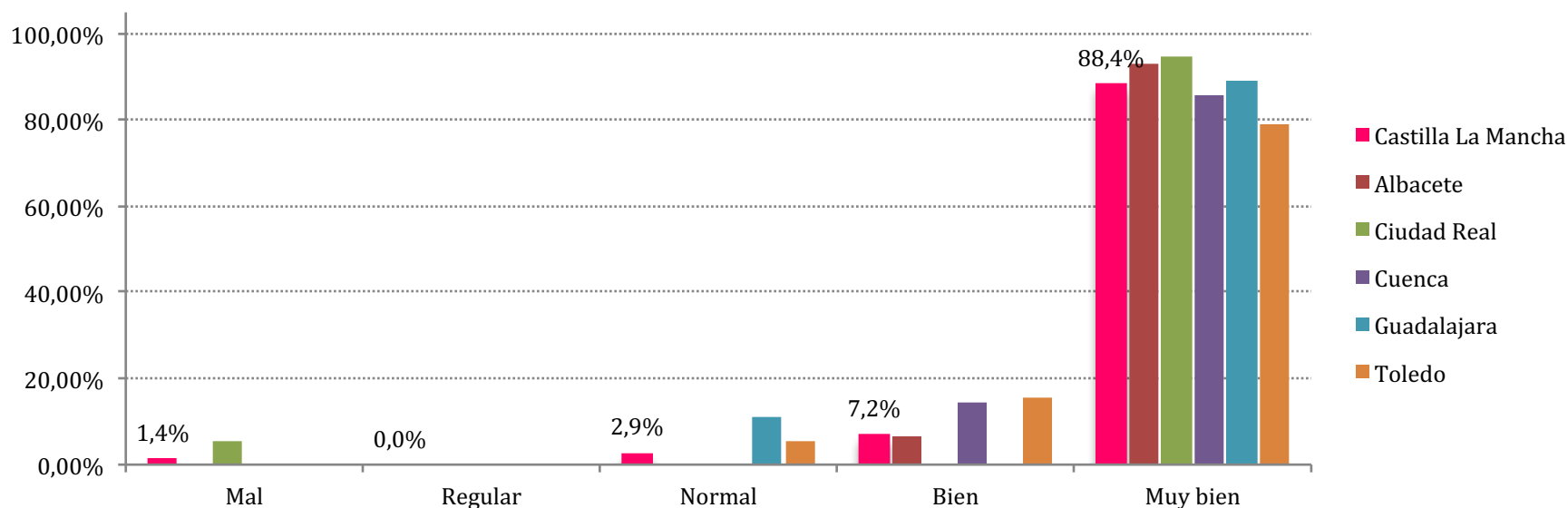
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Nada	1	1	0	0	0	0
Poco	0	0	0	0	0	0
Normal	1	0	0	0	1	0
Bastante	1	1	0	0	0	0
Mucho	66	13	19	7	8	19
Valoración TM.02	4,899	4,667	5,000	5,000	4,778	5,000



7.3- Área Instalación/Mantenimiento

TM.03 ¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad/cortesía) de los técnicos que le ha atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Mal	1	0	1	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0
Normal	2	0	0	0	1	1
Bien	5	1	0	1	0	3
Muy bien	61	14	18	6	8	15
Valoración TM.03	4,812	4,933	4,789	4,857	4,778	4,737



7.3- Análisis cualitativo Área Instalación/Mantenimiento

El **18,16% de las personas encuestadas** (69 encuestas), declaran que recuerdan haber recibido la visita de personal de TUNSTALL TELEVIDA para realizar labores de instalación/mantenimiento de la tecnología.

- **Ítem tiempo de resolución de las averías.** 65 de 69 encuestados han considerado que el tiempo de resolución ha sido 'poco' o 'muy poco' Pese a ello, la valoración de este tiempo ha descendido casi un punto respecto a la anterior medición.

- **Ítem satisfacción con la intervención técnica** (reparación / mantenimiento / instalación): Aquí son 67 quienes se declaran 'bastante' o 'muy satisfechos' con la intervención. Todas las provincias muestran un nivel de satisfacción **muy alta**.

- **Ítem amabilidad del personal:** Esta pregunta alcanza la zona de satisfacción **muy alta** en todas la provincias. 66 usuarios lo han calificado como 'bien' o 'muy bien'.

- **Otras valoraciones:**

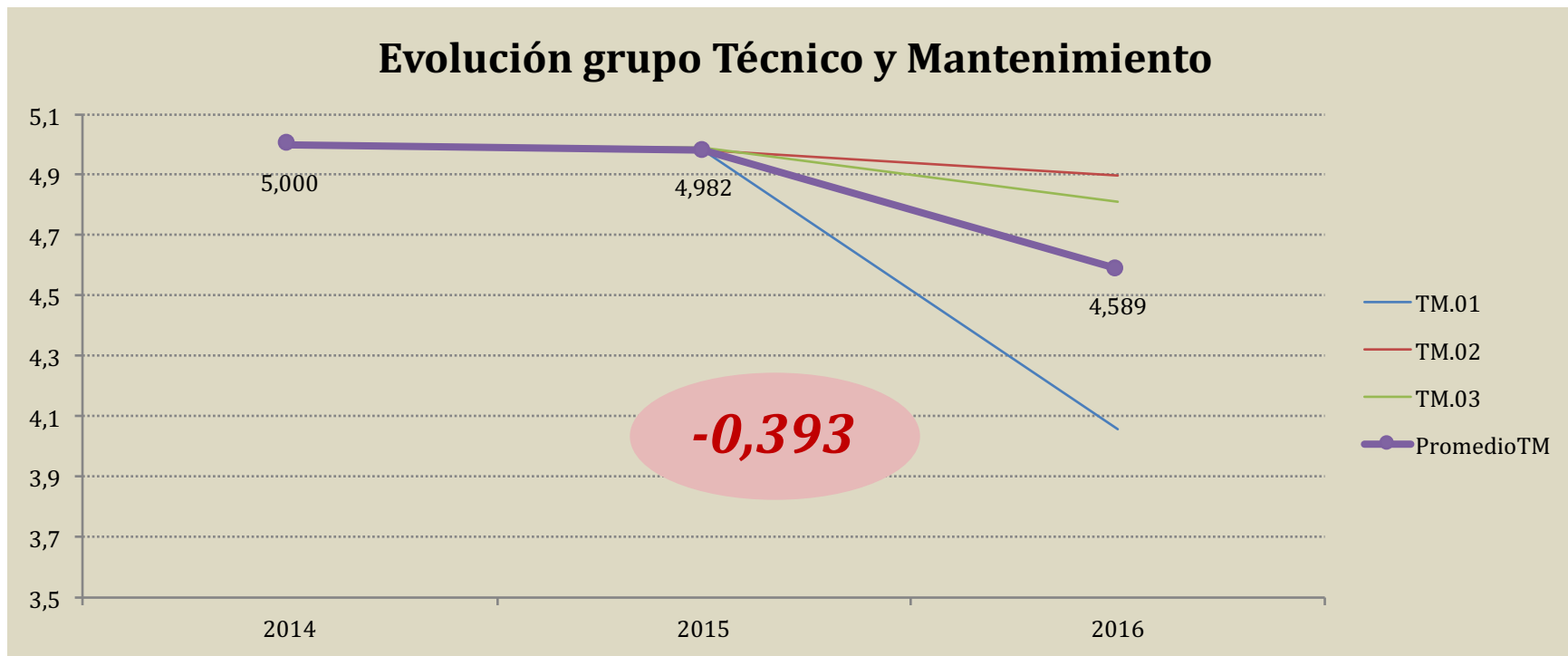
- De las preguntas de este bloque, 8 han sido respondidas por **personas cercanas al usuario**. Este grupo muestra una satisfacción media del 4,667, un poco por encima del obtenido por los **usuarios directos** que es del 4,579

- Por tramos de edad: valoran mejor el servicio los usuarios **<=80** (28 encuestas) que muestran un 4,595 de satisfacción que los **>80** (41 encuestas) que obtienen un 4,585.

- Las 12 encuestas completadas por **hombres** arrojan una satisfacción media del 4,694, valor por encima del resultado obtenido por las 57 encuestas respondidas por **mujeres** que es de 4,567.

7.3- Área Instalación/Mantenimiento

Evolución histórica del Área Instalación / Mantenimiento

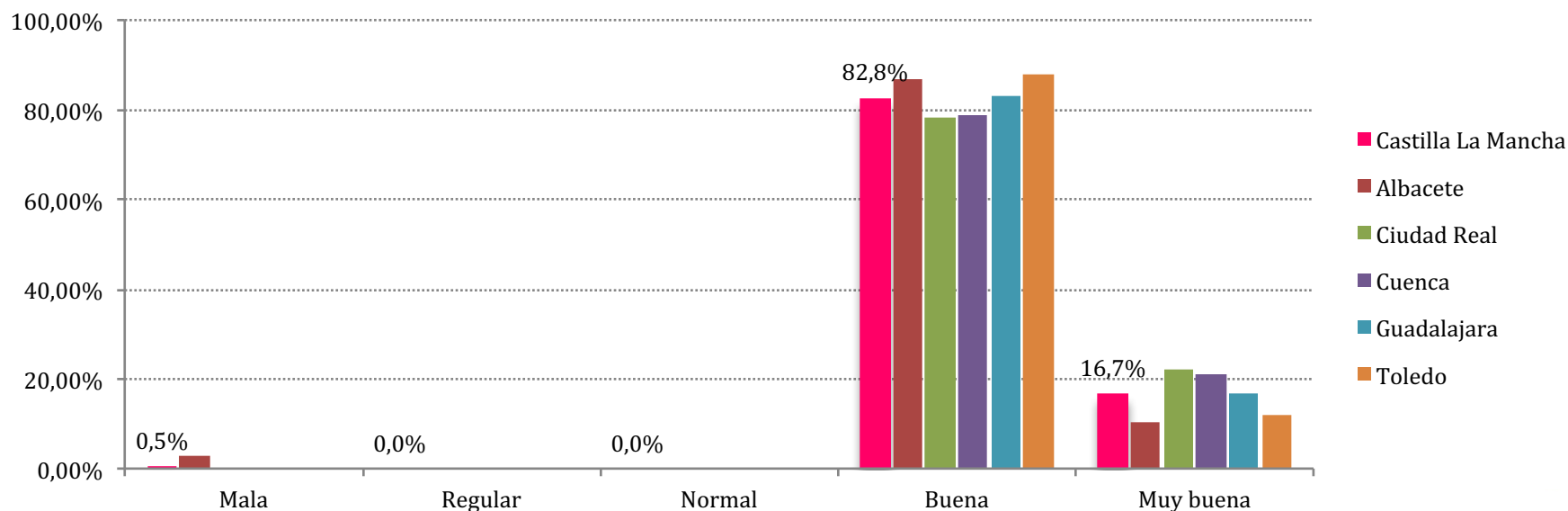


A la vista de los resultados podemos concluir que la valoración del servicio técnico y de mantenimiento, aún siendo muy bien valorado por las personas usuarias, marca una tendencia descendente, en especial en el tiempo de resolución de averías, que es el ítem que más decrece respecto a la anterior valoración.

7.4- Área Coordinación

CO.01 ¿En general, cree usted que tiene una información clara y completa del Servicio de Teleasistencia?

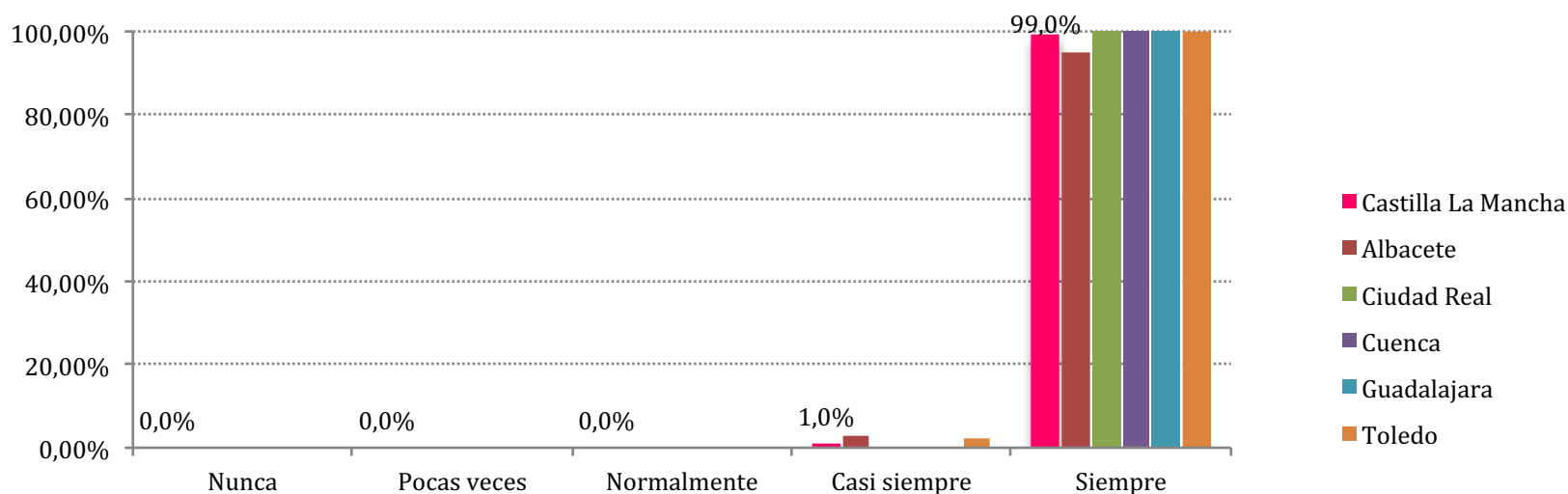
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Mala	1	1	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0
Normal	0	0	0	0	0	0
Buena	168	33	50	26	15	44
Muy buena	34	4	14	7	3	6
Valoración CO.01	4,153	4,026	4,219	4,212	4,167	4,120



7.4- Área Coordinación

CO.02 ¿Cuándo le han visitado los/as Coordinadores/as, le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que usted le ha planteado?

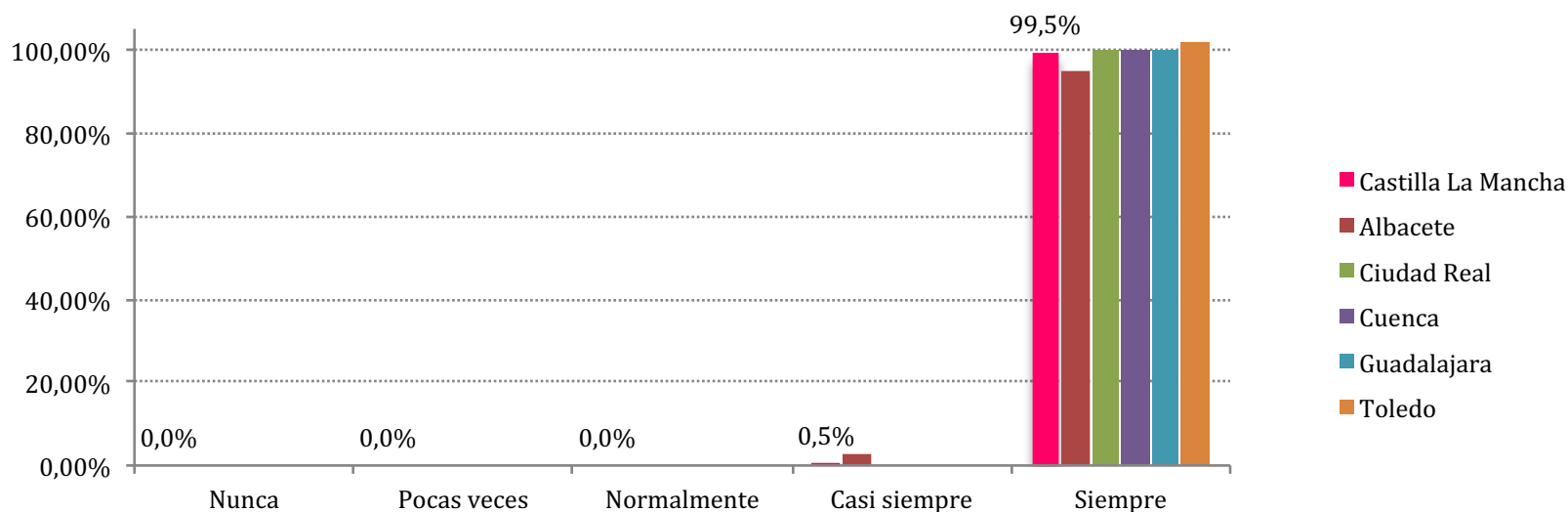
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Nunca	0	0	0	0	0	0
Pocas veces	0	0	0	0	0	0
Normalmente	0	0	0	0	0	0
Casi siempre	2	1	0	0	0	1
Siempre	201	36	64	33	18	50
Valoración CO.02	4,990	4,973	5,000	5,000	5,000	4,980



7.4- Área Coordinación

CO.03 ¿Le parece que los/las coordinadores/as de zona son amables con usted cuando le visitan?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Nunca	0	0	0	0	0	0
Pocas veces	0	0	0	0	0	0
Normalmente	0	0	0	0	0	0
Casi siempre	1	1	0	0	0	0
Siempre	202	36	64	33	18	51
Valoración CO.03	4,995	4,973	5,000	5,000	5,000	5,000



7.4- Análisis cualitativo Área Coordinación

El **53,42%** de las personas encuestadas (**203 entrevistas**), recuerdan haber recibido la visita del personal de Coordinación de Zona, lo que supone el porcentaje más alto de recuerdo de visita.

- **Ítem calidad de la información recibida sobre el servicio (cantidad/claridad).** Sólo un usuario ha valorado este aspecto como 'mala'. El resto lo valora como 'buena' o 'muy buena' situándose la valoración en la zona de **muy alta** satisfacción.

- **Ítem eficacia en la resolución de consultas.** Todas las provincias y el global de Castilla-La Mancha se sitúan en la zona de muy alta satisfacción, el 99,01% de las personas encuestadas de Castilla-La Mancha, declaran que siempre han sido resueltas convenientemente sus consultas o demandas.

- **Ítem amabilidad del personal de Coordinación.** Esta pregunta alcanza la mejor valoración en todas la provincias. El **99,51%** de las personas encuestadas han considerado que '**siempre**' son amables con ellas.

- **Otras valoraciones.** De las 203 encuestas sobre esta área:

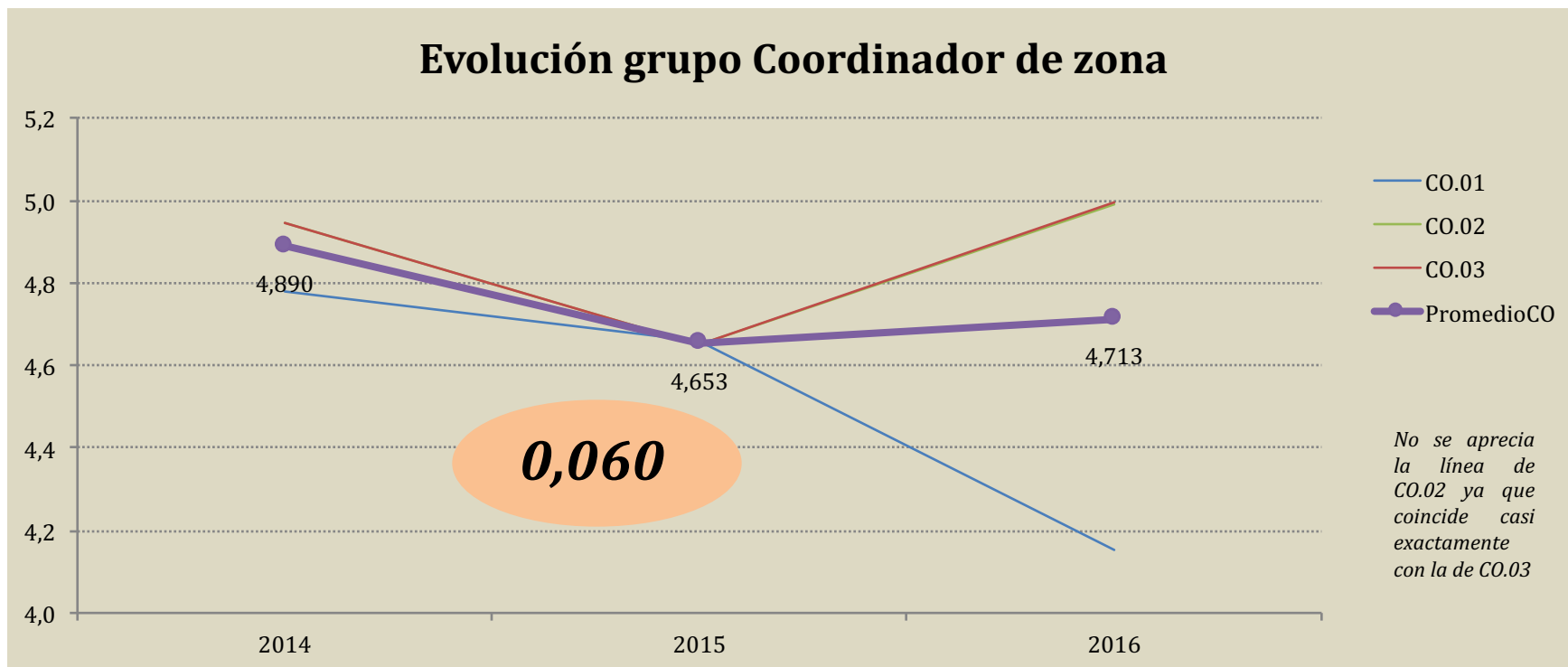
- 16 han sido respondidas por **personas cercanas al usuario**. Este grupo muestra una satisfacción media del 4,771, un poco por encima del obtenido por los **usuarios directos** que es del 4,708.

- Por tramos de edad: valoran mejor el servicio las personas usuarias **<=80** (86 encuestas) que muestran un 4,717 de satisfacción que los **>80** (117 encuestas), que obtienen un 4,709.

- Las 38 encuestas completadas por **hombres** arrojan una satisfacción media del 4,728, resultado mejor que el obtenido por las 49 encuestas respondidas por **mujeres** con un 4,709.

7.4- Área Coordinación

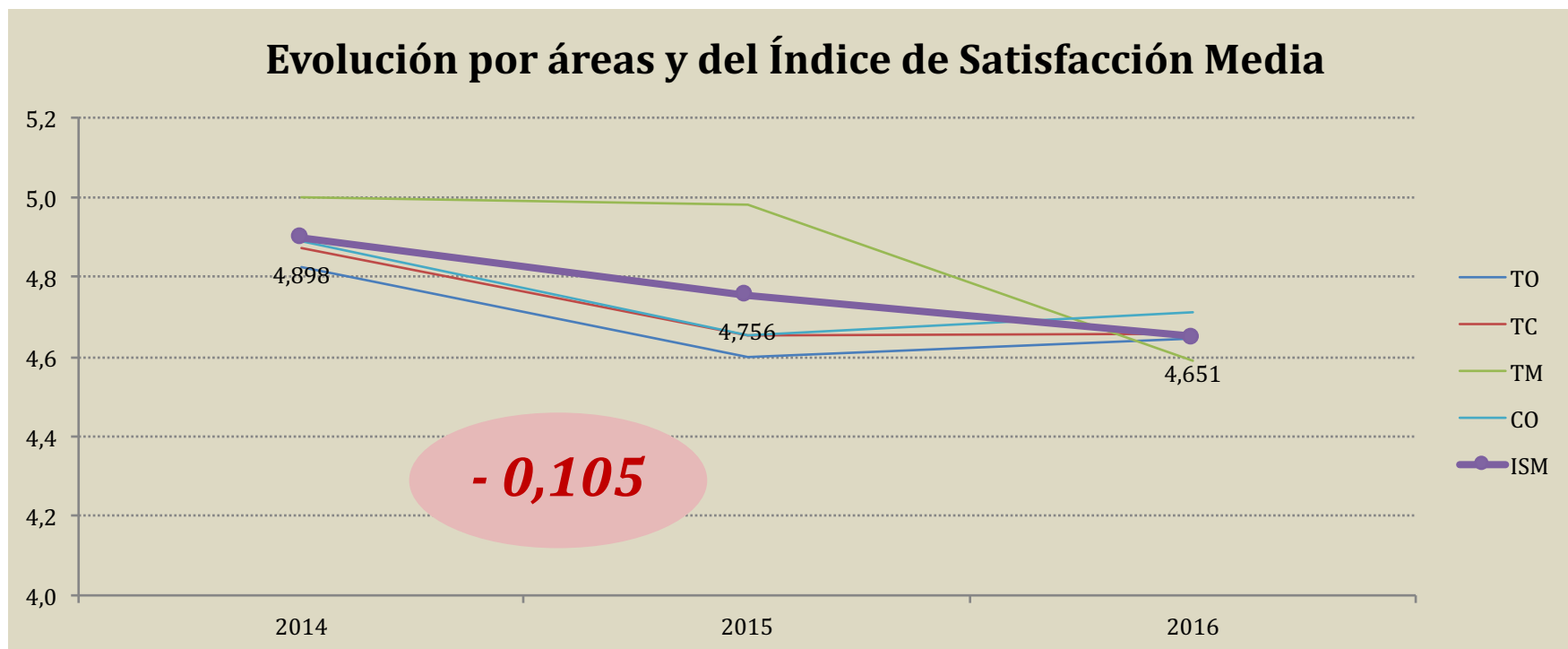
Evolución histórica del Área Coordinación de Zona



A la vista de los resultados podemos concluir que la valoración del personal de Coordinación sigue alcanzando valores muy altos, se observa un ascenso muy leve dentro de la **zona de alta satisfacción**.

Conviene incidir en la calidad de la información recibida y mantener los aspectos relacionados con la amabilidad y cortesía del personal.

7.5- Índice de satisfacción media



Tanto el índice de satisfacción media como el promedio de las diferentes áreas, se mantienen dentro de la zona de satisfacción MUY ALTA.

El área que muestra un mejor comportamiento, es la del servicio de Coordinación de Zona que pasa del tercer puesto a tener la mejor valoración por parte de las personas usuarias.

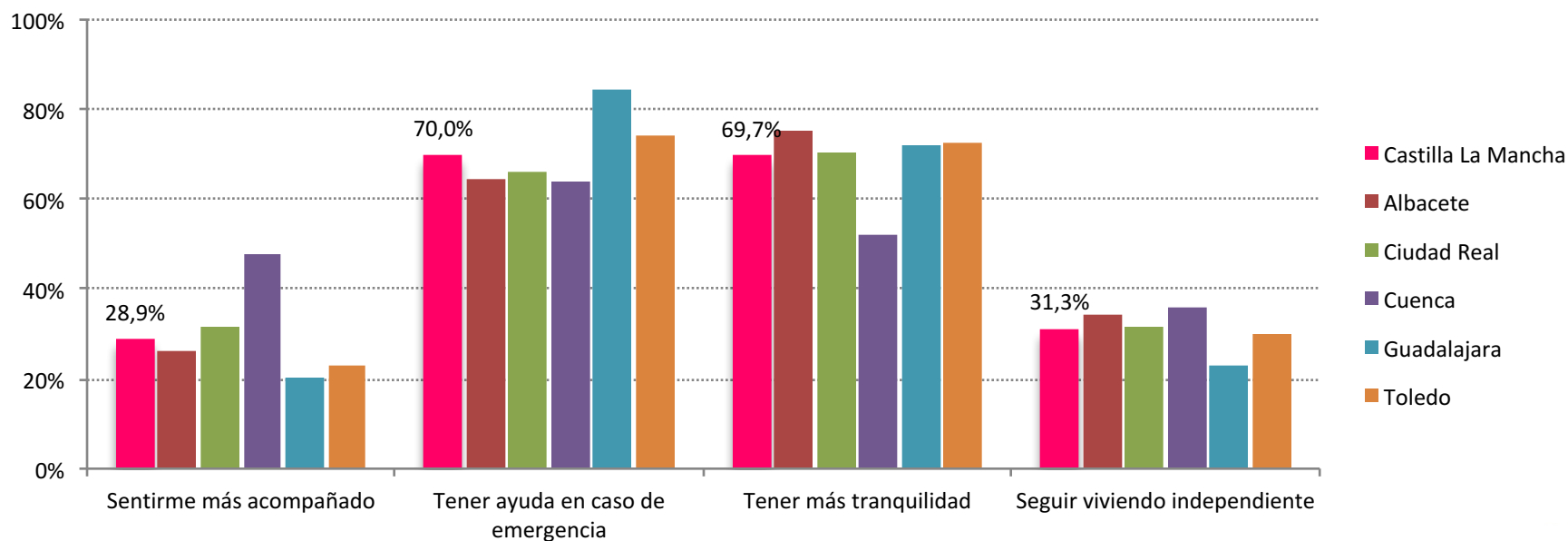
8 SATISFACCIÓN GLOBAL Y OTROS ASPECTOS VALORADOS



8.- Satisfacción Global

SG.01 Por favor, indíqueme los DOS aspectos que Ud. más valora del Servicio de Teleasistencia:

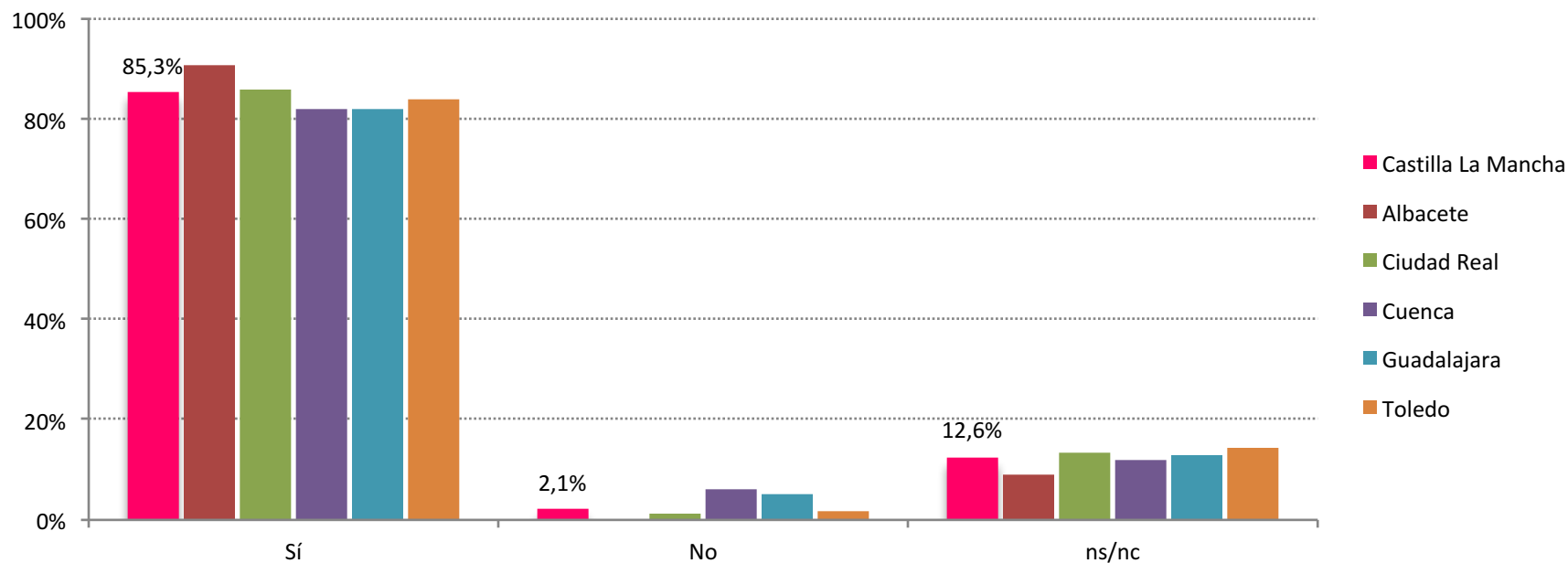
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sentirme más acompañado	110	20	31	24	8	27
Tener ayuda en caso de emergencia	266	49	65	32	33	87
Tener más tranquilidad	265	57	69	26	28	85
Seguir viviendo independiente	119	26	31	18	9	35



8.- Satisfacción Global

SG.02 ¿Cree usted que el Servicio de Teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

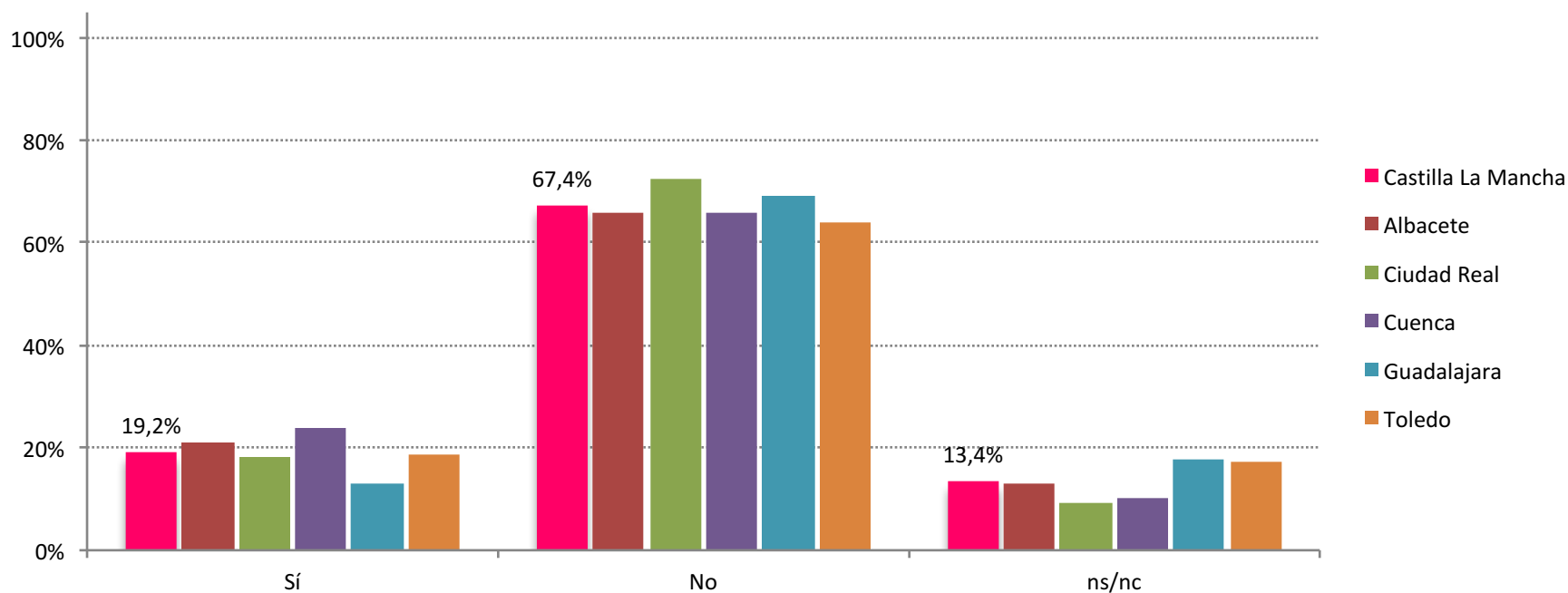
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	324	69	84	41	32	98
No	8	0	1	3	2	2
ns/nc	48	7	13	6	5	17



8.- Satisfacción Global

SG.03 En su caso ¿Si no tuviera el Servicio de Teleasistencia, habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones

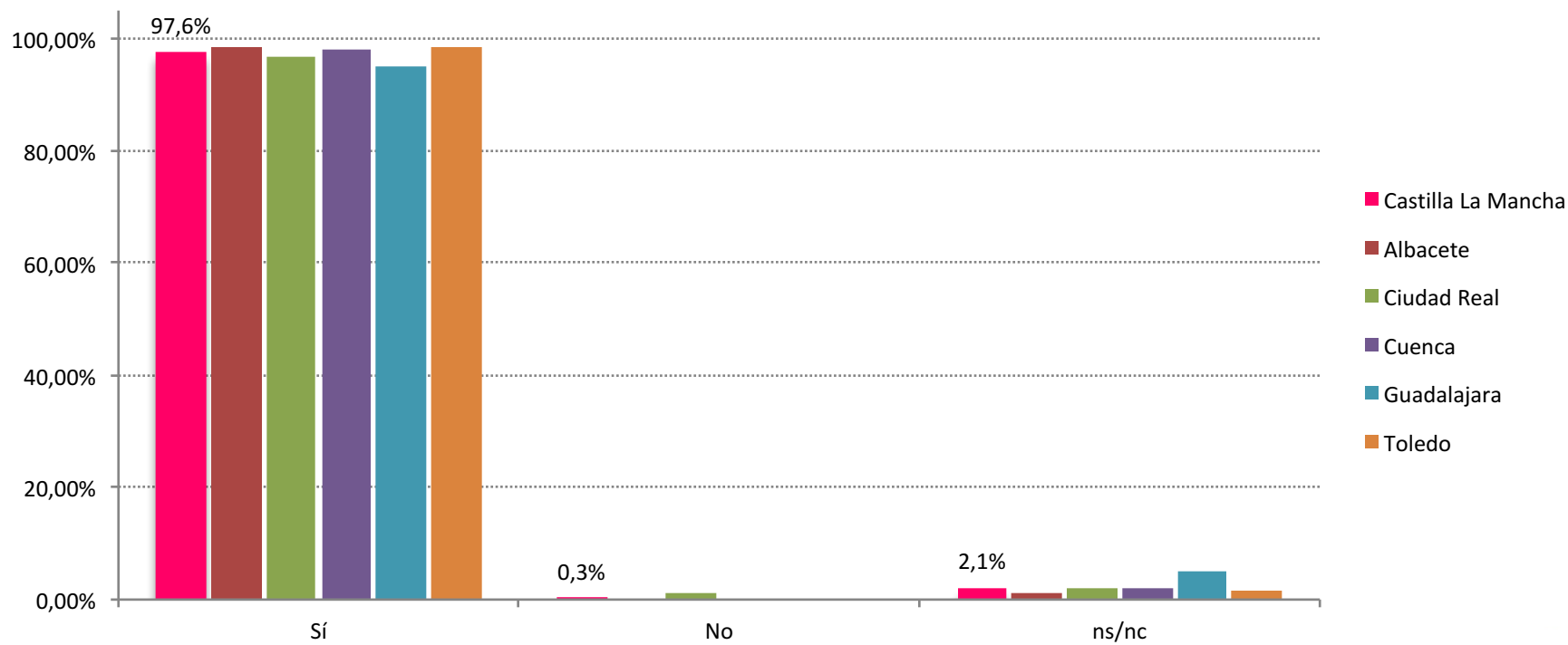
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	73	16	18	12	5	22
No	256	50	71	33	27	75
ns/nc	51	10	9	5	7	20



8.- Satisfacción Global

SG.05 ¿Recomendaría este servicio a sus familiares y amigos?

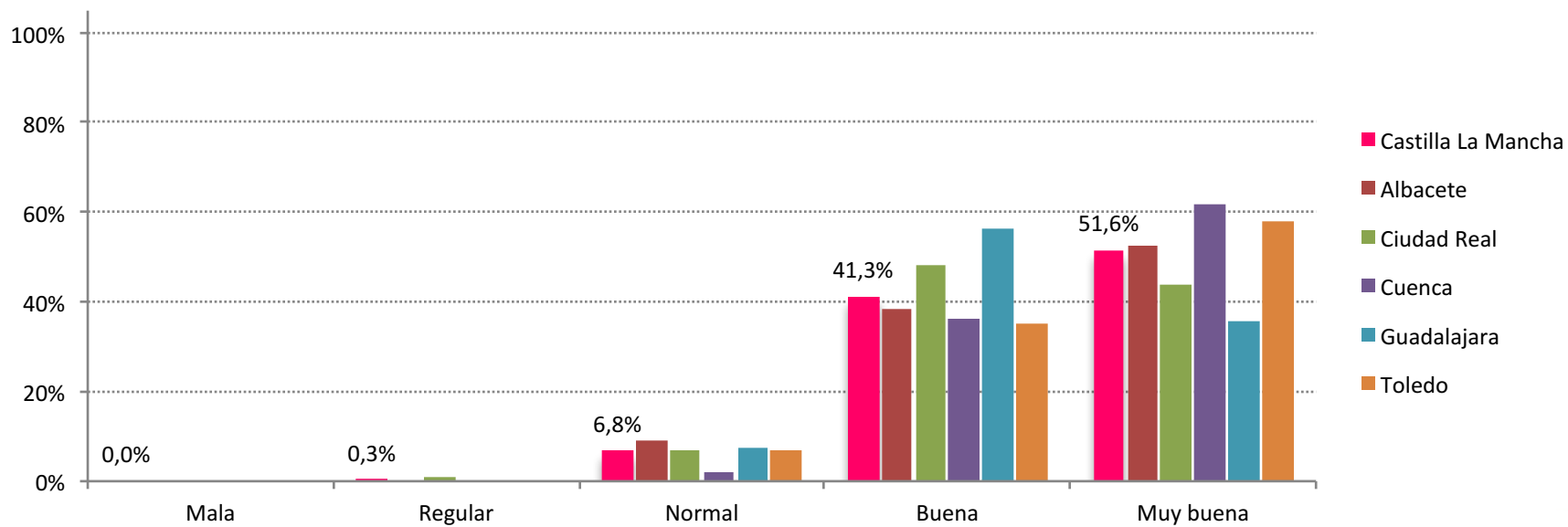
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	371	75	95	49	37	115
No	1	0	1	0	0	0
ns/nc	8	1	2	1	2	2



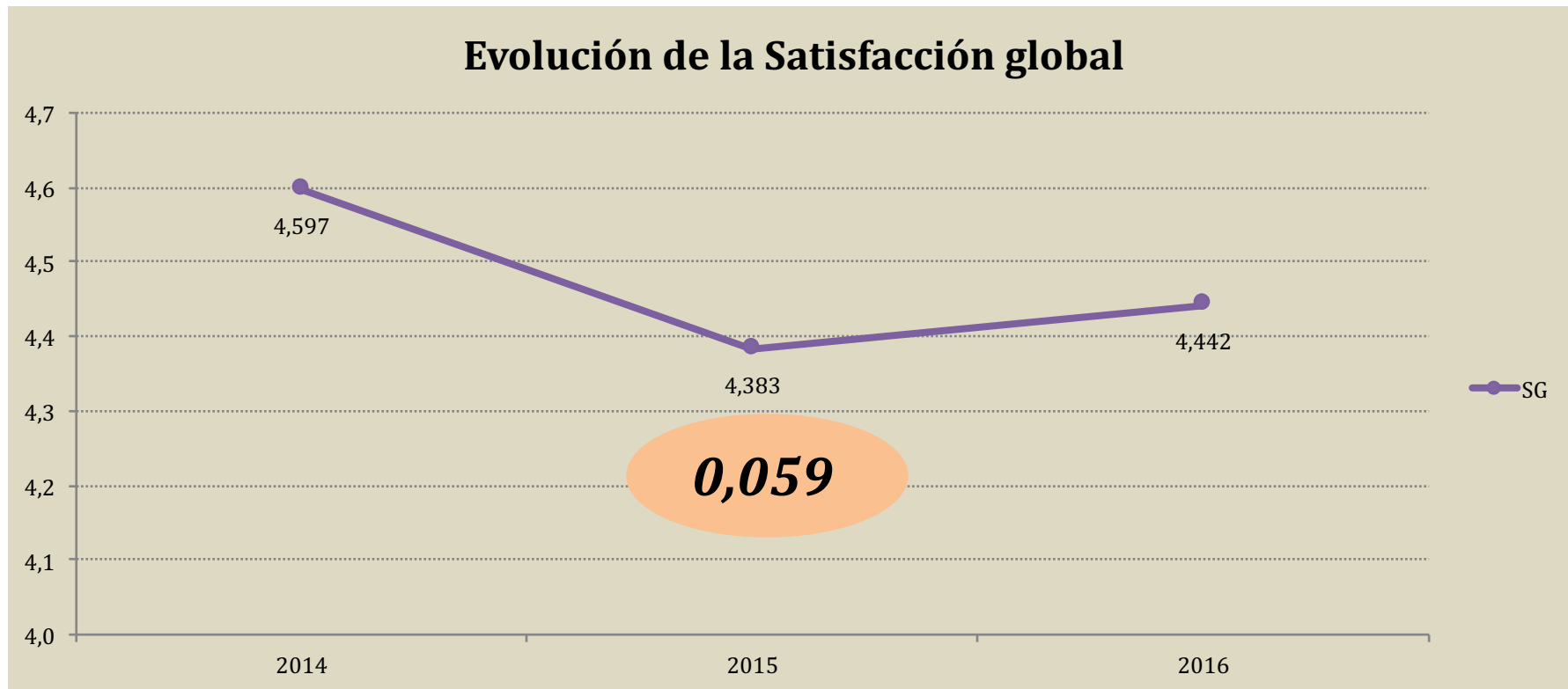
8.- Satisfacción Global

SG.04 ¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Mala	0	0	0	0	0	0
Regular	1	0	1	0	0	0
Normal	26	7	7	1	3	8
Buena	157	29	47	18	22	41
Muy buena	196	40	43	31	14	68
Valoración SG.04	4,442	4,434	4,347	4,600	4,282	4,513



8.- Satisfacción Global



La satisfacción global manifestada por las personas usuarias, asciende levemente dentro de la zona de satisfacción MUY ALTA.

8.- Satisfacción Global

En el área de “**satisfacción global**” se sondean diferentes aspectos:

• **Las motivaciones principales que encuentran las personas usuarias para tener el servicio.** En esta pregunta se ofrece a los/as encuestados/as la opción de elegir los 2 beneficios más importantes que les proporciona el servicio, entre 4 opciones planteadas: sentirse más acompañado, tener ayuda en caso de emergencia, tranquilidad para si mismo y su familia y facilitar su vida independiente.

Hay que destacar que todas las opciones parecen resultar importantes y las respuestas están muy repartidas entre los 4 ítems. No obstante, los beneficios de la seguridad (“tener ayuda ante una emergencia”) y la tranquilidad, son los predominantes.

En Albacete y Ciudad Real destaca la tranquilidad, y en el resto, es la seguridad el beneficio preferido.

• **El impacto que el servicio produce en la vida de las personas.** Para evaluar el impacto se plantean dos preguntas:

- ¿El servicio le ayuda a vivir en casa en mejores condiciones? Hay bastante unanimidad, el 85,26% de las personas manifiestan que si (el 90,79% en el caso de Albacete).
- ¿Si no tuviera el servicio de Teleasistencia habría tenido que dejar su domicilio? En este caso hay menos contundencia en las respuestas, las opiniones están más repartidas: el 19,21% de las personas manifiestan que el servicio es un factor importante para una vida independiente en su entorno habitual y el 67,37% manifiesta que el hecho de disponer de este servicio no es determinante para permanecer en su entorno. El 13,42% no ha sabido hacer esta valoración.

• **Recomendación del servicio.** El 97,63% de las personas recomendaría este servicio a familiares o amigos.

• **Valoración global del servicio.** Se trata de la respuesta a una pregunta directa sobre la satisfacción general con el servicio sin centrar el foco en un aspecto concreto.

Vemos que las respuestas del global de Castilla-La Mancha se sitúan dentro de la zona de **alta satisfacción**, con un promedio de 4,442, valor superior al periodo anterior. Hay variación entre las provincias, entre el 4,282 de Guadalajara y el 4,600 de Cuenca.

8.- Sugerencias de las personas usuarias

SG.06 ¿Se le ocurre alguna cosa en la que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él?

Se han recogido las siguientes sugerencias de carácter general:

- ✓ Tener teleasistencia móvil
- ✓ Que le hicieran más visitas
- ✓ Que estuvieran más atentos con los aparatos si se estropean, y que le hicieran visitas a ella.
- ✓ Que le acompañen de noche.
- ✓ Que sirva fuera de casa.
- ✓ La casa es de 2 plantas pero no la oyen.
- ✓ Podrían ayudar las autoridades en darles mas dinero.
- ✓ Que la vengan a limpiar.
- ✓ Que cuando vengan a casa los médicos si no pueden ayudarle que le llevasen al hospital.
- ✓ Hay una llamada todos los días del servicio de teleasistencia que se la cobran.
- ✓ El medico no acudió a su domicilio como ella esperaba, pero el trato de los teleoperadores bien.

Podemos observar que la mayoría de los comentarios son respuestas a necesidades individuales, de aspectos que quedan fuera del alcance del servicio de teleasistencia y de Tunstall Televida.

9.- Dispersión de los datos

Las “**medidas de dispersión**” Son parámetros estadísticos que indican como se alejan los datos respecto de la media aritmética. Sirven como indicador de la variabilidad de los datos.

Desviación típica	2014/15	2015/16	variación
TO.01	0,5730	0,5884	0,0154
TO.02	0,5510	0,2827	-0,2683
TO.03	0,5550	0,1141	-0,4409
TC.01	0,5130	0,5176	0,0046
TC.03	0,4830	0,2105	-0,2725
TM.01	0,1440	0,6156	0,4716
TM.02	0,1440	0,5462	0,4022
TM.03	0,1040	0,6249	0,5209
CO.01	0,5900	0,4352	-0,1548
CO.02	0,5920	0,0990	-0,4930
CO.03	0,5920	0,0702	-0,5218
SG.04	0,6170	0,6327	0,0157

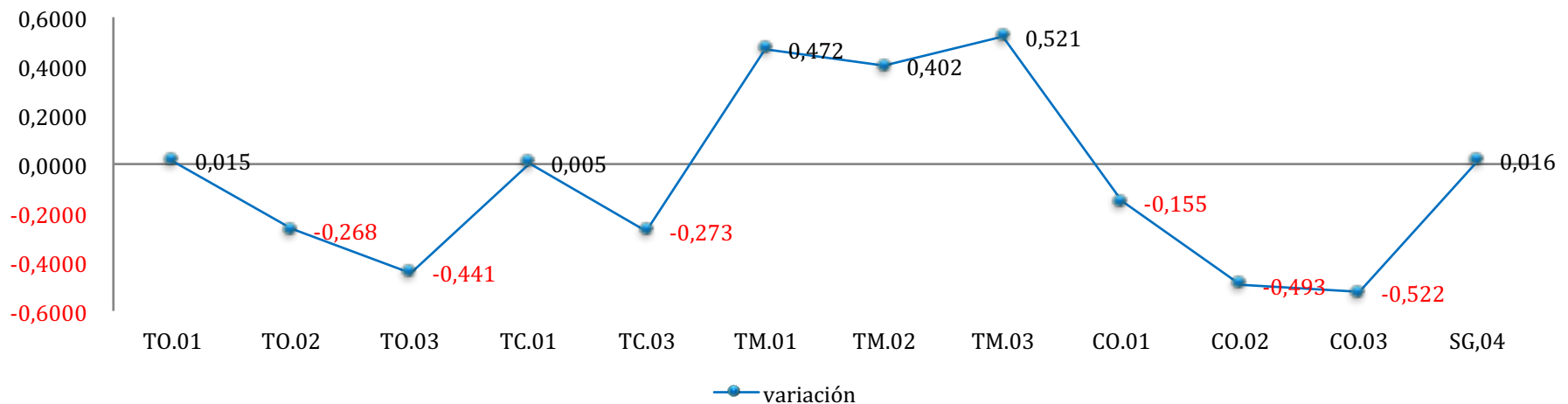
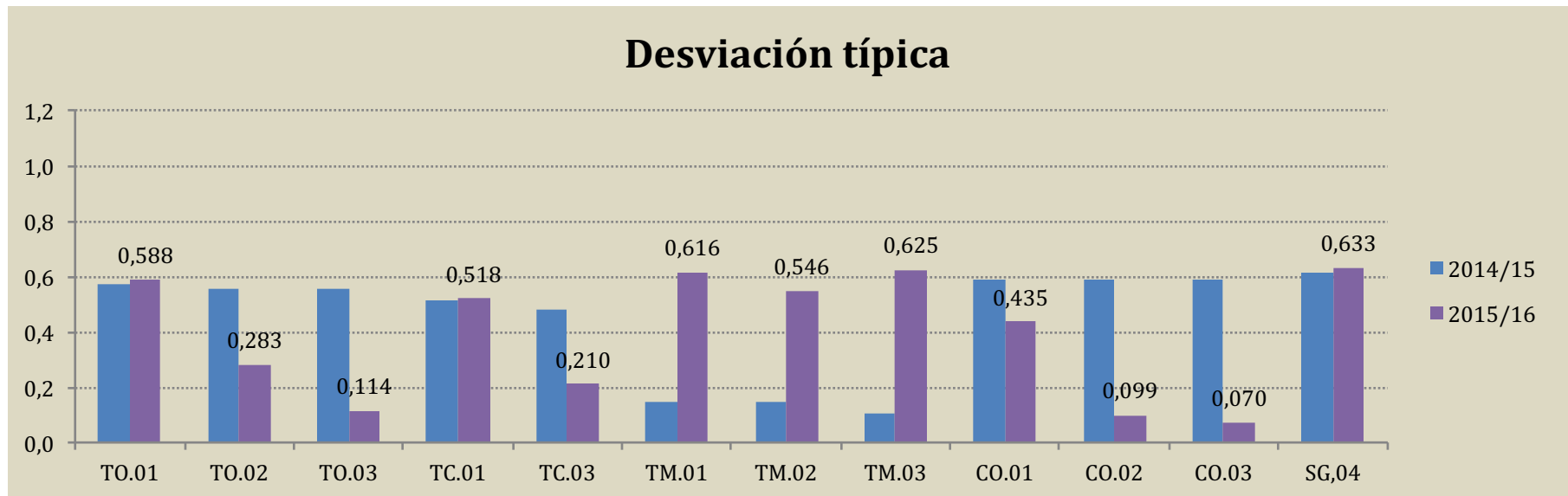
En general, se aprecia un descenso de la dispersión de los datos con respecto al periodo anterior.

La variable que muestra una mayor dispersión es la TM.03, que también es la que más sube.

La variable CO.03 es la que más desciende. Baja también en las variables TO.02, TO.03. TC.03, CO.01 y CO.03

En cada área, la pregunta que muestra una mayor dispersión es la 01 que se relaciona con la rapidez. La menor dispersión siempre aparece en las preguntas 03 que tratan sobre la amabilidad. Con la excepción ya citada de la variable TM.03

9.- Dispersión de los datos



9.- Correlación de variables con la satisfacción global

El “índice de correlación de Pearson” establece la relación de cada uno de los aspectos estudiados con el “índice de satisfacción global”

Índice de correlación de Pearson	2014/15	2015/16	variación
TO.01	0,3715	0,1132	-0,2583
TO.02	0,3872	0,1605	-0,2267
TO.03	0,4108	0,0400	-0,3708
TC.01	0,2319	0,2460	0,0141
TC.03	0,2387	0,1581	-0,0806
TM.01	-0,1270	-0,1062	0,0208
TM.02	-0,1270	0,0554	0,1824
TM.03	-0,0980	0,1155	0,2135
CO.01	0,2037	0,0810	-0,1227
CO.02	0,2416	-0,0821	-0,3237
CO.03	0,2416	-0,0579	-0,2995

Ocho de las once variables, muestran presenta un coeficiente de correlación positivo. No obstante, aunque las variaciones en esas variables se producen en el mismo sentido que la Satisfacción Global, la intensidad de la relación es muy débil en todos los casos.

La variable que presenta una coeficiente mayor es el ítem TC.01, aunque también tiene un valor poco significativo en su relación con la Satisfacción Global.

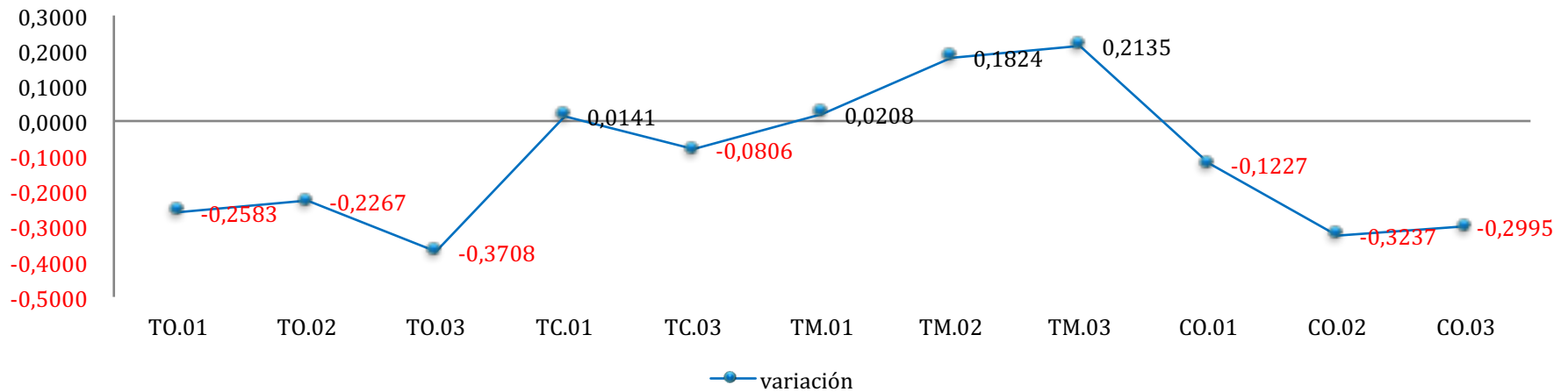
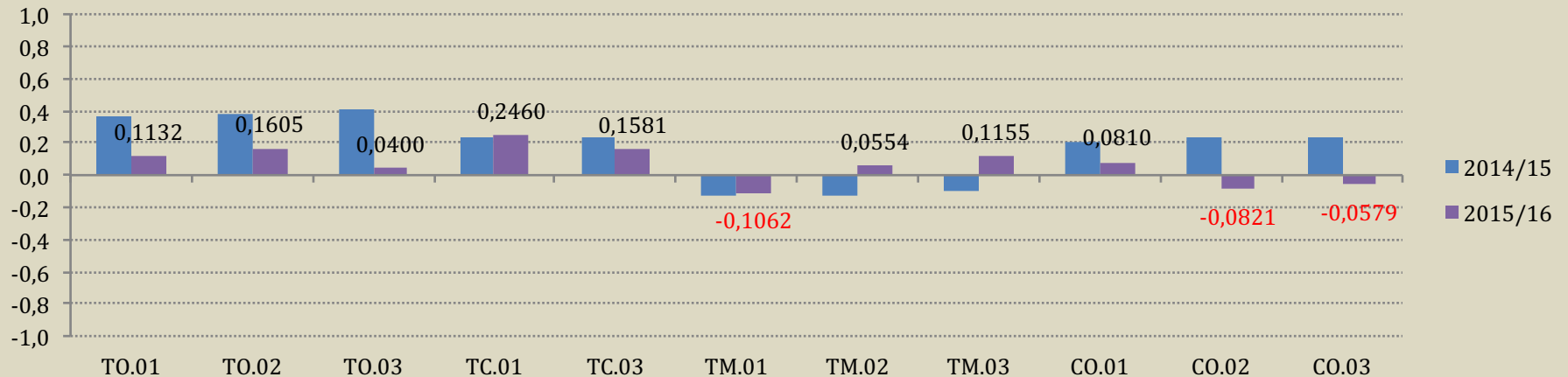
Las variables con una relación inversa (su incremento se asociaría a una disminución en la satisfacción global), TM.01, CO.02 y CO.03 también presentan coeficientes de correlación muy bajos.

En conclusión, los coeficientes obtenidos en todas las variables analizadas no parece indicar la existencia de una relación lineal significativa de ninguna de ellas con la Satisfacción Global. Eso no quiere decir que no exista correlación no lineal en algún caso.

En este caso, la zona de trabajo (aquella en la que la mejora de las variables repercutiría de forma más significativas en la satisfacción global) se circunscribe a los ítems TC.01, TO.02, TC.03 y TO.01, aunque con muy poca incidencia.

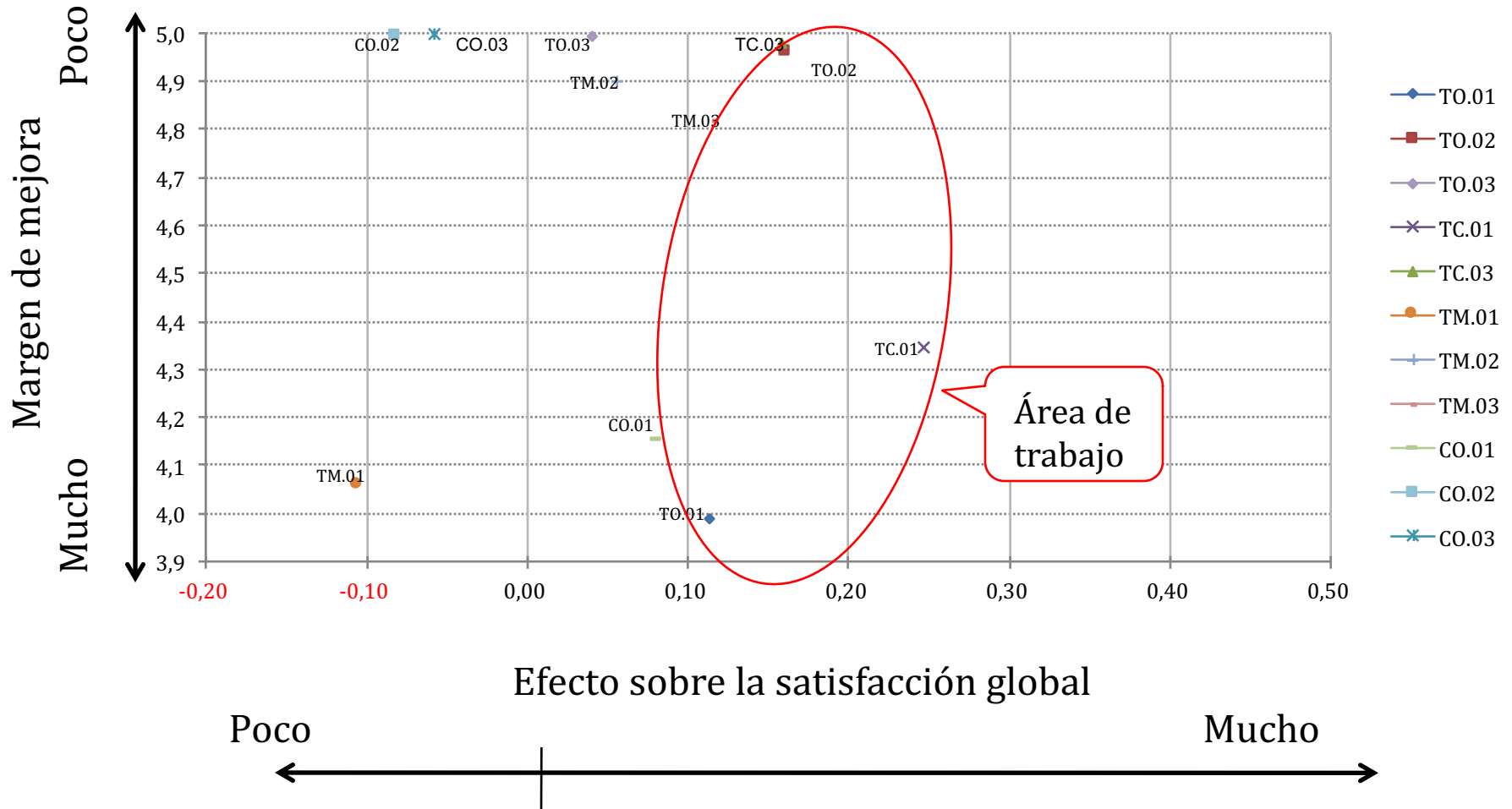
9.- Correlación de variables con la satisfacción global

Índice de correlación de Pearson con SG.04



9.- Correlación de variables con la satisfacción global

matriz valoración vs correlación





Consulting C3

eAlicia®



NEW YORK CITY (WALL STREET)

14 Wall Street, 20 th floor Building
10005 New York City United States
TEL: 00 1 212 618 1226

BARCELONA

C/ Comte d'Urgell, 240-250,
08036 Barcelona, ESPAÑA
TEL: 902 32 88 32

MADRID

C/ Orense, 81, 6ª Pl.
28020 Madrid, ESPAÑA
TEL: 902 32 88 32

www.ConsultingC3.com

www.eAlicia.com

902 32 88 32

Informe de Resultados

ESTUDIO de SATISFACCIÓN

de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia
Domiciliaria de
CASTILLA-LA MANCHA



CASTILLA-LA MANCHA

Informe de resultados de la Encuesta a las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de
TELEVIDA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.L.U. (TUNSTALL-TELEVIDA)

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	Pág. 3
2. FICHA TÉCNICA	Pág. 4
3. OBJETIVOS	Pág. 5
4. RESUMEN DE RESULTADOS	Pág. 6
5. CALIFICACIÓN DE ÍTEMS Y ÁREAS	Pág. 7
6. ÁREA DE TELEOPERADORAS/ES	Pág. 10
7. ÁREA DE TECNOLOGÍA	Pág. 12
8. ÁREA DE SERVICIO TÉCNICO Y MANTENIMIENTO	Pág. 14
9. ÁREA DE COORDINACIÓN DE ZONA	Pág. 16
10. SATISFACCIÓN GENERAL	Pág. 18
11. EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS	Pág. 21
12. ANEXO I. Metodología	Pág. 23
13. ANEXO II. Dispersión de los datos	Pág. 24
14. ANEXO III. Trabajo de campo	Pág. 25
15. ANEXO IV. Correlación de las variables con la Satisfacción Global (SG.04)	Pág. 27

INTRODUCCIÓN

Desde su nacimiento en 1994, **TELEVIDA** (*TELEVIDA Servicios Sociosanitarios S.L.U*) se ha dedicado a ofrecer servicios para mejorar la calidad de vida de aquellos que necesitan un apoyo en sus actividades diarias, especialmente en el ámbito de la **Teleasistencia Domiciliaria**, siendo uno de los principales operadores de este tipo de servicios en el territorio español.

En enero de 2013, **TELEVIDA** pasó a formar parte del grupo inglés **Tunstall Healthcare**. Esta fusión empresarial unió a uno de los mayores operadores de servicios de Teleasistencia del Estado con la compañía líder en tecnología a nivel internacional. Desde entonces **TELEVIDA** opera bajo la marca registrada **TUNSTALL-TELEVIDA**.

Actualmente la actividad de **TUNSTALL-TELEVIDA** se extiende por varias delegaciones en las Comunidades Autónomas de: ANDALUCÍA (Almería, Granada y Málaga), **CASTILLA-LA MANCHA** (Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo), CATALUNYA (Barcelona, Girona, Lleida y Reus), Euskadi, Región de MURCIA y la ciudad autónoma de MELILLA.

TUNSTALL-TELEVIDA tiene un gran interés en dar cumplimiento a los compromisos contraídos con sus clientes, así como en la búsqueda de la eficiencia interna de su organización. Por ello, mantiene la implantación y certificación de un sistema propio de **Gestión de la Calidad**, basado en las normas **UNE-EN ISO 9001:2008** y **UNE 158401:2007**, ésta última específica para la gestión de los Servicios de Teleasistencia.

Como parte de esos compromisos, **TUNSTALL-TELEVIDA** evalúa periódicamente el grado de satisfacción de sus clientes y usuarios, con relación al **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria**.

Con el fin de asegurar la mayor objetividad e independencia de los resultados, **TUNSTALL-TELEVIDA** encarga a entidades externas la realización de los estudios de satisfacción. En esta ocasión, el Estudio **de la Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha** se ha llevado a cabo por **RETER Consulting**.

El presente informe recoge los resultados obtenidos en la encuesta a las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** en la **Delegación Territorial de CASTILLA-LA MANCHA**.

FICHA TÉCNICA

- **Alcance geográfico:** Delegación Territorial de CASTILLA-LA MANCHA
- **Población de estudio:** Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria
- **Universo:** Delegación Territorial de Castilla-La Mancha **47.261 personas**
Albacete $\ddot{}$ 9.309 // Ciudad Real $\ddot{}$ 11.920 // Cuenca $\ddot{}$ 6.680 // Guadalajara $\ddot{}$ 5.105 // Toledo $\ddot{}$ 14.463
- **Metodología:** Encuesta telefónica **Fiabilidad** (alfa de Cronbach): 0,999
- **Fechas de realización:** 21 de abril a 6 de mayo de 2015
- **Error de muestreo:** $\pm$ 7%
- **Nivel de confianza:** 95% **Nivel de significación:** $Z = 1,96$
 $P = Q = 50 \%$ (suponiendo condiciones de máxima heterogeneidad)
- **Estratificación:** Provincial. Afijación proporcional al número de personas usuarias en cada provincia.
- **Tamaño de la muestra:** 196 personas (Delegación territorial)

ITEM (ASPECTO A VALORAR)	CÓDIGO
Desde que usted pulsa el botón, el TIEMPO que tardan en responderle le parece é	TO.01
Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?	TO.02
¿Le parece que las/os teleoperadoras/es son amables con Ud. cuando llama?	TO.03
¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia que tiene en su domicilio?	TC.01
¿Ha tenido alguna vez averías con los equipos/dispositivos de teleasistencia?	TC.02
¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?	TC.03
En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, ¿recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio?	Pregunta FILTRO
En caso de haber tenido alguna avería, ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?	TM.01
¿Está satisfecho/ a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?	TM.02
¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad /cortesía) de los técnicos que le han atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio?	TM.03
En general, ¿cree Ud. que tiene una información clara y completa del Servicio de Teleasistencia?	CO.01
Cuando le han visitado las/os coordinadoras/es, ¿le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que Usted les ha planteado?	CO.02
¿Le parece que las/os coordinadoras/es de zona son amables con Ud. cuando le visitan?	CO.03
Por favor, indíqueme los DOS aspectos que Ud. más valora del Servicio de Teleasistencia: A) Para sentirse más acompañado/a (menos solo/a) B) Para tener ayuda en caso de emergencia C) Para mayor tranquilidad de usted y su familia D) Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente	SG.01
¿Cree usted que el Servicio de Teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?	SG.02
En su caso ¿Si no tuviera el Servicio de Teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones (vivir con los hijos, ingresar en una residencia,é)?	SG.03
¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?	SG.04
¿Recomendaría este servicio a sus familiares y amigos?	SG.05
¿Se le ocurre alguna cosa en la que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él?	SG.06

OBJETIVOS

Los objetivos que se ha pretendido alcanzar con este estudio, han sido los siguientes:

- Evaluar el **grado de satisfacción de las personas usuarias** con el **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria** que reciben.
- Identificar los **aspectos que son más valorados** por las personas usuarias, con el fin de potenciarlos.
- Identificar aquellos aspectos **que son pe o r valorados** por las personas usuarias, con el fin de identificar las posibles causas de insatisfacción y aplicar acciones correctivas en el futuro.
- Conocer el impacto del Servicio de Teleasistencia en la **calidad de vida y autonomía** de las personas usuarias.
- Obtener información que permita a la Dirección de **TUNSTALL-TELEVIDA** planificar nuevos **objetivos** dentro del **Sistema de Gestión de la Calidad**.
- Permitir la comparación futura del **estado y evolución del Servicio de Teleasistencia**, con el fin de evaluar las estrategias y planes de mejora implementados.
- Contrastar con la opinión de las personas usuarias ciertos aspectos de las **condiciones de prestación** del servicio, que ya han sido identificados a través de otras herramientas internas de evaluación.
- Determinar las **motivaciones** que impulsan a las personas usuarias a utilizar el **Servicio de Teleasistencia**, con el fin de poder planificar los recursos y servicios para satisfacer adecuadamente sus **necesidades y expectativas**.

RESUMEN DE RESULTADOS

Para la recogida de datos se han utilizado **cuestionarios semiestructurados**, con preguntas de respuesta cerrada en las que se han aplicado escalas de valoración tipo **Likert**.

En estas escalas **Likert** se han empleado términos que resultaran fáciles de interpretar por las personas usuarias, al tiempo que ofrecieran alternativas **claras y suficientes** para que éstas pudieran elegir una opción adecuada a su opinión sobre el aspecto a valorar. Asimismo, se han utilizado escalas de **cinco niveles** para dar un número suficiente, pero no excesivo, de alternativas para la valoración. En estas escalas se ha partido de un valor central **neutro** considerado como normal y a partir de éste se han propuesto dos alternativas positivas, o que mejoran ese nivel, y otras dos negativas o que lo empeoran.

En la puntuación que se ha asignado posteriormente para el análisis estadístico de los resultados, se ha dado el valor **3** a la opinión **neutra** (normal). Los valores **2** y **1** se han asignado a las opiniones que indican un nivel de satisfacción menor (**1** es la más baja calificación posible en la escala).

Por otra parte, los valores **4** y **5** se han asignado a las opiniones que mejoran el nivel de satisfacción neutro, siendo **5** la más alta puntuación, lo que indica el **máximo nivel de satisfacción** posible de la escala.

En la aplicación de estas puntuaciones, los resultados de la escala de satisfacción se traducen en los siguientes grados:

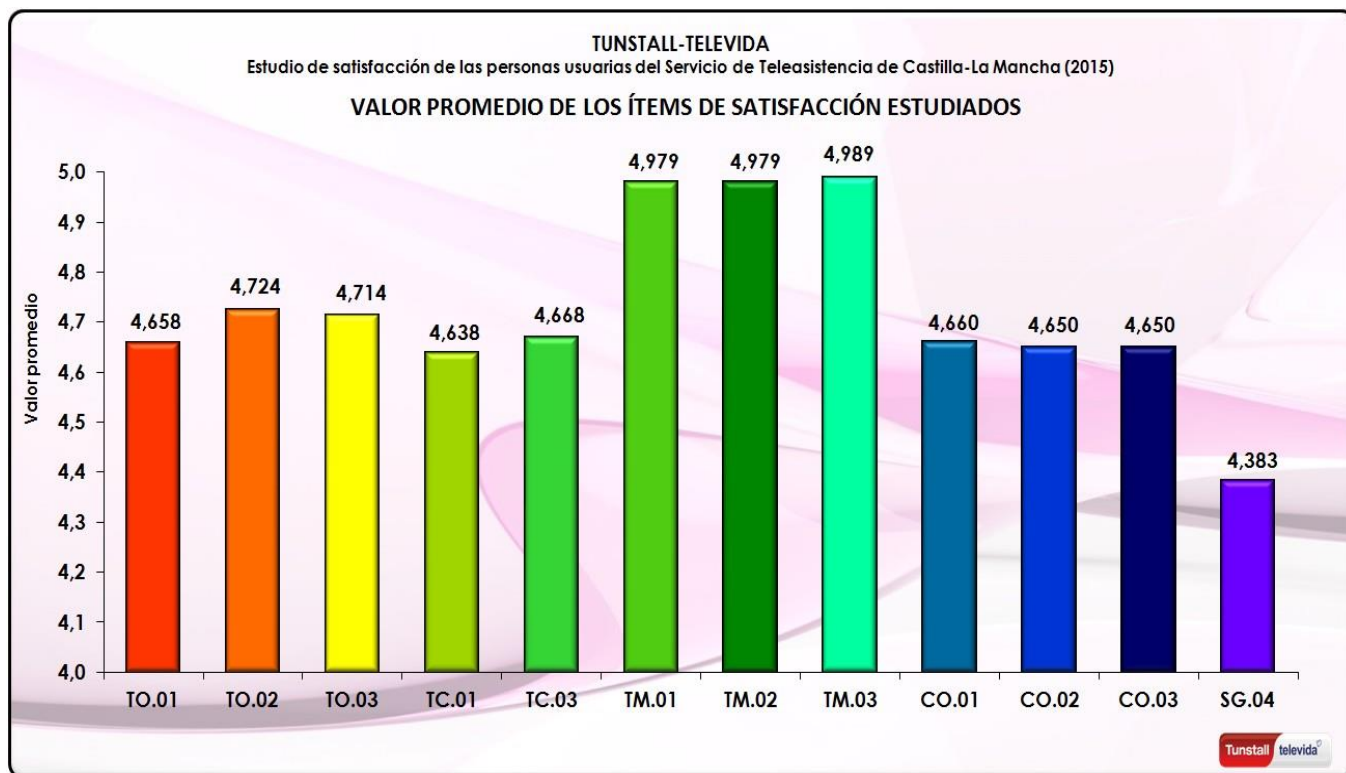
VALOR DE LA ESCALA	TÉRMINOS A LOS QUE PUEDE ASOCIARSE
1	Situación deficiente // Alto grado de insatisfacción (Lentitud, baja calidad, servicio malo o defectuoso,é)
2	Situación algo deficiente // Insatisfacción (Poca agilidad, bajo nivel de competencia, poca calidad, servicio inadecuado,é)
3	Situación neutra //Grado de satisfacción normal (Sin virtudes destacables ni defectos graves, calidad suficiente, servicio simplemente correcto,é)
4	Situación adecuada // Grado de satisfacción bueno (Agilidad, competencia adecuada, buen servicio,é)
5	Situación excelente // Alto grado de satisfacción (Agilidad y anticipación, eficiencia, alto nivel de competencia, servicio excelente,é)

De igual forma, para expresar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN** de las personas usuarias se han establecido varias zonas dentro de la escala de valores promedio:

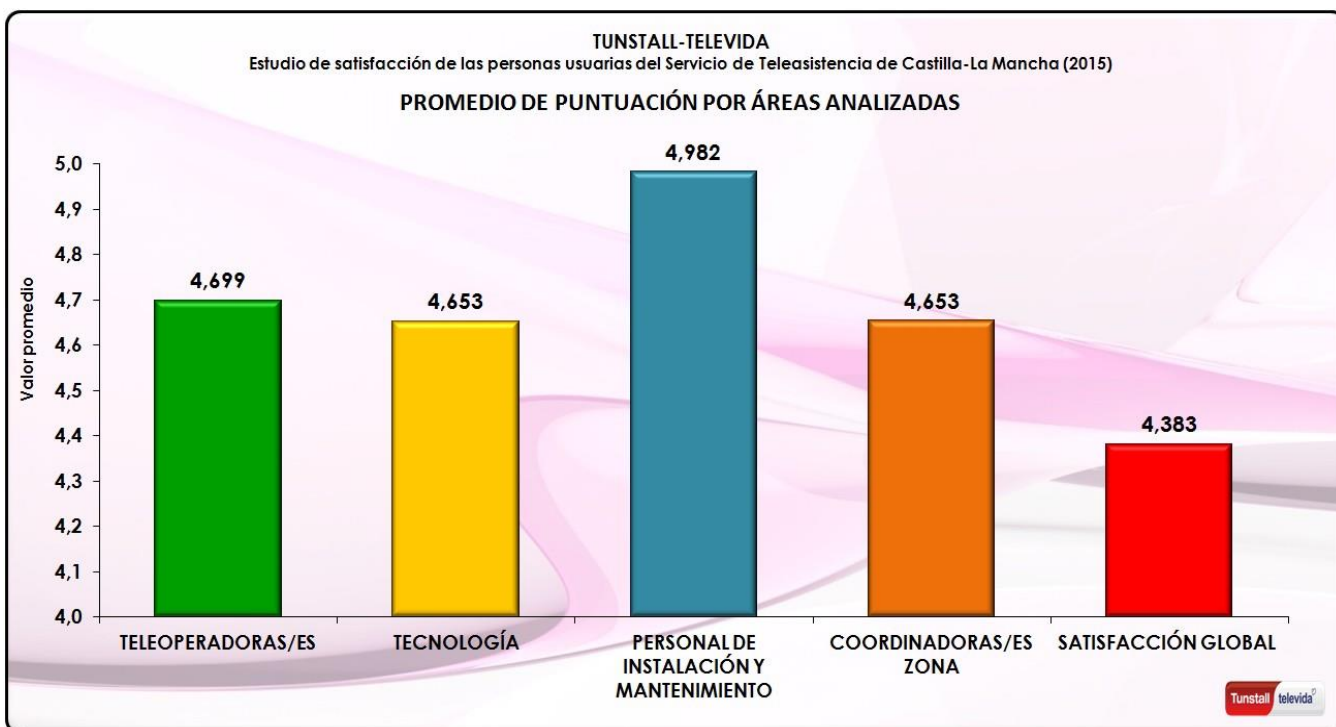
SATISFACCIÓN	Rango de la puntuación promedio de las respuestas
Zona de Alta INSATISFACCIÓN	Entre 1 y 2 ($1 \leq x < 2$)
Zona de INSATISFACCIÓN	Entre 2 y 3 ($2 \leq x < 3$)
Zona de Satisfacción NORMAL	Entre 3 y 4 ($3 \leq x < 4$)
Zona de ALTA SATISFACCIÓN	Entre 4 y 4,5 ($4 \leq x < 4,5$)
Zona de MUY ALTA SATISFACCIÓN	Más de 4,5 ($x \geq 4,5$)

CALIFICACIÓN DE ÍTEMS Y ÁREAS

En el siguiente gráfico se muestra la puntuación promedio obtenida en cada uno de los ítems, de acuerdo con la opinión de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia de CASTILLA-LA MANCHA**.



Si se calcula el valor promedio de los ítems de cada una de las áreas, los resultados son los que se muestran en el siguiente gráfico.



Aunque las puntuaciones son bastante altas en todas las áreas, destaca claramente la calificación obtenida por el **Servicio Técnico y de Mantenimiento** (4,982), aunque sin llegar al nivel de **Excelencia** de 2014.

Sobre una escala de valoración de 1 a 5, la puntuación promedio que dan las personas usuarias de la **Delegación Territorial de CASTILLA-LA MANCHA** a las variables analizadas es de **4,756** (Índice de Satisfacción Media $\bar{I}$ **ISM**).

Todas las variables de servicio analizadas superan el umbral de **4,5**, que se ha considerado como límite inferior de la zona de **Muy Alta Satisfacción**.

A diferencia de lo observado en el estudio de 2014, en esta ocasión no se ha encontrado ningún ítem que alcance el nivel de **Excelencia** (5), aunque algunos se quedan muy cerca de ese valor. En consecuencia, a pesar del ligero descenso de puntuación observado, debe entenderse que el nivel de satisfacción de los usuarios de Castilla-La Mancha sigue siendo **MUY ALTO**.

Las mejores calificaciones de las personas consultadas han sido claramente para las preguntas: **TM.01**, **TM.02** y **TM.03**, dentro del área de **Servicio Técnico y Mantenimiento** de equipos:

- **TM.03** (valoración de la amabilidad del personal técnico de mantenimiento): 4,989
- **TM.01** (valoración de la rapidez en atender las incidencias técnicas comunicadas): 4,979
- **TM.02** (valoración de la eficacia y calidad de las reparaciones e instalaciones realizadas): 4,979

Por otra parte, la valoración de la pregunta **SG.04** de **Satisfacción Global** ha obtenido una puntuación algo menor (**4,383**) que el resto de ítems, quedando en la zona de **Alta Satisfacción**.

Delegación Territorial de CASTILLA-LA MANCHA			
ÍTEM	PUNTUACIÓN PROMEDIO	ÍTEM	PUNTUACIÓN PROMEDIO
TO.01	4,658	CO.01	4,660
TO.02	4,724	CO.02	4,650
TO.03	4,714	CO.03	4,650
TC.01	4,638	SG.01	-
TC.02	-	SG.02	-
TC.03	4,668	SG.03	-
TM.01	4,979	SG.04	4,383
TM.02	4,979	SG.05	-
TM.03	4,989		
ISM	4,756		

También se han formulado una serie de preguntas a las personas usuarias para conocer cuáles son las ventajas del **Servicio de Teleasistencia** que más valoran.

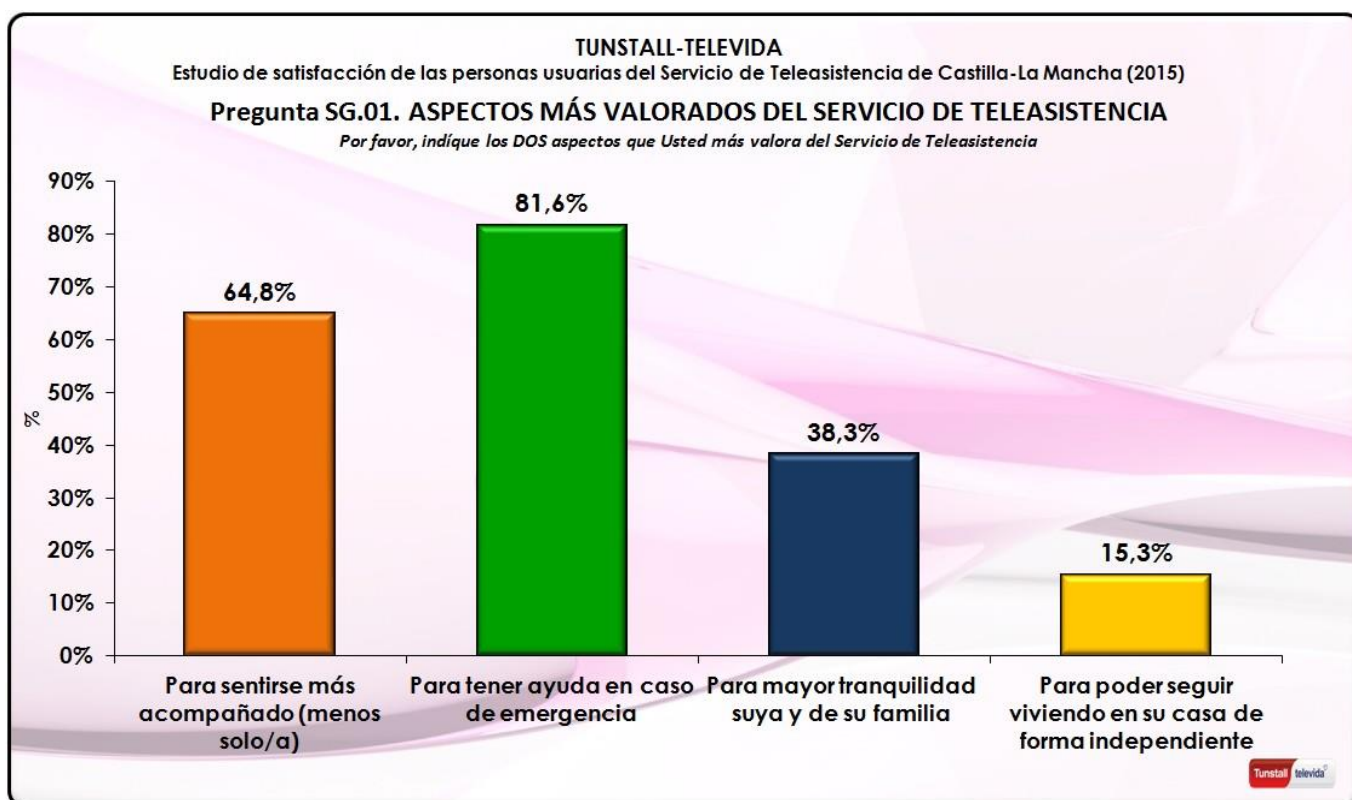
Para ello, en la pregunta **SG.01** se han ofrecido cuatro alternativas no excluyentes para analizar los aspectos motivadores, tanto para darse de alta en el **Servicio de Teleasistencia** como para permanecer en el mismo:

1. Sentirse más acompañado/a (menos solo/a)
2. Tener ayuda en caso de emergencia
3. Mayor tranquilidad para el usuario y su familia
4. Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

Los resultados obtenidos señalan **una** de las opciones propuestas como la que resulta más interesante para las personas usuarias.

En primer lugar, los usuarios de Castilla-La Mancha valoran la posibilidad de **obtener una Ayuda rápida en caso de tener alguna emergencia**. Esta opción ha sido señalada por el **81,6%** de las personas consultadas. En segundo lugar, aunque a cierta distancia, se valora como importante el hecho de **Sentirse más acompañada/o**. Esta segunda opción ha sido elegida por el **64,8%** de los usuarios.

Las otras dos alternativas quedan muy por debajo en la valoración de las personas consultadas.



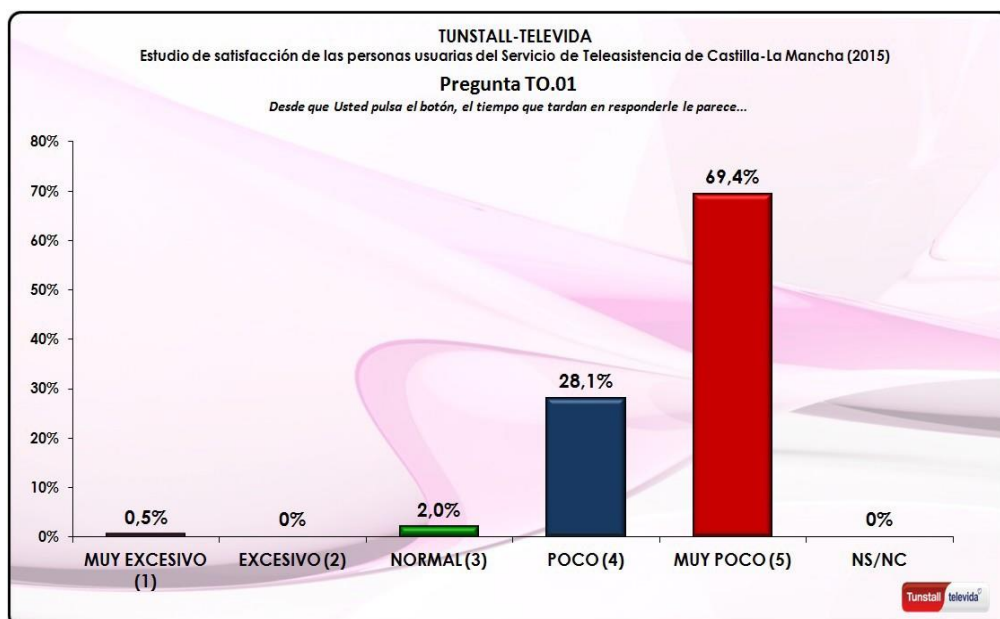
Si se comparan estos resultados con los del estudio del año 2014, se observa una mayor y **más clara definición de las preferencias** de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia. Si entonces las puntuaciones promedio dadas a las cuatro opciones eran muy similares, con porcentajes en todas ellas en torno al **91,7%**, del valor máximo, en esta ocasión las diferencias son más destacadas en favor de la de **no poder tener ayuda en caso de emergencia**.

ÁREA DE TELEOPERADORAS/ES

Pregunta TO.01

Para el **97,5%** de las personas que han respondido a esta pregunta el tiempo de espera cuando llaman al **Centro de Atención** les parece **POCO** o **MUY POCO**.

Para un escaso 2% el tiempo de espera es **NORMAL**, sin otras valoraciones. Solo una persona (0,5%) de las entrevistadas se ha manifestado descontenta con este aspecto del servicio.



Valor promedio: **4,658**

Mediana: **5**

Moda: **5**

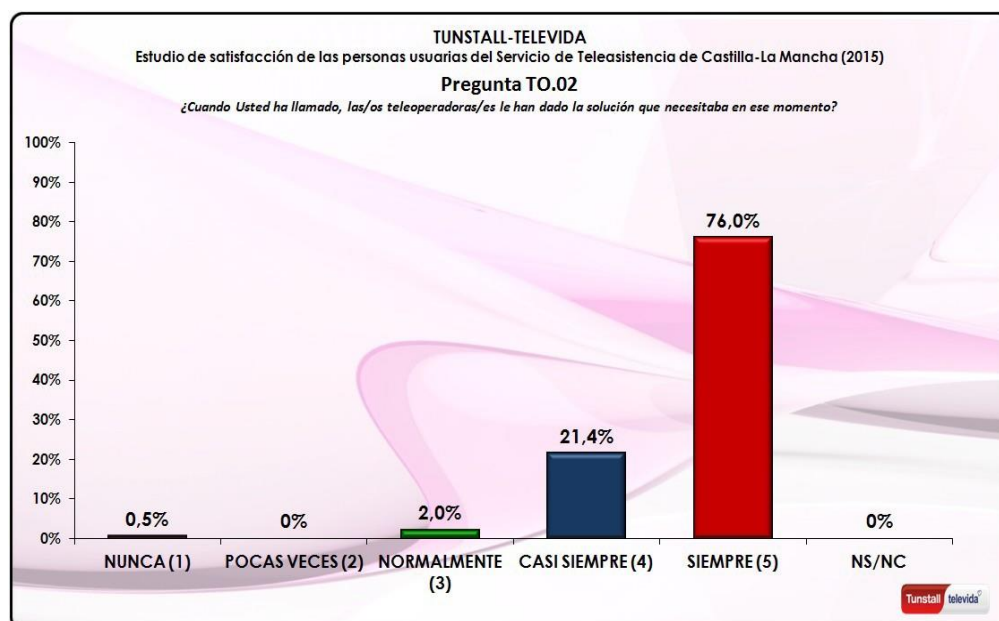
Máximo: **5**

Mínimo: **1**

Desv. Típica: **0,573**

Pregunta TO.02

El **97,4%** de las personas entrevistadas se muestran muy satisfechas con la eficacia de las/os teleoperadoras/as a la hora de atender sus consultas o solicitudes de asistencia. Más del 76% consideran que **SIEMPRE** han obtenido una respuesta satisfactoria a sus consultas. Asimismo, valoran positivamente las llamadas de seguimiento que periódicamente les hacen desde el **Centro de Atención**.



Valor promedio: **4,724**

Mediana: **5**

Moda: **5**

Máximo: **5**

Minino: **1**

Desv. Típica: **0,551**

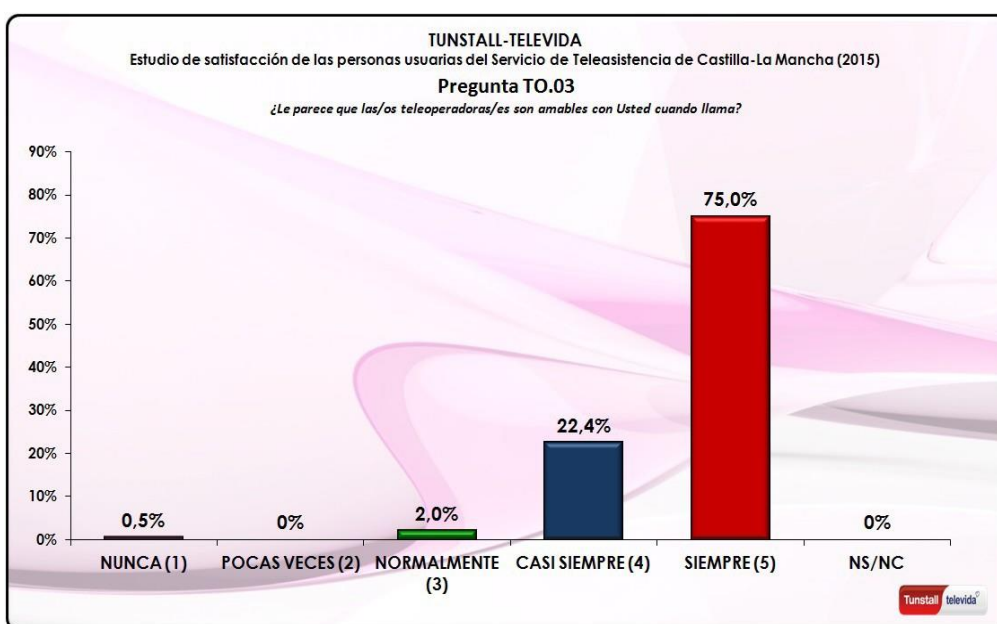
Pregunta TO.03

La **amabilidad** y **cortesía** de las/os teleoperadoras/es son también características que han destacado en sus comentarios todas las personas consultadas.

Al igual que en las preguntas anteriores, la gran mayoría de las personas entrevistadas en Castilla-La Mancha se han mostrado altamente satisfechas con este aspecto de su relación con las/os teleoperadoras/es.

Para el **75%** de los usuarios consultados, las comunicaciones con el **Centro de Atención** se han caracterizado **SIEMPRE** por la amabilidad y cordialidad de las/os teleoperadoras/es y para el **22,4%** esto ha ocurrido **CASI SIEMPRE**.

Solo una persona (0,5%) se ha manifestado descontenta con el trato recibido, mientras que otro **2%** ha dado la respuesta neutra a la pregunta y considera que **NORMALMENTE** las/os teleoperadoras/es ofrecen un trato amable y cordial.



Valor promedio: **4,714**

Mediana: **5**

Moda: **5**

Máximo: **5**

Mínimo: **1**

Desv. Típica: **0,555**

De los comentarios de las personas entrevistadas, con relación al servicio que reciben desde el Centro de Atención, cabe destacar que el **21%** ha indicado haber hecho uso del Servicio de Teleasistencia por una urgencia médica. Otro **17%** afirma ponerse en contacto ocasionalmente con el Centro de Atención para comprobar el funcionamiento del sistema.

Muchas de las personas usuarias coinciden en sus referencias a las llamadas de seguimiento que reciben desde el Centro de Atención. En general, son valoradas positivamente y se indica que se reciben con frecuencia. No obstante, en algunos casos se demanda que esas llamadas sean más habituales. Asimismo destacan el hecho de que se les haya llamado en el día de su cumpleaños.

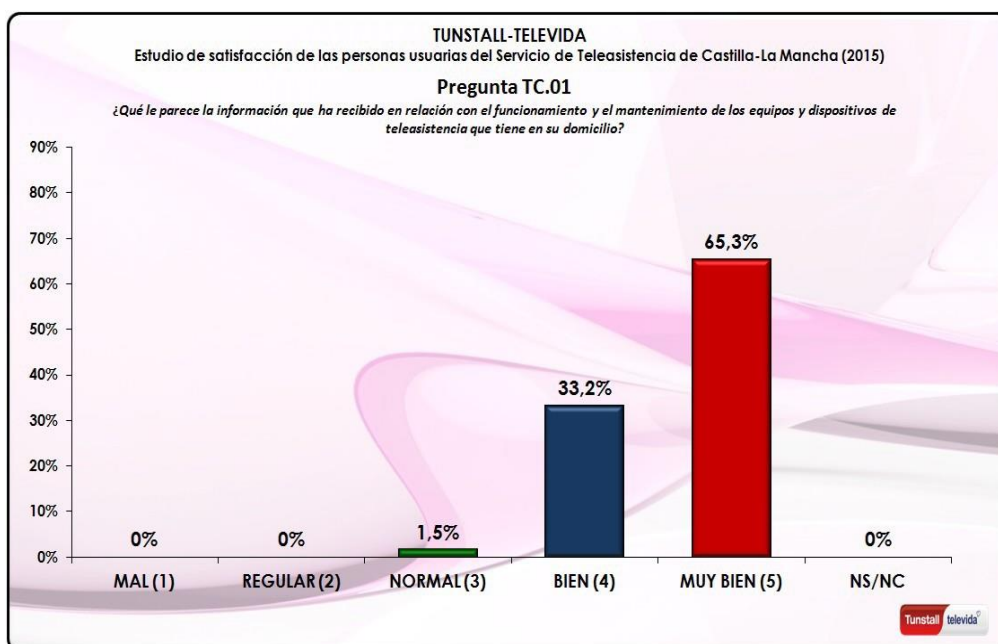
Por otra parte, ya haya sido por una activación voluntaria del dispositivo de control remoto o por una pulsación involuntaria, las personas consultadas destacan la rapidez con la que fueron respondidas desde el Centro de Atención.

Nota: En cuanto a la usuaria que ha calificado de forma negativa este área del Servicio, en sus comentarios indica que su malestar se debe a un incidencia que, a su juicio, no fue bien resuelta en relación con una comunicación de ausencia del domicilio.

ÁREA DE TECNOLOGÍA

Pregunta TC.01

La mayoría de las personas entrevistadas en la delegación de **Castilla-La Mancha** se muestran altamente satisfechas con la información que recibieron en relación con el funcionamiento y mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia. Al **98,5%** esa información les pareció **MUY BIEN** o **BIEN**.



Valor promedio: **4,638**

Mediana: **5**

Moda: **5**

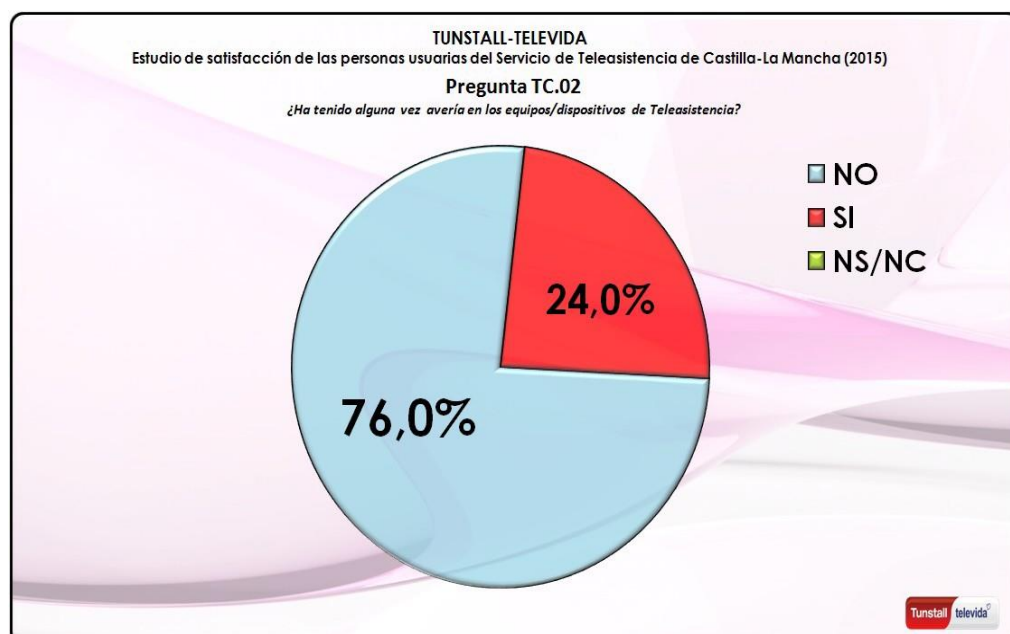
Máximo: **5**

Mínimo: **3**

Desv. Típica: **0,513**

Pregunta TC.02

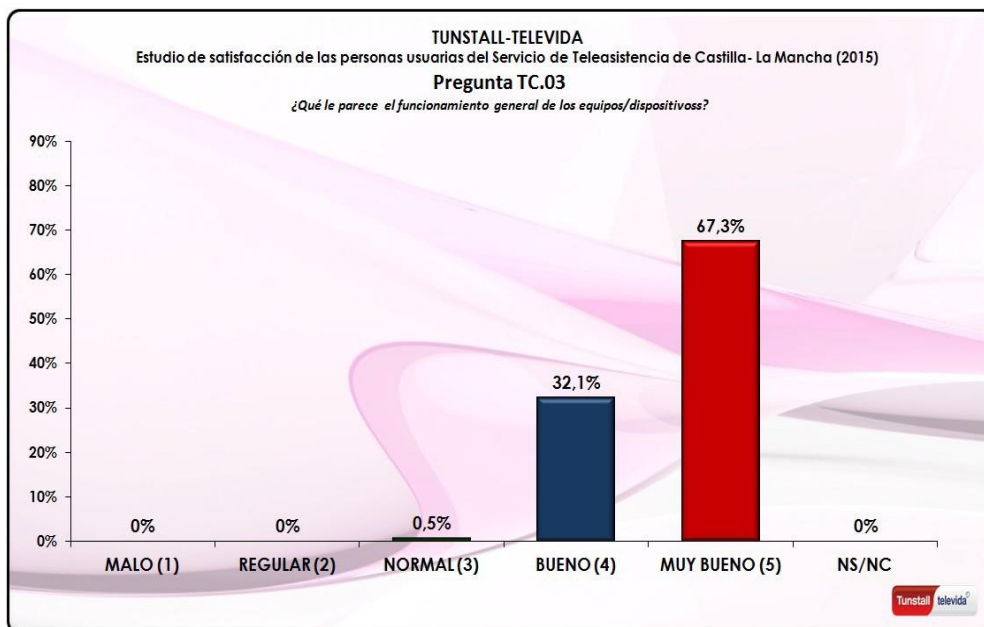
El porcentaje de incidencias técnicas (**24,0%**) que han comunicado las personas entrevistadas en **Castilla-La Mancha** es significativamente mayor a la media observada en 2014 (**14,3%**). Por provincias, son Guadalajara (33,3%) y Ciudad Real (30,6%) las que registran un mayor porcentaje de usuarios que han señalado haber tenido alguna incidencia técnica en sus equipos e instalaciones. (*)



(*) El hecho de incluir en la muestra usuarios con mayor tiempo de alta en el Servicio puede hacer que sus equipos, más antiguos, contribuyan a incrementar los datos de incidencias técnicas.

Pregunta TC.03

Al **99,4%** de las personas consultadas en **Castilla-La Mancha** les parece adecuado el funcionamiento de los equipos de teleasistencia que tienen instalados en sus domicilios. Para la práctica totalidad, el uso de los equipos resulta muy fácil y consideran que su funcionamiento es BUENO o **MUY BUENO** (67,3%)



Valor promedio: **4,668**

Mediana: **5**

Moda: **5**

Máximo: **5**

Mínimo: **3**

Desv. Típica: **0,483**

Pregunta FILTRO

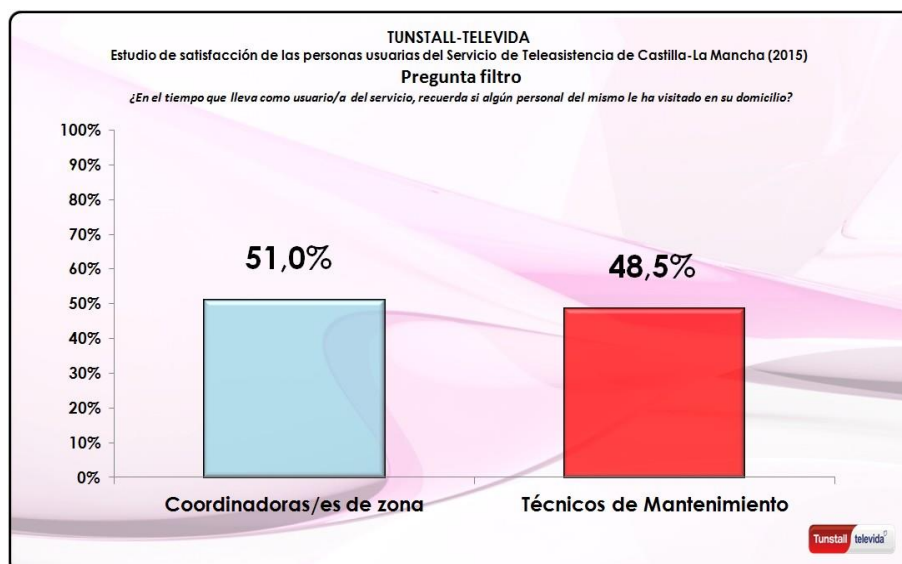
En esta pregunta se solicitó a las personas usuarias que indicaran si habían recibido la visita en su domicilio del personal técnico y/o de coordinación de zona del **Servicio de Teleasistencia**.

Aproximadamente la mitad de las personas consultadas recordaban la visita tanto de los técnicos de mantenimiento como de las/os coordinadoras/es de zona.

Estas cifras son significativamente inferiores a las registradas en el estudio del año pasado. No obstante, este dato puede explicarse por el hecho de que en 2014 la muestra se tomó entre los usuarios que se habían dado de alta en el Servicio desde que **Tunstall- Televida** asumió su gestión.

En el estudio actual se han tenido en cuenta todos los usuarios del Servicio.

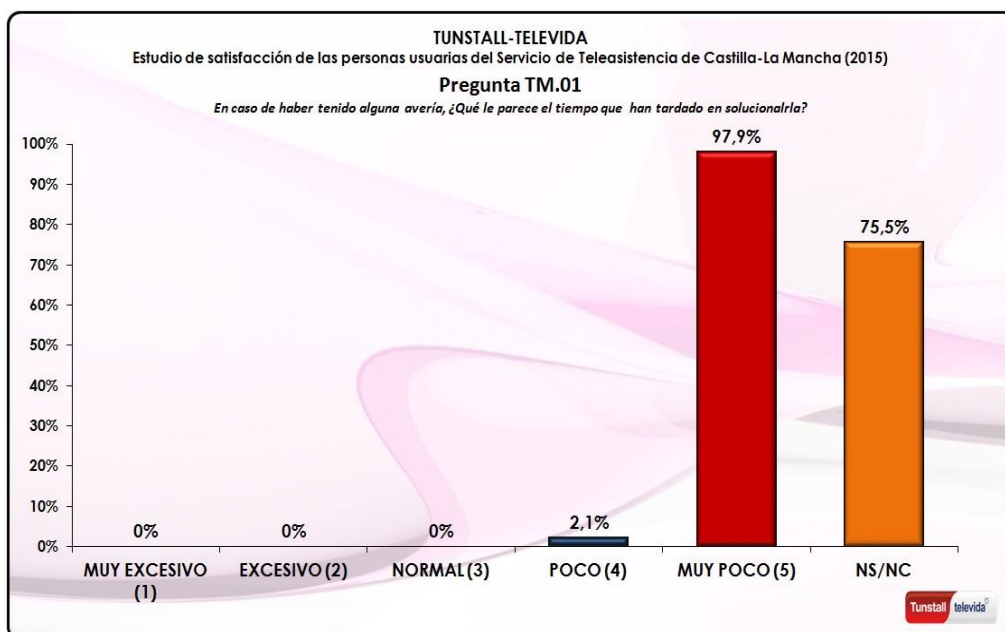
En el estudio de **2014**, el **92,3%** de las personas entrevistadas en Castilla-La Mancha recordaban la visita de las/os coordinadoras/es de zona. Un **79,1%** manifestaron haber recibido la visita de los técnicos de mantenimiento.



ÁREA DE SERVICIO TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

Pregunta TM.01

Solo un **24,5%** de las personas entrevistadas han contestado a esta pregunta (*). No obstante, una gran mayoría (**97,9%**) de ellas han indicado que el tiempo de respuesta en resolver la incidencia fue **MUY POCO**. En consecuencia, el Servicio Técnico en Castilla-La Mancha se percibe como **muy ágil**.



Valor promedio: **4,979**

Mediana: **5**

Moda: **5**

Máximo: **5**

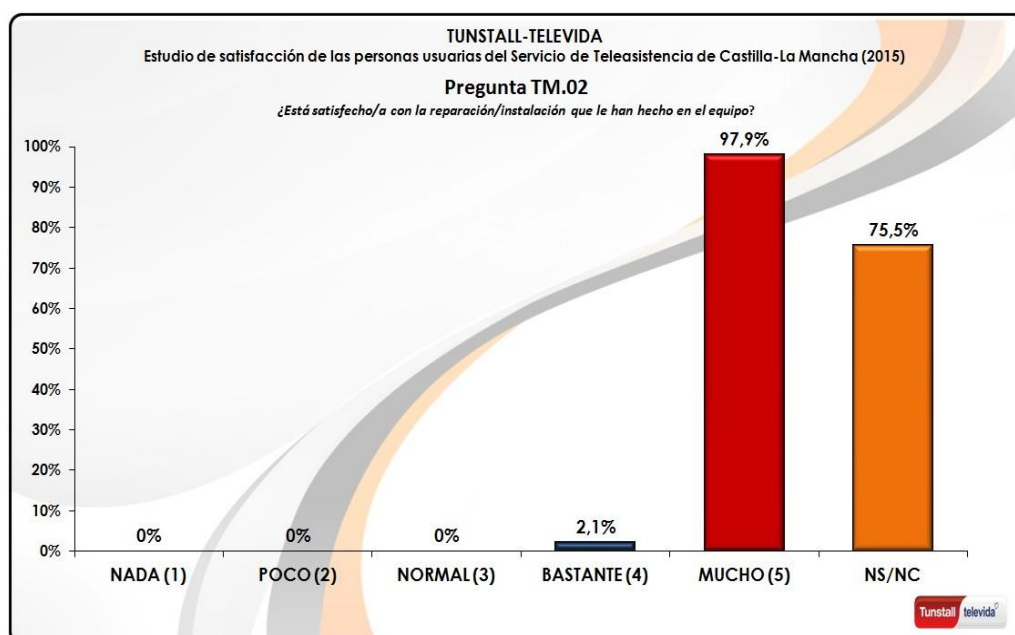
Mínimo: **4**

Desv. Típica: **0,144**

(*) Esta pregunta solo se formuló a las personas que habían indicado previamente haber tenido alguna incidencia técnica en sus equipos

Pregunta TM.02

Las respuestas a esta pregunta coinciden con las de la anterior. Una gran mayoría de las personas que solicitaron la intervención del personal de mantenimiento se han mostrado plenamente satisfechas con las reparaciones realizadas. El **97,9%** indicó estar **MUY CONFORME** con la reparación/instalación que el **Servicio Técnico** hizo en sus equipos y el 2,1% restante estaba BASTANTE satisfecho.



Valor promedio: **4,979**

Mediana: **5**

Moda: **5**

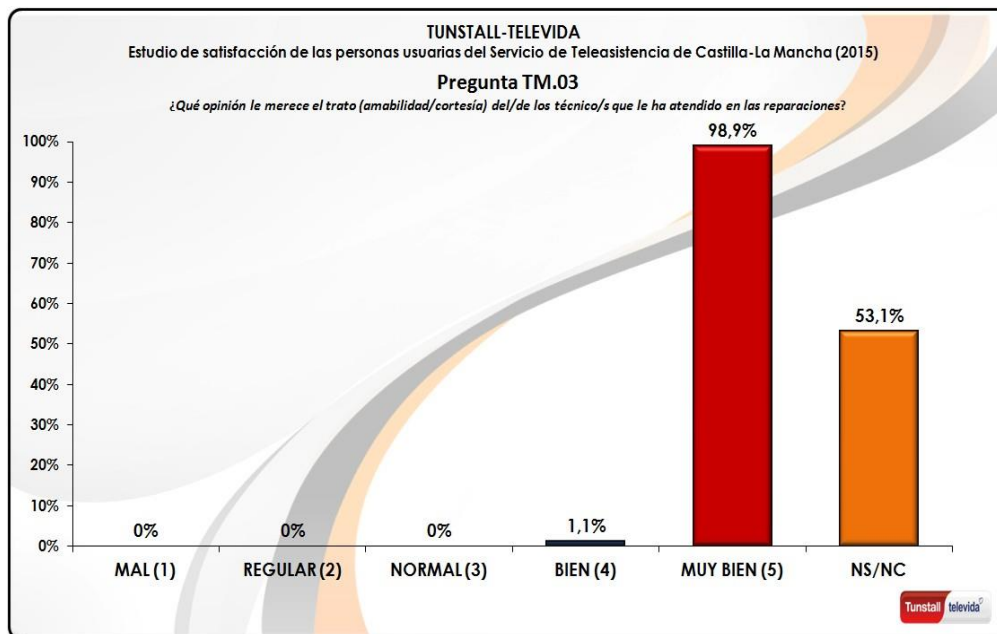
Máximo: **5**

Mínimo: **4**

Desv. Típica: **0,144**

Pregunta TM.03

La amabilidad y cortesía del personal técnico son aspectos destacados por todas las personas consultadas en Castilla-La Mancha. Así lo han reflejado en sus respuestas y en sus comentarios. Para el **100%** de las personas que han respondido a esta pregunta el trato dispensado por los técnicos es BUENO o **MUY BUENO (98,9%)**.



Valor promedio: **4,989**

Mediana: **5**

Moda: **5**

Máximo: **5**

Mínimo: **4**

Desv. Típica: **0,104**

No cabe duda que el **Servicio Técnico** de la Delegación de **Castilla-La Mancha** debe considerarse un punto fuerte de la organización.

De las respuestas obtenidas en la encuesta se deduce que el nivel de satisfacción es **Muy Alto** con relación a este aspecto del Servicio de Teleasistencia. En cuatro de las cinco provincias la valoración que dan las personas entrevistadas al Servicio Técnico alcanza el nivel de **EXCELENCIA** (5). Solo en la provincia de Ciudad Real la valoración de tres personas (1,1%) ha evitado que se volviera a alcanzar al máximo valor de la escala de satisfacción. No obstante, la puntuación promedio ha quedado muy próxima y, en la práctica, se puede afirmar que el Servicio Técnico en Castilla-La Mancha cumple con plena satisfacción las necesidades de los usuarios y mantiene el status de 2014.

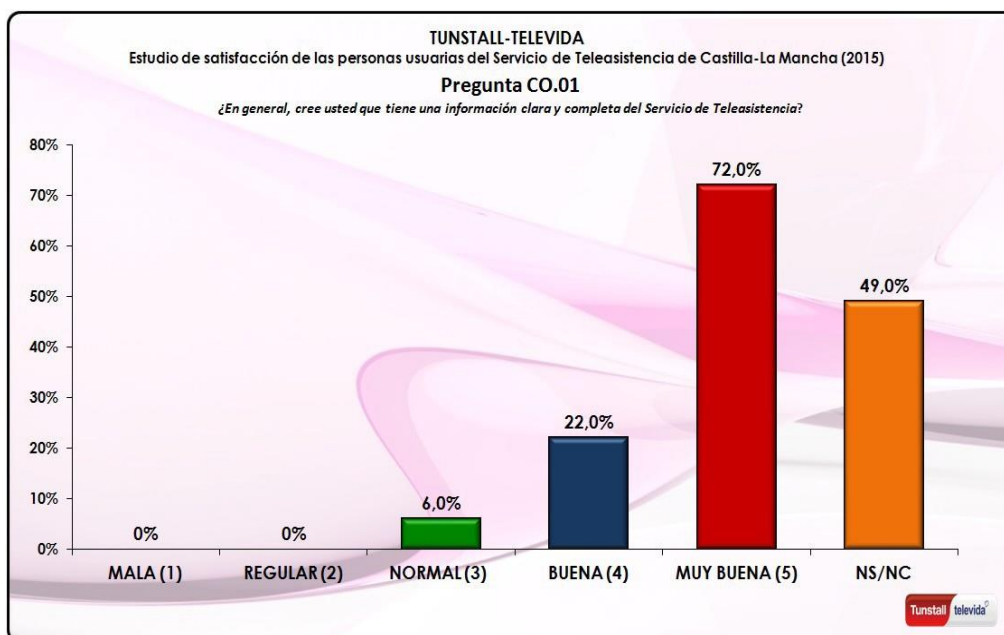
La rapidez de su respuesta, la eficacia de las reparaciones y la amabilidad del personal técnico, han sido valoradas positivamente y recogidas en los comentarios de las personas usuarias como aspectos destacados.

Asimismo, son muchas las personas que, aun sin haber comunicado ninguna incidencia técnica, recuerdan haber recibido las visitas de los técnicos para revisar sus instalaciones y equipos.

ÁREA DE COORDINACIÓN DE ZONA

Pregunta CO.01

El 51% de las personas consultadas en Castilla-La Mancha han respondido a esta pregunta. De ellas, el **72%** considera **MUY BUENA** la información que han recibido en relación con las condiciones de prestación del **Servicio de Teleasistencia**. El 22% la califica como BUENA y otro 6% la valora como NORMAL.



Valor promedio: **4,660**

Mediana: **5**

Moda: **5**

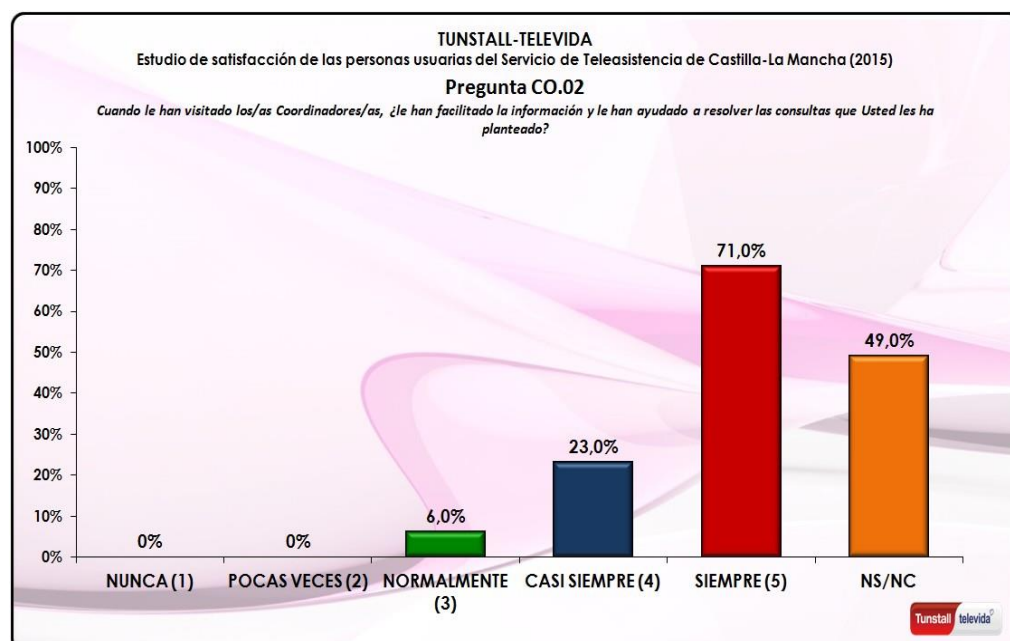
Máximo: **5**

Mínimo: **3**

Desv. Típica: **0,590**

Pregunta CO.02

Al igual que en la pregunta anterior, una gran mayoría (**94%**) de las personas que han respondido a esta pregunta en la delegación de **Castilla-La Mancha** considera que las/os coordinadoras/es de zona responden **habitualmente** de forma eficaz a sus consultas. Para el **71%** las/os coordinadoras/es de zona **SIEMPRE** les facilitan una información útil.



Valor promedio: **4,650**

Mediana: **5**

Moda: **5**

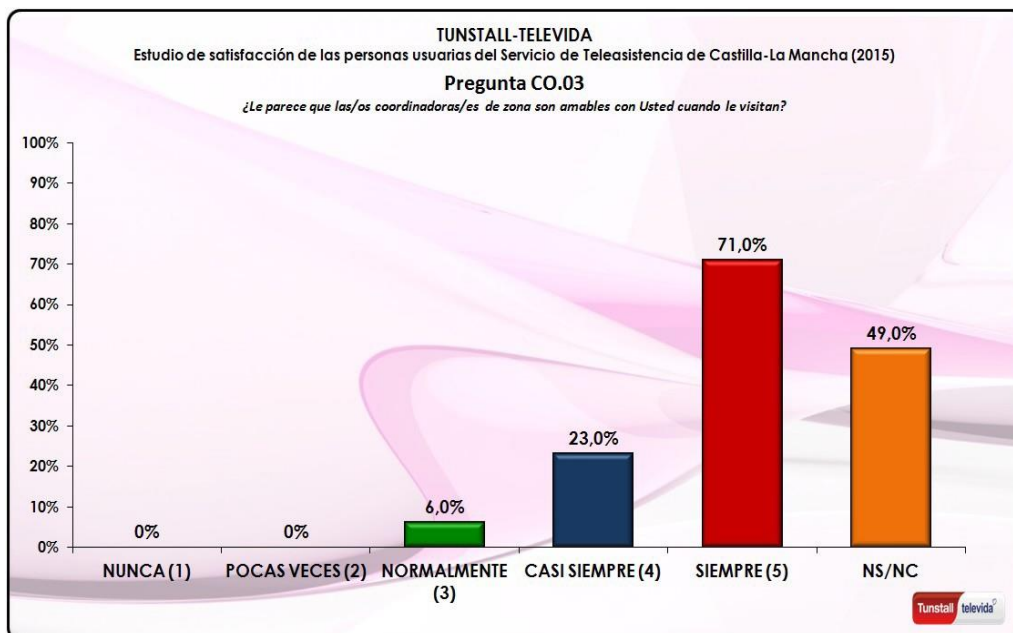
Máximo: **5**

Mínimo: **3**

Desv. Típica: **0,592**

Pregunta CO.03

La **amabilidad** de las/os coordinadoras/es de zona en su relación con las personas usuarias es un aspecto que también ha sido señalado en las encuestas. Para el **71%** de las personas que recuerdan la visita de las/os coordinadoras/es, su trato ha sido **SIEMPRE** amable y cordial. Para otro 23% ese buen trato se ha recibido CASI SIEMPRE y solo un 6% lo califica como NORMAL.



Valor promedio: **4,650**

Mediana: **5**

Moda: **5**

Máximo: **5**

Mínimo: **3**

Desv. Típica: **0,592**

Como resumen de este grupo de preguntas, se puede indicar que las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** en la Delegación territorial de Castilla-La Mancha se encuentran bastante satisfechas con la atención que reciben por parte de las/os Coordinadoras/es de zona.

Como aspectos a mejorar, cabe señalar que la percepción de la calidad dentro del área de Coordinación de Zona ha bajado un **4,8%** con respecto a los resultados del estudio de 2014. Este descenso se ha producido en todos los ítems, aunque ha sido más acusado en las preguntas **CO.02** y **CO.03**.

Por provincias, es en Albacete (< 8,8%) y en Guadalajara (< 6,6%) donde la variación ha sido más importante. En Ciudad Real, por su parte, es donde la variación ha sido menos acusada (<2,9%).

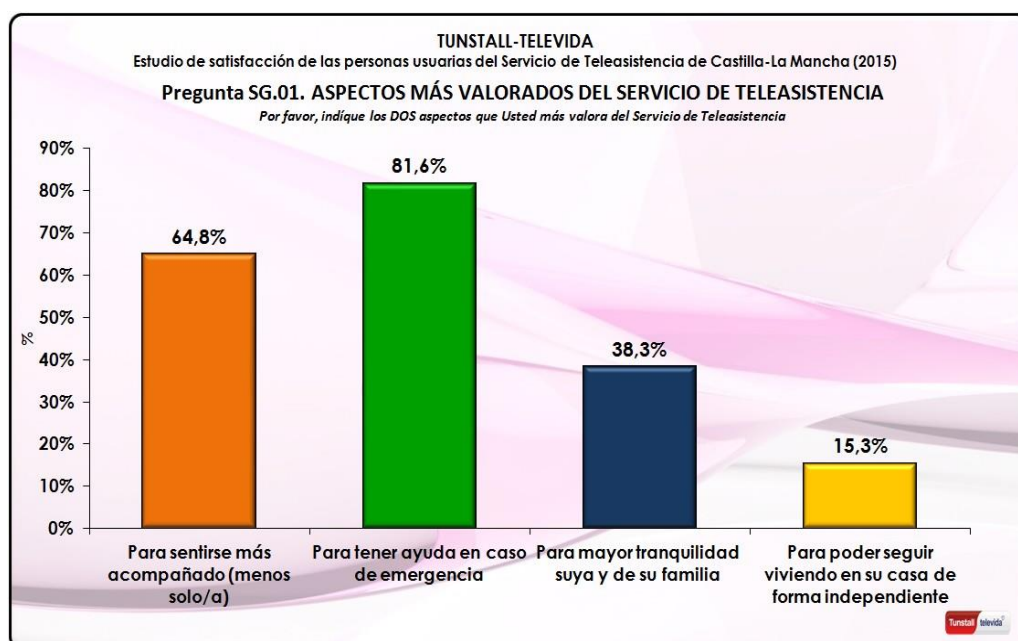
También hay que señalar que son varios los comentarios recogidos que hacen referencia a que las visitas de coordinación son poco frecuentes, en opinión de las personas usuarias, siendo deseable que se produjeran de forma más habitual. Esta demanda ha sido recogida en todas las provincias.

SATISFACCIÓN GENERAL

Pregunta SG.01

En esta pregunta se solicitó a las personas entrevistadas que eligieran los **dos** aspectos que más valoraban del **Servicio de Teleasistencia**, en cuanto a su utilidad.

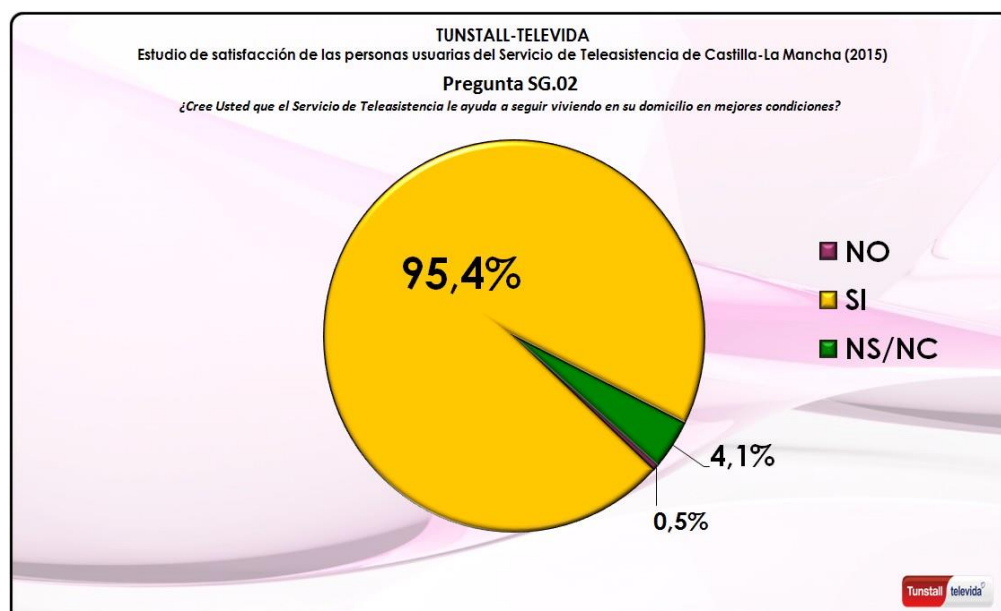
El resultado obtenido en la Delegación Territorial de Castilla-La Mancha indica que las preferencias de las personas entrevistadas se orientan hacia la posibilidad de contar con **ayuda en caso de tener algún tipo de emergencia (81,6%)**. La segunda alternativa más valorada es la de **Sentirse más acompañado/a (64,8%)**. No obstante, hay algunas diferencias entre provincias. Así, en Guadalajara y Toledo, este orden de preferencias se invierte en favor de la opción **Para sentirse más acompañado/a**.



Pregunta SG.02

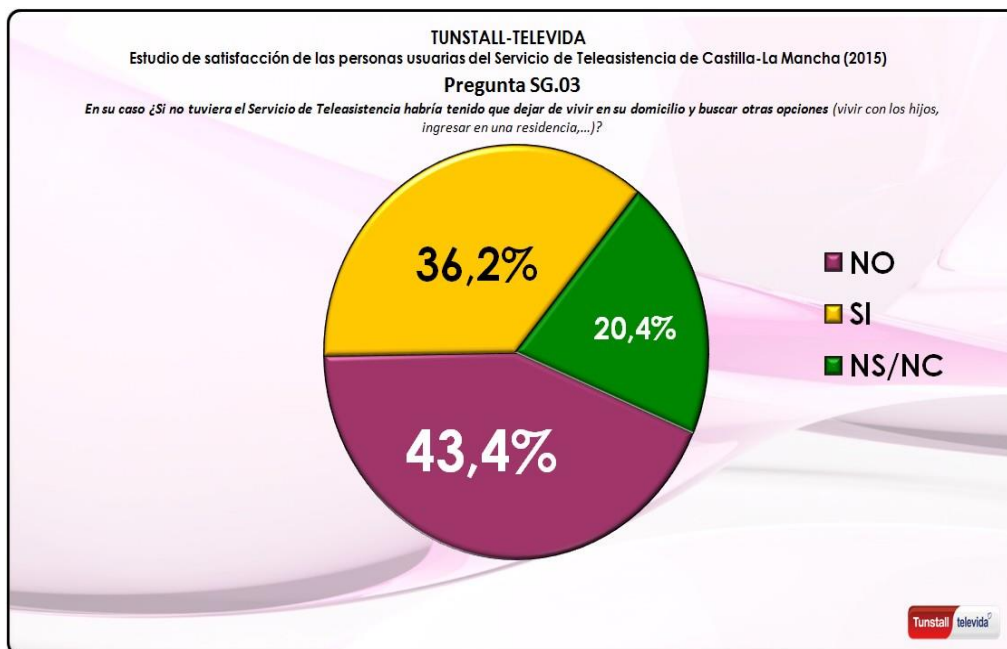
Para esta pregunta, el **95,4%** de las personas entrevistadas en Castilla-La Mancha opina que el **Servicio de Teleasistencia** les ha ayudado a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones.

En opinión de las personas usuarias, el Servicio de Teleasistencia es un buen instrumento para ayudar a mantener una vida independiente en su propio domicilio, con unas condiciones de seguridad adecuadas. Esta opinión es unánime entre las personas entrevistadas en Guadalajara.



Pregunta SG.03

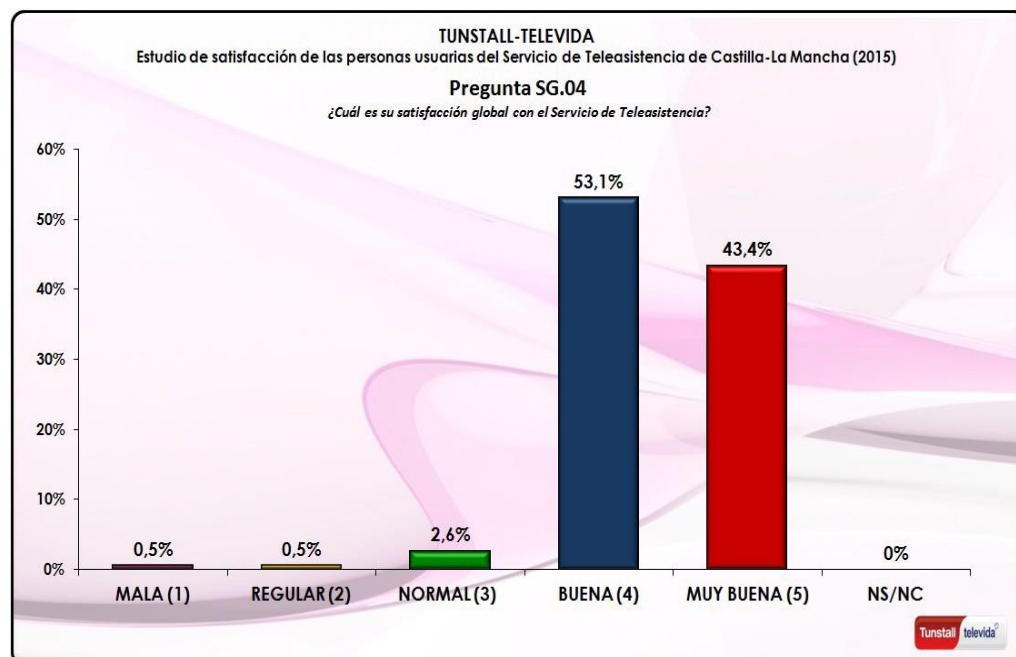
Para el **43,4%** de las personas consultadas en **Castilla-La Mancha** el **Servicio de Teleasistencia** no ha tenido una influencia significativa para ayudarles a seguir viviendo en su domicilio habitual. Sin embargo, el **36,2%** si considera que la Teleasistencia ha evitado que tuviera que optar por otras soluciones (Ej. Residencias geriátricas). El resto (20,4%) no tiene una opinión formada sobre este tema .



Pregunta SG.04

Esta pregunta **SG.04** está relacionada con la **Satisfacción Global** de las personas usuarias con el **Servicio de Teleasistencia**.

El resultado obtenido en la **Delegación territorial de Castilla-La Mancha** indica que el **96,5%** de las personas consultadas consideran que su nivel de satisfacción es **BUENO** o **MUY BUENO**. En su mayor parte (**53,1%**), valoran su satisfacción global como **BUENA**.



Valor promedio: **4,383**

Mediana: **4**

Moda: **4**

Máximo: **5**

Mínimo: **1**

Desv. Típica: **0,617**

En este caso la evaluación de la **SATISFACCIÓN GLOBAL (SG.04)** de las personas usuarias se ha analizado a través la respuesta a la pregunta: *¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?*

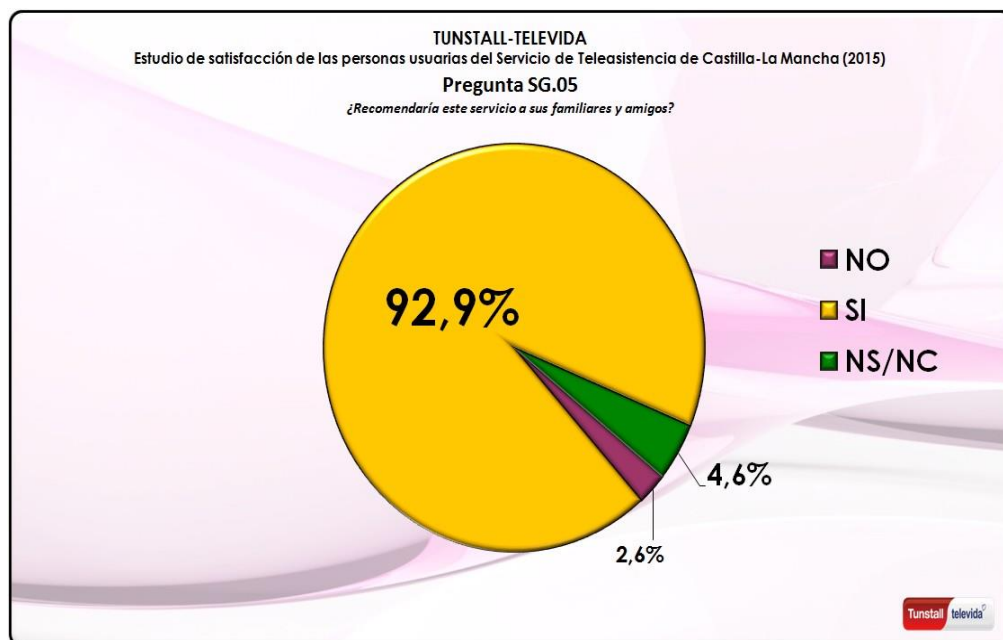
Hay que aclarar que no se trata de una valoración del conjunto de las respuestas a las anteriores preguntas del cuestionario, sino del análisis de la respuesta directa a una pregunta concreta sobre la opinión que le merece a la persona usuaria el **Servicio de Teleasistencia**.

Al tratarse de una pregunta directa, en la que de algún modo la persona encuestada valora el conjunto de los servicios recibidos, puede considerarse como una prueba de contraste que da idea de la percepción subjetiva que tienen las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia.

La puntuación promedio obtenida (**4,383**) lo sitúa en la zona de **ALTA SATISFACCIÓN**, claramente por debajo de la media obtenida en cada uno de los ítems analizados de forma separada (Índice de Satisfacción Media - **4,756**).

Pregunta SG.05

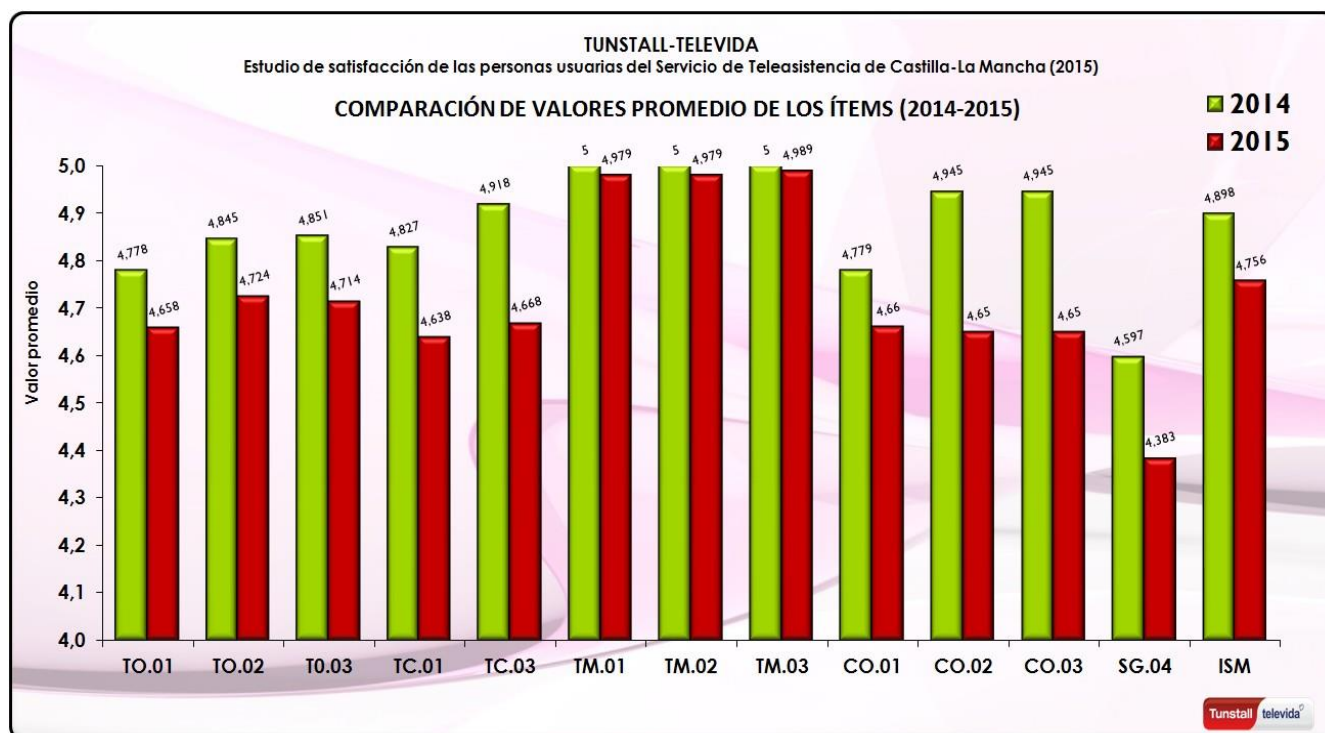
Una prueba más de que el **Servicio de Teleasistencia** se presta con un elevado nivel de satisfacción de las personas usuarias en la **Delegación de Castilla-La Mancha** es que una gran mayoría (**92,9%**) han respondido afirmativamente a la pregunta de si recomendarían el **servicio** a sus familiares y amigos. El 2,6% han indicado que no lo harían y el 4,6% restante no se ha manifestado sobre este asunto.



EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS

En la siguiente tabla se muestran los valores de los distintos ítems analizados en las encuestas de los años 2014 y 2015, así como las diferencias de puntuaciones para cada uno de ellos.

ÍTEM	2014	2015	Diferencia	Diferencia %
TO.01	4,778	4,658	-0,12	-2,51 %
TO.02	4,845	4,724	-0,121	-2,50 %
TO.03	4,851	4,714	-0,137	-2,82 %
TC.01	4,827	4,638	-0,189	-3,92 %
TC.03	4,918	4,668	-0,25	-5,08 %
TM.01	5	4,979	-0,021	-0,42 %
TM.02	5	4,979	-0,021	-0,42 %
TM.03	5	4,989	-0,011	-0,22 %
CO.01	4,779	4,66	-0,119	-2,49 %
CO.02	4,945	4,65	-0,295	-5,97 %
CO.03	4,945	4,65	-0,295	-5,97 %
SG.04	4,597	4,383	-0,214	-4,66 %
ISM	4,898	4,756	-0,142	-2,90 %
Diferencia promedio			-0,144	-2,94 %



TENDENCIAS

ÁREA DE TELEOPERADORAS/ES

En la valoración de la actividad del **Centro de Atención** se detecta una pérdida de puntuación del 2,61% para el conjunto del área.

Todas las variables experimentan una caída similar en la escala de satisfacción, aunque se mantienen claramente en la zona de MUY ALTA SATISFACCIÓN.

Por provincias, es en **Cuenca** donde la variación porcentual en la puntuación promedio de este área de teleoperadoras/es ha sido más acusada (-4,32%).

ÁREA DE TECNOLOGÍA

Resulta algo sorprendente la pérdida de puntuación en este área de tecnología, que tradicionalmente ha ofrecido en otros estudios altos niveles de satisfacción entre los usuarios del Servicio de Teleasistencia.

Para el conjunto de la delegación de Castilla-La Mancha la pérdida de puntuación de este área es del 4,5%, si bien con diferencias apreciables entre la pregunta **TC.01** (-3,92%) y la **TC.03** (-5,08%). Este descenso en la valoración del funcionamiento general de los equipos puede explicarse por haber incluido dentro de la muestra de estudio usuarios que ya contaban con el Servicio de Teleasistencia antes de que se hiciera cargo del mismo **Tunstall-Televida** y, en consecuencia, disponen de equipos más antiguos.

Por provincias, es en Ciudad Real donde la variación porcentual de la valoración ha sido más evidente (-7,6%).

ÁREA DE SERVICIO TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

Los ítems **TM.01**, **TM.02** y **TM.03** parecen mantener su nivel de excelencia con respecto al año anterior. Las mínimas variaciones observadas (-0,35% para el conjunto del área) se explican por las puntuaciones dadas por tres de las personas encuestadas en la provincia de Ciudad Real.

En el resto, los valores promedio de los tres ítems se mantienen con respecto a 2014 en lo más alto de la escala.

ÁREA DE COORDINACIÓN DE ZONA

También se observa una tendencia negativa algo acusada en la valoración de la actividad de las/os coordinadoras/es de zona.

Para el conjunto de la Delegación Territorial de Castilla-La Mancha, el área de Coordinación de zona ha perdido un 4,81% con respecto a los resultados de 2014. Esta pérdida de puntuación es más acusada en las variables CO.02 y CO.03, con una caída cercana al 6% (5,97%).

Por provincias, es en Albacete donde el área de Coordinación ha bajado más en la valoración de los usuarios (-9,17%). A ello contribuye, la opinión expresada por muchos de ellos indicando que las visitas que reciben de estos profesionales son poco frecuentes.

SATISFACCIÓN GLOBAL E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA (ISM)

La valoración de la **Satisfacción Global** de los usuarios ha caído un 4,66% con respecto a 2014. Es en la provincia de Albacete donde esta variación ha sido mayor (-6,44%).

En lo relativo al **ISM**, éste ha caído en 2015 un 2,9% con respecto a su valor de 2014.

Por provincias, es también Albacete la que muestra una pérdida mayor (-4,2%) en el valor del ISM

ANEXO I

METODOLOGÍA

En el ámbito de la **Comunidad Autónoma de CASTILLA-LA MANCHA** se ha realizado un muestreo específico de los usuarios de esta delegación territorial. De este modo, los resultados obtenidos reflejan la valoración que hacen las personas usuarias del servicio que se presta en esta zona, atendiendo a su idiosincrasia y características propias.

Aunque con algunas modificaciones, para el año **2015** se han conservado la mayor parte de los ítems utilizados en el estudio de 2014, lo que ha permitido hacer una comparación de resultados, especialmente en los aspectos relevantes del servicio.

Siguiendo la línea iniciada en los estudios anteriores, se han mantenido también la mayor parte de los parámetros y métodos de análisis generales utilizados en ellos. De este modo se ha buscado que fuera posible la comparación de los resultados obtenidos, con el fin de poder establecer las tendencias de los diferentes aspectos analizados.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

El estudio se ha orientado a conocer la opinión de las personas usuarias sobre las siguientes dimensiones que influyen en la calidad percibida del **Servicio de Teleasistencia**:

- **Disponibilidad del apoyo**, en relación con el contacto que la persona usuaria tiene con el proveedor del servicio.
- **Capacidad de reacción**, en relación con la velocidad con la que el proveedor ofrece una respuesta ante una demanda de la persona usuaria.
- **Información sobre el servicio**, tanto en el momento de contratación (alta en el servicio) como durante la prestación del mismo. Esta información se evalúa tanto por su claridad como por su cantidad (completa). También se considera aquí el esfuerzo que realizan los distintos profesionales por dar una información comprensible de las gestiones o actividades a realizar.
- **Puntualidad del apoyo**, en relación con la prestación del servicio demandado en un tiempo ajustado para su completa realización a satisfacción de la persona usuaria, conjugando la agilidad en el desempeño de la tarea y el trato humano que requiere el **Servicio de Teleasistencia**, en todas sus componentes.
- **Integridad del apoyo**, en relación con la eficacia en los resultados del servicio, una vez ha sido prestado.
- **Profesionalidad del apoyo**, en relación con la conducta y trato dispensado por los distintos profesionales que atienden las personas usuarias, en el marco de la prestación del servicio concreto.
- **Motivación para utilizar el Servicio de Teleasistencia**, valorando los factores que más influyen en la toma de la decisión de solicitar ser usuario del servicio y mantenerse en el mismo.
- **Satisfacción global con respecto al apoyo**, en relación con la opinión que le merece a la persona usuaria el conjunto de servicios que recibe.
- **Influencia del Servicio de Teleasistencia en la autonomía y seguridad de las personas usuarias.**

ANEXO II

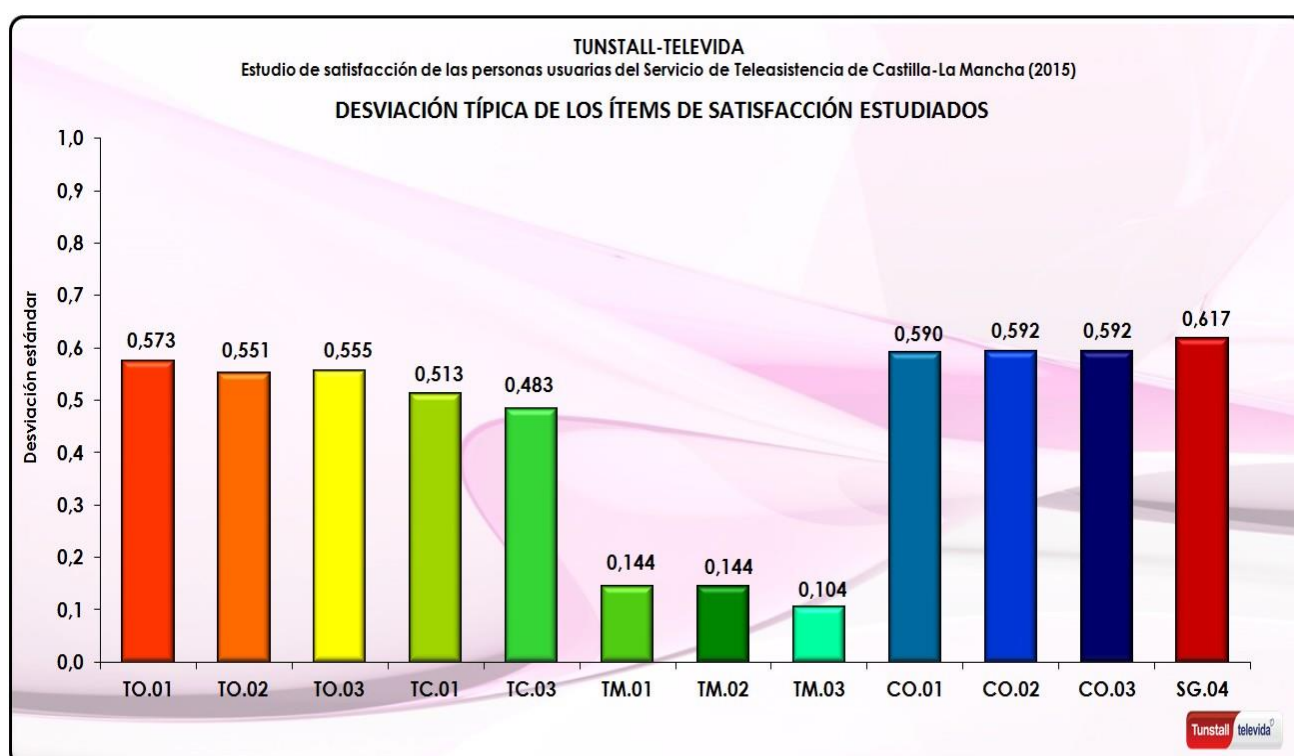
DISPERSIÓN DE LOS DATOS

Con respecto a la dispersión de los valores obtenidos para cada una de las variables analizadas ésta debe considerarse en todos los casos **BAJA** o **MUY BAJA**. En consecuencia, se observa un alto grado de homogeneidad en las respuestas de personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia**.

Entre los ítems de satisfacción, las preguntas **CO.02** y **CO.03** son las que tiene un grado de dispersión algo mayor que el resto ($\sigma = 0,592$), aunque sigue siendo **BAJA** y con un valor que duplica el de 2014 ($\sigma = 0,252$).

También entre los ítems de satisfacción se destaca el mínimo valor de los indicadores de dispersión en el área de **TÉCNICOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO**, especialmente en la pregunta **TM.03**, siguiendo así la tendencia observada en estudios anteriores.

Por el contrario, ha aumentado el grado de dispersión en las respuestas a la pregunta **SG.04** de **Satisfacción Global** ($\sigma = 0,617$), aunque se mantiene por debajo del 15% del promedio de la valoración del ítem y puede seguir considerándose como **BAJO**.



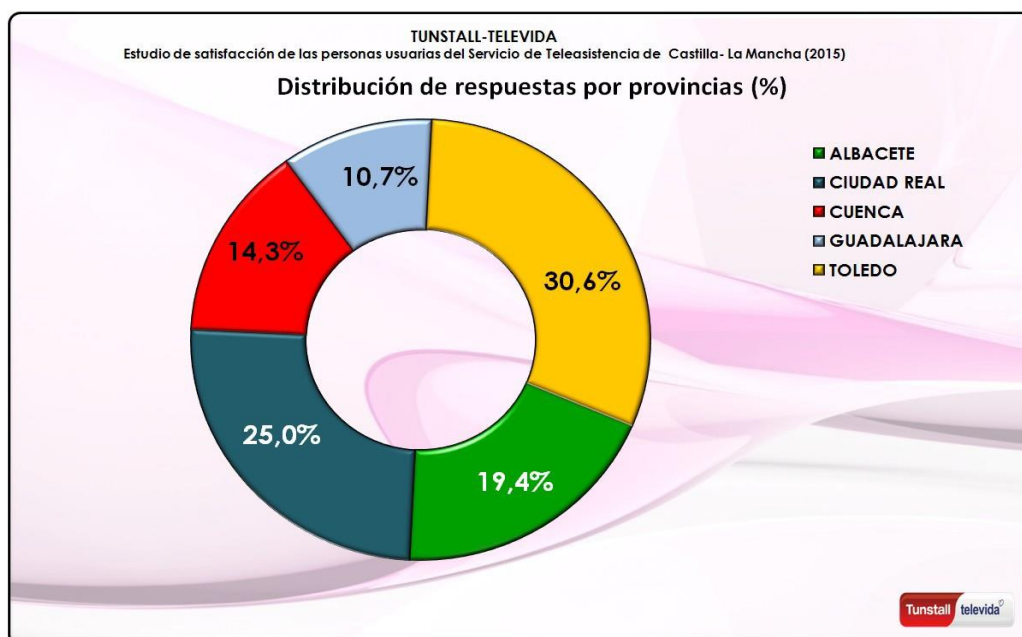
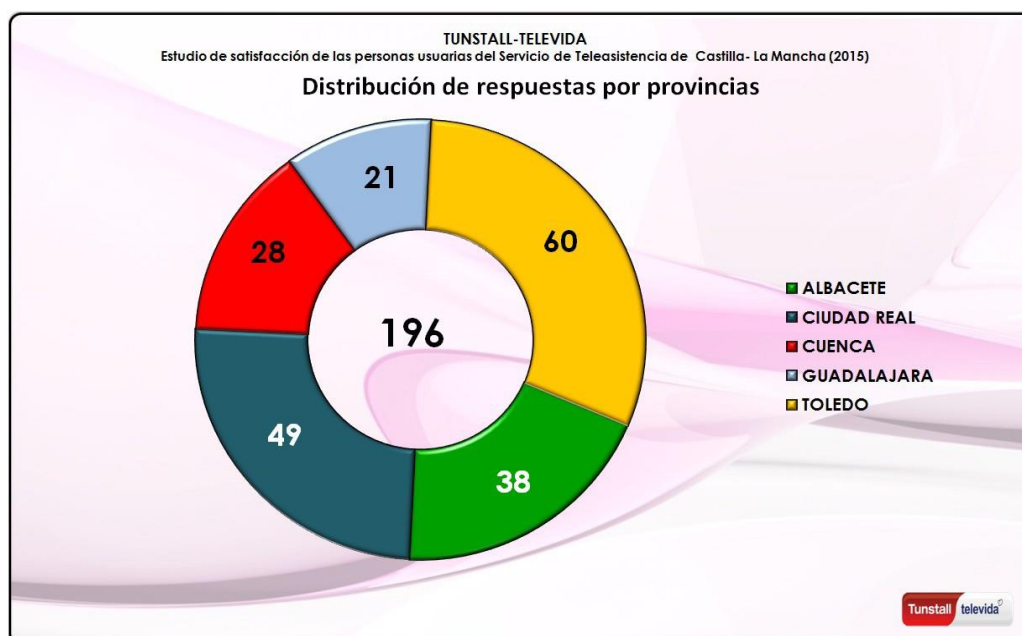
ANEXO III

TRABAJO DE CAMPO

La recogida de datos se ha llevado a cabo mediante una **ENCUESTA TELEFÓNICA** sobre una selección aleatoria de personas usuarias proporcionada por **TUNSTALL-TELEVIDA** y que incluía a todas las que se mantienen activas en el servicio, con independencia del tiempo que llevarán de alta en el mismo.

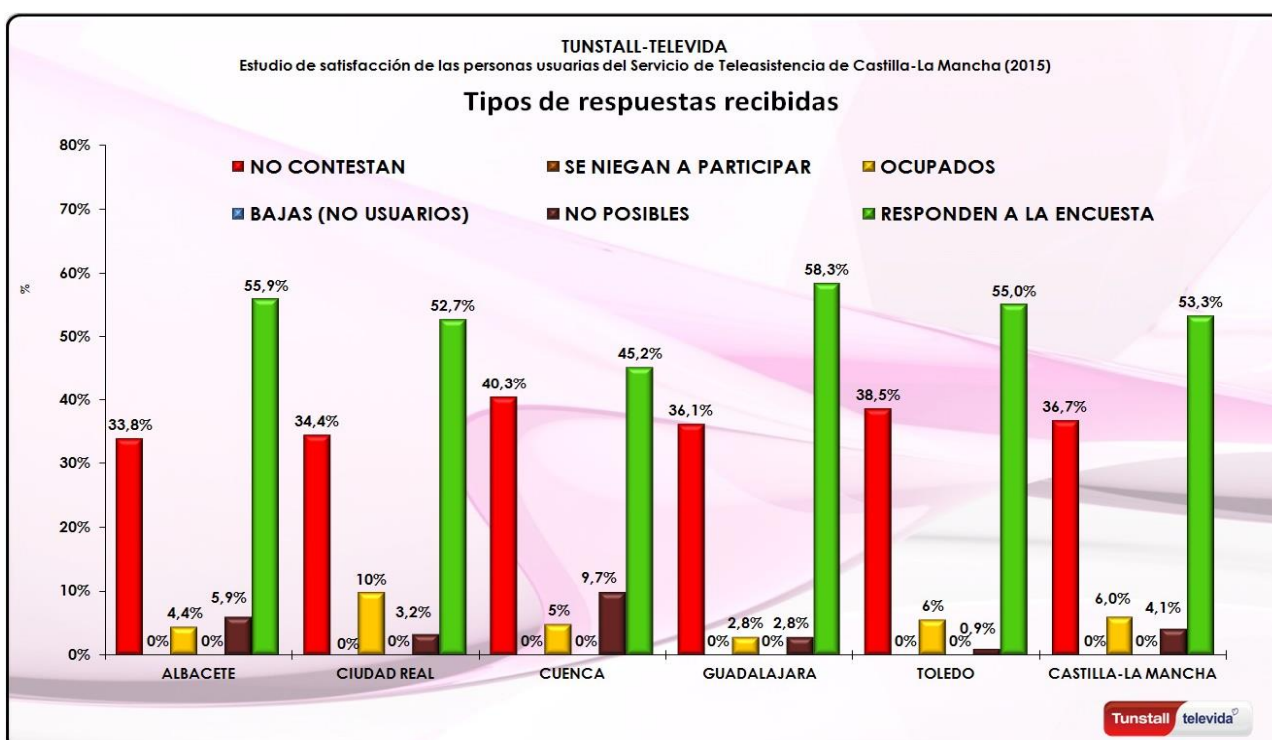
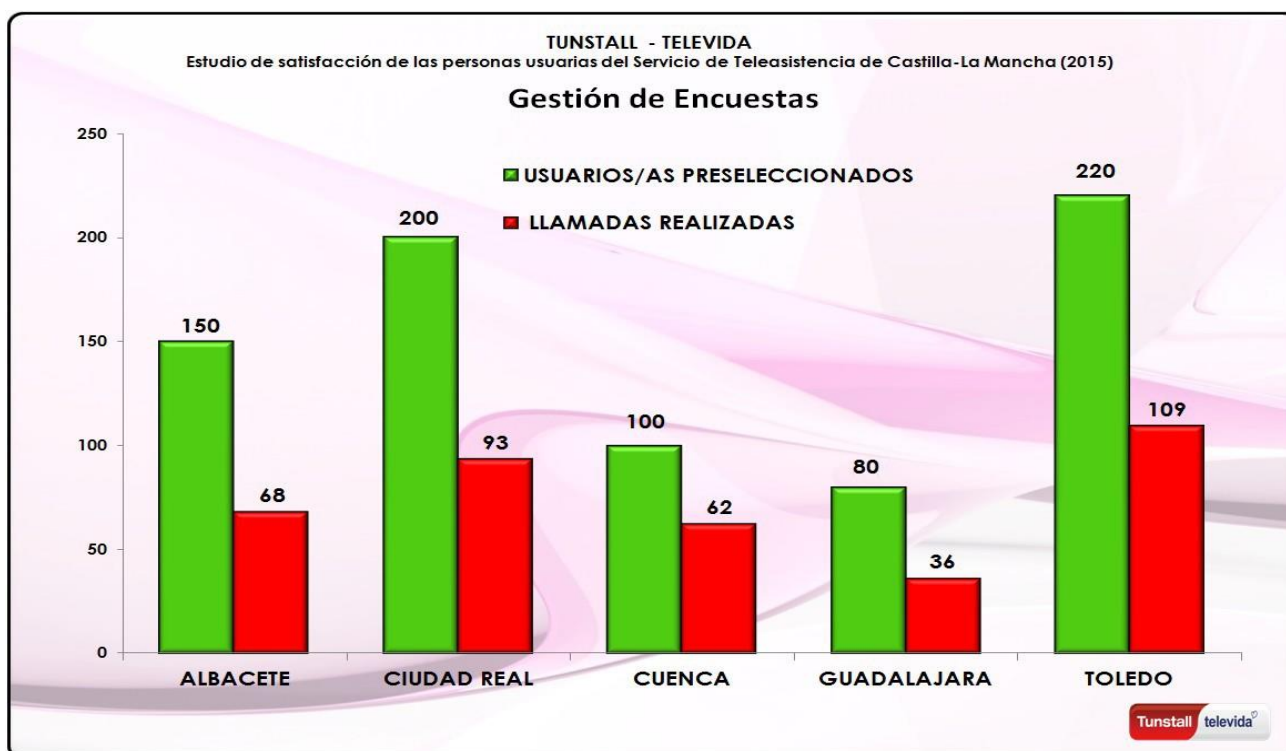
Las entrevistas telefónicas se han realizado con el apoyo de **cuestionarios semiestructurados**, con los que posteriormente se ha alimentado una Base de Datos para su análisis con programas estadísticos y de cálculo.

Asimismo, en la distribución de la muestra se han respetado los porcentajes de usuarios en cada delegación provincial (Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo).



Sobre una selección inicial de 750 personas usuarias del Servicio de Teleasistencia en la Delegación Territorial de **Castilla-La Mancha**, se realizaron 368 llamadas para completar la muestra final de **196** usuarios, sobre la que se ha realizado el análisis.

En cuanto al grado de respuesta obtenido entre los usuarios a los que se ha consultado, éste puede considerarse **MEDIO** (53,3%). Ninguna de las personas consultadas se ha negado a participar en el estudio.



ANEXO IV

CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES CON LA SATISFACCIÓN GLOBAL (SG.04)

Con el fin de determinar la relación existente entre cada uno de los aspectos estudiados y la **SATISFACCIÓN GLOBAL** con el servicio (**SG.04**), se ha determinado el **Coefficiente de Correlación** (r) entre los distintos parámetros evaluados.

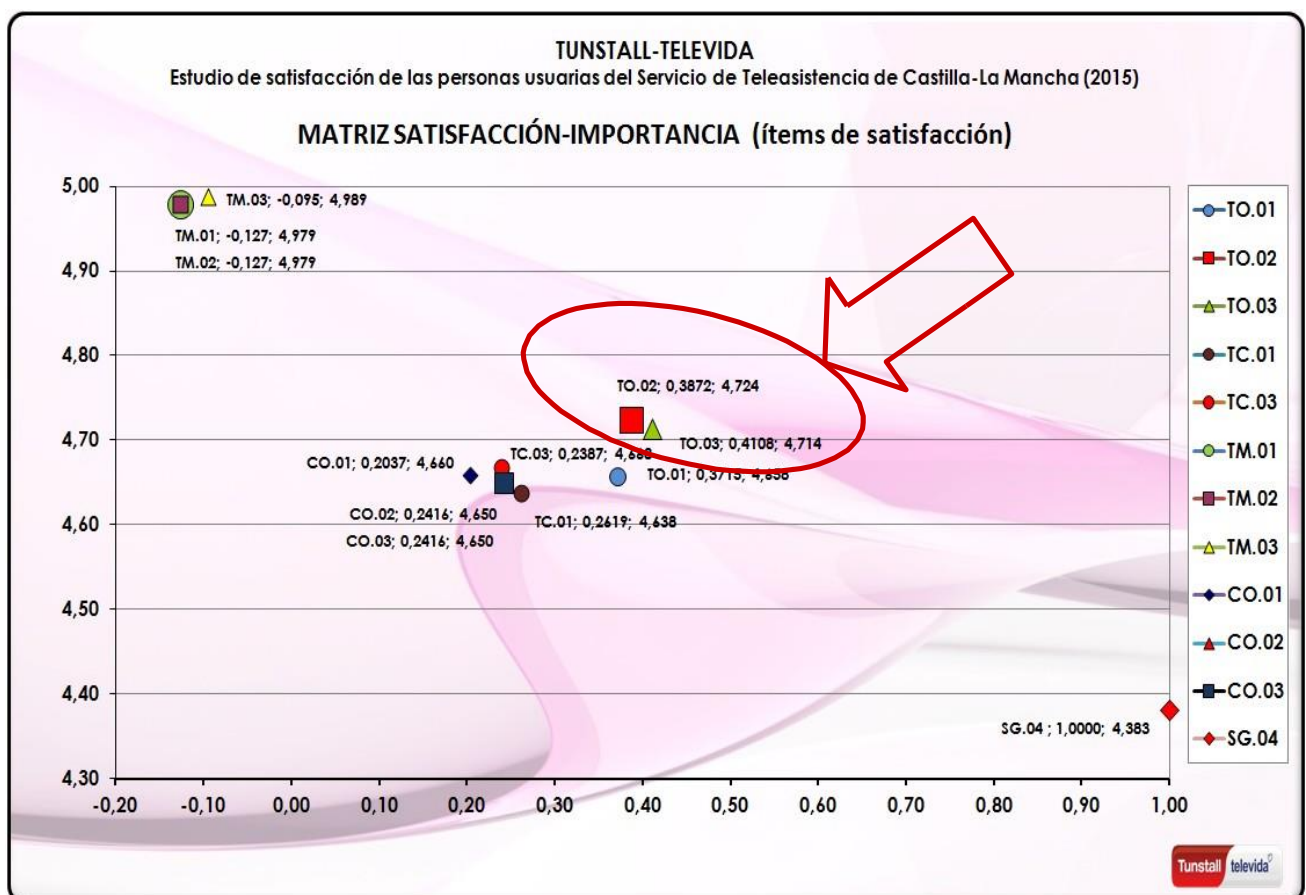
Lo que se trata de conocer en este caso son los aspectos que evolucionan de la misma forma (relación directa) que la **Satisfacción Global** de las personas usuarias (cuando aumenta la puntuación en ellos también crece el nivel de satisfacción).

Asimismo, se busca identificar aquellos otros elementos del servicio que podrían tener una influencia inversa, es decir, un aumento en la puntuación en ellos repercutiría en una disminución del nivel de **Satisfacción Global**.

Las variables que parecen tener una mayor importancia en su relación con la **Satisfacción Global** son:

- **TO.02.** Relacionada con la eficacia de la atención que proporcionan las/os teleoperadoras/es.
- **TO.03.** Relacionada con la amabilidad y cortesía de las/os teleoperadoras/es.

En ambos casos su influencia tiene una intensidad media-baja y la relación lineal es directa.



**Estudio de la Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de
Teleasistencia Domiciliaria en la Delegación Territorial de
CASTILLA - LA MANCHA**



Estudio de satisfacción de las personas usuarias Servicio Público de Teleasistencia de

CASTILLA-LA MANCHA

CONTENIDO

SÍNTESIS DEL ESTUDIO (Abstract).....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	7
FICHA TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
ALCANCE.....	8
METODOLOGÍA DE RECOGIDA DE DATOS.....	15
INSTRUMENTOS DE TOMA DE DATOS	15
FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO.....	16
TAMAÑO MUESTRAL y ERROR ESTADÍSTICO	17
DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS E INCIDENCIAS	18
ANÁLISIS DE LOS DATOS	23
RESULTADOS DEL ESTUDIO	26
1. RESULTADOS GENERALES	26
2. ÁREA DE TELEOPERADORAS/ES	34
2.1. PREGUNTA TO.01.....	34
Tiempo de respuesta del Centro de Atención.....	34
2.2. PREGUNTA TO.02.....	37
Eficacia del apoyo de las/os teleoperadoras/es	37
2.3. PREGUNTA TO.03.....	40
Amabilidad de las/os teleoperadoras/es	40
2.4. PREGUNTA TO.04.....	43
Valoración del esfuerzo de comprensión y comunicación de las/os teleoperadoras/es	43
3. ÁREA DE TECNOLOGÍA.....	45
3.1. PREGUNTA TC.01.....	45
Información sobre el funcionamiento de los equipos de teleasistencia.....	45
3.2. PREGUNTA TC.02.....	47
Incidencias en el funcionamiento de los equipos de teleasistencia.....	47

3.3. PREGUNTA TC.03	50
Funcionamiento general de los equipos de teleasistencia	50
4. PREGUNTA FILTRO	52
Personal de Tunstall-Televida que ha visitado a la persona usuaria	52
5. ÁREA DE TÉCNICOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO	54
5.1. PREGUNTA TM.01	54
Velocidad de Tunstall-Televida en responder a las incidencias técnicas	54
5.2. PREGUNTA TM.02	56
Grado de satisfacción con la reparación realizada	56
5.3. PREGUNTA TM.03	58
Amabilidad del personal técnico de TUNSTALL-Televida	58
6. ÁREA DE COORDINACIÓN DE ZONA	60
6.1. PREGUNTA CO.01	60
Valoración de la información recibida del Servicio de Teleasistencia	60
6.2. PREGUNTA CO.02	63
Eficacia del apoyo de las/os coordinadoras/es de zona	63
6.3. PREGUNTA CO.03	66
Amabilidad de las/os coordinadoras/es de zona	66
6.4. PREGUNTA CO.04	69
Valoración del esfuerzo de comprensión y comunicación de las/os coordinadoras/es de zona	69
7. SATISFACCIÓN GLOBAL	72
7.1. PREGUNTA SG.01.	73
Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia	73
7.2. PREGUNTA SG.02.	75
Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia	75
7.3. PREGUNTA SG.03.	77
Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia	77
7.4. PREGUNTA SG.04.	79

Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia	79
7.5. PREGUNTA SG.05.	82
Satisfacción Global con el Servicio de Teleasistencia.....	82
8. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA	85
9. VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	87
Matriz Satisfacción/Importancia	87
10. CONCLUSIONES	93

SÍNTESIS DEL ESTUDIO (ABSTRACT)

Se ha realizado un estudio del nivel de satisfacción de las personas usuarias del **Servicio Público de Teleasistencia de Castilla-La Mancha**, que presta la empresa **TUNSTALL-TELEVIDA**.

Para ello se han realizado **196** entrevistas telefónicas repartidas de forma proporcional entre las cinco provincias de la Comunidad Autónoma, atendiendo al número de personas usuarias registradas en cada una de ellas.

Para la realización de las encuestas se ha utilizado un **cuestionario de preguntas semiestructurado**, con el que se ha recogido la opinión de las personas usuarias sobre distintos aspectos de interés del **Servicio de Teleasistencia**. Para su evaluación se han empleado escalas **Likert** de cinco niveles y para la determinación **cuantitativa** del grado de satisfacción se ha utilizado una escala de valoración de **1 a 5**, en la que **1** representa el nivel de satisfacción más bajo y **5** el **máximo (excelencia)**.

Los distintos aspectos o áreas analizadas han sido los siguientes:

1. **Área de Teleoperadoras/es.**- Puntuación promedio: **4,830**
2. **Tecnología.**- Puntuación promedio: **4,872**
3. **Técnicos/as de Instalación y Mantenimiento.**- Puntuación promedio: **5**
4. **Coordinación de zona.**- Puntuación promedio: **4,903**
5. **Satisfacción Global.**- Puntuación promedio: **4,597**

Los resultados obtenidos indican que el nivel de satisfacción de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia en Castilla-La Mancha** es **Muy Alto**. Así lo indican tanto el promedio de las respuestas a la pregunta **SG.05 (4,597)** y el **Índice de Satisfacción Media - ISM (4,898)**, pues ambos se sitúan claramente en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN** de la escala de valoración utilizada.

.

INTRODUCCIÓN

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ofrece el Servicio de Teleasistencia desde el año 1993. Y desde sus inicios es un **servicio público regional, gratuito y universal**, es decir, abierto a todos los ciudadanos castellanomanchegos que lo necesiten.

El **Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha** ha crecido aceleradamente en los últimos quince años. Así en el año 2.000 había 5.574 terminales instalados en algo más de la mitad de los municipios de la región, con 7.291 personas usuarias. En el momento de elaboración de esta encuesta (verano de 2014), el servicio tiene 37.389 terminales instalados en más del 90% de los municipios de la región, y atiende a 47.175 personas.

Dentro de la estrategia regional de garantía de calidad de los servicios públicos se enmarca la **Carta de Servicios de Teleasistencia**, publicada inicialmente en 2.005. Su última actualización es de Enero de 2.014 y se ajusta a la norma UNE 93200:2008 sobre Cartas de Servicios. Además a la empresa contratada para prestar el Servicio de Teleasistencia se le exige el cumplimiento y certificación de la norma UNE 158401:2.007 de Teleasistencia.

La **Junta de Comunidades de Castilla -La Mancha** inició la prestación del servicio mediante convenio con **Cruz Roja Española**. A partir del año 2.010 se presta mediante contrato de gestión, primero con Cruz Roja Española y desde el año 2013 con **Tunstall-Televida**. Este último contrato contempla la realización de una encuesta anual externa de satisfacción de los usuarios del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha.

Desde su nacimiento en 1994, **TELEVIDA (TELEVIDA Servicios Sociosanitarios S.L.U)** se ha dedicado a ofrecer servicios para mejorar la calidad de vida de aquellos que necesitan un apoyo en sus actividades diarias, especialmente en el ámbito de la **Teleasistencia Domiciliaria**, siendo uno de los principales operadores de este tipo de servicios en el territorio español.

En enero de 2013, **TELEVIDA** pasó a formar parte del grupo inglés **Tunstall Healthcare**. Esta fusión empresarial unió a uno de los mayores operadores de servicios de Teleasistencia del Estado con la compañía líder en tecnología a nivel

internacional. Desde entonces **TELEVIDA** opera bajo la marca registrada **TUNSTALL-TELEVIDA**.

Actualmente la actividad de **TUNSTALL-TELEVIDA** se extiende por varias Comunidades Autónomas: Andalucía (Almería, Granada y Málaga), **CASTILLA-LA MANCHA** (Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo), Catalunya (Barcelona, Girona, Lleida y Reus), Euskadi, Región de Murcia y la ciudad autónoma de Melilla.

TUNSTALL-TELEVIDA tiene un gran interés en dar cumplimiento a los compromisos contraídos con sus clientes, así como en la búsqueda de la eficiencia interna de su organización. Por ello, mantiene la implantación y certificación de un sistema propio de **Gestión de la Calidad**, basado en las normas **UNE-EN ISO 9001:2008** y **UNE 158401:2007**¹, ésta última específica para la gestión de los **Servicios de Teleasistencia**.

Como parte de esos compromisos, **TUNSTALL-TELEVIDA** evalúa periódicamente el grado de satisfacción de sus **clientes y usuarios**, con relación al **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria**.

La evaluación de la satisfacción de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** se realiza de forma anual, mientras que para los clientes institucionales esta evaluación se lleva a cabo con una periodicidad bienal.

Con el fin de asegurar la mayor objetividad e independencia de los resultados, **TUNSTALL-TELEVIDA** encarga a entidades externas la realización de los estudios de satisfacción. En esta ocasión, el **Estudio de la Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha** se ha llevado a cabo por **RETER Consulting**.

¹ **UNE 158401:2007**. Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del Servicio de Teleasistencia. Requisitos

OBJETIVOS

Los objetivos que se ha pretendido alcanzar con este estudio, han sido los siguientes:

- Evaluar el **grado de satisfacción de las personas usuarias** con el **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria** que reciben.
- Identificar los **aspectos que son más valorados** por las personas usuarias, con el fin de potenciarlos.
- Identificar aquellos **aspectos que son peor valorados** por las personas usuarias, con el fin de identificar las posibles causas de insatisfacción y aplicar acciones correctivas en el futuro.
- Obtener información que permita a la Dirección de **TUNSTALL-TELEVIDA** planificar nuevos **objetivos** dentro del **Sistema de Gestión de la Calidad**.
- Permitir la comparación futura del **estado y evolución del Servicio de Teleasistencia**, con el fin de evaluar las estrategias y planes de mejora implementados.
- Contrastar con la opinión de las personas usuarias ciertos aspectos de las **condiciones de prestación** del servicio, que ya han sido identificados a través de otras herramientas internas de evaluación.
- Determinar las **motivaciones** que impulsan a las personas usuarias a utilizar el **Servicio de Teleasistencia**, con el fin de poder planificar los recursos y servicios para satisfacer adecuadamente sus **necesidades y expectativas**.

FICHA TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN

ALCANCE

A. ÁMBITO GEOGRÁFICO

El estudio se ha realizado entre las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria** de **Castilla-La Mancha**. Se han seleccionado personas usuarias del servicio en las **cinco provincias**. Asimismo, se ha procurado mantener la proporcionalidad entre el número de personas usuarias en cada una de ellas:

- ALBACETE: **19,83 %**
- CIUDAD REAL: **25,97 %**
- CUENCA: **13,32 %**
- GUADALAJARA: **9,82 %**
- TOLEDO: **31,04 %**

B. TIPOLOGÍA DE PERSONAS USUARIAS Y SERVICIOS

La muestra de personas encuestadas (**196**) se ha seleccionado de forma aleatoria entre todas las usuarias del servicio. Se consideran por tanto homogéneas las características de las personas entrevistadas, en lo que se refiere a su condición de usuario/a del **Servicio de Teleasistencia** y los requisitos para el acceso al mismo.

No obstante, y con el fin de evitar que las personas de un mismo domicilio pudieran ser encuestadas varias veces, se han considerado en la muestra solo usuarios/as de **Tipo 1** (usuario/a principal del servicio).

Salvo por ese filtro previo, el estudio se ha realizado con personas seleccionadas aleatoriamente.

En cada una de las cinco provincias se ha realizado un muestreo aleatorio simple sin repetición, de tal modo que cualquier persona usuaria del **Servicio de Teleasistencia** tenía la misma probabilidad de ser seleccionada. Las personas encuestadas eran retiradas de la población de estudio para evitar su repetición.

C. ALCANCE TEMPORAL

Se ha llevado a cabo un estudio de tipo “cross-section”, de modo que la información se ha recogido en periodo corto de tiempo.

El trabajo de campo se ha realizado entre los días **7 y 22 de julio de 2014**.

D. ALCANCE OPERACIONAL

Ha sido la propia organización **TUNSTALL-TELEVIDA** la que ha determinado los aspectos del **Servicio de Teleasistencia** que debían ser analizados, por ser más relevantes para evaluar el grado de satisfacción y permitir una intervención desde la empresa, en el caso de que se detectaran situaciones que requirieran su corrección.

En consecuencia, las dimensiones analizadas han sido las siguientes:

- **Disponibilidad del apoyo**, en relación con el contacto que la persona tiene con el proveedor del servicio.
- **Capacidad de reacción**, en relación con la velocidad con la que el proveedor ofrece respuesta ante una demanda de la persona usuaria.
- **Información sobre el servicio**, tanto en el momento de contratación (alta en el servicio) como durante la prestación del mismo. Esta información se evalúa tanto por su **claridad** como por su **cantidad** (completa). También se considera aquí el esfuerzo que realizan los distintos profesionales por dar una información comprensible de las gestiones o actividades a realizar.
- **Integridad del apoyo**, en relación con la eficacia en los resultados del servicio, una vez ha sido prestado.
- **Puntualidad del apoyo**, en relación con la prestación del servicio demandado en el tiempo ajustado para su completa realización a satisfacción de la persona usuaria, conjugando la agilidad en el desempeño de la tarea y el trato humano que requiere el **Servicio de Teleasistencia**, en todas sus dimensiones.

- **Profesionalidad y calidez del apoyo**, en relación con la conducta y trato dispensado por los distintos profesionales que atienden a la persona usuaria, en el marco de la prestación del servicio concreto.
- **Fiabilidad de la tecnología utilizada**, en relación con el funcionamiento de los equipos de teleasistencia.
- **Motivación para utilizar el Servicio de Teleasistencia**, valorando los factores que más influyen en la toma de la decisión de solicitar el servicio y mantenerse en el mismo.
- **Satisfacción global con respecto al apoyo**, en relación con la opinión que le merece a la persona usuaria el conjunto de servicios que recibe a través de la **Teleasistencia**.

A partir de las dimensiones de satisfacción identificadas, se elaboró el **CUESTIONARIO** para la recogida de datos durante la encuesta. Los atributos anteriormente indicados se han incluido en las preguntas de cada bloque.

Como resultado de lo anterior, los aspectos sobre los que se ha evaluado la satisfacción de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** han sido los siguientes:

A. CENTRO DE ATENCIÓN (*atención de las/os teleoperadoras/es*).

En este bloque de preguntas se han valorado los siguientes aspectos:

- Velocidad de respuesta (tiempo que se tarda en atender una llamada).
- Eficacia en la resolución de los problemas planteados por el usuario.
- Valoración de la amabilidad de las/os teleoperadoras/es.
- Percepción del esfuerzo realizado por las/os teleoperadoras/es en dar una solución eficaz al problema planteado.

B. TECNOLOGÍA, en relación con la información sobre el manejo y cuidado de los equipos, el tipo de dispositivos instalados, su fiabilidad y facilidad de uso.

En este bloque se han valorado los siguientes aspectos:

- Información recibida del funcionamiento y cuidado de los aparatos.
- Averías sufridas en los equipos instalados.
- Funcionamiento general de los equipos.

Se ha procurado relacionar las preguntas de este bloque con las referidas al **Servicio Técnico** a fin de que se correspondan con las intervenciones más recientes, dejando la valoración de las revisiones e instalaciones iniciales solo a aquellos casos en los que no se hayan indicado averías.

C. TÉCNICOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO (*instalación y mantenimiento de equipos*).

Previamente a la formulación de las preguntas de este bloque, se ha realizado una pregunta filtro para ayudar al entrevistado a identificar al personal de **TUNSTALL-TELEVIDA** que le ha visitado en su domicilio.

Con esta medida se han querido eliminar posibles errores motivados por el hecho de que las personas entrevistadas pudieran confundir al personal de **TUNSTALL-TELEVIDA** con el de otras entidades (Ej. Servicios Sociales, Técnicos de empresas de telefonía,...).

En este bloque los aspectos valorados han sido los siguientes:

- **Tiempo** de reparación de averías.
- **Eficacia** de la reparación.
- **Amabilidad** del personal de mantenimiento durante sus intervenciones en el domicilio de las personas usuarias.

D. COORDINACIÓN DE ZONA, en relación a la información facilitada y el seguimiento del estado de la persona usuaria.

En el bloque de **Coordinación** se han evaluado los siguientes aspectos:

- **Información** facilitada en relación con el **Servicio de Teleasistencia**.
- **Eficacia** en la resolución de las consultas planteadas.
- **Amabilidad** de las/os coordinadoras/es de zona.
- Percepción del **interés** mostrado por las/os coordinadoras/es por ayudar a la persona usuaria en la resolución de sus problemas.

F. SATISFACCIÓN GLOBAL, como expresión de la opinión general que les merece a las personas usuarias el conjunto de los servicios que reciben desde la **Teleasistencia**.

Asimismo, y relacionadas con aspectos más subjetivos de la percepción de las personas usuarias, se han incluido las preguntas referidas a las motivaciones que influyen en ellas a la hora de solicitar el **Servicio de Teleasistencia** y mantenerse de alta en el mismo.

En este sentido, se ha preguntado sobre:

- **VENTAJAS DEL SERVICIO**, a través de los aspectos del mismo que resultan más útiles e interesantes a las personas usuarias.
- **GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL** con el **Servicio de Teleasistencia**.

Los **21 ítems de opinión** (*aspectos a valorar expresados en preguntas de la encuesta telefónica*) utilizados se indican en el siguiente **Cuadro N° 1**.

CUADRO N°1	
ITEM (ASPECTO A VALORAR)	CÓDIGO
TIEMPO EN CONTESTAR DE LAS/OS TELEOPERADORAS/ES <i>Desde que usted pulsa el botón, el TIEMPO que tardan en responderle le parece ...</i>	TO.01
SOLUCIÓN DEL PROBLEMA POR PARTE DE LAS/OS TELEOPERADORAS/ES <i>Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?</i>	TO.02
TRATO DE LAS/OS TELEOPERADORAS/ES <i>¿Le parece que las teleoperadoras son amables con Ud. cuando llama?</i>	TO.03
ATENCIÓN DEDICADA POR LAS/OS TELEOPERADORAS/ES <i>Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es se han esforzado por entender bien cuál era su problema y le han explicado de forma comprensible la gestión que iban a realizar o la información que Ud. necesitaba?</i>	TO.04
INFORMACIÓN SOBRE FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS <i>¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de “los aparatos” de teleasistencia que tiene en su domicilio?</i>	TC.01
AVERÍAS DE LOS EQUIPOS <i>¿Ha tenido alguna vez averías con los “aparatos”?</i>	TC.02
FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS <i>¿Qué le parece el funcionamiento general de los “aparatos”?</i>	TC.03
PERSONAL DE TUNSTALL-TELEVIDA QUE LE HA VISITADO <i>En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, ¿recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio?</i>	Pregunta FILTRO
TIEMPO DE REACCIÓN DE LOS TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO <i>En caso de haber tenido alguna avería, ¿qué le parece el tiempo que tardaron en solucionarla?</i>	TM.01
SOLUCIÓN DEL PROBLEMA POR PARTE DE TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO <i>¿Está satisfecho/ a con la reparación que le hicieron en el equipo?</i>	TM.02
Trato de los técnicos de mantenimiento <i>¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad /cortesía) del/ los técnico/ s que le han atendido en las reparaciones?</i>	TM.03
INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA <i>En general, ¿cree Ud. que tiene una información clara y completa del Servicio de Teleasistencia?</i>	CO.01
SOLUCIÓN DEL PROBLEMA POR PARTE DE LAS/OS COORDINADORAS/ES DE ZONA <i>Cuando le han visitado, ¿las/os coordinadoras/es le han dado la información y le han ayudado a resolver las consultas que Ud. les ha planteado?</i>	CO.02
TRATO DE LAS COORDINADORAS DE ZONA <i>¿Le parece que las coordinadoras de zona son amables con Ud. cuando le han visitado?</i>	CO.03
ATENCIÓN DEDICADA POR LAS/OS COORDINADORAS/ES DE ZONA <i>Cuando le han visitado, ¿las coordinadoras se han esforzado por entender bien cuál era su problema y le han explicado de forma comprensible la gestión que iban a realizar o la información que Ud. necesitaba?</i>	CO.04

CUADRO Nº1	
ITEM (ASPECTO A VALORAR)	CÓDIGO
ASPECTOS MÁS VALORADOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA <i>Por favor, indique cuales son los aspectos que más valora del Servicio de Teleasistencia:</i> <i>Sentirse más acompañado/a (menos solo/a)</i> <i>Seguridad para el caso de tener una emergencia</i> <i>Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente</i> <i>Mas tranquilidad para usted y su familia (hijos)</i>	SG01 SG02 SG03 SG04
SATISFACCIÓN GLOBAL <i>¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?</i>	SG05
MEJORAS EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA <i>Por último, ¿se le ocurre alguna cosa en la que podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que Ud. estuviera más satisfecho/a con él?</i>	SG06

METODOLOGÍA DE RECOGIDA DE DATOS

En el ámbito de la **Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha** se ha realizado un muestreo específico de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** en este territorio. De este modo, los resultados obtenidos reflejan la valoración del servicio que se presta, atendiendo a su idiosincrasia y características propias.

El estudio se ha llevado a cabo por medio de una **ENCUESTA TELEFÓNICA** sobre una muestra seleccionada aleatoriamente entre las personas usuarias en las cinco provincias de **Castilla-La Mancha**.

INSTRUMENTOS DE TOMA DE DATOS

Para la realización de la encuesta se ha utilizado un **CUESTIONARIO semiestructurado** de preguntas sobre los distintos aspectos de interés, que se han considerado relevantes para evaluar el grado de satisfacción de las personas usuarias, ofreciendo información útil a la dirección de **TUNSTALL-TELEVIDA** para la identificación de áreas de mejora o refuerzo de los elementos mejor valorados.

En este sentido, se ha utilizado un cuestionario de **21** preguntas:

- **14** preguntas de respuesta cerrada, sobre una escala de opinión tipo **Likert** de cinco (5) niveles.
- **6** preguntas disyuntivas (SI/NO) o de selección de alternativa.
- **1** preguntas abierta, para que la persona encuestada expresara su opinión o hiciera comentarios al respecto de las distintas áreas del **Servicio de Teleasistencia**.

La duración media de estas entrevistas ha sido aproximadamente de **10 minutos** por cada persona encuestada.

Una vez completadas las encuestas, se ha procedido a su depuración, codificación y tabulación para su posterior análisis estadístico.

En la redacción de este informe se han tenido en cuenta tanto los resultados del análisis estadístico, como los comentarios realizados por las personas encuestadas, así como las observaciones registradas por el equipo de encuestadoras que llevó a cabo las entrevistas.

FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

Para estimar la fiabilidad del cuestionario se ha utilizado el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Donde n es la longitud del test (número de ítems que lo componen), S_i^2 es la varianza del ítem i , y S_x^2 es la varianza que muestran las puntuaciones totales en el test.

Este coeficiente se utiliza para evaluar el grado en que los ítems de una misma encuesta están evaluando un concepto común a todos ellos y se basa en la correlación media de cada ítem de la encuesta con el total de la misma y el número de ítems que contiene.

Los valores para estos coeficientes pueden estar entre 0 y 1. La exactitud de la medición se establece conforme a la aproximación del valor a 1, siendo un criterio bastante extendido para interpretar el coeficiente alfa que éste ha de ser igual o superior a 0.70. Entonces puede afirmarse que el test tiene una fiabilidad suficiente.

En el caso del **Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha**, se ha obtenido un valor del coeficiente alfa de Cronbach de 1, lo que indica un alto grado de fiabilidad, en cuanto a la consistencia del cuestionario.

TAMAÑO MUESTRAL y ERROR ESTADÍSTICO

En este estudio se ha considerado una sola muestra representativa de todas las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha.

El tamaño de la muestra se ha calculado del siguiente modo:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

- N = Tamaño de la población = **37400** personas usuarias.
- E = Error de muestreo = **7 %**
- Z = Nivel de Significación = 1'96 $\Rightarrow$ Nivel de Confianza = **95 %**
- P = Q = 50 % (suponiendo condiciones de máxima heterogeneidad)

Así aplicado el cálculo, el tamaño de la muestra ha sido de **196** personas usuarias.

Asimismo, se ha realizado una estratificación territorial de la muestra con afijación proporcional al número de personas usuarias en cada una de las provincias de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. La distribución de unidades muestrales ha sido la siguiente:

- ALBACETE: **39**
- CIUDAD REAL: **51**
- CUENCA: **26**
- GUADALAJARA: **19**
- TOLEDO: **61**

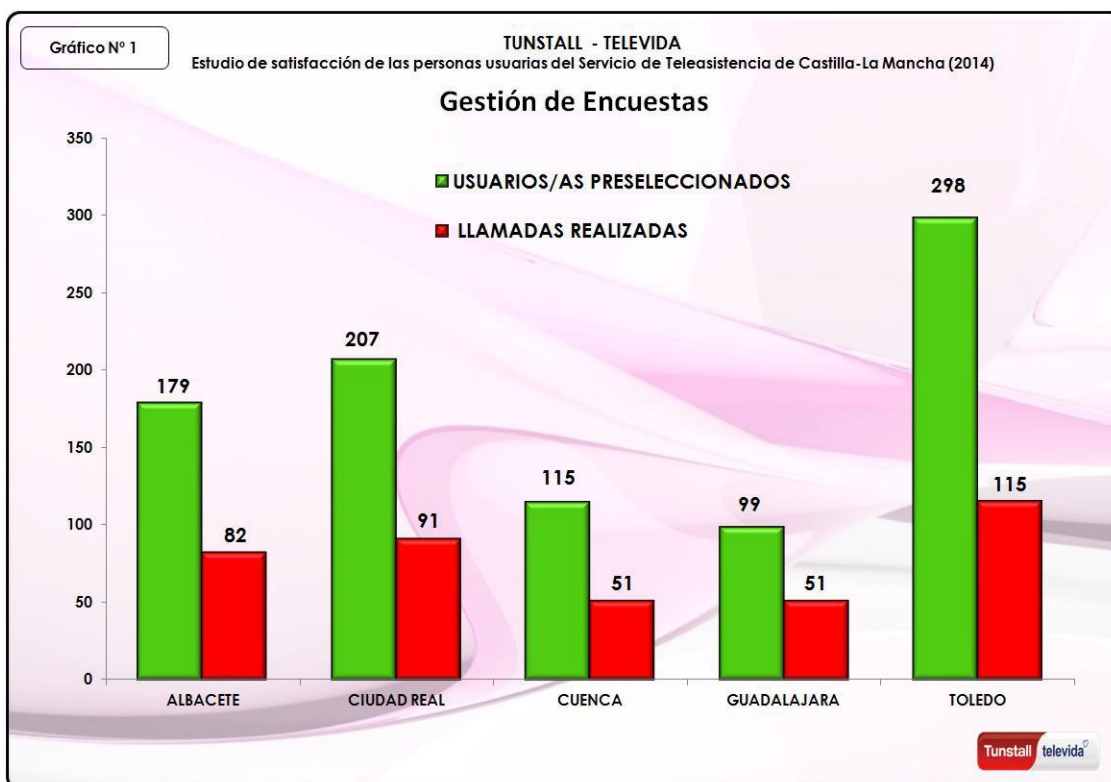
DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS E INCIDENCIAS

Sobre una población de estudio de **37400** personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria** de **Castilla-La Mancha**, y con el fin de asegurar la privacidad de los datos, se ha realizado una preselección aplicando los siguientes criterios:

- Ser usuario/a principal del servicio (**TIPO 1**).
- Mantener la proporcionalidad de personas usuarias entre las cinco provincias.

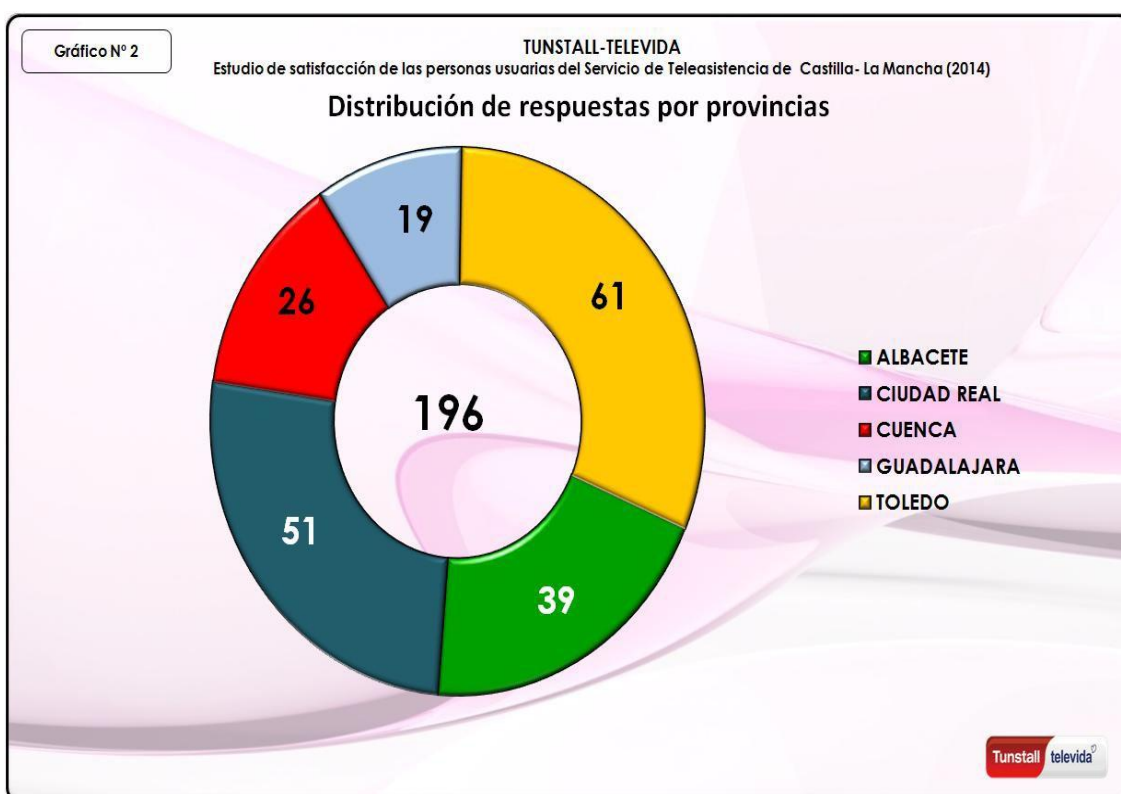
Con el cumplimiento de estos requisitos, **TUNSTALL-TELEVIDA** facilitó una relación de **898** personas usuarias del servicio de teleasistencia, seleccionadas aleatoriamente.

A partir de esa información se ha obtenido la muestra final, estratificada por provincias en función del número de personas usuarias.



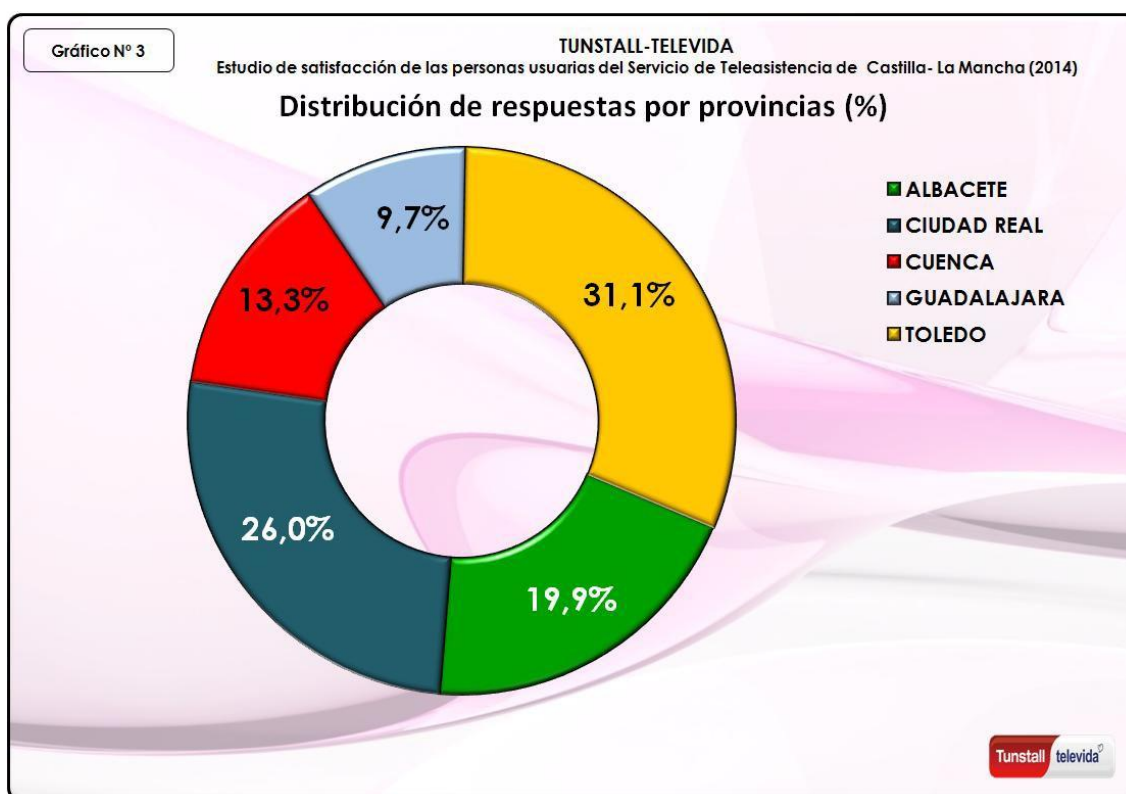
Se han realizado **390** llamadas telefónicas para conseguir las **196** encuestas que han completado la muestra final sobre la que se ha realizado el análisis posterior. (Ver **Gráfico N° 1**).

En el caso de **Albacete** se necesitaron 82 llamadas telefónicas para conseguir las **39** encuestas previstas. En **Ciudad Real** se necesitaron 91 llamadas para completar las **51** entrevistas necesarias, mientras que en **Cuenca** y **Guadalajara** fue preciso llevar a cabo 51 llamadas para conseguir la respuesta de **26** y **19** personas usuarias respectivamente. En la provincia con mayor número de personas usuarias, **Toledo**, se realizaron 115 llamadas para obtener las **61** respuestas requeridas. (Ver **Gráfico N° 2**)



Tal y como se ha indicado anteriormente, el número de encuestas realizadas en cada provincia obedece a la relación proporcional con el número de personas usuarias del Servicio de Teleasistencia. (Ver **Gráfico N° 3**)

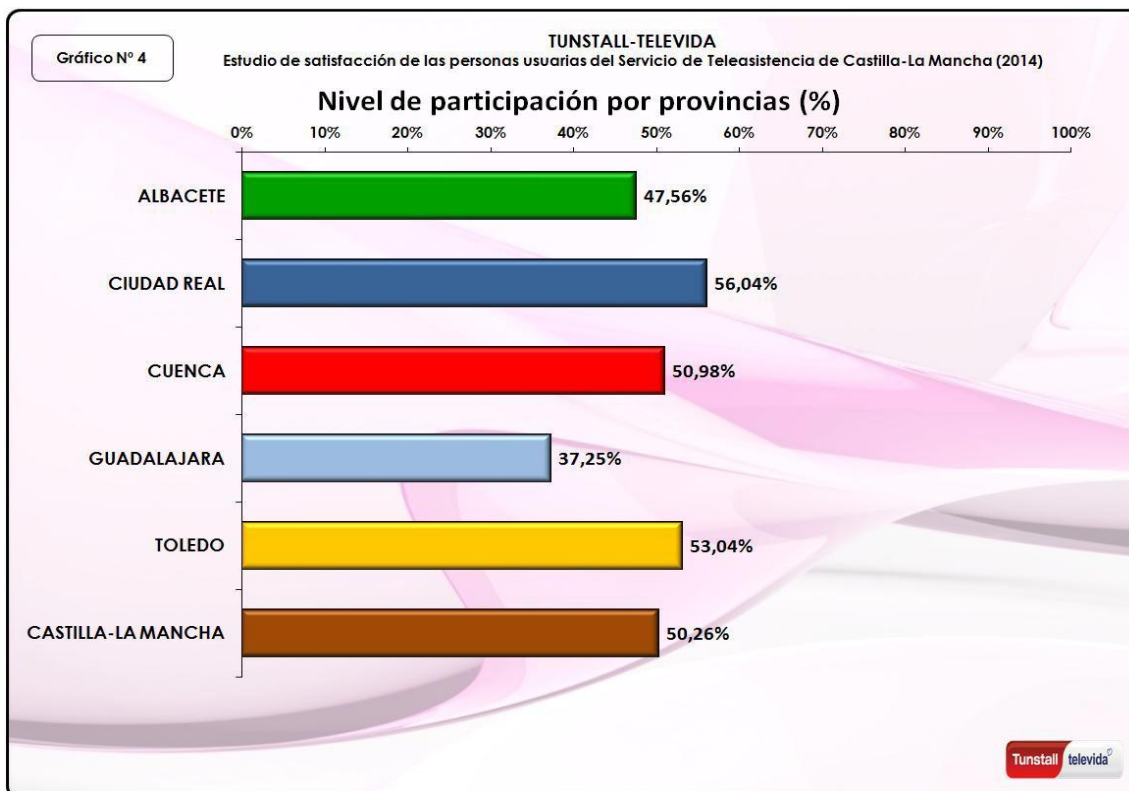
En esta distribución territorial, son más las personas usuarias de **Toledo**, que representan más del 31 % del total (31,1 %). En el otro extremo, las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia en **Guadalajara** suponen algo menos del 10 % del total (9,7 %).



En cuanto al nivel de respuesta de las personas consultadas, puede considerarse **Alto** (Ver Gráfico N° 4). Para el conjunto de la Comunidad Autónoma de **Castilla-La Mancha** más del 50 % (50,26 %) de las llamadas realizadas obtuvieron una respuesta positiva de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia.

Este alto porcentaje de respuesta fue algo mayor entre las personas usuarias de **Ciudad Real**, en donde el 56,04 % respondieron de forma efectiva a las preguntas del cuestionario.

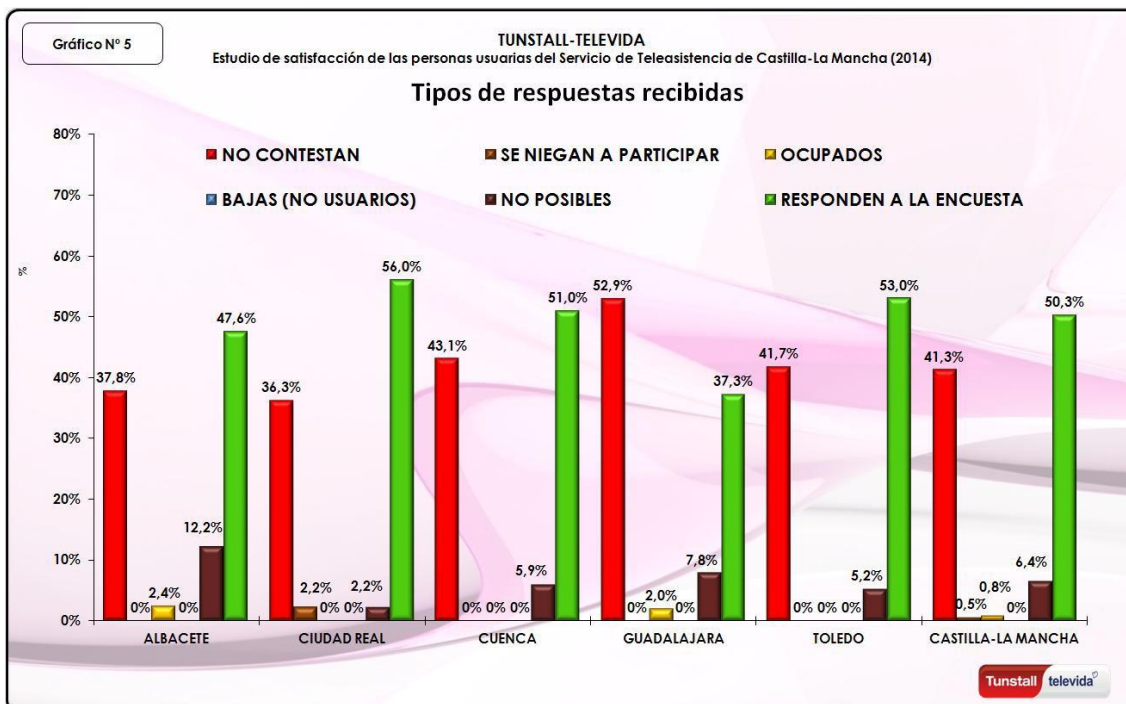
No se han encontrado dificultades reseñables en la realización del trabajo de campo, más allá de las ya habituales en este tipo de estudios y que son propias del colectivo de personas mayores al que va dirigido. Cuando el titular del servicio no ha podido atender directamente a las encuestadoras, lo han hecho sus familiares responsables o cuidadores.



En general, la mayor parte de las personas a las que se ha dirigido la encuesta la han recibido de forma positiva y valoran haber sido consultadas para conocer su opinión sobre el servicio.

En este sentido, el porcentaje de personas usuarias que han rechazado responder a las preguntas de las encuestadoras ha sido muy bajo (**0,5 %**) (*Ver Gráfico N° 5*).

Cuando no ha sido posible contactar con las personas usuarias, la mayor parte de las veces se ha debido a que no contestaban a la llamada telefónica (**41,3 %**). Se han incluido en este grupo cuando, tras dos intentos, la persona usuaria no contestó al teléfono. En esos casos se pasó a llamar a otro de los integrantes de la preselección facilitada por **TUNSTALL-TELEVIDA** para cada provincia. Esta situación se ha producido con mayor frecuencia entre las personas usuarias de **Cuenca (43,1 %)**.



Se han incluido en el grupo de “ocupados” (0,8 %), aquellas personas en las que al llamar se ha producido alguna de las siguientes situaciones:

- La persona usuaria no estaba en su domicilio y/o no podía atender a la encuesta.
- El teléfono comunicaba.
- Se solicitaba llamar en otro momento.

Estas situaciones se han repetido con mayor frecuencia entre las personas usuarias en la provincia de **Albacete (2,4%)**, mientras que en Ciudad Real, Cuenca y Toledo estas circunstancias no se han registrado en ningún caso.

Una vez recogidas las encuestas inicialmente válidas, se realizó un segundo filtrado para eliminar aquellas que tuvieran algún tipo de error de grabación. De este modo se obtuvieron **196** encuestas válidas, sobre las que se ha realizado el análisis.

ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos obtenidos de las respuestas de las personas usuarias han recibido un tratamiento estadístico descriptivo. Para ello, se han utilizado los indicadores estadísticos más habituales, que ofrecen información útil para evaluar el grado de satisfacción con el **Servicio de Teleasistencia**:

- **FRECUENCIA**
- **MEDIA ARITMÉTICA**
- **DESVIACIÓN TÍPICA**
- **MODA**
- **MEDIANA**

Con el fin de hacer más claro el informe, algunos de estos valores se han expresado en forma gráfica, especialmente los que se consideran más representativos. Los estadísticos no principales se han recogido en tablas de datos.

Para llevar a cabo las encuestas telefónicas a las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** de **Castilla-La Mancha** se han utilizado cuestionarios semiestructurados, con preguntas de respuesta cerrada en las que se ha aplicado una escala de valoración tipo **Likert**.

Las escalas **Likert** utilizadas han incluido términos que resultaran fáciles de interpretar por las personas usuarias, al tiempo que ofrecieran alternativas claras y suficientes para que éstas pudieran elegir una opción adecuada a su opinión sobre el aspecto a valorar.

Asimismo, se han utilizado escalas de cinco niveles para dar un número suficiente, pero no excesivo, de alternativas para la valoración. En estas escalas se ha partido de un valor central “**neutro**” considerado como normal y a partir de éste se han propuesto dos alternativas **positivas**, o que mejoran ese nivel, y otras dos **negativas** o que lo empeoran.

En la puntuación que se ha asignado posteriormente para el análisis estadístico de resultados, se ha dado el valor **3** a la opinión neutra (**normal**). Los valores **2** y **1** se han asignado a las opiniones que indican un **nivel de satisfacción menor** (*1 es la más baja calificación posible en la escala*).

Por otra parte, los valores **4** y **5** se han asignado a las opiniones que mejoran el nivel de satisfacción neutro, siendo **5** la más alta puntuación, lo que indica el **máximo nivel de satisfacción** posible de la escala.

Ejemplo de escala de valoración:

MUY BUENA	BUENA	NORMAL	REGULAR	MALA
5	4	3	2	1

En la aplicación de estas puntuaciones, los resultados de la escala de satisfacción se traducen en los siguientes grados:

Tabla Nº 1	
VALOR DE LA ESCALA	Términos a los que puede asociarse
1	Situación deficiente Alto grado de insatisfacción (Lentitud, baja calidad, servicio malo o defectuoso,...)
2	Situación algo deficiente Insatisfacción (Poca agilidad, bajo nivel de competencia, poca calidad, servicio inadecuado,...)
3	Situación neutra Grado de satisfacción normal (Sin virtudes destacables ni defectos graves, calidad suficiente, servicio simplemente correcto,...)
4	Situación adecuada Grado de satisfacción bueno (Agilidad, competencia adecuada, buen servicio,...)
5	Situación excelente Alto grado de satisfacción (Agilidad y anticipación, eficiencia, alto nivel de competencia, servicio excelente,...)

De igual forma, para expresar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN** de las personas usuarias se han establecido varias zonas dentro de la escala de valores promedio:

Tabla N° 2	
SATISFACCIÓN	Rango de la puntuación promedio de las respuestas
ZONA DE ALTA INSATISFACCIÓN	Entre 1 y 2 ($1 \leq x < 2$)
ZONA DE INSATISFACCIÓN	Entre 2 y 3 ($2 \leq x < 3$)
ZONA DE SATISFACCIÓN NORMAL	Entre 3 y 4 ($3 \leq x < 4$)
ZONA DE ALTA SATISFACCIÓN	Entre 4 y 4,5 ($4 \leq x < 4,5$)
ZONA DE MUY ALTA SATISFACCIÓN	Más de 4,5 ($x \geq 4,5$)

LOS RESULTADOS OBTENIDOS PERMITEN IDENTIFICAR LOS ASPECTOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA QUE MÁS INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS, ASÍ COMO OBJETIVAR EL GRADO EN EL QUE ÉSTAS CONSIDERAN CUMPLIDAS SUS EXPECTATIVAS.

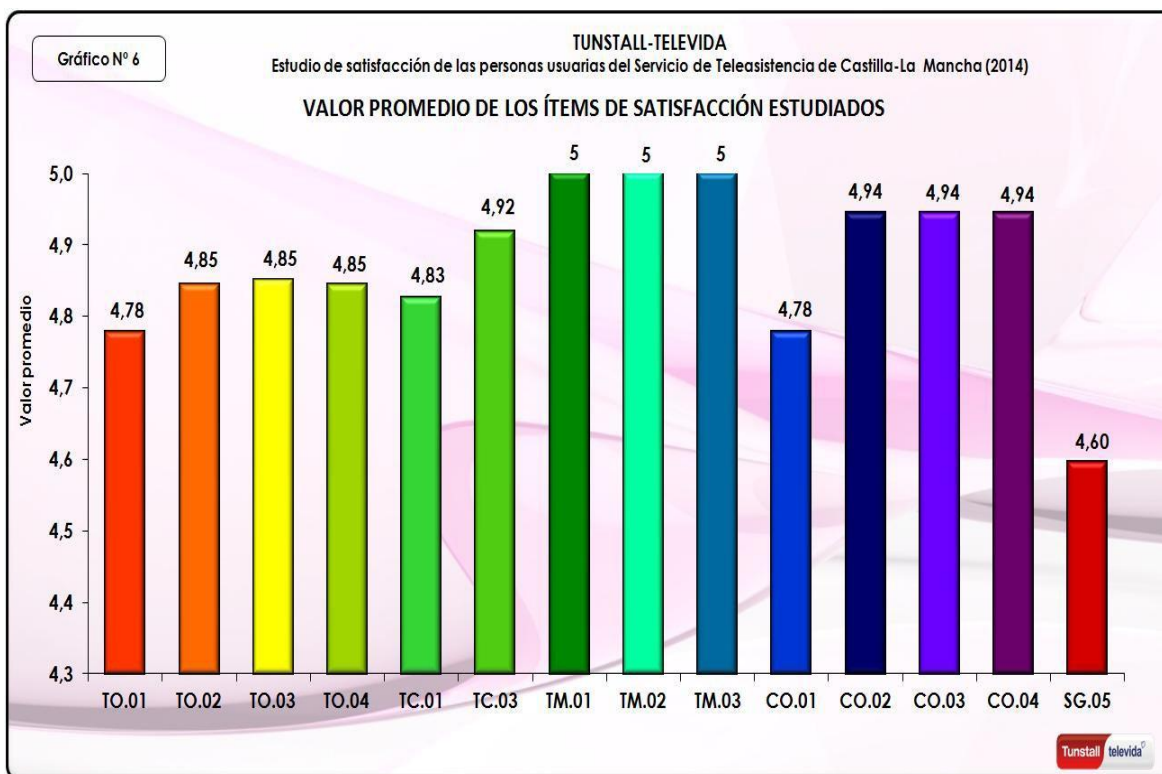
RESULTADOS DEL ESTUDIO

En los siguientes apartados se recogen las valoraciones que las personas usuarias han hecho de los principales aspectos del **Servicio de Teleasistencia** recibido a través de **TUNSTALL-TELEVIDA** en **Castilla-La Mancha**.

1. RESULTADOS GENERALES

Una vez analizadas las respuestas y asignadas las puntuaciones, tal y como se ha indicado en apartados anteriores, los resultados obtenidos indican que las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** manifiestan un **nivel de satisfacción MUY ALTO** con el conjunto de servicios recibidos.

En el **Gráfico N° 6** se muestran los resultados de las valoraciones promedio obtenidas en cada una de las preguntas (ítems de opinión) del cuestionario.



Sobre una escala de valoración de 1 a 5, en la que 1 es la calificación más baja y 5 representa el máximo nivel de satisfacción, el promedio obtenido para el conjunto de variables analizadas es de **4,898** (Índice de Satisfacción Media - ISM).

Todas las variables analizadas superan claramente el umbral de **4,5**, que se ha considerado como límite inferior de la zona de **Muy Alta Satisfacción**.

Aunque visualmente el **Gráfico N° 6** parece mostrar diferencias significativas en las puntuaciones de algunas de las variables analizadas, la realidad es que todos los aspectos obtienen una valoración promedio dentro de una estrecha franja, que se corresponde con la zona de **Muy Alta Satisfacción**.

La diferencia de puntuación entre el aspecto menos valorado (4,597) y el mejor (5) es aproximadamente del 8 %, aunque los resultados son matizables si se tiene en cuenta el número de respuestas válidas en cada una de las áreas de opinión².

No obstante, las mejores calificaciones de las personas consultadas han sido claramente para las preguntas **TM.01**, **TM.02**, **TM.03**, **CO.02**, **CO.03**, **CO.04** y **TC.03**, todas ellas con puntuaciones promedio por encima de **4,9**:

- **TM.01** (valoración de la rapidez en la reparación de averías): **5**
- **TM.02** (valoración de la eficacia en la reparación de averías): **5**
- **TM.03** (valoración de la amabilidad del personal técnico de mantenimiento): **5**
- **CO.02** (valoración de la calidad de la información facilitada por las/os coordinadoras/es de zona en relación con las condiciones de prestación del Servicio de Teleasistencia): **4,945**
- **CO.03** (valoración de la eficacia en la resolución de dudas y consultas por parte de las/os coordinadoras/es de zona): **4,945**
- **CO.04** (valoración de la amabilidad/cortesía de las/os coordinadoras/es de zona): **4,945**
- **TC.03** (valoración del funcionamiento general de los equipos de teleasistencia): **4,918**

Junto a estas siete variables con las puntuaciones más altas, también hay que destacar otras cuatro, que han superado el umbral de **4,8**: **TO.02**, **TO.03**, **TO.04** y **TC.01**.

² Las valoraciones de las preguntas **TM.01**, **TM.02** y **TM.03** se han obtenido de un reducido número de personas que han indicado haber tenido algún tipo de avería o incidencia técnica en sus equipos de teleasistencia.

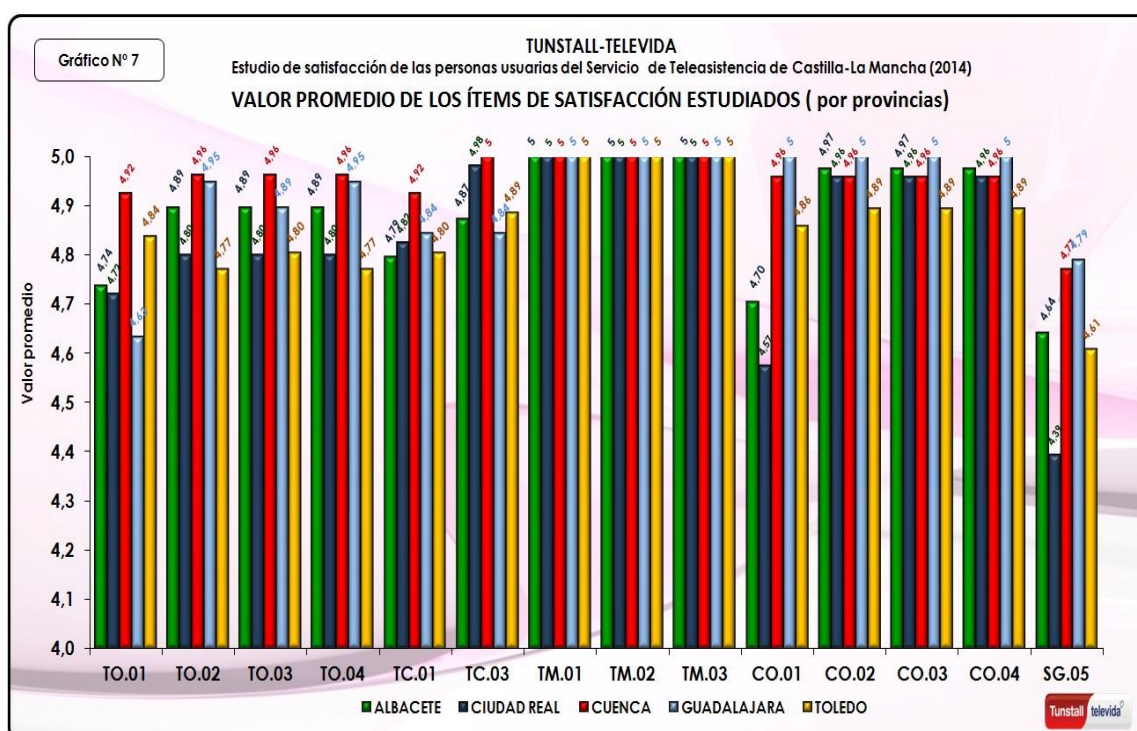
La pregunta **SG.05**, relacionada con la **Satisfacción Global del Servicio**, es la que ha obtenido una puntuación promedio menor (**4,597**), aunque está claramente en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN** de la escala.

En la siguiente **Tabla N° 3** se recogen las puntuaciones medias de los distintos ítems de opinión.

TABLA N° 3	
ÍTEM	VALOR MEDIO
TO.01	4,778
TO.02	4,845
TO.03	4,851
TO.04	4,845
TC.01	4,827
TC.02	-
TC.03	4,918
TM.01	5
TM.02	5
TM.03	5
CO.01	4,779
CO.02	4,945
CO.03	4,945
CO.04	4,945
SG.05	4,597
ISM de CASTILLA-LA MANCHA	4,898

Si se analizan por separado los resultados en cada una de las cinco provincias, se pueden observar algunas diferencias significativas., aunque también en este caso deben matizarse en virtud del diferente tamaño de las muestras en cada zona.

En el **Gráfico N° 7** se muestran los valores promedio de los ítems de opinión en cada de las provincias. Estos valores también han sido recogidos en la **Tabla N° 4**.

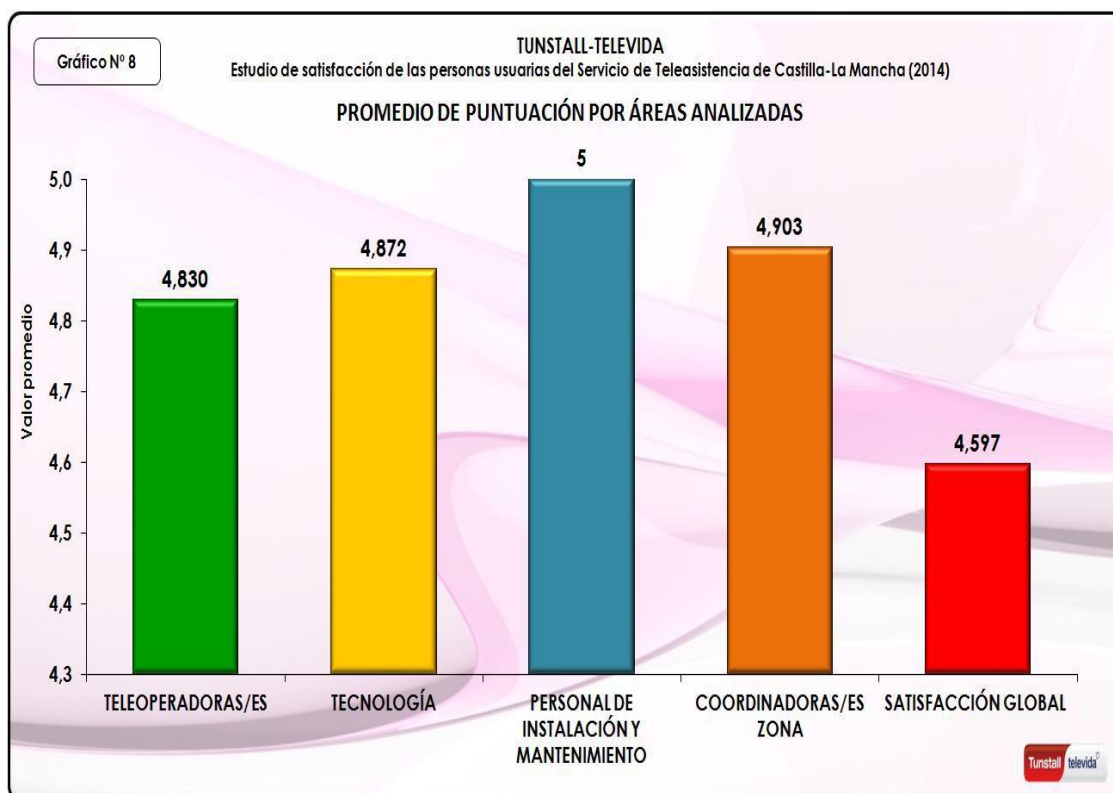


En el conjunto de las preguntas incluidas en el cuestionario, son las personas usuarias de **Cuenca** las que muestran un mayor grado de satisfacción en todas las áreas analizadas (**ISM 4,966**). No obstante, las diferencias entre provincias son pequeñas si se considera el conjunto de los ítems de satisfacción analizados.

Esta buena valoración del Servicio en la provincia de **Cuenca** debe considerarse como un punto fuerte de la organización, pues refleja la **calidad percibida** por las personas usuarias.

TABLA N° 4					
ÍTEM	VALOR MEDIO				
	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
TO.01	4,737	4,720	4,923	4,632	4,836
TO.02	4,895	4,800	4,962	4,947	4,770
TO.03	4,895	4,800	4,962	4,895	4,803
TO.04	4,895	4,800	4,962	4,947	4,770
TC.01	4,795	4,824	4,923	4,842	4,803
TC.02	-	-	-	-	-
TC.03	4,872	4,980	5	4,842	4,885
TM.01	5	5	5	5	5
TM.02	5	5	5	5	5
TM.03	5	5	5	5	5
CO.01	4,703	4,574	4,957	5	4,857
CO.02	4,893	4,957	4,957	5	4,893
CO.03	4,893	4,957	4,957	5	4,893
CO.04	4,893	4,957	4,957	5	4,893
SG.05	4,461	4,392	4,769	4,789	4,607
ISM	4,901	4,875	4,966	4,931	4,977

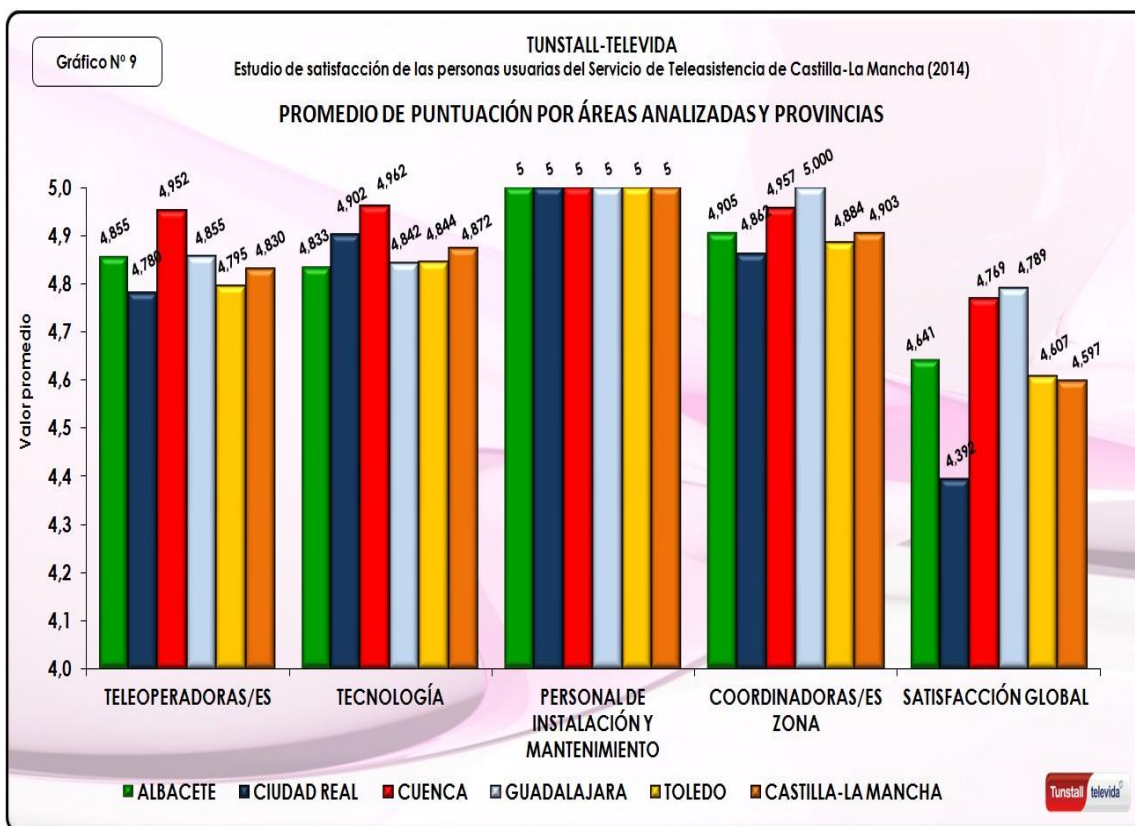
Si se hace un análisis de las respuestas por áreas o grupos de preguntas, los resultados obtenidos son los que recoge el Gráfico N° 8.



Si fijamos la atención en los valores extremos, encontramos que el aspecto mejor valorado por las personas consultadas es el **Servicio de Instalación y Mantenimiento**, que ha obtenido la máxima puntuación de la escala (**5**). Sin embargo, en este caso hay que indicar que solo **28** personas, de las **196** que componen la muestra para **Castilla-La Mancha**, han manifestado haber tenido alguna avería en sus equipos y han requerido la intervención del personal técnico en sus domicilios. No obstante, aunque sean un número reducido, es importante señalar que todas dieron por unanimidad la mejor puntuación en los tres aspectos analizados en este área.

En el extremo contrario se encuentra valoración del **Nivel de Satisfacción Global** con el **Servicio de Teleasistencia**. En este caso, la puntuación promedio para el conjunto de **Castilla-La Mancha** ha sido **4,597**, si bien queda claramente por encima del umbral de la zona de **Muy Alta Satisfacción** (>4,5).

El resto de áreas o grupos de preguntas se mantienen en la franja superior de la zona de Muy Alta Satisfacción.



Si se hace un análisis separado para cada provincia (Ver Gráfico N°9), la situación es similar a la anteriormente comentada para los ítems por separado (Ver Gráfico N° 7).

Las distintas áreas del servicio obtienen, en general, mejores calificaciones en **Cuenca** y **Guadalajara**, aunque con diferencias poco significativas en relación a las puntuaciones que esas mismas áreas reciben por parte de las personas usuarias de **Ciudad Real**, que es donde los promedios son algo menores que en el resto.

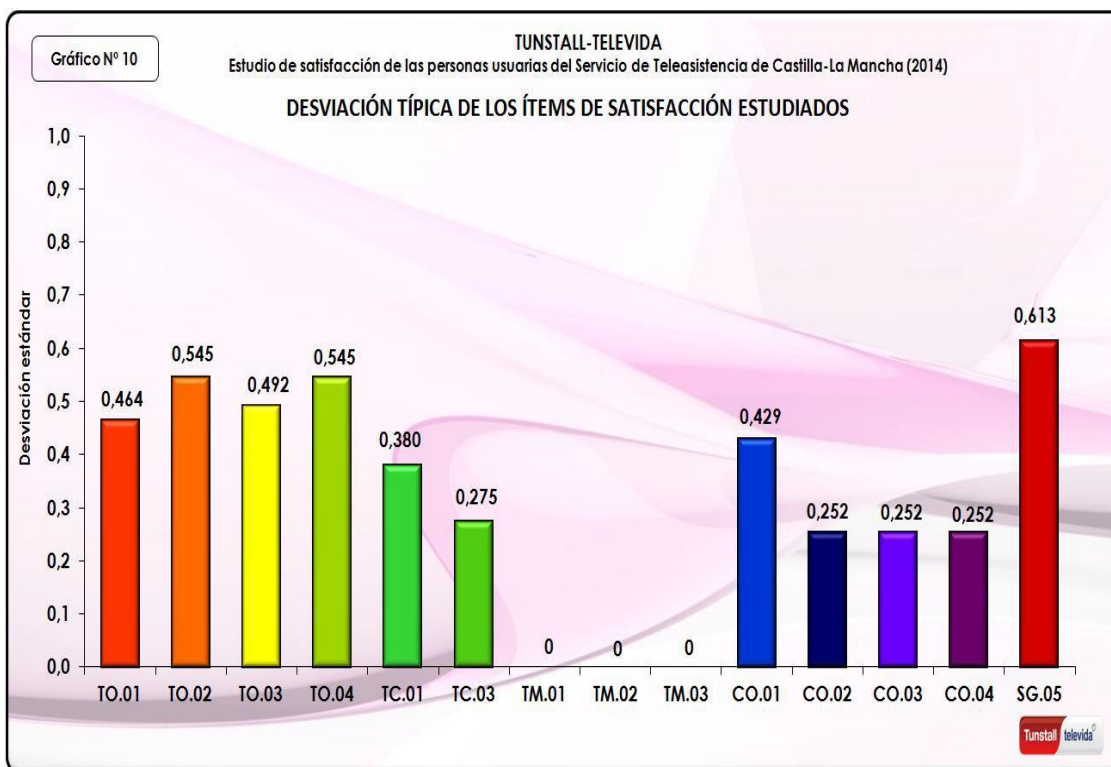
Estos datos vienen a indicar que la buena calificación (ISM) que dan las personas usuarias en **Cuenca** y **Guadalajara** se debe a una alta puntuación en **todas** las áreas del **Servicio de Teleasistencia**, sin que se haya detectado ninguna que afecte negativamente a esa percepción.

En cuanto al grado de dispersión de las respuestas a las distintas preguntas formuladas, el análisis de la **Desviación Típica** (σ) indica que ha existido una gran homogeneidad en las respuestas en el conjunto de personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha**.

En el **Gráfico N° 10** se muestran los valores de la desviación estándar de las respuestas a cada uno de los ítems estudiados.

No se han observado grandes diferencias de valoración (puntuaciones muy bajas) en ninguno de los ítems y, por tanto, los resultados promedio obtenidos responden bien a la opinión de la gran mayoría de las personas entrevistadas.

Como era de esperar, el mayor grado de dispersión se observa en aquellos ítems que han obtenido una puntuación promedio menor. Así ocurre con la pregunta **SG.05** ($\sigma=0,613$). En todos los casos la desviación estándar es inferior al 14 % del valor promedio del ítem, por lo que puede afirmarse que el grado de dispersión ha sido **Bajo**.



La desviación media ha sido de **0,321**.

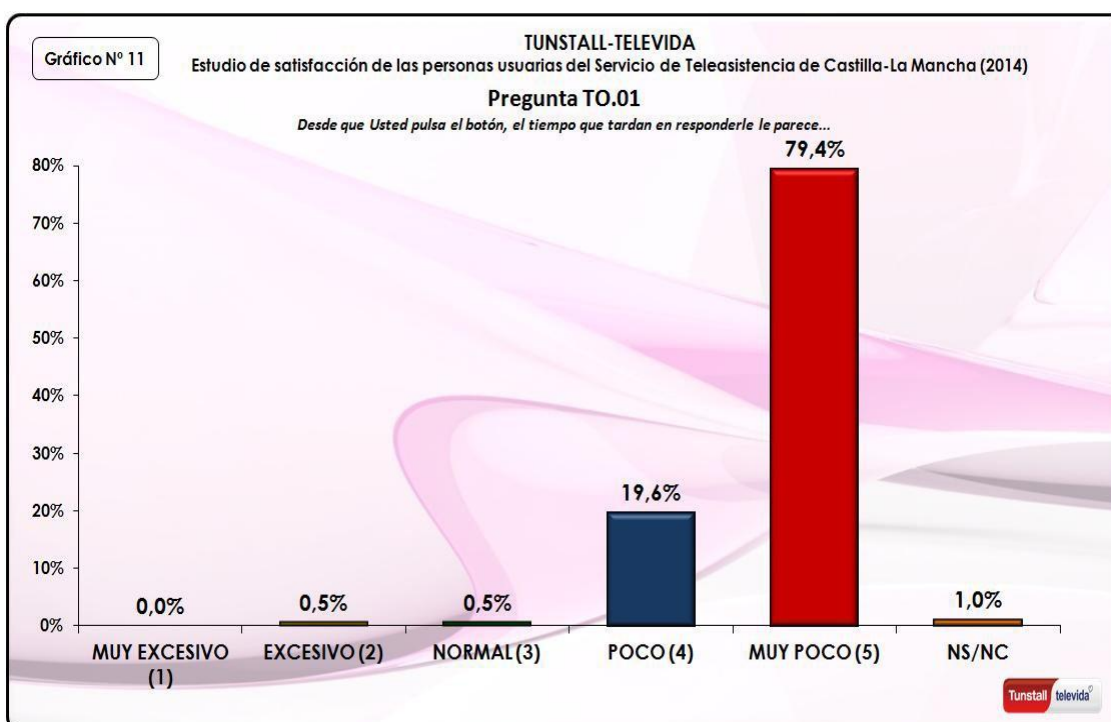
2. ÁREA DE TELEOPERADORAS/ES

2.1. PREGUNTA TO.01.

Tiempo de respuesta del Centro de Atención

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta **T0.01** se muestran en el siguiente cuadro.

Pregunta TO.01 <i>Desde que Usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responderle, le parece....</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	194
MEDIA	4,778
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,464
VARIANZA	0,215
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	2
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	3
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,3321



En el **Gráfico N° 11** se presenta la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TO.01**, dentro de las cinco alternativas posibles.

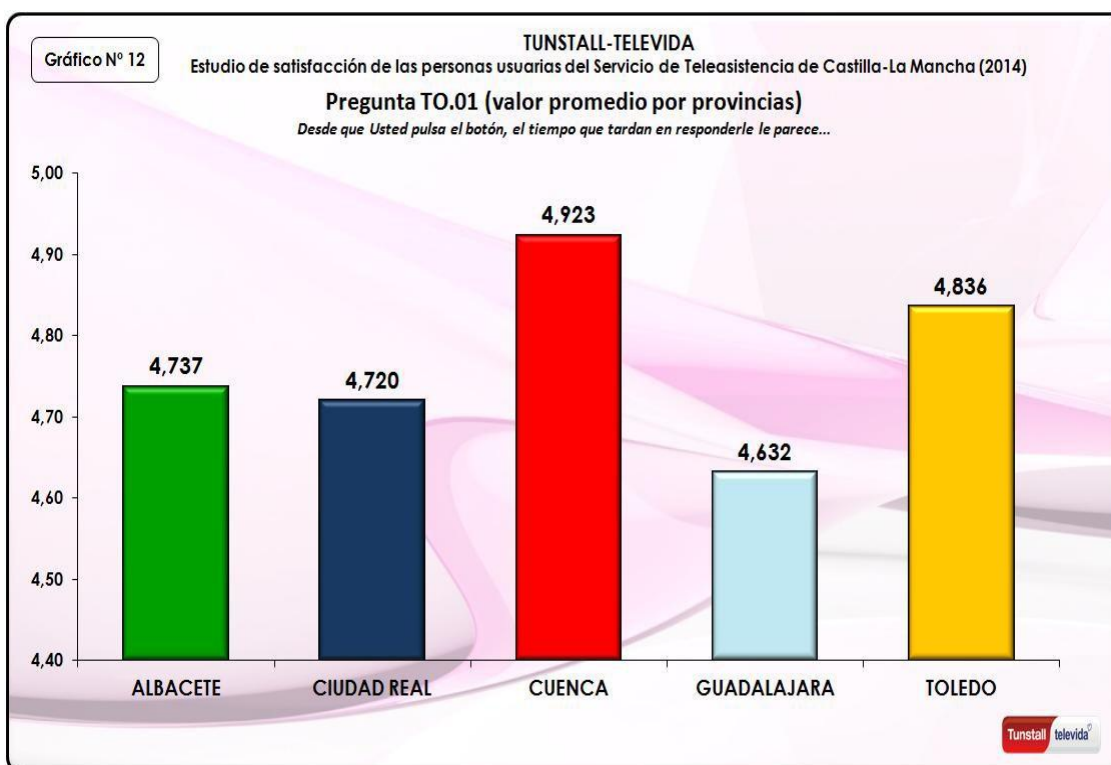
Casi el 80% de las personas encuestadas (**79,4 %**) han calificado como **MUY POCO (5)** el tiempo que han tenido que esperar desde que activaron su pulsador hasta que fueron atendidas por las/os teleoperadoras/es. Para el **19,6 %** el tiempo de espera les pareció **POCO (4)**, alcanzando un alto grado de satisfacción.

Solo en un caso (**0,5 %**), la persona consultada se ha mostrado disconforme con el tiempo de espera, y lo ha calificado como **EXCESIVO**.

Asimismo, otra persona (**0,5%**) considera que el tiempo de espera es **NORMAL** y otras dos no han respondido a esta pregunta.

Estos resultados vienen a indicar que aproximadamente al **99 %** de las personas usuarias les parece **POCO** o **MUY POCO** el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos cuando se pusieron en contacto con el **Centro de Atención**.

La puntuación media de este ítem (**4,778**) lo sitúa en la parte media de la zona de **Muy Alta Satisfacción**.



En el Gráfico N° 12 se muestran los valores promedio de las respuestas a esta pregunta TO.01 en cada una de las provincias.

Mientras que en **Cuenca** la puntuación media se acerca al máximo de la escala (4,923), en **Guadalajara** la calificación es un 6 % inferior (4,632), quedando por debajo de la media de las provincias.

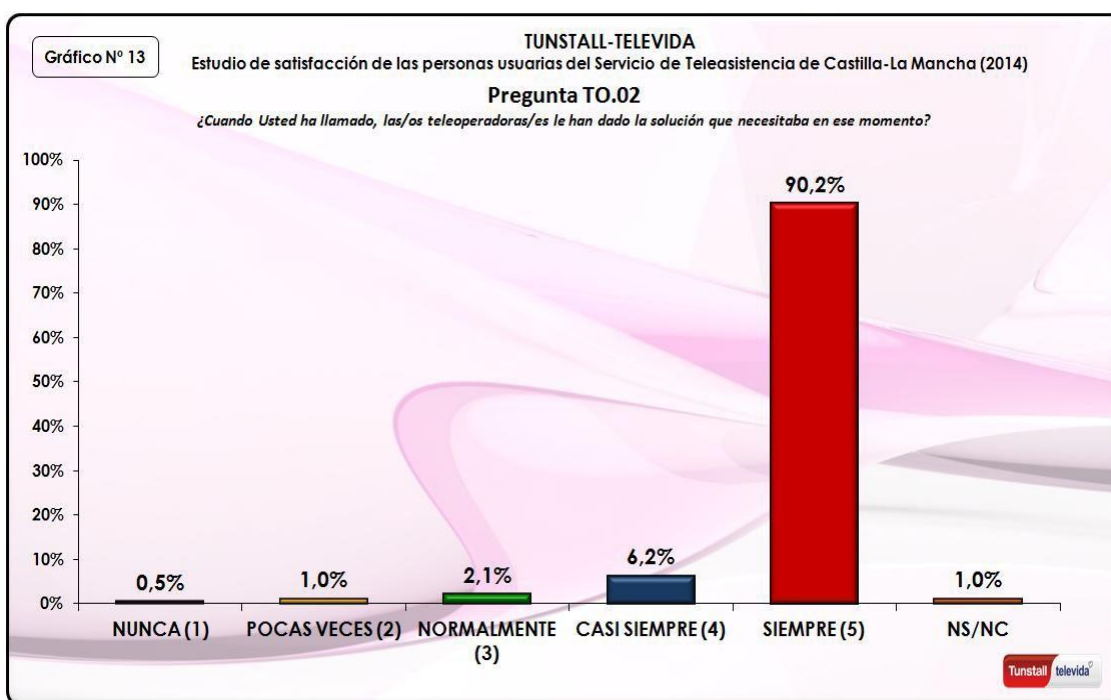
Los comentarios recogidos entre las personas entrevistadas vienen a confirmar la idea de que la respuesta ante una solicitud de asistencia es siempre muy rápida. En este sentido son muchas las personas que han señalado que cuando activaron el servicio por alguna urgencia médica la respuesta del **Centro de Atención** fue muy rápida. Incluso en aquellos casos en los que han activado accidentalmente el colgante/pulsador, las personas usuarias destacan que tuvieron una respuesta inmediata.

2.2. PREGUNTA TO.02.

Eficacia del apoyo de las/os teleoperadoras/es

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TO.02 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TO.02 <i>Cuando Usted ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	194
MEDIA	4,845
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,545
VARIANZA	0,297
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	4
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,4453



En el **Gráfico N° 13** se presenta la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TO.02**, dentro de las cinco alternativas posibles.

También en este caso la mayor parte de las respuestas se concentra en las opciones de mayor grado de satisfacción. El **90,2 %** de las personas entrevistadas ha encontrado **SIEMPRE (5)** una respuesta adecuada a su consulta y el **6,2 %** considera que la solución ha sido satisfactoria **CASI SIEMPRE (4)**.

Para cuatro personas (**2,1 %**) la eficacia en la resolución de sus consultas o problemas por parte de las/os teleoperadoras/es resulta **NORMAL (3)**.

También se han encontrado dos personas (**1%**) que se muestran algo más disconformes y consideran que **POCAS VECES (2)** han encontrado una solución adecuada a los problemas o cuestiones planteadas. Asimismo, se ha encontrado otra persona (**0,5%**) que ha valorado negativamente la atención telefónica recibida. No obstante, hay que indicar que en algunos de estos casos con puntuación más baja el motivo de insatisfacción también se explica por la atención médica recibida o el retraso del personal sanitario a la hora de acudir al domicilio de la persona usuaria.

Como resultado de lo anteriormente indicado, son mayoría (**96,4 %**) las personas usuarias que consideran que las/os teleoperadoras/es les dan habitualmente una respuesta adecuada a sus demandas cuando se ponen en contacto con el **Centro de Atención**, normalmente para solicitar apoyo en algún tipo de urgencia.

En cuanto a los motivos que han señalado las personas consultadas para ponerse en contacto con el **Centro de Atención** hay que indicar que son mayoría los que han indicado no haber contactado nunca con el mismo, argumentando que no han tenido urgencias sanitarias que lo hicieran necesario.

Aquellas personas que han activado su colgante/pulsador³ lo han hecho para solicitar asistencia médica de urgencia, ya sea para sí mismas o para un familiar. Solo unas pocas personas han indicado que avisan al **Centro de Atención** para comunicar una ausencia temporal de su domicilio.

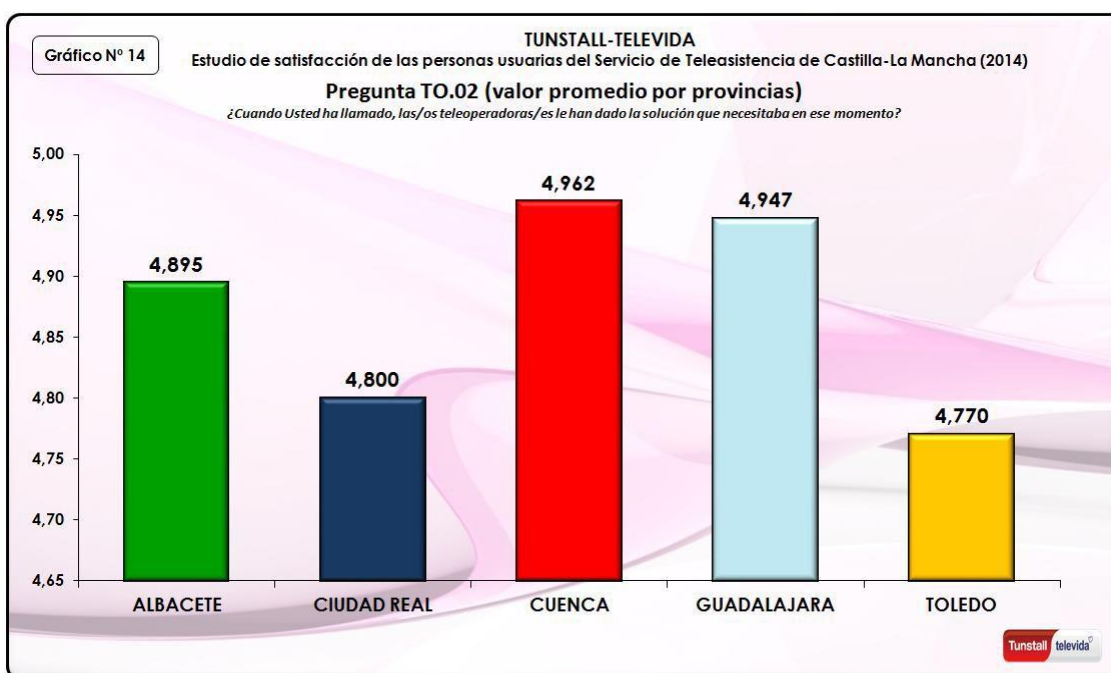
³ La activación del colgante/pulsador es la forma más habitual, y casi exclusiva, de activar el Servicio de Teleasistencia por parte de las personas usuarias.

En lo que sí coinciden la mayoría de las personas entrevistadas es en indicar que reciben **llamadas periódicas de las/os teleoperadoras/es** para interesarse por su estado y comprobar el funcionamiento de los equipos. En la mayor parte de los casos esas llamadas se producen con una frecuencia mensual y, en algunos casos en días concretos de cada mes.

De igual forma, la práctica totalidad de las personas encuestadas recuerdan haber recibido la llamada de las/os teleoperadoras/es con motivo de su cumpleaños o las fiestas navideñas. Estas llamadas de felicitación son muy bien recibidas por las personas usuarias y agradecen ese tipo de atención.

En este sentido, los pocos casos de personas usuarias que se han mostrado disconformes con la atención telefónica recibida se deben a que consideran que no les llaman con la frecuencia deseada o porque nunca han recibido esas llamadas de seguimiento. Es por ello que demandan una mayor atención telefónica.

En un análisis por provincias (*Ver Gráfico N° 14*), se pueden observar pequeñas diferencias en las valoraciones que hace las personas usuarias en cada zona. En **Cuenca y Guadalajara** esta pregunta obtiene las puntuaciones más altas, por encima de 4,95, quedando en 4,8 o ligeramente por debajo en **Ciudad Real y Toledo**.

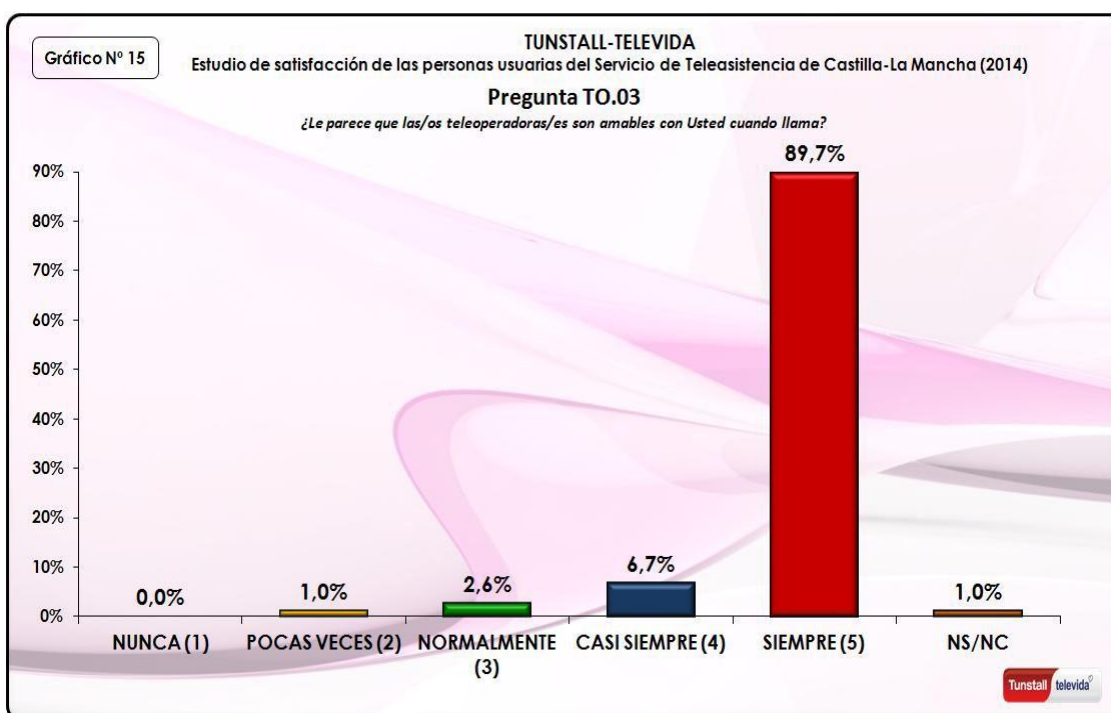


2.3. PREGUNTA TO.03.

Amabilidad de las/os teleoperadoras/es

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TO.03 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TO.03	
¿Le parece que las/os teleoperadoras/es son amables con usted cuando llama?	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	194
MEDIA	4,851
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,492
VARIANZA	0,242
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	2
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	3
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,3926

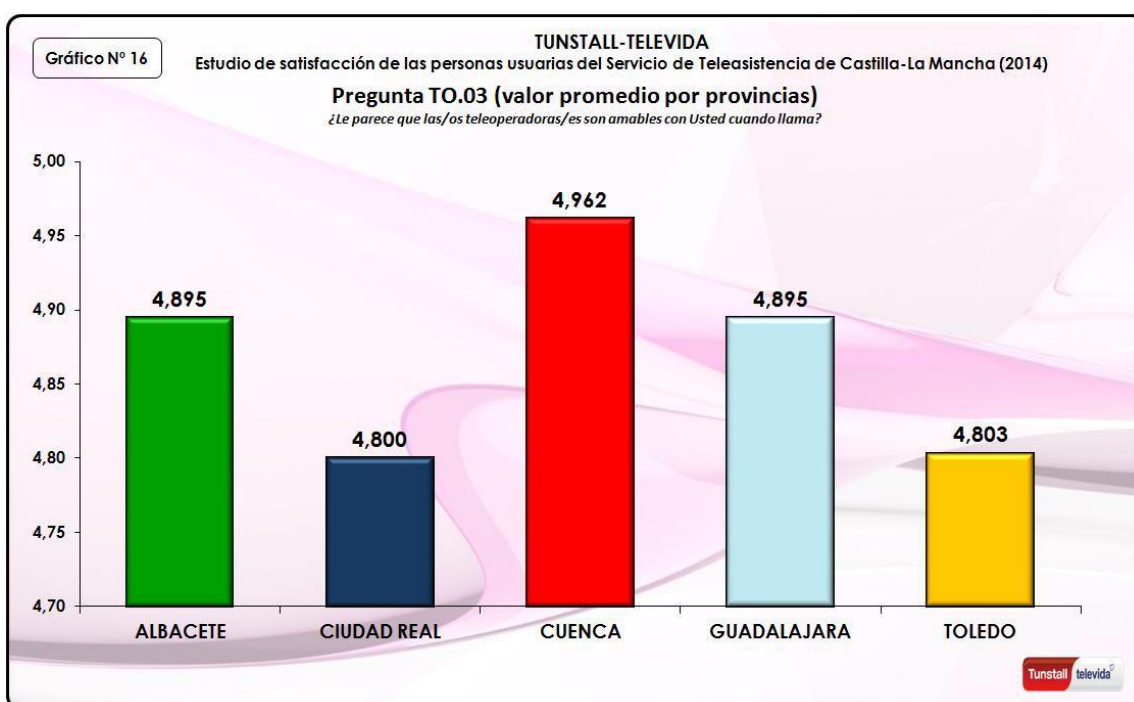


En el **Gráfico N° 15** se presenta la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TO.03**, dentro de las cinco alternativas posibles.

También en este caso la mayor parte de las respuestas se concentra en las opciones de mayor satisfacción: **CASI SIEMPRE** (6,7 %) y **SIEMPRE** (89,7 %). Asimismo, entre los comentarios que han realizado las personas entrevistadas, son mayoría los que han destacado la **amabilidad y afectuosidad** con la que son tratados por parte de todo el personal de **TUNSTALL-TELEVIDA** y más concretamente por las/os teleoperadoras/es.

No obstante, también se han encontrado dos personas (1 %) para las que el trato recibido no ha sido adecuado y han considerado que **POCAS VECES** (2) han recibido un trato cordial.

Otras cinco personas (2,6 %) han optado por la respuesta neutra y consideran que **NORMALMENTE** el trato recibido ha sido cordial.



Como resultado de lo anteriormente indicado, una amplia mayoría (**96,4 %**) de las personas usuarias valoran muy positivamente la **AMABILIDAD** de las/os teleoperadoras/es, siendo un aspecto destacado en la atención del **Servicio de Teleasistencia**.

Prueba de ello es la puntuación promedio obtenida en este ítem (**4,851**) que lo sitúan en la franja superior de la zona de **Muy Alta Satisfacción**. Esto hace que la amabilidad de las/os teleoperadoras/es deba considerarse, en opinión de las personas usuarias, un punto fuerte del **Servicio de Teleasistencia**.

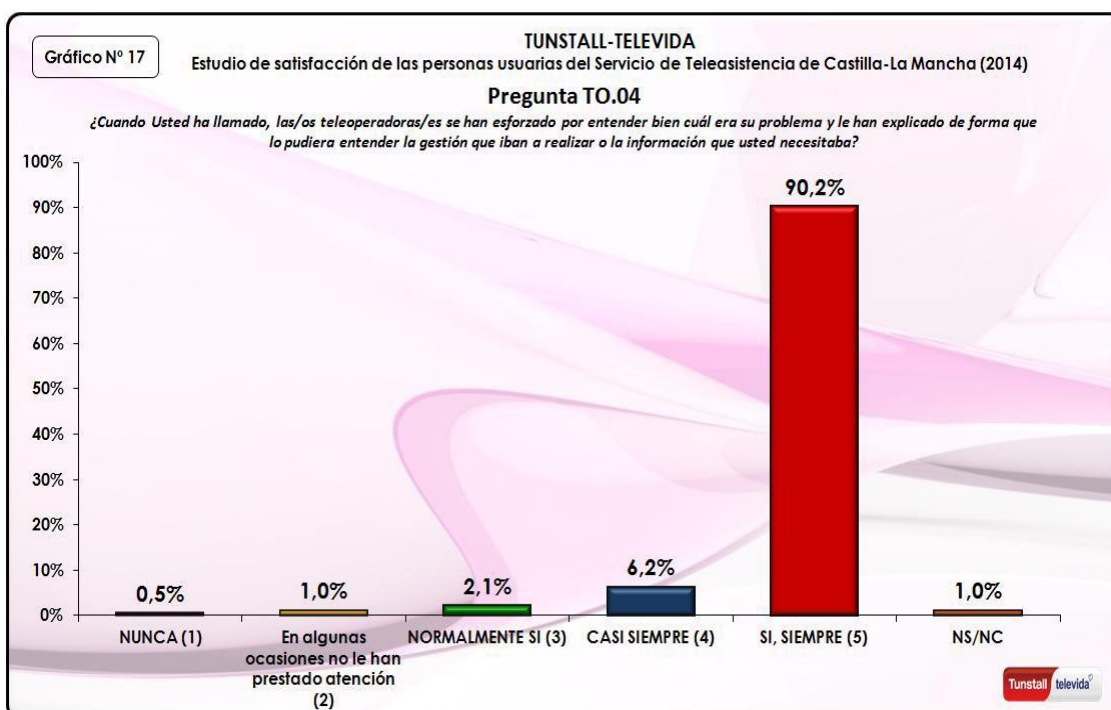
Si se hace un análisis por provincias (*Ver Gráfico N° 16*), también aquí se observan ligeras diferencias entre las puntuaciones de las personas usuarias de **Toledo** y **Ciudad Real** (*4,803 y 4,800 respectivamente*), con relación a las que dan las de **Cuenca** (*4,962*), que son un 3,4 % más altas.

2.4. PREGUNTA TO.04.

Valoración del esfuerzo de comprensión y comunicación de las/os teleoperadoras/es

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TO.04 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TO.04. <i>Cuando Usted ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es se han esforzado por entender bien cuál era su problema y le han explicado de forma que lo pudiera entender la gestión que iban a realizar o la información que usted necesitaba?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	194
MEDIA	4,845
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,545
VARIANZA	0,297
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	4
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,4453

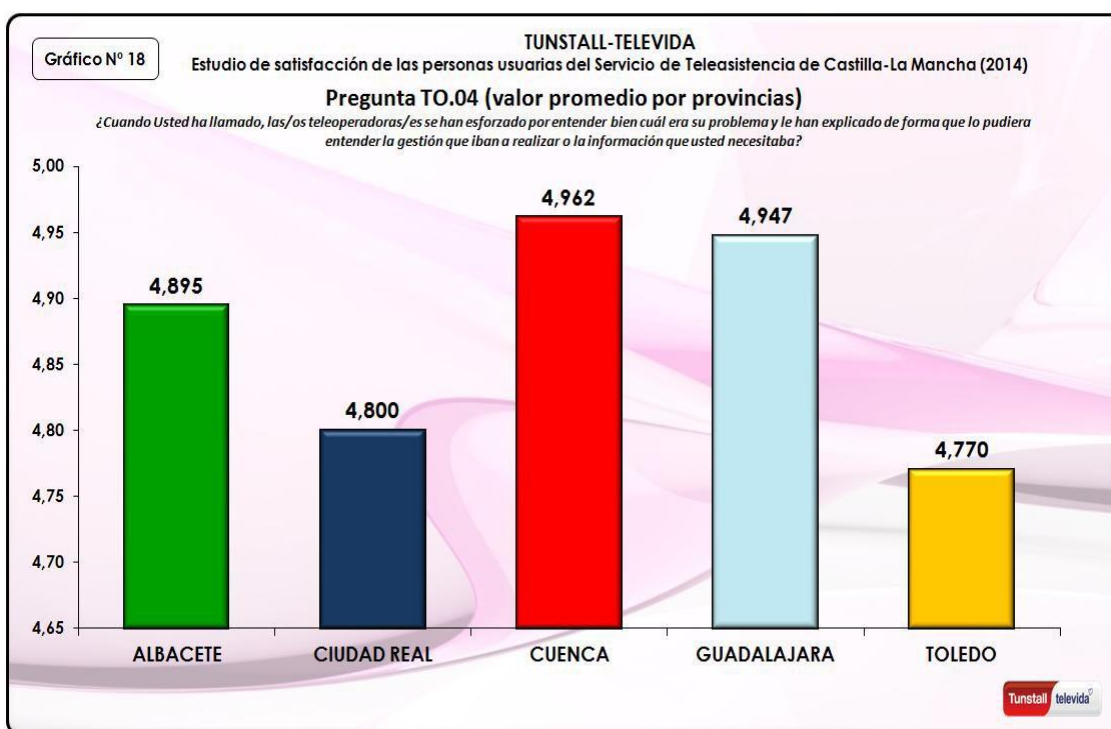


En el **Gráfico N° 17** se presenta la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TO.04**, dentro de las cinco alternativas posibles.

En este caso la mayor parte de las respuestas se concentra en las opciones “**CASI SIEMPRE**” (6,2 %) y “**SI, SIEMPRE**” (90,2 %). No obstante también se han obtenido valoraciones en el resto de alternativas propuestas, aunque en un tanto por ciento mucho menor. En este sentido, se han registrado respuestas de tres personas (1,5%) que ha valorado negativamente el interés mostrado por las/os teleoperadoras/es para entender sus problemas.

Como resultado de lo anteriormente indicado, son mayoría (**96,4 %**) las personas consultadas que consideran que las/os teleoperadoras/es realizan un gran esfuerzo por comprender las necesidades de las personas usuarias y buscar la solución más adecuada al tipo de atención requerida.

Si se hace un análisis por provincias (*Ver **Gráfico N° 18***), también en este ítem se observan ligeras diferencias que muestran un mayor grado de satisfacción entre las personas usuarias de **Cuenca** y **Guadalajara** (4,962 y 4,947), con relación a las del resto de provincias, especialmente en **Toledo** (4,770) que tiene la puntuación promedio más baja.



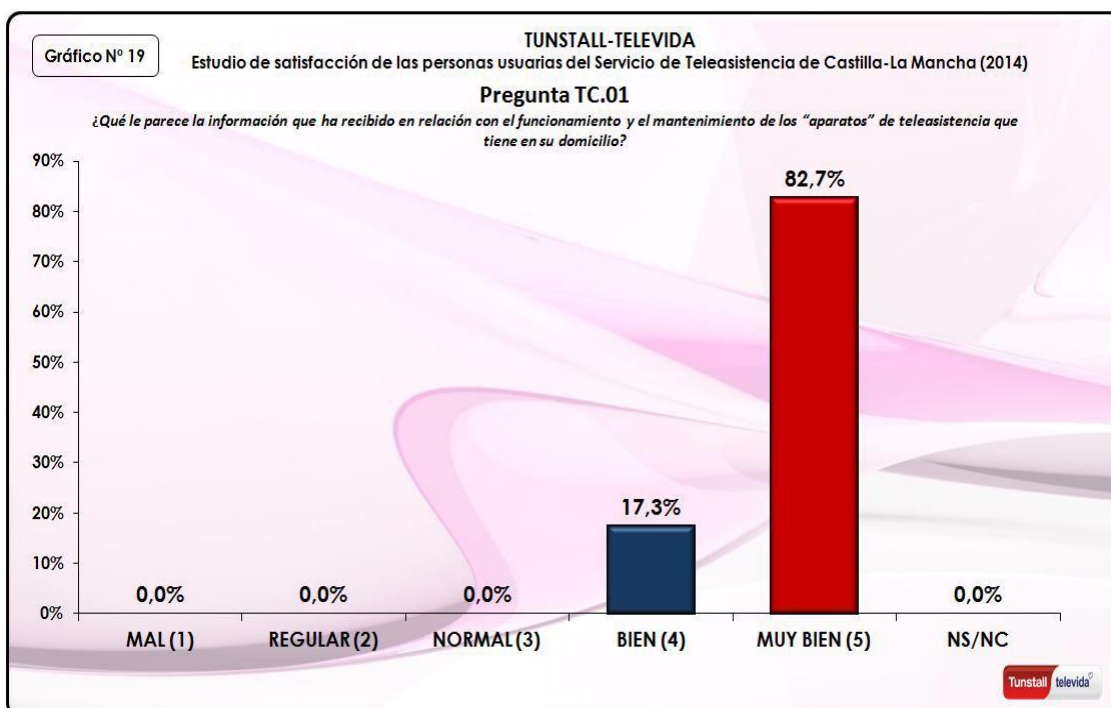
3. ÁREA DE TECNOLOGÍA

3.1. PREGUNTA TC.01.

Información sobre el funcionamiento de los equipos de teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TC.01 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TC.01 <i>¿Qué le parece la información que ha recibido sobre el funcionamiento y el cuidado de los "aparatos" de teleasistencia que tiene en su domicilio?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	4,827
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,380
VARIANZA	0,144
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	4
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	1
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,3373



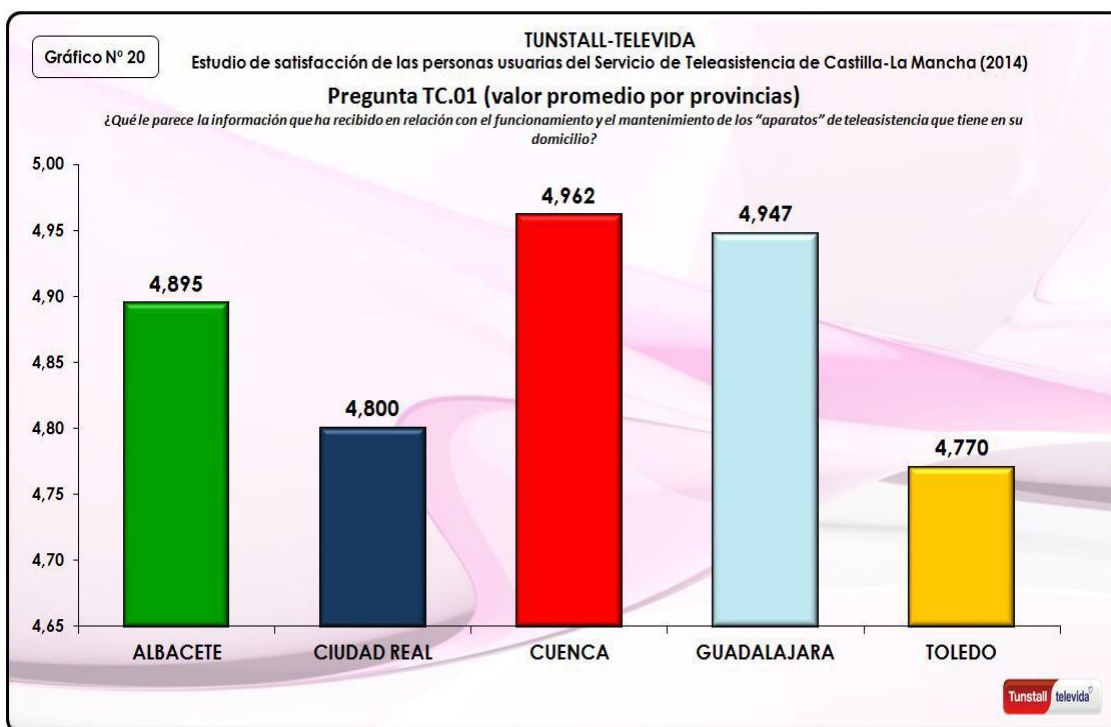
En el **Gráfico N° 19** se presenta la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TC.01**, dentro de las cinco alternativas posibles.

Las respuestas obtenidas indican que la información que se facilita a las personas usuarias sobre el funcionamiento y cuidado de los equipos de teleasistencia es muy clara y completa.

Al **17,3 %** le parece **BIEN (4)** esa información y el **82,7 %** opina que **MUY BIEN (5)**. No se han obtenido respuestas en ninguna de las otras alternativas propuestas.

El promedio obtenido en este ítem (**4,827**) y la concentración de respuestas confirman que el nivel de satisfacción con este aspecto del **Servicio de Teleasistencia** es **Muy Alto** para la mayoría de las personas usuarias.

En el **Gráfico N° 20** se muestran los promedios de puntuación de esta pregunta entre las personas usuarias en cada una de las cinco provincias. En él vuelve a observarse una ligera diferencia positiva entre la valoración que hacen las personas usuarias del Servicio en **Cuenca** y en **Guadalajara** (4,962 y 4,947 respectivamente) con relación al resto de provincias, especialmente **Toledo** (4,770).

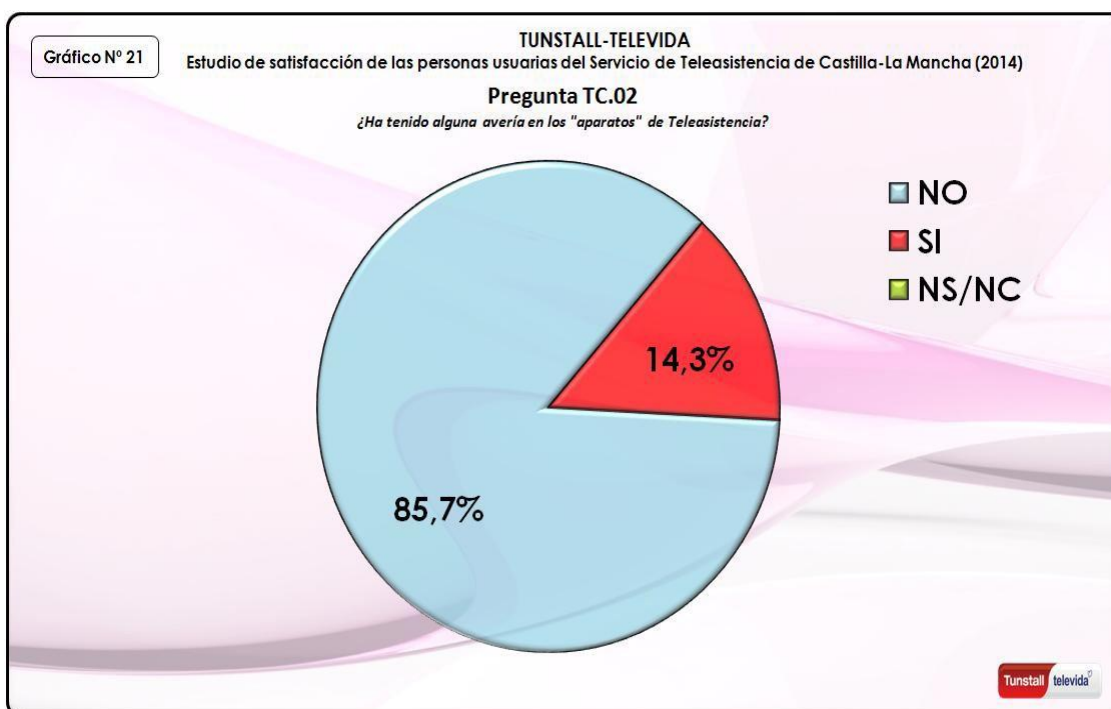


3.2. PREGUNTA TC.02.

Incidencias en el funcionamiento de los equipos de teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TC.02 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TC.02 <i>¿Ha tenido alguna vez avería en "los aparatos"?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	N.P.
MEDIANA	N.P.
MODA	N.P.
DESVIACIÓN TÍPICA	N.P.
VARIANZA	N.P.
PUNTUACIÓN MÁXIMA	N.P.
PUNTUACIÓN MÍNIMA	N.P.
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	N.P.
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	N.P.



Esta pregunta **TC.02** tenía una respuesta dicotómica (**SI/NO**) y su distribución porcentual ha quedado recogida en el **Gráfico N° 21**.

Una gran mayoría (**85,7 %**) de las personas entrevistadas ha indicado que **NO** han tenido ninguna avería o mal funcionamiento en los equipos que tienen instalados en sus domicilios. Tan solo el **14,3 %** (28 casos) han manifestado haber comunicado alguna incidencia técnica.

De los comentarios de las personas entrevistadas se deduce que una buena parte de las incidencias técnicas comunicadas están asociadas con cortes en el suministro eléctrico, que parecen producirse con cierta frecuencia, especialmente en las provincias de **Albacete y Toledo**.

Estas situaciones, especialmente si se repiten o tienen una larga duración, dan lugar a lo que parecen ser avisos **por baja batería** que las personas usuarias no son siempre capaces de identificar. En este sentido hay que señalar que un número significativo de las personas entrevistadas han indicado que tras producirse los cortes de suministro eléctrico reciben la llamada del **Centro de Atención** para comprobar el buen funcionamiento de los equipos.

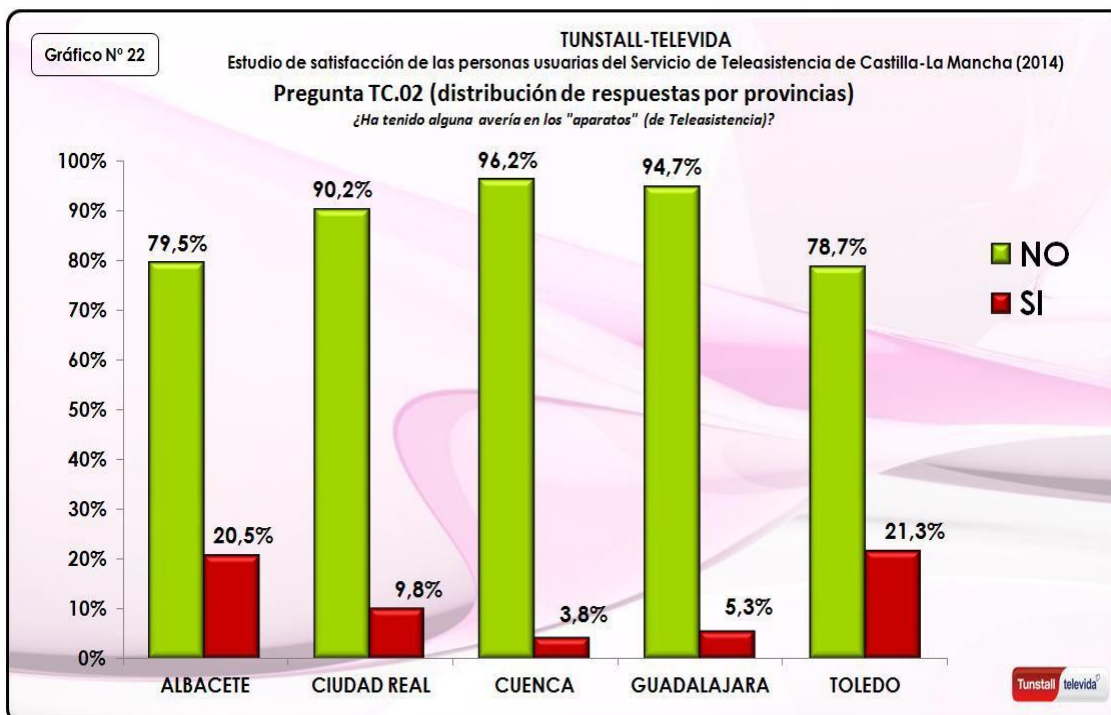
Otros tipos de incidencias técnicas como fallos en el audio o pérdidas del colgante/pulsador se producen con mucha menor frecuencia que los debidos a la baja carga de las baterías.

En consecuencia, puede afirmarse que los equipos instalados ofrecen un **nivel de fiabilidad Alto**.

Para la mayor parte de las personas usuarias el equipo de teleasistencia funciona correctamente desde el momento de su instalación inicial, sin que hayan observado problemas.

Asimismo, también han sido muchas las personas que han indicado que, aunque no han observado fallos en el funcionamiento, han recibido la visita periódica del personal de mantenimiento para comprobar el buen estado de los aparatos.

Si se analizan de forma separada las respuestas en cada una de las provincias, se encuentran algunas diferencias destacables. (Ver **Gráfico N° 22**).



Cabe destacar que los porcentajes de incidencias técnicas en **Toledo** (21,3 %) y **Albacete** (20,5 %) son significativamente superiores al resto de provincias.

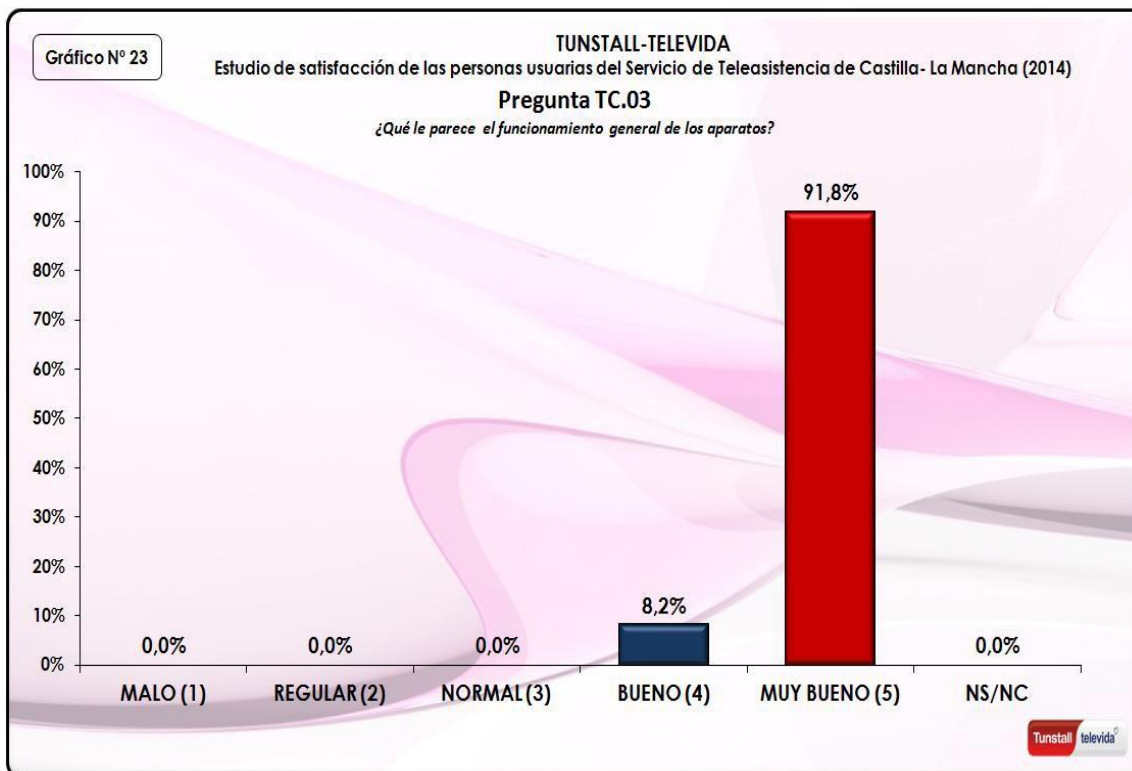
Aunque este dato debe ser interpretado teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas en cada territorio, resulta relevante que en **Guadalajara** (5,3 %) y **Cuenca** (3,8 %) los porcentajes de incidencias técnicas sean considerablemente más bajos que en el resto de provincias.

3.3. PREGUNTA TC.03

Funcionamiento general de los equipos de teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TC.03 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TC.03 <i>¿Qué le parece el funcionamiento general de “los aparatos”?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	4,918
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,275
VARIANZA	0,075
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	4
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	1
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,1388

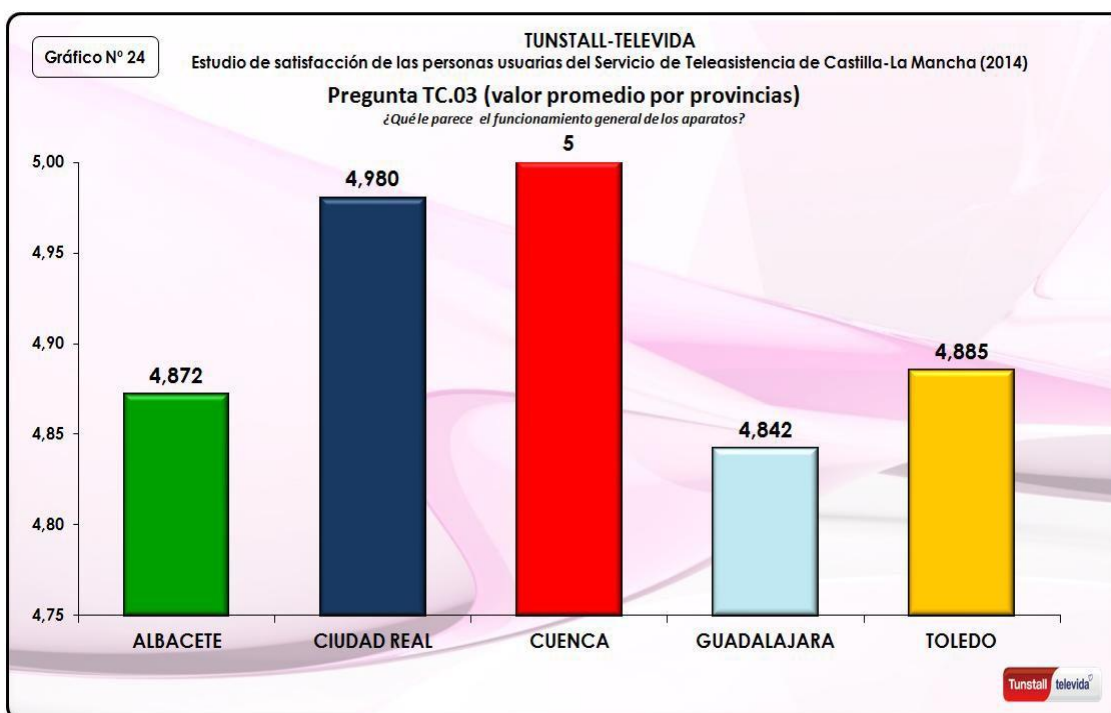


El **Gráfico N° 23** muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TC.03**, dentro de las cinco alternativas posibles.

En él se refleja claramente que el funcionamiento general del **equipo básico de teleasistencia** (terminal y colgante/pulsera) es **MUY BUENO** y que resulta fácil de manejar, en opinión de las personas entrevistadas.

En esta ocasión la respuesta **MUY BUENO (5)** se ha obtenido en el **91,8 %** de los casos (*180 personas de una muestra de 196*). Además, el **8,2 %** lo valoran como **BUENO (4)**. No se han obtenido respuestas en ninguna de las restantes alternativas propuestas.

Estos niveles de respuestas dan como resultado que la puntuación promedio obtenida en este ítem (**4,918**) sea una de las más altas. En consecuencia, la facilidad de uso y funcionamiento de los equipos debe considerarse como un punto fuerte del **Servicio de Teleasistencia**.



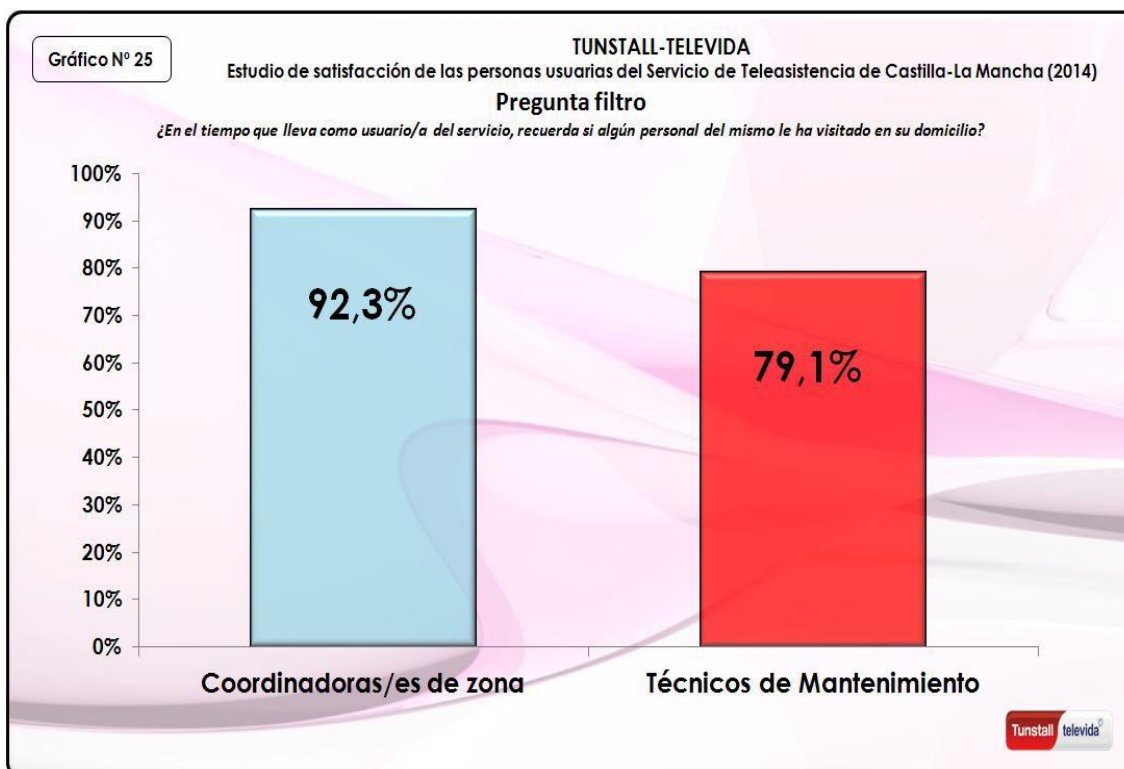
En un análisis por provincias (*Ver Gráfico N° 24*) destaca de nuevo la buena opinión que tienen las personas usuarias de **Cuenca**, en relación al funcionamiento general de los equipos de teleasistencia. En esa provincia todas las personas entrevistadas han coincidido en calificarlo como **MUY BUENO (5)**. Una valoración similar (4,980) hacen las personas usuarias de **Ciudad Real**.

4. PREGUNTA FILTRO

Personal de Tunstall-Televida que ha visitado a la persona usuaria

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta **Filtro** se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta Filtro <i>En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, ¿recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	N.P.
MEDIANA	N.P.
MODA	N.P.
DESVIACIÓN TÍPICA	N.P.
VARIANZA	N.P.
PUNTUACIÓN MÁXIMA	N.P.
PUNTUACIÓN MÍNIMA	N.P.
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	N.P.
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	N.P.



Antes de continuar con la valoración de otras áreas del **Servicio de Teleasistencia** se formuló a las personas usuarias una pregunta filtro, a fin de ayudarles a identificar al personal de **TUNSTALL-TELEVIDA** que en algún momento les ha visitado en su domicilio.

Para ello se realizó la siguiente pregunta: *“En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, ¿recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio?”*. Asimismo las entrevistadoras ofrecieron algunos datos descriptivos del perfil profesional (*Coordinador/a de zona y Técnico/a de mantenimiento*) del personal de **TUNSTALL-TELEVIDA** para facilitar su identificación.

Los resultados que muestra el **Gráfico N° 25** indican que la mayor parte de las personas entrevistadas recuerdan haber recibido en algún momento la visita en su domicilio de alguno de los profesionales de **TUNSTALL-TELEVIDA**.

De las 196 personas que constituyeron la muestra de estudio, 181 (**92,3%**) recordaron la visita de las/os coordinadoras/es de zona. En la mayor parte de los casos esas visitas de coordinación se corresponden con el momento del alta en el **Servicio de Teleasistencia**, aunque se han recogido testimonios de algunas personas que señalan haber recibido la visita de las/os coordinadoras/es con cierta periodicidad.

Solo 15 personas (**7,7%**) no recordaban haber recibido la visita de las/os coordinadoras/es de zona.

En el caso del personal técnico, al margen de la instalación inicial de los equipos de teleasistencia, 155 personas (**79,1 %** de la muestra) recordaban la visita de los/as técnicos de mantenimiento, ya fuera con motivo de alguna avería o por revisiones periódicas de los equipos instalados.

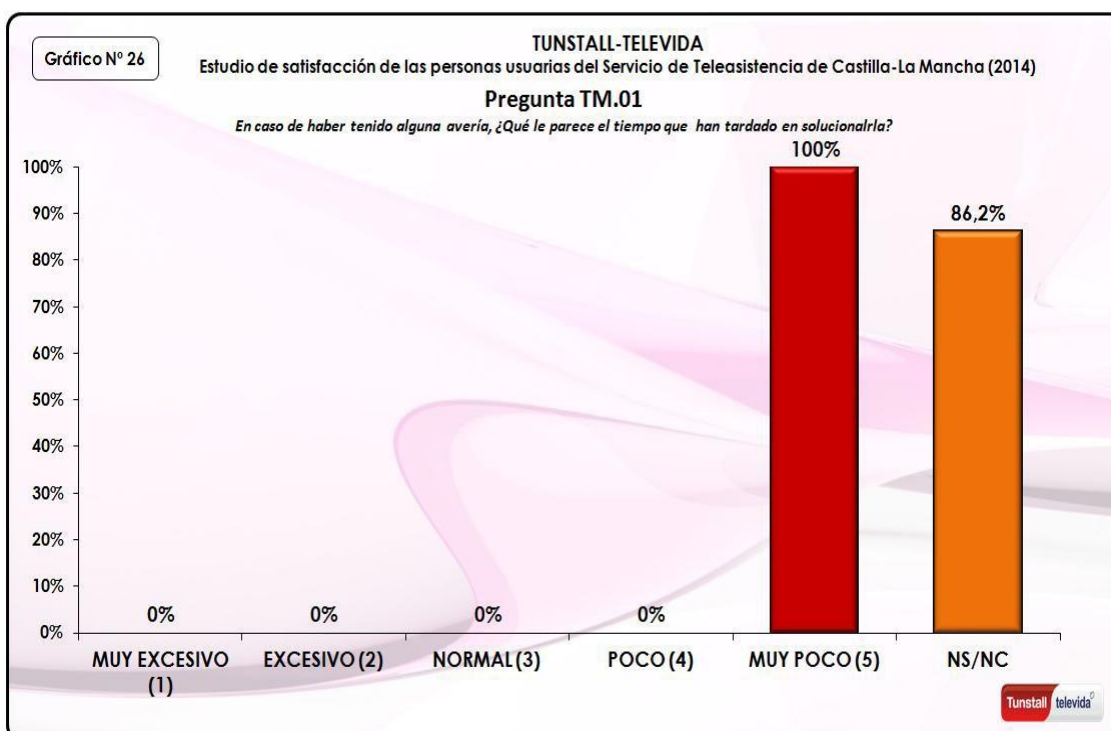
5. ÁREA DE TÉCNICOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

5.1. PREGUNTA TM.01

Velocidad de Tunstall-Televida en responder a las incidencias técnicas

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta **TM.01** se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TM.01 <i>En caso de haber tenido alguna avería (ver pregunta TC.02) ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	27
MEDIA	5
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0
VARIANZA	0
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	5
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	0
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	-



En el **Gráfico N° 26** se muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TM.01**, dentro de las cinco alternativas posibles.

Lo primero que cabe señalar es que los resultados estadísticos de esta pregunta están basados en un número reducido de casos, que son las personas que manifestaron haber comunicado alguna avería en sus equipos de teleasistencia.

No obstante, las respuestas obtenidas indican claramente que las personas usuarias perciben que las incidencias técnicas son atendidas con gran **celeridad** y que el tiempo que se tarda en resolverlas es siempre muy corto.

Para el **100 %** de las personas consultadas la velocidad de respuesta de **TUNSTALL-TELEVIDA** ante la comunicación de una avería es muy alta (tiempo de resolución de la avería **MUY CORTO**). En algunos casos las personas usuarias han indicado que la solución del problema se llevó a cabo directamente desde el **Centro de Atención**.

No se han registrado respuestas en ninguna de las otras alternativas ofrecidas en el cuestionario.

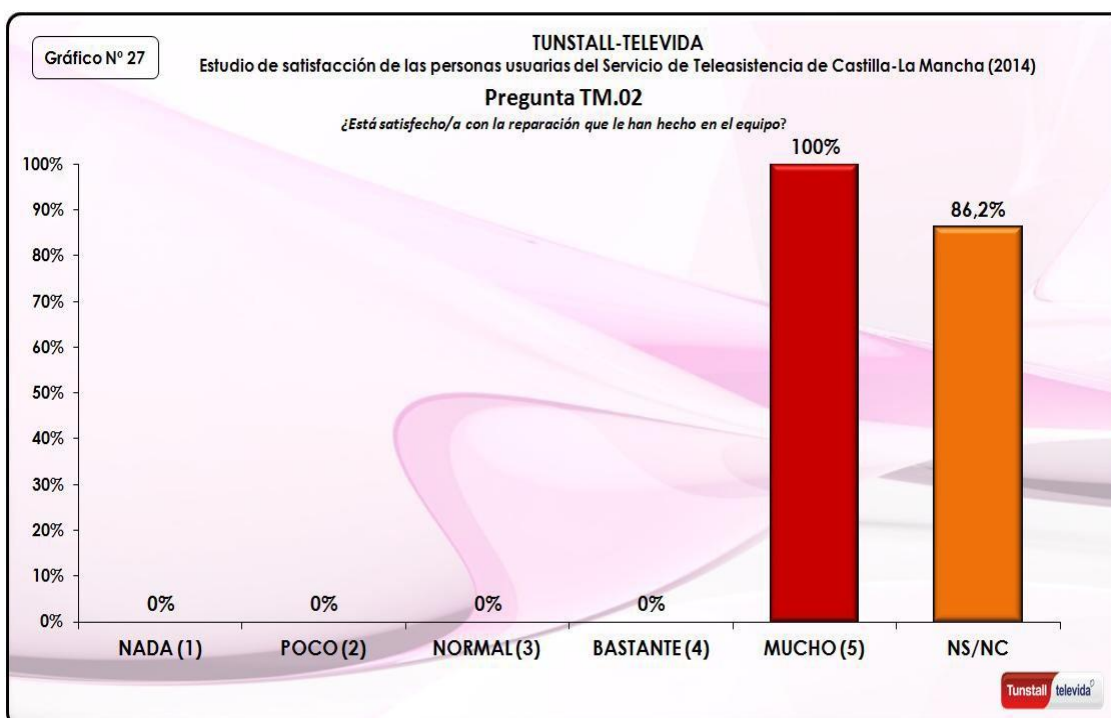
En consecuencia, la valoración de este ítem alcanza el nivel de **EXCELENCIA** y debe ser considerado claramente como un **punto fuerte** de la organización.

5.2. PREGUNTA TM.02

Grado de satisfacción con la reparación realizada

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta **TM.02** se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TM.02 <i>¿Está satisfecho/a con la reparación que le han hecho en el equipo?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	27
MEDIA	5
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0
VARIANZA	0
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	5
RANGO <i>(Diferencia entre el máximo y mínimo)</i>	0
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL <i>(Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)</i>	-



En el **Gráfico N° 27** se muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TM.02**, dentro de las cinco alternativas posibles.

También aquí las respuestas se concentran en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN** de la escala de valoración.

Para el **100 %** de las personas que han respondido a esta pregunta, las reparaciones que se han realizado en sus equipos han sido altamente satisfactorias (respuesta **MUCHO-5**).

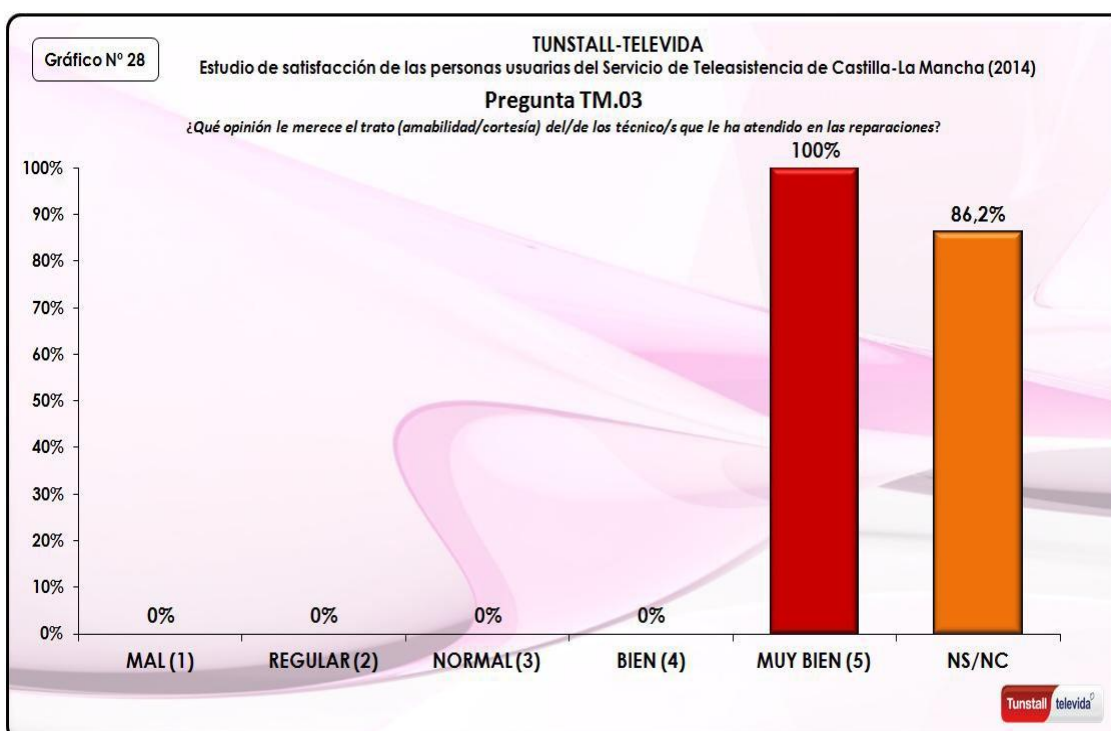
Al igual que en el ítem anterior, este es un aspecto del **Servicio de Teleasistencia** que alcanza el nivel de **EXCELENCIA (5)** y debe tratarse como un **punto fuerte** de la organización.

5.3. PREGUNTA TM.03

Amabilidad del personal técnico de TUNSTALL-Televida

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta **TM.03** se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TM.03 <i>¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad/cortesía) de los técnicos que le ha atendido en las reparaciones?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	27
MEDIA	5
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0
VARIANZA	0
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	5
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	0
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	-



En el **Gráfico N° 28** se muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TM.03**, dentro de las cinco alternativas posibles.

Al igual que en las anteriores preguntas relacionadas con las intervenciones técnicas en el domicilio, las respuestas se concentran en la alternativa que indica un mayor grado de satisfacción de la personas usuarias.

En relación con la **amabilidad y cortesía** mostrada por el personal técnico de **TUNSTALL-TELEVIDA**, la totalidad de las personas consultadas tienen una opinión muy positiva. Al **100 %** de las personas usuarias les parece **MUY BIEN (5)** el trato que recibieron del personal técnico de instalación y mantenimiento.

No se ha encontrado ninguna persona que se mostrara indiferente con el trato recibido y, mucho menos, que haya indicado algún tipo de disconformidad con el mismo.

En consecuencia, también este es un aspecto **EXCELENTE (5)** del **Servicio de Teleasistencia** y resulta obviamente un **punto fuerte** de la organización.

.

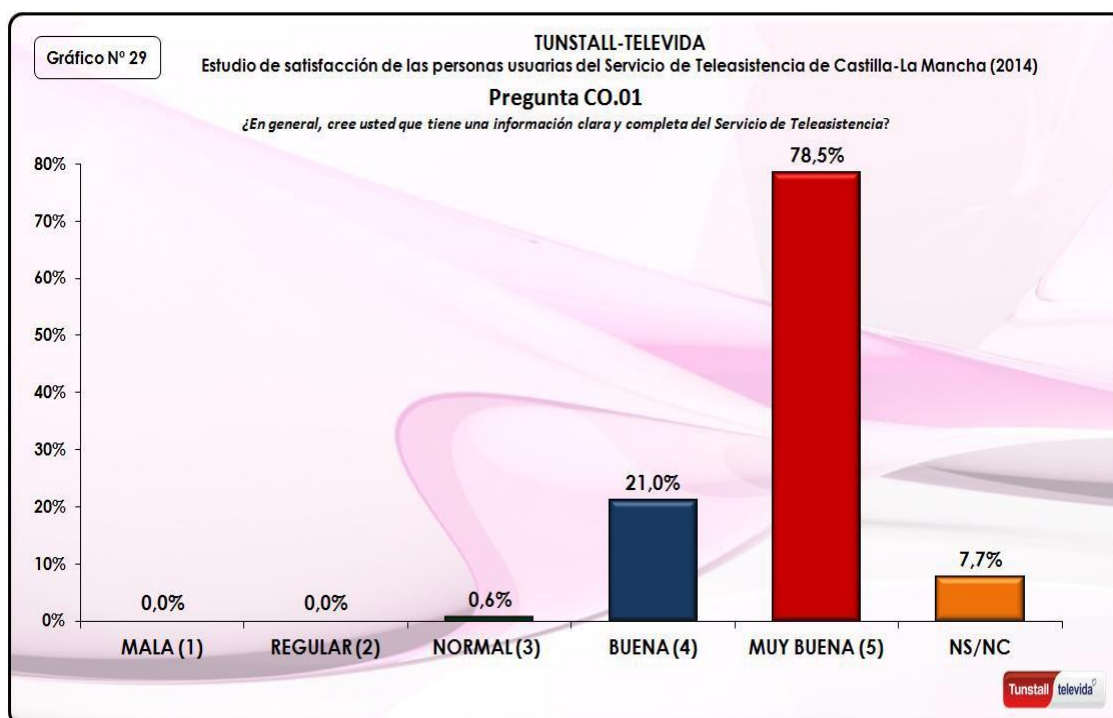
6. ÁREA DE COORDINACIÓN DE ZONA

6.1. PREGUNTA CO.01

Valoración de la información recibida del Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta CO.01 se recogen en el siguiente cuadro:

Pregunta CO.01 <i>¿En general, cree usted que tiene una información clara y completa del Servicio de Teleasistencia?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	181
MEDIA	4,779
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,429
VARIANZA	0,184
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	3
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,4131



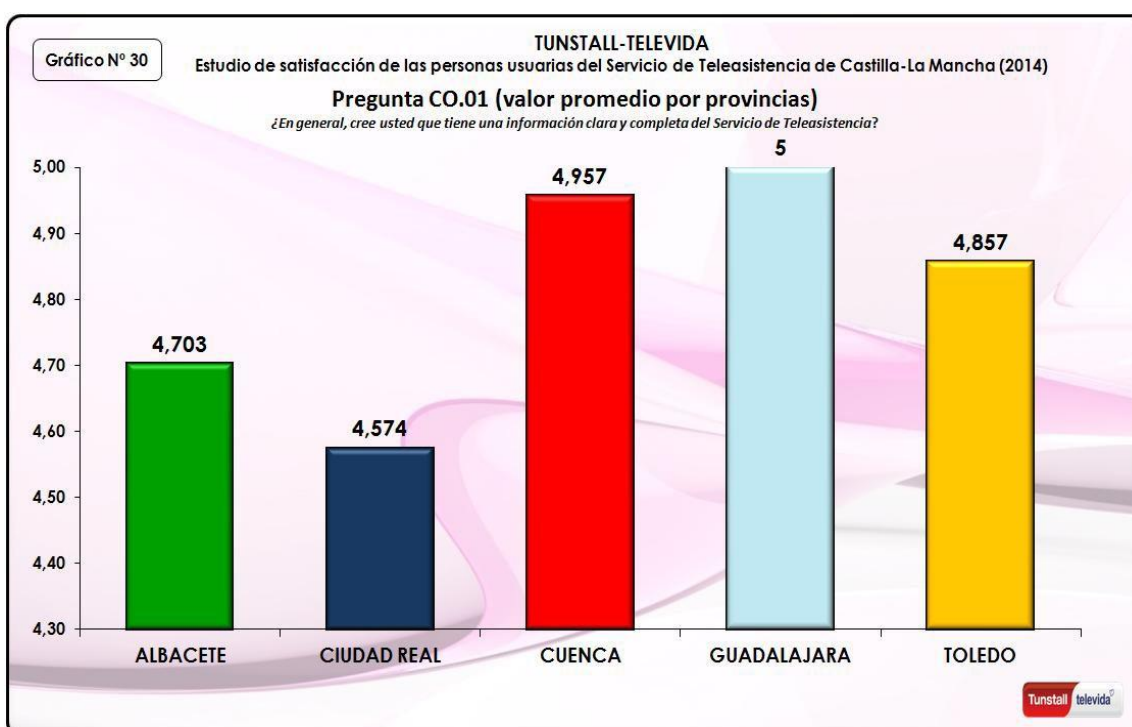
En el **Gráfico N° 29** se muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **CO.01**, dentro de las cinco alternativas posibles.

Este ítem **CO.01** está relacionado con la calidad de la información que reciben las personas usuarias sobre las características y condiciones del **Servicio de Teleasistencia** y que normalmente es facilitada por las/os coordinadoras/es de zona en el momento del alta.

La puntuación media de este ítem (**4,779**) lo consolida en la zona de **Muy Alta Satisfacción** dentro de la escala utilizada.

Para el **78,5 %** de las personas usuarias la información recibida es **MUY BUENA (5)** y el **21,0 %** la califican como **BUENA (4)**.

Solo una persona (**0,6 %**) la valora como **NORMAL (3)** y otras 15 (**7,7 %**) no recordaban haber recibido la visita del personal de coordinación o no han podido valorar la información sobre el **Servicio de Teleasistencia**.



El **Gráfico N° 30** muestra que son las personas usuarias de **Guadalajara (5)** y **Cuenca (4,957)** las que se sienten más satisfechas con la información recibida, obteniéndose valores máximos en esas provincias.

Por el contrario, la puntuación más baja se ha registrado entre las personas usuarias de **Ciudad Real** (4,574), resultando un **4,3 %** inferior a la media de **Castilla-La Mancha**.

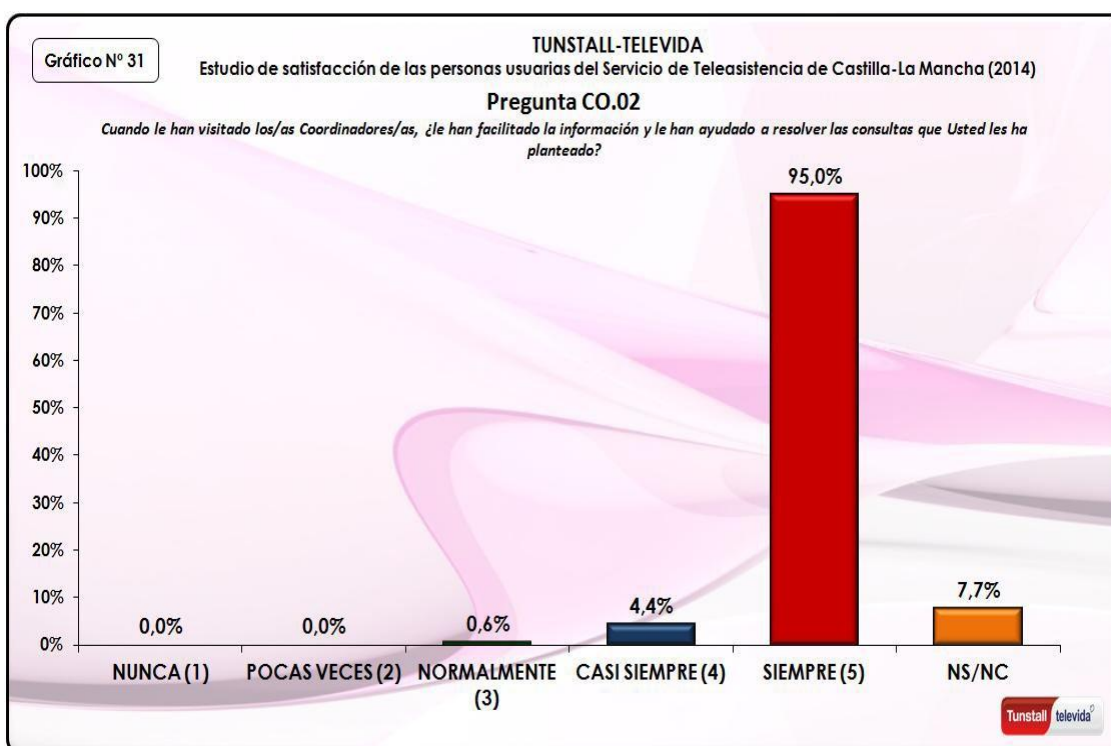
Aunque se mantiene en la zona de **Muy Alta Satisfacción**, se encuentra en la franja inferior de la misma, por lo que debe vigilarse este aspecto con el fin de mantener el nivel de calidad general que se viene observando en el conjunto del **Servicio de Teleasistencia**.

6.2. PREGUNTA CO.02

Eficacia del apoyo de las/os coordinadoras/es de zona

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta CO.02 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta CO.02 <i>¿Cuando le han visitado los/as Coordinadores/as, le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que usted le ha planteado?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	181
MEDIA	4,945
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,252
VARIANZA	0,064
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	3
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,3953

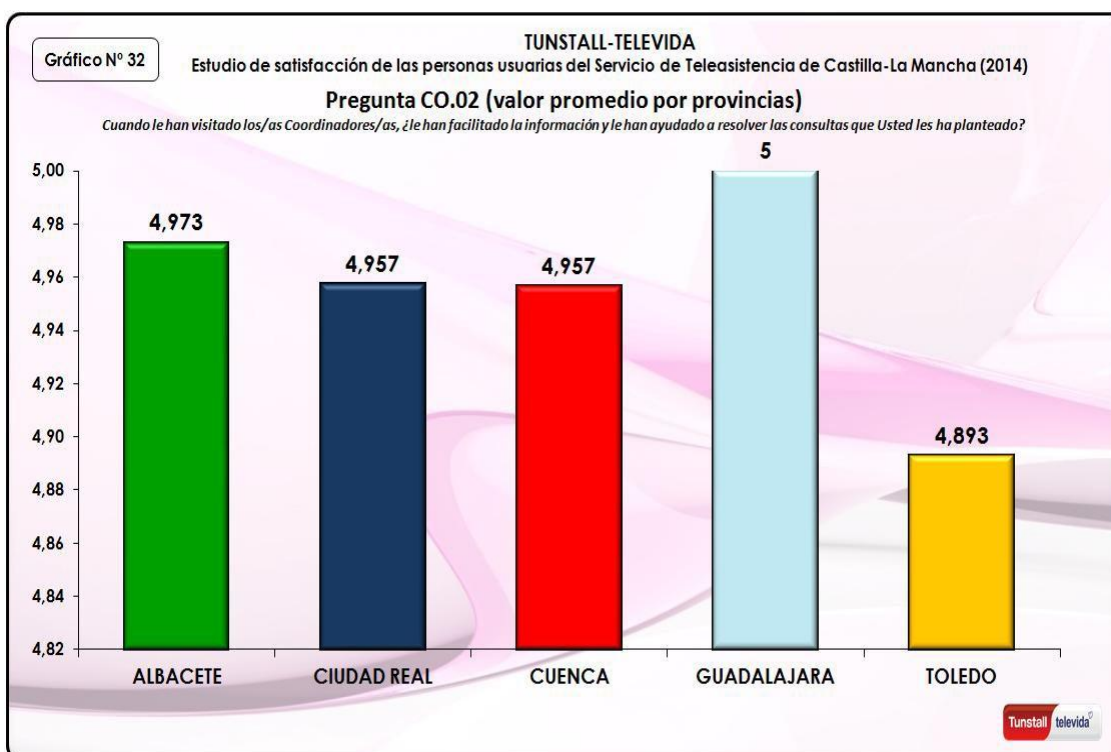


El Gráfico N° 31 recoge la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta CO.02, dentro de las cinco alternativas posibles.

Cuando se pregunta a las personas usuarias sobre calidad del apoyo que reciben de las/os coordinadoras/es de zona a la hora de dar respuesta a sus consultas o solicitudes, prácticamente la totalidad (**95 %**) ha indicado que **SIEMPRE (5)** han recibido una solución eficaz.

El **4,4%** afirma que la atención ha sido **CASI SIEMPRE (4)** satisfactoria y solo una persona (**0,6 %**) considera que la respuesta recibida es **NORMALMENTE (3)** buena. No se ha encontrado ninguna persona que se haya manifestado disconforme con el apoyo recibido de las/os coordinadoras/es de zona.

En este caso hay que señalar que el **7,7%** (15 personas de la muestra) no recuerdan haber recibido la visita del personal de coordinación de zona, tampoco al darse de alta en el servicio.



De las respuestas de las personas usuarias, se deduce que lo más habitual es que hayan recibido una visita inicial de las/os coordinadoras/es de zona, aunque también se han recogido un importante número de casos en los que indican haber recibido varias visitas de seguimiento.

No obstante, se han recogido varios testimonios de personas que señalaban que después de la visita inicial no habían recibido ninguna posterior, lo que les producía cierto grado de insatisfacción. Esta situación se ha observado con mayor frecuencia entre las personas entrevistadas en la provincia de **Toledo**.

En el **Gráfico N° 32** se recogen las puntuaciones promedio de las respuestas a la pregunta **CO.02** en cada una de las provincias.

Hay que destacar claramente como punto fuerte la **EXCELENTE (5)** valoración que obtiene este ítem en la provincia de **Guadalajara**.

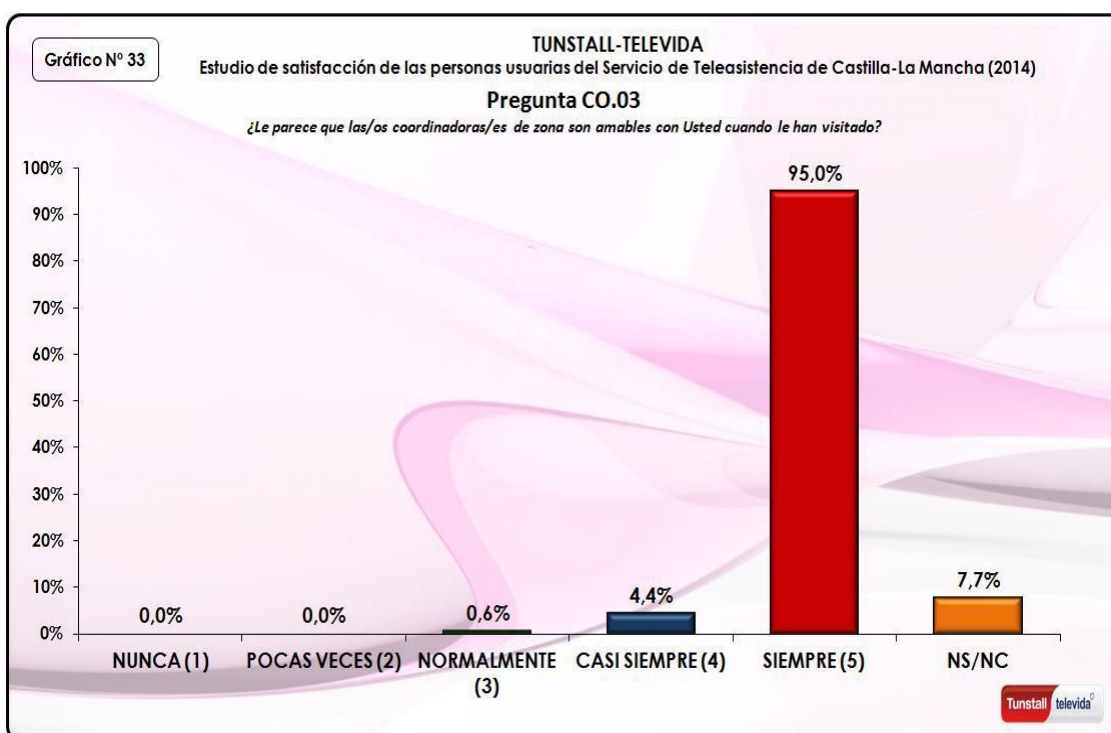
La aparentemente significativa menor puntuación de **Toledo (4,893)** (*2,1 % inferior a la de Guadalajara*) se explica en parte por la demanda que hacen algunas personas usuarias de una mayor frecuencia de las visitas de las/os coordinadoras/es, que les parecen muy interesantes y útiles.

6.3. PREGUNTA CO.03.

Amabilidad de las/os coordinadoras/es de zona

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta CO.03 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta CO.03 <i>¿Le parece que las/os coordinadoras/es de zona son amables con Usted cuando le han visitado?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	181
MEDIA	4,945
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,252
VARIANZA	0,064
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	3
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,3953



El **Gráfico N° 33** recoge la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **CO.03**, dentro de las cinco alternativas posibles.

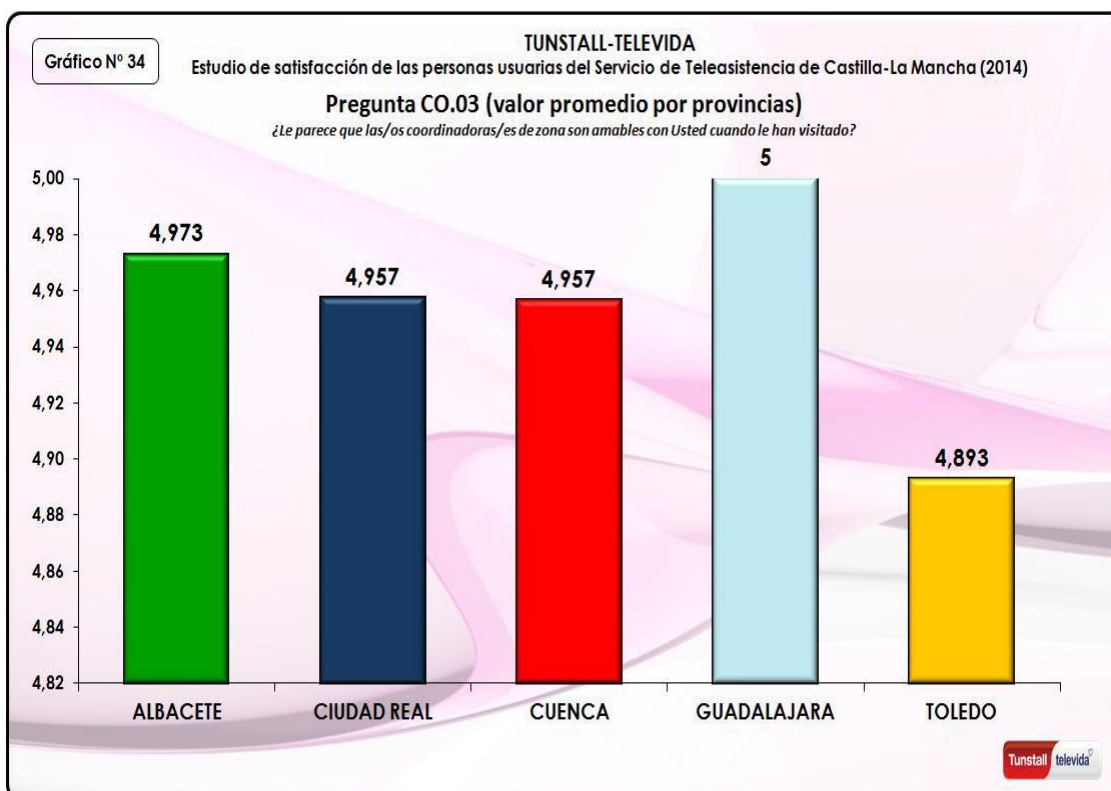
Este gráfico muestra claramente que la gran mayoría de las personas usuarias valoran muy positivamente la **amabilidad y cortesía** de las/os coordinadoras/es de zona.

La puntuación promedio de esta pregunta (4,945) la sitúa muy cerca de la zona de **EXCELENCIA** y constituye una de las señas de identidad del **Servicio de Teleasistencia**.

Prácticamente todas las personas entrevistadas que recordaban haber recibido la visita de las/os coordinadoras/es han señalado en sus comentarios la **amabilidad** como un aspecto destacado.

Para el **95 %** de las personas encuestadas las/os coordinadoras/es de zona **SIEMPRE (5)** han sido muy amables. Para el **4,4 % CASI SIEMPRE (4)** han sido amables y solo una persona (0,6%) ha considerado que **NORMALMENTE (3)** lo son.

En el **Gráfico N° 34** se muestran los valores promedio de las respuestas a la pregunta **CO.03** en cada provincia.



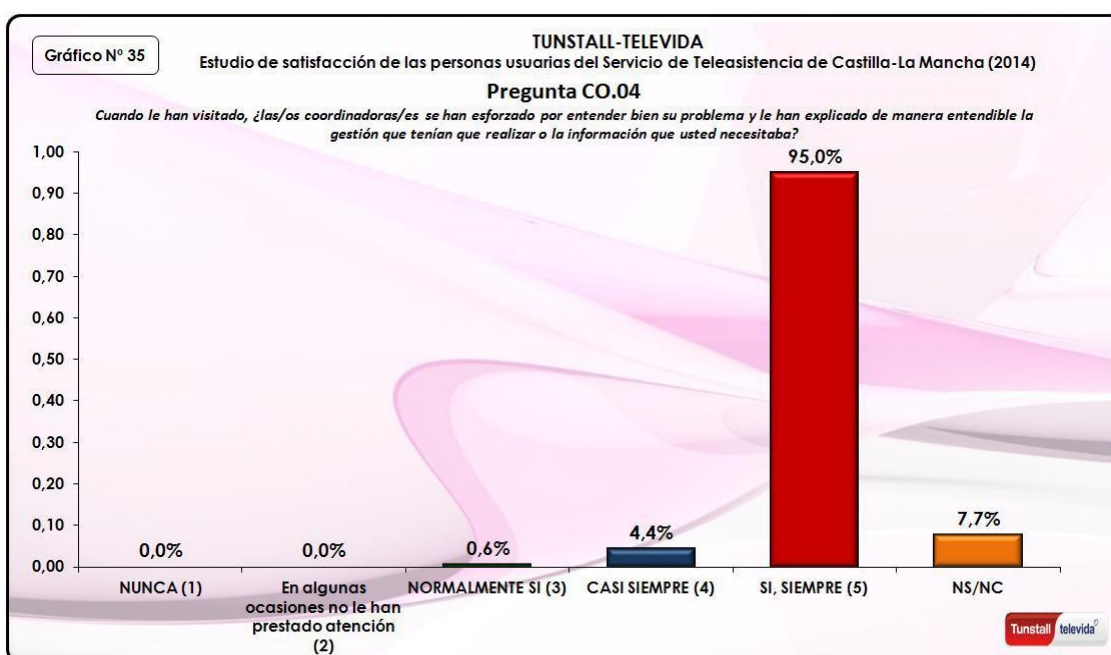
También en este caso son las personas usuarias de **Guadalajara** quienes mejor valoran (5) la amabilidad de las/os coordinadoras/es que van a visitarles periódicamente. Esta buena calificación debe considerarse como un **punto fuerte** de la organización que debe potenciarse como “*marca*” del **Servicio de Teleasistencia**.

6.4. PREGUNTA CO.04.

Valoración del esfuerzo de comprensión y comunicación de las/os coordinadoras/es de zona

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta CO.04 se recogen en el siguiente cuadro:

Pregunta CO.04 <i>Cuando le han visitado, ¿las/os coordinadoras/es se han esforzado por entender bien su problema y le han explicado de manera entendible la gestión que tenían que realizar o la información que usted necesitaba?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	181
MEDIA	4,945
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,252
VARIANZA	0,064
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	3
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,3953



El Gráfico N° 35 muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta CO.04, dentro de las cinco alternativas posibles.

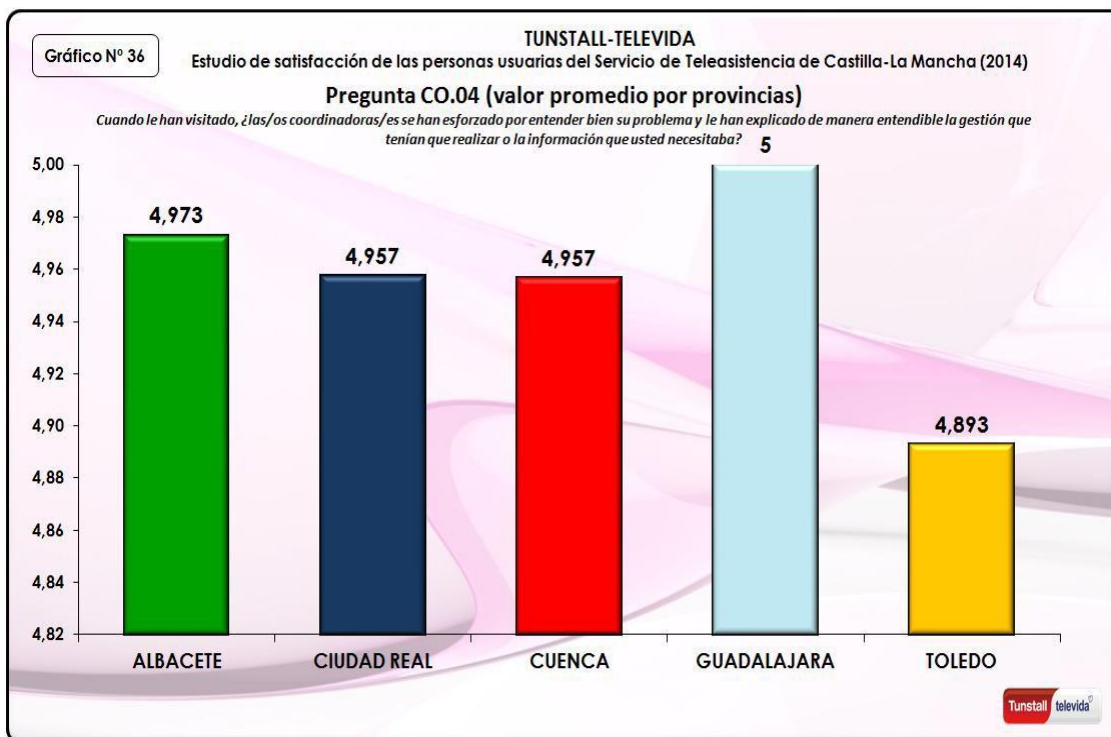
Al igual que se ha observado en otras preguntas de este mismo grupo, la valoración que hacen las personas usuarias del interés que perciben en las/os coordinadoras/es de zona por comprender sus necesidades y comunicar eficazmente la información es **MUY SATISFACTORIA**.

El **95 %** de las personas encuestadas ha respondido “**SI, SIEMPRE**” (5) a esta pregunta y el **4,4 %** considera que las/os coordinadoras/es **CASI SIEMPRE** (4) se esfuerzan por comprenderles y asegurarse de que son entendidos en sus explicaciones.

Solo una persona (**0,6%**) ha respondido **NORMALMENTE** (3) a esta pregunta.

La puntuación media que ha obtenido este ítem **CO.04** ha sido **4,945**, que lo sitúa muy cerca del nivel de **EXCELENCIA**.

En el Gráfico N° 36 se muestran los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en las distintas provincias.



Cabe destacar la alta puntuación que ha obtenido este ítem en **Guadalajara (5)**, en donde el **100 %** ha dado la máxima valoración (**5**). Debe considerarse, por tanto, un **punto fuerte** de la organización.

Asimismo, varias de las personas entrevistadas han coincidido en señalar que les parecen muy interesantes y útiles las **charlas informativas** que organizan las coordinadoras de zona. Estos comentarios se han recogido principalmente entre las personas entrevistadas en la provincia de **Albacete**.

7. SATISFACCIÓN GLOBAL

Dentro de este grupo se han formulado una serie de preguntas para conocer cuáles son los aspectos del **Servicio de Teleasistencia** que son más valorados por las personas usuarias.

Para ello se han ofrecido cuatro alternativas no excluyentes para analizar los aspectos motivadores, tanto para darse de alta en el **Servicio de Teleasistencia** como para permanecer en el mismo:

- Sentirse más acompañado/a (SG.01).
- Seguridad para el caso de tener alguna emergencia (SG.02).
- Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente (SG.03).
- Mayor tranquilidad para el usuario y su familia (SG.04).

Estas preguntas se han valorado con una escala de tres niveles:

- MUCHO (3)
- BASTANTE (2)
- POCO (1)

A diferencia de otros ítems, no han sido consideradas para el cálculo del **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA (ISM)**.

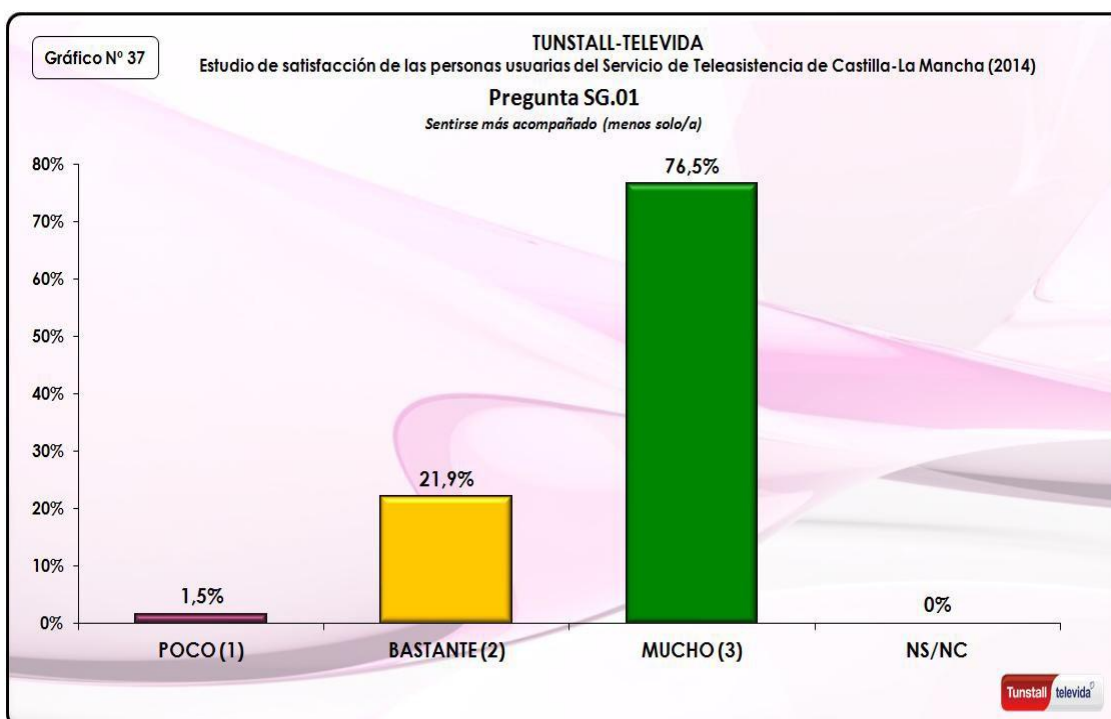
Los resultados de la respuesta a estas preguntas se muestran en los siguientes apartados.

7.1. PREGUNTA SG.01.

Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta SG.01 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta SG.01 <i>Sentirse más acompañado (menos solo/a)</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	2,750
MEDIANA	3
MODA	3
DESVIACIÓN TÍPICA	0,468
VARIANZA	0,219
PUNTUACIÓN MÁXIMA	3
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,5767



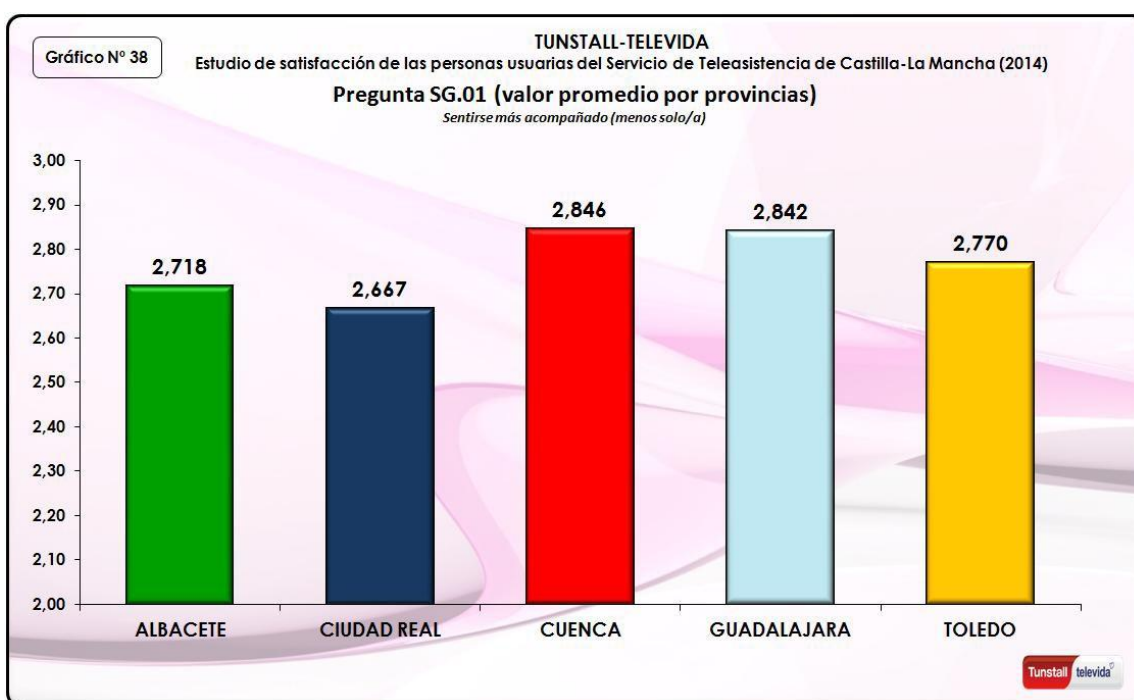
El **Gráfico N° 37** recoge la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **SG.01**, dentro de las tres alternativas posibles.

En este caso todas las personas consultadas respondieron a esta pregunta, destacando claramente aquellas que valoran como muy importante esta ventaja que les ofrece contar con el **Servicio de Teleasistencia**.

Un **76,5%** de las personas encuestadas valora **MUCHO (3)** este aspecto. Para otro **21,9%** este aspecto resulta **BASTANTE (2)** importante y solo un **1,5 %** lo considera **POCO (1)** relevante en su decisión de solicitar el alta en el **Servicio de Teleasistencia**.

La puntuación media de este ítem **(2,750)** lo sitúan como un aspecto muy importante en la motivación de las personas usuarias.

En el **Gráfico N° 38** se muestran los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en cada una de las provincias.



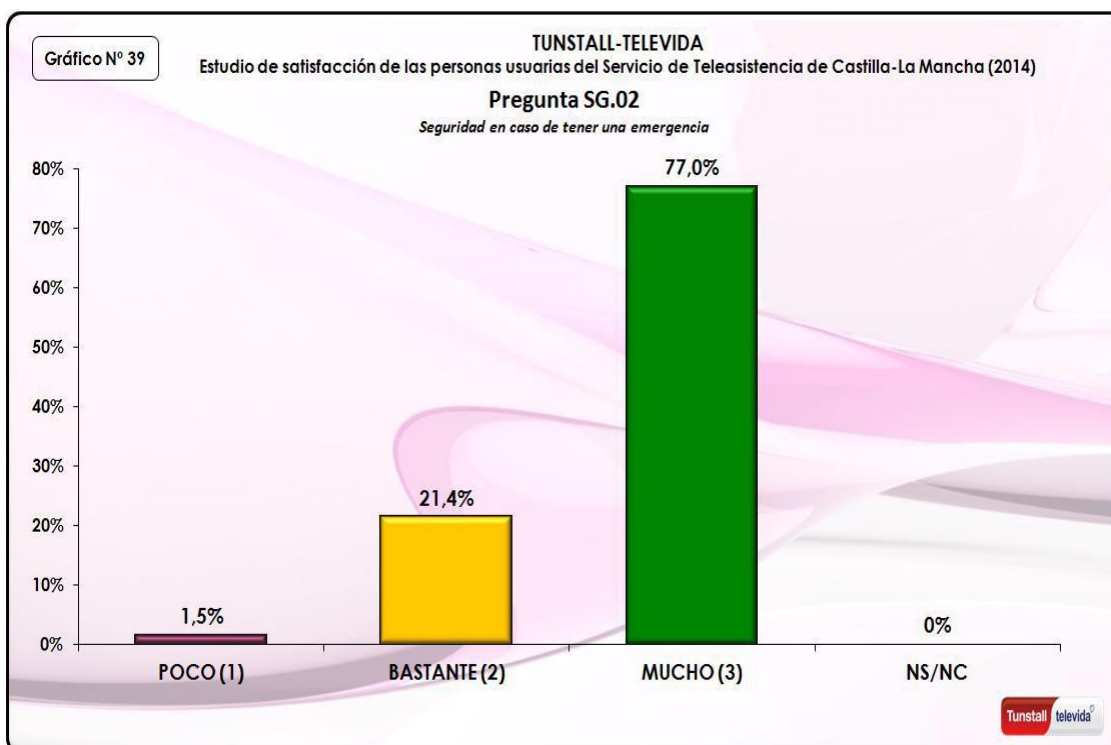
No se observan diferencias significativas en la valoración de este aspecto entre las personas usuarias en las distintas provincias estudiadas.

7.2. PREGUNTA SG.02.

Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta SG.02 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta SG.02 <i>Seguridad en caso de tener una emergencia</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	2,755
MEDIANA	3
MODA	3
DESVIACIÓN TÍPICA	0,465
VARIANZA	0,217
PUNTUACIÓN MÁXIMA	3
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO (<i>Diferencia entre el máximo y mínimo</i>)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (<i>Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global</i>)	0,5694



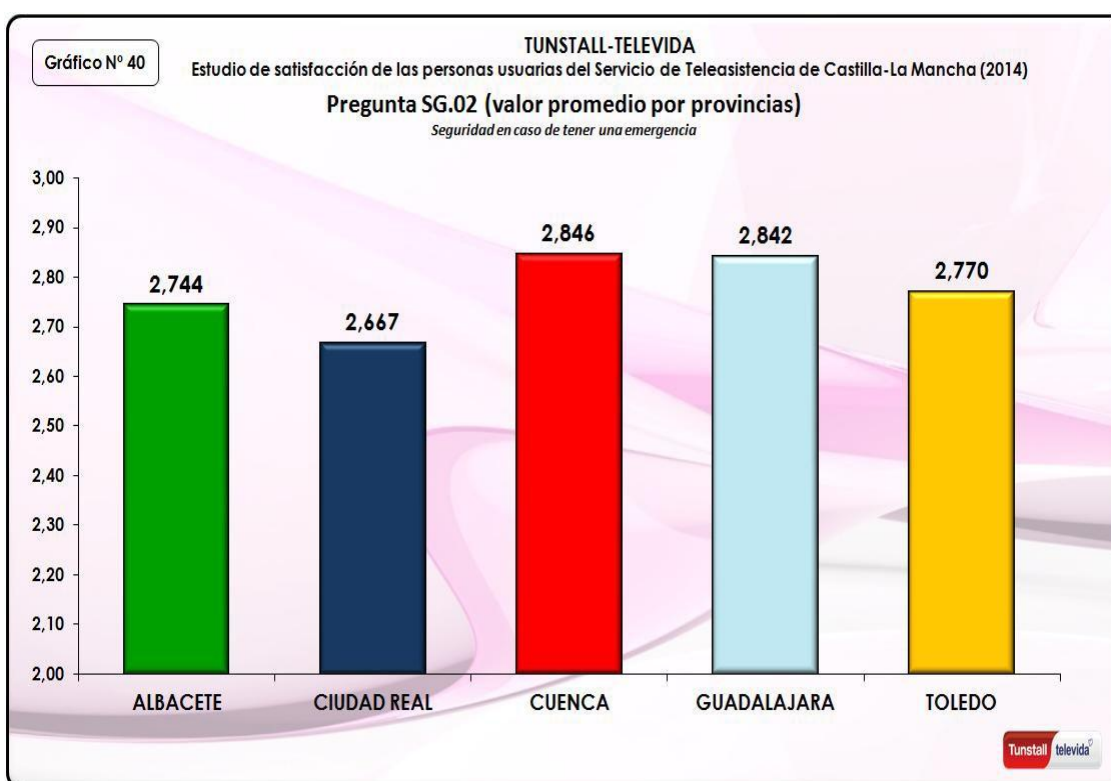
El **Gráfico N° 39** recoge la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **SG.02**, dentro de las tres alternativas posibles.

También en este caso todas las personas consultadas respondieron a esta pregunta, destacando igualmente aquellas que valoran como muy importante esta ventaja que les ofrece contar con el **Servicio de Teleasistencia**.

Un **77 %** de las personas encuestadas valora **MUCHO (3)** este aspecto. Para otro **21,4%** este aspecto resulta **BASTANTE (2)** importante y solo un **1,5 %** lo considera **POCO (1)** relevante en su decisión de solicitar el alta en el **Servicio de Teleasistencia**.

La puntuación media de este ítem (**2,755**) lo sitúan como un aspecto muy importante en la motivación de las personas usuarias.

En el **Gráfico N° 40** se muestran los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en las distintas provincias.



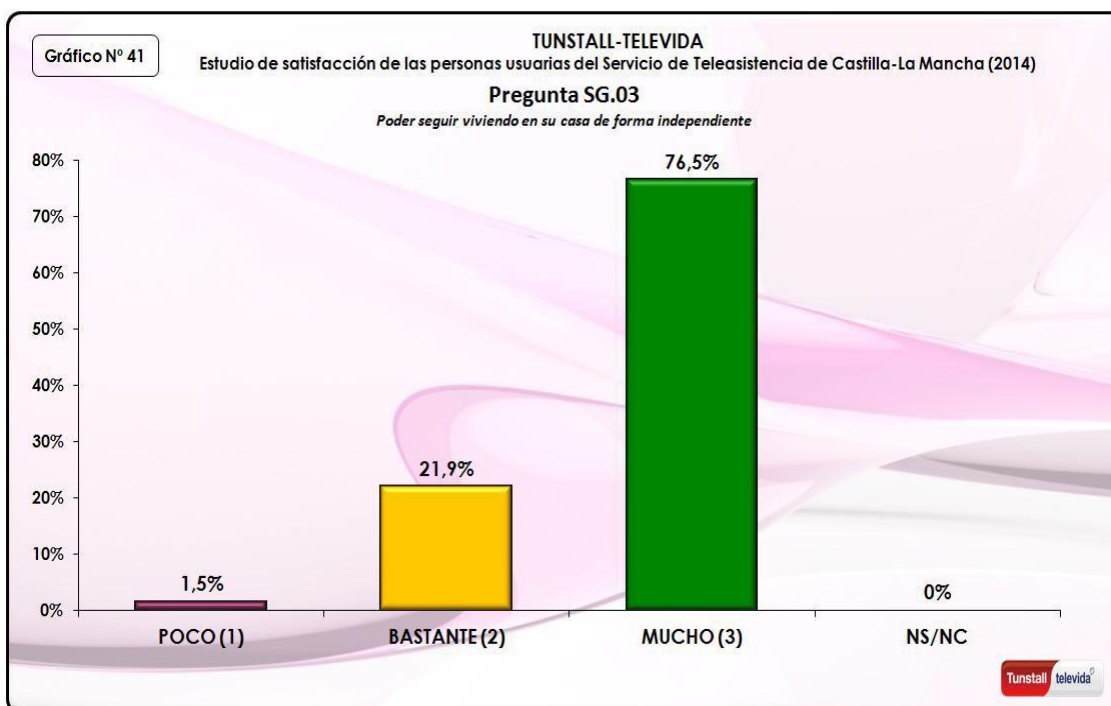
Tampoco en este caso se observan diferencias significativas en la puntuación promedio de este aspecto en las distintas provincias estudiadas.

7.3. PREGUNTA SG.03.

Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta SG.03 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta SG.03 <i>Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	2,750
MEDIANA	3
MODA	3
DESVIACIÓN TÍPICA	0,468
VARIANZA	0,219
PUNTUACIÓN MÁXIMA	3
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO (<i>Diferencia entre el máximo y mínimo</i>)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (<i>Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global</i>)	0,5767



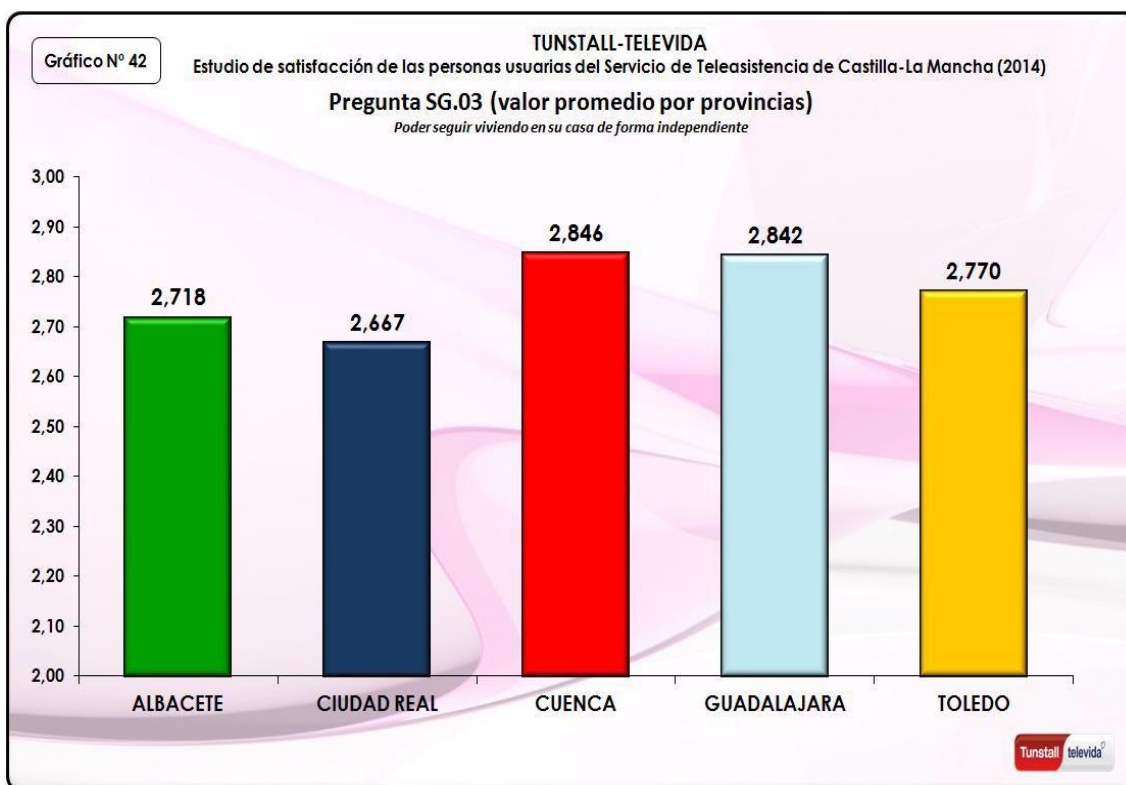
El Gráfico N° 41 recoge la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta SG.03, dentro de las tres alternativas posibles.

También aquí todas las personas consultadas respondieron a esta pregunta, y como en las preguntas anteriores de este grupo, son mayoría las que valoran como muy importante esta ventaja que les ofrece contar con el **Servicio de Teleasistencia**.

Un **76,5%** de las personas encuestadas valora **MUCHO (3)** este aspecto. Para otro **21,9%** este aspecto resulta **BASTANTE (2)** importante y solo un **1,5 %** lo considera **POCO (1)** relevante en su decisión de solicitar el alta en el **Servicio de Teleasistencia**.

La puntuación media de este ítem (**2,750**) lo sitúan también como un aspecto muy importante en la motivación de las personas usuarias.

En el Gráfico N° 42 se muestran los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en las distintas provincias.



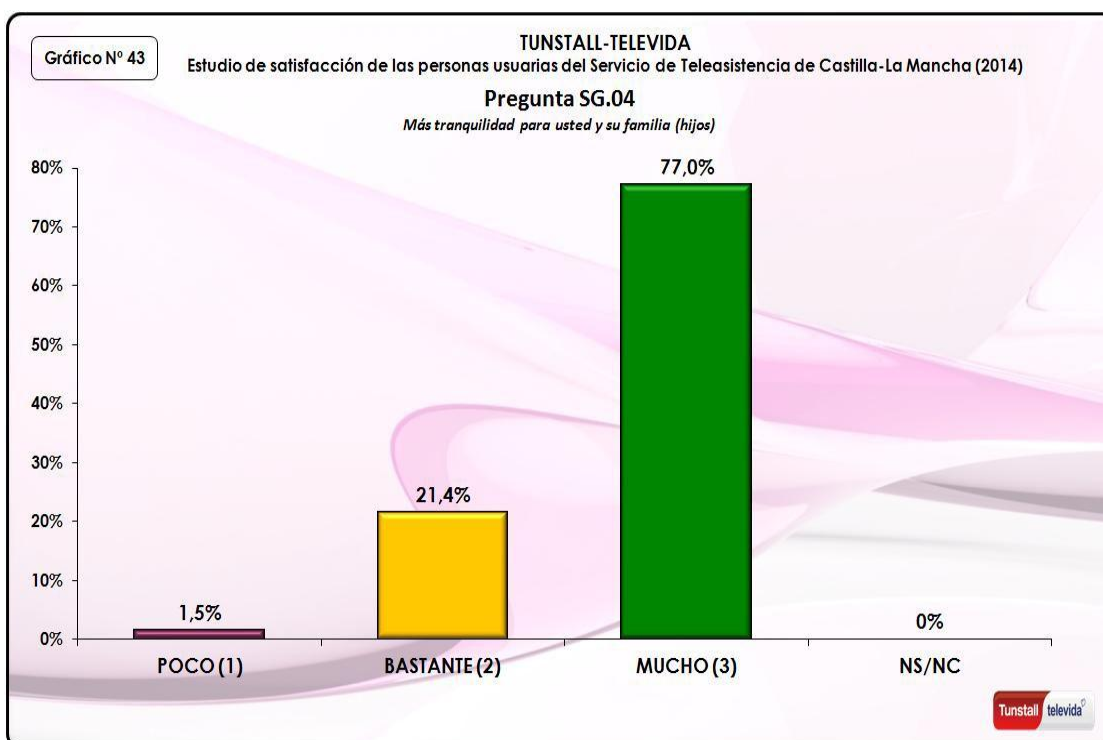
No se observan diferencias relevantes entre las puntuaciones que se obtienen en las distintas provincias estudiadas.

7.4. PREGUNTA SG.04.

Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta SG.04 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta SG.04 Más tranquilidad para Usted y su familia (hijos)	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	2,755
MEDIANA	3
MODA	3
DESVIACIÓN TÍPICA	0,465
VARIANZA	0,217
PUNTUACIÓN MÁXIMA	3
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,5694



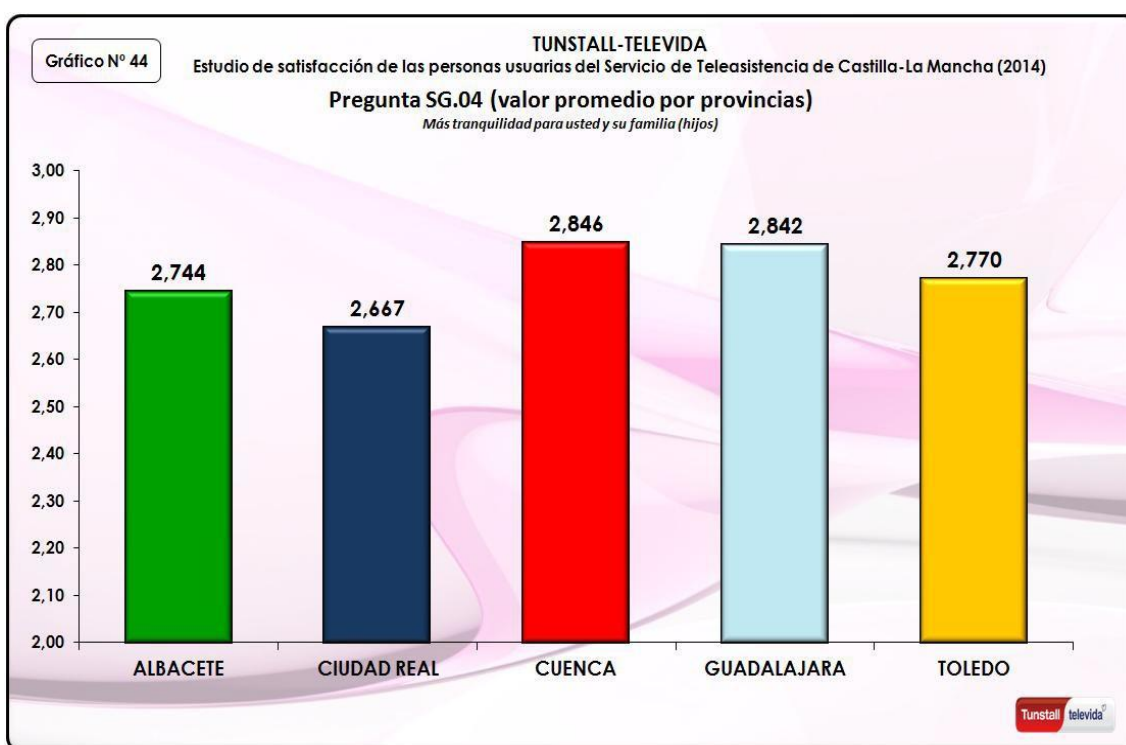
En el **Gráfico N° 43** se representa la distribución de las respuestas obtenidas en la pregunta **SG.04**, dentro de las tres alternativas posibles.

También en este caso el 100% de las personas consultadas respondieron a esta pregunta, destacando igualmente aquellas que valoran como muy importante esta ventaja que les ofrece contar con el **Servicio de Teleasistencia**.

Un **77 %** de las personas encuestadas valora **MUCHO (3)** este aspecto. Para otro **21,4%** este aspecto resulta **BASTANTE (2)** importante y solo un **1,5 %** lo considera **POCO (1)** relevante en su decisión de solicitar el alta en el **Servicio de Teleasistencia** o mantenerse en el mismo.

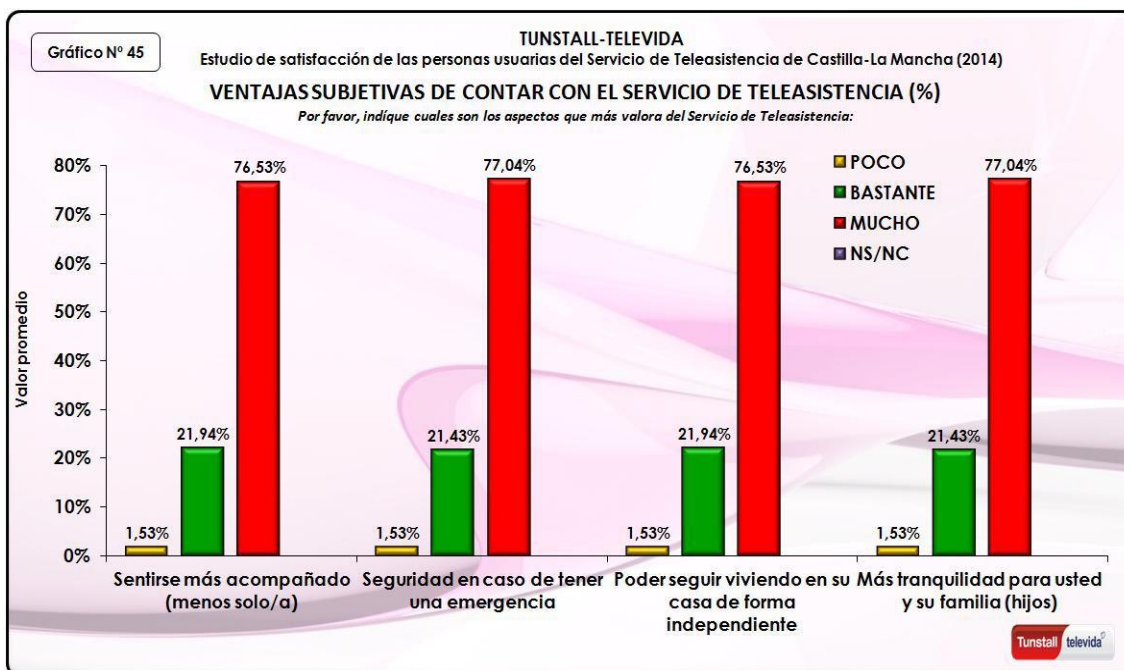
La puntuación media de este ítem (**2,755**) lo sitúan como un aspecto muy importante en la motivación de las personas usuarias.

Los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en cada una de las provincias se muestran en el **Gráfico N° 44**.

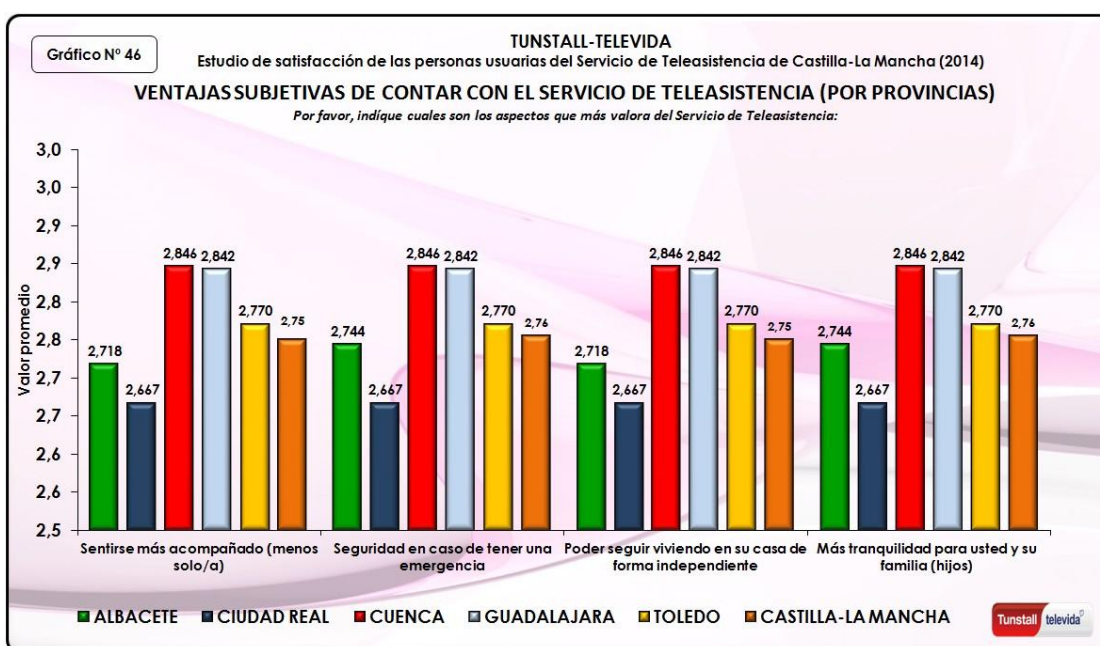


Al igual que en los casos anteriores, tampoco aquí se observan diferencias significativas en la puntuación promedio de este aspecto en las distintas provincias estudiadas.

El análisis general de este grupo de preguntas **no permite** identificar ningún aspecto que resulte significativamente más importante que el resto (Ver Gráfico N° 45).



En el análisis por provincias solo cabe destacar que las personas entrevistadas en **Cuenca** dan algo más de importancia a todos los aspectos del **Servicio de Teleasistencia**. En sentido contrario, son las de **Ciudad Real** las que les dan un valor algo menor. (Ver Gráfico N° 46)

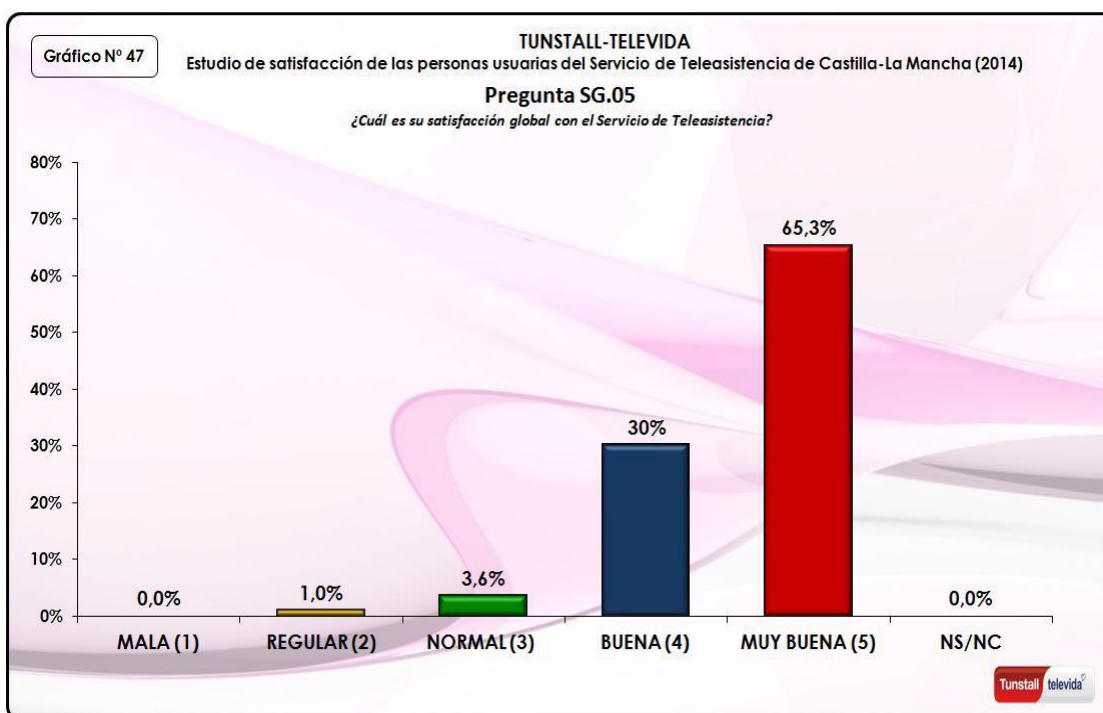


7.5. PREGUNTA SG.05.

Satisfacción Global con el Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta **SG.05** se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta SG.04 <i>¿Cuál es su satisfacción global con el servicio de Teleasistencia?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	4,597
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,613
VARIANZA	0,375
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	2
RANGO <i>(Diferencia entre el máximo y mínimo)</i>	3
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL <i>(Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)</i>	1



En el **Gráfico N° 47** se representa la distribución de las respuestas obtenidas en la pregunta **SG.05**, dentro de las cinco alternativas posibles.

En este caso la evaluación de la **SATISFACCIÓN GLOBAL (SG.05)** de las personas usuarias se ha analizado a través la respuesta a la pregunta:” *¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?*”

Hay que aclarar que no se trata de una valoración del conjunto de las respuestas a las anteriores preguntas del cuestionario (*Ver apartado de Índice de Satisfacción Media*), sino del análisis de la respuesta directa a una pregunta concreta sobre la opinión que le merece a la persona usuaria el **Servicio de Teleasistencia**.

Al tratarse de una pregunta directa, en la que de algún modo la persona encuestada valora el conjunto de los servicios recibidos, puede considerarse como una prueba de contraste que da idea de la percepción subjetiva que tienen las personas usuarias.

Aproximadamente dos terceras partes (**65,3 %**) de las personas entrevistadas han indicado que su satisfacción global es **MUY BUENA (5)** y el **30 %** la califican de **BUENA (4)**. Para el **3,6 %** su nivel de satisfacción puede calificarse como **NORMAL (3)** y solo dos personas (**1 %**) se muestran algo menos satisfechas y la califican como **REGULAR (2)**.

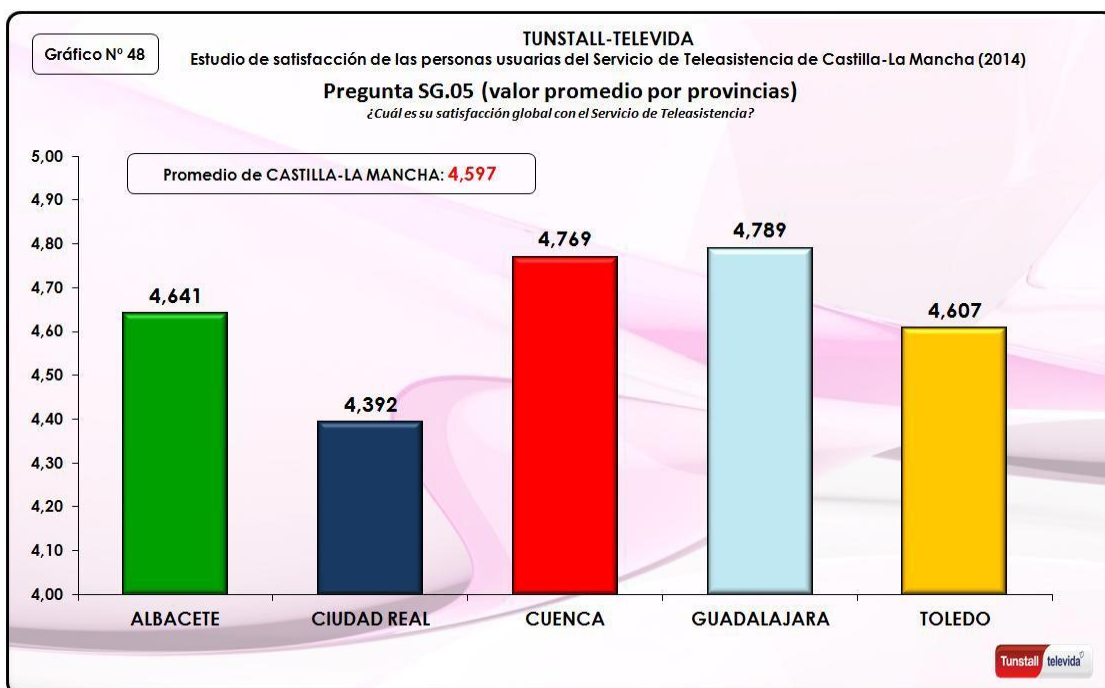
En consecuencia, el **95,5 %** de las personas encuestadas se encuentran **satisfechas o muy satisfechas** con el **Servicio de Teleasistencia** que reciben, así como con los beneficios que obtienen del mismo.

Para el conjunto de **Castilla-La Mancha**, la puntuación promedio de la **pregunta SG.05** ha sido de **4,597** sobre una escala de 5. Esto lo sitúa en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN**, aunque por debajo de la media de los ítems de satisfacción analizados.

Los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en cada provincia estudiados se muestran en el **Gráfico N° 48**.

Cabe destacar de este gráfico dos aspectos relevantes:

- El **alto nivel** de satisfacción global que manifiestan las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia en Guadalajara y Cuenca**.
- El nivel de satisfacción global anormalmente bajo que se observa entre las personas usuarias del servicio en **Ciudad Real**. En este caso la puntuación promedio (**4,392**) en esta pregunta **SG.05** queda por debajo del umbral de la zona de Muy Alta Satisfacción (<4,5).



8. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA

El **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA (ISM)** es un indicador que resume el grado de satisfacción de las personas encuestadas y que se obtiene a través de la **media aritmética** de las puntuaciones promedio de cada uno de los ítems del cuestionario utilizado en la toma de datos.

En este estudio, para el cálculo del **ISM** se han tenido en cuenta los siguientes ítems:

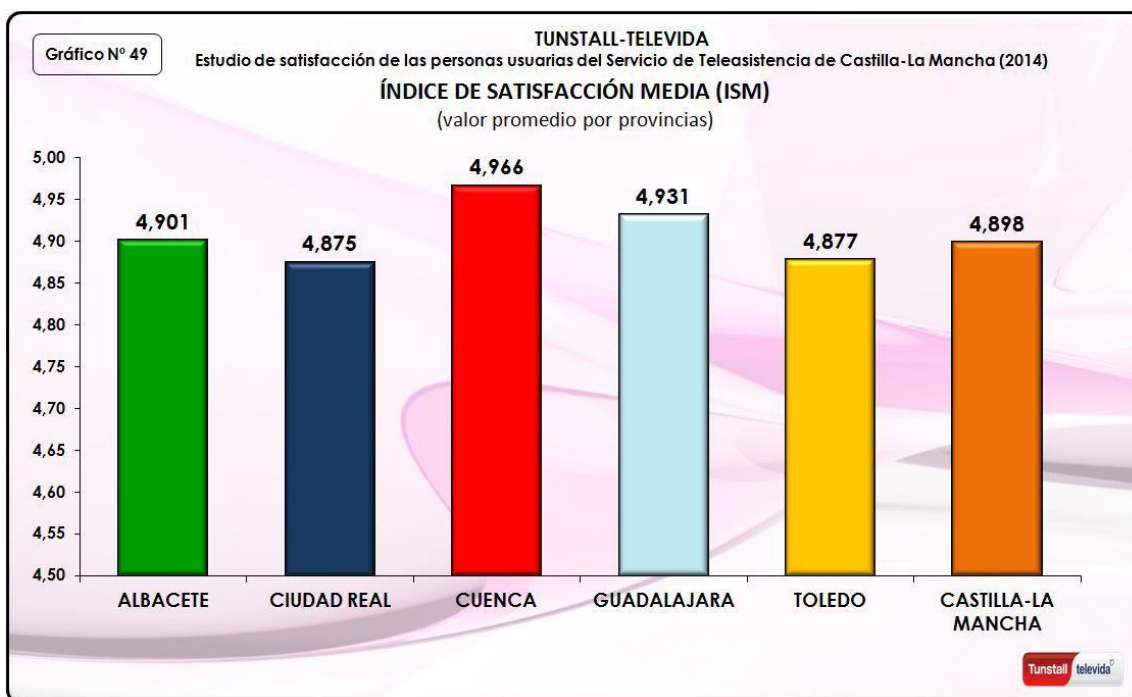
TO.01	TC.02	CO.02
TO.02	TM.01	CO.03
TO.03	TM.02	CO.04
TO.04	TM.03	
TC.01	CO.01	

El resultado obtenido para el **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA (ISM)** para el conjunto de personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia en Castilla-La Mancha** ha sido: **4,898**, con lo que se sitúa claramente en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN**

En esta ocasión los valores del **ISM** (4,898) y del promedio de las puntuaciones de la pregunta **SG.05** de **Satisfacción Global** (4,597) presentan una diferencia del 6,5 %. Esto viene a indicar que, si bien el nivel de coherencia entre las respuestas a las distintas preguntas del cuestionario es adecuada, cabe la posibilidad de que exista algún **factor externo** al propio **Servicio de Teleasistencia** que afecte al nivel de satisfacción global de las personas usuarias.

A pesar de esa diferencia, la valoración que hacen las personas usuarias del conjunto del **Servicio de Teleasistencia** se aproxima de manera suficiente a la suma de las valoraciones que hacen de cada uno de los aspectos que lo componen y sobre los que se les ha solicitado su opinión.

No obstante, si se analizan los datos del **ISM** por provincias (*Ver Gráfico N° 49*) y se comparan con los de la pregunta **SG.05** (*Ver Gráfico N° 48*), se observa una diferencia significativa entre los valores que se obtienen en la provincia de **Ciudad Real**.



Mientras que en el resto de provincias las diferencias entre el valor de ISM y la puntuación media de la pregunta SG.05 oscilan entre el 2,88% (Guadalajara) y el 5,5 % (Toledo), en Ciudad Real esa diferencia es del 9,9 %.

9. VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Matriz Satisfacción/Importancia

Con el fin de determinar la relación existente entre cada uno de los aspectos estudiados y el **Grado de Satisfacción Global de las personas usuarias** (Pregunta **SG.05**), se ha determinado el **Coeficiente de Correlación (r)** entre los distintos parámetros evaluados.

Se trata de conocer en este caso los aspectos que evolucionan de la misma forma (*relación directa*) que la **Satisfacción Global de las personas usuarias** (*cuando aumenta la puntuación en ellos también crece el nivel de satisfacción*). Asimismo, se busca identificar aquellos otros elementos del servicio que pueden tener una influencia inversa, es decir, un aumento en la puntuación en ellos repercutiría en una disminución en la **Satisfacción Global de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia**.

El **Coeficiente de correlación lineal** es una medida del grado de asociación lineal entre dos variables X e Y. Se representa por r:

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x \cdot S_y}$$

Este coeficiente tiene las siguientes propiedades:

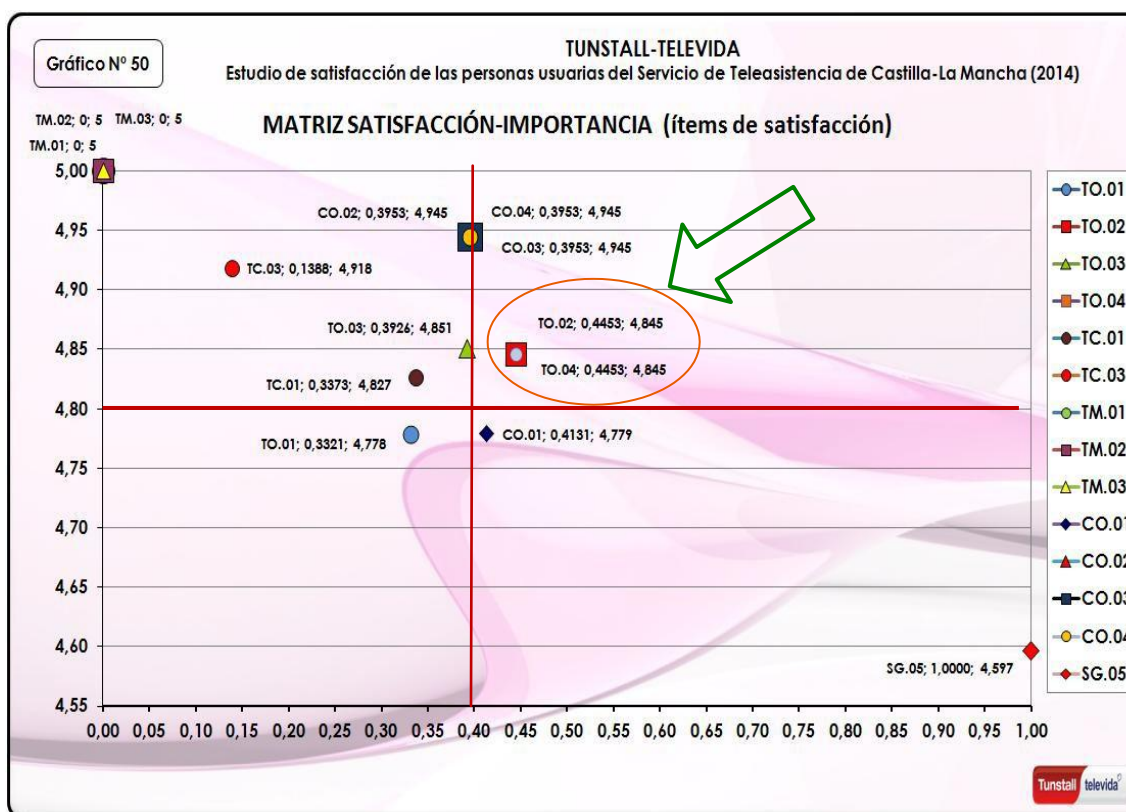
- r está siempre comprendido entre -1 y 1.
- Si $r = 1$ ó $r = -1$ entonces los puntos de la muestra están situados en línea recta (*correlación lineal perfecta*).
- Si r está próximo a 1 ó a -1, habrá una asociación lineal fuerte entre ambas variables.
- Si r es cercano a 0, habrá una asociación lineal muy débil.
- r no varía cuando en las variables se realiza un cambio de escala o de origen.
- Se trata de una medida matemática que requiere interpretación.
- Aunque el grado de correlación sea cercano a cero (*pobres aproximaciones al modelo lineal*) eso no significa que no haya relación entre las dos variables. Puede ser que dicha relación sea no lineal.

En la Tabla N° 5 y en el Gráfico N° 49 se recogen los datos y se muestra gráficamente la posición de cada uno los aspectos (preguntas) analizados, considerando su **NIVEL DE SATISFACCIÓN**, expresado por el promedio de las valoraciones de las personas encuestadas, y la **IMPORTANCIA**, representada por su **ÍNDICE DE CORRELACIÓN** con el Grado de Satisfacción Global (SG.05).

TABLA N° 5		
ÍTEM	VALOR MEDIO	COEF. CORRELACIÓN
TO.01	4,778	0,3321
TO.02	4,845	0,4453
TO.03	4,851	0,3926
TO.04	4,845	0,4453
TC.01	4,827	0,3373
TC.02	-	-
TC.03	4,918	0,1388
TM.01	5	-
TM.02	5	-
TM.03	5	-
CO.01	4,779	0,4131
CO.02	4,945	0,3953
CO.03	4,945	0,3953
CO.04	4,945	0,3953
SG.05	4,597	1

En el caso de las preguntas **TM.01**, **TM.02** y **TM.03** no ha sido posible calcular el coeficiente de correlación ya que todas las personas entrevistadas han dado la misma respuesta (5), sin variación que pudiera vincularse con la evolución de los valores de las respuestas a la pregunta **SG.05**.

Todos los coeficientes obtenidos son **positivos** (*relación directa*) y de un valor intermedio entre 0 y 1, aunque en su mayor parte tienen valores inferiores a 0,4, lo que da idea de una intensidad de relación normalmente **BAJA** con el **Grado de Satisfacción Global** de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia**.



En esta ocasión se han establecido como límites para determinar las variables con una mayor influencia en la satisfacción los siguientes valores:

- 0,4 para el Coeficiente de Correlación (**IMPORTANCIA**).
- 4,8 para el valor promedio en la escala de **SATISFACCIÓN**.

Atendiendo al valor del **Coeficiente de correlación**, se pueden distinguir tres tipos de relaciones entre los distintos ítems analizados y el nivel de **Satisfacción Global** determinado por las respuestas a la pregunta **SG.05**:

- Variables que tienen una correlación **MUY BAJA** con la valoración de la **Satisfacción Global**. Este es el caso de la pregunta **TC.03** (*funcionamiento general de los equipos de teleasistencia*) aunque es uno de los aspectos que están mejor valorados por las personas usuarias.

Una interpretación posible en este caso es que se trata, a juicio de las personas encuestadas, de una variable “necesaria” pero no “suficiente” para garantizar un alto nivel de satisfacción. Este tipo de variables solo tienen una influencia destacada cuando, por su deficiencia, afectan negativamente y se incumplen las expectativas de satisfacción.

En este caso, el buen funcionamiento y fiabilidad de los equipos forman parte de lo que las personas usuarias consideran una situación normal y de ahí su menor influencia, al menos de manera lineal, con la **Satisfacción Global** (**SG.05**).

- Variables que tienen una correlación **BAJA** con la valoración de la **Satisfacción Global**. Este es el caso de las preguntas: **TO.01**, **TO.03**, **TC.01**, **CO.02**, **CO.03** y **CO.04**

En estas variables el coeficiente de correlación es inferior a **0,4**.

- Variables que tienen una correlación lineal **MEDIA-BAJA** con la valoración de la **Satisfacción Global**. En esta situación se encuentran las preguntas: **TO.02**, **TO.04** y **CO.01**.

Se trata de ítems con un coeficiente de correlación superior a **0,4**.

Si se consideran conjuntamente el **Coeficiente de Correlación** y el **Valor Promedio** en la opinión de las personas usuarias, se pueden determinar los ítems que tienen una mayor influencia en su nivel actual de **Satisfacción Global**: (Ver **Gráfico N° 50**)

1º.- **TO.02 (Opinión sobre la eficacia de las/os teleoperadoras/es a la hora de resolver los problemas o demandas solicitadas por las personas usuarias).** El promedio de valoración de esta pregunta ha sido uno de los más altos (**4,845**) y se combina también con el coeficiente de correlación más alto de las variables analizadas (**0,4453**).

De las 194 personas que han respondido a la pregunta **TO.02**, 127 han señalado el mismo nivel en la pregunta **SG.05** (65,5 %).

De las 175 personas que han respondido **SIEMPRE** (5) a la pregunta **TO.02**, 121 (69,1 %) han indicado que su **Satisfacción Global** (SG.05) es **MUY BUENA** (5).

De forma similar, de las 12 personas que han respondido **CASI SIEMPRE** (4) a la pregunta **TO.02**, 5 (41,7 %) también afirman que su **Satisfacción Global** (SG.05) es **BUENA** (4).

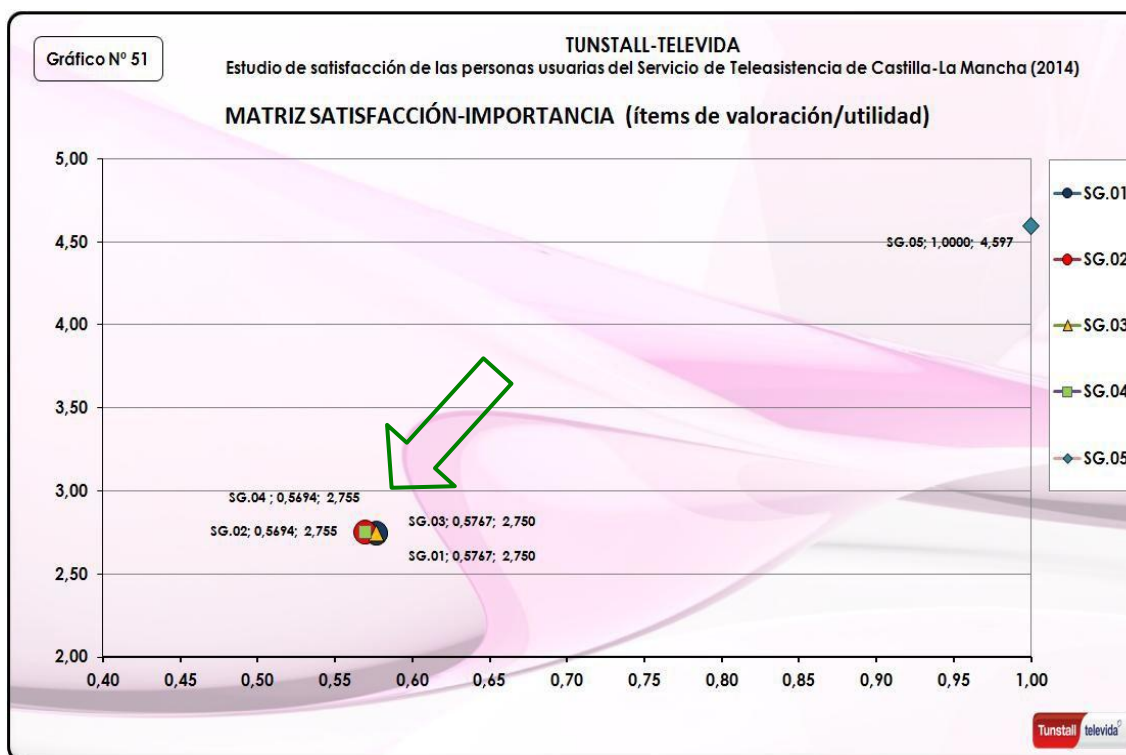
En un mismo nivel dentro de la **Matriz de Importancia-Satisfacción** se encuentra la variable **TO.04**.

2º.-**TO.04 (Valoración del interés y el esfuerzo que realizan las/os teleoperadoras/es para comprender a las personas usuarias y comunicar eficazmente la información).** El promedio de valoración de esta pregunta ha sido uno de los más altos (**4,845**) y se combina también con el coeficiente de correlación más alto de las variables analizadas (**0,4453**).

De las 194 personas que han respondido a la pregunta **TO.04**, 127 han señalado el mismo nivel en la pregunta **SG.05** (65,5 %).

De las 175 personas que han respondido **SI, SIEMPRE** (5) a la pregunta **TO.04**, 121 (69,1 %) han indicado que su **Satisfacción Global** (SG.05) es **MUY BUENA** (5).

De forma similar, de las 12 personas que han respondido **CASI SIEMPRE** (4) a la pregunta **TO.02**, 5 (41,7 %) también afirman que su **Satisfacción Global** (SG.05) es **BUENA** (4).



En el caso de las variables **SG.01**, **SG.02**, **SG.03** y **SG.04** no se ha podido encontrar ninguna que tenga un nivel de influencia significativamente mayor que el resto en la **Satisfacción Global** de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia**.

10. CONCLUSIONES

Un análisis general de los resultados de la encuesta permite afirmar que las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia en Castilla-La Mancha** manifiestan un nivel de satisfacción **Muy Alto**. Así lo indican tanto el promedio de las respuestas a la pregunta **SG.05 (4,597)** y el **Índice de Satisfacción Media - ISM (4,898)**, pues ambos se sitúan claramente en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN** de la escala de valoración utilizada.

Este alto nivel general recoge también algunas pequeñas diferencias entre las personas usuarias de las distintas provincias. El **ISM** para cada provincia⁴ muestra que las personas usuarias de **Cuenca (4,966)** tienen una opinión del **Servicio de Teleasistencia** mejor que la media **Castilla-La Mancha**. Esta valoración general está ligeramente por debajo de la media entre personas consultadas en **Toledo (4,877)** y **Ciudad Real (4,875)**, aunque en todos los casos se mantienen en la franja superior de la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN**.

Desde un punto de vista metodológico, hay que indicar que se ha procurado evitar sesgos en la realización del trabajo de campo. Para ello, las mismas encuestadoras han realizado entrevistas a personas usuarias de las cinco provincias y se han llevado a cabo de manera simultánea en toda la **Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha**.

La actividad del **CENTRO DE ATENCIÓN** se realiza con un nivel de satisfacción bastante alto de las personas usuarias, a pesar de obtener una calificación media algo inferior en el conjunto de **Castilla - La Mancha**, en comparación con otras áreas del **Servicio de Teleasistencia**.

Las cuatro variables analizadas en el área de **TELEOPERADORAS/ES** se encuentran, con pequeñas variaciones, en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN** de la escala.

⁴ En la interpretación de estos datos se debe tener en cuenta que el número de unidades muestrales consideradas en cada provincia es obviamente mucho menor que el que utilizado para el conjunto de **Castilla-La Mancha**. Por ese motivo, los resultados estadísticos a nivel provincial pueden presentar errores de muestreo significativamente superiores al que se ha obtenido para el total de la población estudiada.

No obstante, cabe destacar que en **Cuenca** este área ha obtenido una calificación muy alta (**4,952**), tanto en lo relativo a la rapidez y calidad de las respuestas a las solicitudes de las personas usuarias, como en lo relativo a la amabilidad de las/os teleoperadoras/es y su interés por comprender las necesidades de aquellas y establecer una comunicación eficaz.

Por su mayor influencia, aunque de poca intensidad, en el nivel de **Satisfacción Global** con el **Servicio de Teleasistencia** las variables **TO.02** y **TO.04**, relacionadas con la eficacia en la atención telefónica y el grado de empatía que las personas usuarias perciben en las/os teleoperadoras/es que les atienden, deben tratarse como aspectos relevantes y ha de procurarse mantener el nivel de calidad actual.

En lo que se refiere a la **TECNOLOGÍA** utilizada en el **Servicio de Teleasistencia** hay que indicar el nivel de satisfacción es **MUY ALTO** (promedio 4,872 sobre 5), con una gran homogeneidad en las opiniones de las personas usuarias. Solo cabe destacar la calificación algo superior (4,962) que se obtiene en la provincia de **Cuenca**. Asimismo se observan pequeñas diferencias entre la valoración de la **fiabilidad y facilidad de funcionamiento** de los equipos que se instalan en el domicilio de las personas usuarias y la opinión que estas tienen de la **información que se les facilita** en relación con las características de funcionamiento y condiciones de mantenimiento básico de los equipos.

Mientras que la opinión que tienen las personas usuarias sobre el funcionamiento general de los equipos es claramente muy positiva (**TC.03- 4,918**), resulta algo menor en el caso de la información recibida (**TC.01 - 4,827**) aunque en ambos casos se encuentra en la zona de **Muy Alta Satisfacción** (>4,5).

Esta diferencia se muestra de forma más clara en la provincia de **Ciudad Real**. Mientras que la valoración del funcionamiento general de los equipos obtiene una calificación de excelente (**TC.03-4,980**) en esta provincia, la información técnica que se da a las personas usuarias (**TC.01**) recibe una puntuación un 3,1 % inferior (4,824).

Estos datos permiten afirmar que las diferencias de valoración observadas, tanto entre las distintas áreas del **Servicio de Teleasistencia** como entre las diferentes provincias son siempre pequeñas y raramente superan el 5% de la puntuación.

La excepción que confirma la regla la encontramos en el índice de averías o incidencias técnicas en los equipos de teleasistencia (Pregunta TC.02). En este apartado, se encuentran diferencias significativas entre algunas de las provincias estudiadas.

Así mientras que en la provincia de **Cuenca** solo un **3,8 %** de las personas entrevistadas manifestó haber tenido alguna avería o fallo en sus equipos equipos, en **Toledo** esa cifra se eleva hasta el **21,3 %**. La media de la Comunidad Autónoma se sitúa en el **14,3 %**.

En lo que se refiere a las **INTERVENCIONES TÉCNICAS EN EL DOMICILIO** hay que señalar que parecen ser pocas las que deben realizarse como consecuencia de averías o fallos en el funcionamiento de los equipos.

En terminos generales las personas usuarias valoran muy positivamente estas intervenciones que, a tenor de las opiniones recogidas, se realizan con **prontitud y eficacia**. De igual forma, las personas entrevistadas consideran que la **amabilidad** del personal técnico es un aspecto destacable. En este aspecto del **Servicio de Teleasistencia** hay una opinión unánime de todas las personas entrevistadas, que coinciden en calificarlo como **EXCELENTE**.

Por su parte, la actividad del área de **COORDINACIÓN DE ZONA** se lleva a cabo con un nivel de satisfacción **Muy Alto** de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia**. La alta puntuación promedio de este área (4,902) deja poco margen para las variaciones entre provincias. No obstante, cabe destacar la máxima puntuación (5) que alcanza en **Guadalajara**, con la opinión unánime de las personas consultadas.

En lo que se refiere a las motivaciones de las personas usuarias, este estudio no ha podido indentificar con claridad cuales son los aspectos que se destacan a la hora de solicitar el **Servicio de Teleasistencia**. Las cuatro alternativas propuestas obtienen una calificación similar.

No obstante, de los comentarios realizados por las personas entrevistadas y del uso que hacen del **Servicio de Teleasistencia**, se deduce que la principal utilidad que encuentran en el mismo está asociada a la atención en situaciones de **urgencia sanitaria**, que constituyen uno de los temores más extendidos entre las personas mayores, especialmente si viven solas.

En consecuencia, son mayoría las personas para las que el **Servicio de Teleasistencia** tiene valor en la medida que perciben que les ayuda a estar más seguras y, de forma indirecta, también es percibido de esa forma por los familiares de la persona usuaria del servicio.

La **Satisfacción Global** (Pregunta **SG.05**) con el **Servicio de Teleasistencia** recibe también una puntuación alta (**4,597**). No obstante, el hecho de que sea significativamente inferior al promedio de valoración de las distintas áreas del servicio (**ISM-4,898**), sugiere la presencia de factores externos que afectan negativamente a la percepción que tienen las personas usuarias del conjunto del **Servicio de Teleasistencia** y su utilidad.

En este sentido, se sugiere estudiar con mayor profundidad si existen condiciones o factores en la prestación del servicio que expliquen las diferencias observadas entre las valoraciones de las personas en las distintas provincias, y en especial en **Ciudad Real** que es donde se han observado con mayor intensidad.

Como conclusión final cabe decir que las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** de **Castilla- La Mancha** manifiestan estar **MUY SATISFECHAS** con el servicio que reciben. Esta opinión llega a estar muy cerca del nivel de **EXCELENCIA** entre las personas usuarias de **Cuenca**, que parece ser la provincia en la que el **Servicio de Teleasistencia** goza de una mejor consideración.

En Toledo a 31 de agosto de 2014

RESULTADOS, encuesta de opinión, año 2012

Año: 2012

Fecha Realización: Diciembre/12

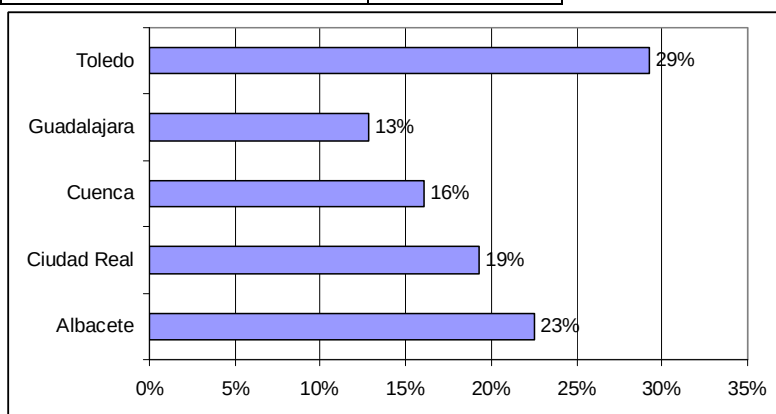
Muestra: 342 cuestionarios

Total Universo: 48.919 personas usuarias

1.- Comunidad Autónoma: Castilla-La Mancha

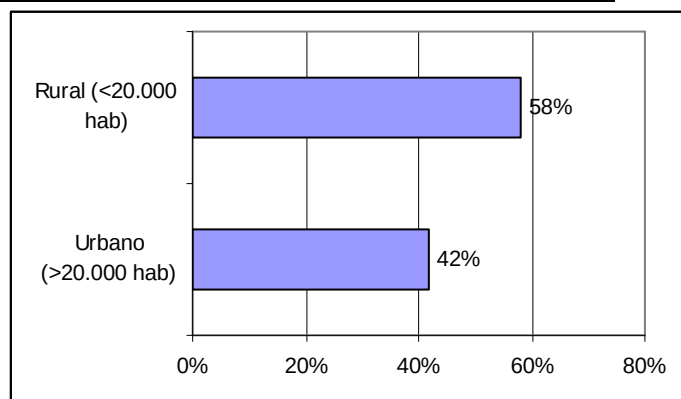
2.- Provincia

	%	Nº cuestionarios
Albacete	23%	77
Ciudad Real	19%	66
Cuenca	16%	55
Guadalajara	13%	44
Toledo	29%	100
Respuestas	100%	342
Sin contestar		0



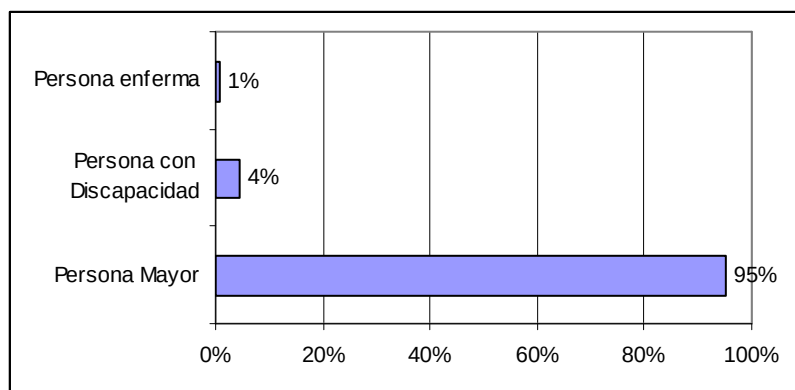
3.- Ámbito

	%	nº cuestionarios
Urbano (>20.000 hab)	42%	143
Rural (<20.000 hab)	58%	199
Respuestas		342
Sin contestar		0



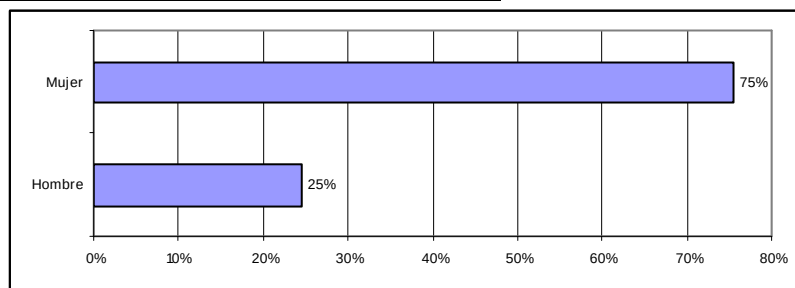
4.- Tipología

		nº
Persona Mayor	95%	323
Persona con Discapacidad	4%	15
Persona enferma	1%	2
Respuestas		340
Sin contestar		2



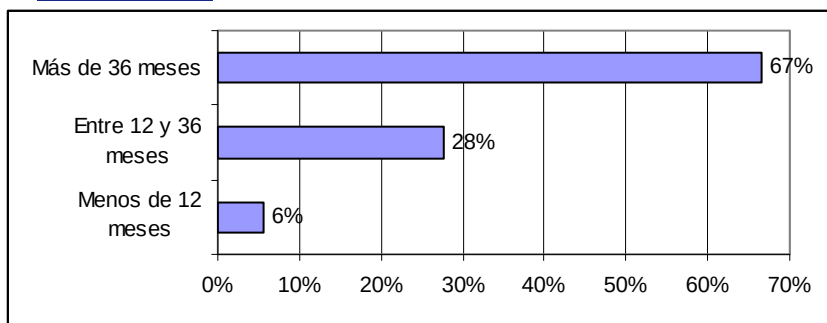
5.- Género

	%	nº
Hombre	25%	84
Mujer	75%	258
Respuestas		342
Sin contestar		0



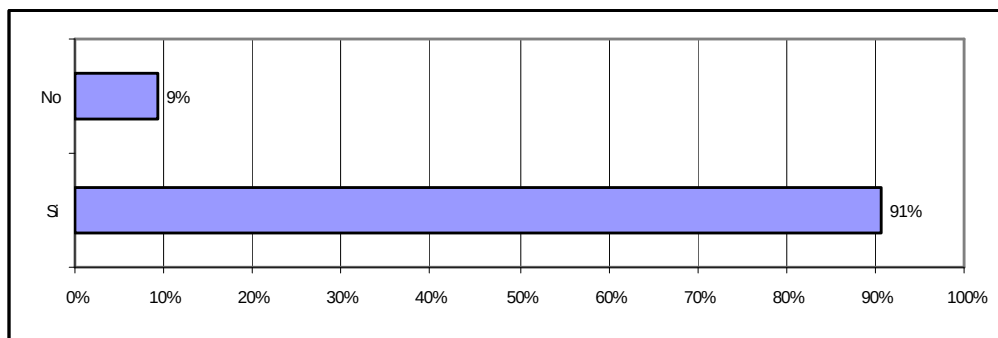
6.- ¿Cuántos meses lleva siendo usuario-a?

	%	nº
Menos de 12 meses	6%	19
Entre 12 y 36 meses	28%	94
Más de 36 meses	67%	226
Respuestas		339
Sin contestar		3



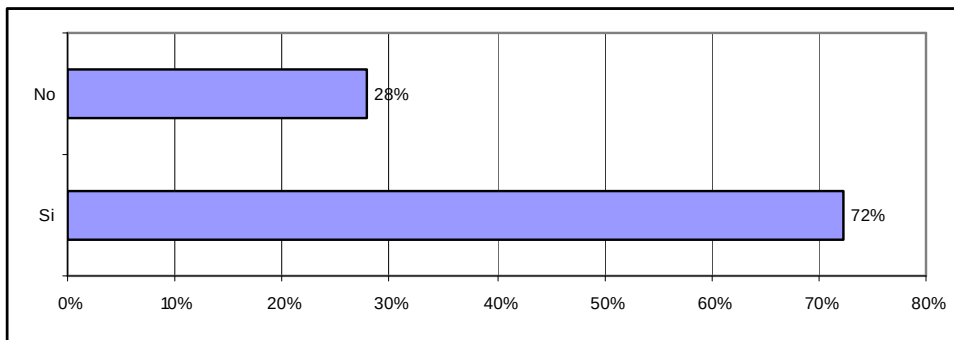
7.-Tiene subvencionado el servicio

	%	Nº
Si	91%	306
No	9%	32
Respuestas		338
Sin contestar		4



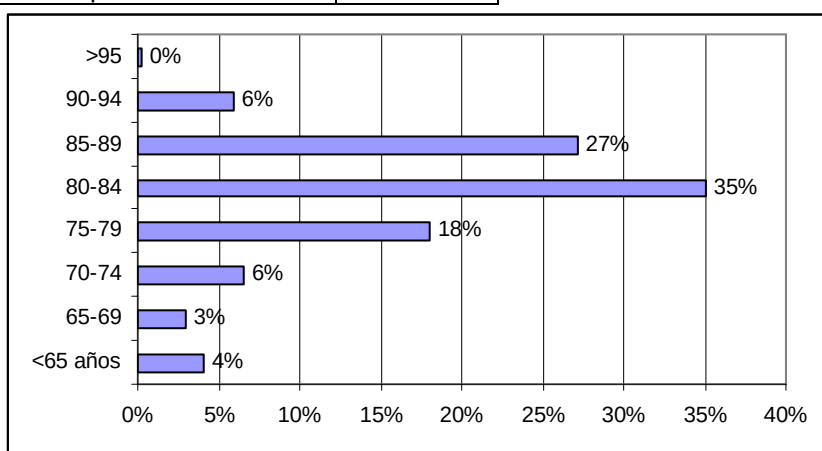
8.-¿Vive Sólo-a?

		nº
Si	72%	244
No	28%	94
Respuestas		338
Sin contestar		4



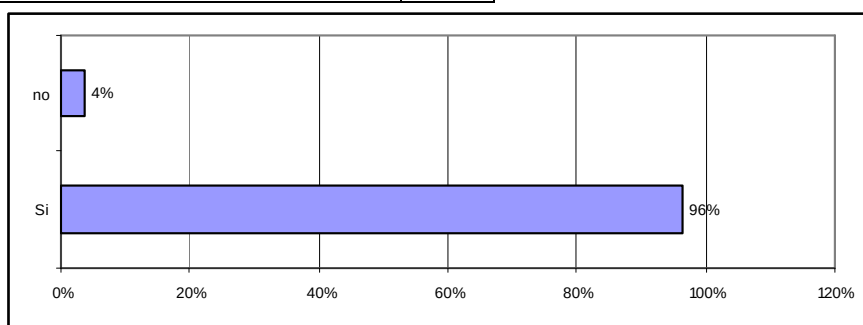
9.- Edad

		nº
<65 años	4%	14
65-69	3%	10
70-74	6%	22
75-79	18%	61
80-84	35%	119
85-89	27%	92
90-94	6%	20
>95	0%	1
Respuestas		339
Sin respuesta		3



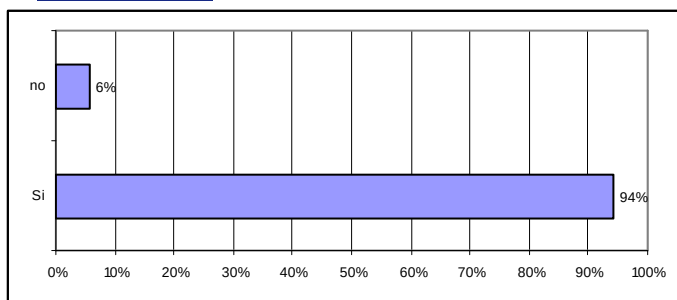
10.-¿Sabe que tiene derecho a contar con un-a voluntario-a de seguimiento?

		nº
Si	96%	326
No	4%	12
Respuestas		338
Sin contestar		4



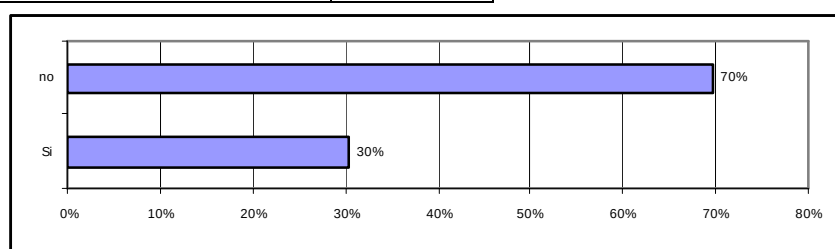
¿Sabe qué tareas realiza el-la voluntario-a de seguimiento?

		nº
Si	94%	304
no	6%	19
Respuestas		323
Sin contestar		19



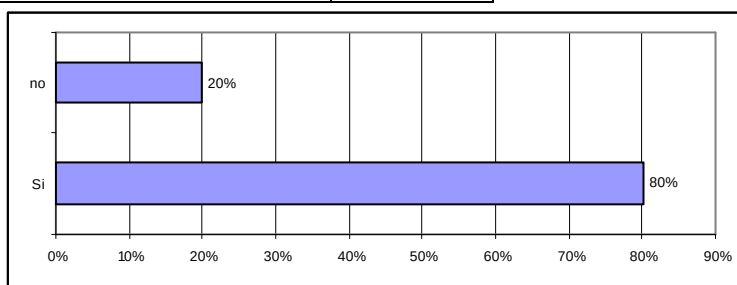
¿Tiene asignado voluntario-a de seguimiento?

		nº
Si	30%	98
no	70%	226
Respuestas		324
Sin contestar		18



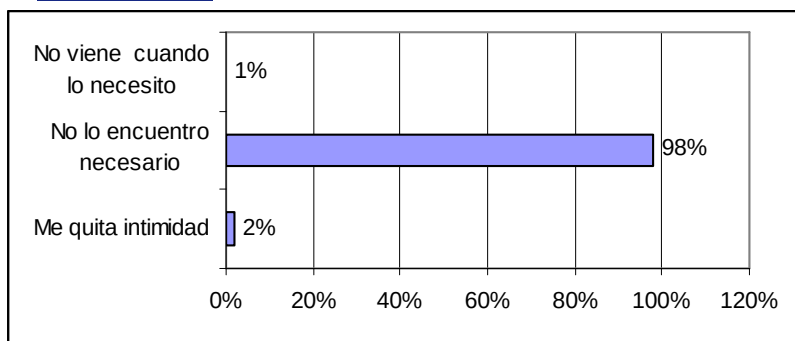
¿Lo ha rechazado?

	%	nº
Si	80%	178
no	20%	44
Respuestas		222
Sin contestar		120



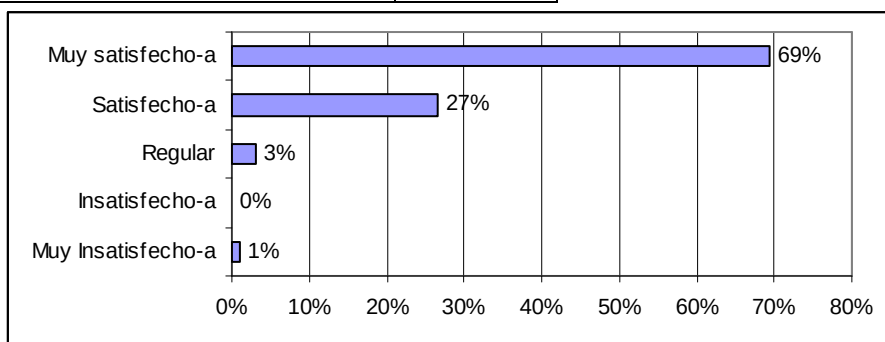
¿Cuál es el motivo de rechazo al-a la voluntario-a de seguimiento?

	%	nº
Me quita intimidad	2%	3
No lo encuentro necesario	98%	173
No viene cuando lo necesito	1%	1
Respuestas		177
Sin contestar		165



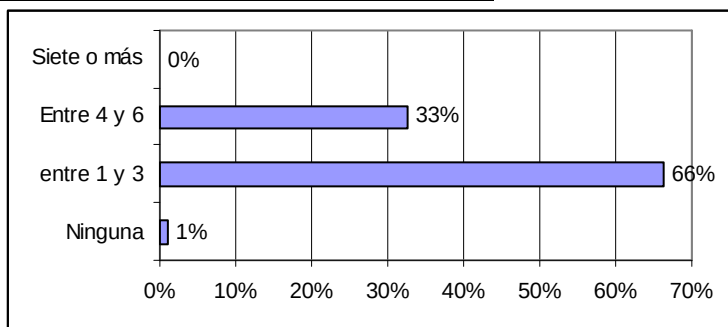
¿Cuál es su grado de satisfacción con el-la voluntario-a de seguimiento?

	%	nº
Muy Insatisfecho-a	1%	1
Insatisfecho-a	0%	0
Regular	3%	3
Satisfecho-a	27%	26
Muy satisfecho-a	69%	68
Respuestas		98
Sin contestar		244



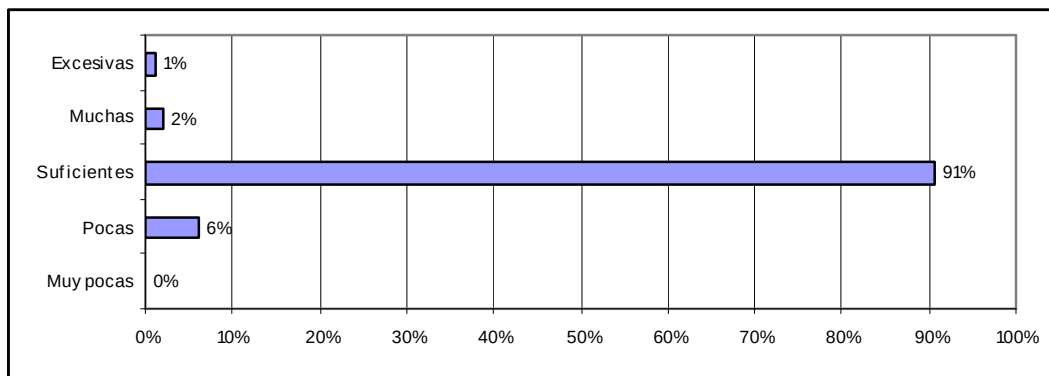
¿Cuántas visitas ha recibido del-de la voluntario-a de seguimiento en los últimos 3 meses?

	%	nº
Ninguna	1%	1
entre 1 y 3	66%	61
Entre 4 y 6	33%	30
Siete o más	0%	0
Respuestas		92
Sin contestar		244



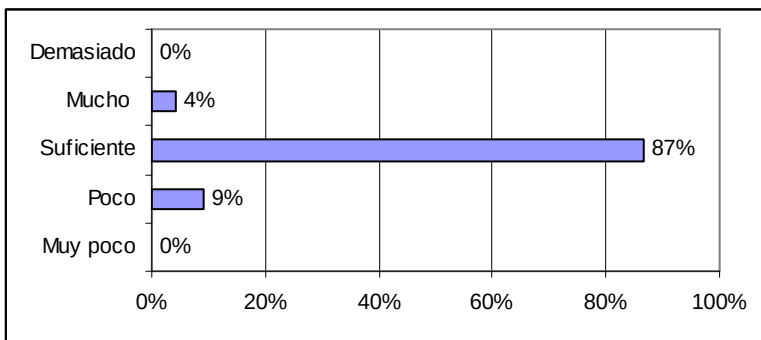
¿Qué le parece el número de visitas que le realiza su voluntario-a de seguimiento?

		nº
Muy pocas	0%	0
Pocas	6%	6
Suficientes	91%	88
Muchas	2%	2
Excesivas	1%	1
Respuestas		97
Sin contestar		245



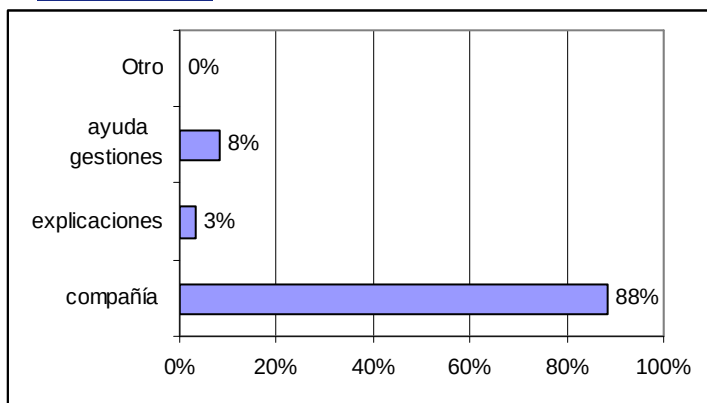
En su opinión ¿Cuánto tiempo duran las visitas?

	%	nº
Muy poco	0%	0
Poco	9%	9
Suficiente	87%	84
Mucho	4%	4
Demasiado	0%	0
Respuestas		97
Sin contestar		245



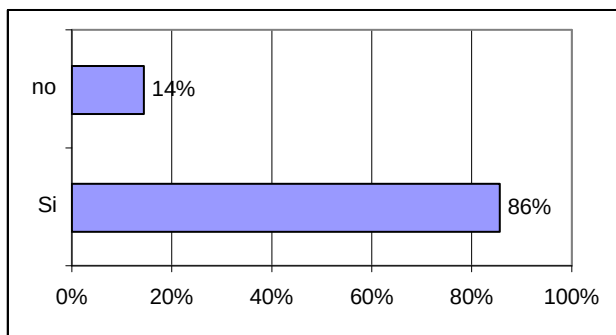
¿Cuáles son los aspectos que mejor valora de su voluntario-a de seguimiento?

	%	nº
La compañía que me proporciona	88%	84
Las explicaciones sobre el funcionamiento del servicio	3%	3
Su ayuda cuando lo necesito (resolución de gestiones,...)	8%	8
Otro	0%	0
Respuestas		95
Sin contestar		247



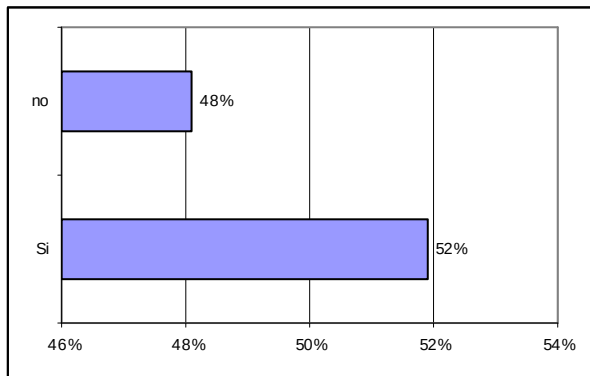
11.-¿Conoce alguna de las actividades complementarias puestas en práctica en el último año?

		nº
Si	86%	282
no	14%	47
Respuestas		329
Sin contestar		13



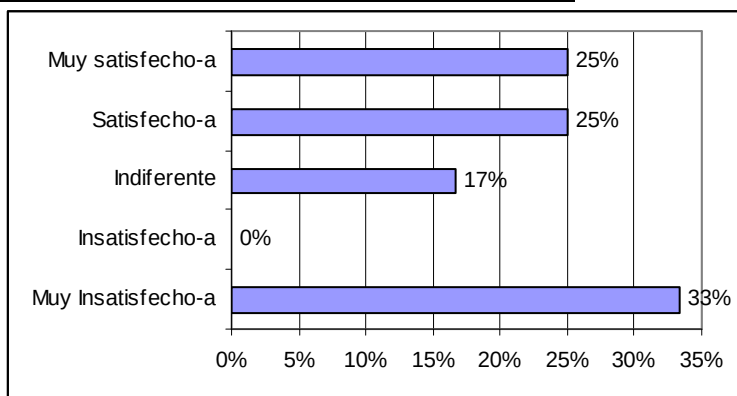
12.-¿Ha participado en el último año en alguna de las actividades complementarias puestas en práctica?

	%	nº
Si	52%	176
no	48%	163
Respuestas		339
Sin contestar		3



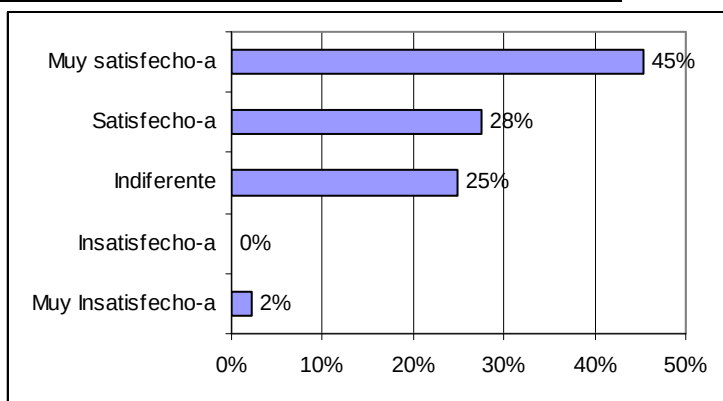
¿Cómo se siente con las actividades complementarias puestas en práctica?

	%	nº
Muy Insatisfecho-a	33%	4
Insatisfecho-a	0%	0
Indiferente	17%	2
Satisfecho-a	25%	3
Muy satisfecho-a	25%	3
Respuestas		12
Sin contestar		330



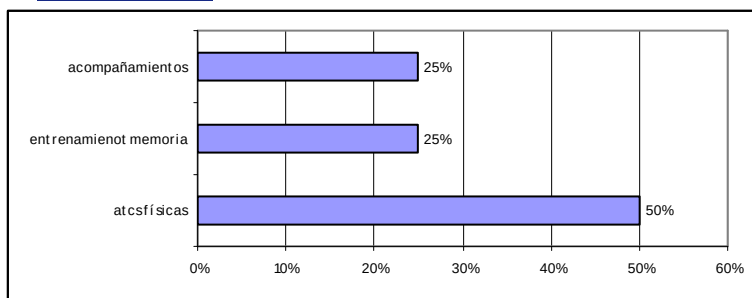
¿Cómo se siente con los acompañamientos puntuales?

	%	nº
Muy Insatisfecho-a	2%	4
Insatisfecho-a	0%	0
Indiferente	25%	46
Satisfecho-a	28%	51
Muy satisfecho-a	45%	84
Respuestas		185
Sin contestar		157



13.-¿Podría indicarme otras actividades que pudiera realizar junto con su voluntario-a de seguimiento para su total satisfacción con el Servicio de Teleasistencia

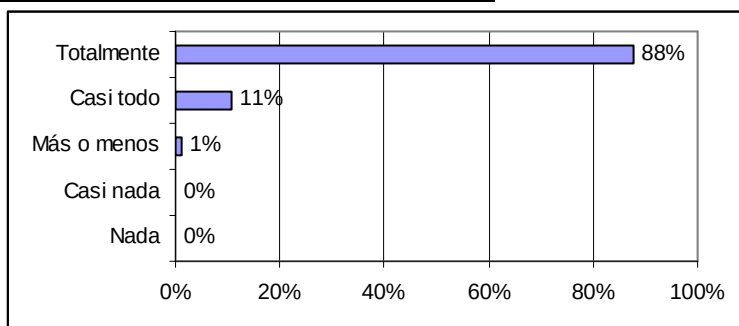
	%	nº
acts físicas	50%	4
entrenamiento memoria	25%	2
acompañamientos	25%	2
Respuestas		8
Sin contestar		334



MEDIOS TÉCNICOS

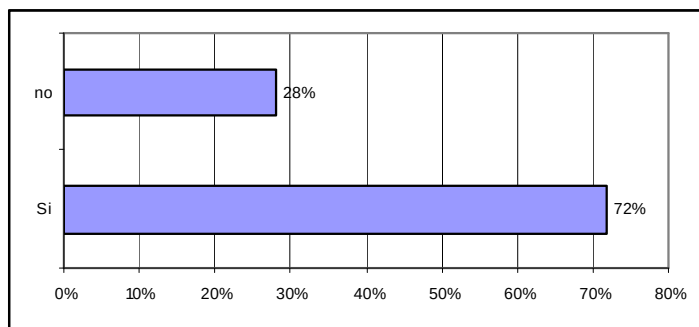
14.-En su opinión ¿Cuándo le instalaron el equipo de teleasistencia: terminal y medallón le explicaron ampliamente su funcionamiento? Es decir, mostraron atención ante sus dudas, y las resolvieron amablemente.

	%	nº
Nada	0%	
Casi nada	0%	1
Más o menos	1%	4
Casi todo	11%	36
Totalmente	88%	295
Respuestas		336
Sin Contestar		6



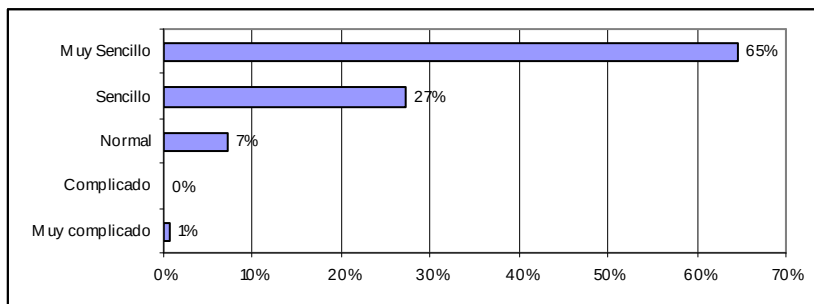
15.-Habitualmente, ¿lleva puesto el medallón o el móvil consigo?

	%	nº
Si	72%	244
no	28%	95
Respuestas		339
Sin contestar		3



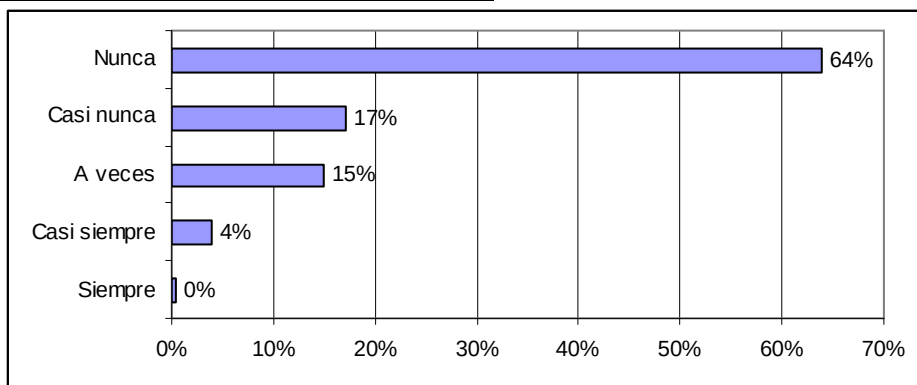
16.-Le resulta sencillo de utilizar (en su funcionamiento) el equipo que le han proporcionado:

	%	nº
Muy complicado	1%	2
Complicado	0%	1
Normal	7%	24
Sencillo	27%	92
Muy Sencillo	65%	218
Respuestas		337
Sin contestar		5



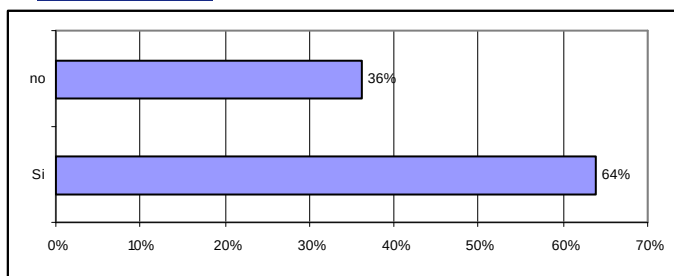
17.- El tener que ponerse el medallón todos los días, le resulta difícil, es decir, le parece que es complicado de colocar

	%	nº
Siempre	0%	1
Casi siempre	4%	13
A veces	15%	50
Casi nunca	17%	57
Nunca	64%	214
Respuestas	100%	335
Sin contestar		7



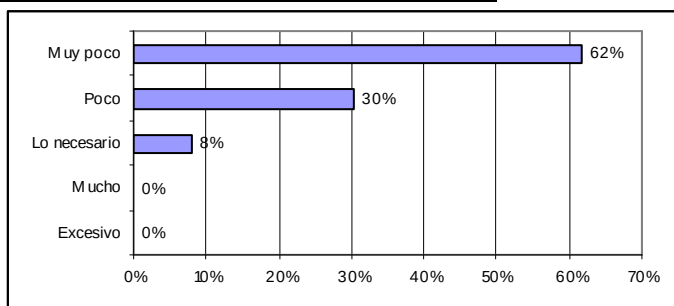
18.-¿Alguna vez se le ha averiado la Terminal o medallón?

	%	nº
Si	64%	217
no	36%	123
Respuestas		340
Sin contestar		2



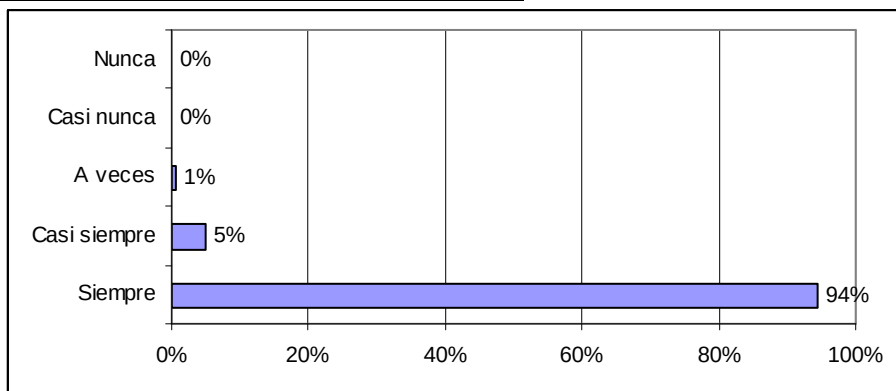
¿Cuánto cree que tardaron en arreglárselo o en sustituirselo por uno nuevo ?

	%	nº
Excesivo	0%	0
Mucho	0%	0
Lo necesario	8%	17
Poco	30%	64
Muy poco	62%	130
Respuestas	100%	211
Sin contestar		131



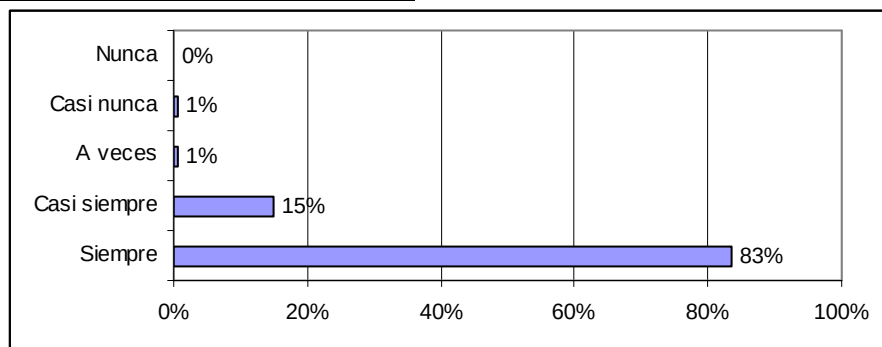
19.-Los-as operadores-as de la Central de Teleasistencia tienen un trato cordial y amable cuando usted comunica con ellos-ellas.

	%	nº
Siempre	94%	318
Casi siempre	5%	17
A veces	1%	2
Casi nunca	0%	0
Nunca	0%	0
Respuestas	100%	337
Sin contestar		5



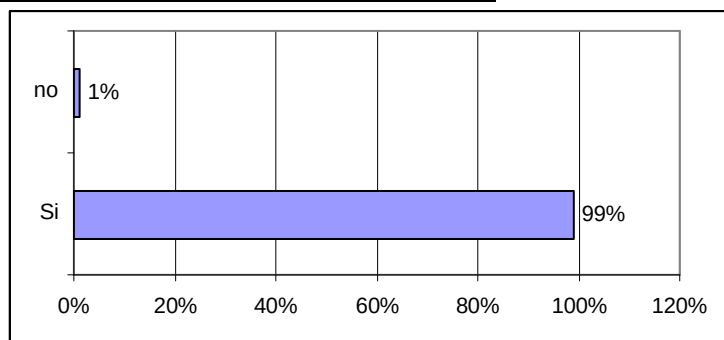
20.-Cuando usted se pone en contacto (llama) a la Central de Teleasistencia, ¿le solucionan el motivo o la razón por la que usted llama?

	%	nº
Siempre	83%	272
Casi siempre	15%	49
A veces	1%	2
Casi nunca	1%	2
Nunca	0%	1
Respuestas	100%	326
Sin contestar		16



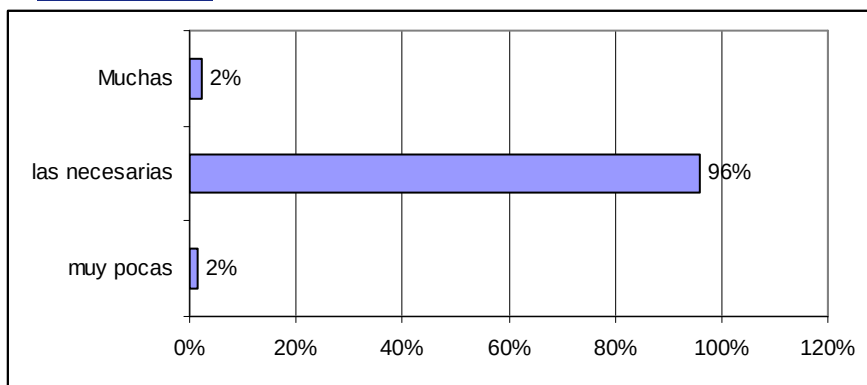
21.-¿Recibe usted llamadas desde la Central de Teleasistencia?

	%	nº
Si	99%	337
no	1%	4
Respuestas		341
Sin contestar		1



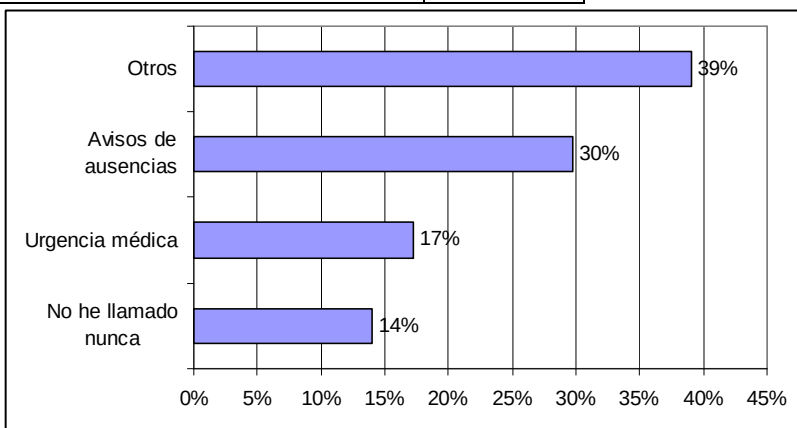
¿Considera que el número de llamadas que usted recibe son las necesarias? Es decir, la frecuencia o periodicidad de estas llamadas es suficiente.

	%	nº
Son muy pocas	2%	5
Son las justas, las que se necesitan	96%	319
Muchas, tal vez sobren	2%	8
Respuestas		332
Sin contestar		10



22.- ¿Por qué ha realizado en alguna ocasión llamadas a la Central de Teleasistencia?

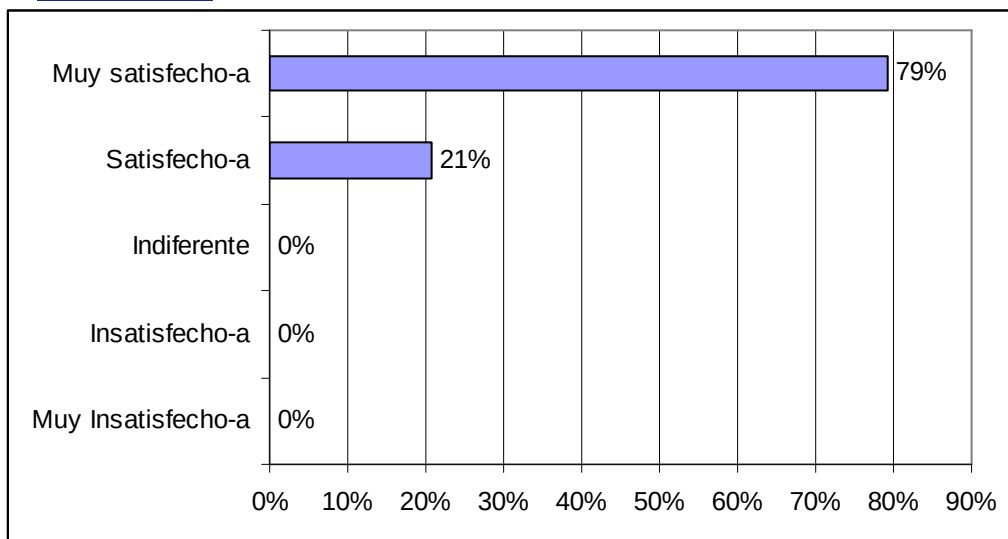
	%	Nº
No he llamado nunca	14%	47
Urgencia médica	17%	58
Avisos de ausencias	30%	100
Otros	39%	131
Resultados		336
Sin contestar		6



SATISFACCIÓN GLOBAL

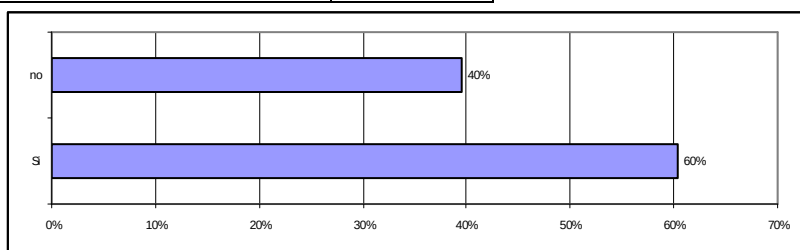
23.-Manifieste de manera global, evaluando en su conjunto el Servicio de Teleasistencia, su grado de satisfacción con el mismo.

	%	nº
Muy Insatisfecho-a	0%	0
Insatisfecho-a	0%	0
Indiferente	0%	0
Satisfecho-a	21%	70
Muy satisfecho-a	79%	268
Respuestas		338
Sin contestar		4



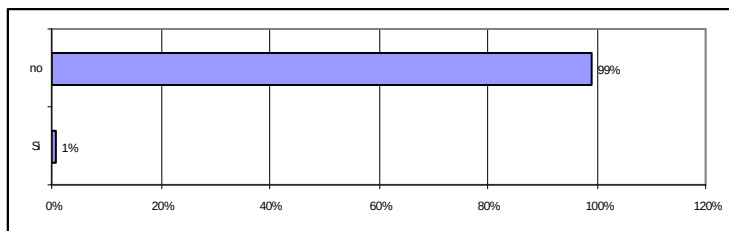
24.-¿Conoce el procedimiento (¿cómo se tiene que hacer?) para realizar quejas?

	%	nº
Si	60%	203
no	40%	133
Respuestas		336
Sin contestar		6



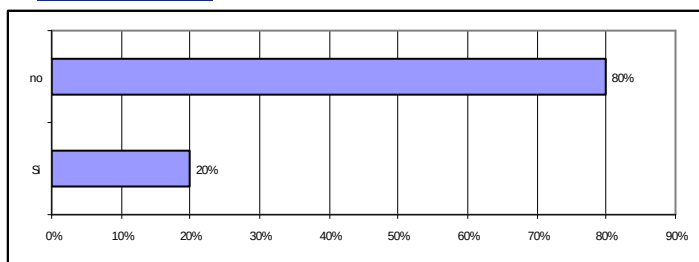
25.-¿Se ha quejado en alguna ocasión del servicio que se le presta?

	%	nº
Si	1%	3
no	99%	331
Respuestas		334
Sin contestar		8



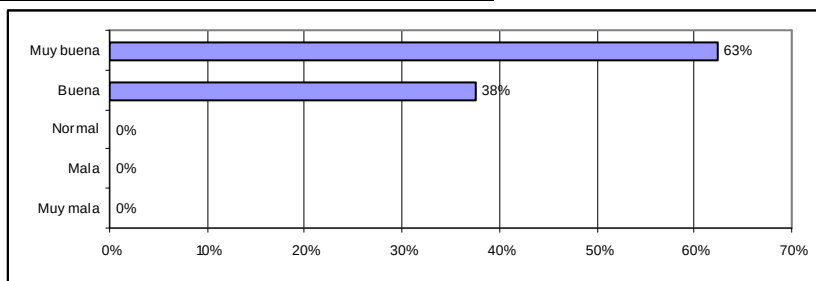
26.-¿Le dieron solución a su queja?

	%	nº
Si	20%	9
no	80%	36
Respuestas		45
Sin contestar		297



¿Qué le pareció la respuesta que le dieron?

	%	nº
Muy mala	0%	0
Mala	0%	0
Normal	0%	0
Buena	38%	3
Muy buena	63%	5
Respuestas		8
Sin contestar		334



27.-¿Cuál de los siguientes aspectos es el más importante para usted? (una vez seleccionado uno, por parte del usuario, nuevamente preguntar) Y en segundo lugar, ¿cuál elegiría? (indicar numéricamente).

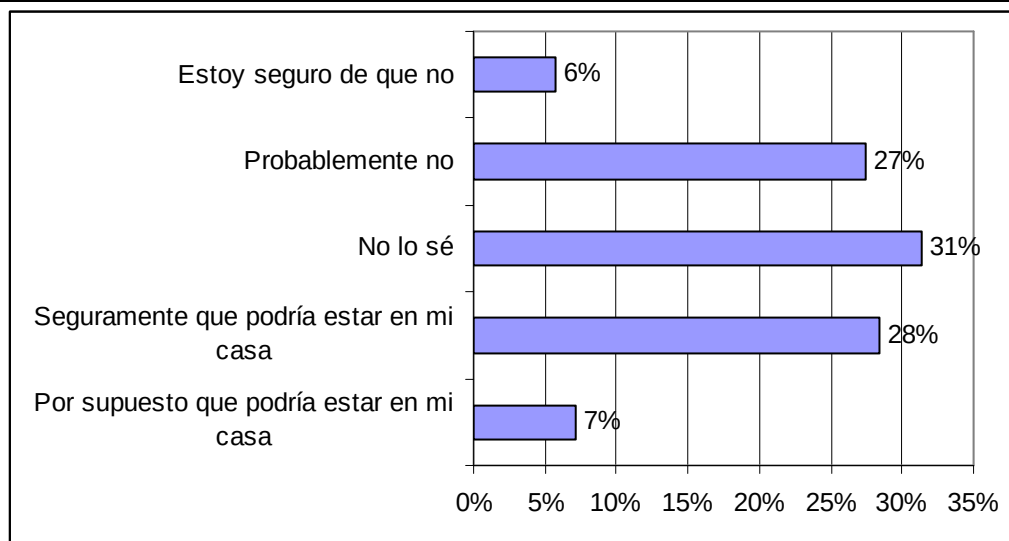
	Más importante		Segundo más importante	
	Nº	%	Nº	%
POSITIVO				
Acompañamiento (no se encuentra solo-a)	67	19,59%	99	28,95%
Ayuda proporcionada (gestión de trámites,	21	6,14%	42	12,28%
Seguridad, tranquilidad, siempre va a existir una respuesta	207	60,53%	96	28,07%
Independencia, posibilidad de continuar sólo-a en el domicilio	51	14,91%	116	33,92%
Respuestas	342			

28.-¿Cuál de los siguientes aspectos es el menos valorado por usted? (una vez seleccionado uno, por parte del usuario, nuevamente preguntar) Y en segundo lugar, ¿cuál elegiría? (indicar numéricamente).

	Menos importante		Segundo menos importante	
	Nº	%	Nº	%
NEGATIVO				
Falta de intimidad (voluntario entrometido)	73	21,35%	53	15,50%
Falta de intimidad (hay que avisar ausencias)	64	18,71%	86	25,15%
Incomodidad de llevar el dispositivo (peso, tamaño)	105	30,70%	74	21,64%
Falta de confianza en el dispositivo	64	18,71%	66	19,30%
Respuestas	342			

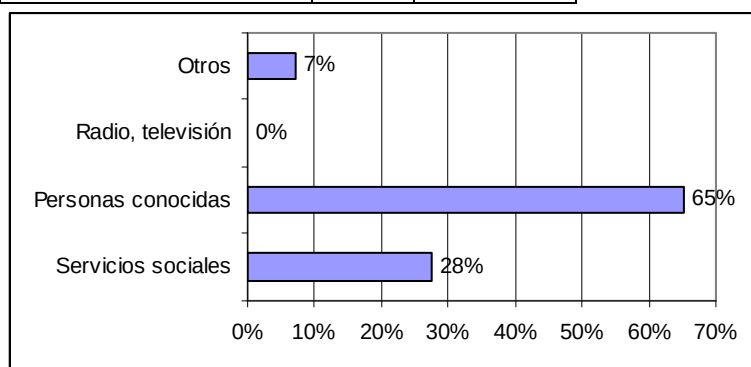
29.-En caso de no haber tenido oportunidad de acceder a este servicio de teleasistencia domiciliaria, ¿cree usted que podría seguir viviendo en la actualidad en su domicilio?:

	%	nº
Por supuesto que podría estar en mi casa	7%	24
Seguramente que podría estar en mi casa	28%	95
No lo sé	31%	105
Probablemente no	27%	92
Estoy seguro de que no	6%	19
Respuestas		335
Sin contestar		7



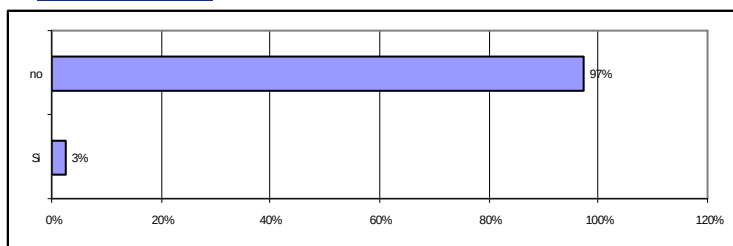
30.-¿Cómo conoció el servicio de teleasistencia?

	%	nº
Servicios sociales	28%	92
Personas conocidas	65%	217
Radio, televisión	0%	0
Otros	7%	24
Respuestas		333
Sin contestar		9



31.-¿Conoce otras entidades que presten este servicio?

	%	nº
Si	3%	9
no	97%	320
Respuestas		329
Sin contestar		13





INFORME, encuesta de opinión TAD, año 2012
SERVICIO DE TELEASISTENCIA DE CASTILLA-LA MANCHA

Servicio de Recursos, Servicios y Programas
**Dirección General de Mayores, Personas
con Discapacidad y Dependientes**
Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

La finalidad de esta encuesta es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, prestado por la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales a través de Cruz Roja en Castilla-La Mancha.

El objetivo que se persigue es mejorar el servicio prestado y obtener la base que sirva para definir las acciones de mejora.

Seguidamente se presenta el resultado de la encuesta, agrupados por bloques de temas afines:

FECHA DE REALIZACIÓN Y NÚMERO DE PERSONAS ENCUESTADAS

La encuesta se realizó en diciembre de 2012, con un total de 342 cuestionarios válidos respondidos por Titulares del Servicio de Teleasistencia.

1.- PERFIL DE LA PERSONA ENCUESTADA

Persona perteneciente al colectivo de mayores (95%), de sexo mujer (75%), de más de 80 años (68%) que vive sola (pasa de 66% a 72%) en zona rural (58%) y con una antigüedad en el Servicio de Teleasistencia de más de 36 meses (pasa de 56% a 67%).

2.- VOLUNTARIO/A DE SEGUIMIENTO

Es conocida la existencia de la figura del voluntario/a (96%) y las tareas o funciones que desempeña (96%). No obstante, solamente lo tiene asignado un 30% (baja 6 puntos respecto a 2011); el motivo del rechazo es que no lo consideran necesario (98%), el resto de motivos (que le resta intimidad y no viene cuando lo necesito), sólo representan el 2%.

Ha mejorado la satisfacción con el/la voluntario/a de seguimiento: se encuentran satisfechos/as, muy satisfechos/as el 96% (frente al 84% del año pasado). Las personas que la valoran como "Muy Insatisfecho", bajan del 9% al 1%.

En cuanto a la frecuencia de visitas, mejora en su valoración: sólo el 6% contesta que poco, en tanto en 2011 era el 16% quienes valoraban que el número de visitas era poco-muy poco. En cuanto a la duración, sería adecuado ajustarla, ya que la valoración de suficiente baja del 93% al 84%, un 9% opinan que duran poco (frente al 7% del año pasado) y aparecen como novedad un 4% que opinan que dura mucho.

Los aspectos más valorados de la participación voluntaria son la compañía (crece del 84% al 88%) y la ayuda cuando se necesita, como puede ser el acompañamiento puntual, la ayuda en gestiones,... (8%). Otras funciones como la explicación del servicio resultan menos valoradas.

3.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Con respecto a las actividades de carácter preventivo dentro del marco del envejecimiento activo, la mayoría de las personas encuestadas (86%) conoce al menos alguna de las puestas en práctica en el último año, pero el 48% no ha participado en ellas.

En cuanto al grado de satisfacción con las mismas y con los acompañamientos puntuales, la gran mayoría se muestran satisfechos y muy satisfechos, pero

hay que tener en cuenta el bajo porcentaje de respuestas obtenidas que hace difícil valorar adecuadamente estas respuestas.

En cuanto a otras actividades que podría realizar junto al voluntario de seguimiento, se ha obtenido un bajísimo número de respuestas, por lo que también resulta difícil valorarlo. No obstante, el 50 % proponen actividades físicas (paseos, gimnasia,...), el 25% entrenamiento de memoria y otro 25% acompañamientos a actividades.

4.- MEDIOS TÉCNICOS

En cuanto a la satisfacción en la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio, el 99% se muestra totalmente conforme con la atención y las explicaciones recibidas en el momento de la instalación del equipo (mejora en 3 puntos)

En lo relativo al dispositivo de pulsación, el 72% lleva medallón, respondiendo el 99% que le resulta fácil el uso del mismo.

Respecto a las averías del equipo, se han producido en un 64% de los casos, siendo resueltos en un intervalo que se juzga adecuado (ninguna respuesta es mucho o excesivo)

5. COMUNICACIONES

Las comunicaciones con los operadores es valorado por el 94% de los casos como que el trato es cordial y amable siempre, el 5% opina que es casi siempre. No hay ninguna respuesta que indique valoraciones negativas.

Con respecto a la frecuencia de las llamadas de seguimiento el 98% considera que son las justas, y el 2% restante que son muy pocas.

En cuanto a las comunicaciones realizadas por la persona usuaria, en el 98% de los casos se ha dado solución al motivo por el que se llamaba.

Habría que valorar la frecuencia de las llamadas según las condiciones personales, ya que un 2% opina que es poca, en tanto que otro 2% opina que es mucha; el 96% opina que son las que se necesita.

El 30% manifiesta que ha llamado por avisos de ausencias y el 17% por urgencia y el 39% por otros motivos (que pueden agrupar llamadas para charlar un rato, pruebas,...). Baja del 20% al 14% quienes no han llamado nunca.

6. SATISFACCIÓN GLOBAL

Mejora la satisfacción global de manera que 100% se encuentra satisfecho-muy satisfecho (79% y 21% respectivamente). En 2011 el % de personas que señalaban "satisfecho" era del 19% en tanto que un 2% se encontraba muy insatisfecho.

Consecuente con esta valoración, el porcentaje que dice haber presentado quejas sigue siendo muy bajo (se mantiene en el 1%), y se mejora la respuesta que reciben (el 20% dice haber recibido solución a su queja, en tanto que en

2011 era del 4%). Si bien el procedimiento para expresar quejas es conocido en el 60% de los casos (mejora un punto).

7. OTROS ASPECTOS

En cuanto a los aspectos más valorados de la prestación del servicio el 60% manifiesta, en primer lugar, **seguridad y tranquilidad** dado que en caso de emergencia va a existir una respuesta (pero baja 8 puntos).

Crece la valoración de la **independencia** y posibilidad de continuar solo en el domicilio y la ayuda proporcionada para cierto tipo de necesidades.

La **Seguridad** sigue siendo un aspecto muy importante del servicio, pero otras áreas asociadas a la "Independencia" o a la posibilidad de recibir cierto tipo de ayudas mejoran en su valoración, en línea al trabajo realizado en potenciar las capacidades de las personas usuarias (no es sólo que la persona se sienta segura, sino que se encuentre "con capacidad personal" para seguir viviendo en su entorno habitual).

Los aspectos menos valorados son, primeramente, la incomodidad de llevar el dispositivo (30%), seguido por tener que avisar de las ausencias (25%).

Preguntados por la situación de que si no tuviera este servicio podría encontrarse en la actualidad en el domicilio crece el porcentaje de quienes de manera más o menos probable no podrían seguir viviendo en su domicilio: del 2% al 6% los que seguramente no, y del 24% al 27 % los que probablemente no. Quienes si seguirían en su casa baja del 41% al 35%.

El 65% señala que conoció el servicio a través de personas de referencia, siendo relevante también que el 28% fuera a través de servicios sociales.

Toledo, 6 de marzo de 2013