



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**

**Tunstall** televida

## 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 respondidas.
- ➔ 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%
<b>Total general</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Total general</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

REPRESENTANTE		%
NO	55	14,5%
SI	325	85,5%
<b>Total general</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

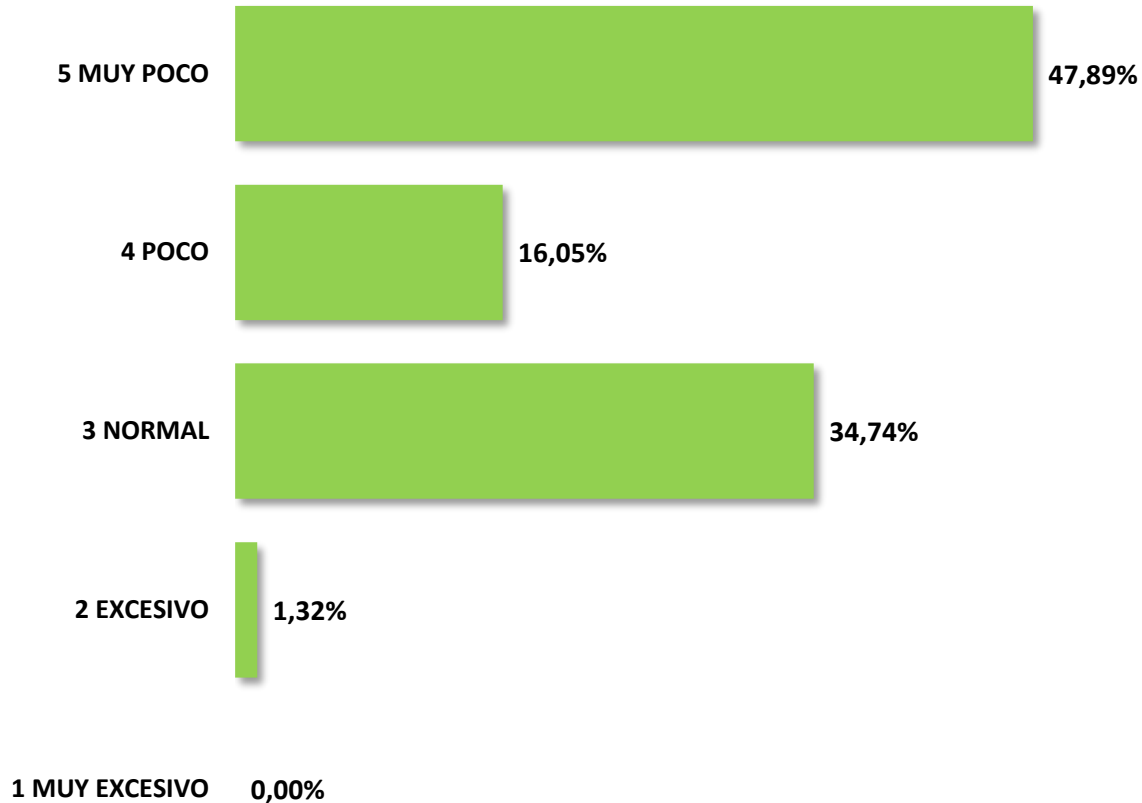
INTERVENCIÓN TÉCNICA		%
NO	284	74,7%
SÍ	96	25,3%
<b>Total general</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

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



## TELEOPERADORAS/ES

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

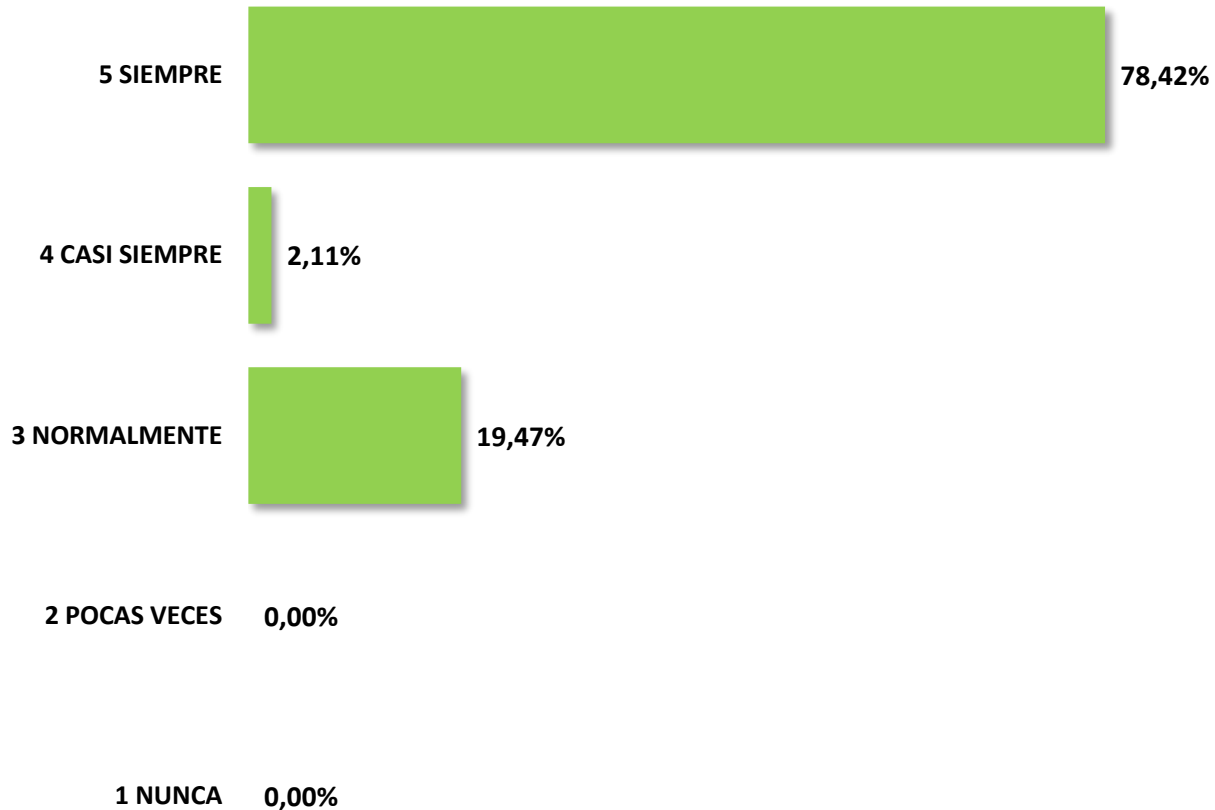


TO.01	
Media	4,105263
Mediana	4
Moda	5
Desviación estándar	0,932822
Varianza de la muestra	0,870157
Curtosis	-1,565802
Coefficiente de asimetría	-0,309093
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Suma	1560
Cuenta	380

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%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



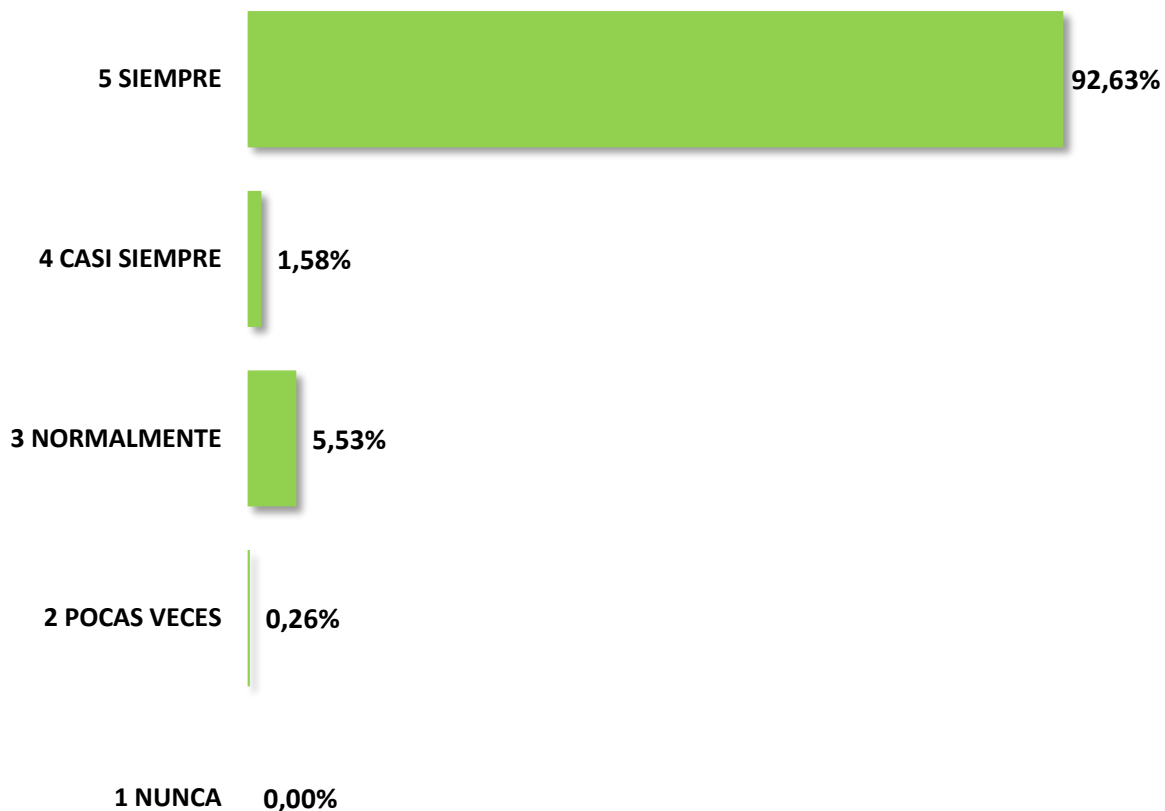
## TO.02 ¿CUANDO USTED HA LLAMADO, LAS/LOS TELEOPERADORAS/ES LE HAN DADO LA SOLUCIÓN QUE NECESITABA EN ESE MOMENTO?



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%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

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

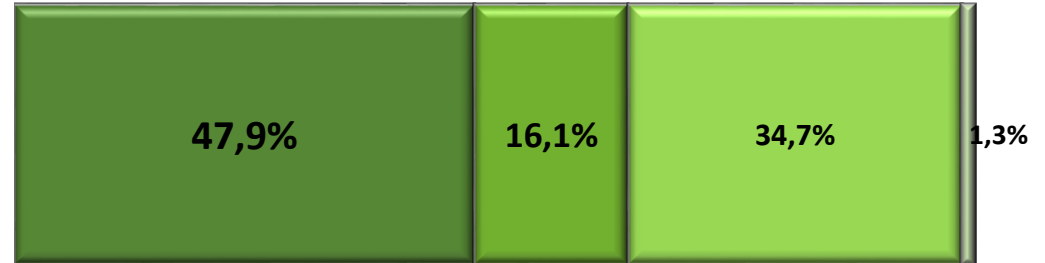


TO.03	
Media	4,865789
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,493106
Varianza de la muestra	0,243154
Curtosis	11,7306
Coefficiente de asimetría	-3,605428
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Suma	1849
Cuenta	380

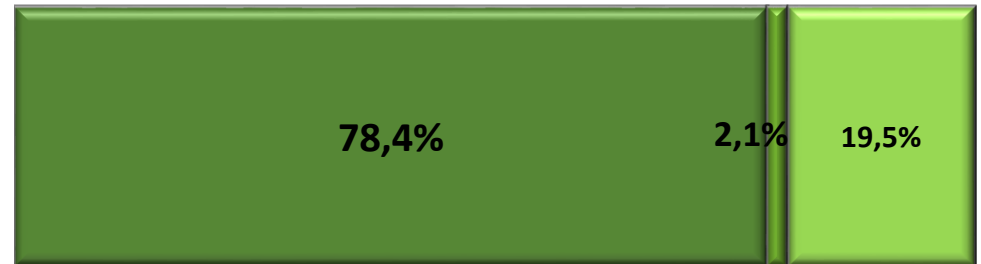
TO.03		
5 SIEMPRE	352	92,63%
4 CASI SIEMPRE	6	1,58%
3 NORMALMENTE	21	5,53%
2 POCAS VECES	1	0,26%
1 NUNCA	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



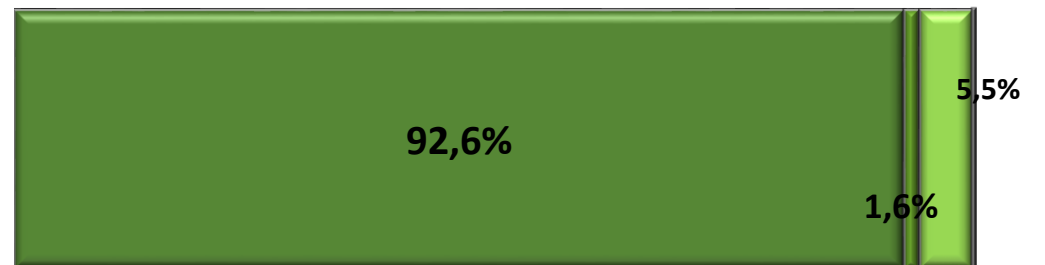
TO.01 Desde que usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responderle, le parece....



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?



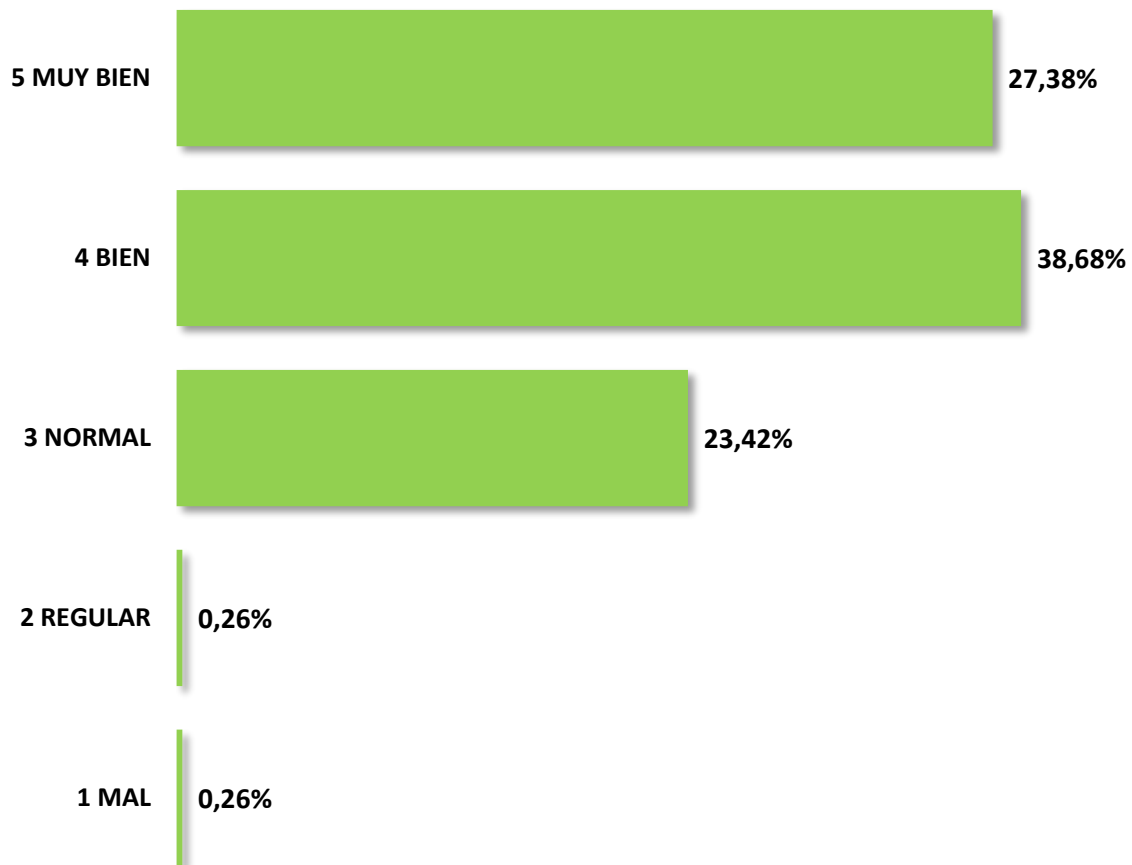
5 4 3 2 1





## TECNOLOGÍA

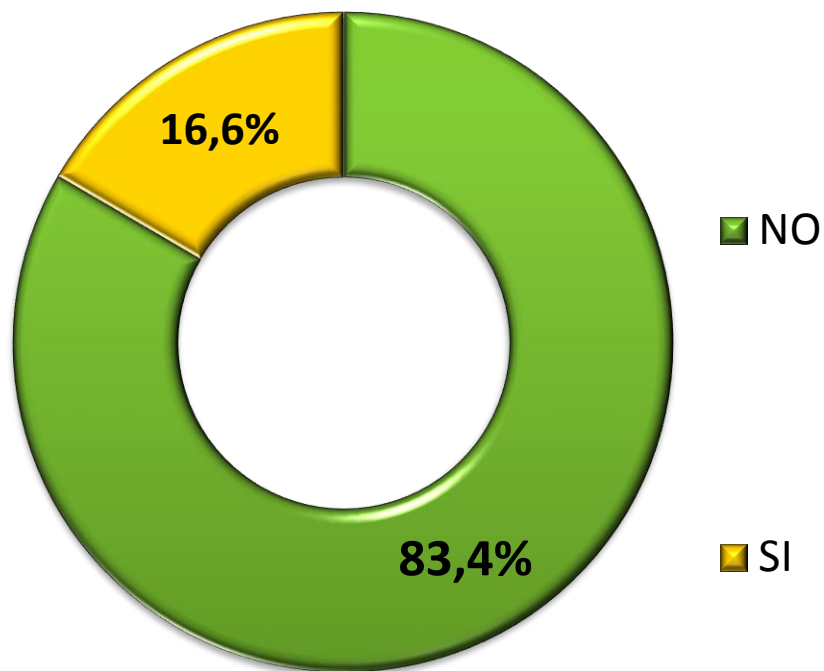
### TC.01 ¿QUÉ LE PARECE LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO EN RELACIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO Y EL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA QUE TIENE EN SU DOMICILIO?



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%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

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

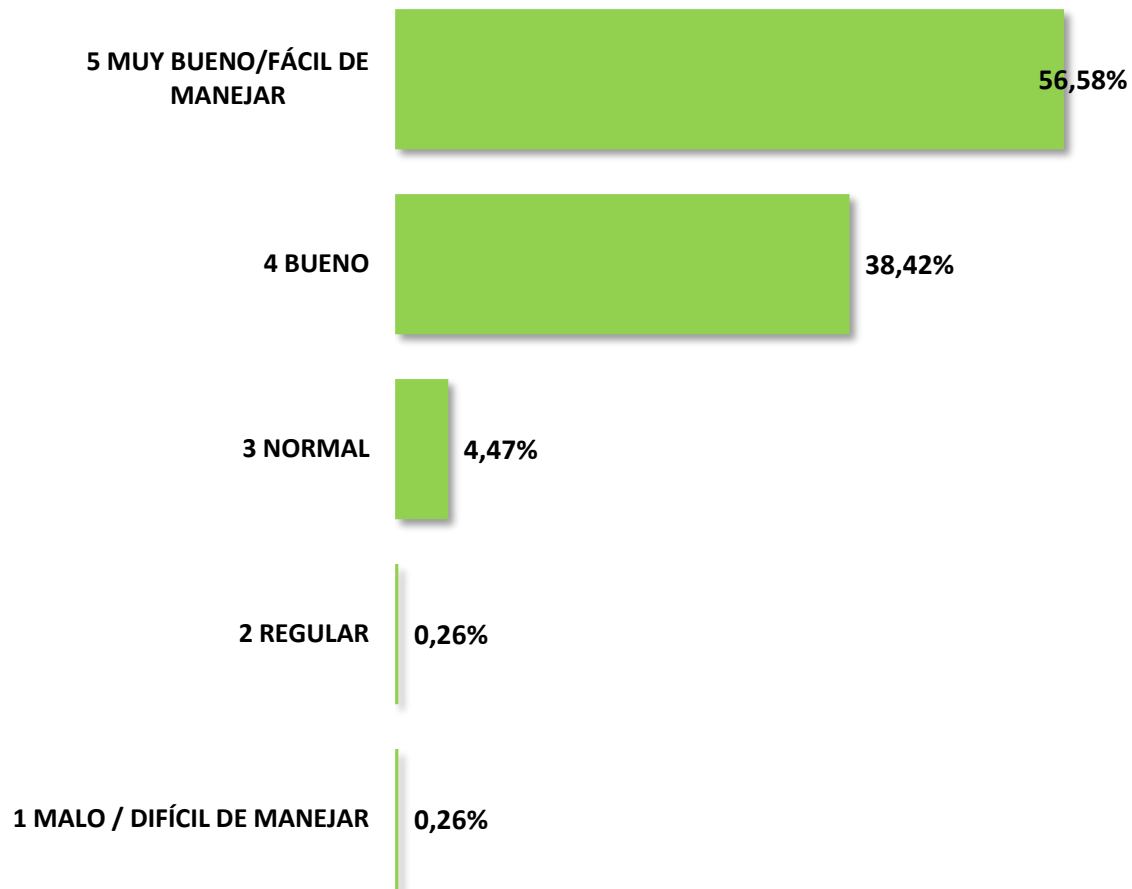


TC.02 ¿Ha tenido alguna vez avería en los equipos/dispositivos de Teleasistencia?

NO	317	83,42%
SI	63	16,58%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



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

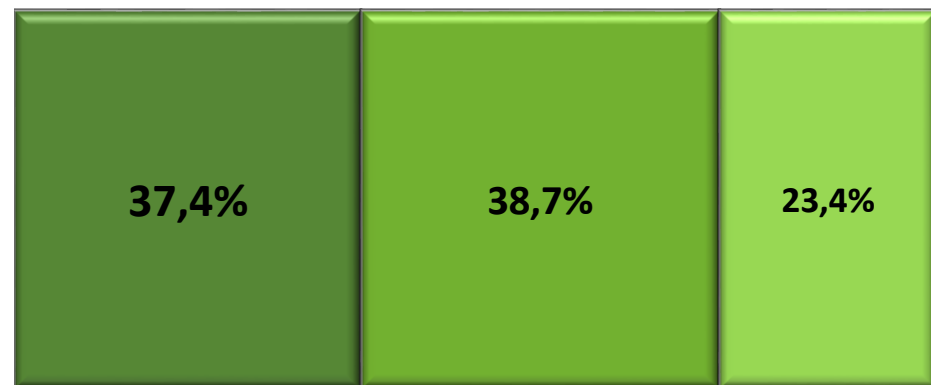


TC.03	
Media	4,507895
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,622736
Varianza de la muestra	0,3878
Curtosis	2,344731
Coefficiente de asimetría	-1,216215
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	1713
Cuenta	380

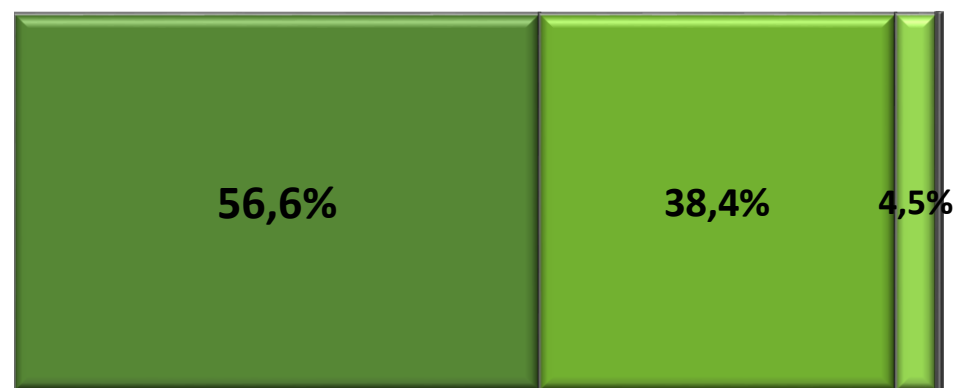
TC.03		
5 MUY BUENO/FÁCIL DE MANEJAR	215	56,58%
4 BUENO	146	38,42%
3 NORMAL	17	4,47%
2 REGULAR	1	0,26%
1 MALO / DIFÍCIL DE MANEJAR	1	0,26%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



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

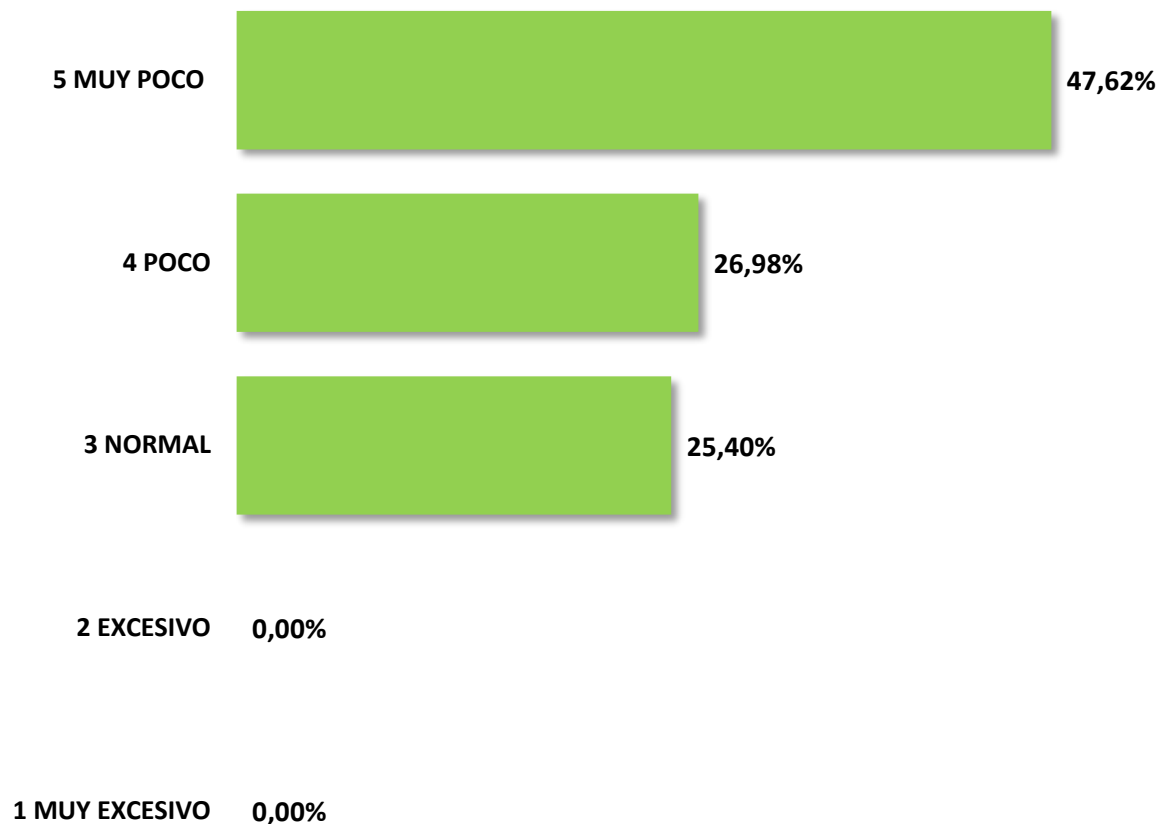


■ 5   ■ 4   ■ 3   ■ 2   ■ 1



## 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?



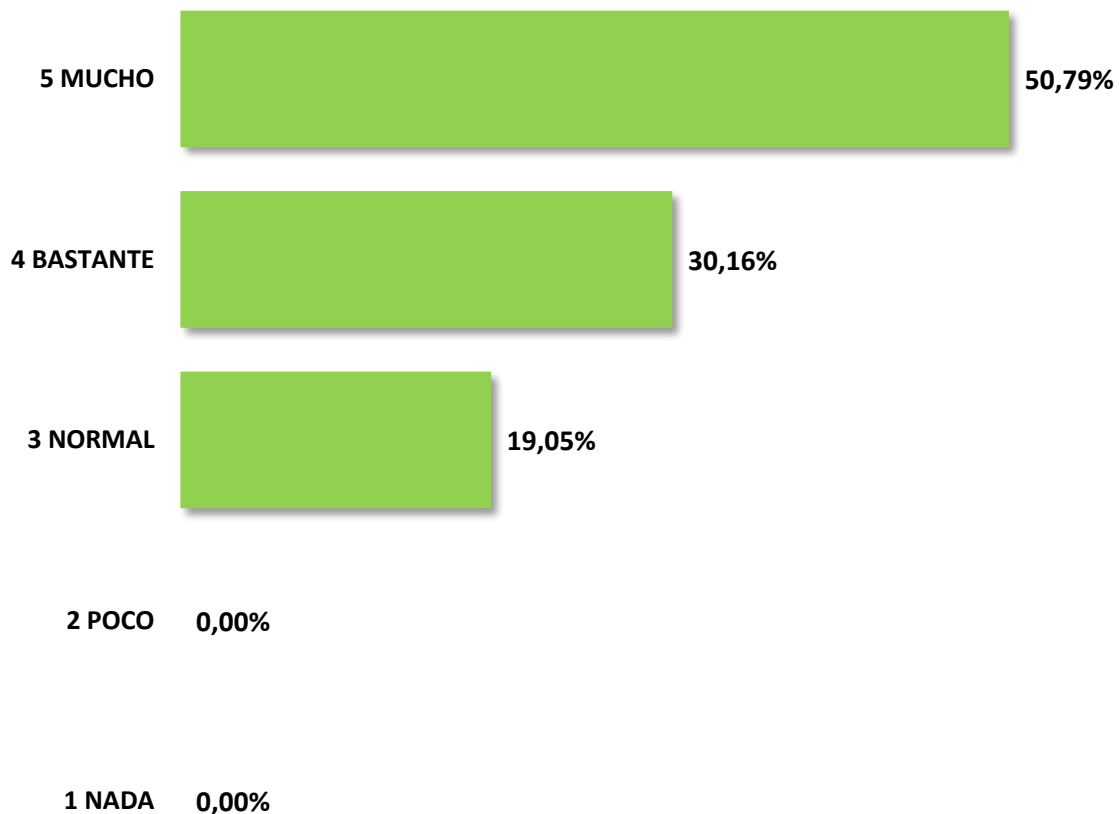
TM.01	
Media	4,222222
Mediana	4
Moda	5
Desviación estándar	0,831719
Varianza de la muestra	0,691756
Curtosis	-1,415881
Coefficiente de asimetría	-0,442512
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	266
Cuenta	63

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%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

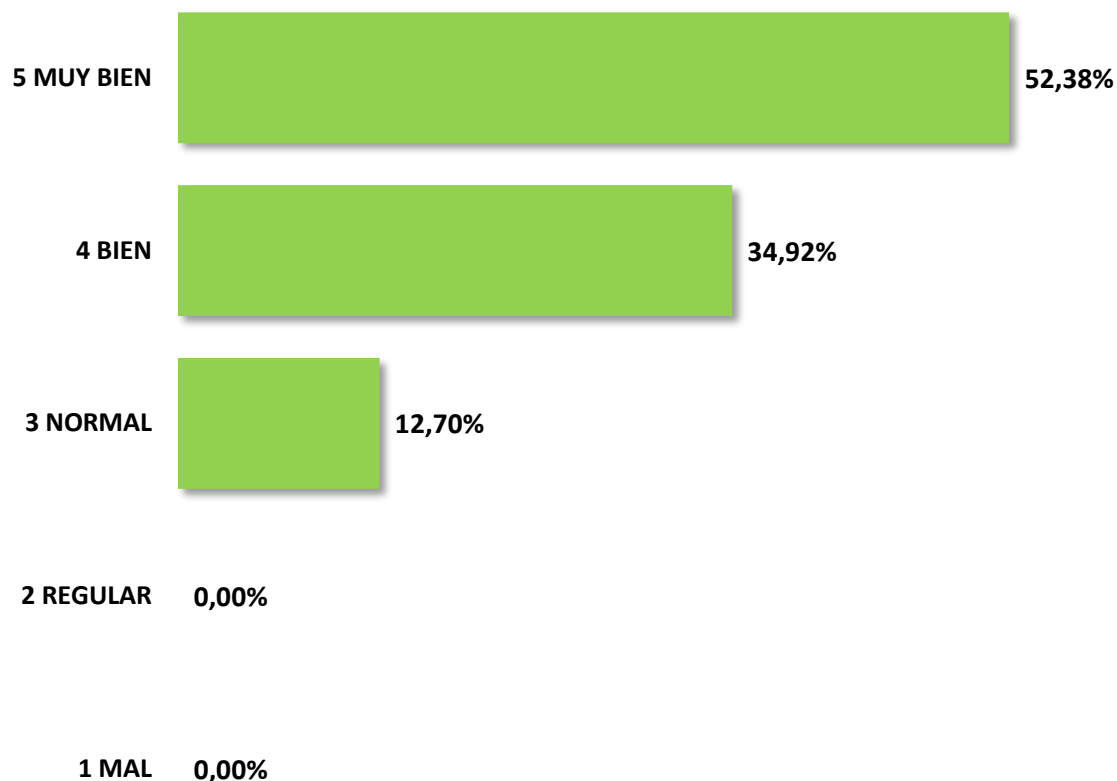
No incidencia

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)**



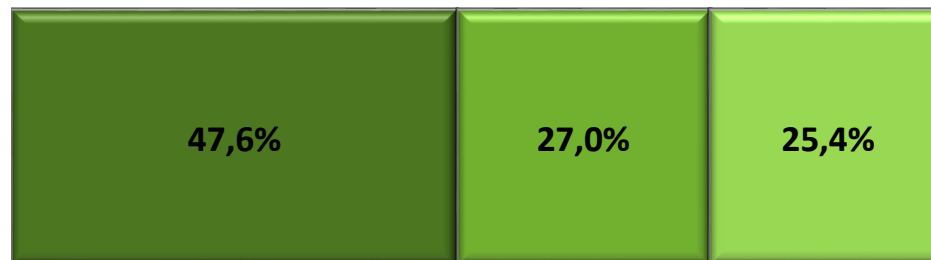
TM.03	
Media	4,396825
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,708011
Varianza de la muestra	0,50128
Curtosis	-0,649874
Coefficiente de asimetría	-0,747959
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	277
Cuenta	63

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%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

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)



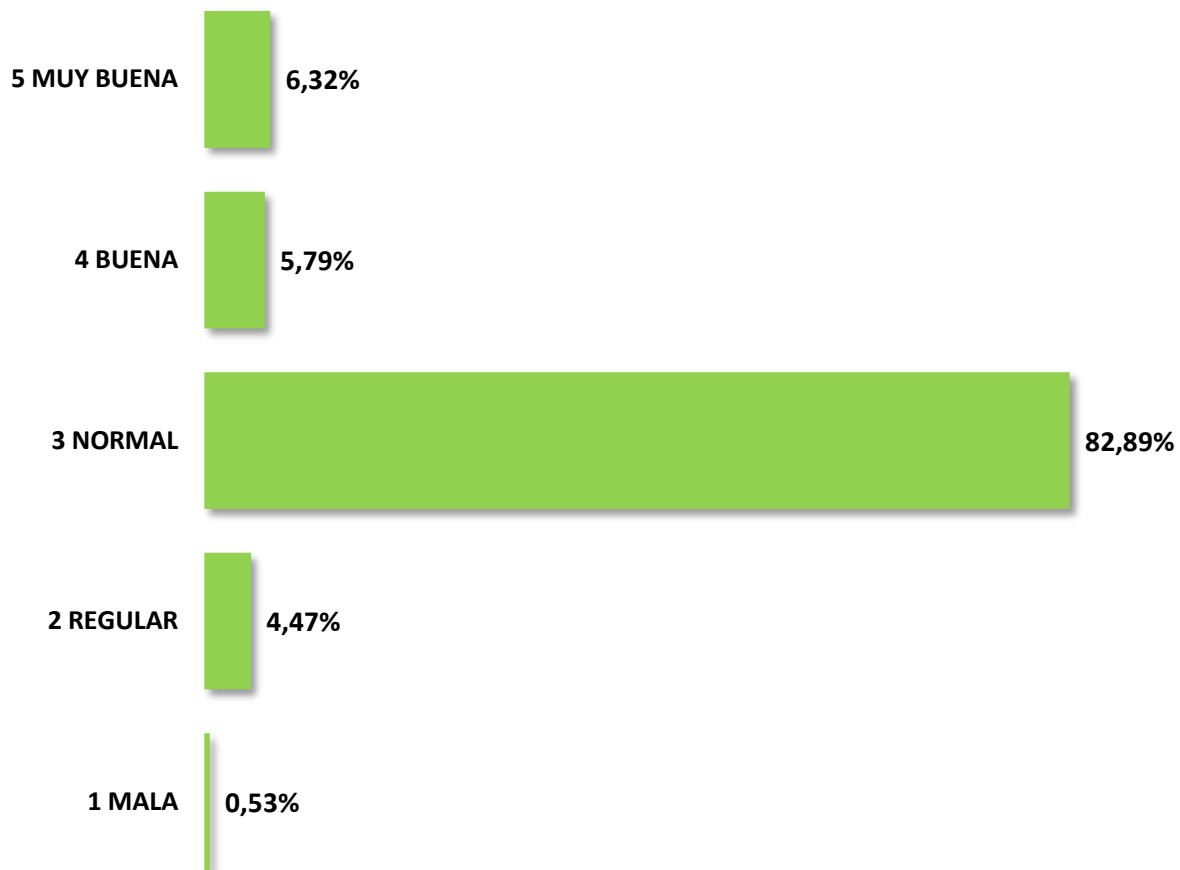
■ 5   ■ 4   ■ 3   ■ 2   ■ 1





## COORDINACIÓN DE ZONA

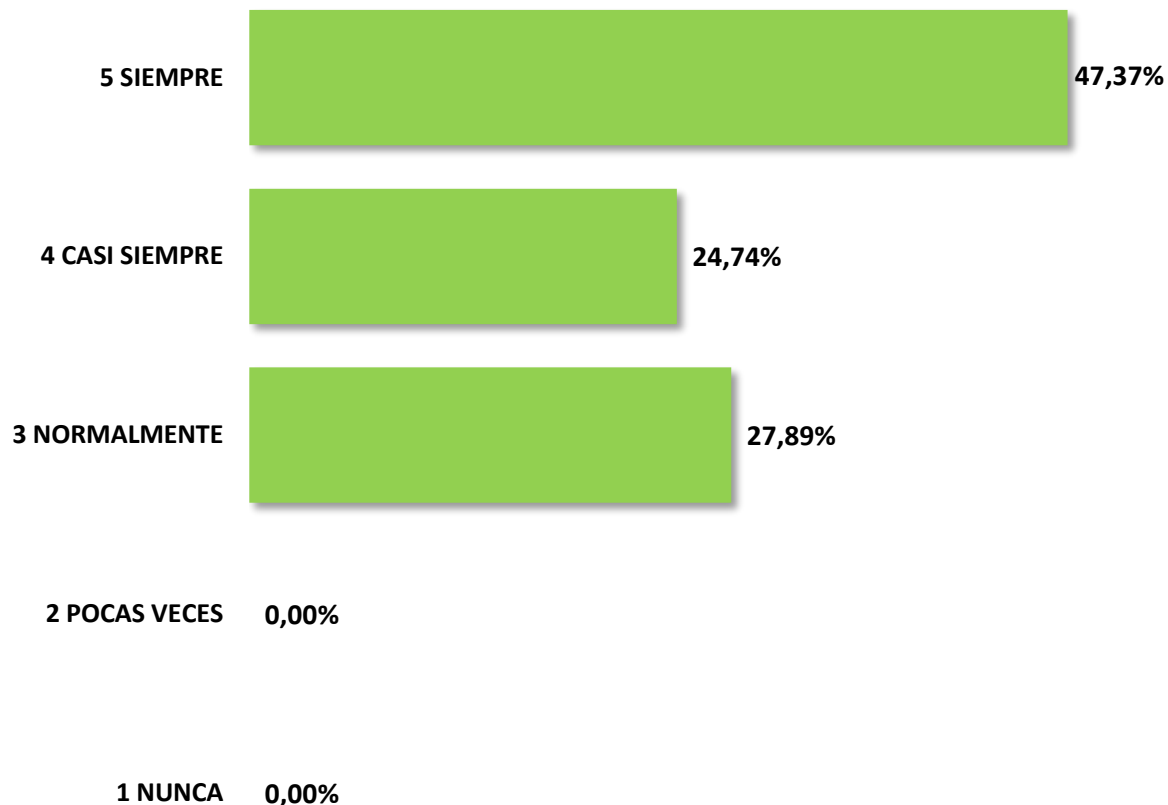
## CO.01 ¿EN GENERAL, CREE USTED QUE TIENE UNA INFORMACIÓN CLARA Y COMPLETA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?



CO.01	
Media	3,128947
Mediana	3
Moda	3
Desviación estándar	0,600531
Varianza de la muestra	0,360637
Curtosis	4,71738
Coefficiente 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%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

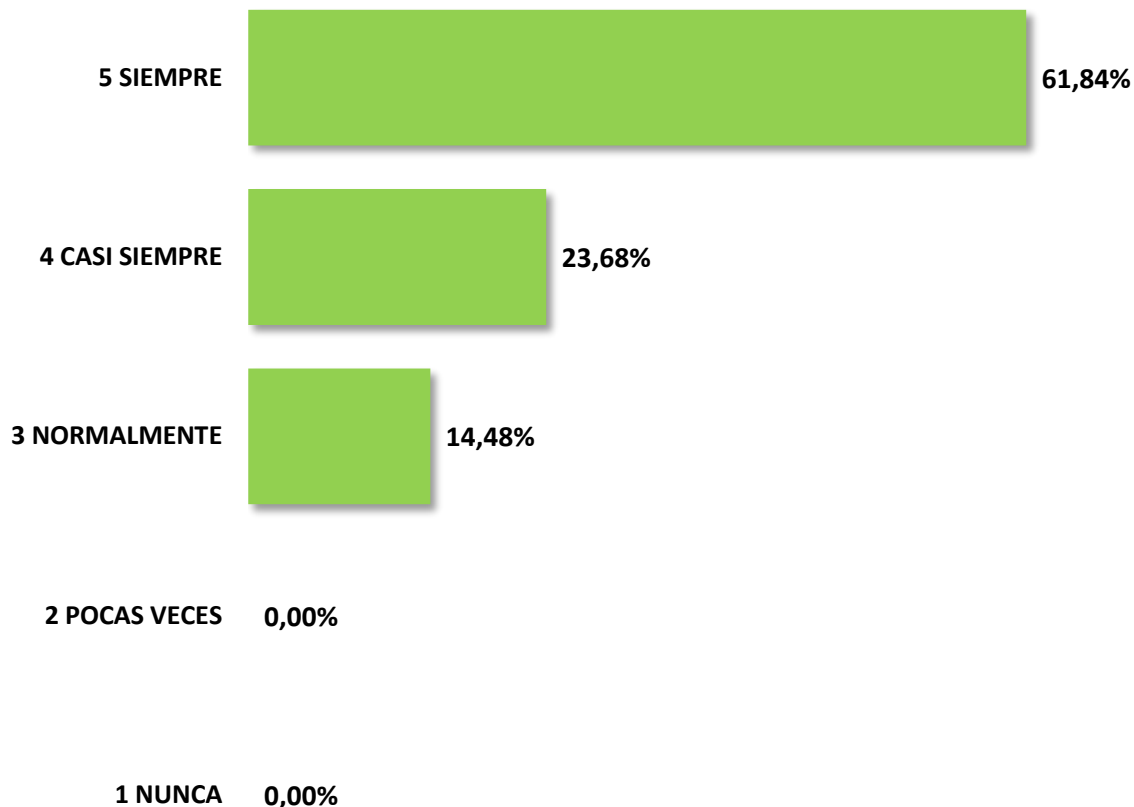
**CO.02 ¿CUANDO LE HAN VISITADO LAS/OS COORDINADORAS/ES, LE HAN FACILITADO LA INFORMACIÓN Y LE HAN AYUDADO A RESOLVER LAS CONSULTAS QUE USTED LES HA PLANTEADO?**



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%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

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

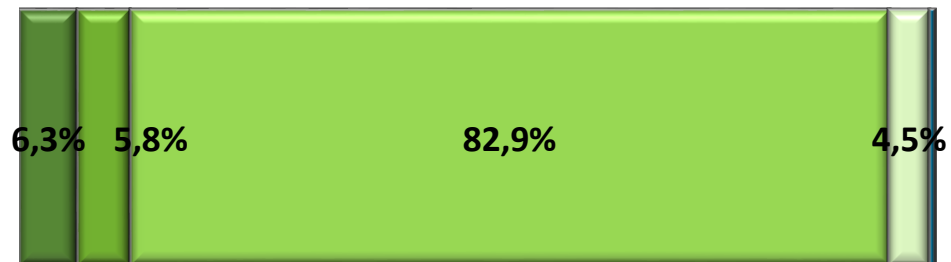


CO.03	
Media	4,473684
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,734985
Varianza de la muestra	0,540203
Curtosis	-0,433743
Coficiente de asimetría	-1,010977
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	1700
Cuenta	380

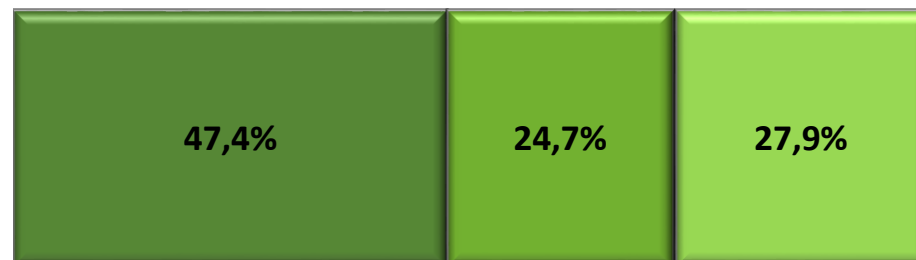
CO.03		
5 SIEMPRE	235	61,84%
4 CASI SIEMPRE	90	23,68%
3 NORMALMENTE	55	14,48%
2 POCAS VECES	0	0,00%
1 NUNCA	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



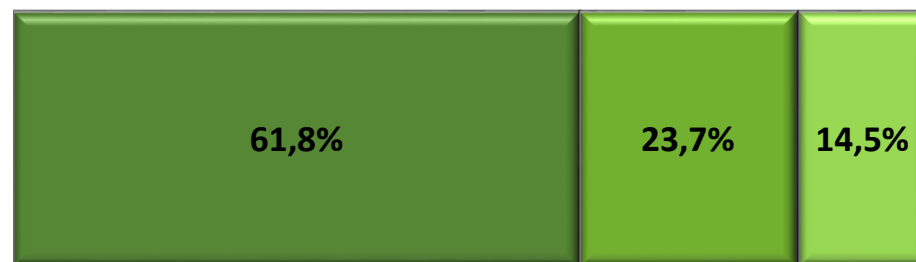
CO.01 ¿En general, cree usted que tiene una información clara y completa del servicio de teleasistencia?



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?



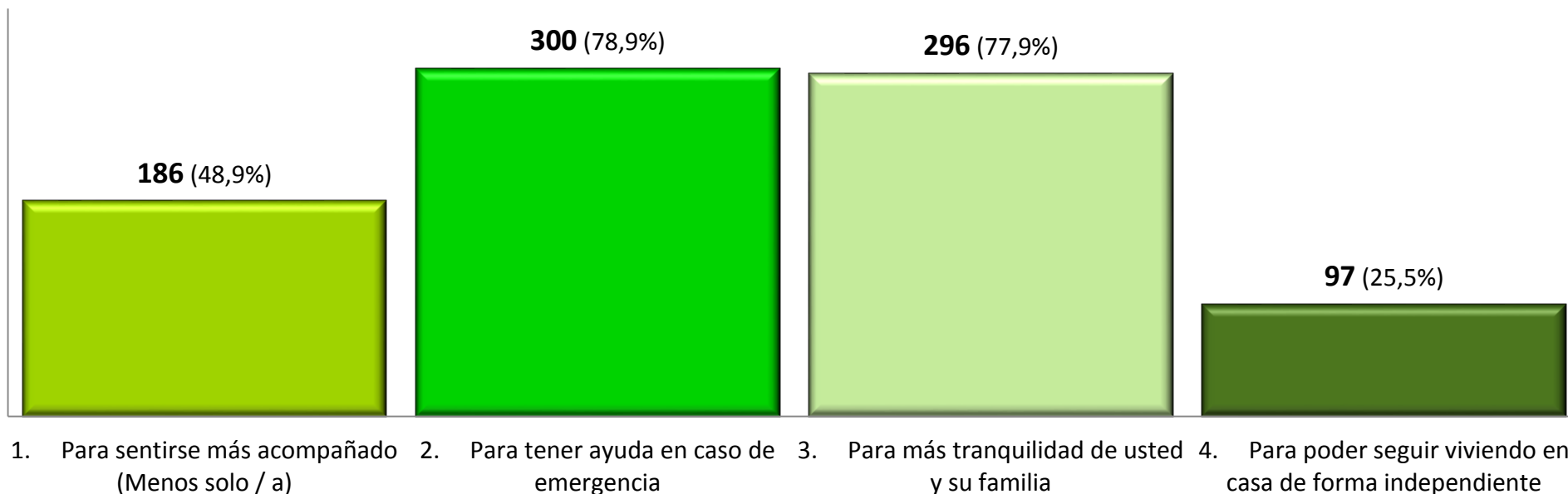
5 4 3 2 1



## 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%

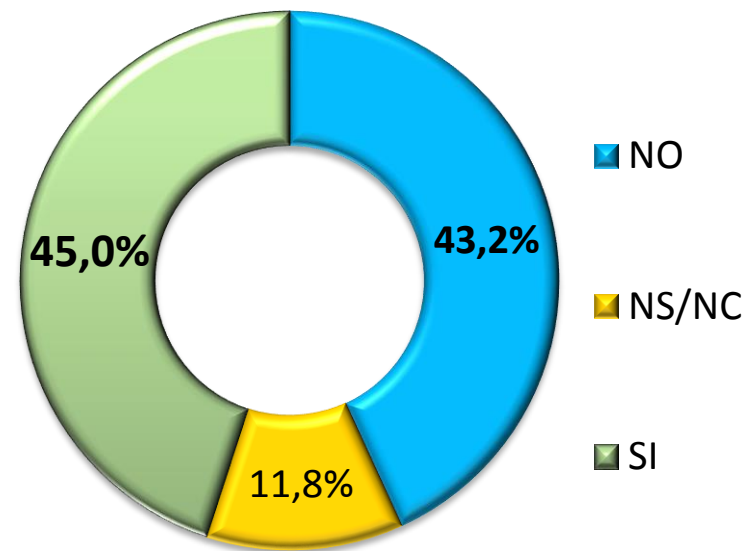
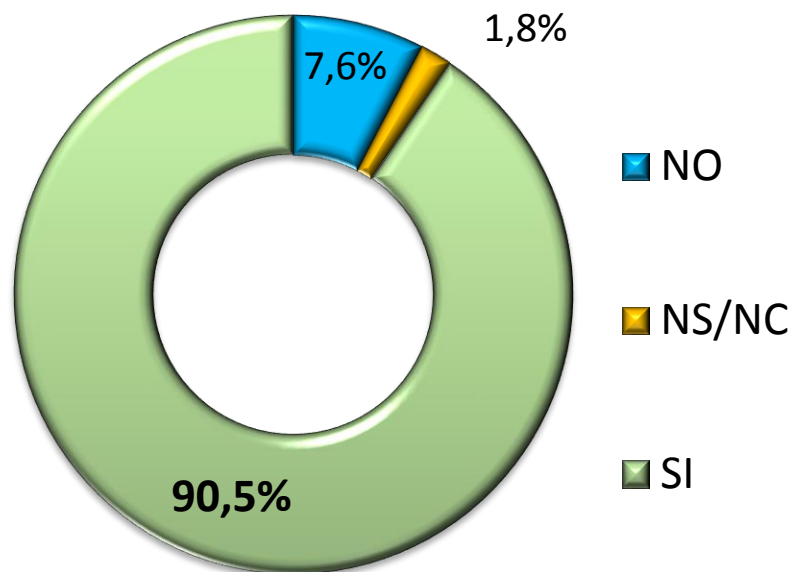
4. Para poder seguir viviendo en casa de forma independiente

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?

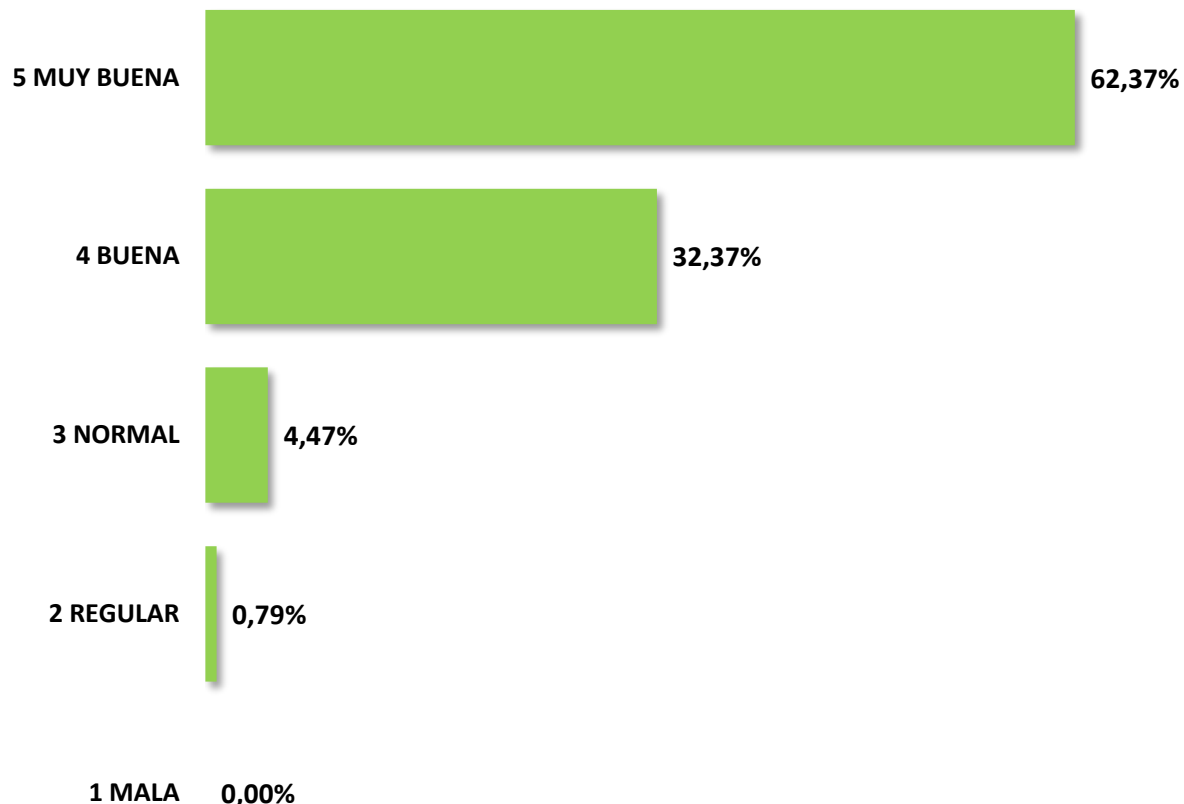
NO	29	7,63%
NS/NC	7	1,84%
SI	344	90,53%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



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

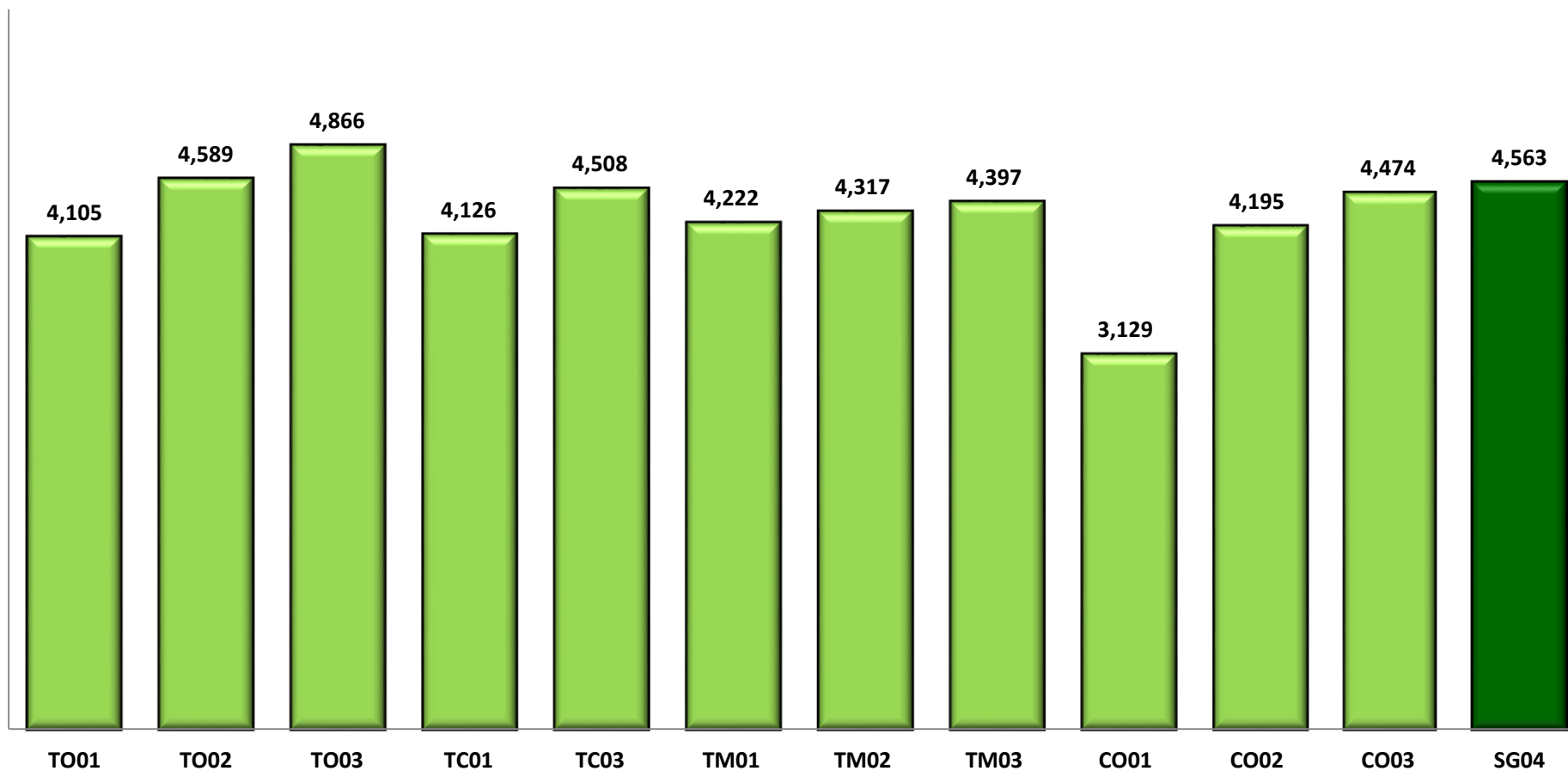


SG.04	
Media	4,56315789
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,61956707
Varianza de la muestra	0,38386335
Curtosis	1,56027848
Coefficiente de asimetría	-1,31226259
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Suma	1734
Cuenta	380

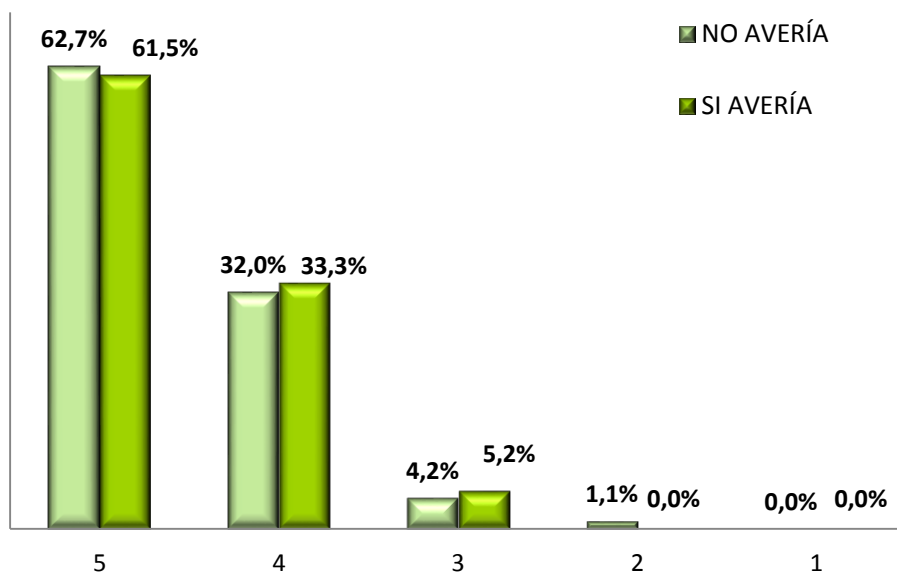
SG.04		
5 MUY BUENA	237	62,37%
4 BUENA	123	32,37%
3 NORMAL	17	4,47%
2 REGULAR	3	0,79%
1 MALA	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



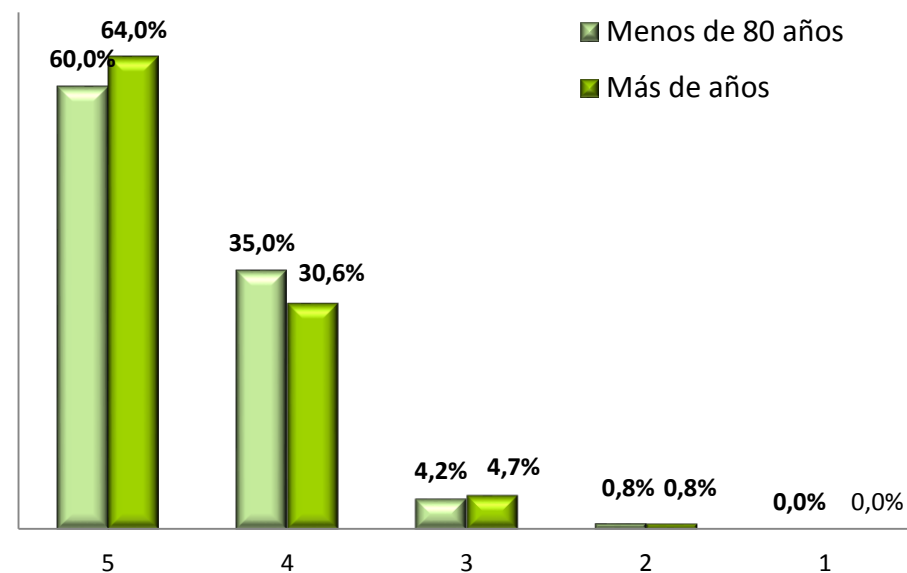
VALORES MEDIOS DE CADA PREGUNTA

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)



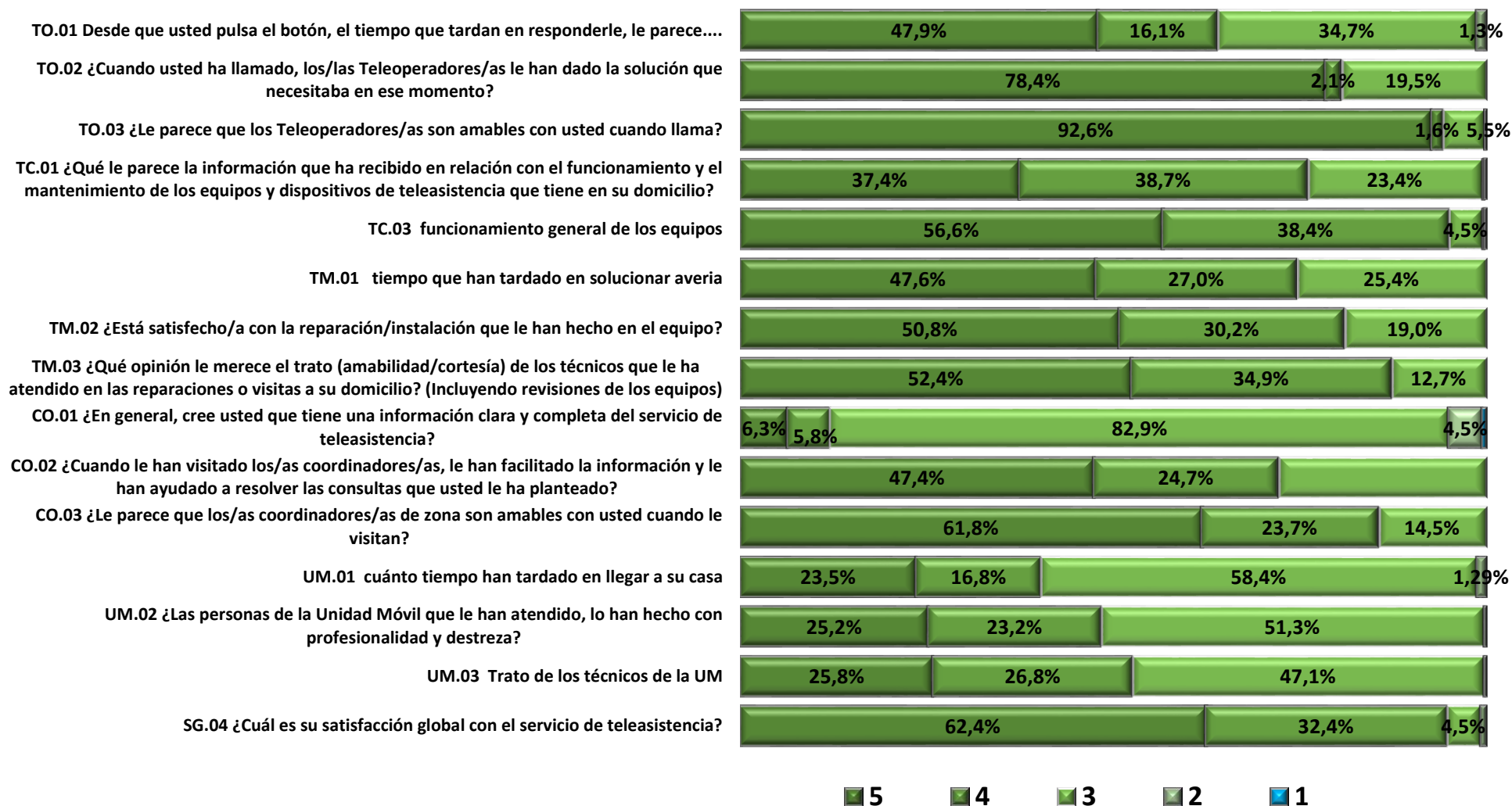
	NO AVERÍA	SI AVERÍA	Total general
<b>5</b>	62,7%	61,5%	<b>62,4%</b>
<b>4</b>	32,0%	33,3%	<b>32,4%</b>
<b>3</b>	4,2%	5,2%	<b>4,5%</b>
<b>2</b>	1,1%	0,0%	<b>0,8%</b>
<b>1</b>	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>



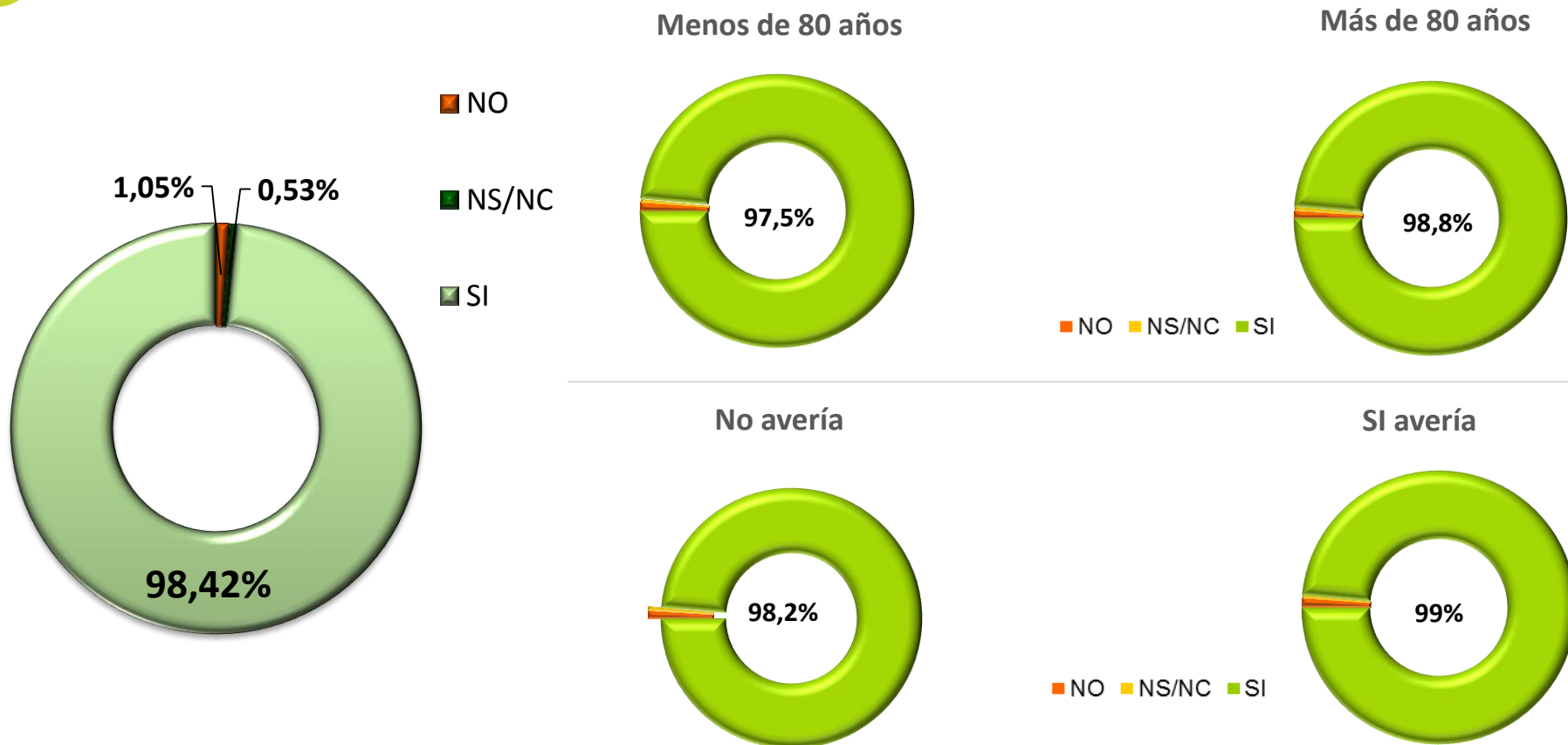
	Menos de 80 años	Más de 80 años	Total general
<b>5</b>	60,0%	64,0%	<b>62,7%</b>
<b>4</b>	35,0%	30,6%	<b>32,0%</b>
<b>3</b>	4,2%	4,7%	<b>4,5%</b>
<b>2</b>	0,8%	0,8%	<b>0,8%</b>
<b>1</b>	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>



## RESUMEN DE TODAS LAS RESPUESTAS



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



	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%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## 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.

