



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 respondidas.
- ➔ 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%

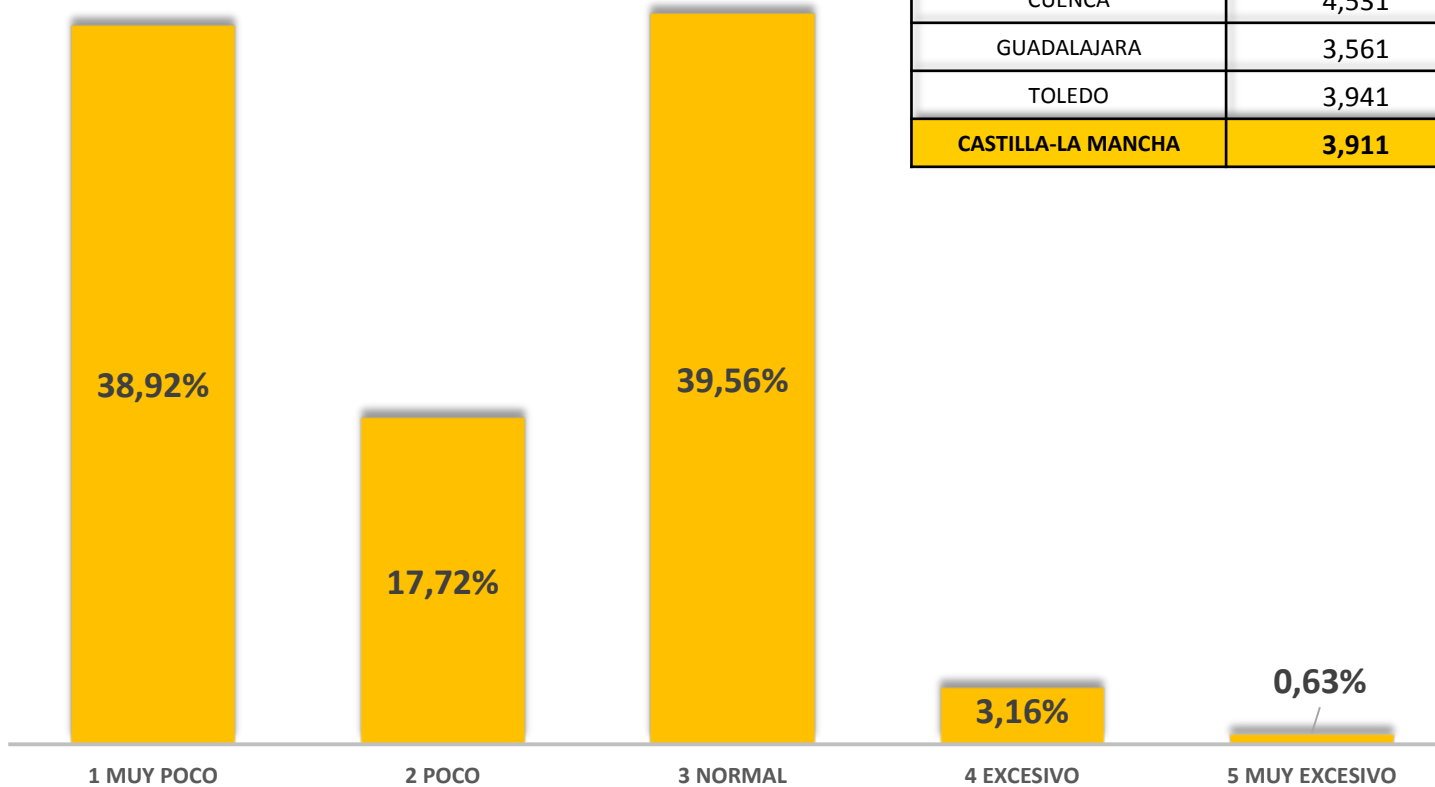
PROVINCIA		%
Albacete	74	19,47%
Ciudad Real	96	25,26%
Cuenca	49	12,89%
Guadalajara	41	10,79%
Toledo	120	31,58%
Total general	380	100%



TELEOPERADORAS/ES

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

TO01



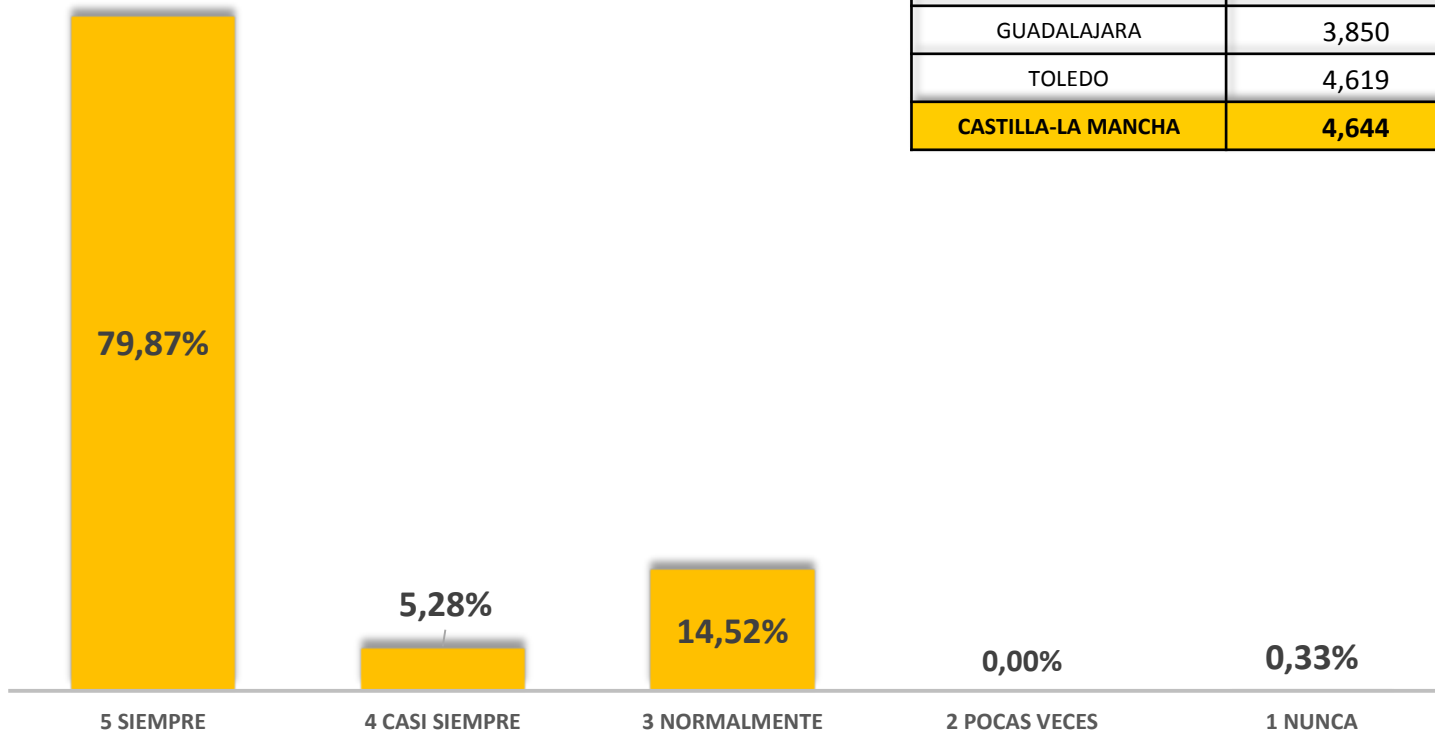
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	3,580
CIUDAD REAL	4
CUENCA	4,531
GUADALAJARA	3,561
TOLEDO	3,941
CASTILLA-LA MANCHA	3,911

TO01	
Media	3,911
Mediana	4
Moda	3
Desviación estándar	0,9816
Varianza de la muestra	0,9636
Curtosis	-1,1603
Coefficiente 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



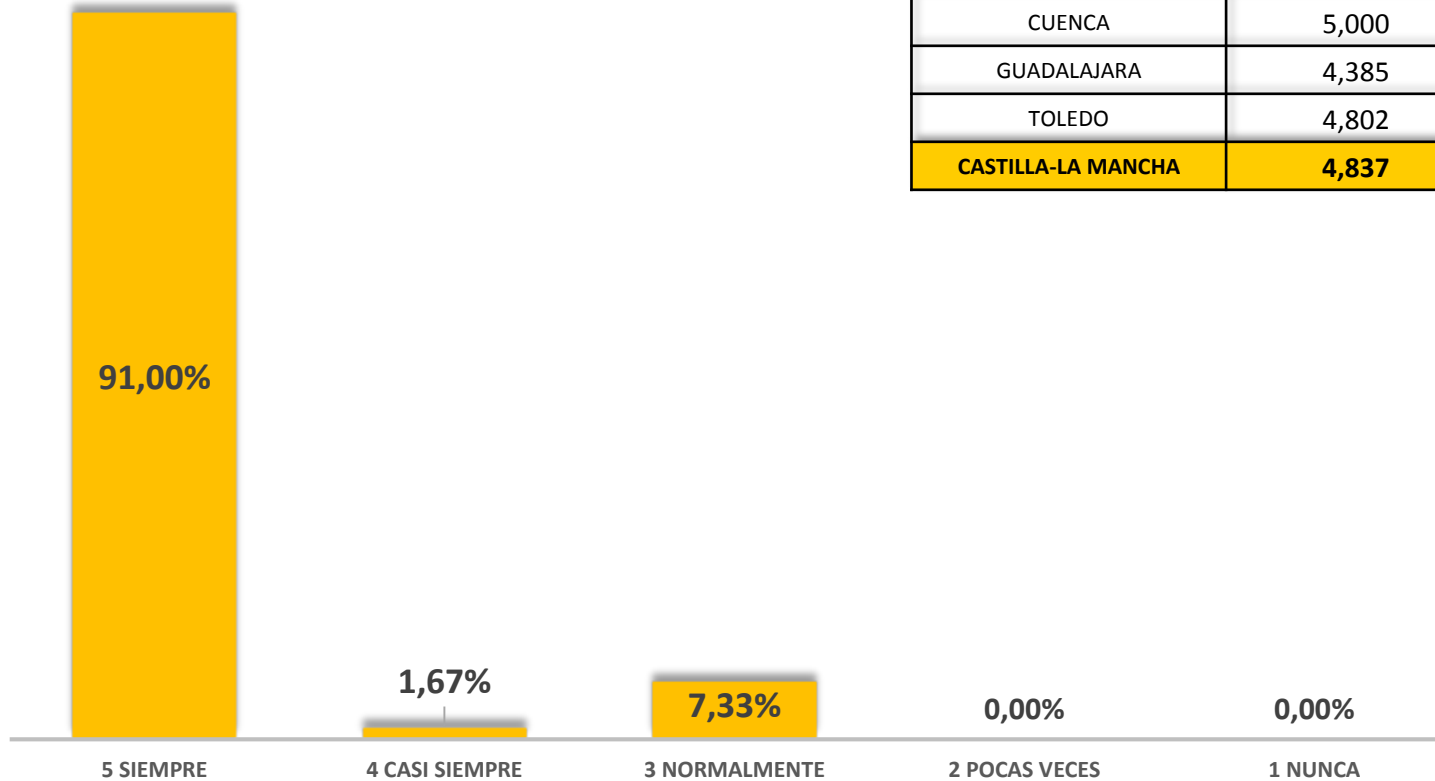
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,967
CIUDAD REAL	4,750
CUENCA	4,875
GUADALAJARA	3,850
TOLEDO	4,619
CASTILLA-LA MANCHA	4,644

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

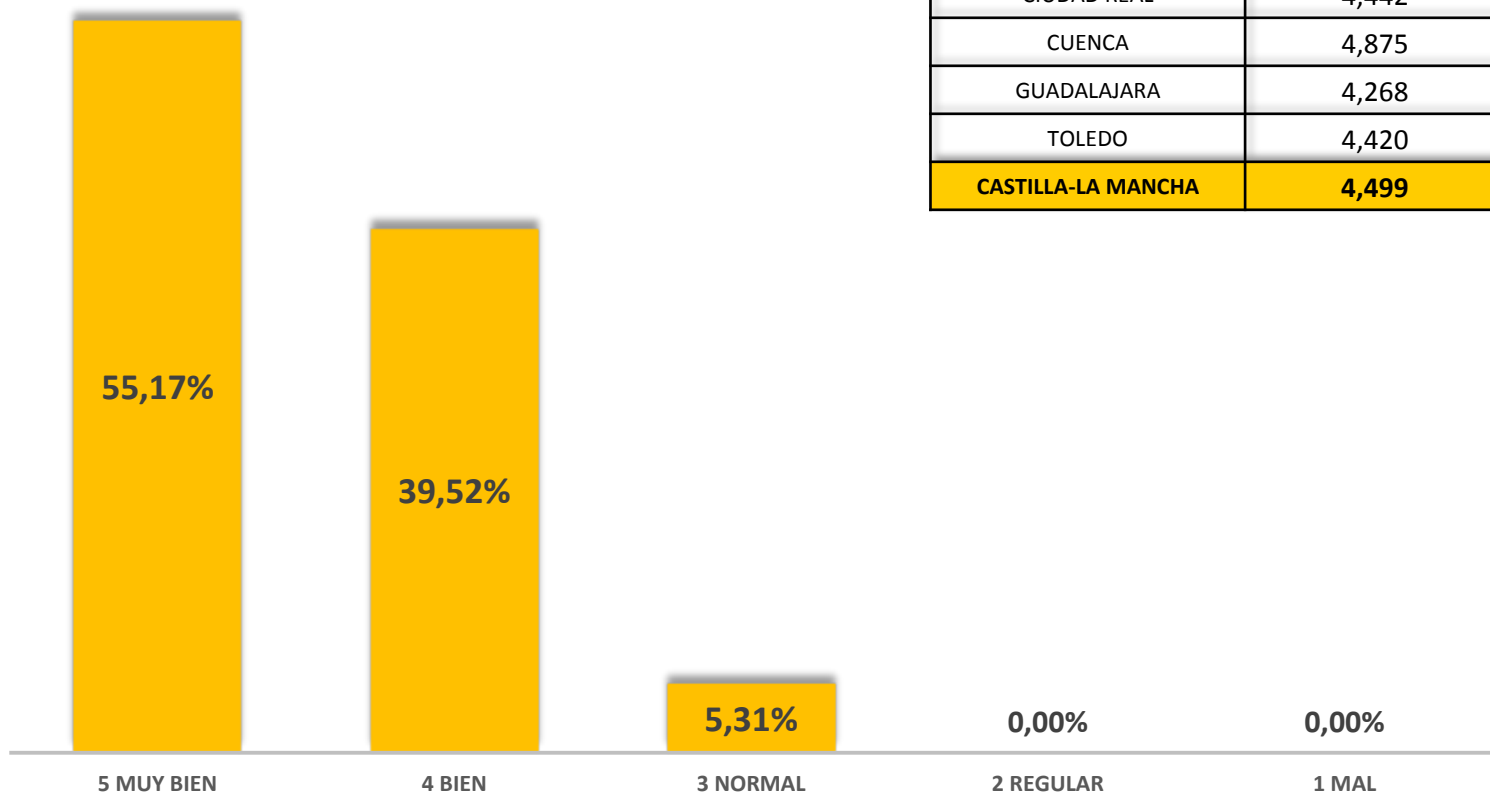
TO.03		
5 SIEMPRE	273	91,00%
4 CASI SIEMPRE	5	1,67%
3 NORMALMENTE	22	7,33%
2 POCAS VECES	0	0,00%
1 NUNCA	0	0,00%
NS/NC	80	21,05%
TOTAL	380	100%



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

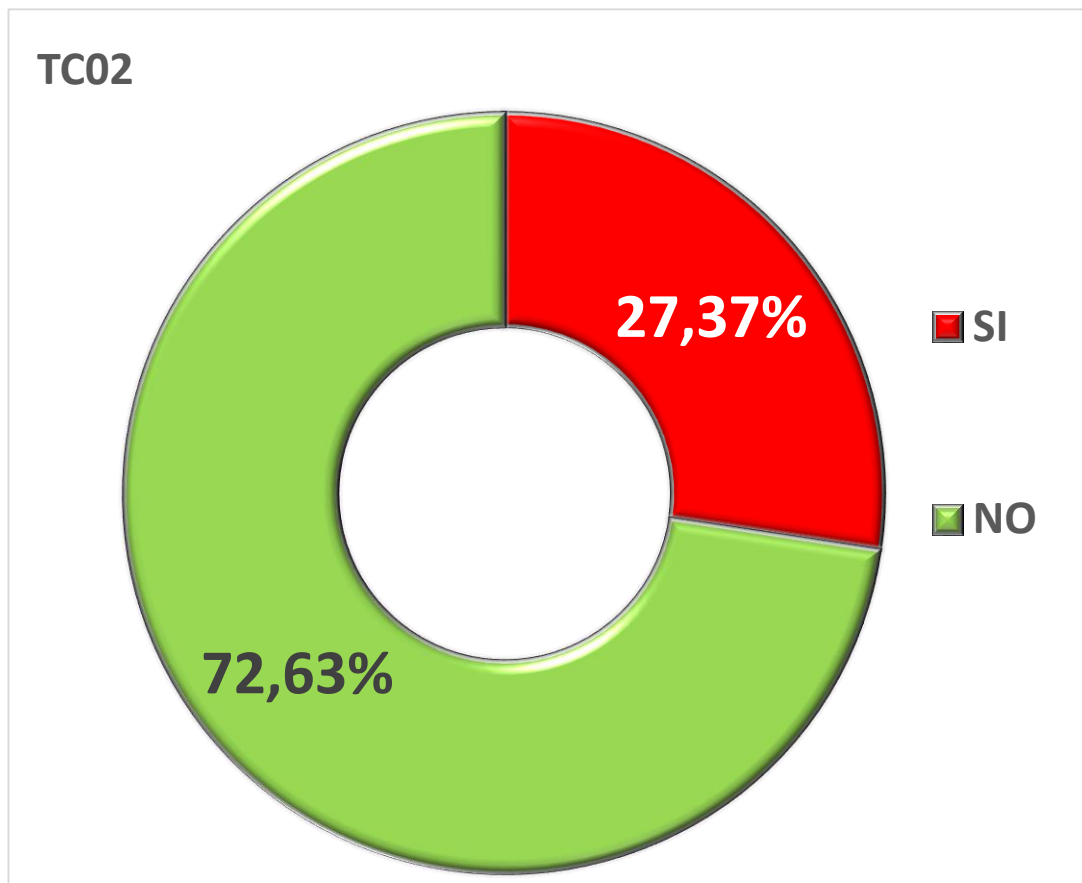


PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,581
CIUDAD REAL	4,442
CUENCA	4,875
GUADALAJARA	4,268
TOLEDO	4,420
CASTILLA-LA MANCHA	4,499

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?



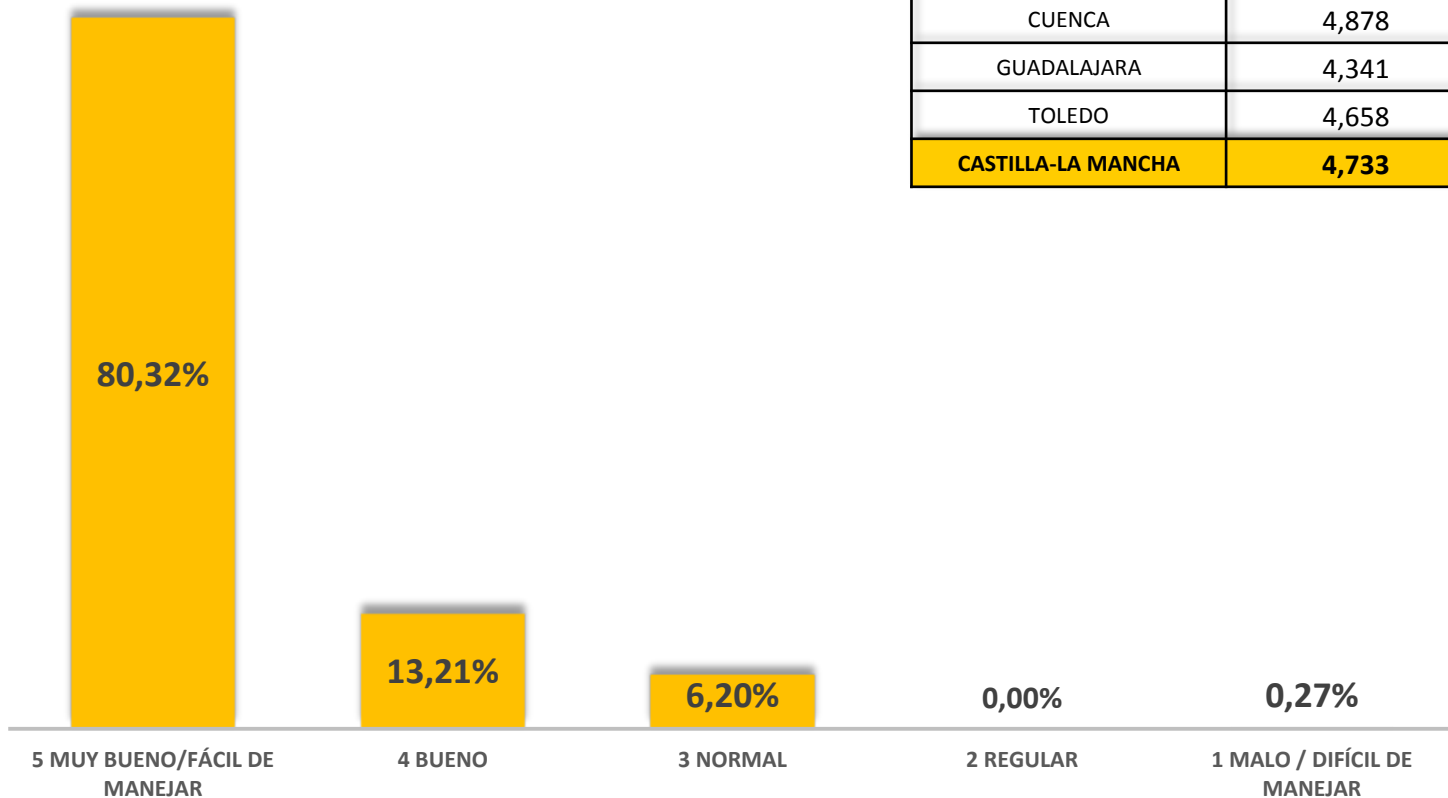
TC.02 ¿Ha tenido alguna vez avería en los equipos/dispositivos de Teleasistencia?

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
Coefficiente de asimetría	-2,4031
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	1756
Cuenta	371

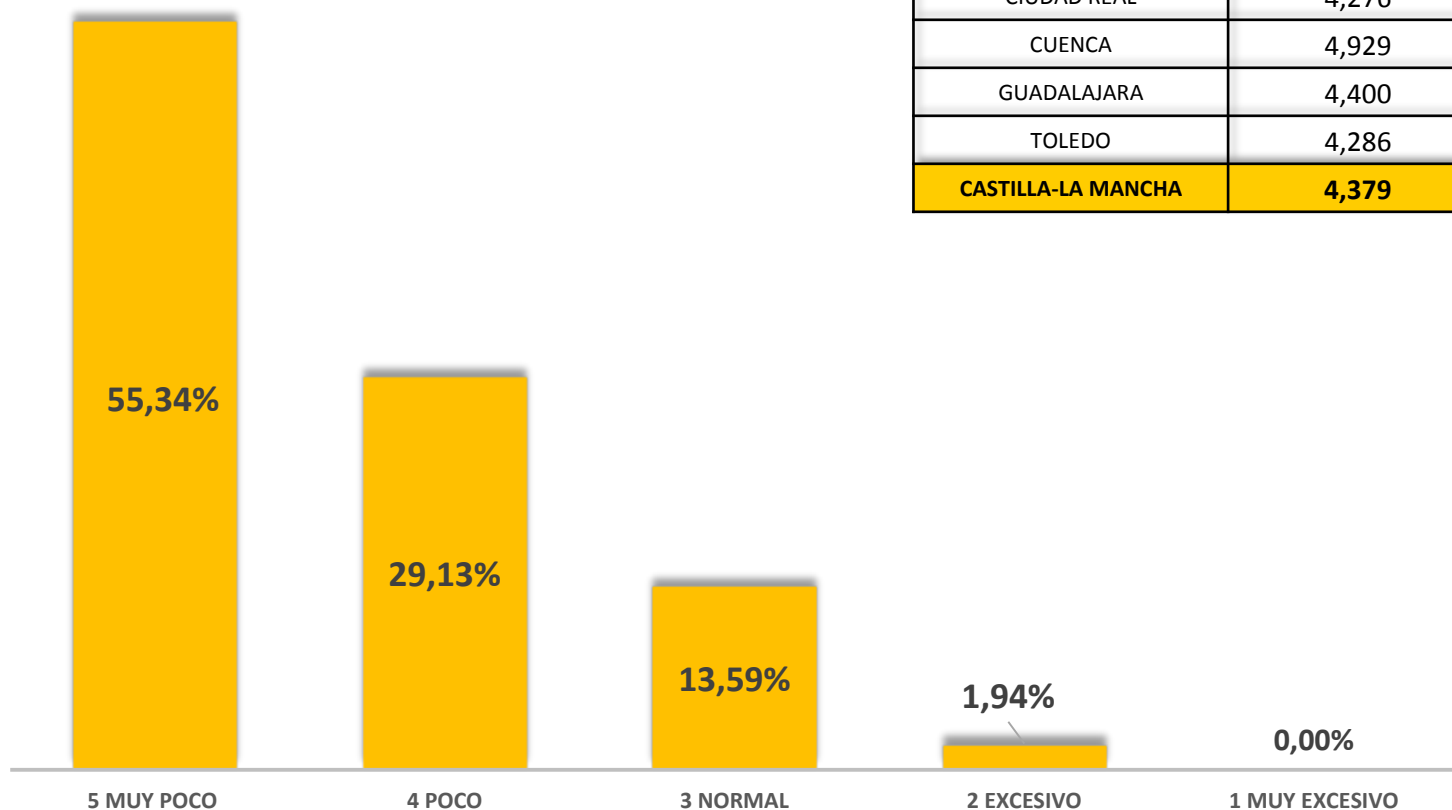
TC.03		
5 MUY BUENO/FÁCIL DE MANEJAR	298	80,32%
4 BUENO	49	13,21%
3 NORMAL	23	6,20%
2 REGULAR	0	0,00%
1 MALO / DIFÍCIL DE MANEJAR	1	0,27%
NS/NC	9	2,37%
TOTAL	380	100%



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



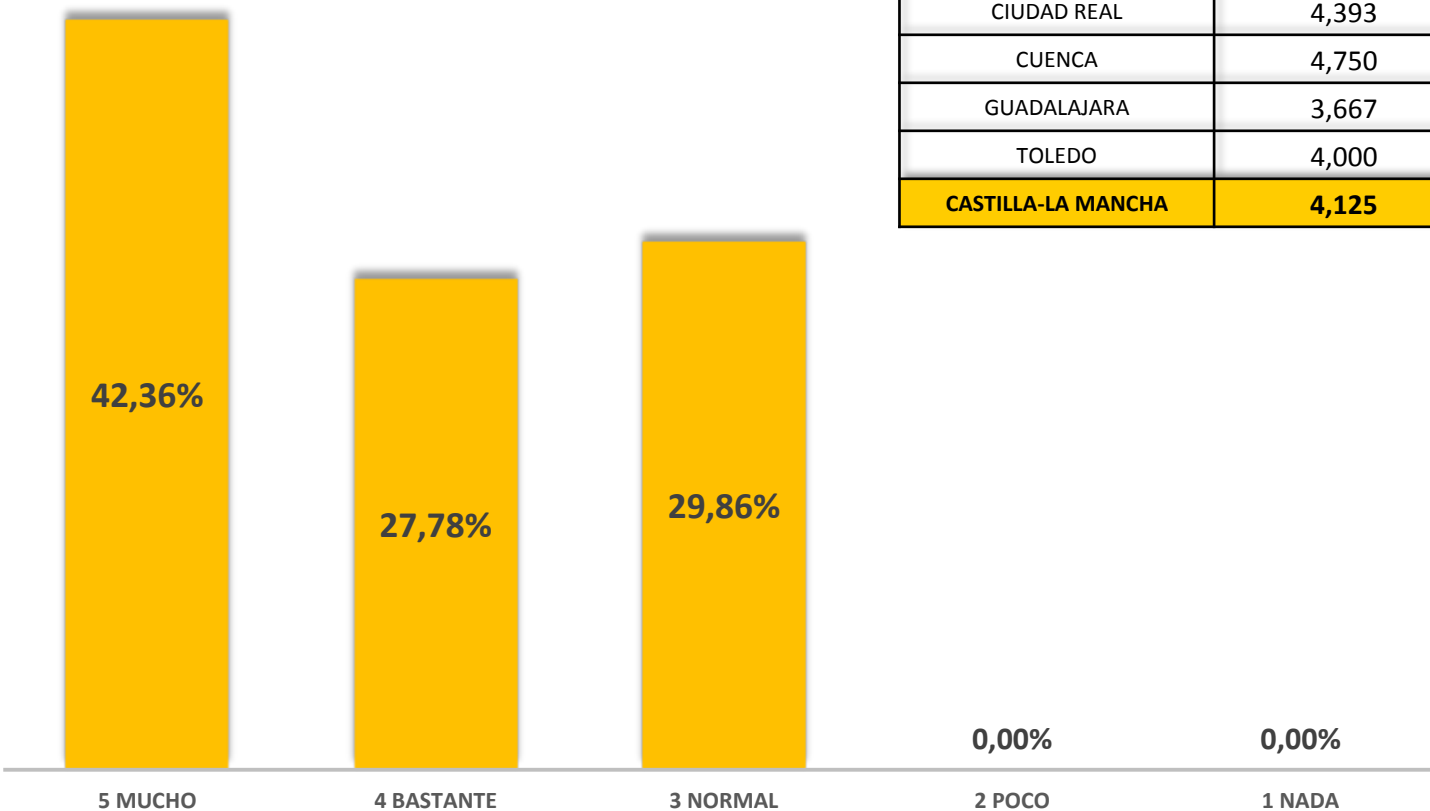
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,267
CIUDAD REAL	4,276
CUENCA	4,929
GUADALAJARA	4,400
TOLEDO	4,286
CASTILLA-LA MANCHA	4,379

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

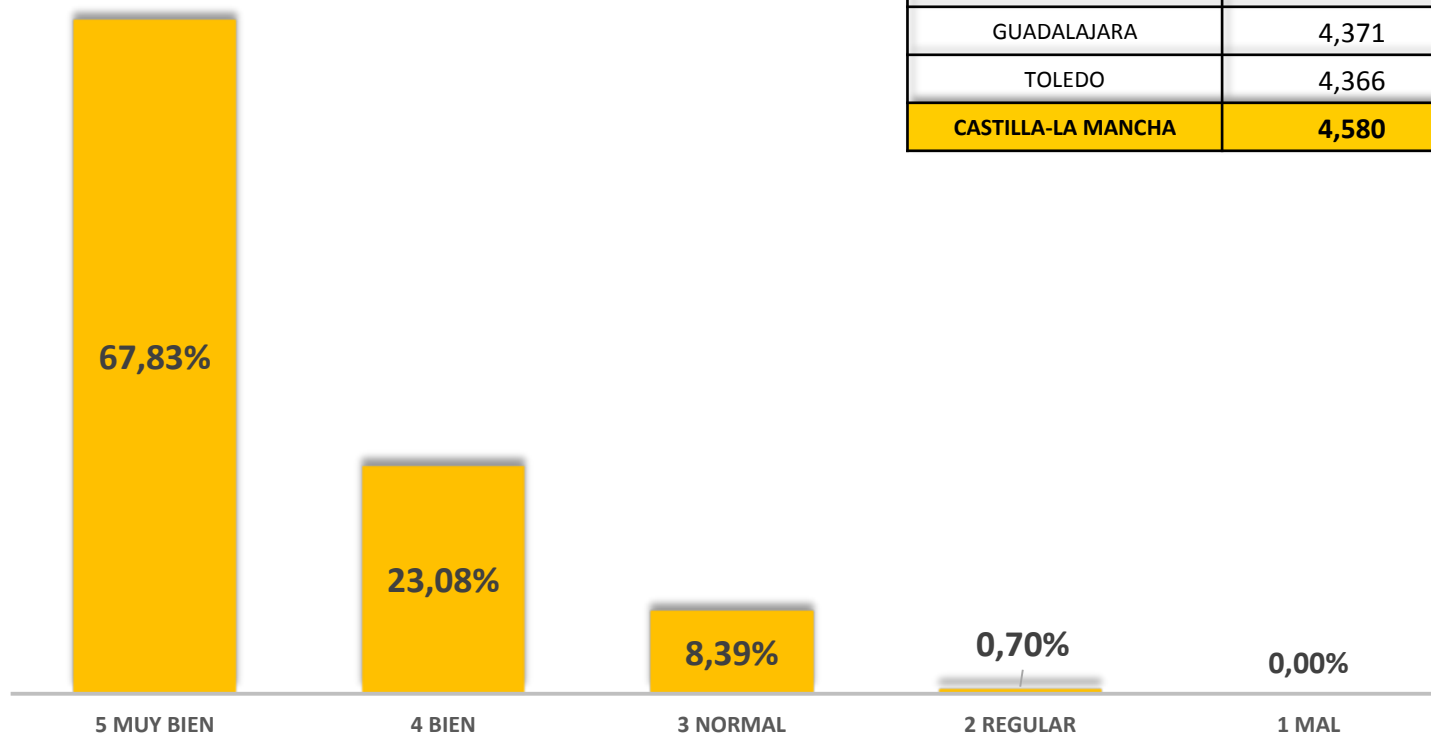
Media	4,125
Mediana	4
Moda	5
Desviación estándar	0,8435
Varianza de la muestra	0,7115
Curtosis	-1,5567
Coefficiente de asimetría	-0,2415
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Suma	594
Cuenta	144

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

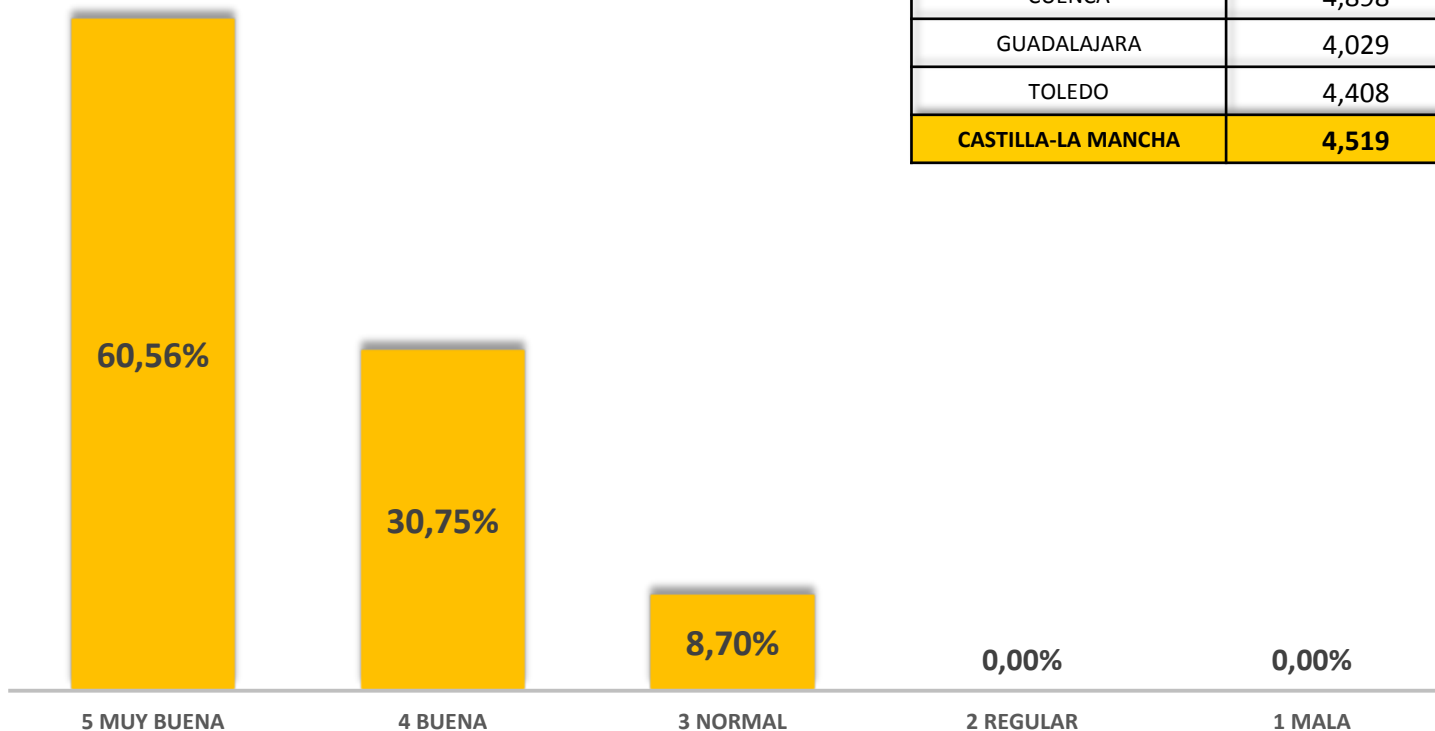
TM.03		
5 MUY BIEN	97	67,83%
4 BIEN	33	23,08%
3 NORMAL	12	8,39%
2 REGULAR	1	0,70%
1 MAL	0	0,00%
SIN INCIDENCIAS	237	62,37%
TOTAL	380	100%



COORDINACIÓN DE ZONA

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

CO01



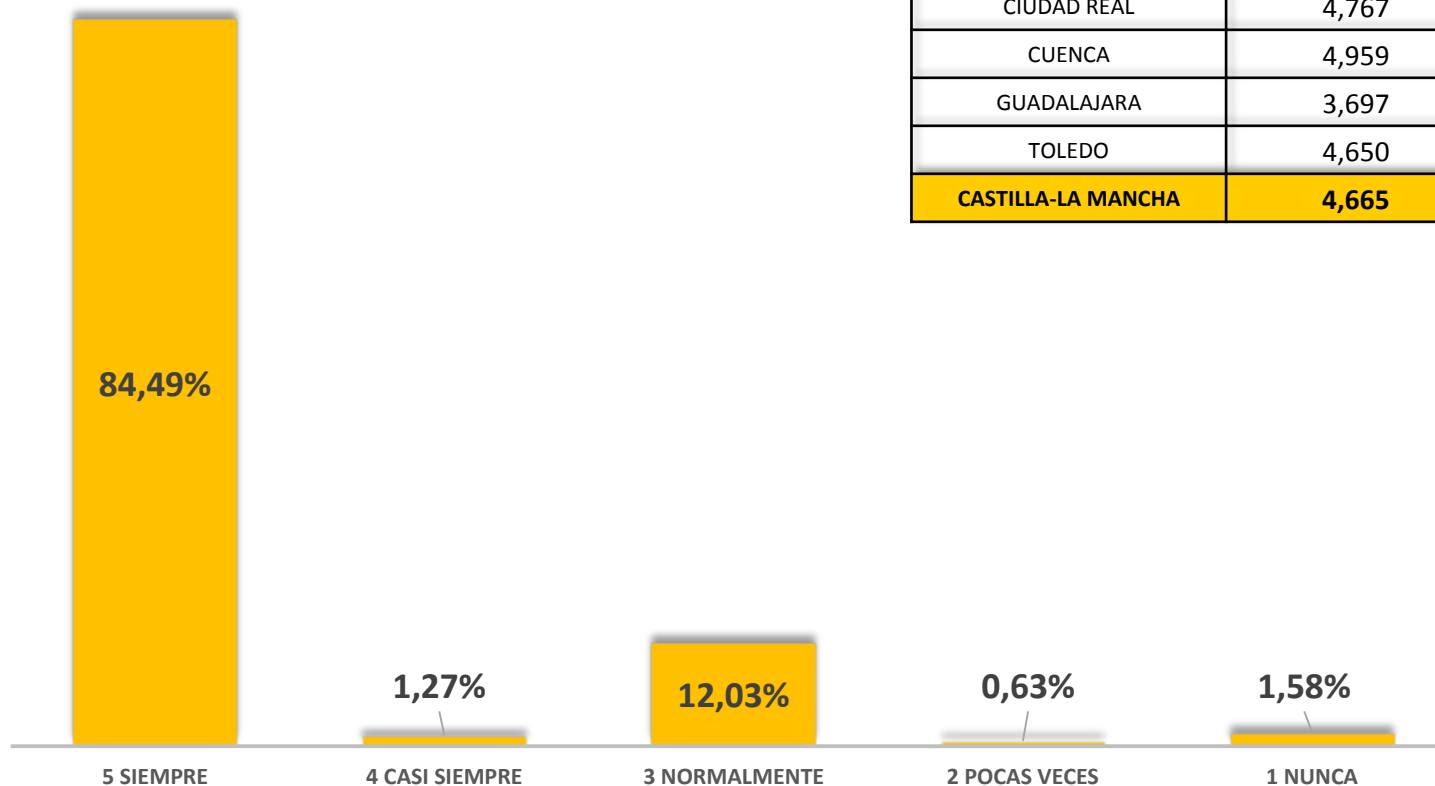
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,667
CIUDAD REAL	4,543
CUENCA	4,898
GUADALAJARA	4,029
TOLEDO	4,408
CASTILLA-LA MANCHA	4,519

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



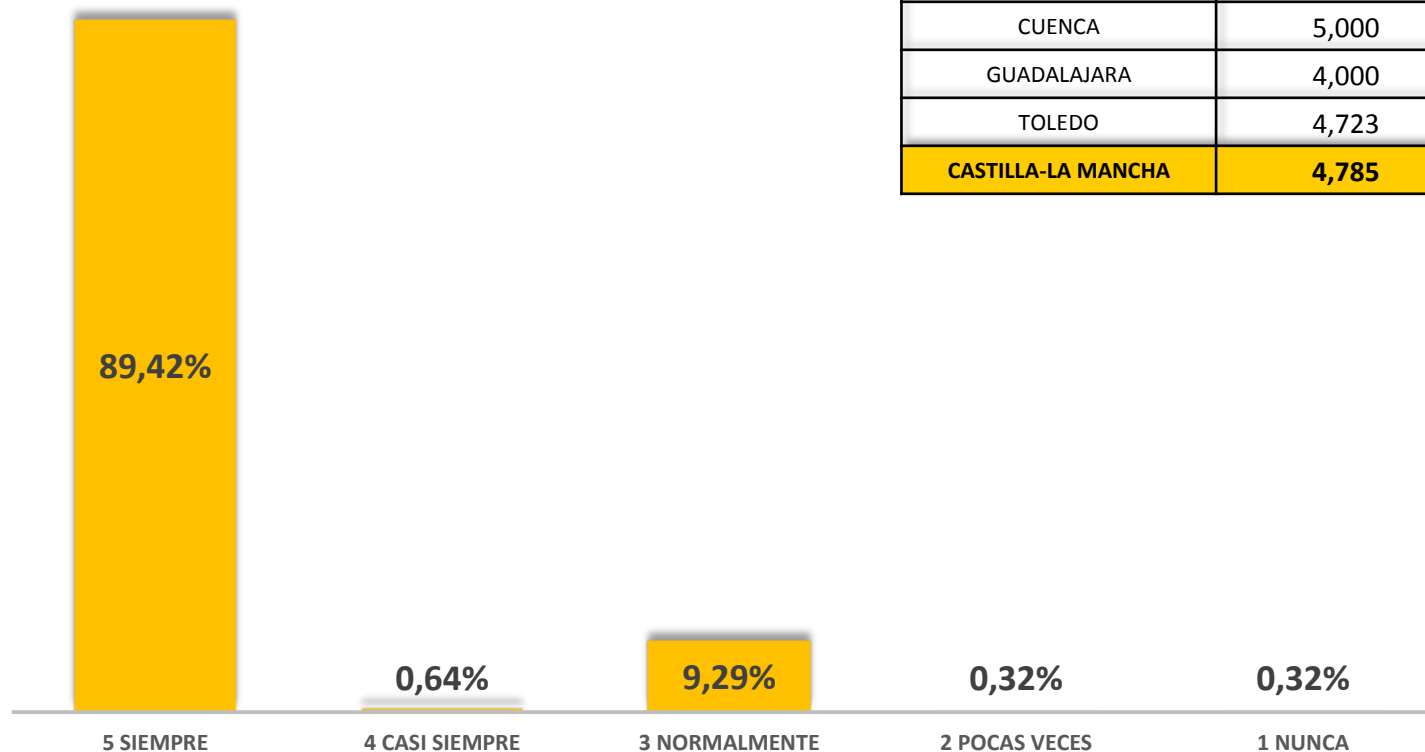
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,873
CIUDAD REAL	4,767
CUENCA	4,959
GUADALAJARA	3,697
TOLEDO	4,650
CASTILLA-LA MANCHA	4,665

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

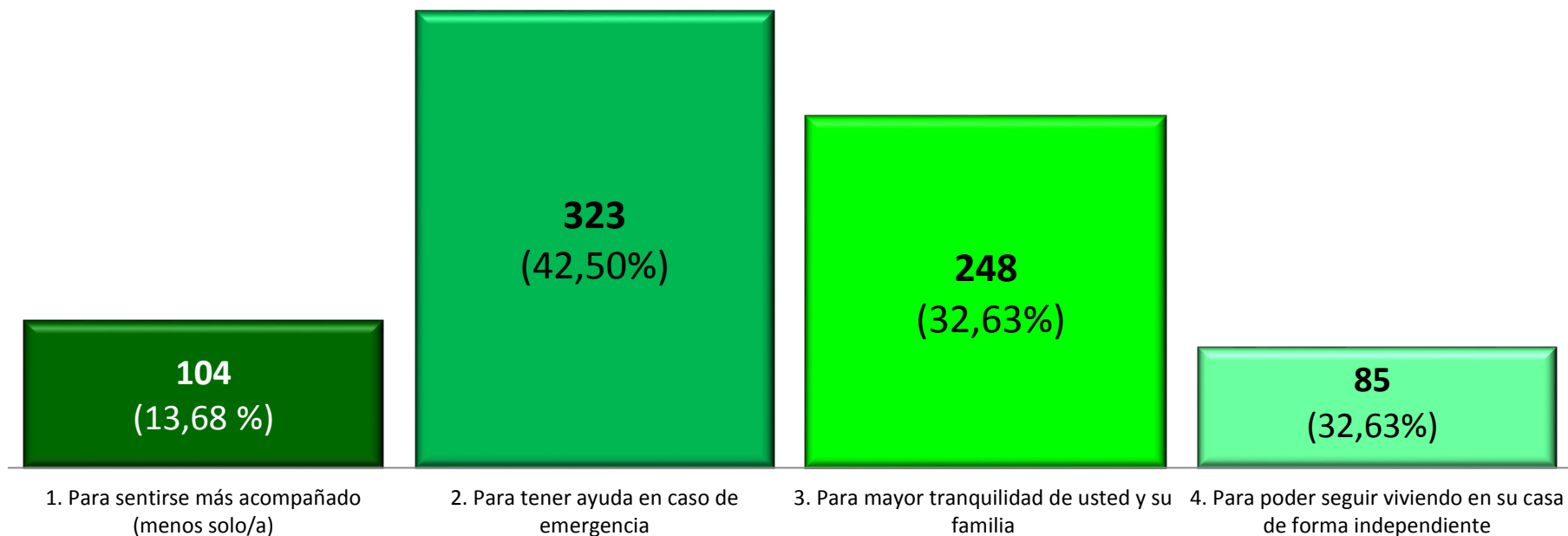
CO.03	
Media	4,785
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,6431
Varianza de la muestra	0,4135
Curtosis	7,7319
Coefficiente de asimetría	-2,9090
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	1493
Cuenta	312

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

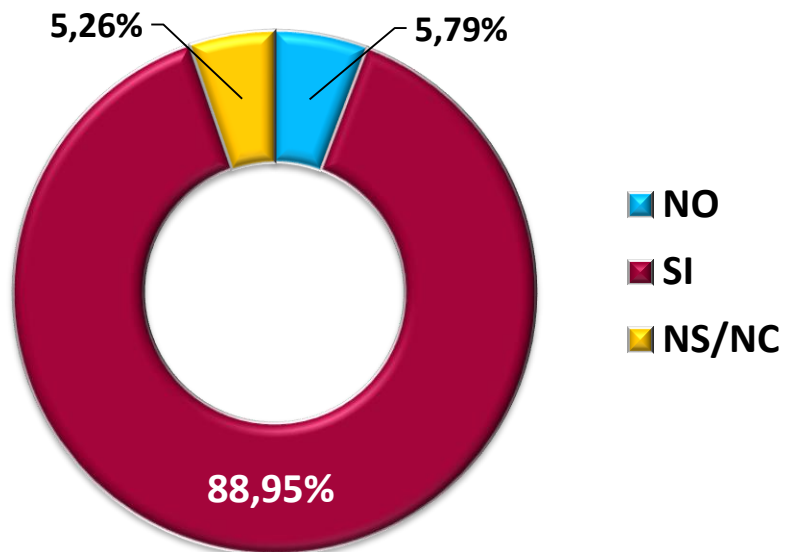


1.	Para sentirse más acompañado (Menos solo / a)	104	13,68%	27,37%
2.	Para tener ayuda en caso de emergencia	323	42,5%	85%
3.	Para más tranquilidad de usted y su familia	248	32,63%	65,26%
4.	Para poder seguir viviendo en casa de forma independiente	85	11,18%	22,37%



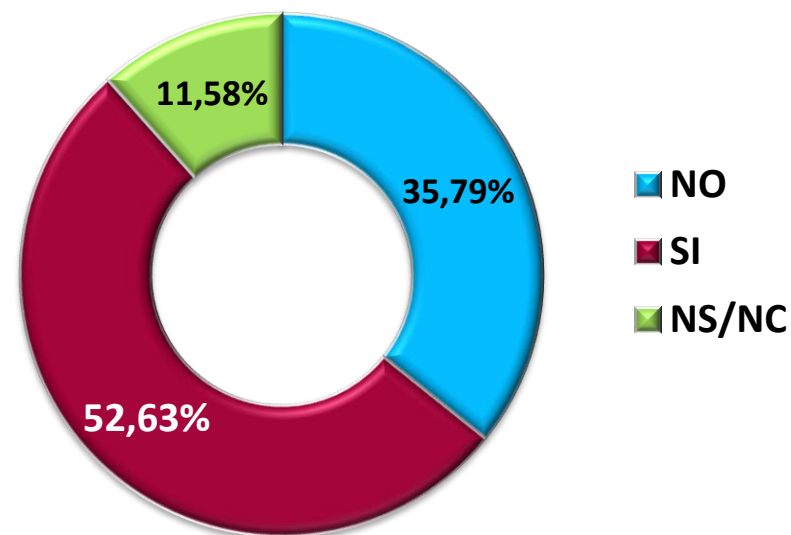
SG.02 ¿CREE USTED QUE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA LE AYUDA A SEGUIR VIVIENDO EN SU DOMICILIO EN MEJORES CONDICIONES?

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%

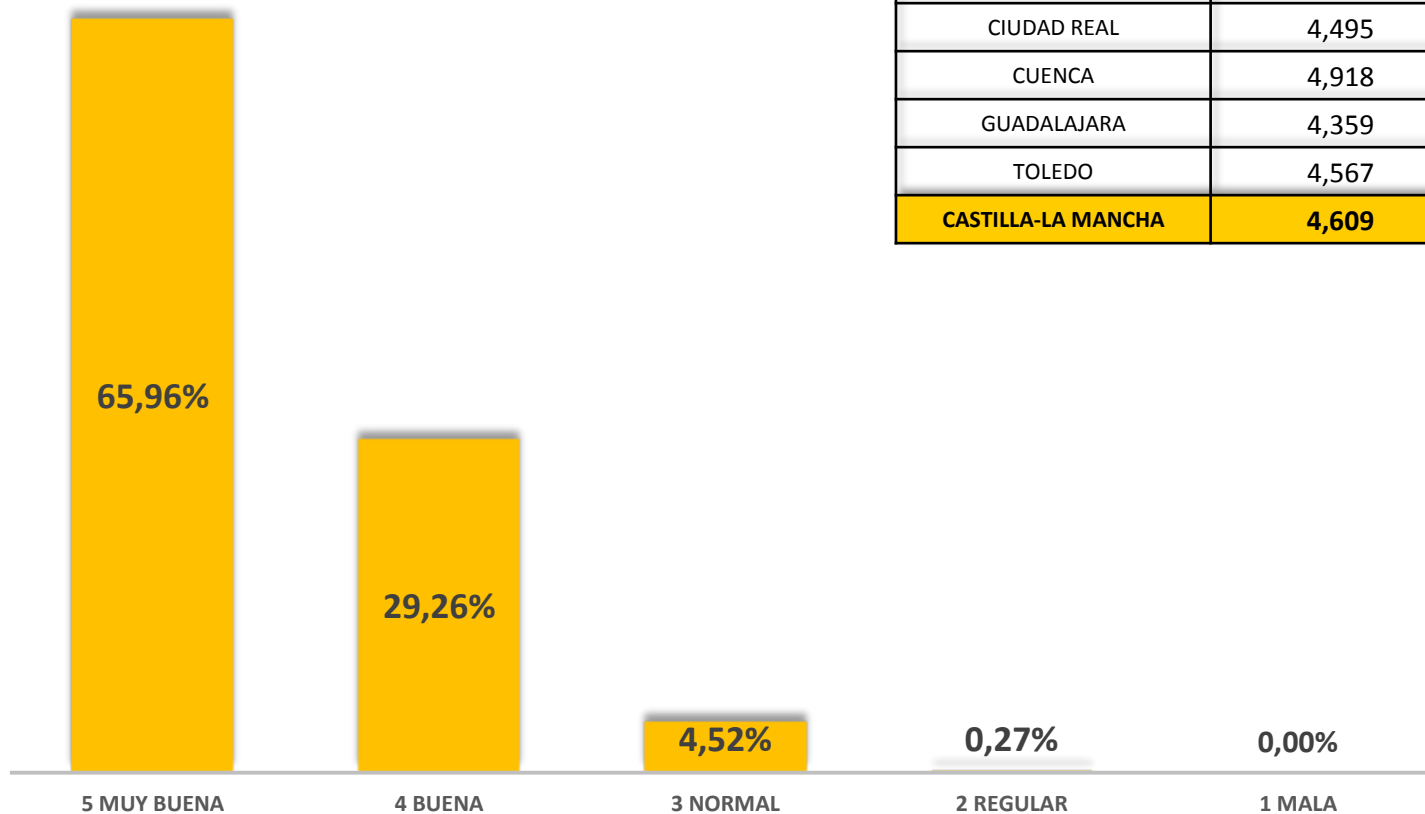


SG.03 En su caso ¿Si no tuviera el servicio de teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones?

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



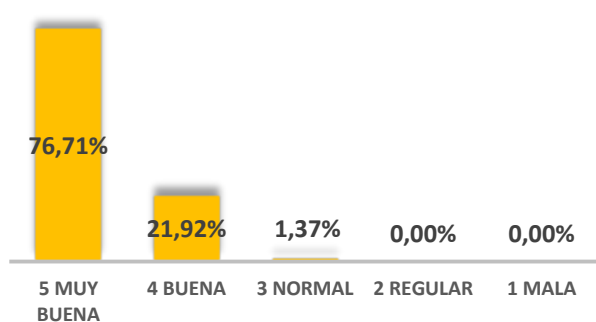
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,753
CIUDAD REAL	4,495
CUENCA	4,918
GUADALAJARA	4,359
TOLEDO	4,567
CASTILLA-LA MANCHA	4,609

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

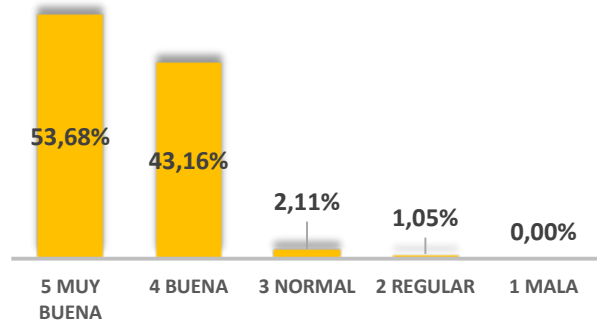
SG.04		
5 MUY BUENA	248	65,96%
4 BUENA	110	29,26%
3 NORMAL	17	4,52%
2 REGULAR	1	0,27%
1 MALA	0	0,00%
NS/NC	4	1,05%
TOTAL	380	100%

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

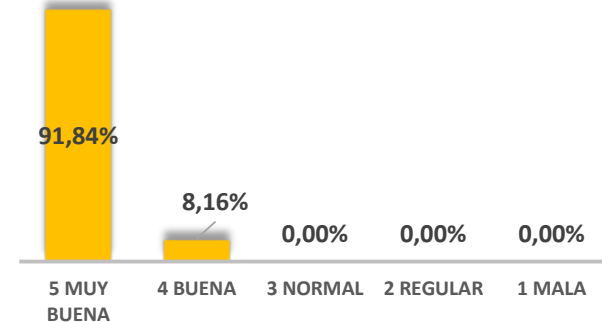
SG04- ALBACETE



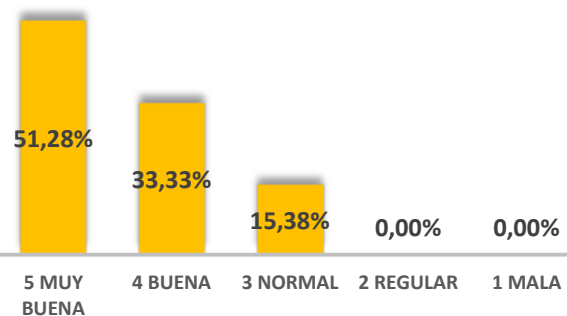
SG04- CIUDAD REAL



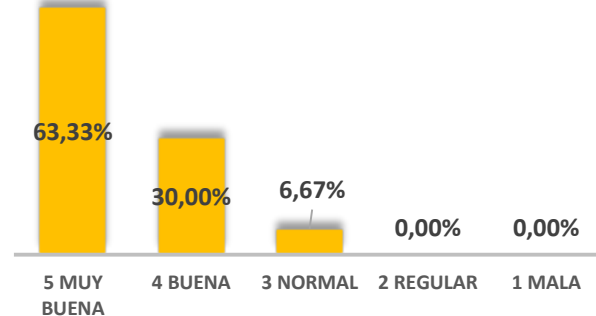
SG04- CUENCA



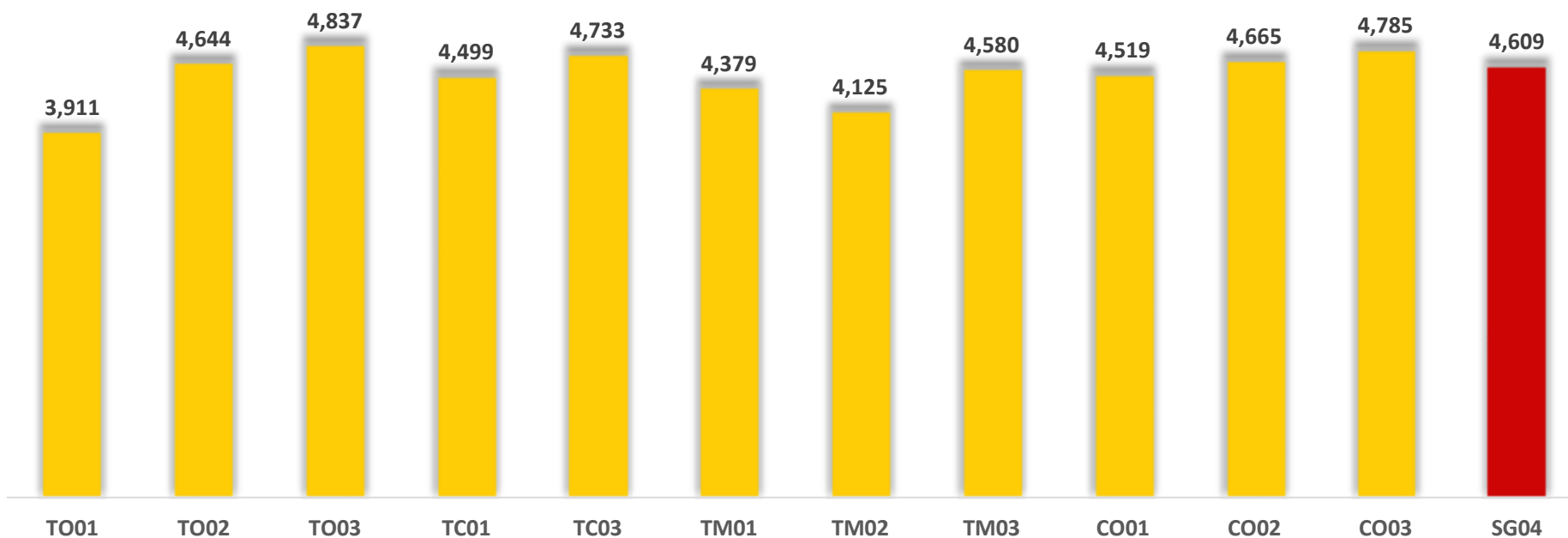
SG04- GUADALAJARA



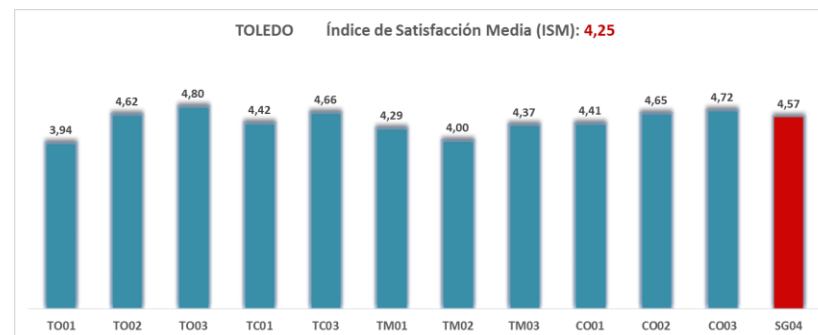
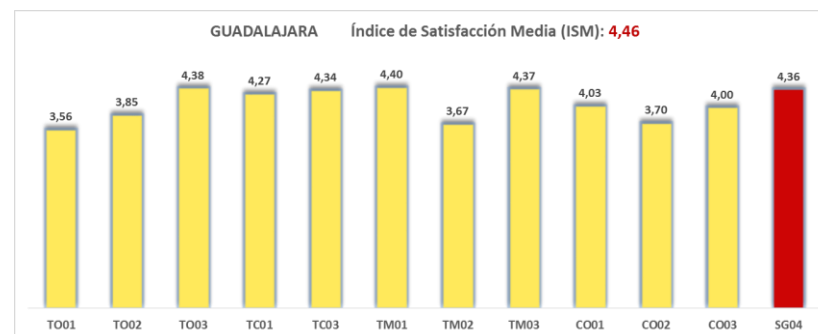
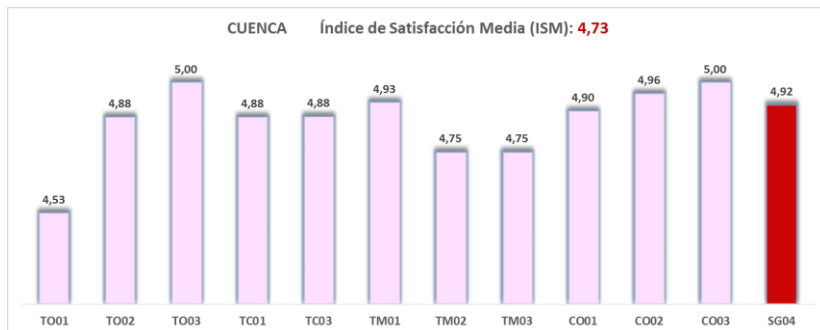
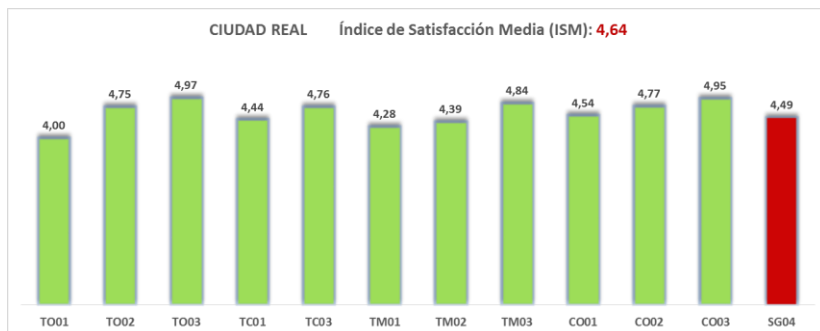
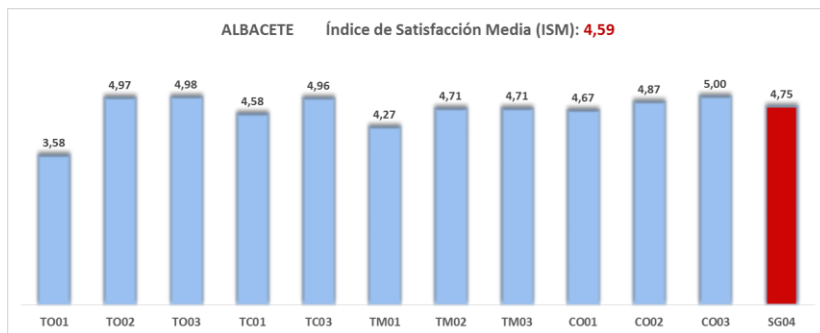
SG04- TOLEDO



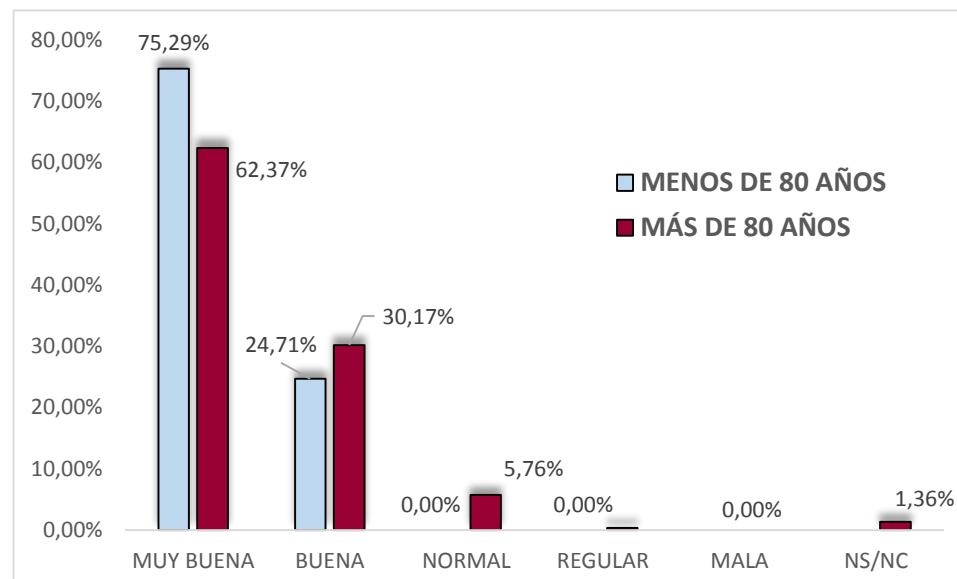
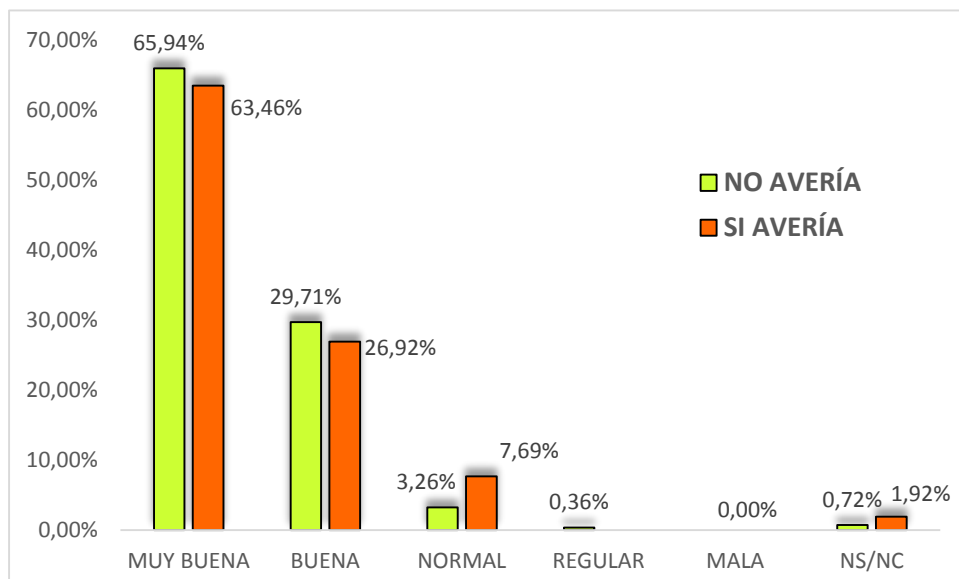
VALORES MEDIOS DE CADA PREGUNTA

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)

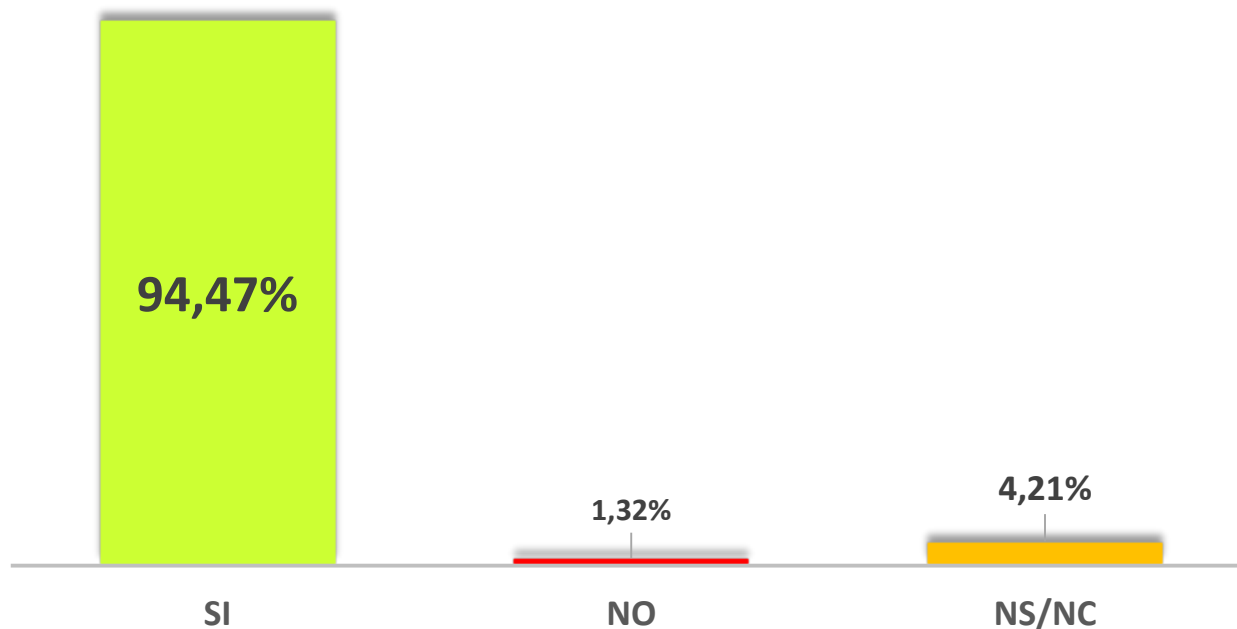


	NO AVERÍA	SI AVERÍA	Total general
MUY BUENA	65,94%	63,46%	65,96%
BUENA	29,71%	26,92%	29,26%
NORMAL	3,26%	7,69%	4,52%
REGULAR	0,36%	0,00%	0,27%
MALA	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	0,72%	1,92%	1,05%

	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?

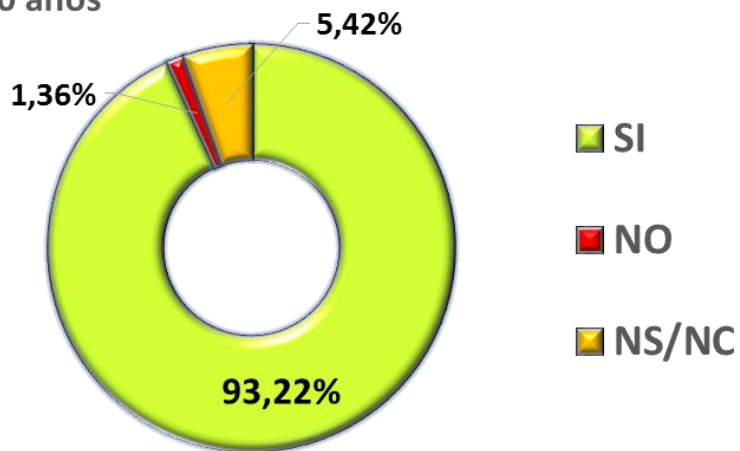
¿RECOMENDARÍA EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?



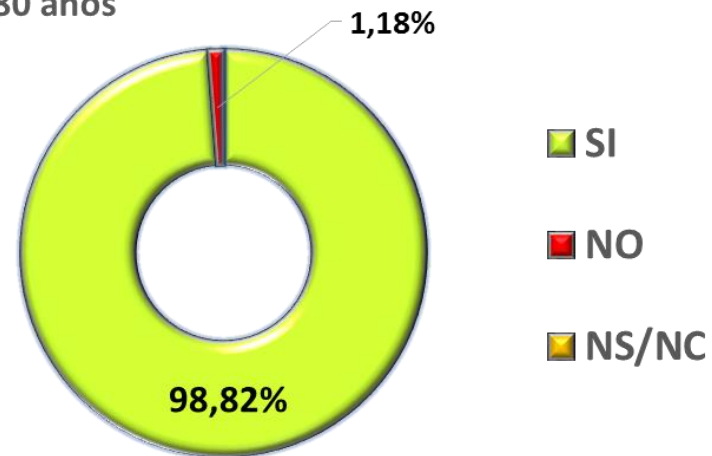
	Menos de 80 años	Más de 80 años	No avería	Si avería	Total general
SI	98,82%	93,22%	95,29%	92,31%	94,47%
NO	1,18%	1,36%	0,72%	2,88%	1,32%
NS/NC	0%	5,42%	3,99%	4,81%	4,21%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

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

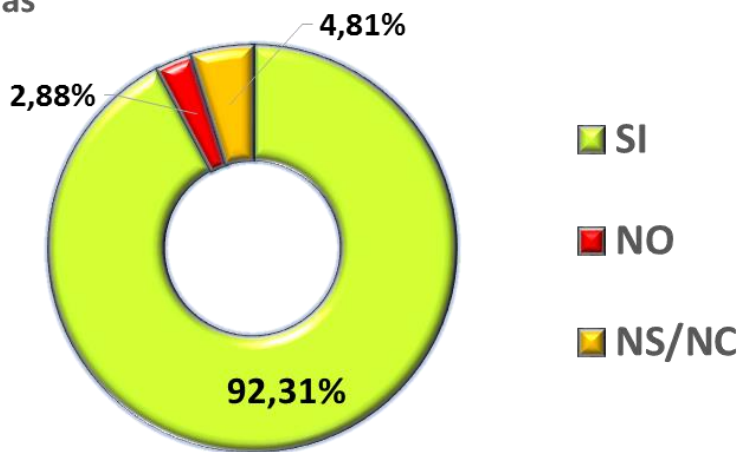
Más de 80 años



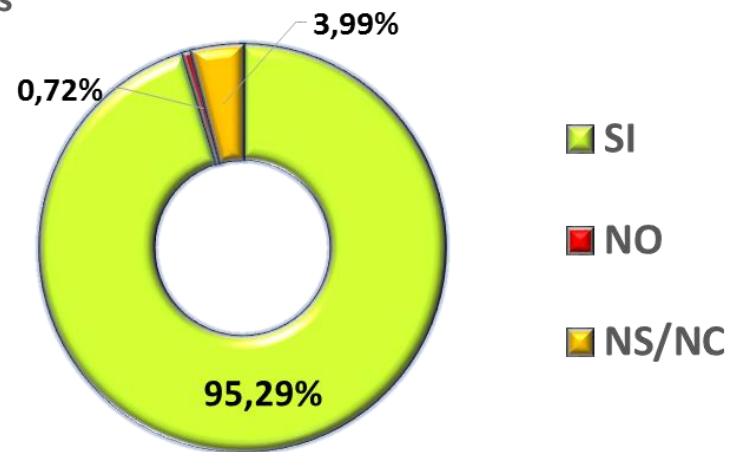
Menos de 80 años



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	Fomentarlos 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 ayudarlo 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.

