



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 respondidas.
- ➔ 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.

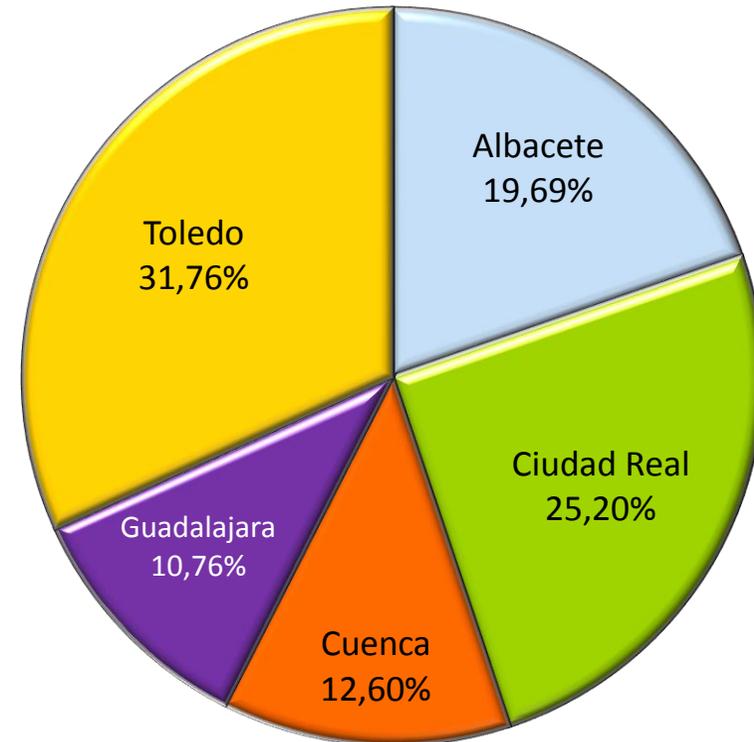


Motivo por el que NO quiere participar	N	%
No dispone de tiempo	5	7,25%
No entiende la encuesta	27	39,13%
Otros	1	1,45%
No especifica	36	52,17%



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%

* La edad del último rango no está incluida

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



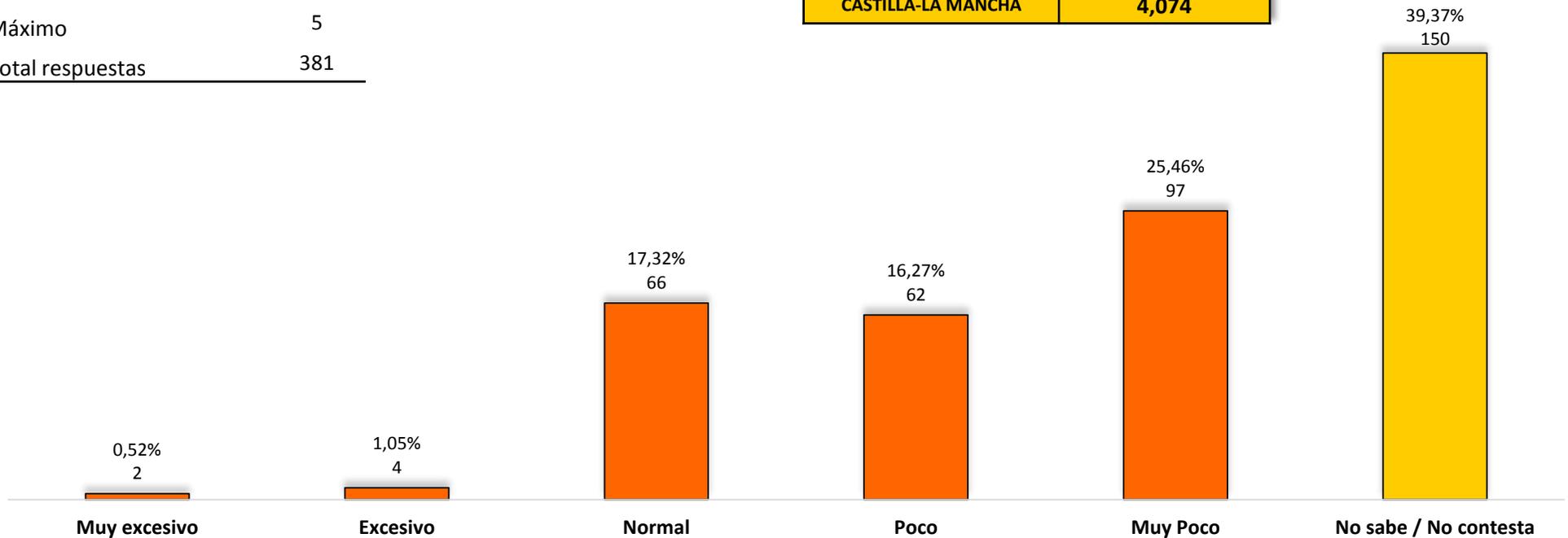
TELEOPERADORAS/ES

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

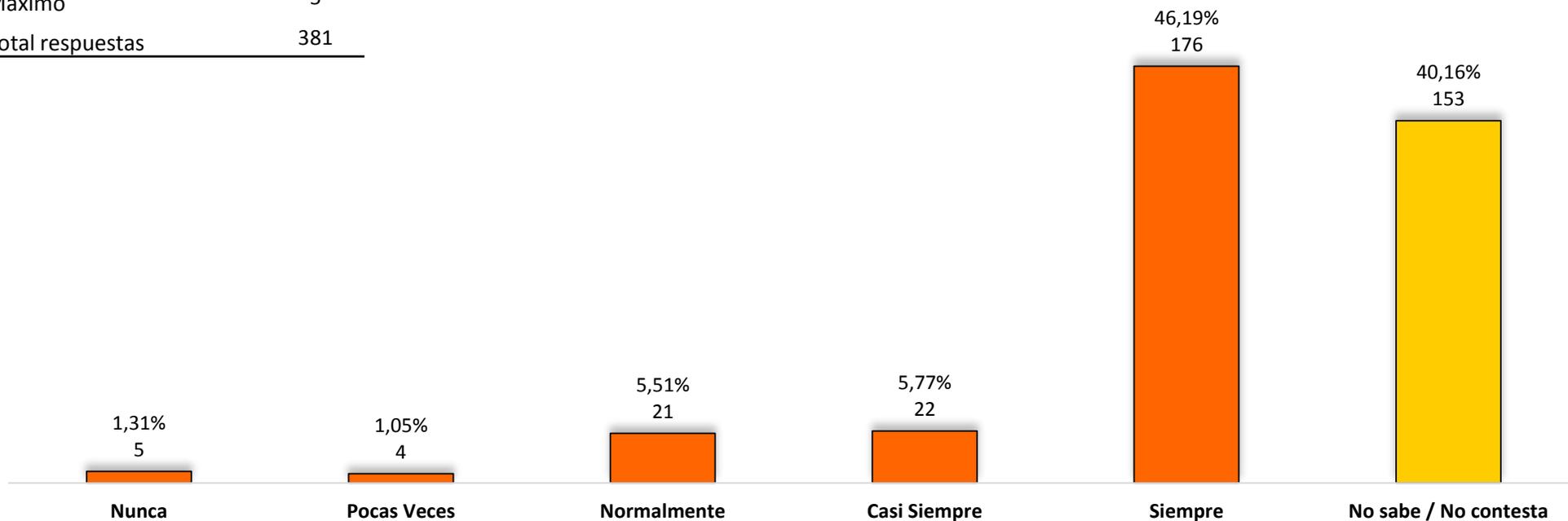


TO.02 ¿CUANDO USTED HA LLAMADO, LAS/LOS TELEOPERADORAS/ES LE HAN DADO LA SOLUCIÓN QUE NECESITABA EN ESE MOMENTO?

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

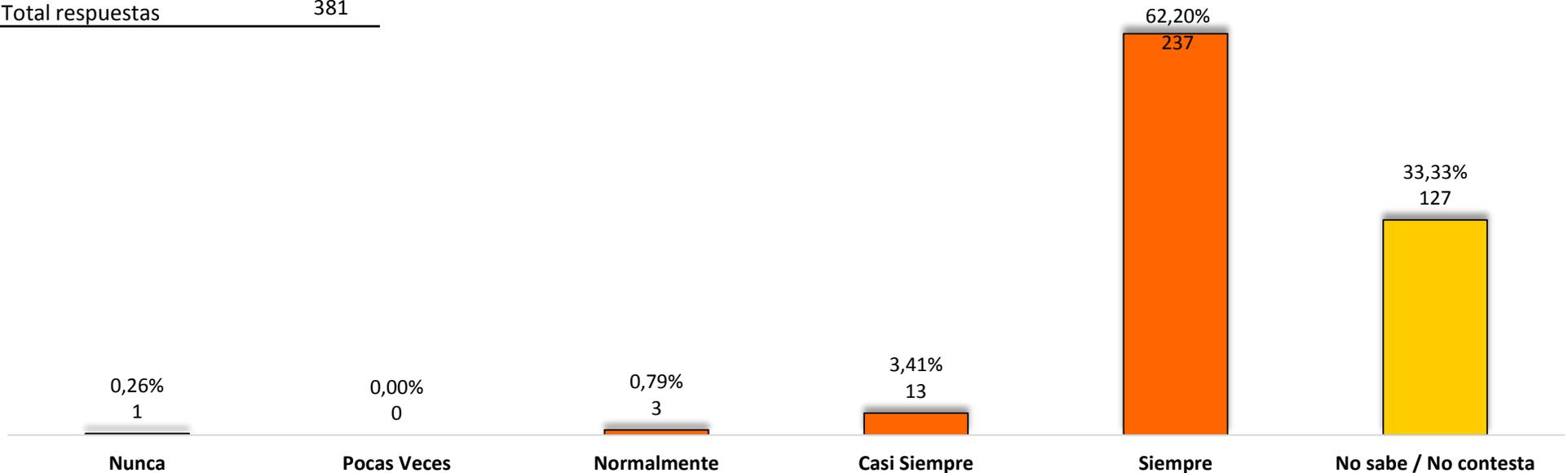


TO.03 ¿LE PARECE QUE LOS TELEOPERADORES/AS SON AMABLES CON USTED CUANDO LLAMA?

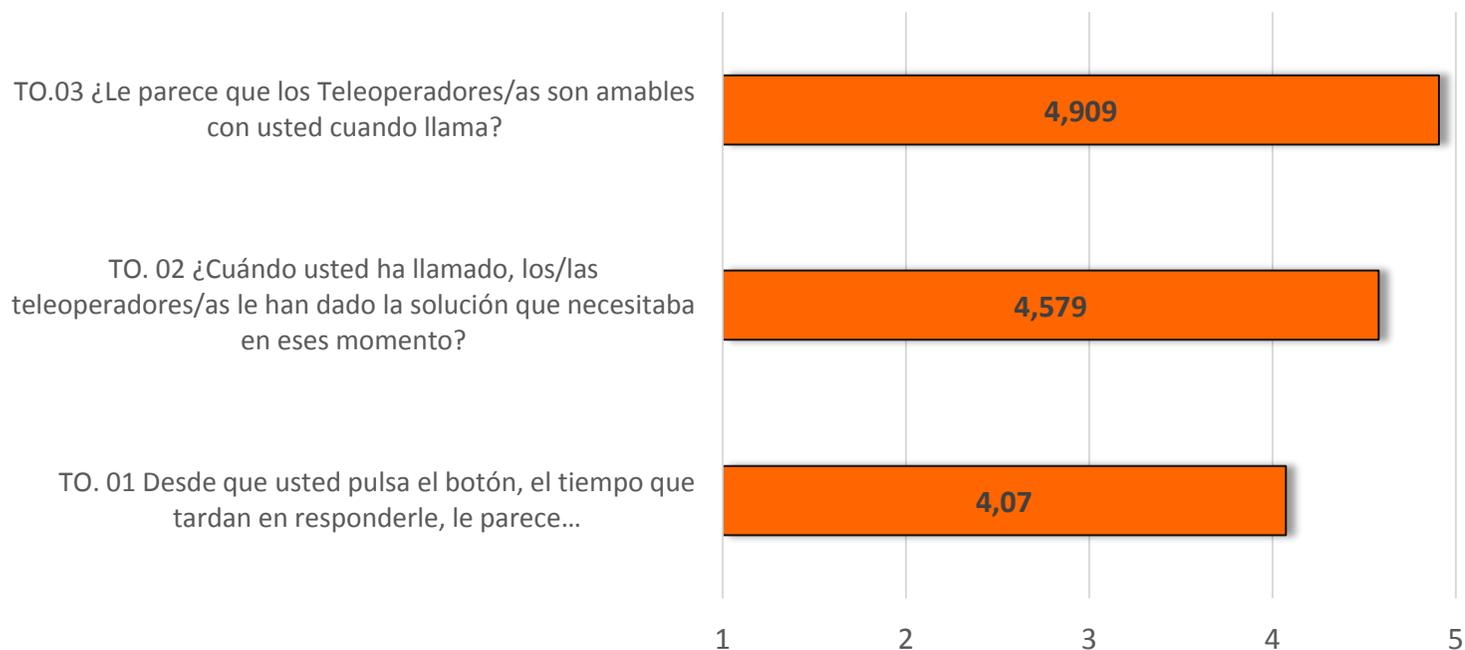
TO03	
Media	4,909
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,392
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total respuestas	381

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

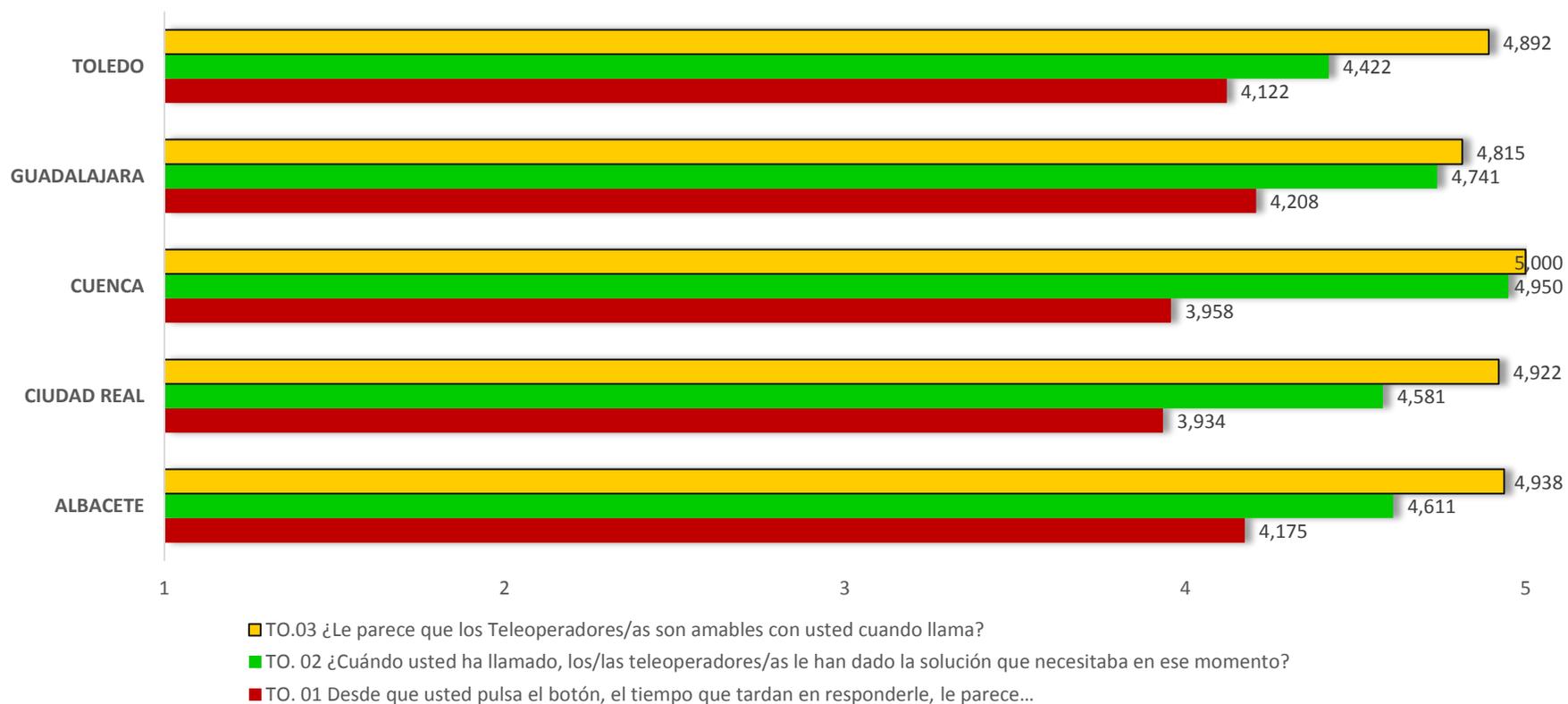


ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Puntuación
Media

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Puntuación
Media por
provincia





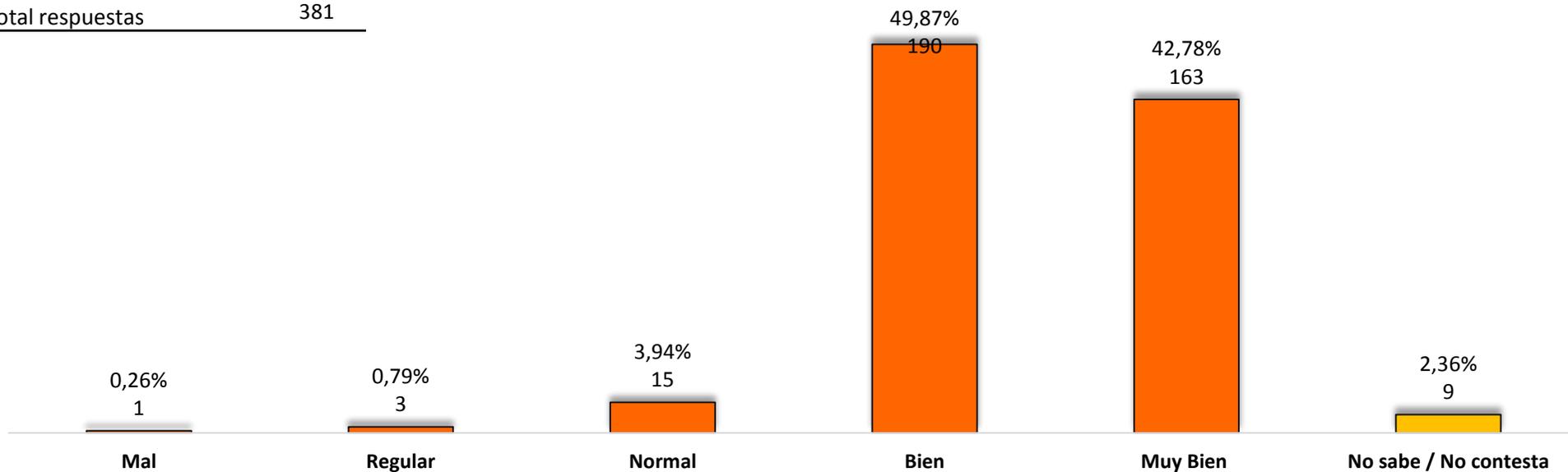
TECNOLOGÍA

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

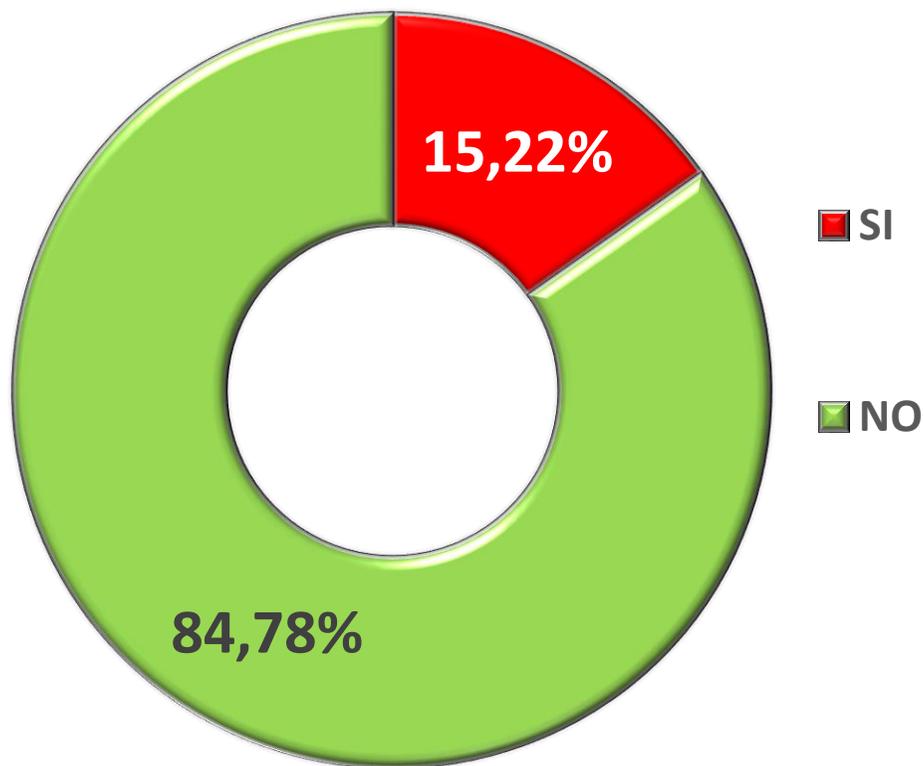
Distribución de valoraciones			
Muy bien	163	43,82%	
Bien	190	51,07%	
Normal	15	4,03%	
Regular	3	0,81%	
Mal	1	0,27%	

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%

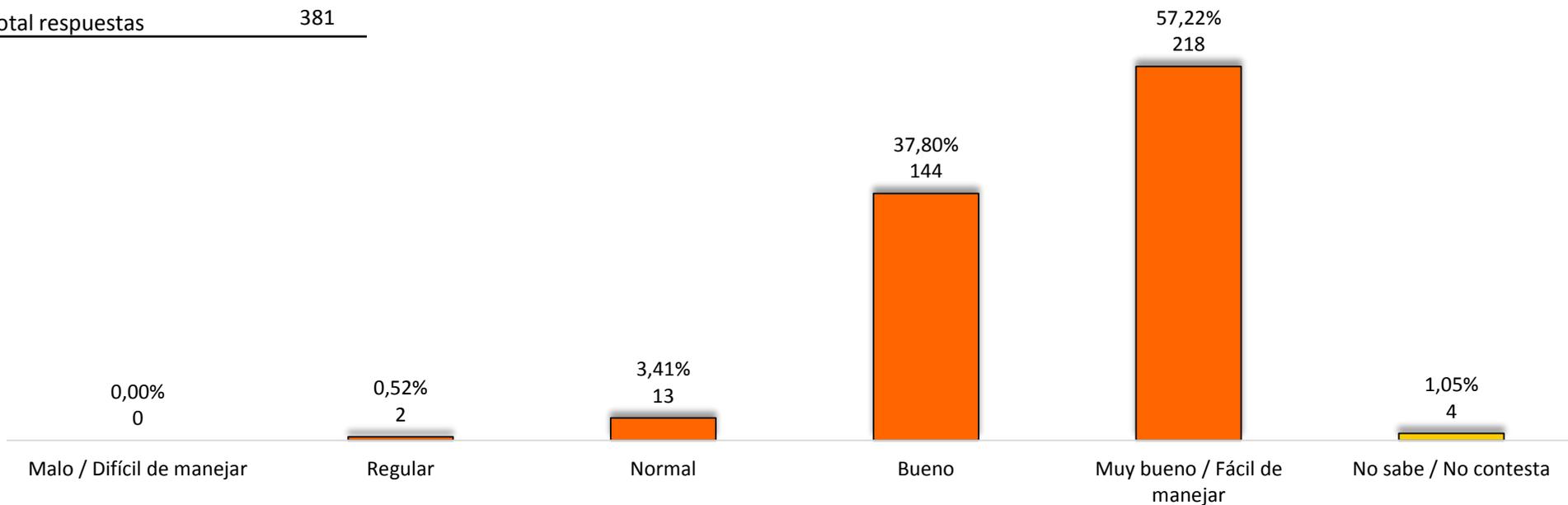


TC.03 ¿QUÉ LE PARECE EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DE LOS EQUIPOS/DISPOSITIVOS?

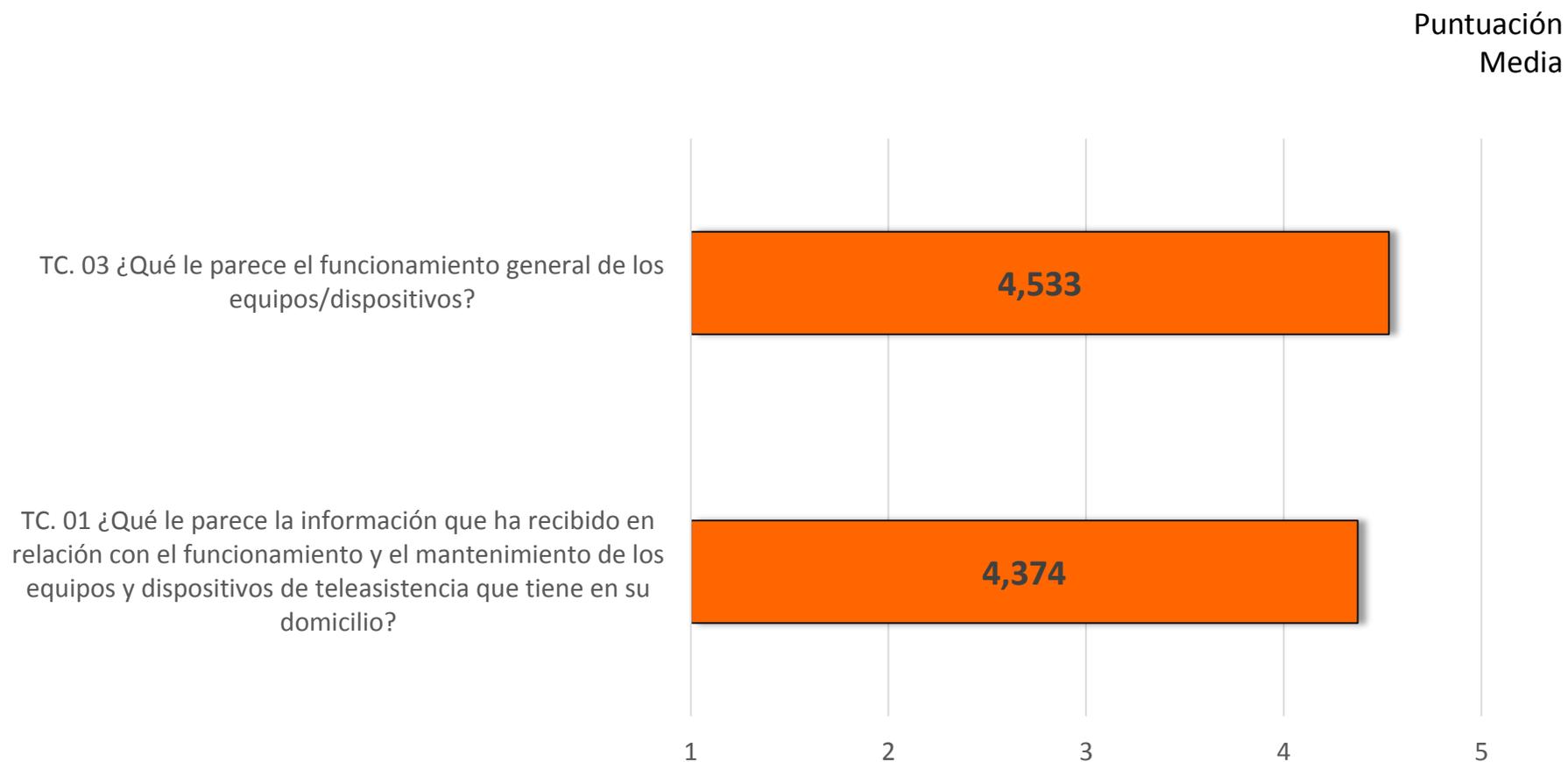
TC03	
Media	4,533
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,592
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total respuestas	381

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%	

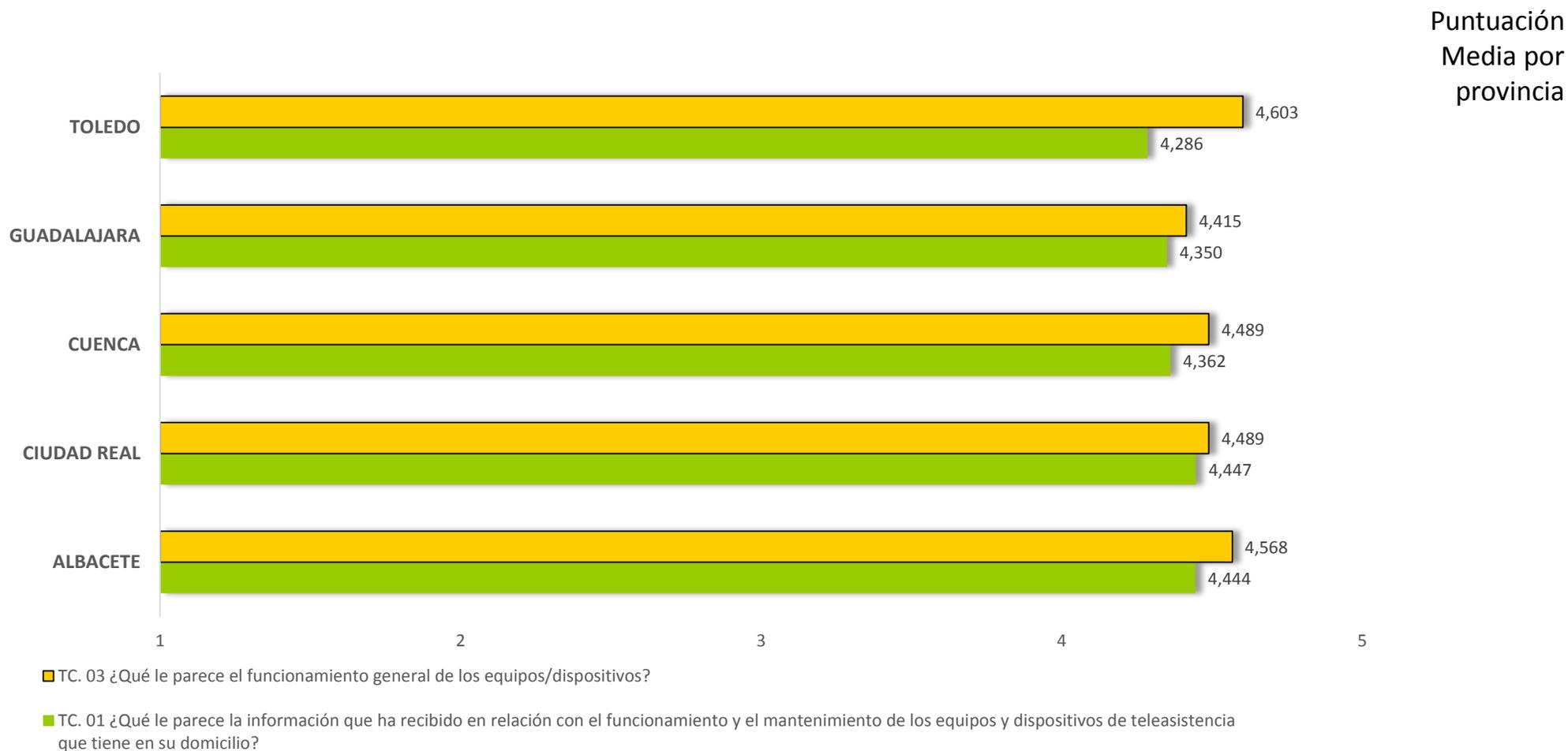
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,568
CIUDAD REAL	4,489
CUENCA	4,489
GUADALAJARA	4,415
TOLEDO	4,603
CASTILLA-LA MANCHA	4,533



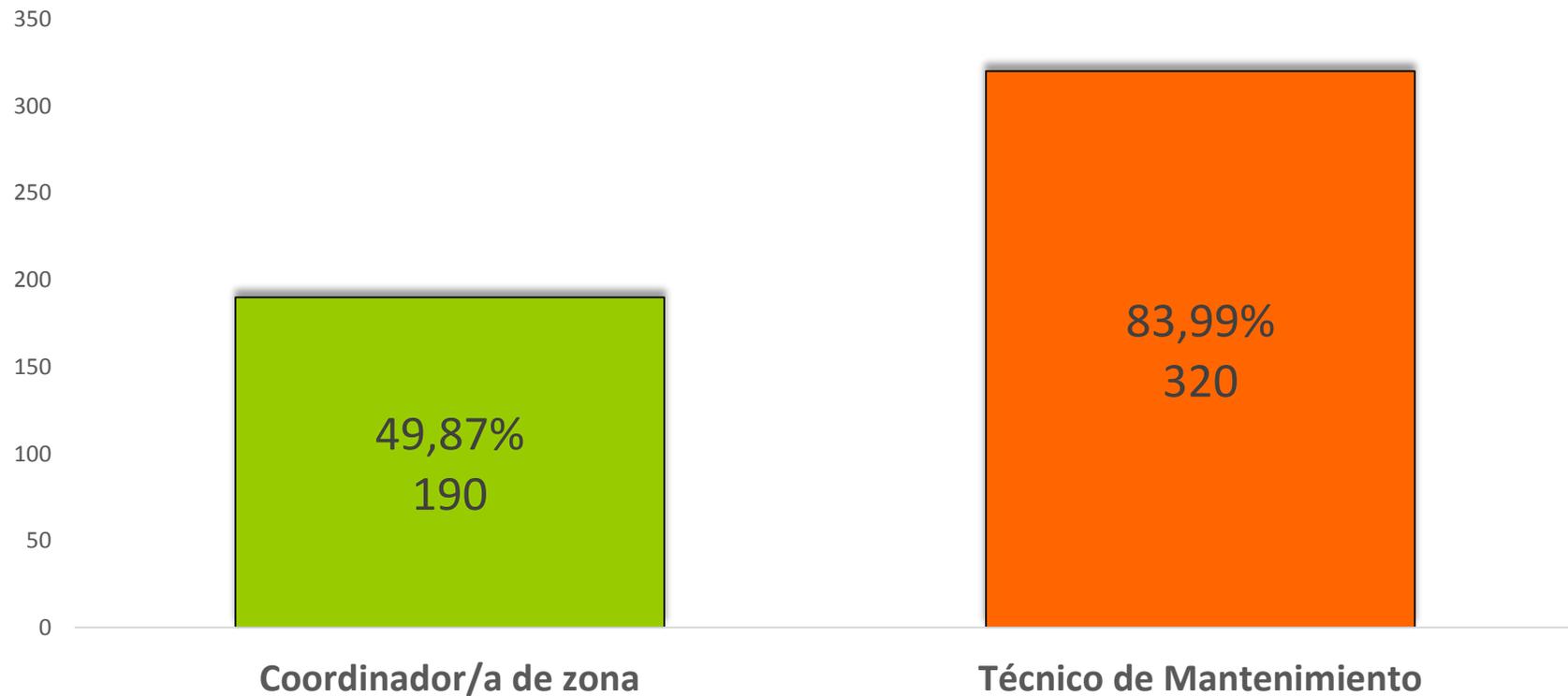
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS



ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS



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





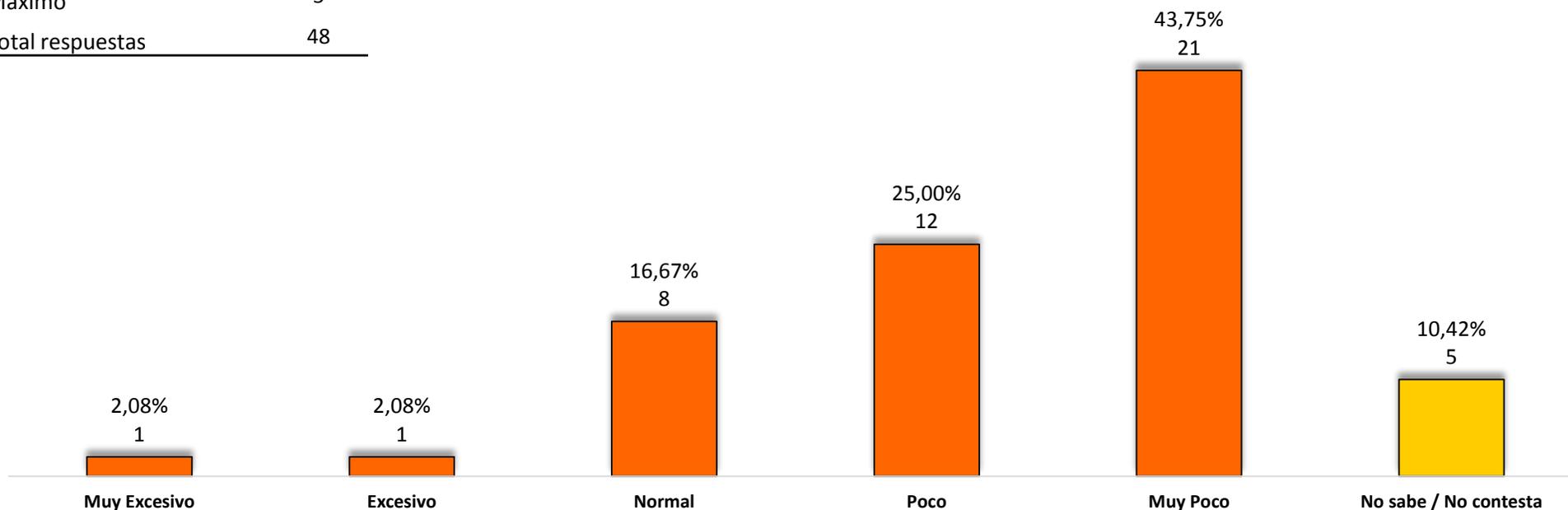
PERSONAL DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

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

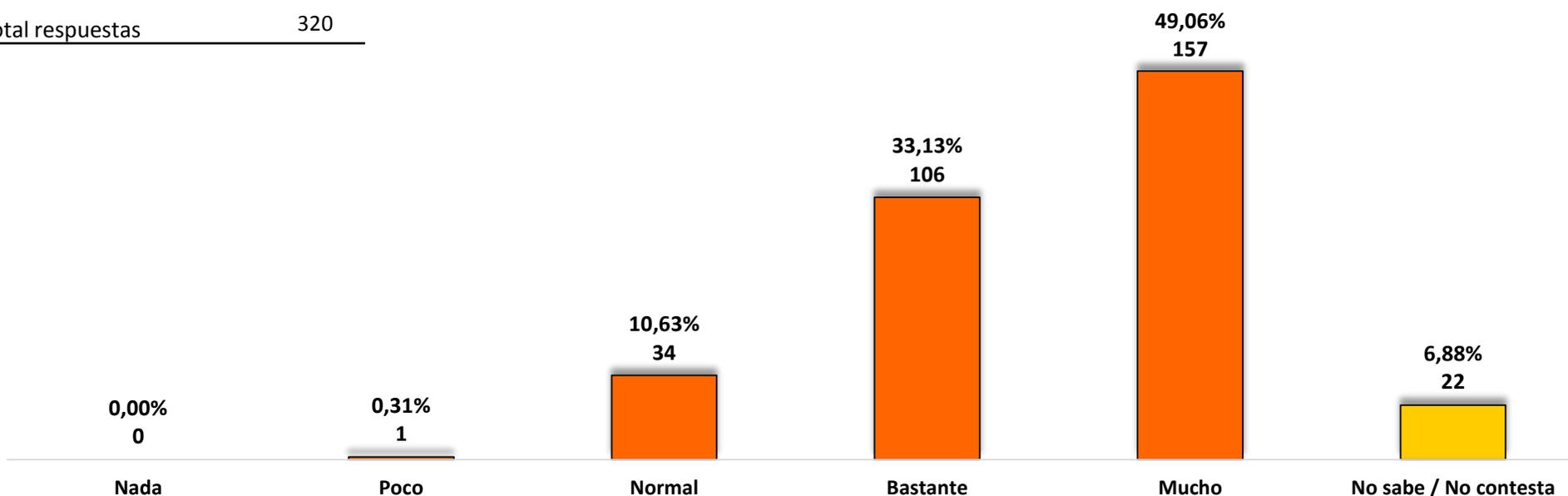


TM.02 ¿ESTÁ SATISFECHO/A CON LA REPARACIÓN/INSTALACIÓN QUE LE HAN HECHO EN EL EQUIPO?

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	35,57%
Normal	34	11,41%
Poco	1	0,34%
Nada	0	0%

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

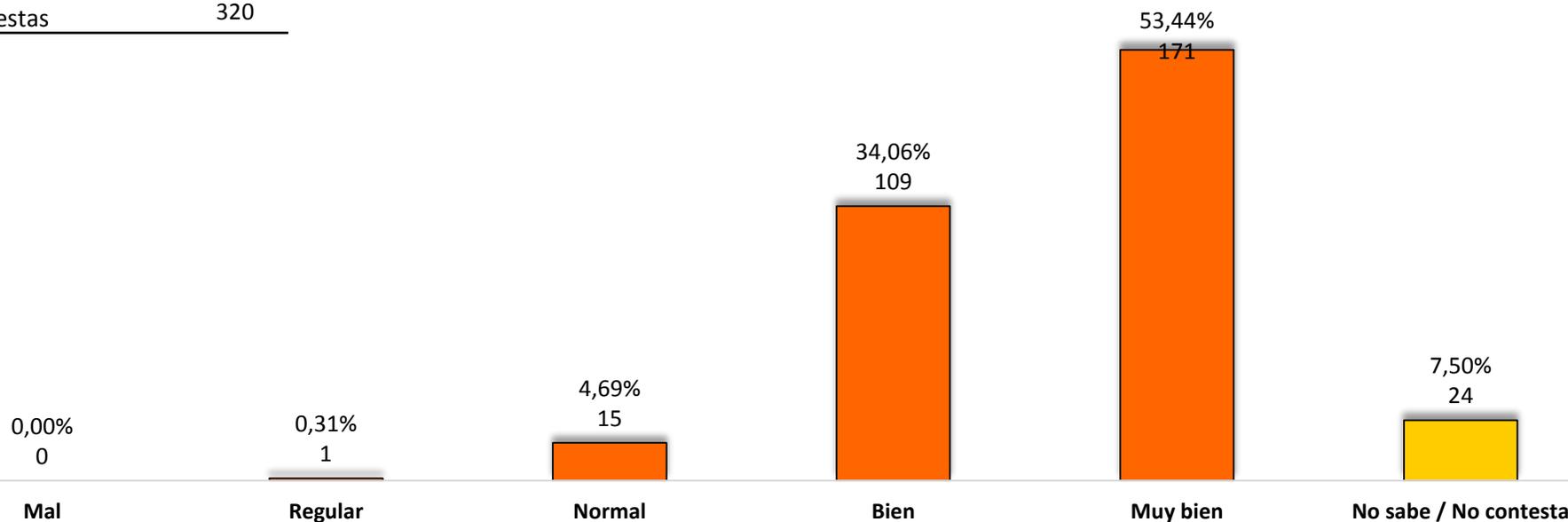


**TM.03 ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE EL TRATO (AMABILIDAD/CORTESÍA) DE LOS TÉCNICOS QUE LE HA ATENDIDO EN LAS REPARACIONES O VISITAS A SU DOMICILIO?
(INCLUYENDO REVISIONES DE LOS EQUIPOS)**

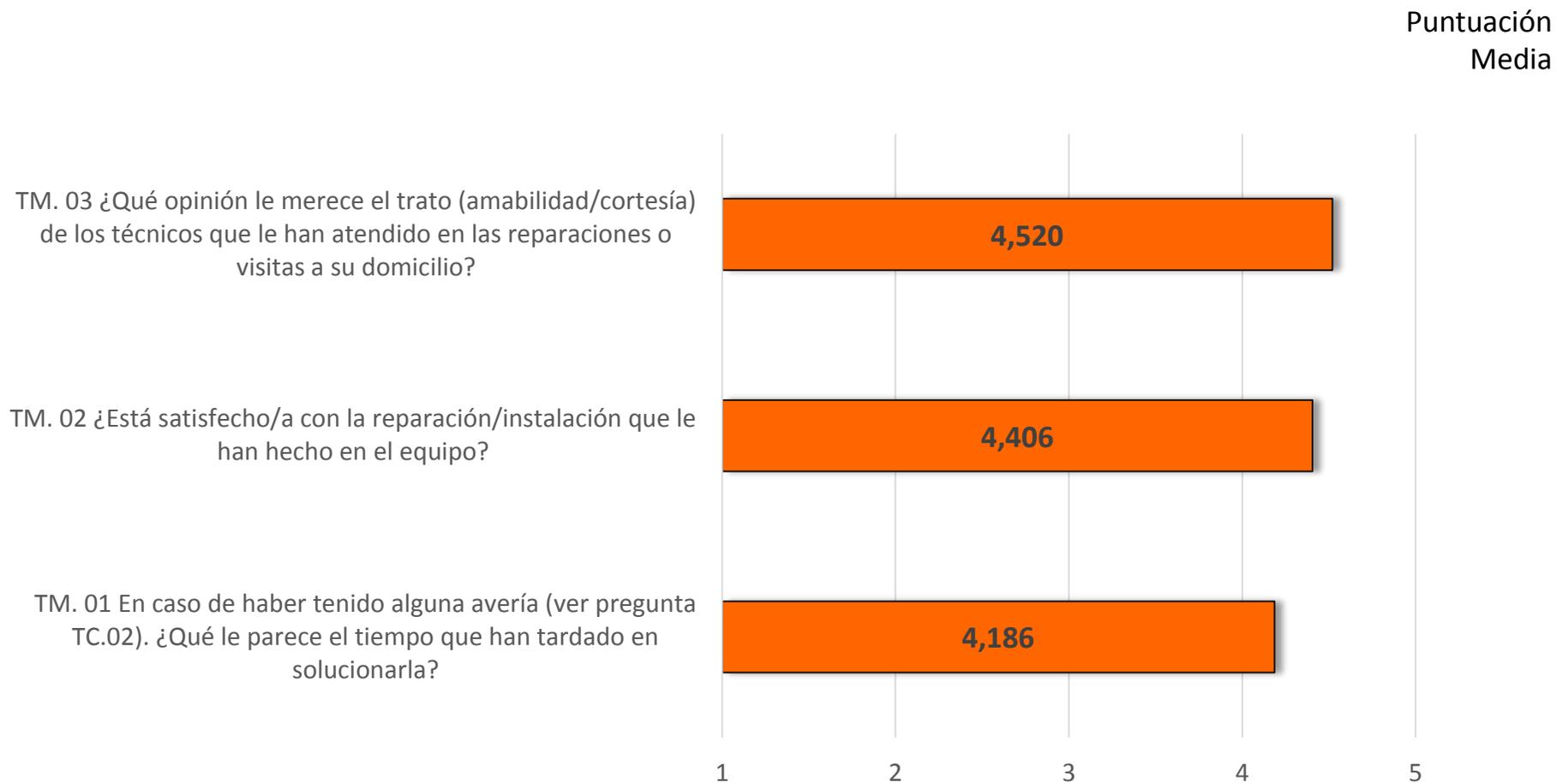
TM03	
Media	4,520
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,610
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total respuestas	320

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

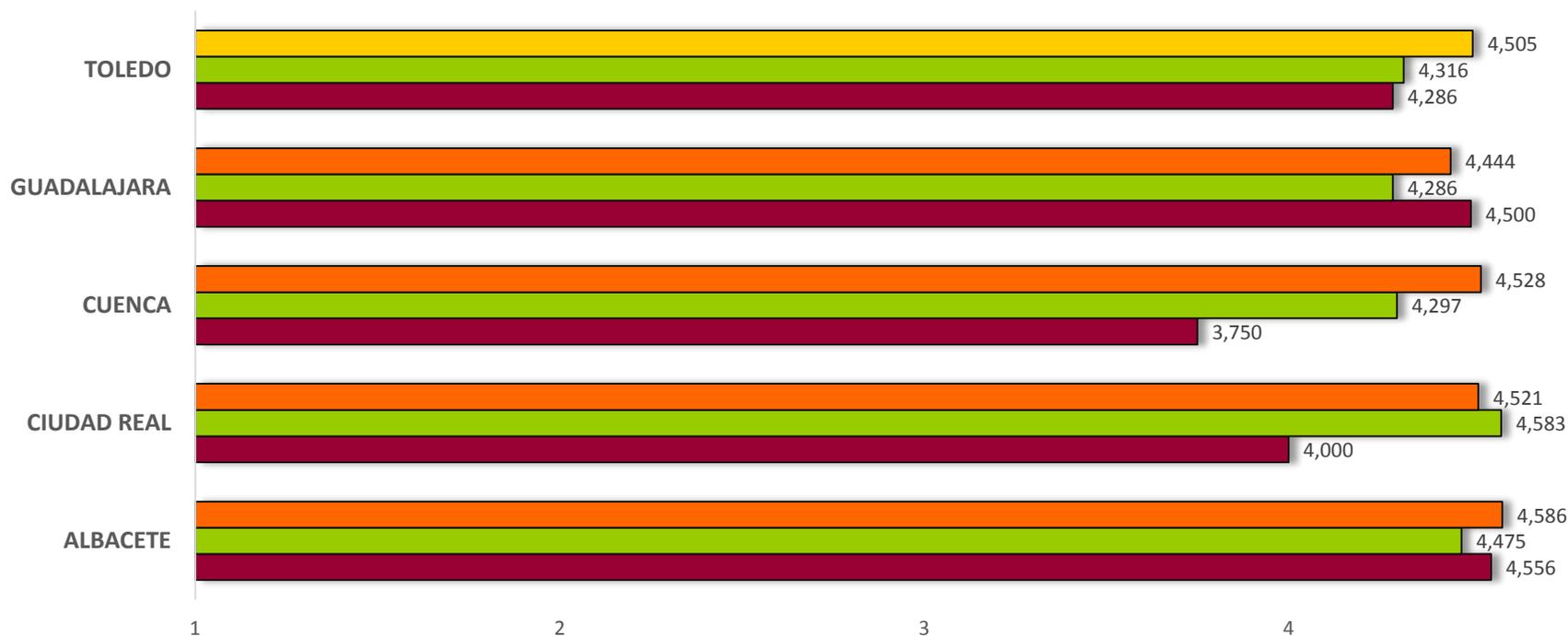
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,586
CIUDAD REAL	4,521
CUENCA	4,528
GUADALAJARA	4,444
TOLEDO	4,505
CASTILLA-LA MANCHA	4,520



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?





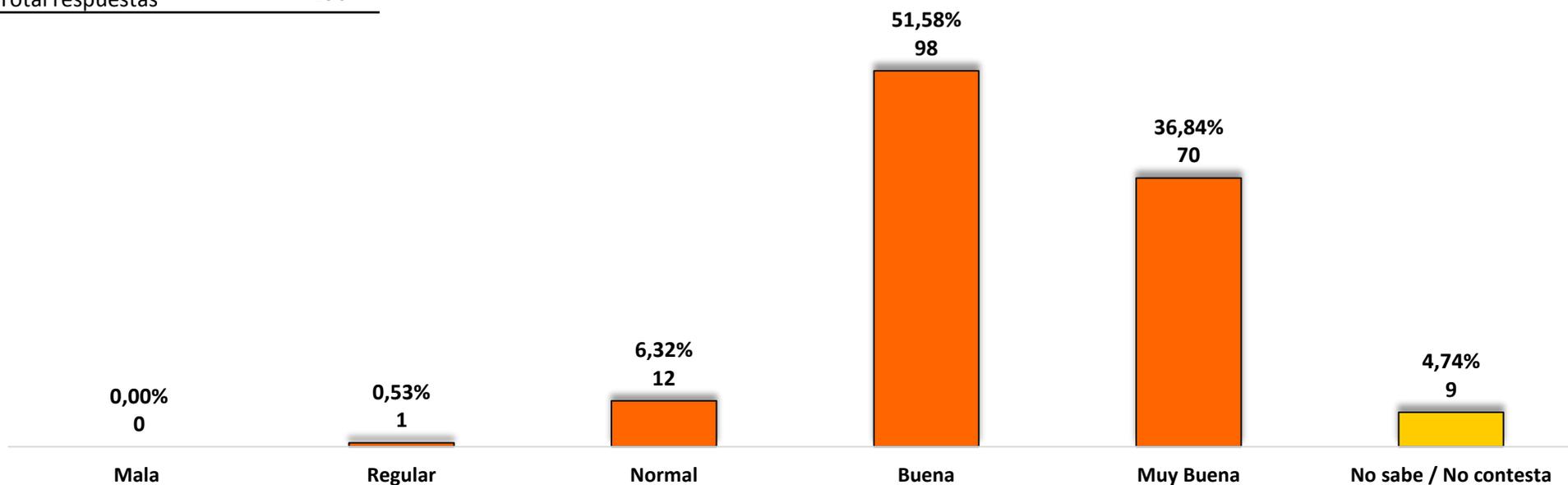
COORDINACIÓN DE ZONA

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

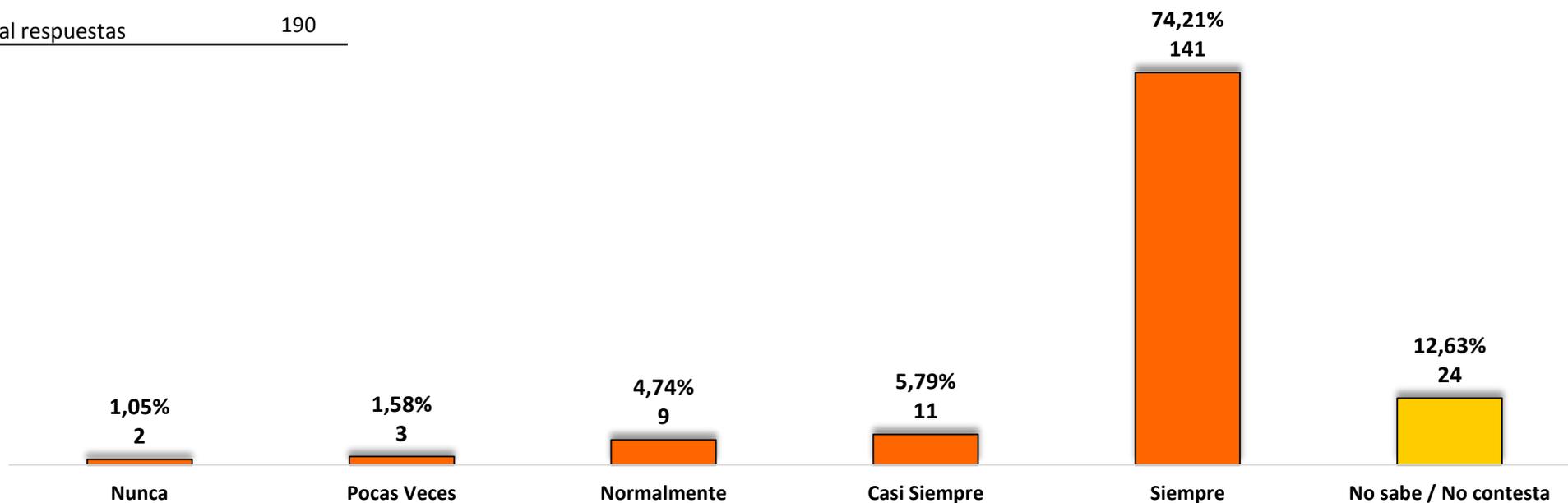


CO.02 ¿CUANDO LE HAN VISITADO LAS/OS COORDINADORAS/ES, LE HAN FACILITADO LA INFORMACIÓN Y LE HAN AYUDADO A RESOLVER LAS CONSULTAS QUE USTED LES HA PLANTEADO?

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

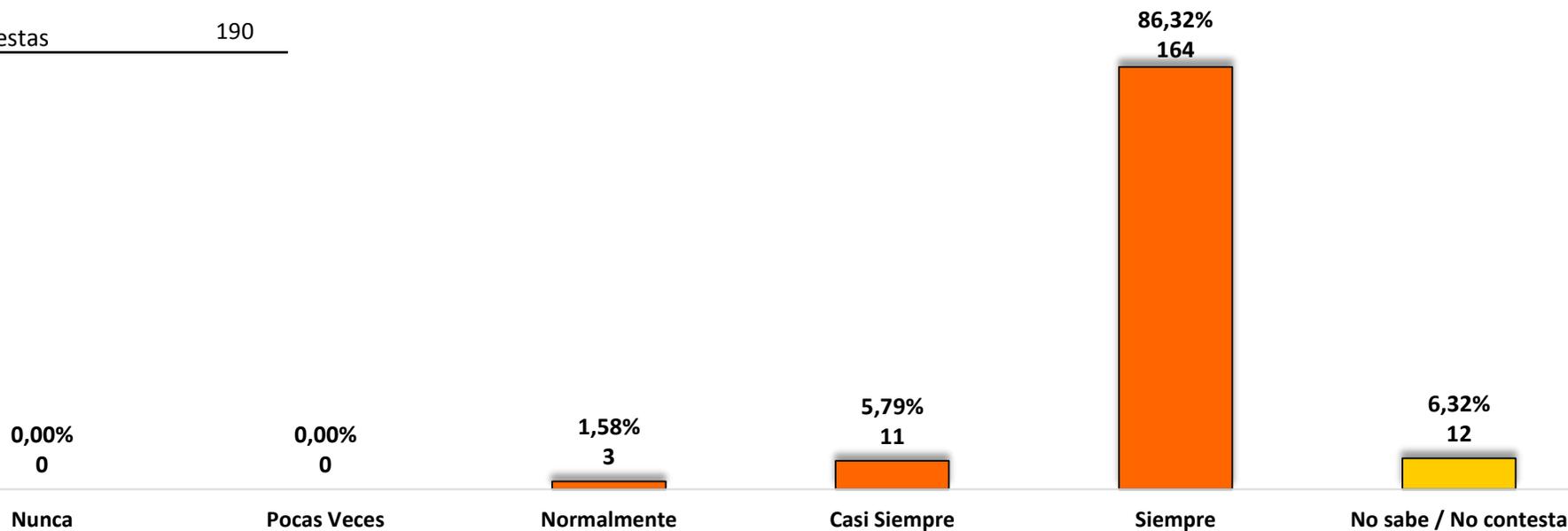


CO.03 ¿LE PARECE QUE LAS/OS COORDINADORAS/ES DE ZONA SON AMABLES CON USTED CUANDO LE VISITAN?

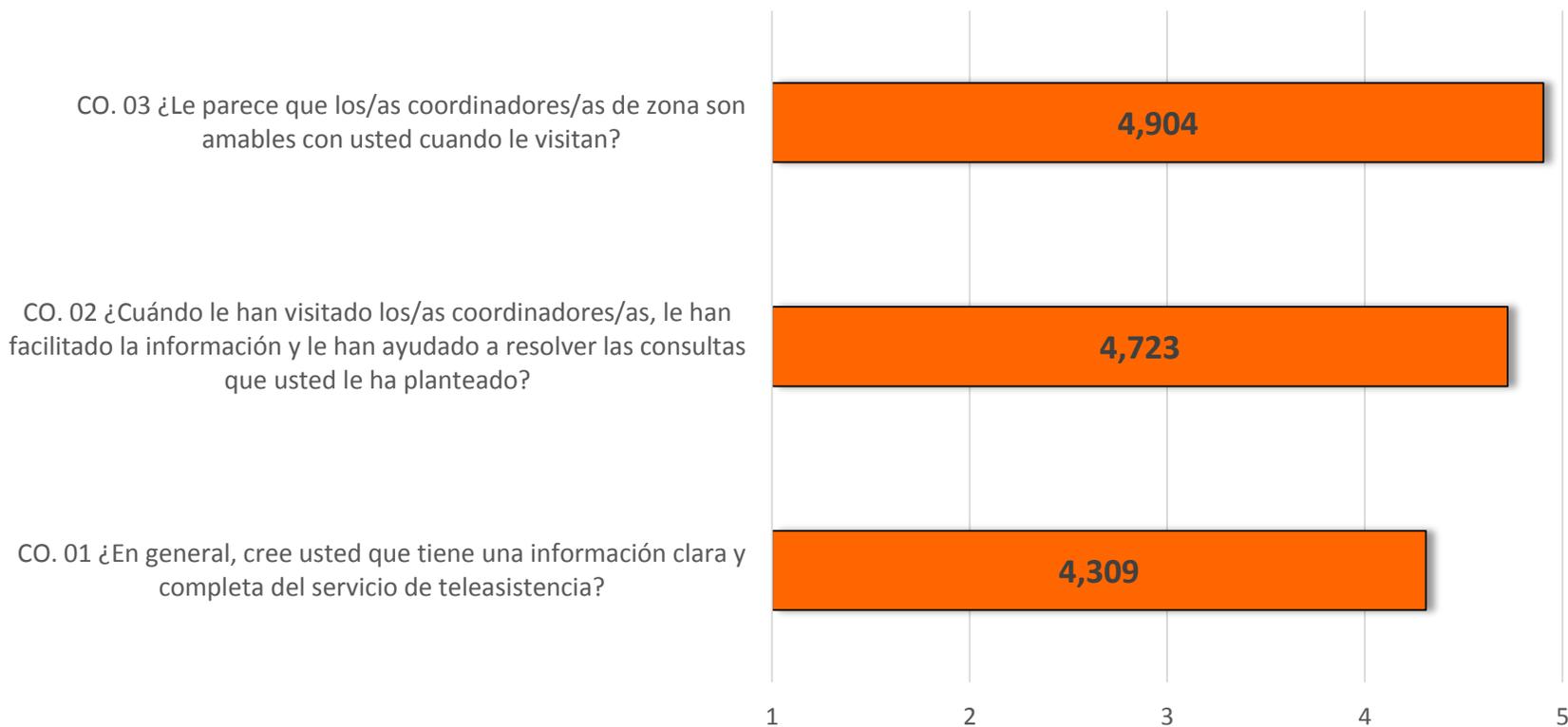
Media	4,904
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,348
Rango	3
Mínimo	3
Máximo	5
Total respuestas	190

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

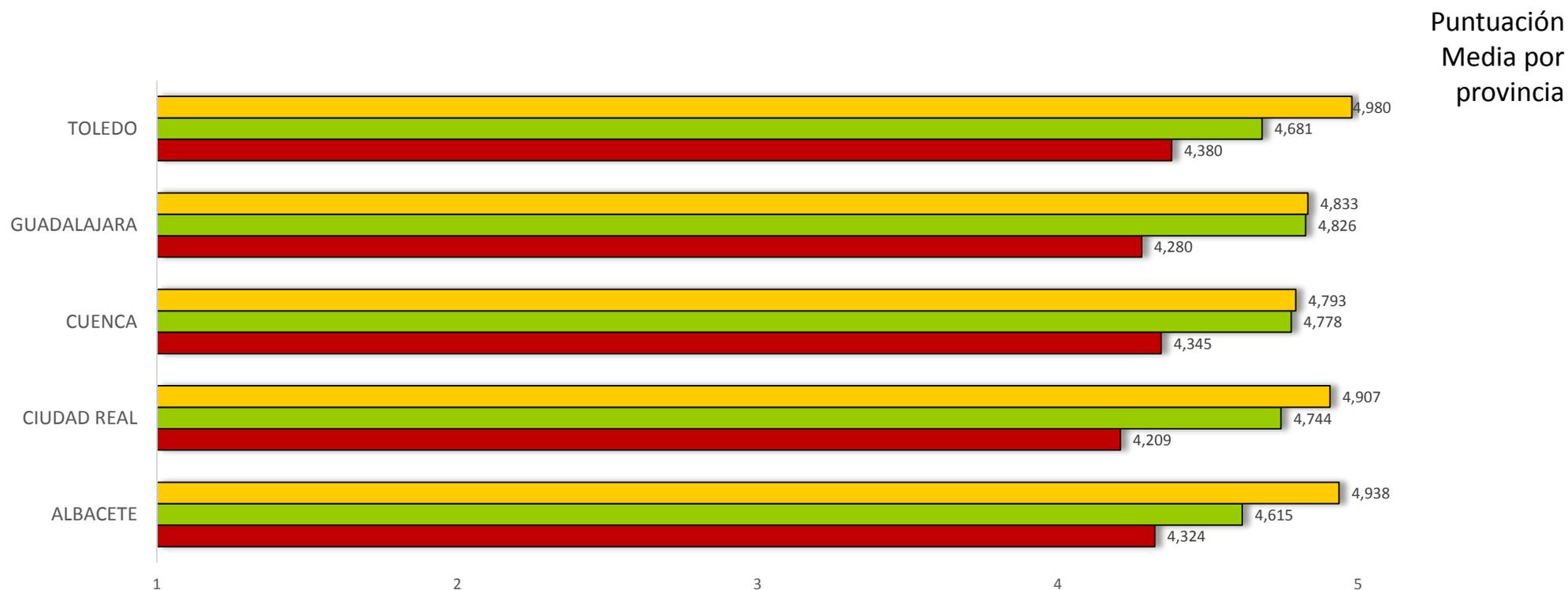
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,938
CIUDAD REAL	4,907
CUENCA	4,793
GUADALAJARA	4,833
TOLEDO	4,980
CASTILLA-LA MANCHA	4,904



ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Puntuación
Media

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS



■ 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?

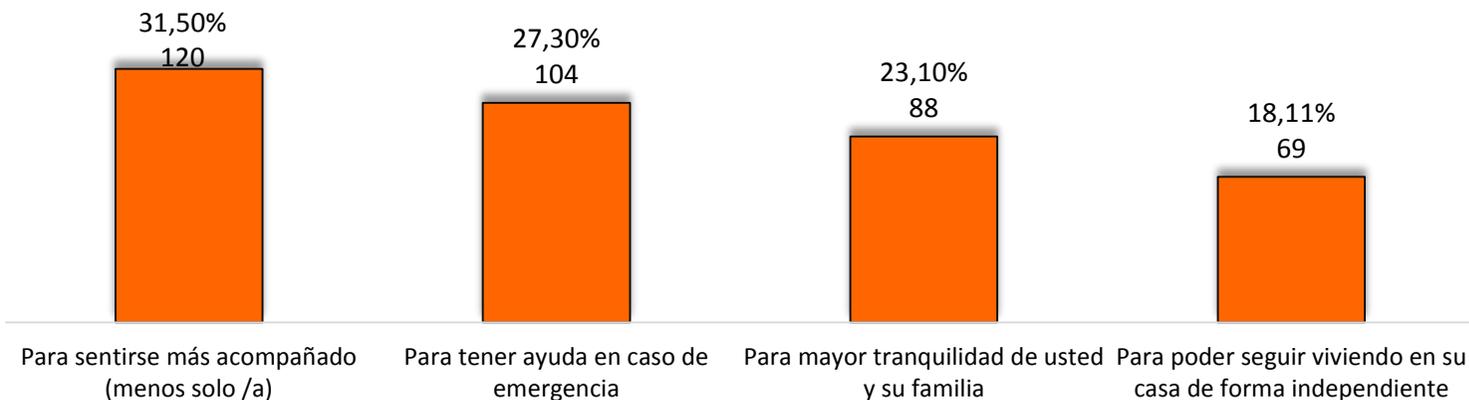




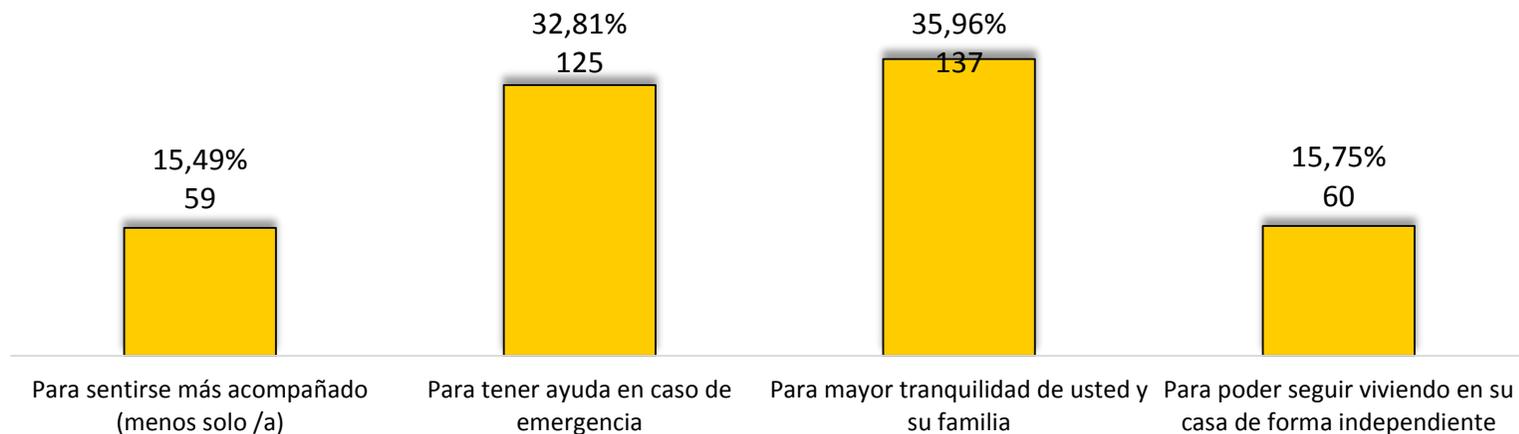
SATISFACCIÓN GLOBAL

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

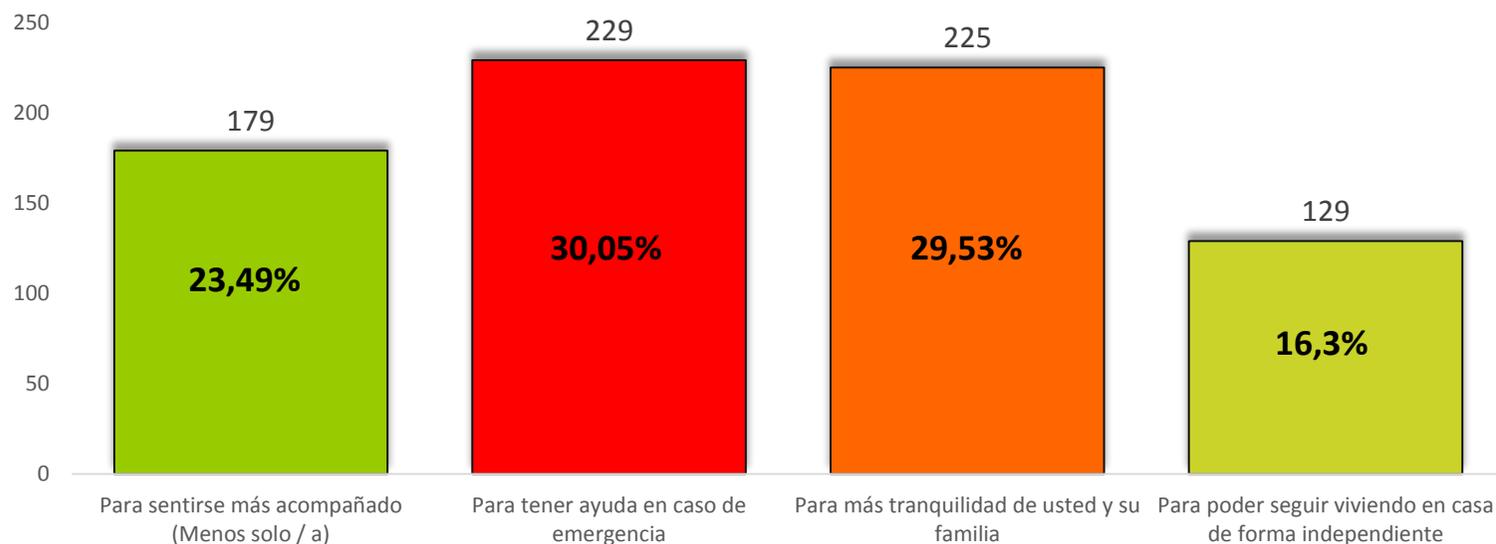
Primer Aspecto



Segundo Aspecto



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

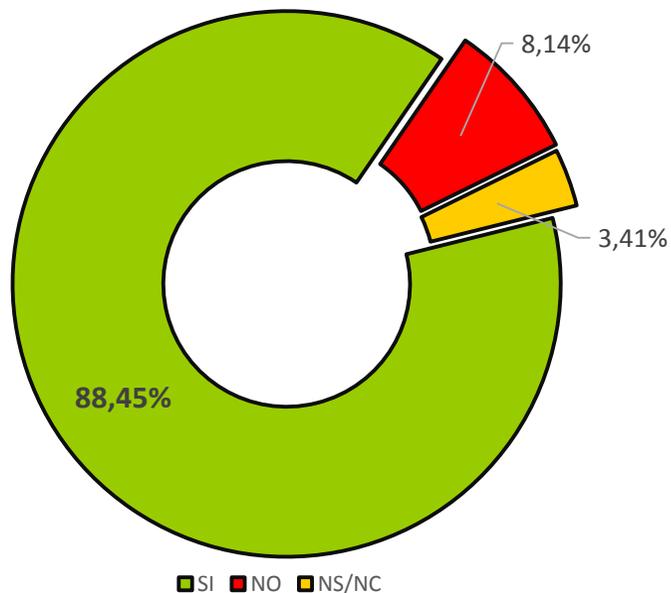


		% sobre total de personas entrevistadas	% sobre total de respuestas
1. Para sentirse más acompañado (Menos solo / a)	179	46,98%	23,49%
2. Para tener ayuda en caso de emergencia	229	60,10%	30,05%
3. Para más tranquilidad de usted y su familia	225	29,53%	29,53%
4. Para poder seguir viviendo en casa de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



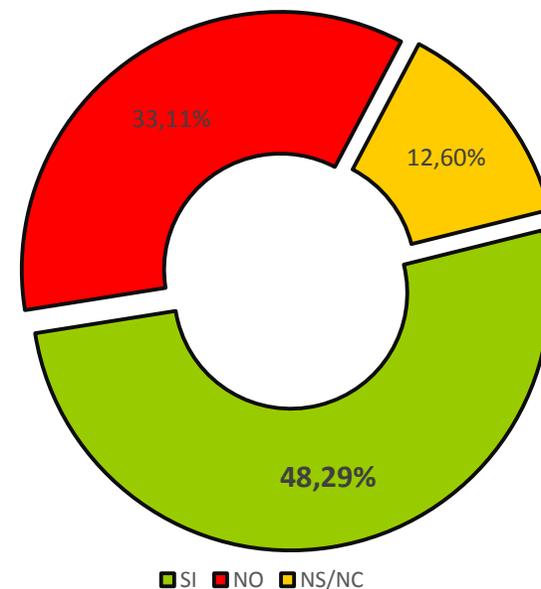
SG.02 ¿CREE USTED QUE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA LE AYUDA A SEGUIR VIVIENDO EN SU DOMICILIO EN MEJORES CONDICIONES?

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?

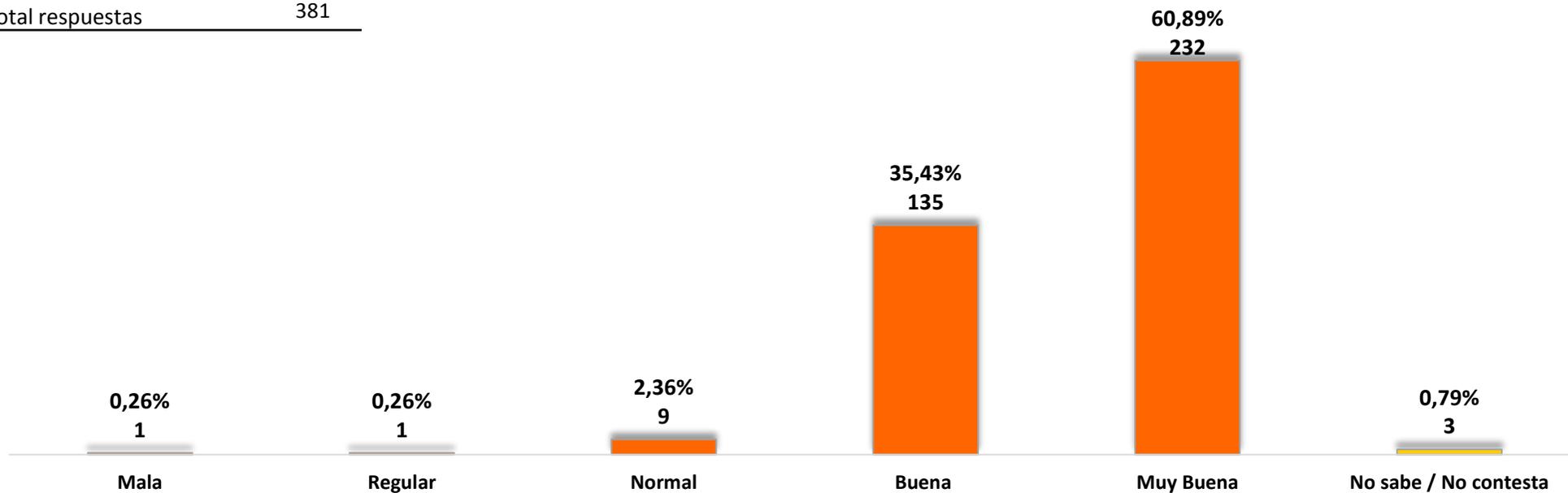
SI	184	48,29%
NO	149	33,11%
NS/NC	48	12,6%
TOTAL	381	100%

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

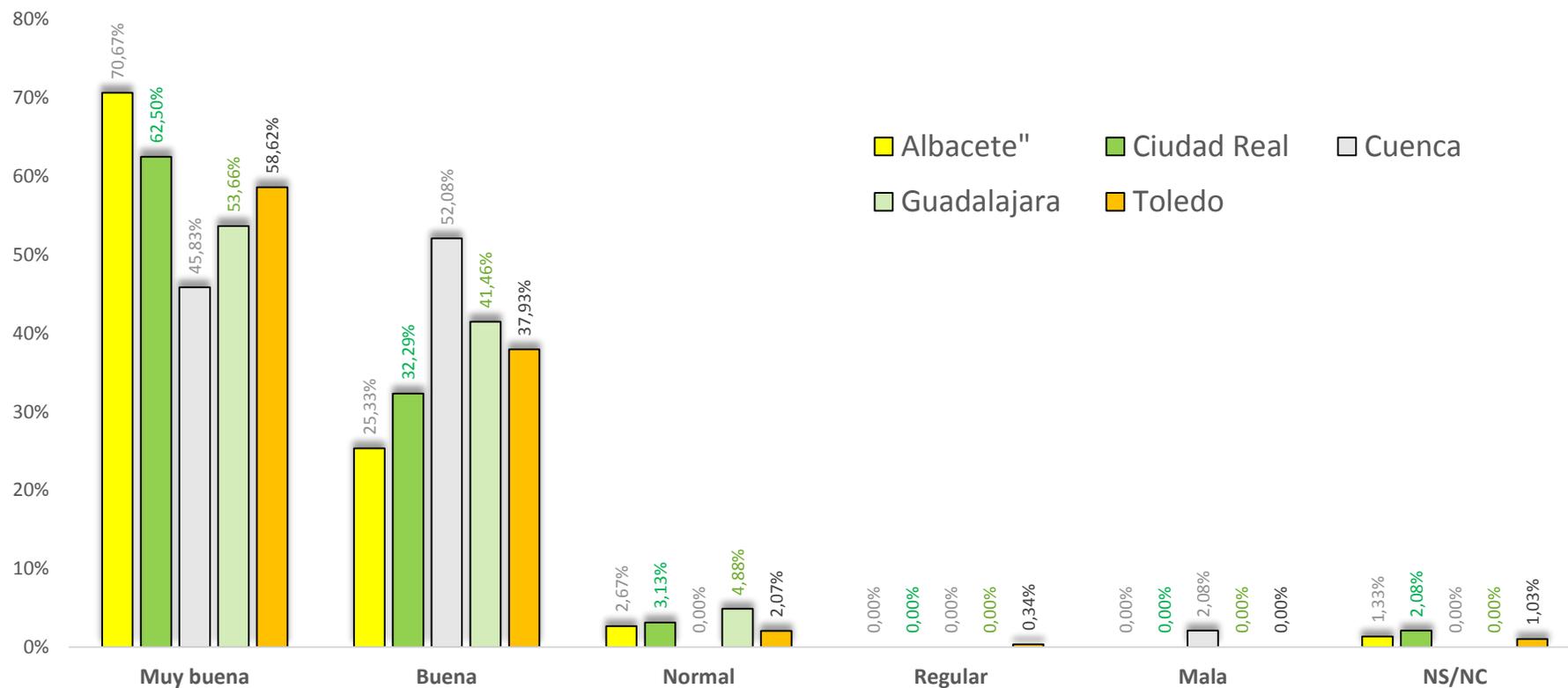
Media	4,577
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	0,583
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total respuestas	381

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

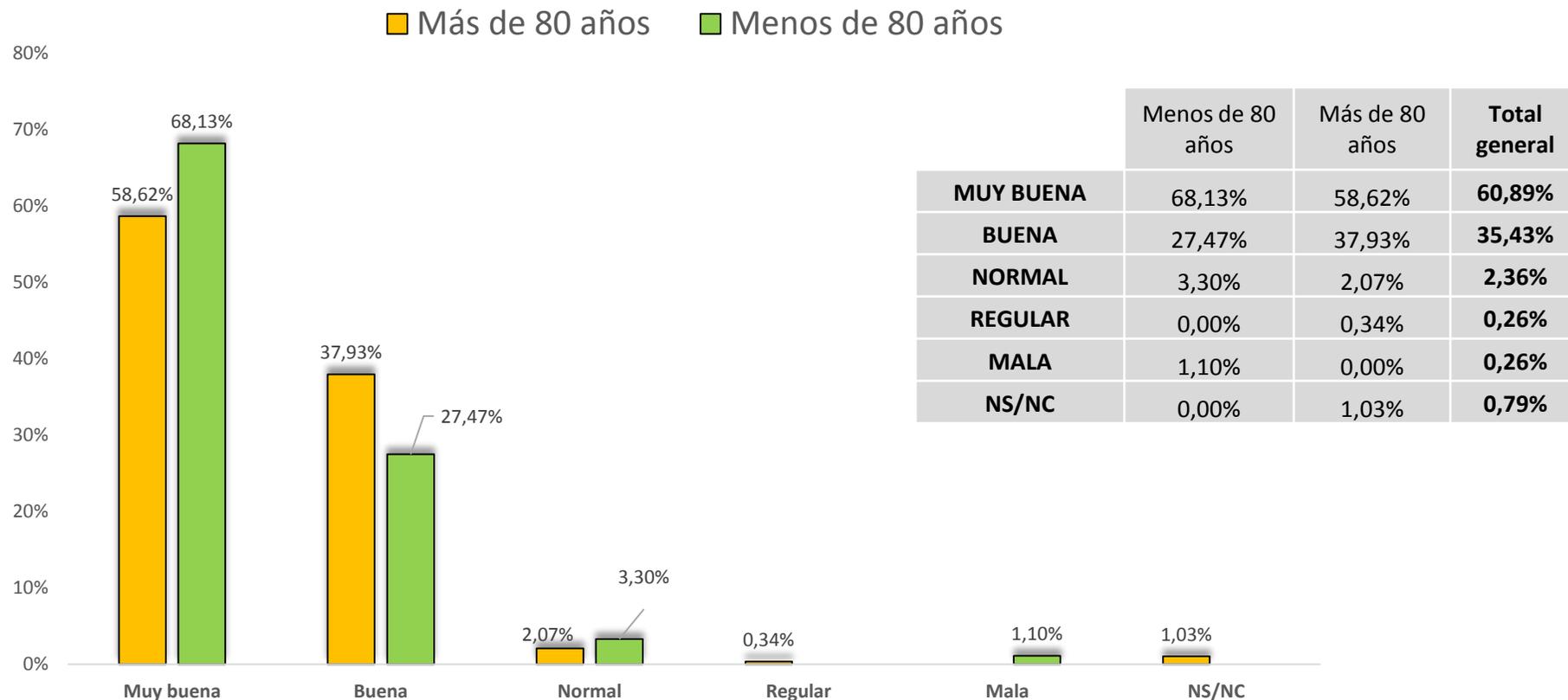
PROVINCIA	PUNTUACIÓN PROMEDIO
ALBACETE	4,689
CIUDAD REAL	4,606
CUENCA	4,396
GUADALAJARA	4,488
TOLEDO	4,587
CASTILLA-LA MANCHA	4,577



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

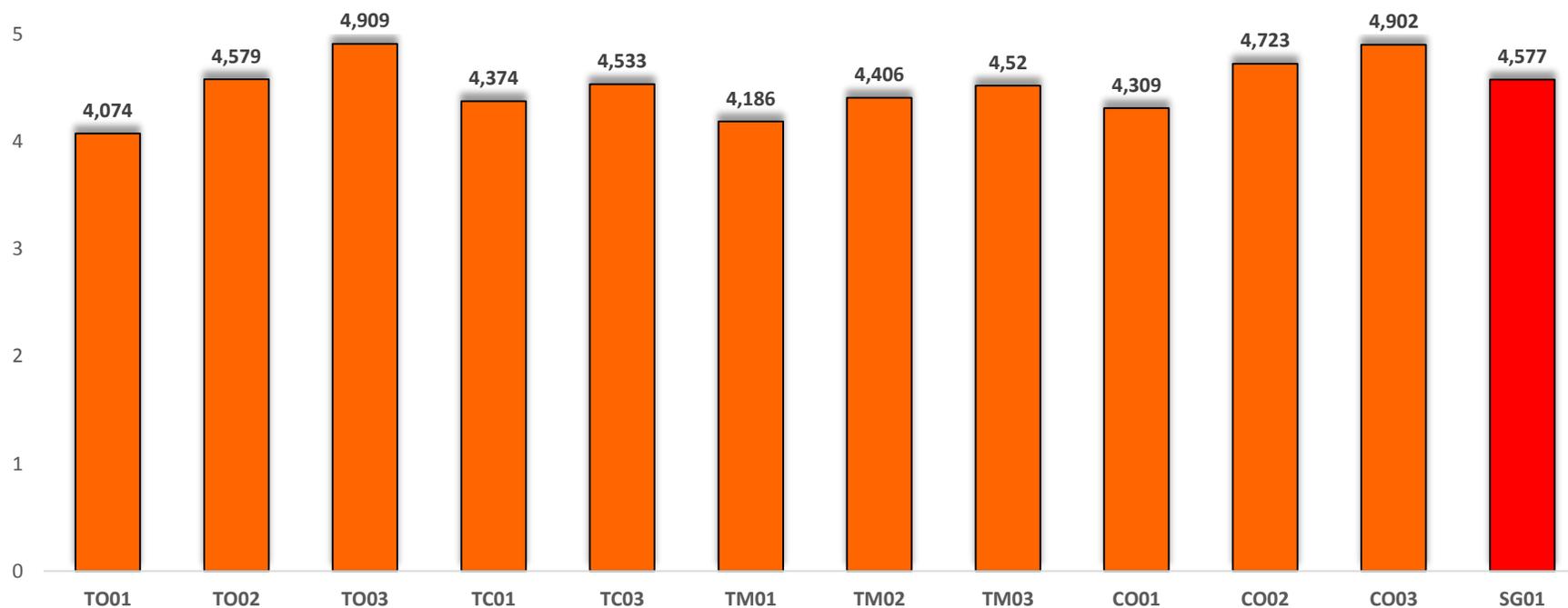


SG.04 ¿CUÁL ES SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA? SEGMENTADO POR EDAD (5-MUY BUENA, 1-MALA)

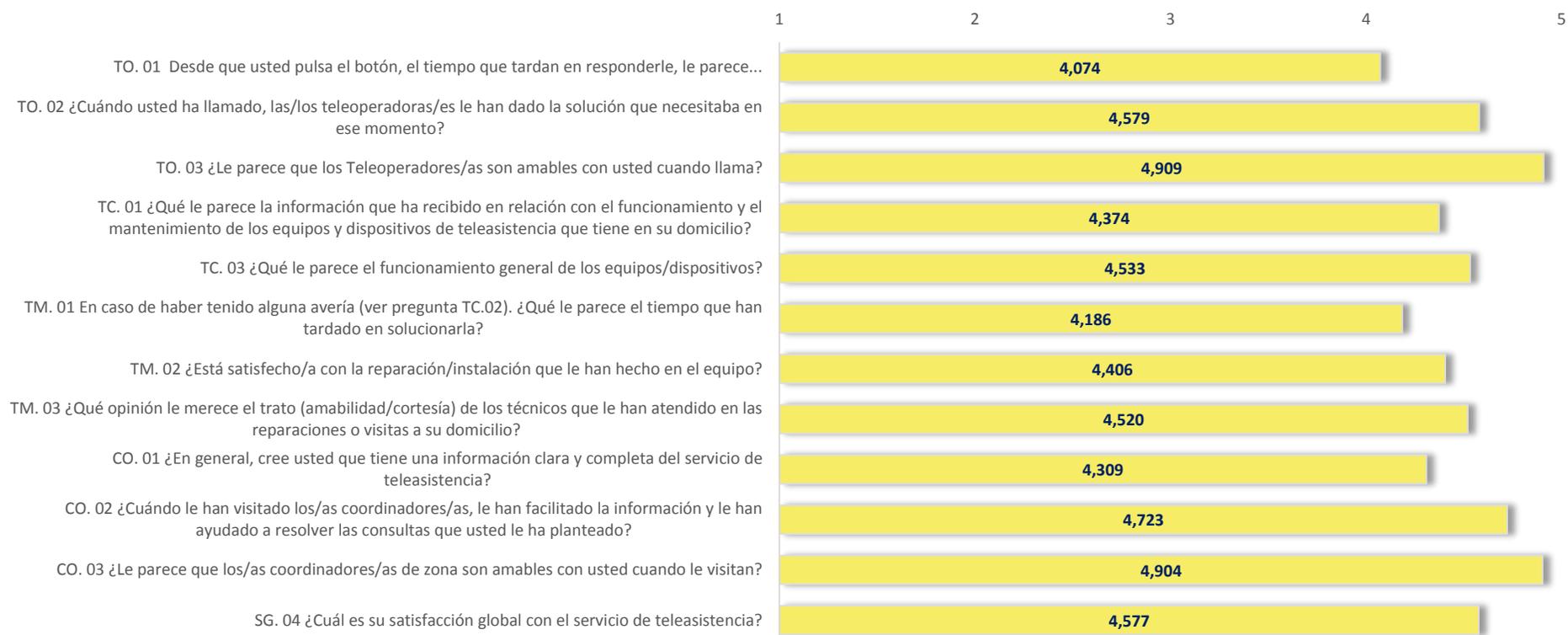


VALORES MEDIOS DE CADA PREGUNTA

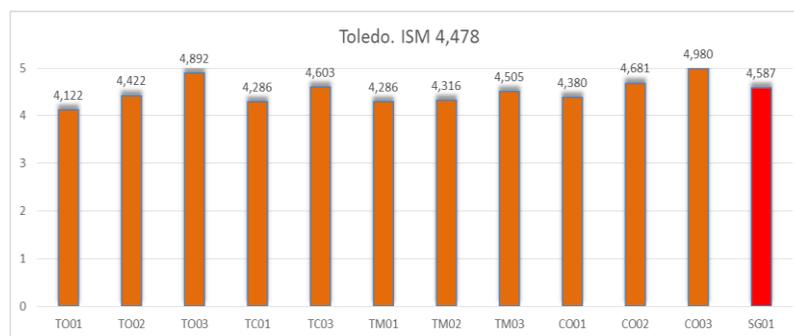
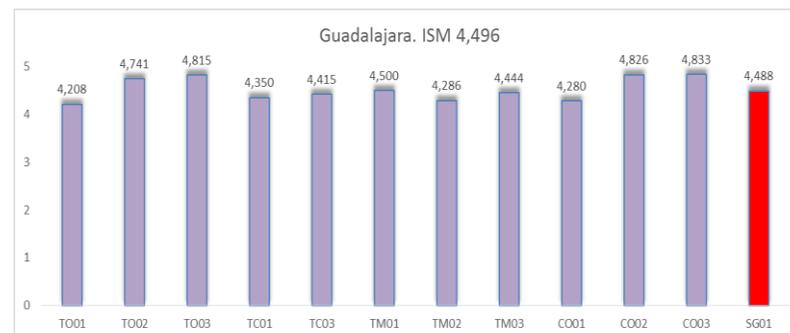
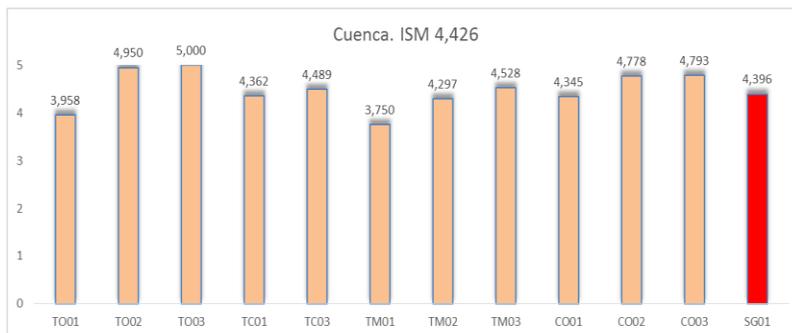
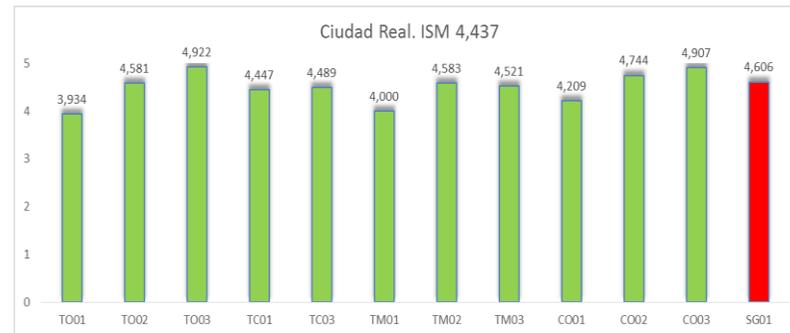
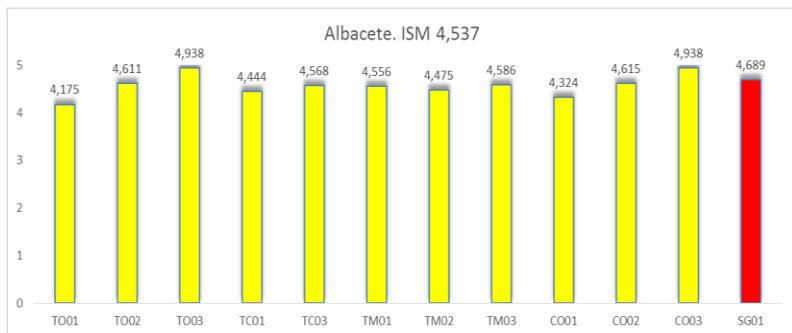
Índice de Satisfacción Media (ISM): **4,469**



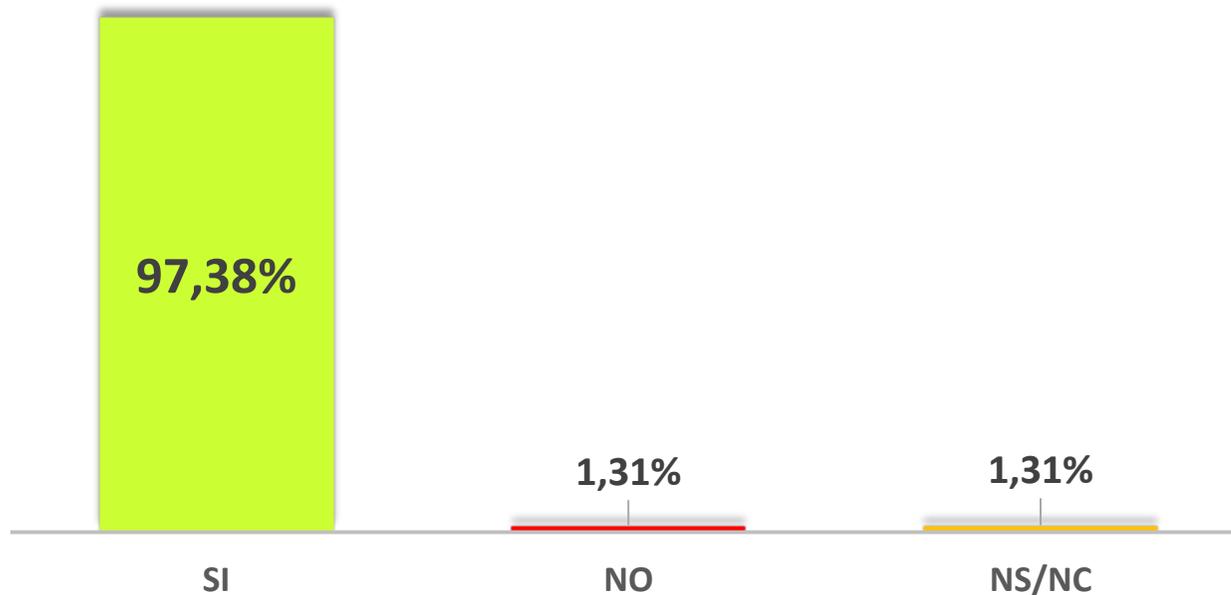
VALORES MEDIOS DE CADA PREGUNTA (ESCALA DE PUNTUACIÓN DE 1 A 5)



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 COMPAÑÍA.- 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 ACUDIASE 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 MAN
CHA
x

SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA