



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.

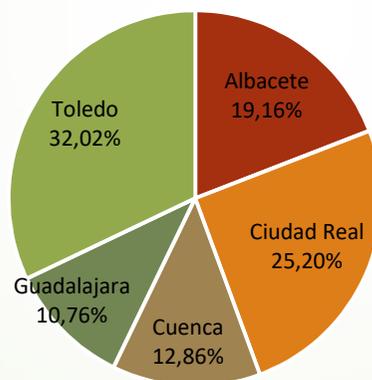
No contactados: Teléfonos inválidos, o teléfonos sin contacto tras un máximo de 6 intentos de llamadas en diferentes días y franjas.

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

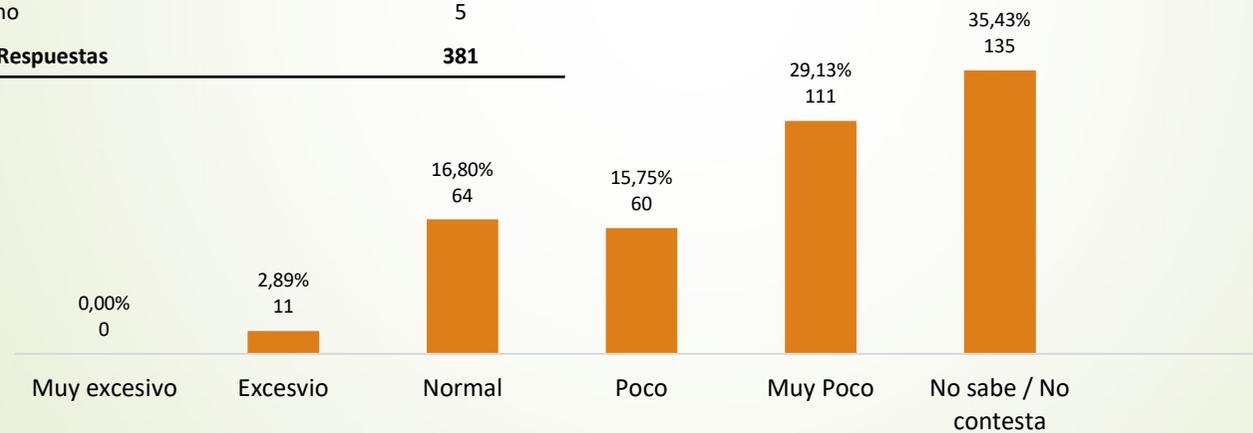


- ▶ A continuación le voy a hacer unas preguntas sobre el Servicio de atención telefónica, personal teleoperador.

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

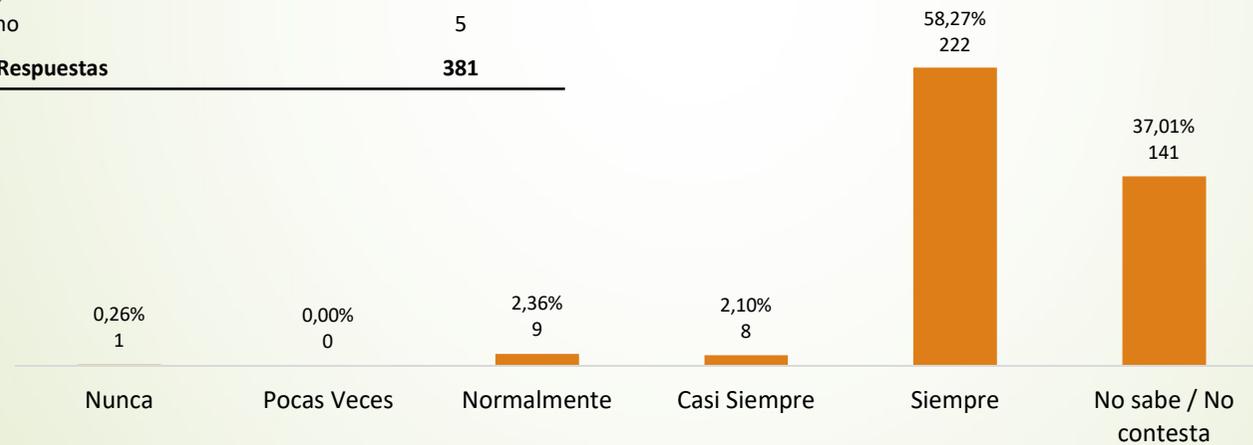
PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	3,766
Ciudad Real	4,234
Cuenca	4,081
Guadalajara	4,304
Toledo	4,147



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

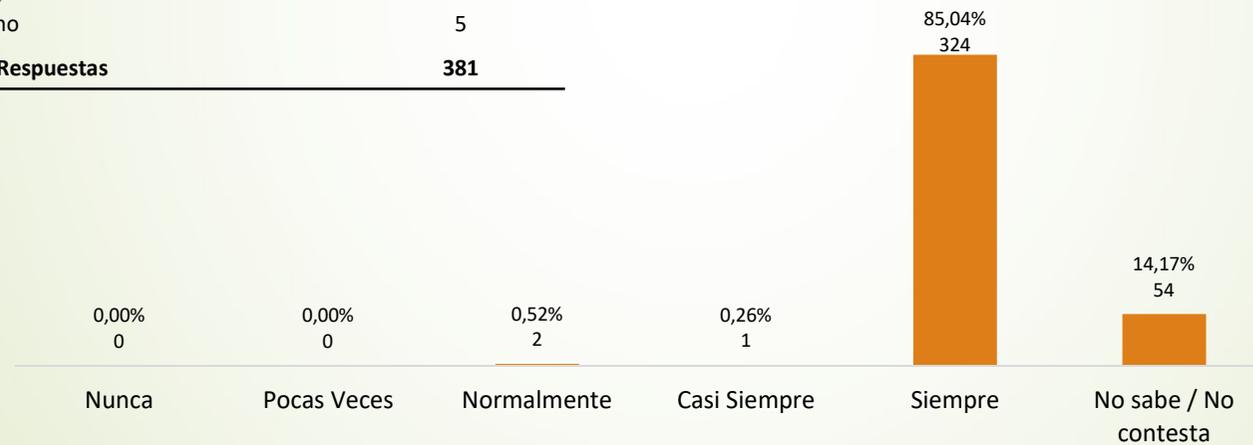
PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,833
Ciudad Real	4,889
Cuenca	4,892
Guadalajara	4,923
Toledo	4,866



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

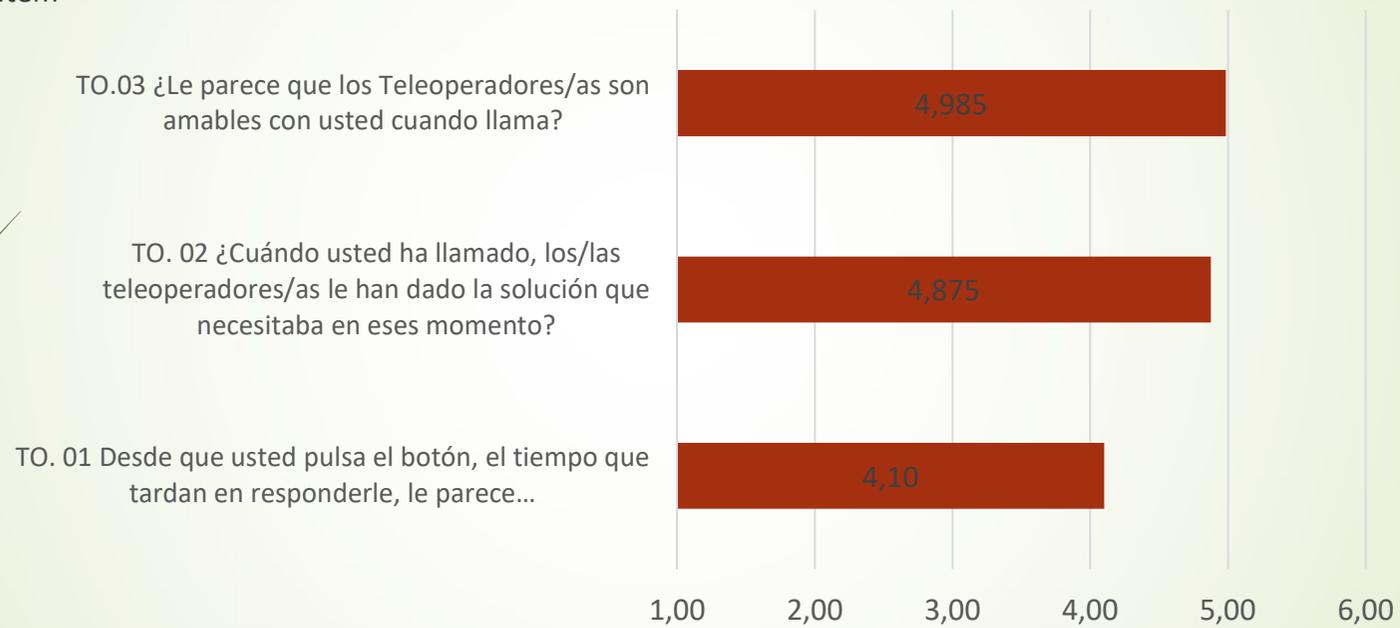


ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall televida[®]

BLOQUE: PERSONAL TELEOPERADOR

Media de cada ítem

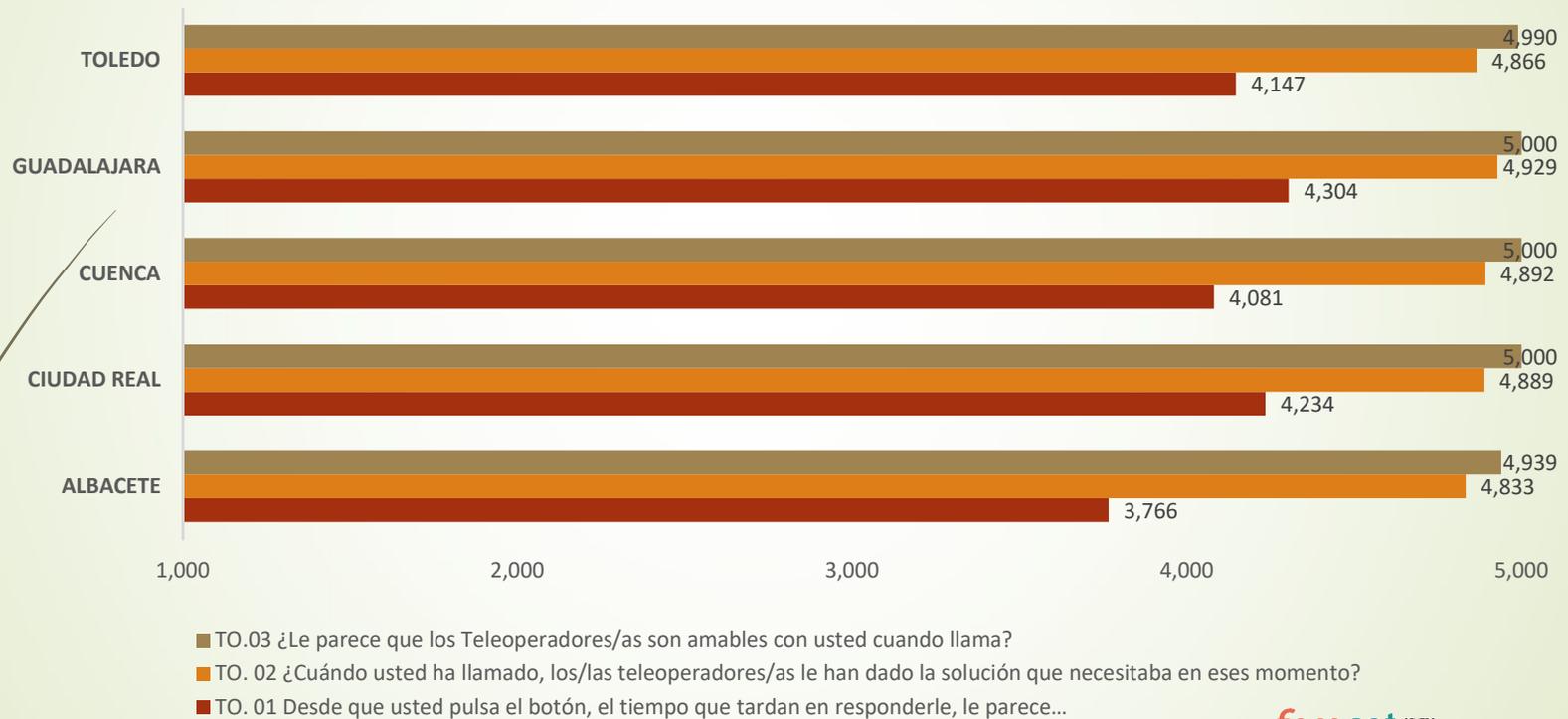


ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS



BLOQUE: PERSONAL TELEOPERADOR

Media de cada Ítem por provincia

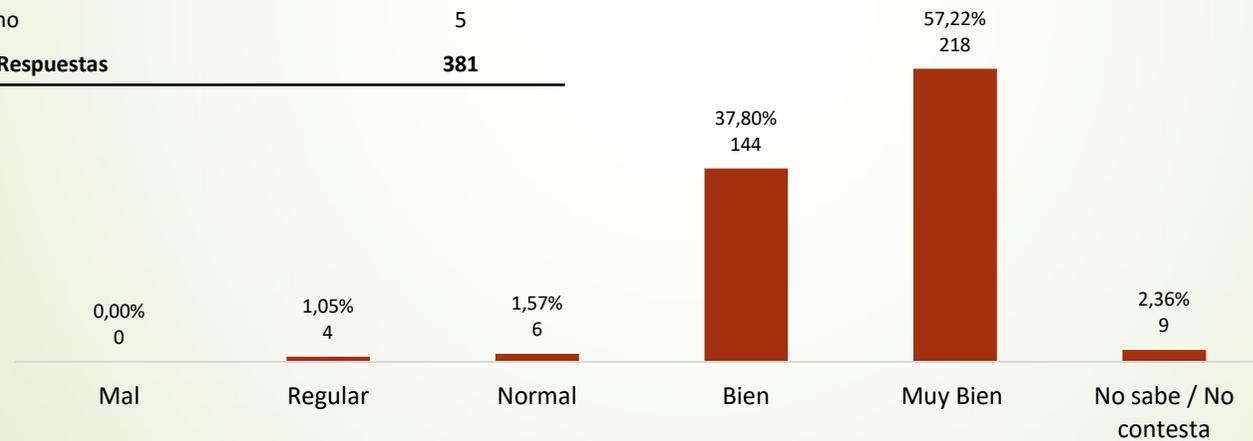


- ▶ “Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con el funcionamiento de los equipos de teleasistencia, es decir, todos los “aparatos” o tecnología que el Servicio haya instalado en su domicilio”.

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?

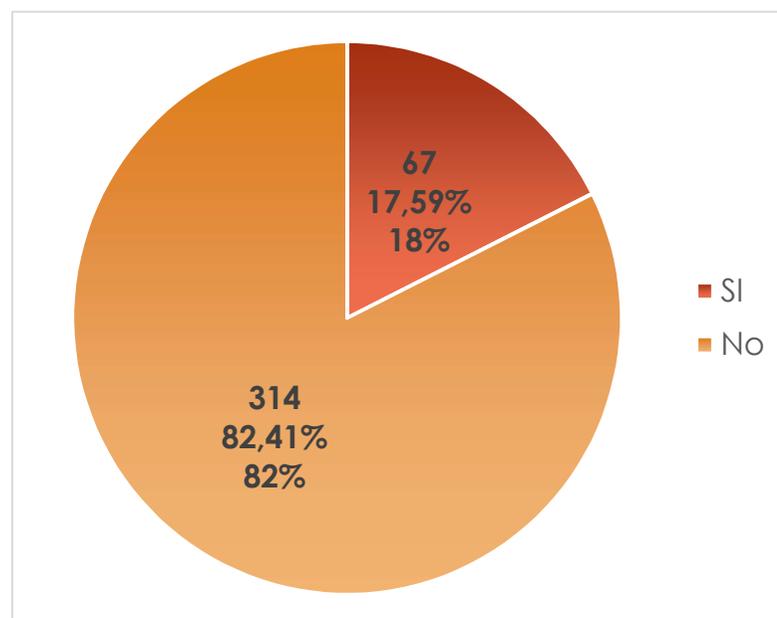
Media	4,549
Mediana	5
Desviación Estándar	0,588
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	381

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?

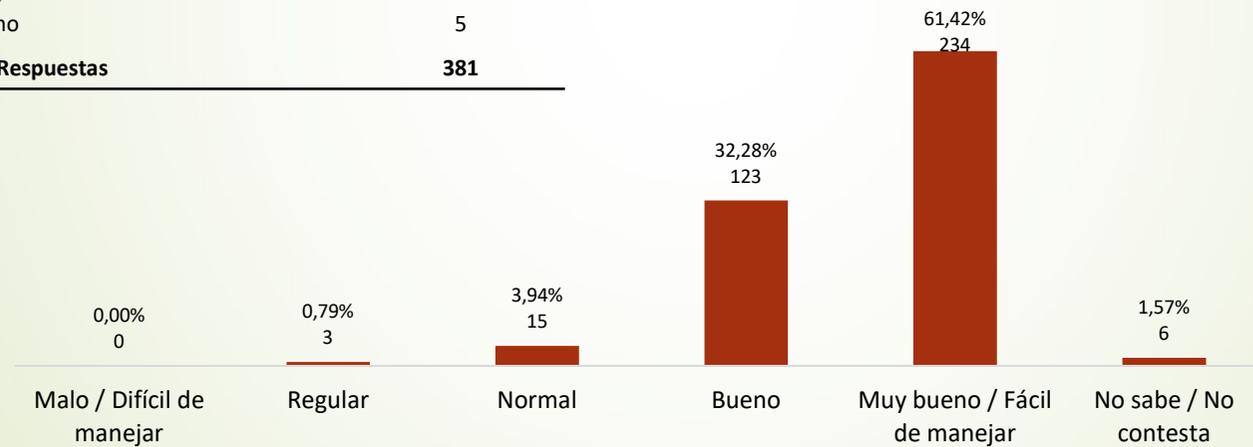
Total Respostes	381
-----------------	-----



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?

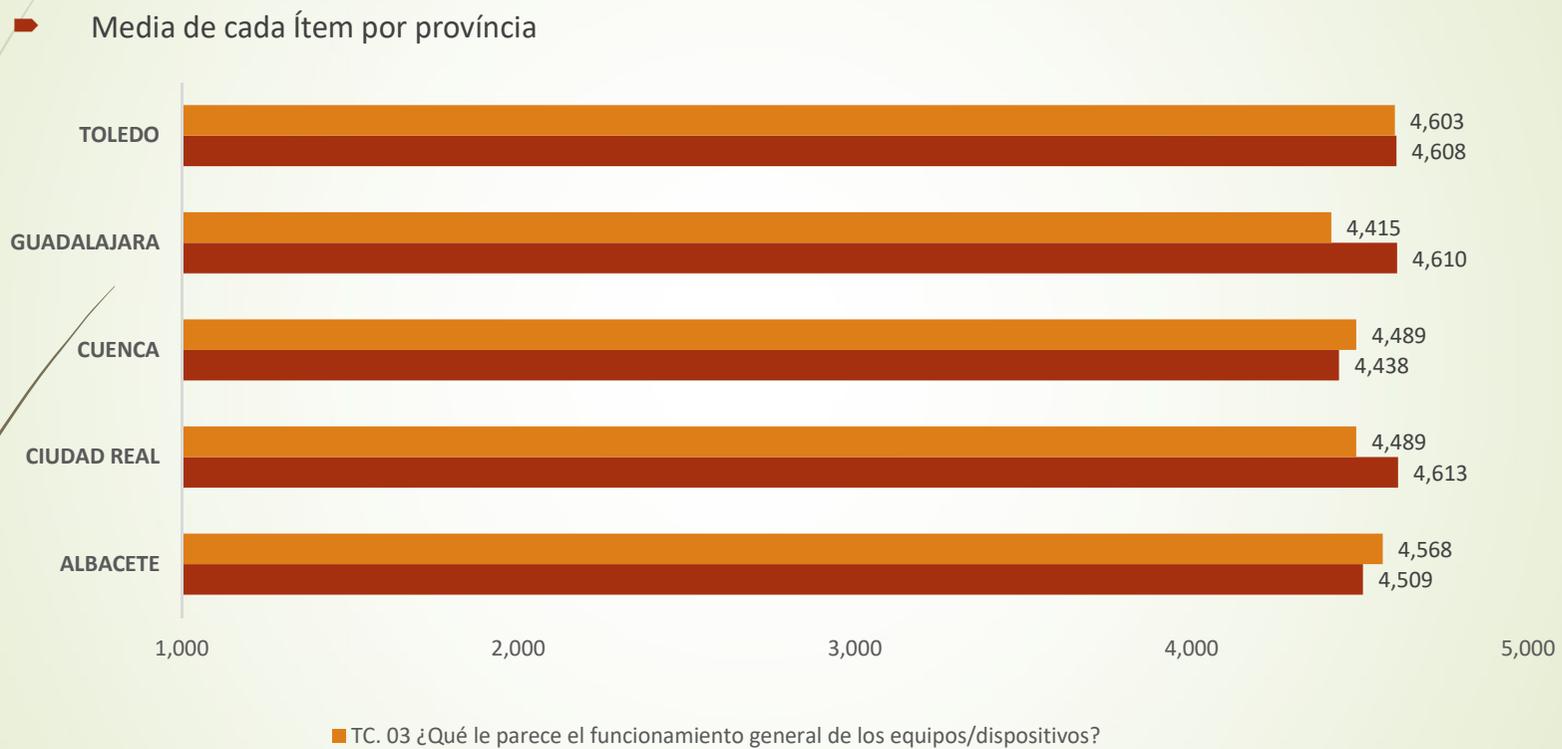
4,549

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

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall televida

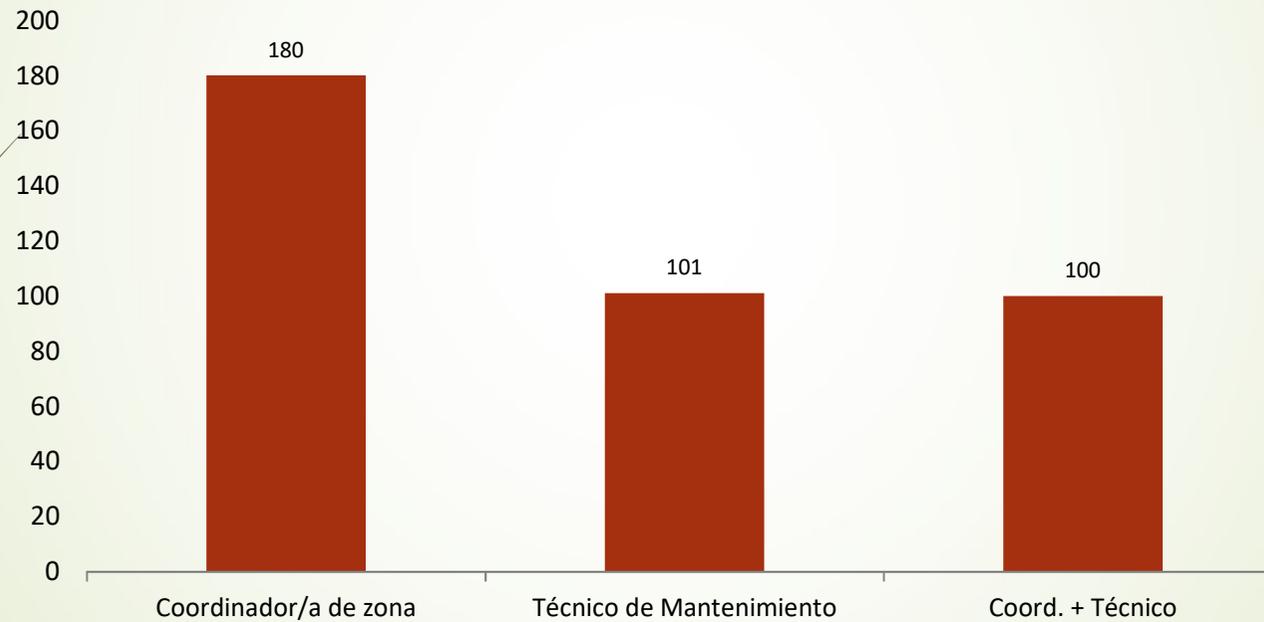
BLOQUE: TECNOLOGÍA



TUNSTALL - TELEVIDA Encuesta de satisfacción
2020

femcet CENSO
ESPECIAL
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?





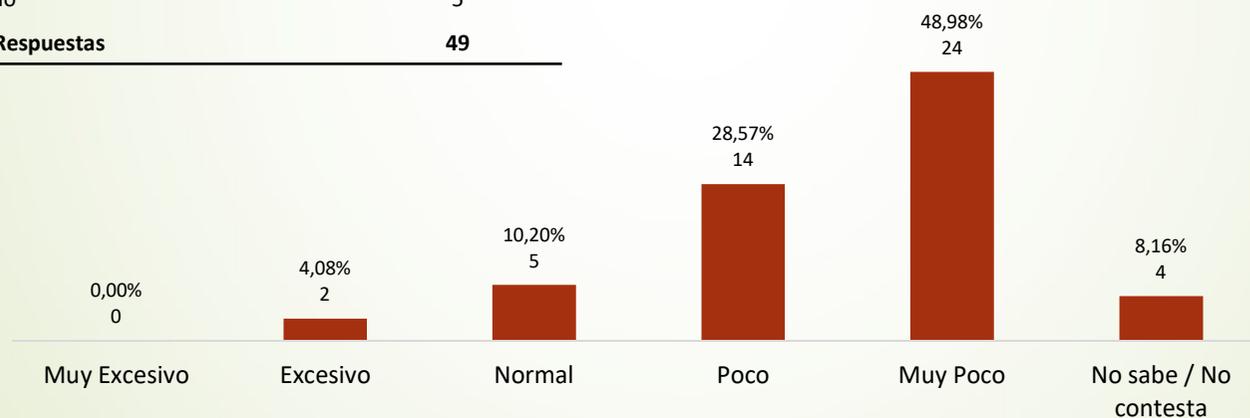
TUNSTALL - TELEVIDA Encuesta de satisfacción
2020



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

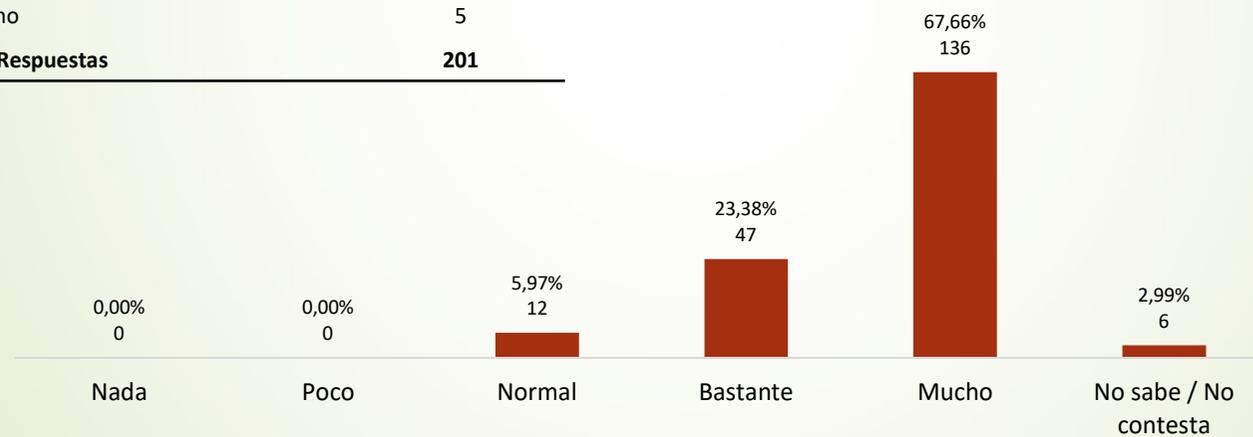
PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,000
Ciudad Real	4,400
Cuenca	5,000
Guadalajara	4,800
Toledo	4,231



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

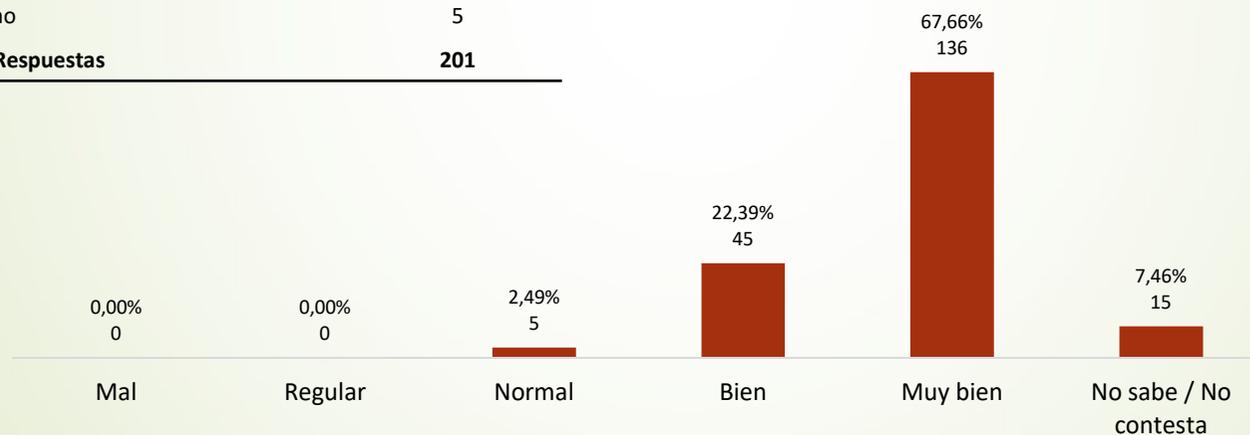


TUNSTALL - TELEVIDA Encuesta de satisfacción
2020

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

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?

4,704

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

4,636

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

4,333

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

femcet CENTRO ESPECIAL DE TRABAJO

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall **televida**

BLOQUE: SERVICIO TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO



femcet CENTRO ESPECIAL DE TRABAJO

BLOQUE: COORDINADOR/A DE ZONA

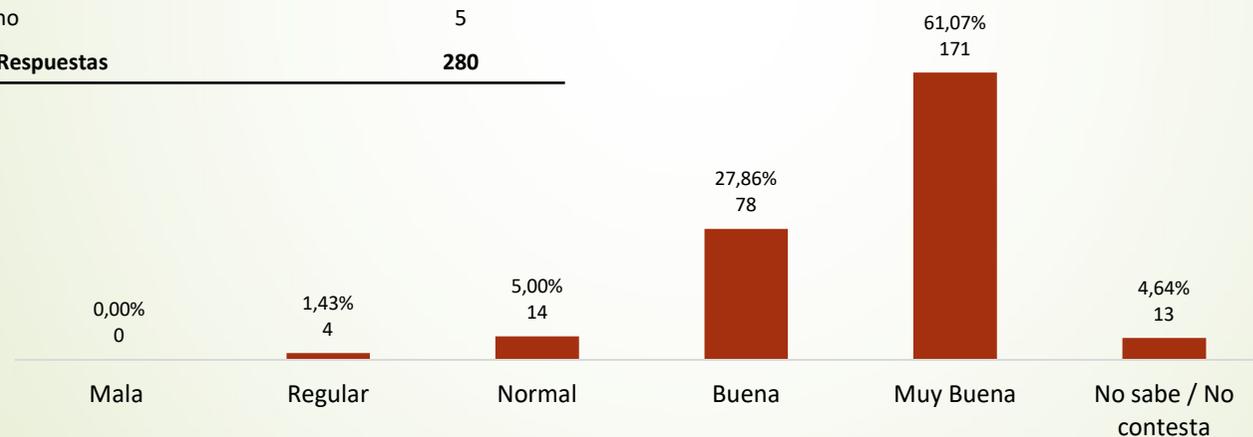


- ▶ “Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con las visitas que puedan haber hecho en su domicilio las/os coordinadores/es de zona. Ya sea para realizar el alta, algún trámite o en sus visitas periódicas de seguimiento”.

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

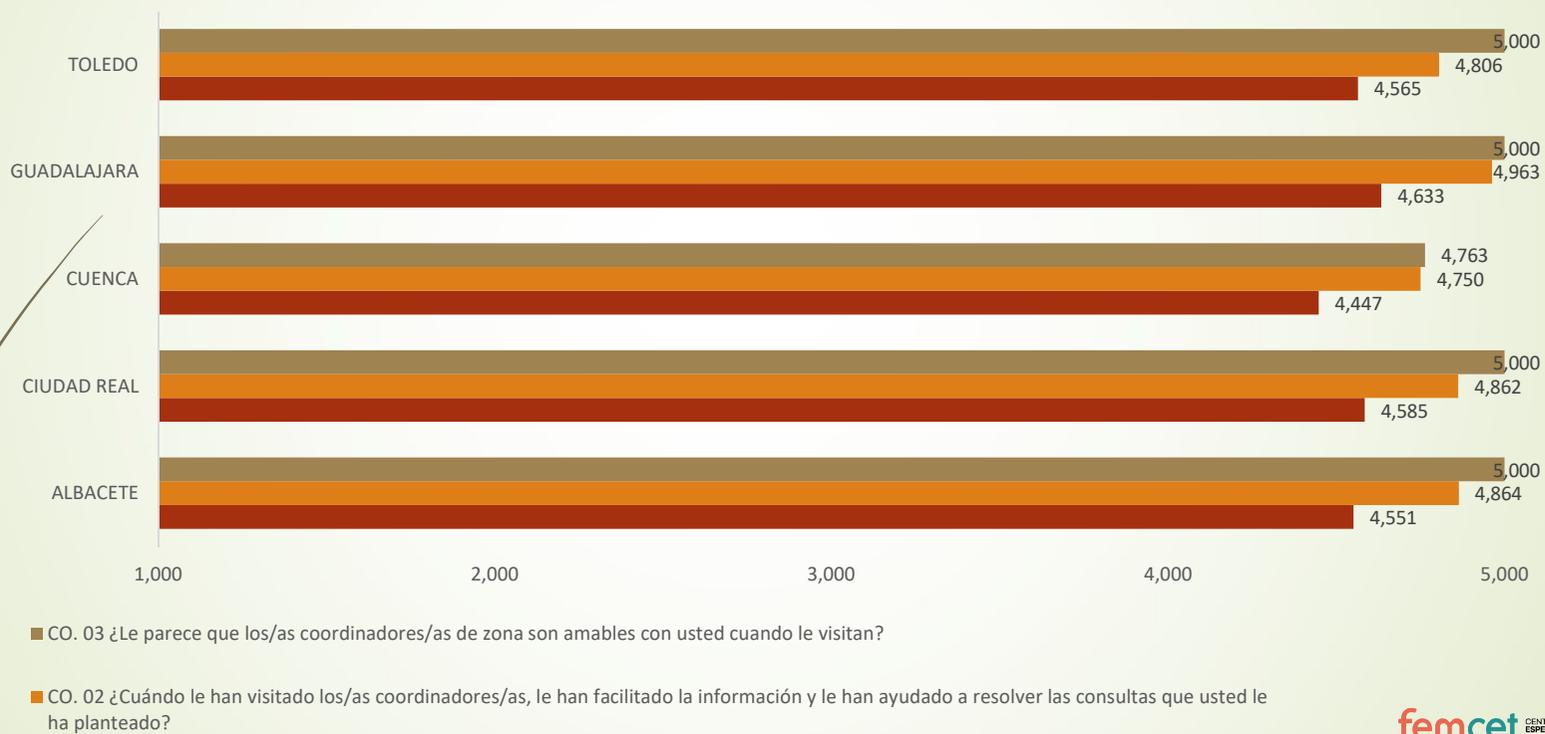


ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS RESPUESTAS

Tunstall **televida**

BLOQUE: COORDINADOR/A DE ZONA

Media de cada ítem por provincia



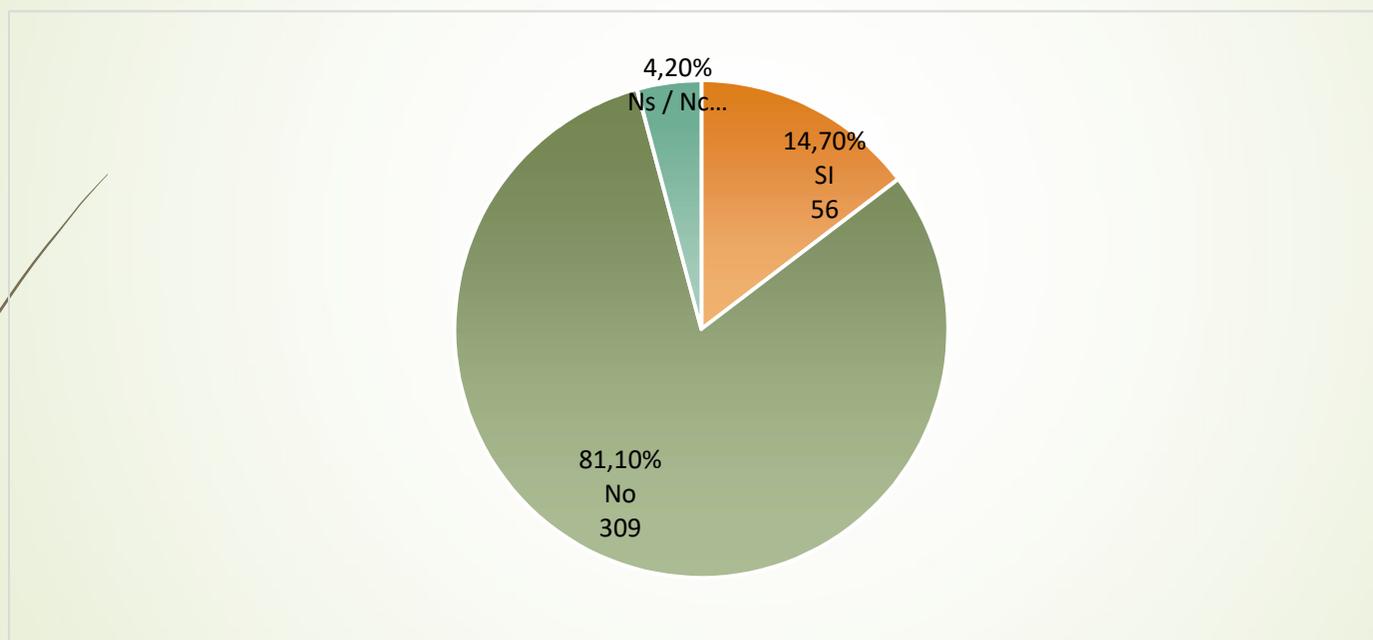
TUNSTALL - TELEVIDA Encuesta de satisfacción
2020

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 de detectar maltrato o riesgo de suicidio, así como prestar apoyo a las personas cuidadoras.**

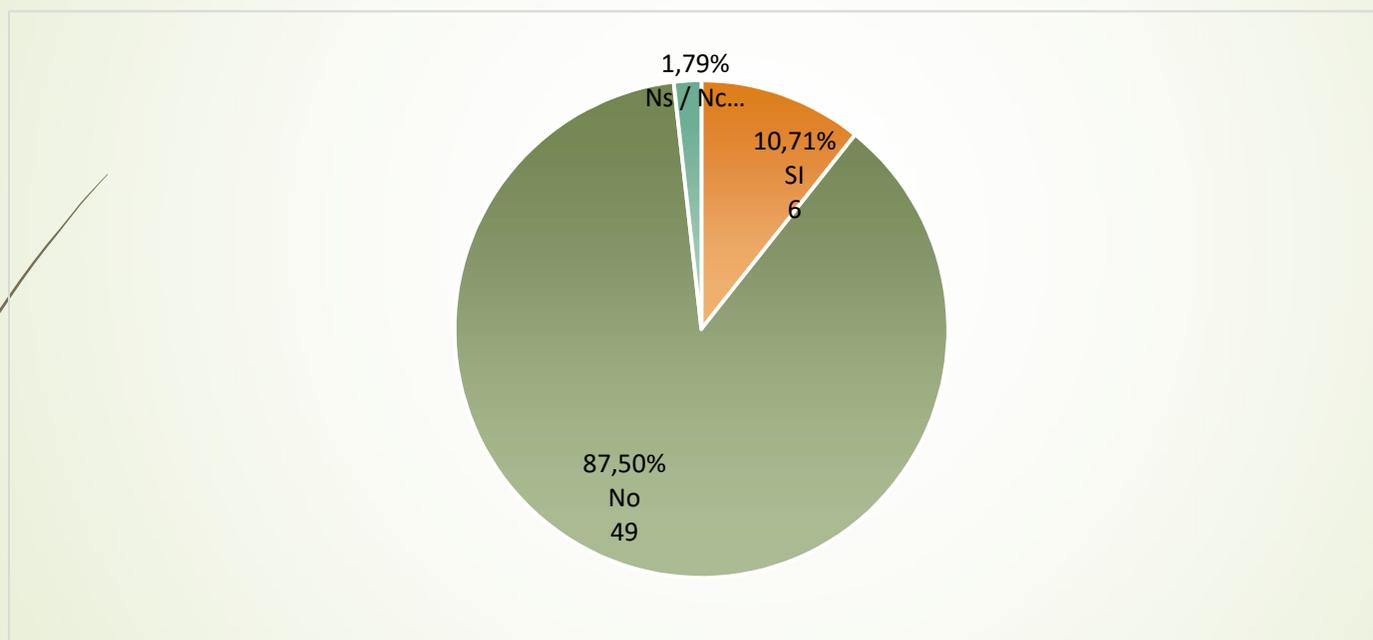
PC.01 ¿Conocía Ud. estas actuaciones complementarias que lleva a cabo el servicio de teleasistencia?

Total Respuestas 381



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

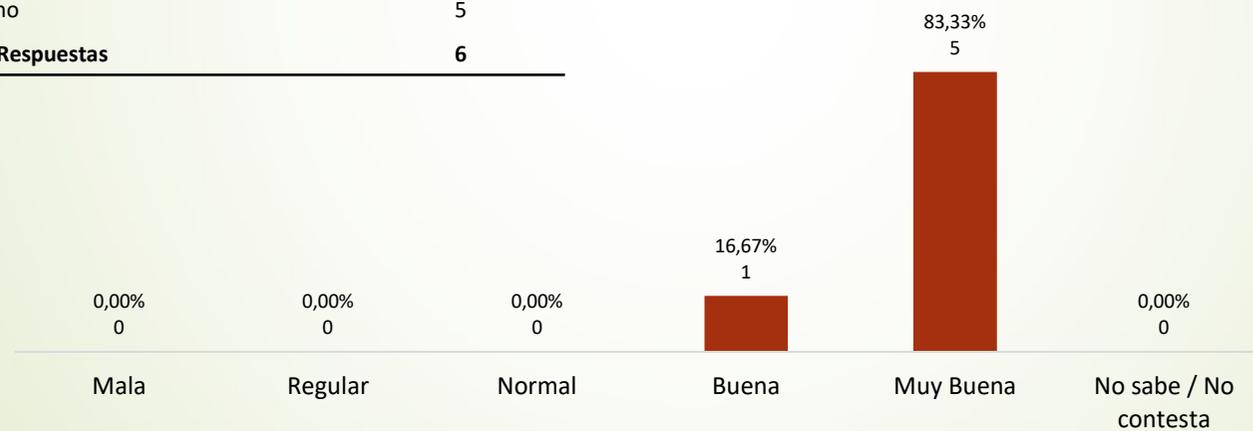
Total Respuestas 56



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

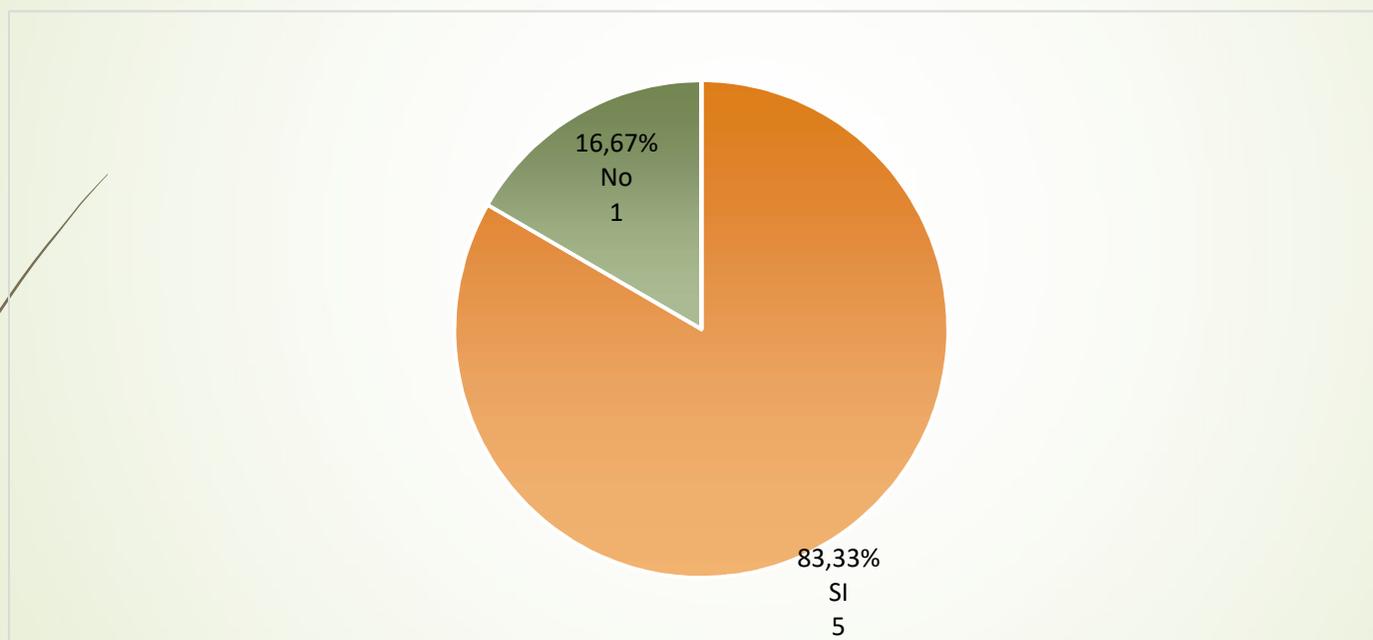
Media	4,833
Mediana	5
Desviación Estándar	0,408
Moda	5
Rango	1
Mínimo	4
Máximo	5
Total Respuestas	6

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
------------------	---



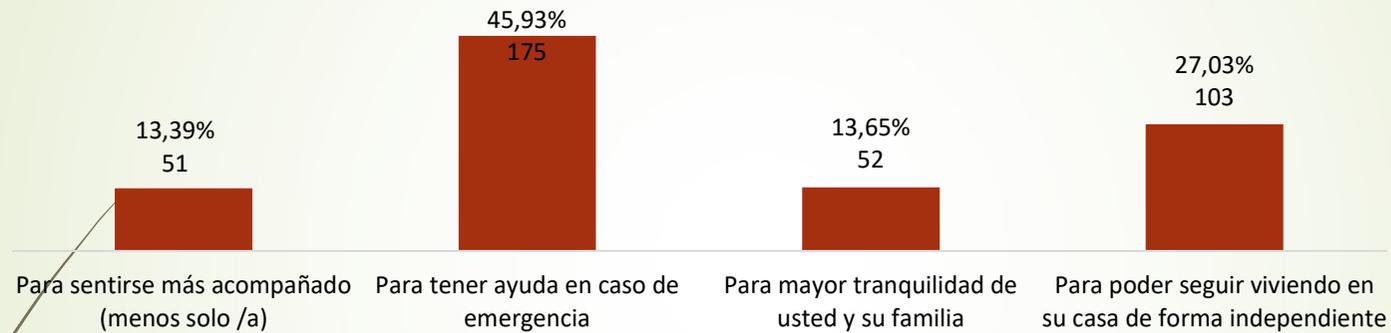
BLOQUE: SATISFACCIÓN GLOBAL



- ▶ “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

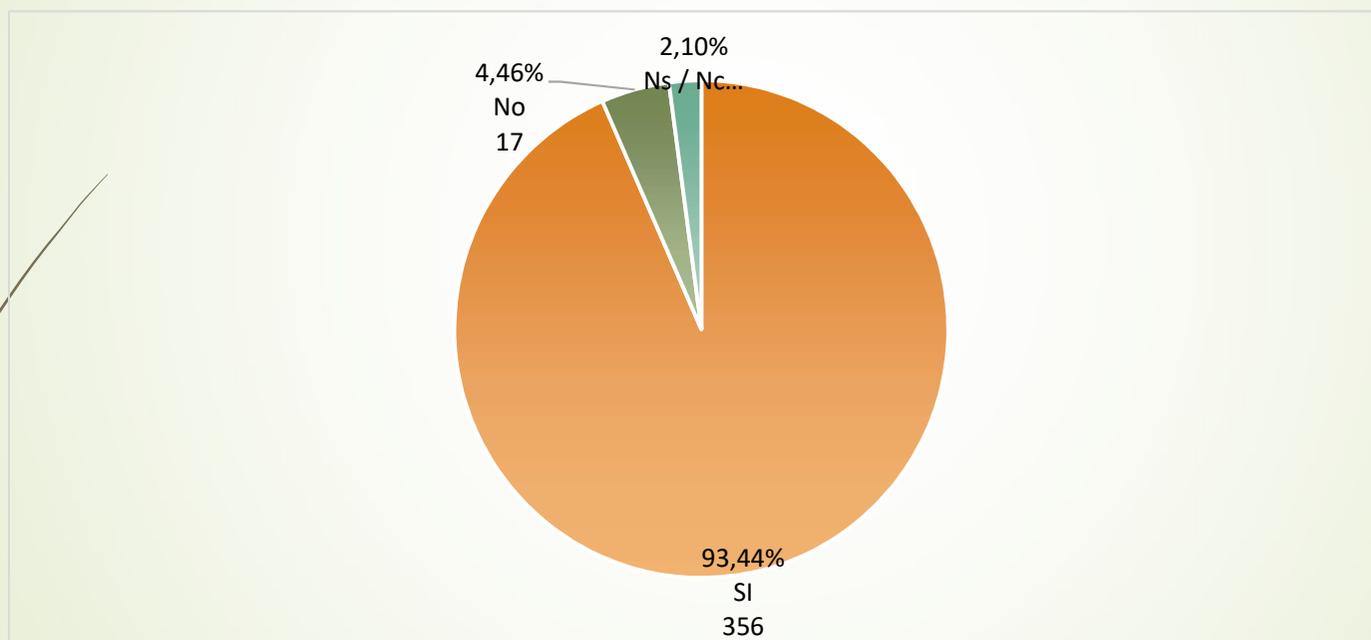


Segundo Aspecto



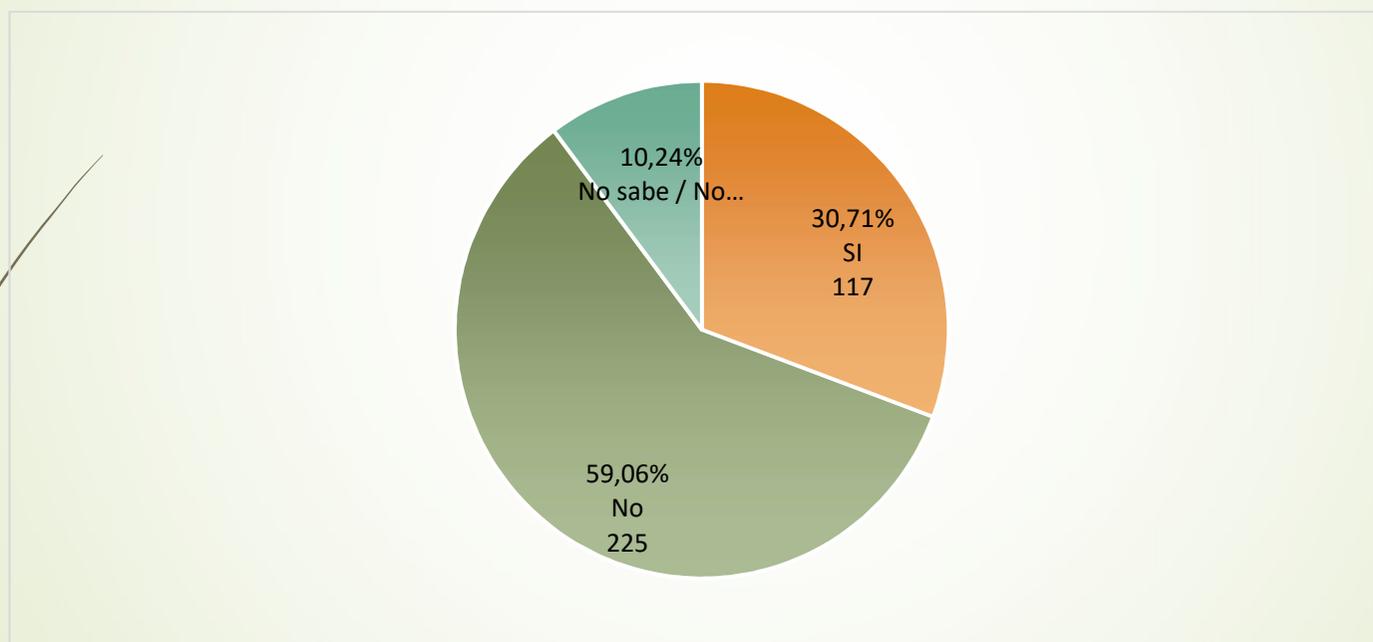
SG.02 ¿Cree usted que el Servicio de teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

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, ...) ?

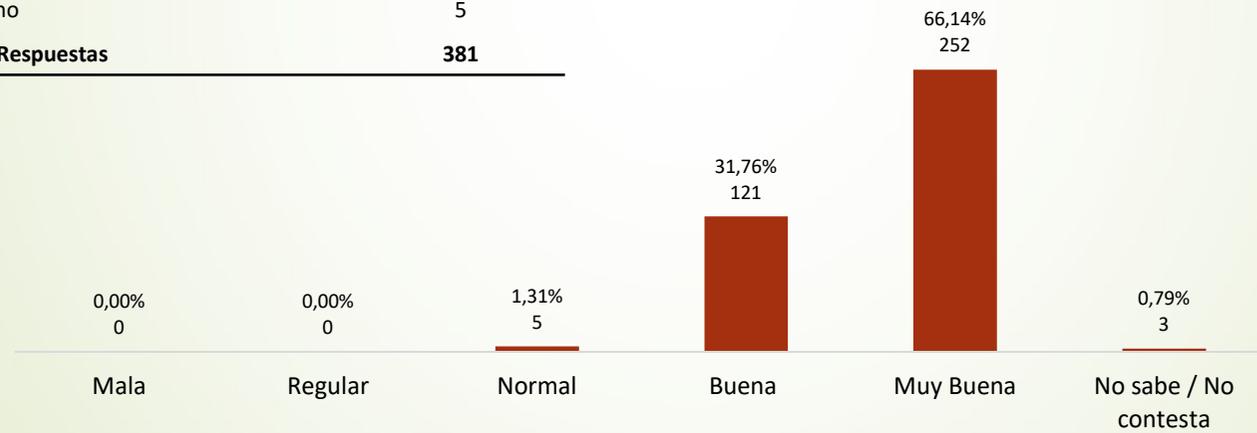
Total Respuestas	381
------------------	-----



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

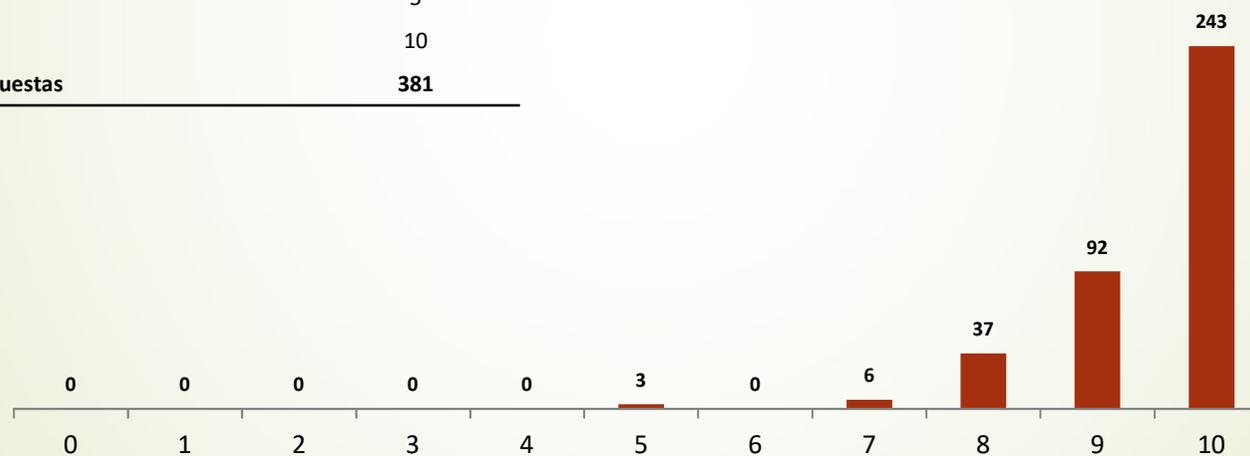
PROVINCIA	PUNTUACIÓN MEDIA
Albacete	4,699
Ciudad Real	4,660
Cuenca	4,571
Guadalajara	4,634
Toledo	4,661



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
Agradecimientos	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 HANATENDIDO MUY RAPIDO
			1309712135	TODO.
			9202519036	DE MOMENTO ESTÁ CONTENTÍSIMA.
			9208119298	DE MOMENTO ESTÁN MUY BIEN ASÍ
			1304410491	CONTESTA SU HIJA MªANGELES,TODO ESTÁ MUY BIÉN.
			1302008200	CONTESTA SU MARIDO,SR.RAFUEL,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
			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.
Más Visitas	10		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, SOBRETUDO 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.
Publicita el servicio	11		1300708469	ELLA HA CONTESTADO QUE LO RECOMENDARÍA
			9716818410	LO VE ESTUPENDO TODO EL SERVICIO Y SE LO HA RECOMENDADO A MUCHA GENTE.
			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 VOLÚMEN Y ACERCAR LA CAJA DE DÓNDE ESTÁ ELA.		
		92009179	57	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.	
		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	92	EL SR. NOS COMENTA QUE LE GUSTARÍA QUE EL SERVICIO FUNCIONARA DONDE ESTUVIESE, CUANDO SALE A LA CALLE, CUANDO ESTÉ EN OTRO SITIO.....ME COMENTA QUE CON LOS ADELNATOS QUE HAY DE GPS Y DEMAS SERIA UNA MUY BUENA OPCIÓN	
		16078097	98	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 PONERLA.....NO SE SI ES POSIBLE	
		97168093	43	QUE FUNCIONARA FUERA DE CASA	
		92003202	64	LE GUSTARÍA QUE CUANDO LLAMA NO SE DERIVARA INMEDIATAMENTE A LOS HIJOS, YA QUE ESTOS PUEDEN ESTAR LEJOS. HABRÍA QUE HABER UNA DERIVACION DIRECTA AL SERVICIO QUE CORRESPONDA. LA RESPUESTA A LA LLAMADA DESDE EL BOTON ROJO DEBERÍA SER MÁS RÁPIDA.	
		97129004	9	LA INFORMACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA, QUE ESTÁ A DISPOSICIÓN DE...	
		97168073	62	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 DEJA EN LA CASA Y SI LE PASARA ALGO NO PUEDE AVISAR A NADIE.	
		92018201	40	NO, EL CORDÓN SE ENSUCIA MUCHO.	
		97087226	29	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 QUE TENER UN DISPOSITIVO ADECUADO A SUS CONDICIONES. EN NUESTRO CASO, QUE FUERA TÁCTIL.	
		97014162	46	COMENTA QUE CUANDO APRETAN EL BOTON,ES POR AYUDA DE EMERGENCIA Y LA TELEOPERADORA QUE LES ATIENDE,HACE DEMASIADAS PREGUNTAS ANTES EN ESE MOMENTO,Y LO QUE NECESITAN ES AYUDA URGENTE(LE PASÓ UNA VEZ QUE LLAMARON DE URGÉNCIA).	
		13052114	18	QUE PONGAN UNA ANTENA QUE SE LLEVE AL VIRUS(CV).	
		97112223	19	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, 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.	
		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	
		Mayor rapidez	4		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	96			EN ALGUNA OCASIÓN -NO EN TODAS- CUANDO TUVO PROBLEMAS CON SU MARIDO (AFECTADO DE ELA) Y LLAMABA PORQUE ÉL SE AHOGABA, DEPENDIENDO DEL TELEOPERADOR QUE LE TOCABA. LA ENTRETENIAN CON PREGUNTAS, CUANDO LO UNICO QUE HABIA QUE HACER ERA CORRER.	
Costes Servicio	2		97053365	1	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 ESPERA QUE NO SE LA COBRAN PORQUE HAN SIDO MUCHOS MINUTOS.
		16264154	05	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 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.	
No ha hecho uso	6		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	80	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 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.
			970873390	NADIE LE HACE NADA LO HACE ELLA COMO PUEDE, IR A TIRAR LA BASURA, LOS PLÁSTICOS...PORQUE NO VA A LLAMAR A 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

MEDIA DE CADA ÍTEM



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.RAFael,SOLO HAN LLAMADO CUANDO HAN DE HACER LAS COMPROBACIONES DEL APARATO,LES LLAMAN CADA MES PARA VER COMO ESTÁN Y SON MUY AMABLES Y CARIÑOSAS.
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 AGRADABLE
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 CARIÑOSAS.
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 CARIÑOSAS.ÉSTÁ 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 CARIÑOSAS,LA LLAMAN CADA MES PARA VER COMO ESTÁ.
1307811906	MUY CONFORME Y CON LA ATENCIÓN MUY BUENA
1301503856	MUY MAJAS,MUY CARIÑOSAS.
9700610835	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA AL BOTON,LE LLAMAN DE VEZ EN CUANDO PARA CONTROL Y SON MUY CARIÑOSAS Y AMABLES.
9716317121	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA POR UNA EMERGENCIA Y SIEMPRE QUE LA LLAMAN SON MUY CARIÑOSAS.
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.

Bloque: Teleoperadores/as 2

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 CARIÑOSAS 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 CARIÑOSAS).
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 CARIÑOSAS,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 AGRADABLES.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 CARIÑOSOS.
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 CARIÑOSAS 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 FUNCIONAR.
970533651	¿PORQUÉ COBRAN LAS LLAMADAS DE TELEASISTENCIA? 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 TELEASISTENCIA(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 ALLI 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 ESTA 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	ESTAIS MUY PENDIENTES
9200915946	COMO TIENE UNA CONEXION 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 AVERIA LO QUE VINIERON A HACER, MAS BIEN ERA QUE NO SE OIA MUCHO EL APARATO QUE TIENE INSTALADO, LE DIJERON QUE LO TENIA 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 HABIAN 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 TODAVIA NO SE HA PODIDO RESOLVER, ESTÁN EN ELLO.
9713523048	TODO FUNCIONA MUY BIÉN.
9713620823	SUSTO SI EN LA CAMA LE DOI
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 MEDALLON PUESTO.
9716818749	EL MEDALLON 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 ARREGÓ DESDE ALLÍ

VERBATIM

Bloque: Servicio Técnico y de mantenimiento

NIU	LITERAL
9200917957	CAMBIO DE HABITACIÓN. LE DIO UN ICTUS. Y NO PUEDE HABLAR DESDE DONDE ESTÁ AHORA. CAMBIO DE SITIO DEL DISPOSITIVO. PARA PODER HABLAR.
1300519285	COMENTA QUE CUANDO SE LO INSTALARON ESTABA SU MADRE Y YA FALLECió. PERO SUPONE QUE SE LO EXPLICARON BIEN.
9208115986	COMENTA QUE FUE EL LA AL AYUDAMIENTO 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.
1302908251	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.
130877442	CONTIESTA LA CIUDADORA (MARITA) 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 ALGÚN 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 VEÑA 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 CONTIESTA QUE NO ESTABA EL CUANDO LO INSTALARON. PERO PENSABA 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.
1303612045	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.
130883373	FUE MUY AMABLE
9705302724	GASTA MUCHA LÍNEA. CERO. EL TÉCNICO ES DEL PUERTO.
970873390	HACE TIEMPO QUE NO VIENEN. TIENE PATIO Y UNA VEZ COMPROVARON QUE DESDE ALLÍ DETECTARON QUE EL BOTÓN FUNCIONARA. POR SI TENDIENDO SE CAÍA.
1301613233	HACEN MUY BIEN SU TRABAJO.
9706120242	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.
451183943	LE CAMBIARON EL APARATO QUE NO SE OÍA BIEN
9200912739	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 MOBIL PERO SE LO TUVIERON QUE QUITAR PORQUE LO PERDÍ 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
970145445	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
9716315229	NO RECUERDA. PORQUE HACE MUCHO TIEMPO PERO EL SR. INSTALADOR MUY AMABLE.
920036775	NO RECUERDA MUY BIEN PERO EL TÉCNICO MUY AMABLE Y LE EXPLICÓ TODO.
9200313882	PIDIO QUE SE LO PUSIERAN COMO PLUSERA. YA QUE EN EL CUELLO. LE MOLESTA.
9716312512	SALÍ 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 MOISES FUE MUY AMABLE
450423195	SIEMPRE HA ESTADO SU HIJA. QUE ES LA QUE SE ENTERA DE TODO.
9200914208	SON MUY AMABLES
450873516	SOLAMENTE VIVIERON A CAMBIARLE EL CORDÓN DEL BOTÓN QUE SE LE ROMPIÓ
9207415651	SON FORMALES
9203717296	SON MUY AMABLES
1308209359	TIENE MUCHO LO DE CABLES (TELÉFONO LUZ... ETC)
450390728	TODOS MUY AMABLES MUY BUENOS
1304508549	UN SEÑOR. MUY AMABLE SE LO EXPLICÓ TODO Y ESTUVO COMPROBÁNDOLO TODO.
9713428223	UN SR. MUY AMABLE.
1617115082	VIÑERON LOS DOS LA SRA. Y EL TÉCNICO Y MUY AMABLES. A TÍENOS ME LO EXPLICARON TODO MUY BIEN.
9716820114	VINO EL TÉCNICO Y SE LO EXPLICÓ TODO MUY BIEN Y HACE UNOS DÍAS VIÑO LA COORDINADORA MUY AMABLE PARA VERME Y ME CAMBIÓ EL CORDÓN DEL MEDALLÓN.
9717718325	VINO UN SR. QUE LO INSTALÓ Y LE EXPLICÓ TODO Y MUY BIEN.

VERBATIM

Bloque: Servicio Coordinador/a de zona



NIU	LITERAL
450031555	ANTES CON CRUZ ROJA LES VISTABAN A MENUDO. AHORA, SÓLO LES LLAMAN
130020846	COMENTA QUE LA VISTARON PARA HACERLE MUCHAS PREGUNTAS Y QUE FUE MUY AMABLE.
970422293	COMENTA QUE NUNCA HA PLANTEADO DUDAS Y QUE LA COORDINADORA MUY AMABLE.
130280651	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.
1913006508	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
1610613731	ES CORRECTO, PERO UN POCO SERIO
1615314077	ES SIEMPRE MUY AMABLE Y ATENTA.
970873390	ESTÁ DE BAJA Y NO VIENE HACE TIEMPO. AHORA NO MUELLAMAN PARA FELICITARME EN MI CUMPLEAÑOS. ANTES SÍ, DIJERON QUE NO TENÍAN TIEMPO.
1308707095	ESTÁ MUY AGRADECIDA CON NUESTRO SERVICIO.
9717317876	ESTA MUY CONTENTA
1607814481	ESTABA SU NIERA, NO LO RECUERDA BIEN
971365379	FUE MUY AMABLE.
1308212254	FUE UN CHICO MUY SIMPÁTICO Y AMABLE
1607811943	GRITE MUY PROFESIONAL.
9201016426	HA ASISTIDO A REUNIONES Y LE DIERON UNA GOMA, QUE SE LA DIÓ A UNA COÑEJICA QUE NO TENÍA Y A ELLA LE LLEVARON UNA A SU CASA.
1308204900	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 ELA 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 ENTENDO 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 SE LO EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
9716317121	LA SRTA. QUE VIENE MUY ATENTA, VIÑO A VER SI TENÍA ESCALERAS O PELIGRO EN LA CASA.
9716529176	LA SUELE VISITAR LA COORDINADORA Y ES MUY AMABLE.
9700215181	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.
1913009557	MUY AMABLE Y ATENTA.
9713523648	MUY AMABLES Y ESTUPENDA.
9716818410	MUY AMABLE Y LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
1302009500	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 Nº DE TELF PARTICULAR.
9703719225	SIEMPRE HAN SIDO MUY AMABLES TODOS.
1615815461	SIMPÁTICA Y MUY AMABLE.
1308318466	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	VINERON 3 SEÑORITAS QUE LES HICIERON MUCHAS PREGUNTAS Y LE EXPLICARON TODO Y SE LO DEJARON ESCRITO Y TODO.
1617115082	VINERON LOS DOS LA SRA. 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 SRA. 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