



SERVICIO PÚBLICO DE  
**TELEASISTENCIA**

**femcet** CENTRE  
ESPECIAL  
DE TREBALL

Serveis que oferim:



Contact  
center



Serveis  
administratius  
i manipulats



Serveis  
Personalitzats

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

Fecha 11 Noviembre 2021

**femcet** CENTRO  
ESPECIAL  
DE EMPLEO

**fem** FUNDACIÓN  
ESCLEROSIS  
MÚLTIPLE

# 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.

## 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.

## 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 Fem-Cet usuarios, para realizar un total de 500 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 complementar 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.



“

# Resultados

”

# Datos de participación

Resultado de la llamada	N	%
Participa	500	71,42 %
No quiere participar	27	3,86 %
No colabora	162	23,14 %
No contactados	11	1,57 %

**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.

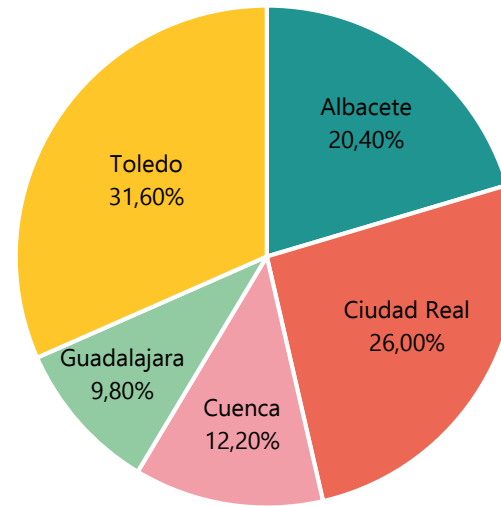
**No contactados:** Teléfonos inválidos, o teléfonos sin contacto tras un máximo de 6 intentos de llamadas en diferentes días y franjas.

Motivo NO quiere participar	N	%
No dispone de tiempo	4	14,81 %
No entiende la encuesta	9	33,33 %
Otros	14	51,85 %

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	102	20,40%
Ciudad Real	130	26,00%
Cuenca	61	12,20%
Guadalajara	49	9,80%
Toledo	158	31,60%



# Perfiles de participación

Rango Edad	N	%
[58-67)	16	3,2 %
[68-75)	41	8,2 %
[76-82)	142	28,4 %
[83-89)	213	42,6 %
[90-99)	88	17,6 %

Sexo	N	%
Mujer	401	80,2 %
Hombre	99	19,8 %

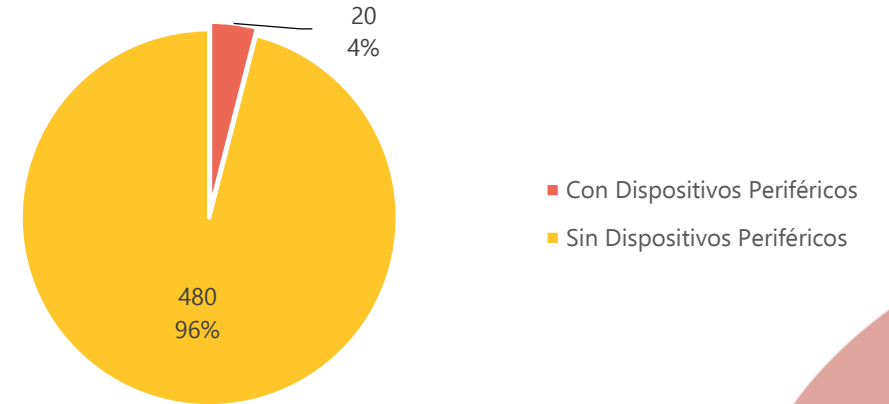
Perfil del Encuestado	N	%
Usuario del Servicio	411	82,2 %
Cónyuge	15	3,00 %
Cuidador/a	21	4,20 %
Hijo/a	48	9,6 %
Otros	5	1 %

Media	83,118
Mediana	84
Desviación Estándar	7,821
Moda	85
Rango	69
Mínimo	29
Máximo	98
<b>Total Respuestas</b>	<b>500</b>

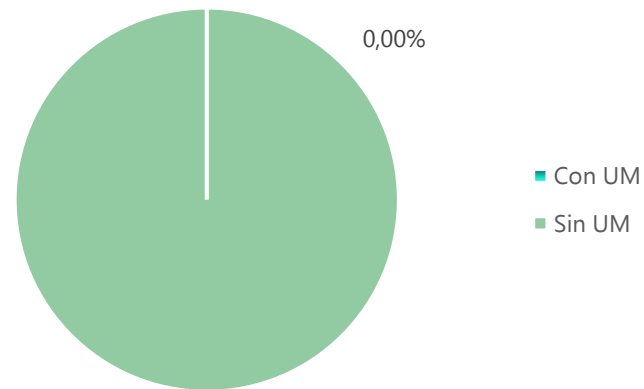
# Perfiles de participación



Dispositivos Periféricos	N	%
Con Dispositivos Periféricos	20	4 %
Sin Dispositivos Periféricos	480	96 %



UNIDAD MÓBIL	N	%
Con Unidad móvil	0	0,00 %
Sin Unidad Móvil	500	100, %



# Bloque: Personal Teleoperador



“

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

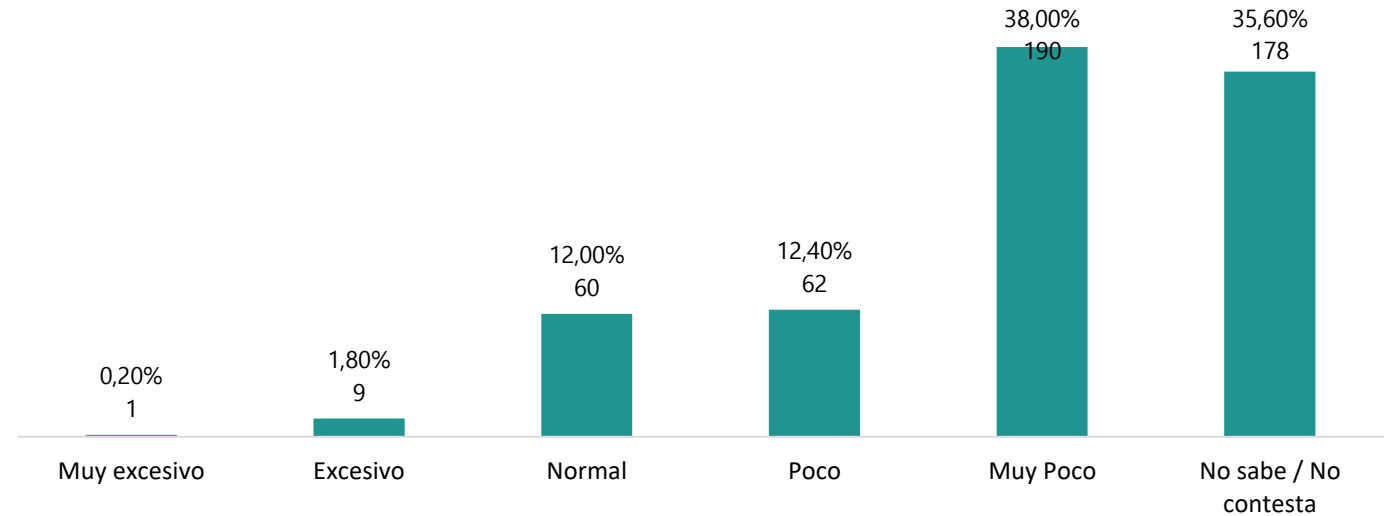
”



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



Media	4,339
Mediana	5
Desviación Estándar	0,897
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>500</b>

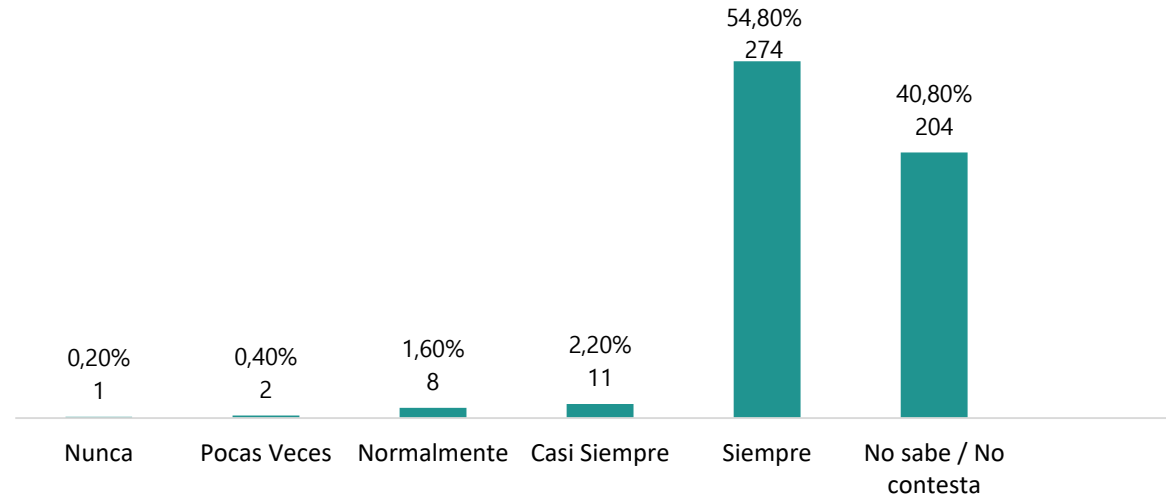


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,162
Ciudad Real	4,352
Cuenca	4,536
Guadalajara	4,576
Toledo	4,311

## 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	0,495
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>500</b>

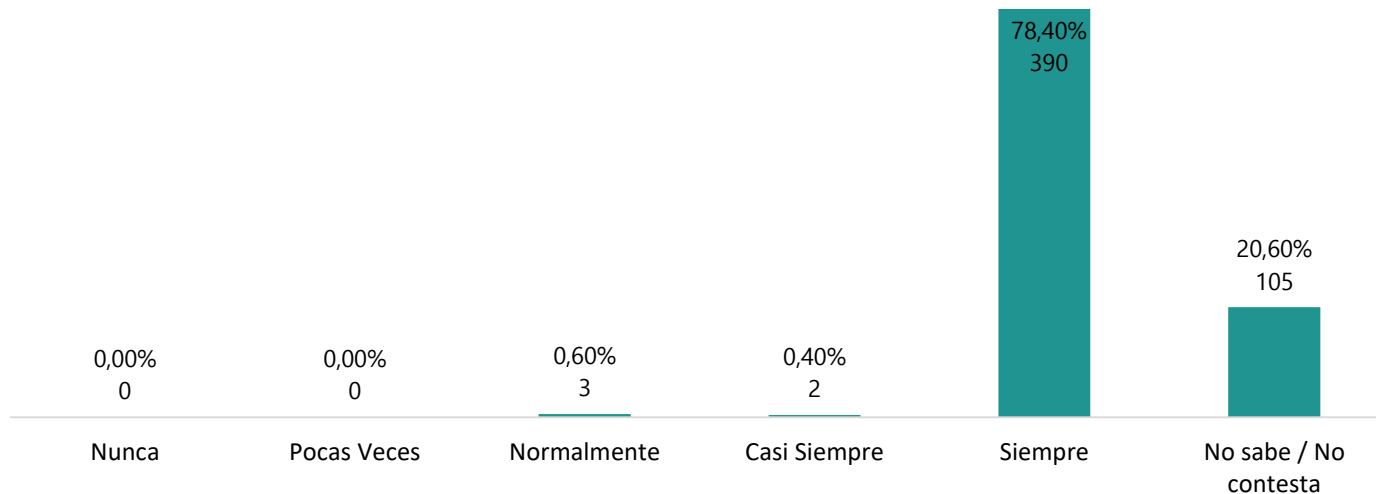


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,897
Ciudad Real	4,806
Cuenca	4,921
Guadalajara	4,846
Toledo	4,892

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



Media	4,980
Mediana	5
Desviación Estándar	0,187
Moda	5
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>500</b>



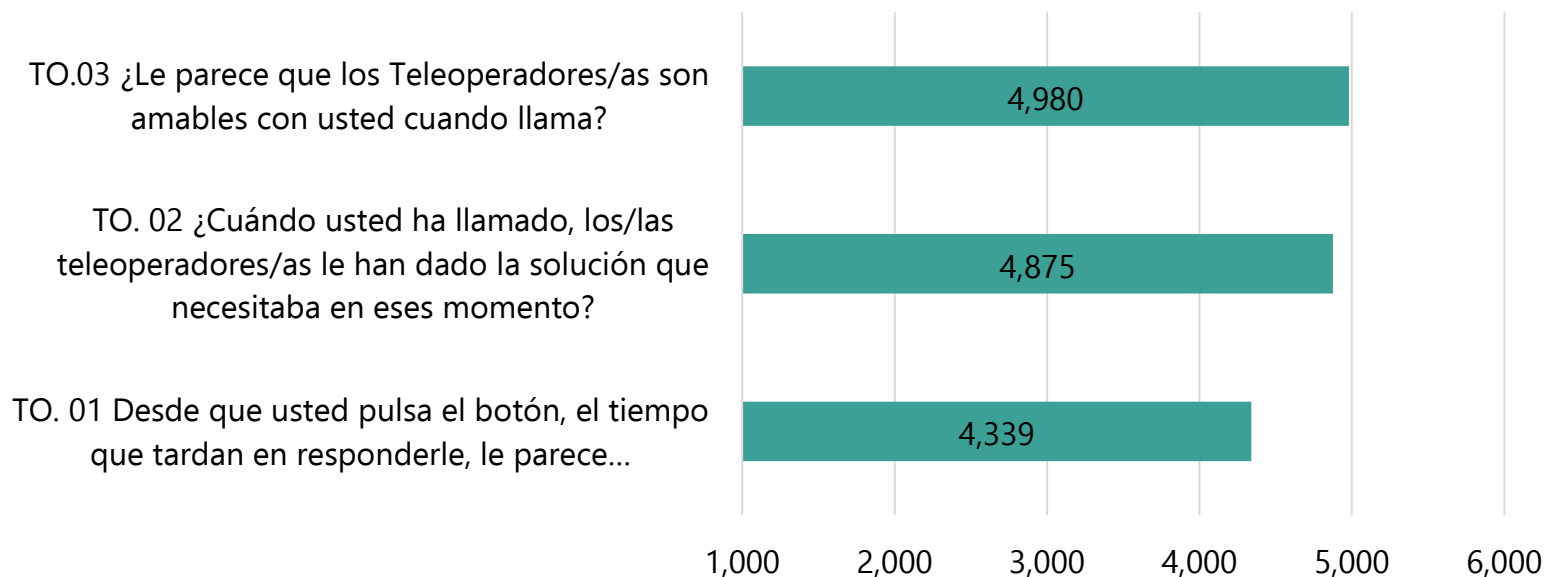
Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,978
Ciudad Real	4,960
Cuenca	5,000
Guadalajara	5,000
Toledo	4,984

# Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque Personal Teleoperador



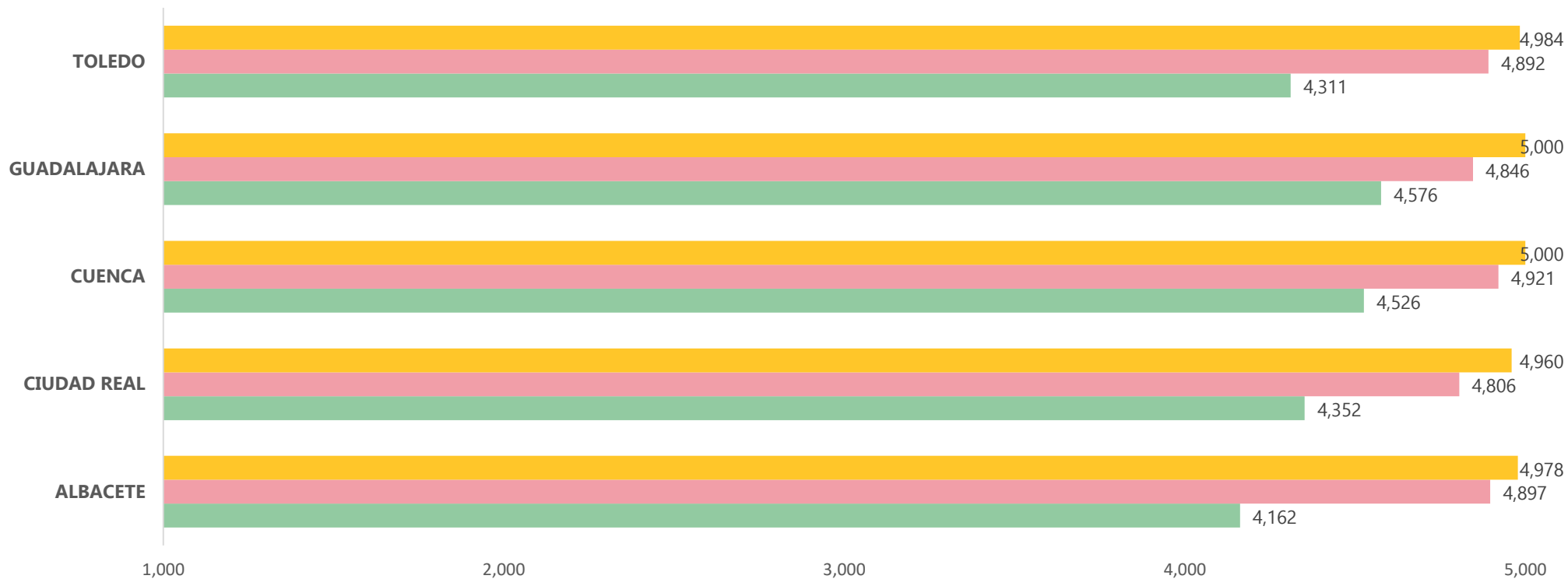
## Media de cada Item



# Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque Personal Teleoperador

Media de cada Item por provincia



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

■ TO. 02 ¿Cuándo usted ha llamado, los/las teleoperadores/as le han dado la solución que necesitaba en esos momento?

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

# Bloque: Tecnología



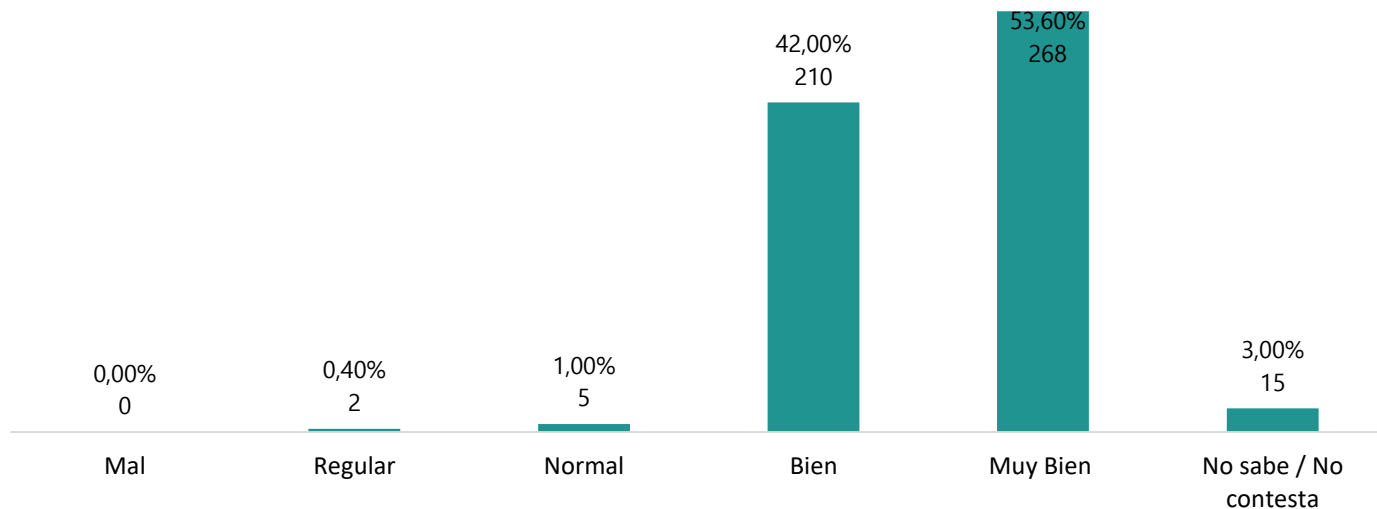
“

“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?

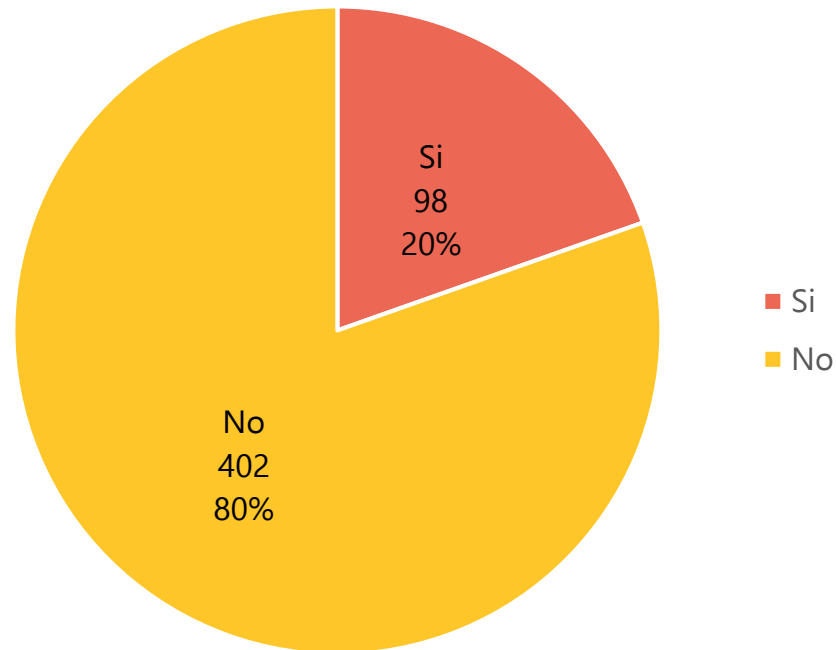
Media	4,534
Mediana	5
Desviación Estándar	0,543
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>500</b>



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,490
Ciudad Real	4,523
Cuenca	4,526
Guadalajara	4,660
Toledo	4,536

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

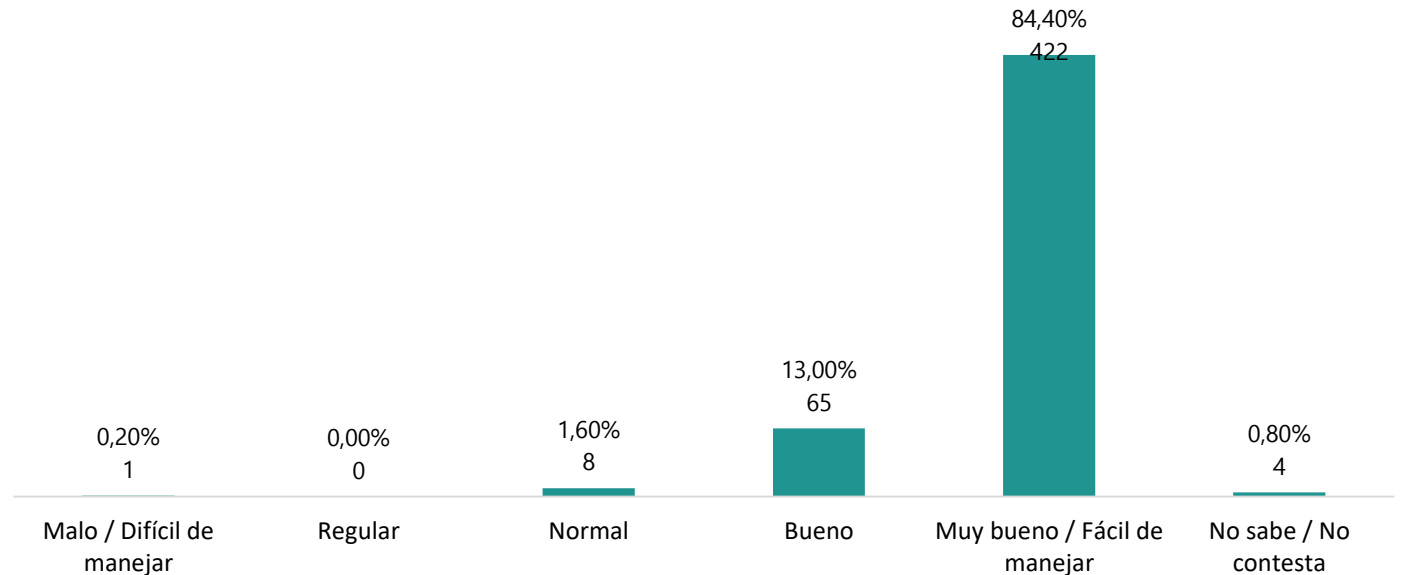
Total Respuestas 500





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

Media	4,829
Mediana	5
Desviación Estándar	0,446
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>500</b>



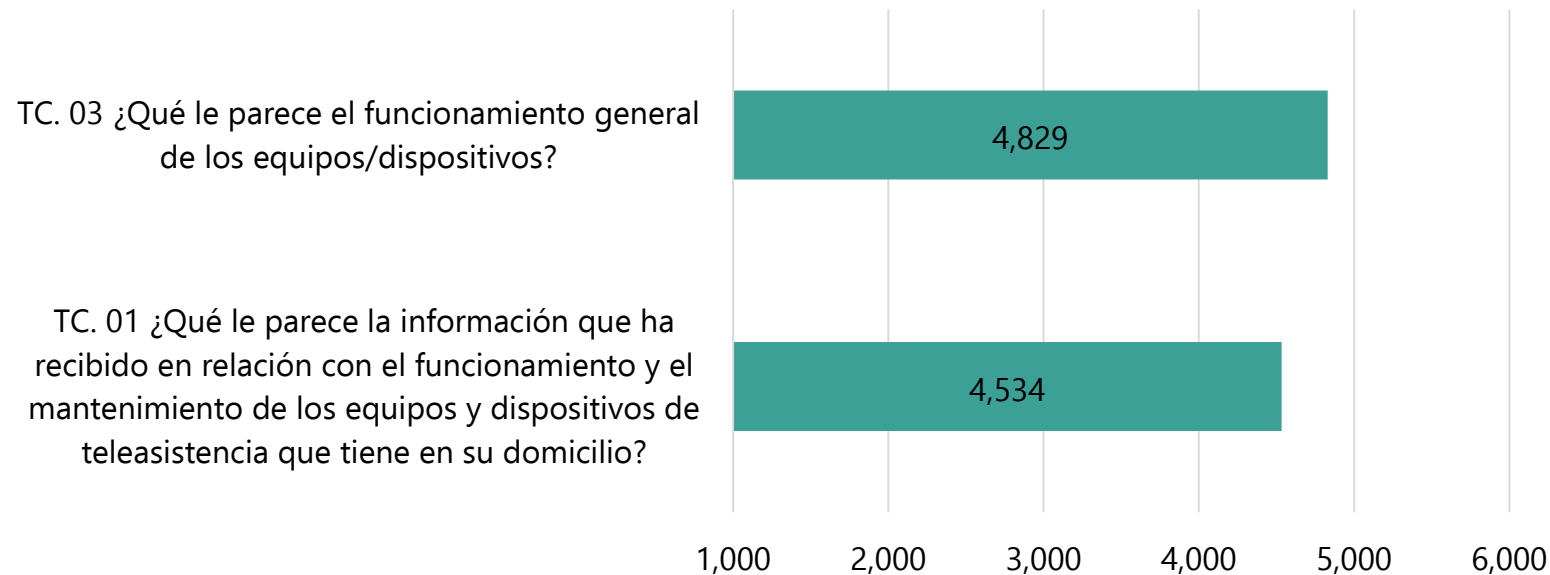
Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,782
Ciudad Real	4,831
Cuenca	4,852
Guadalajara	4,872
Toledo	4,834

# Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Tecnología

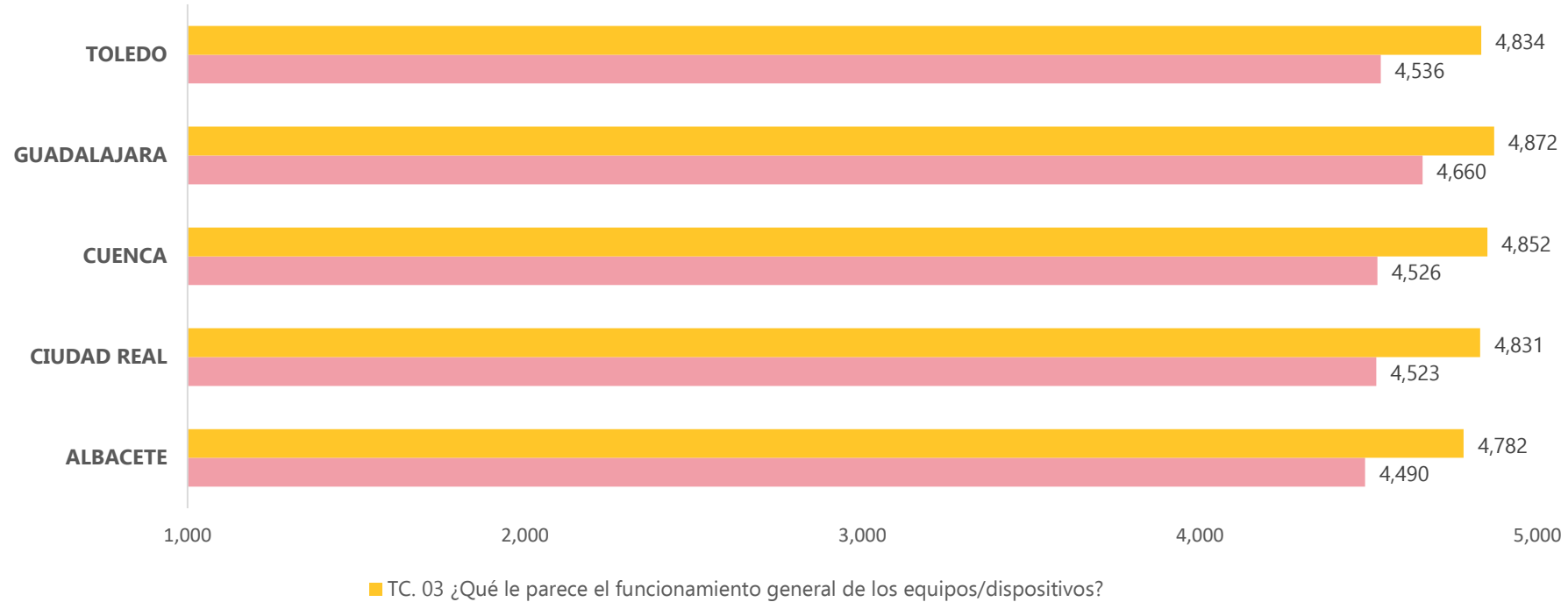


## Media de cada Item

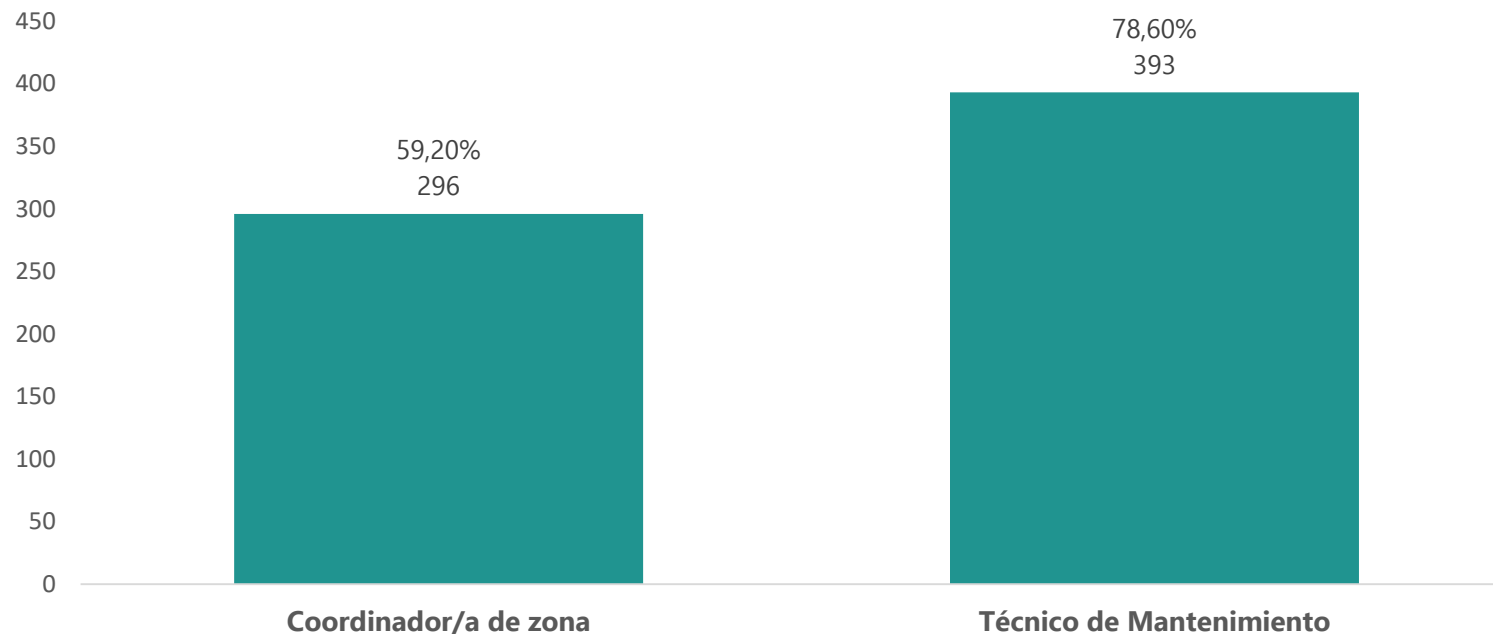


# Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Tecnología  
Media de cada Item por provincia



## PREGUNTA FILTRO: ¿En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio? (en 189 casos han recibido la visita de los 2)



# Bloque: Servicio Técnico y de Mantenimiento

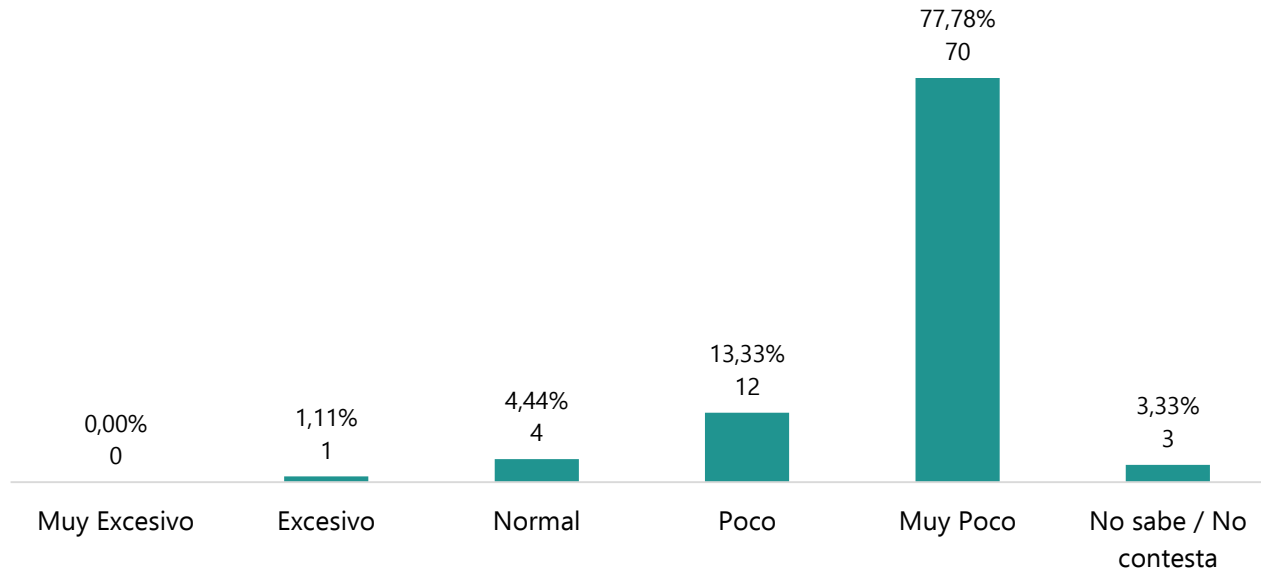


“

“Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con el servicio técnico y de mantenimiento que ha recibido”

”

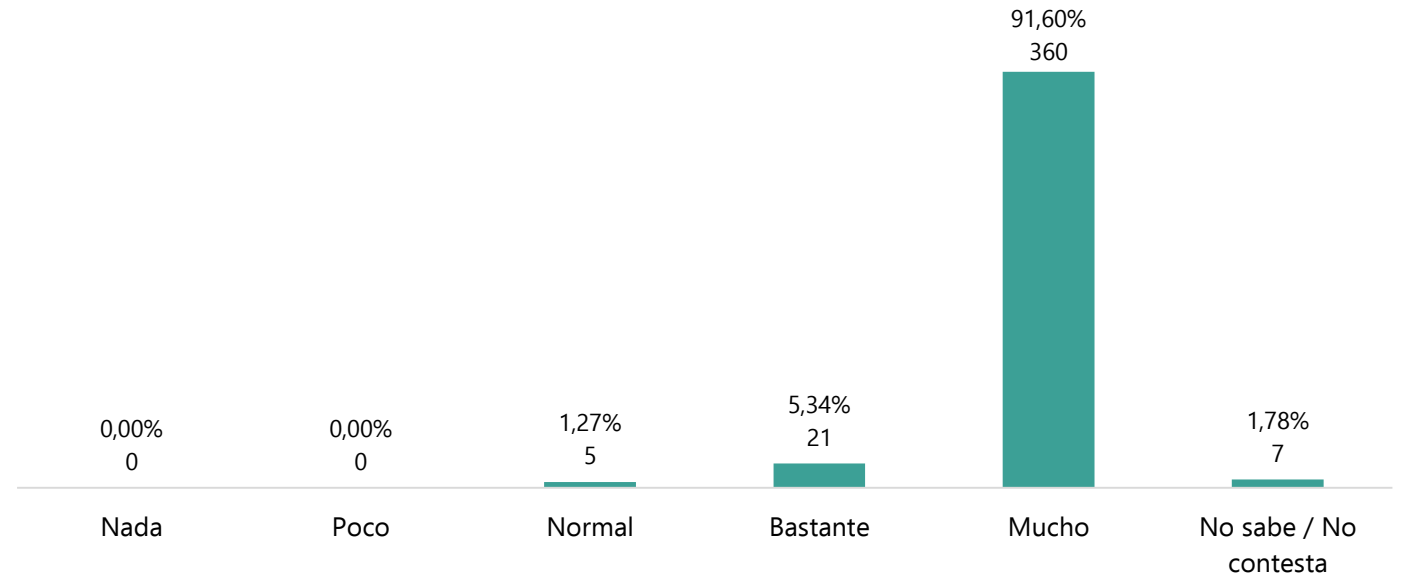
## TM. 01 En caso de haber tenido alguna avería (ver pregunta TC.02). ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?



Media	4,736
Mediana	5
Desviación Estándar	0,600
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>90</b>

Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,889
Ciudad Real	4,762
Cuenca	4,529
Guadalajara	5,000
Toledo	4,619

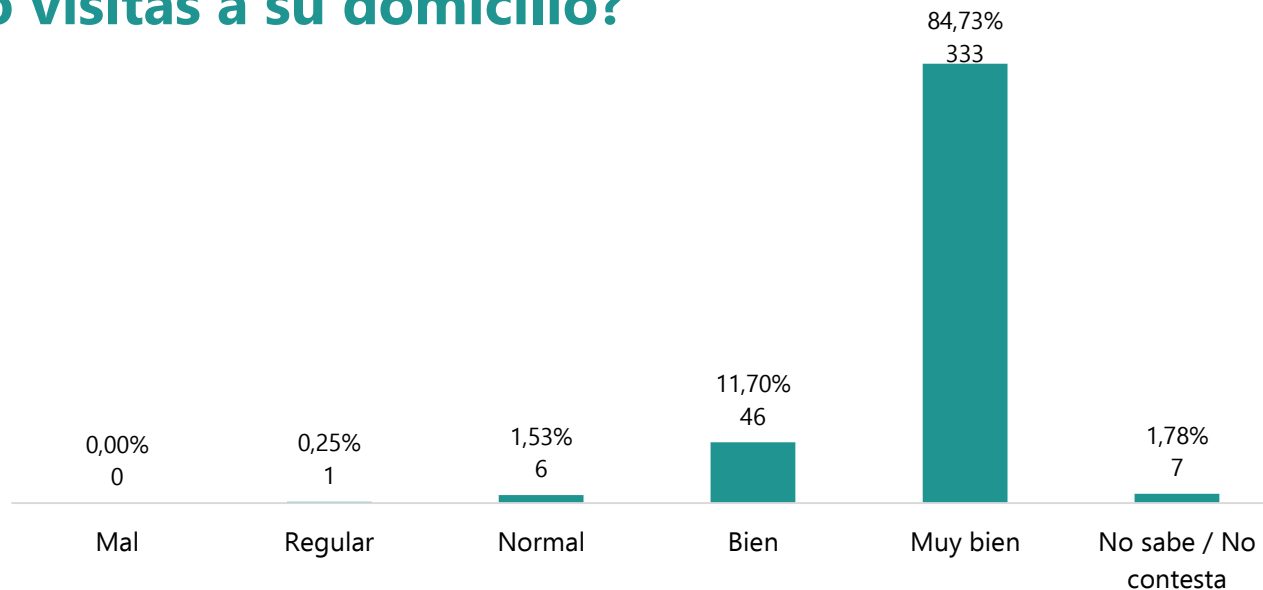
# TM. 02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?



Media	4,920
Mediana	5
Desviación Estándar	0,316
Moda	5
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>393</b>

Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,862
Ciudad Real	4,923
Cuenca	4,977
Guadalajara	4,838
Toledo	4,967

## 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	4,842
Mediana	5
Desviación Estándar	0,424
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>393</b>

Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,798
Ciudad Real	4,903
Cuenca	4,932
Guadalajara	4,919
Toledo	4,771

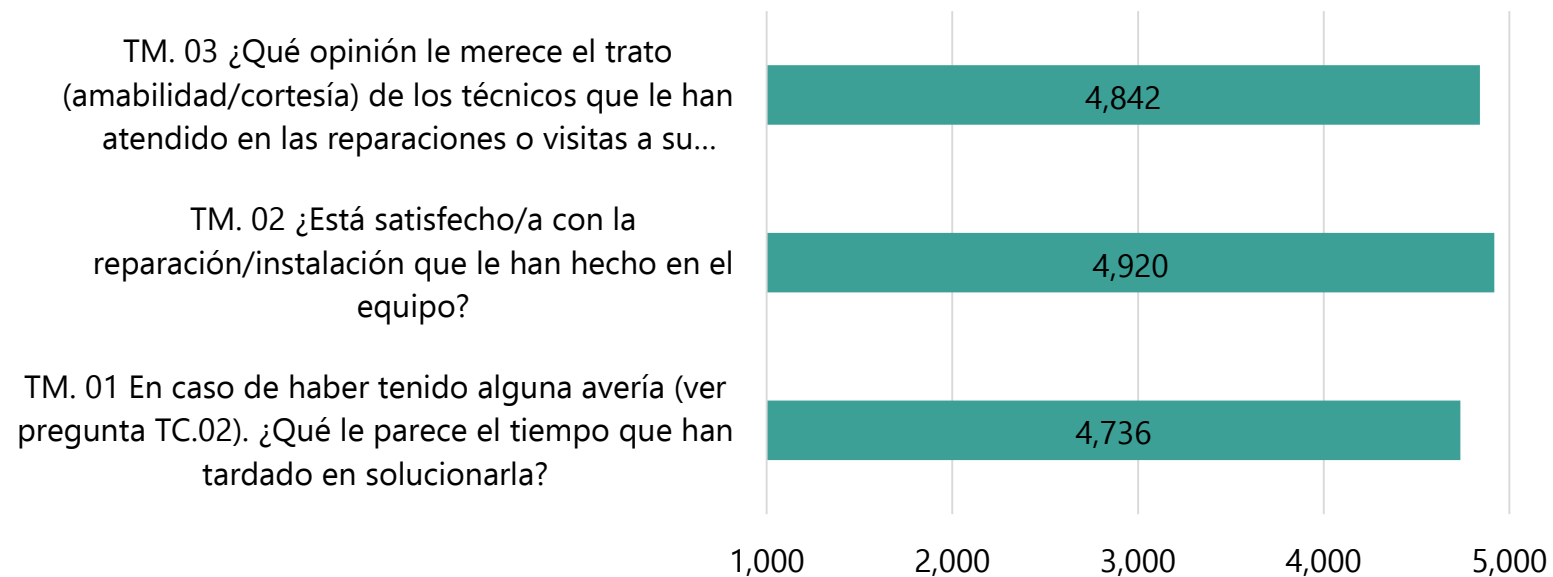


# Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Servicio Técnico y de Mantenimiento

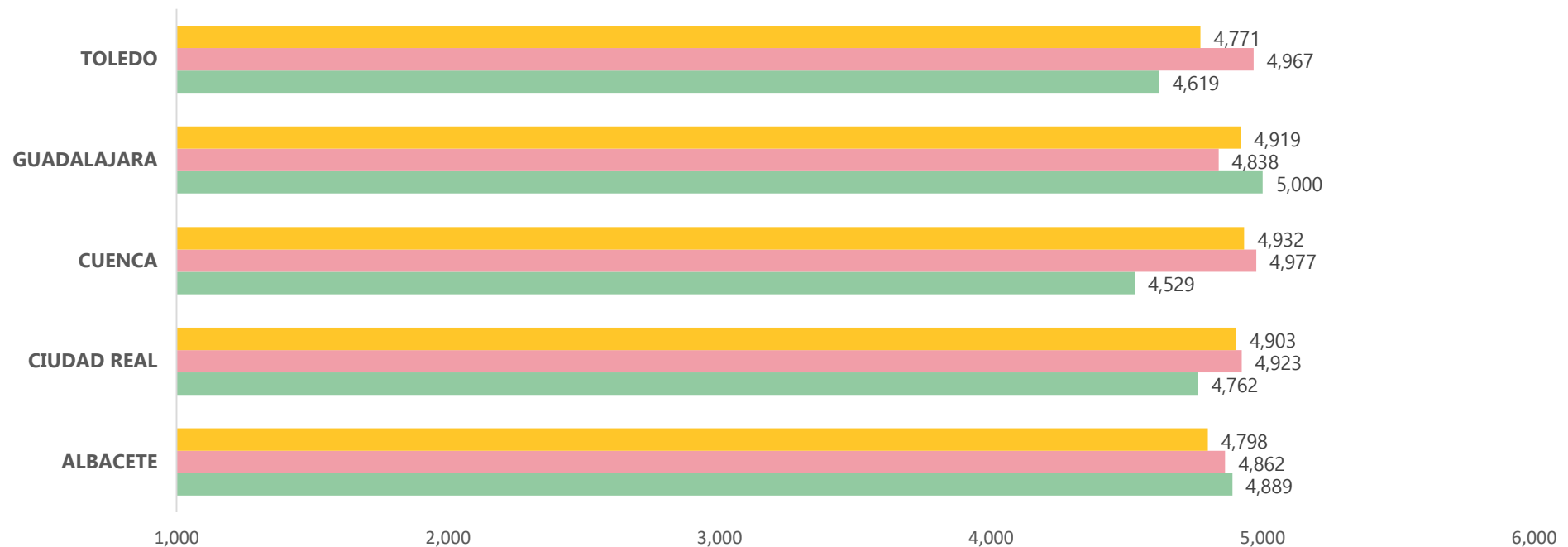


Media de cada Item



# Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Servicio Técnico y de Mantenimiento  
Media de cada Item 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?

# Bloque: Coordinador/a de Zona

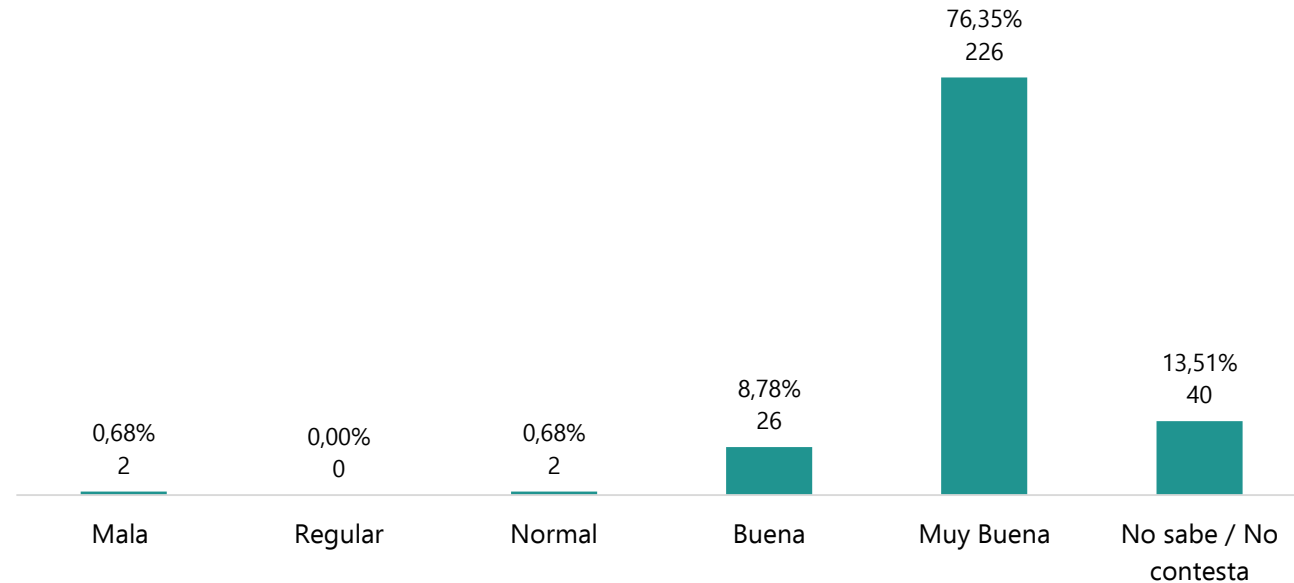


“

“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”.

”

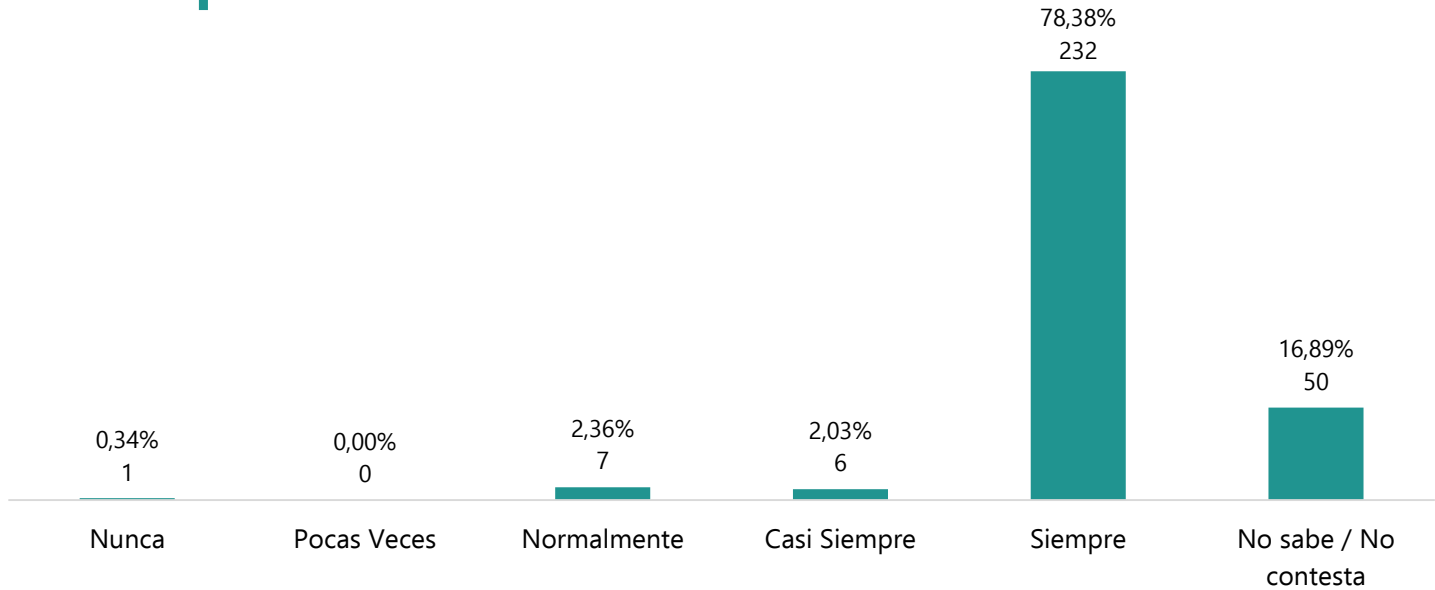
## CO. 01 ¿En general, cree usted que tiene una información clara y completa del servicio de teleasistencia?



Media	4,852
Mediana	5
Desviación Estándar	0,487
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	296

Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,717
Ciudad Real	4,926
Cuenca	4,871
Guadalajara	4,833
Toledo	4,879

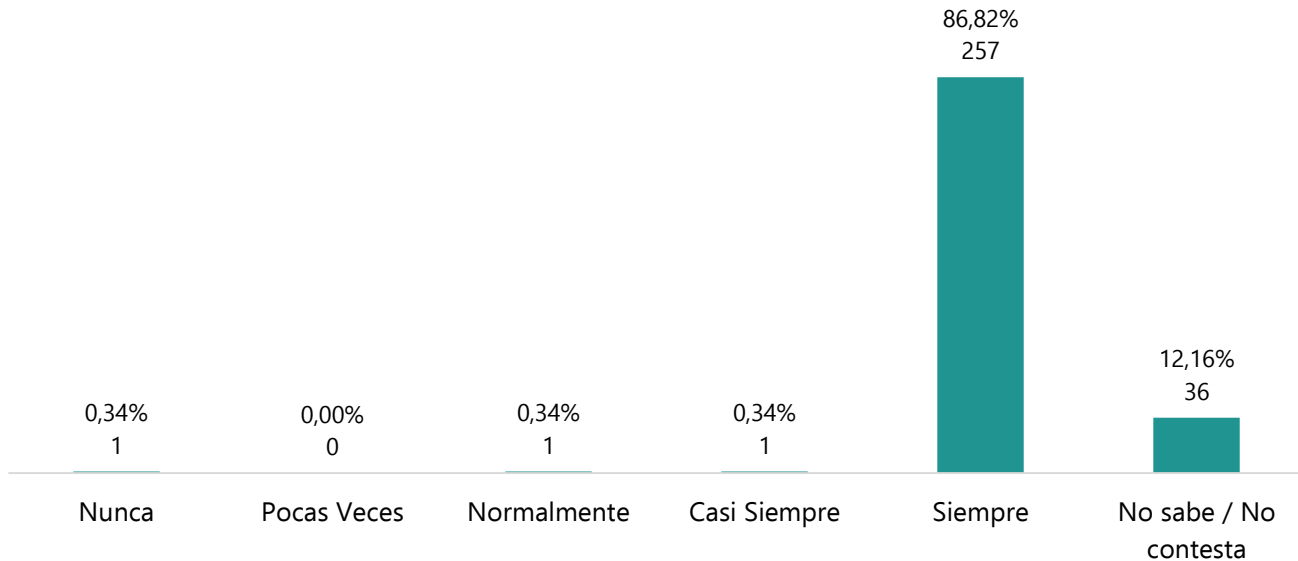
# CO. 02 ¿Cuándo le han visitado los/as coordinadores/as, le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que usted le ha planteado?



Media	4,902
Mediana	5
Desviación Estándar	0,441
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>296</b>

Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,776
Ciudad Real	4,934
Cuenca	5,000
Guadalajara	4,941
Toledo	4,922

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



Media	4,973
Mediana	5
Desviación Estándar	0,283
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	296

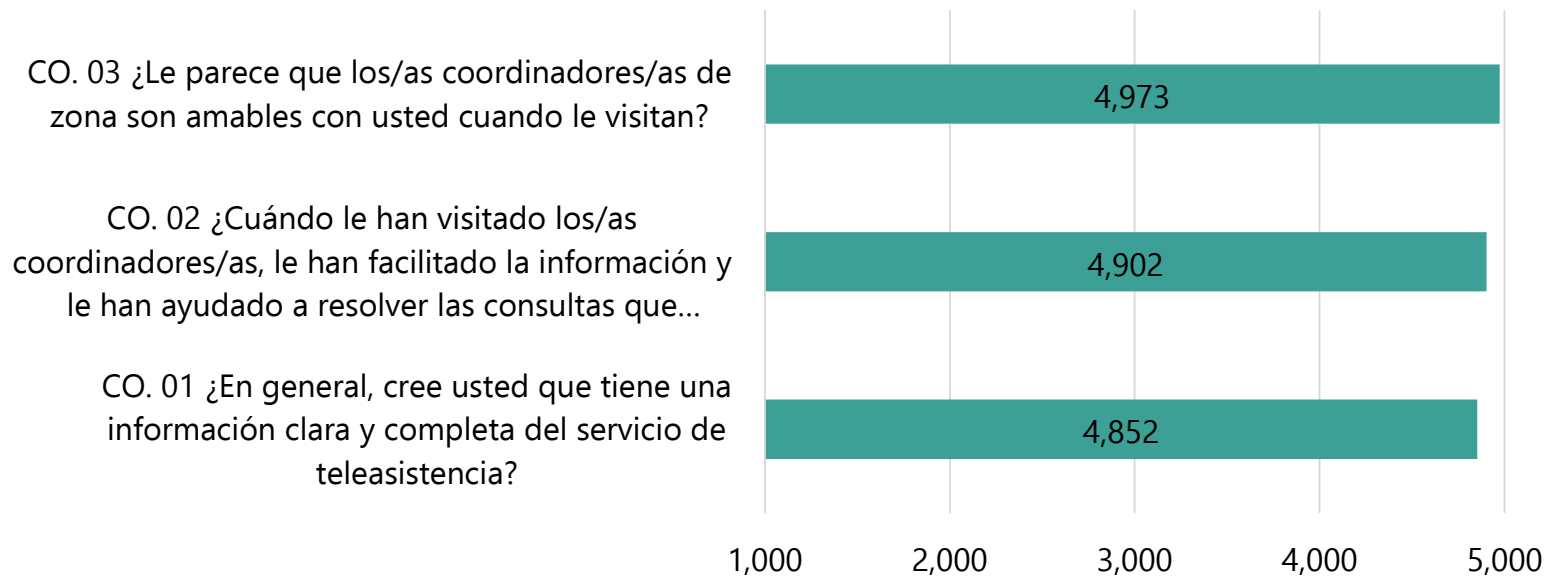
Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,917
Ciudad Real	5,000
Cuenca	4,935
Guadalajara	5,000
Toledo	5,000

# Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Coordinador/a de Zona

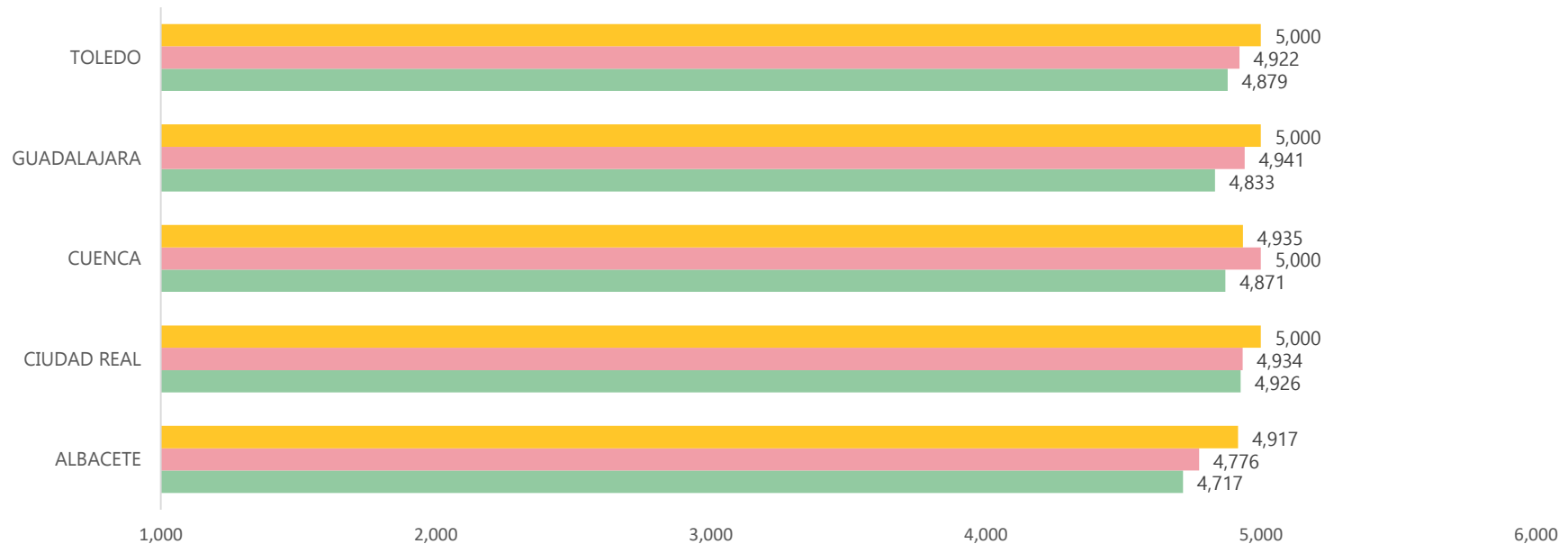


Media de cada Item



# Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Coordinador/a de Zona  
Media de cada Item por provincia



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

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



# Bloque: Programas Complementarios



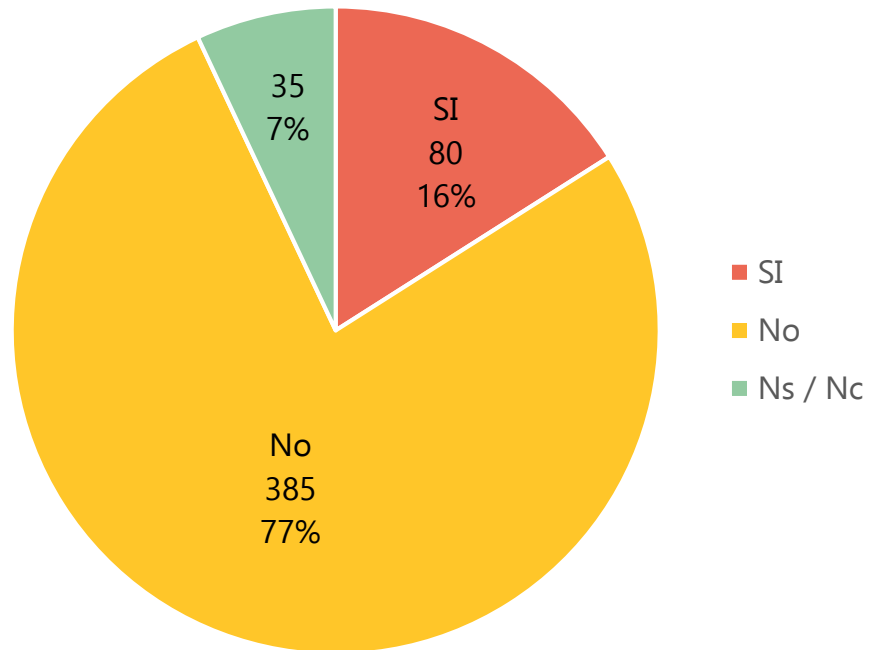
“

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.

”

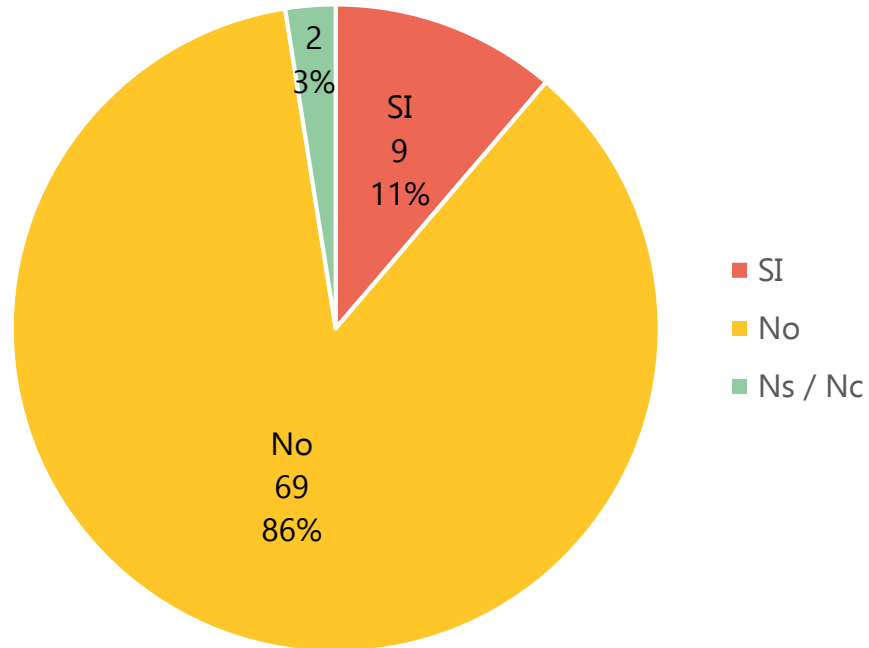
## PC.01 ¿Conocía Ud. estas actuaciones complementarias que lleva a cabo el servicio de teleasistencia?

Total Respuestas 500



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

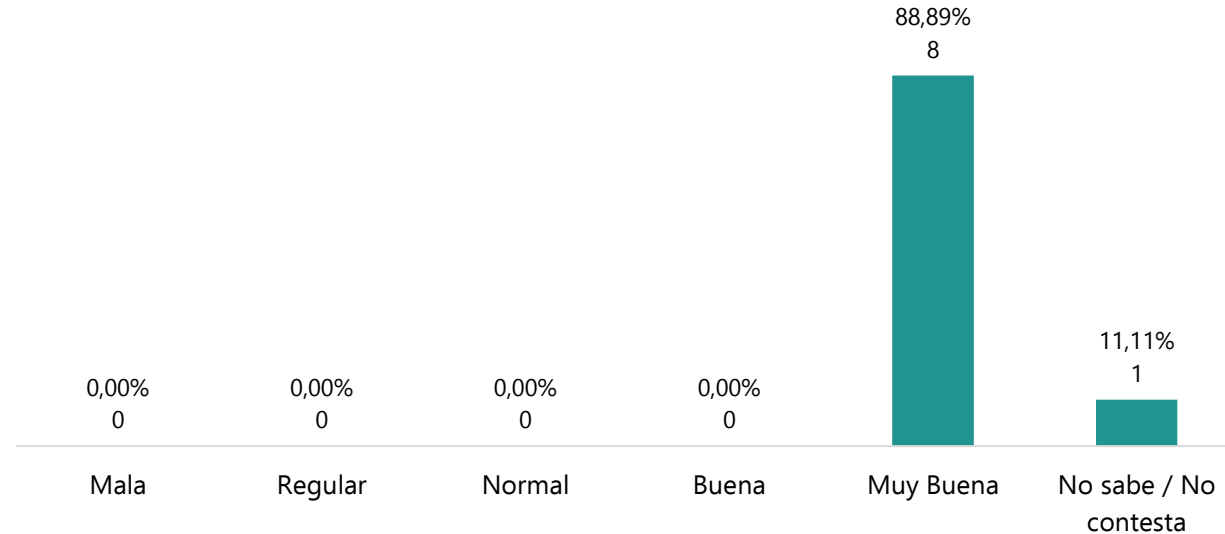
Total Respuestas 80



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



Media	5,000
Mediana	5
Desviación Estándar	-
Moda	5
Rango	0
Mínimo	5
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>9</b>



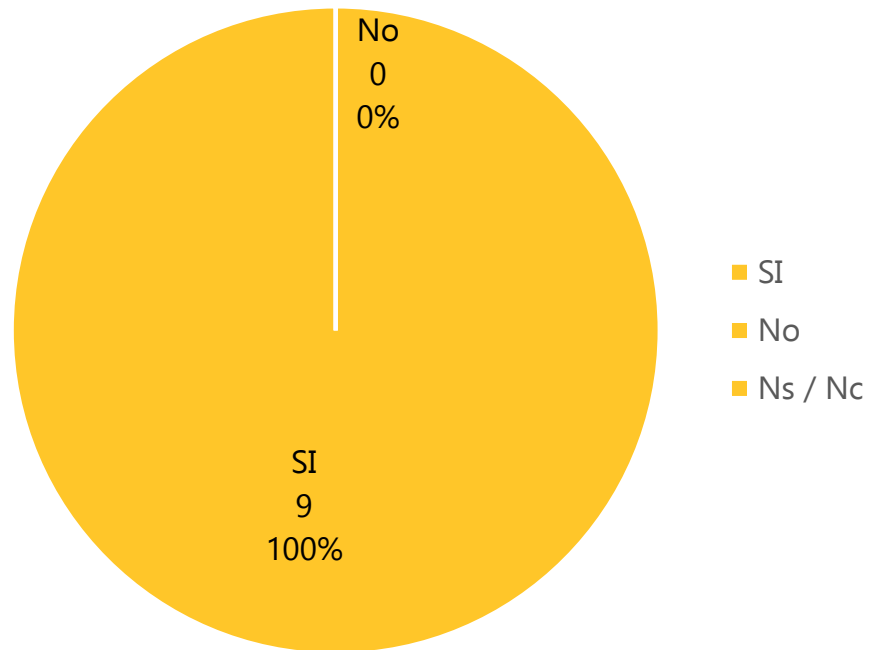
Provincia	Puntuación Media
Albacete	5,000
Ciudad Real	-
Cuenca	5,000
Guadalajara	5,000
Toledo	5,000

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

---

<b>Total Respuestas</b>	<b>9</b>
-------------------------	----------

---



# Bloque: Satisfacción Global



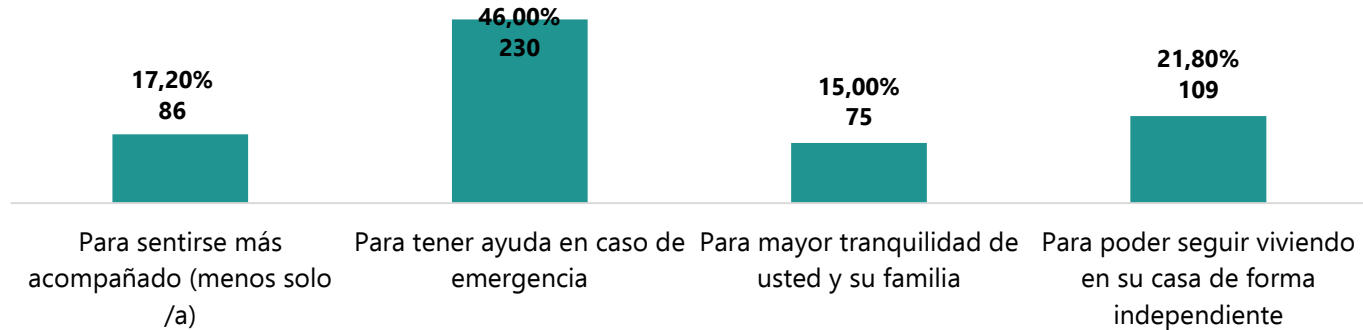
“

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

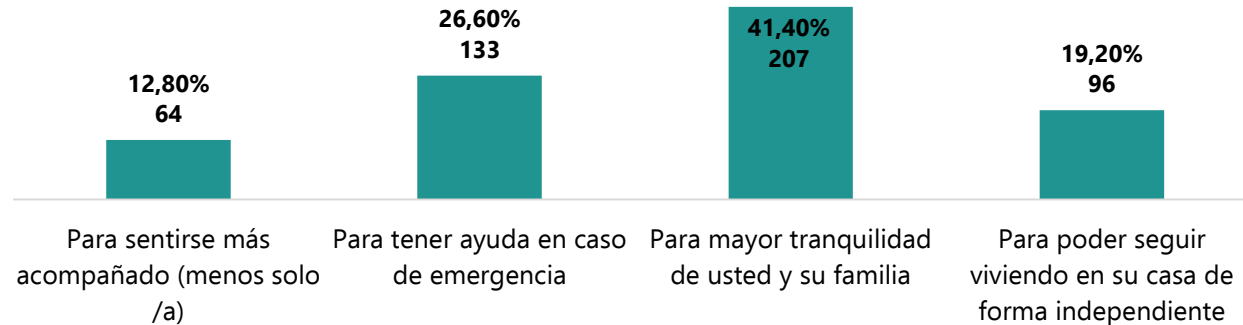
”

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

## Primer Aspecto

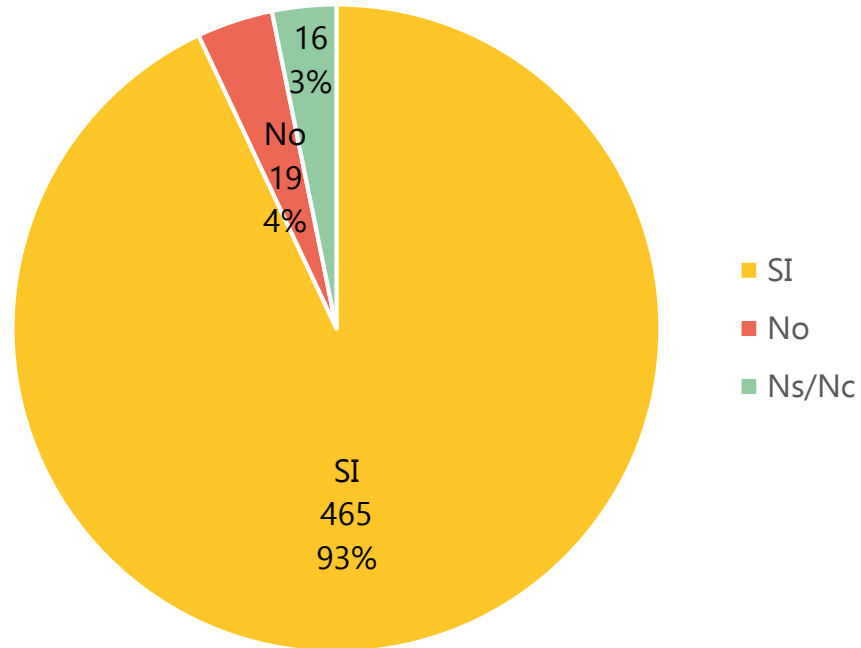


## Segundo Aspecto



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

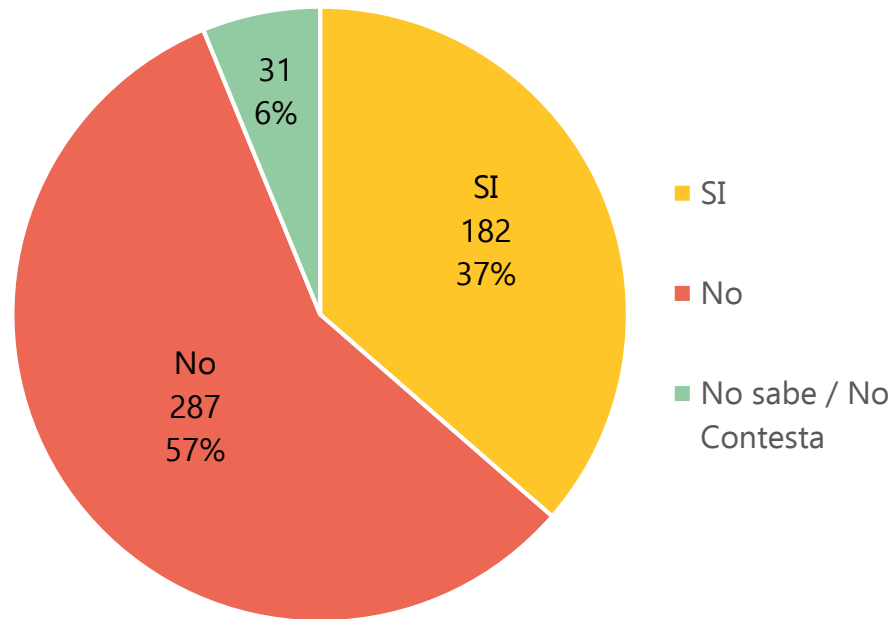
**Total Respuestas** **500**



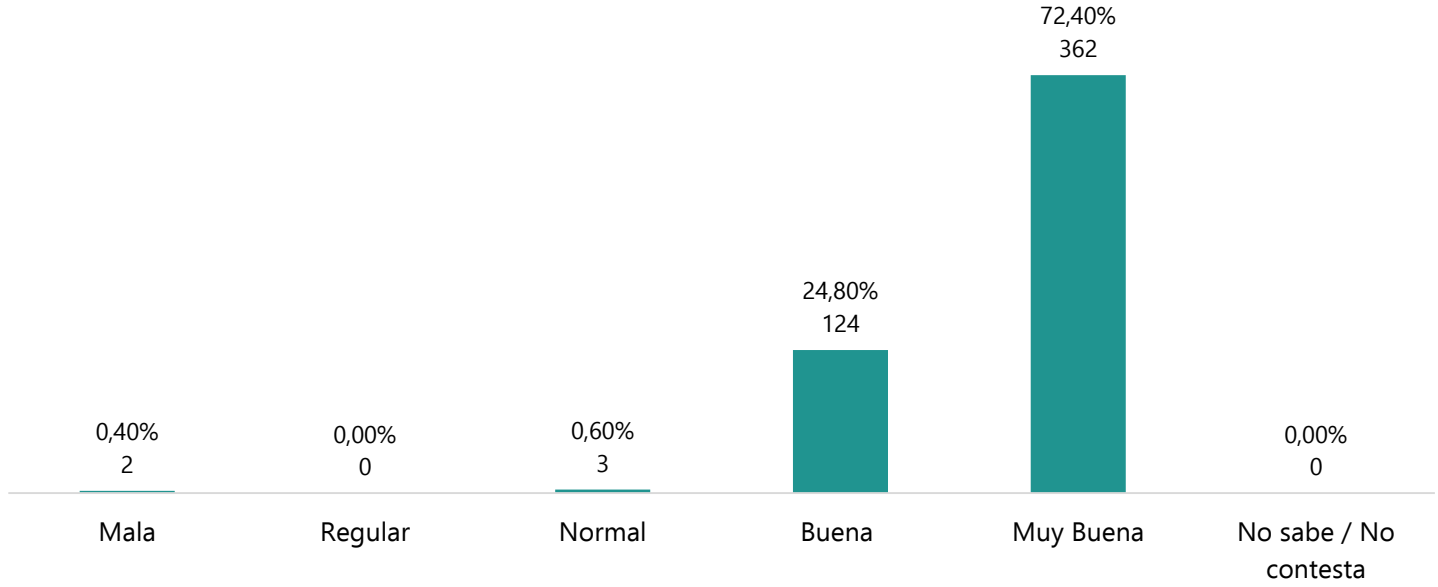


### SG.03 En su caso, ¿Si no tuviera el servicio de teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones (vivir con los hijos, ingresar en una residencia, ...) ?

**Total Respuestas 500**



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

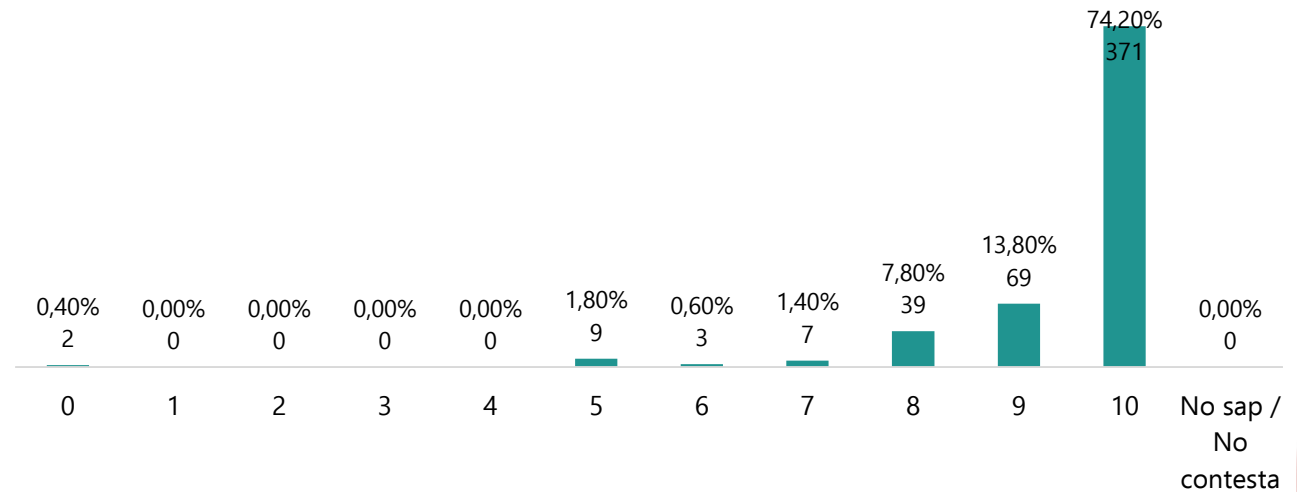


Media	4,719
Mediana	5
Desviación Estándar	0,514
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
<b>Total Respuestas</b>	<b>500</b>

Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,701
Ciudad Real	4,752
Cuenca	4,733
Guadalajara	4,714
Toledo	4,699

## SG.05 En una escala de 0 a 10. ¿En que medida recomendaría este servicio a sus familiares y amigos? (Siendo 0 nunca/poco y 10 siempre/mucho)

Media	9,510
Mediana	10
Desviación Estándar	1,133
Moda	10
Rango	10
Mínimo	0
Máximo	10
<b>Total Respuestas</b>	<b>500</b>



Provincia	Puntuación Media
Albacete	9,412
Ciudad Real	9,562
Cuenca	9,574
Guadalajara	9,531
Toledo	9,500

## SG.06 Por último, D/D<sup>a</sup>(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)

NIU	Literal
9704307322	LE GUSTARÍA QUE ALGUNA PERSONA LA VISITARA DE FORMA PRESENCIAL A MENUDO .
9713322839	ALGUNA AYUDA ECONOMICA SI PUDIERA SER.
1308313770	ASEGURA NO HA RECIBIDO VISITA DE NINGUNA COORDINADORA. Y QUE HACE TIEMPO QUE INTENTA CONTACTAR CON LA ASISTENTA SOCIAL. PERO NO ES POSIBLE.
1304709056	COMENTA QUE NECESITA UNA PERSONA DE APOYO DOMICILIARIO. Y QUE SUS HIJOS ESTAN "MOVIENDO PAPELES PARA SOLICITARLO"
1307803655	COMENTA QUE SERIA BUENO, QUE EN CASO DE LLAMADA URGENTE, LLEGARAN AL DOMICILIO A LA VEZ QUE LA PERSONA QUE TENGA LA LLAVE, ASI SE AGILIZARÍA MÁS EL SERVICIO
9200313155	CON EL TEMA DE LA PANDEMIA SI NO HUBIERA TENIDO A SU FAMILIA PARA IR A COMPRAR HUBIERA TENIDO QUE PEDIRLO A NUESTRO SERVICIO
1913008379	CONTENTA CON EL SERVICIO RECIBIDO. CUANDO LO HA NECESITADO.LA HAN AYUDADO ENSEGUIDA.
9717320674	CREE QUE ESTARIA BIEN TENER UN SISTEMA QUE ALERTASE DE QUE EL USUARIO QUE, POR EJEMPLO ALERTASE DE QUE NO ESTA CONSCIENTE, TRAS CAIDA, ETC. QUE O DEPENDIESE DE ÉL.
1913010860	DICE ESTAR SATISFECHA Y CONTENTA
1612513717	EL ESPOSO, SR. JOSÉ, ESTÁ MUY DESCONTENTO. CUANDO HAN LLAMADO POR UNA EMERGENCIA(ÉL SE CAYÓ Y LA USUARIA NO PUEDE AYUDAR), SE LIMITAN A LLAMAR SOLO A LA HIJA, QUE ES LA ÚNICA QUE LES ATIENDE, PERO NO LES ENVIAN AYUDA MÉDICA. EN LA PREGUNTA SG01: SE CONTESTAN PORQUE SÓN OBLIGATORIAS, PERO SE NIEGA, PORQUE NO ESTA CONFORME CON NINGUNA DE ELLAS.
1301913352	EL TEMA DEL OIDO, QUE NO OYE MUY BIEN .
1307007696	ESTAN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO.
1908611998	EXISTEN YA UTILES PARA QUE FUERA DEL DOMICILIO TAMBIEN SE PUEDA ATENDER EN CASO DE EMERGENCIA.
1308604905	INDICA QUE ESTA MUY SOLA Y SE SIENTE MUY TRISTE
1604609404	INDICA QUE NECESITA AYUDA ECONÓMICA PARA PAGAR A LA PERSONA DE APOYO DOMICILIARIO, PORQUE EN SU DIA LA DENEGARON.
9200322200	INDICA QUE SU ESPOSA NO HABLE. SUGIERE UN SISTEMA QUE NO REQUIERA DE VOZ, PARA CUANDO ELLA ESTÁ SOLA.
1304204760	INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS DEL SERVICIO
1607813930	LA CUIDADORA COMENTA QUE ESTARÍA BIEN QUE DE VEZ EN CUANDO VINIERA ALGÚN COORDINADOR A VISITARLE.
1303310595	LA HIJA COMENTA QUE SU PADRE TIENE UN DEFICIT COGNITIVO Y AUDITIVO IMPORTANTE. EL USUARIO TIENE APOYO DE UNA CUIDADORA INTERNA, QUE ÉS QUIEN USARIA EL SERVICIO.
161952562	LA HIJA DE LA USUARIA ESTA MUY SATISFECHA Y NOS FELICITA POR LA LABOR QUE SE HACE CON ESTE SERVICIO
1913009178	LE DA TRANQUILIDAD Y ESTA MUY CONTENTA.
1300512143	LE GUSTARÍA QUE CONTACTARAN MÁS A MENUDO
1925712216	LE GUSTARÍA TENER ESTE TIPO DE SERVICIO TAMBIEN EN LA CALLE.
1307105321	NO TENER QUE MOLESTAR A VECINOS A HORAS INTEMPESTIVAS, SI ALGO SUCEDE.
130390688	OPINA QUE ESTOS SERVICIOS HAN TARDADO UN POCO EN LLEGARLE A ÉL.
450121564	PERSONAS QUE LES TRAIGAN COMIDA A LOS PUEBLOS PEQUEÑOS
9201218587	PUNTUA 5 POR NO SABER AÚN EN QUE GRADO RECOMENDARIA. NO HA UTILIZADO EL SERVICIO
1626416054	QUE SE PUDIERA UTILIZAR EN EL EXTERIOR
9200317951	QUERRIA APOYO DOMICILIARIO. PORQUE SE NOTA PEOR CONFORME PASA EL TIEMPO FISICA Y MENTALMENTE.
1308715512	QUIERE DARSE DE BAJA DEL SERVICIO.
9716518808	QUISIERA INFORMACIÓN SOBRE AYUDAS ECONÓMICAS PARA COSTEAR PERSONAS DE APOYO DOMICILIARIO
9706118126	QUIZÁS QUE FUERA ÚTIL EN LA CALLE
1305204488	SATISFECHA
1600711986	SATISFECHA.
1913012352	SATISFECHOS, SIEMPRE LES HAN ATENDIDO RAPIDAMENTE.
1606609609	SATISFECHOS.
920377404	SE BLOQUEÓ Y SOLO REPETÍ QUE ESTAS PREGUNTAS TENDRIA QUE CONSULTARLAS CON SUS HIJAS. PREFERI DEJAR AQUI LA ENQUESTA
650342502	SOLICITA POR LAS TARDES PARA IR A PASEAR A ALGUIEN AL MENOS 2H
9202621201	SOLICITA QUE VENGA ALGUIEN DE VEZ EN CUANDO PARA VERLA .
9716809335	SU HIJA QUIERE HACER CONSTAR QUE GRACIAS A ESTE SERVICIO, NO SE ENCUENTRAN DESAMPARADOS. QUE ES EL UNICO APOYO QUE TIENE. Y QUE ESTAN MUY AGRADECIDAS
190714885	TIENE DEFICIT AUDITIVO CREE QUE SERIA MEJOR TENER EL APARATO EN LA HABITACION DONDE DUERME
9705324322	TIENEN SOLICITADO UNA PERSONA PARA ESTAR EN CASA Y TODAVIA NO TIENEN RESPUESTA

# Análisis Descriptivo de Respuestas.

## Media de cada Item



# Bloque: Teleoperadores/as

NIU	LITERAL
9200922029	1 MES Y MEDIO QUE TIENE DISPOSITIVO
1607814581	AMABILIDAD ,QUE SE LA LLAMA PARA PREGUNTAR POR ELLA
9715211367	AMABILISIMOS Y ATENTOS.
1607813930	CUANDO HA LLAMADO PARA UNA EMERGENCIA,HAN SIDO RAPIDAS Y MUY AMABLES.
1307803655	CUANDO LES NECESITÓ, LES COMENTARON QUE NO ERA COMPETENCIA DE ELLOS Y LLAMARON AL 112
9703108309	DESDE QUE LO TIENE NO HA AUTILIZADO EL SERVICIO, PERO ELLA ESTÁ MUY CONTENTA. NO SE LO QUITA PARA NADA
9716523578	EL MISMO NO LO HA NECESITADO, PERO SU SOBRINA TUVO UNA CAIDA ESTANDO CON ÉL Y LO PULSÓ PARA PEDIR AYUDA
1916610468	EL SERVICIO ES MUY RAPIDO
9713620996	ELLA TODAVIA NO HA UTILIZADO EL SERVICIO - SOLO LE HAN LLAMADO PARA COMPROBACIÓN
9701310334	ESTÁ MUY CONTENTA
9705324322	ESTÁ MUY CONTENTA
9716520522	ESTÁ MUY CONTENTA
9200316882	EXCEPCIONALES
9714916268	FUERON MUY RÁPIDOS Y ATENTOS EN TODAS LAS SITUACIONES EN QUE NECESITO AYUDA
9200918763	HA LLAMADO POR EQUIVOCACIÓN Y SIEMPRE SON MUY AMABLES.
1913009552	HA TENIDO DOS EMERGENCIAS Y LA ATENDIERON RAPIDISIMO; CUANDO LA LLAMAN SON SIEMPRE AMABLES Y CARIÑOSAS.
9208622131	HACE POCO QUE LO TIENE PUESTO 6 O 8 MESES
9719724057	HAN LLAMADO PARA PROBAR UNA DE SUS HIJAS
9709323509	INDICA QUE SON ESTUPENDOS Y MARAVILLOSOS. SOLO LO HA USADO EN COMPROBACIONES.
9717912778	LA ATENCIÓN INMEDIATA Y MUY AMABLES
920793908	LA HAN TENIDO EN ESPERA, CON UNA MUSICA Y TARDAN EN CONTESTARLE
1913008531	LA LLAMAN A MENUDO Y SON MUY AMABLES.
1309303770	LA SEÑORA COMENTA QUE SE QUEDÓ INSCONSCIENTE , QUE NO RECUERDA MUCHO , PERO QUE LA ATENDIERON BIEN
9716813979	LAS OPERADORAS MUY AMABLES
1915111305	LAS OPERADORAS SON AMABILISIMAS.
161952562	LAS OPERADORAS SON ATENTÍSMAS Y AMABILÍSIMAS.
1690110810	LAS OPERADORAS SON MUY AGRADABLES Y LLAMAN MUY A MENUDO.
1917112365	LAS OPERADORAS SON MUY AMABLES.
9716523947	LE DIÓ A LA MEDALLA UNA VEZ POR ACCIDENTE
9200313555	LE PARECE QUE TIENE POCA COBERTURA
1913012352	LLAMÓ DOS VECES POR EMERGENCIA Y FUERON MUY RÁPIDOS. LAS OPERADORAS AMABILISIMAS.
1913008379	LLAMÓ POR DOS URGENCIAS Y LA ATENDIERON ENSEGUIDA. OPERADORAS MUY AMABLES Y CARIÑOSAS
1300513668	LO UTILIZÓ SIN QUERER, PERO LA ATENDIERON MUY BIEN
1600511088	MUY AMABLES Y CARIÑOSOS
9716523272	MUY AMABLES Y MUY ATENTOS.
9705818807	MUY CONTENTA CON EL TRATO POR PARTE DE LAS OPERADORAS
970376521	MUY CONTENTAS CON LA ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS
1607816064	N HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA
9706114553	NINGUNO

# Bloque: Teleoperadores/as

NIU	LITERAL
1905411292	NO LO HA UTILIZADO
1615413443	NO CONSIDERA QUE TARDARAN DEMASIADO
1307110414	NO HA LLAMADO NUNCA
1302806236	NO HA LLAMADO NUNCA SOLO LA LLAMAN A ELLA Y ESTÁ MUY CONTENTA -
9206922466	NO HA LLEGADO A AUTILIZARLO / TODOS LOS MESES LES LLAMAN PARA VER COMO ESTÁ LA SALUD DEL MARIDO .
9709723020	NO HA NECESITADO PULSAR EL BOTON
920039722	NO HA TENIDO QUE LLAMAR
1303914986	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA
1308313770	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA. LAS OPERADORAS SON MUY AMABLES.
9713322839	NO HA TENIDO QUE USARLA
1305204488	NO HA TENIDO QUE UTILIZARLO
9719524762	NO HA USADO NUNCA LA MEDALLA
9714521183	NO HA UTILIZADO EL SERVICIO, SOLO LE HAN LLAMADO PARA VERIFICAR SI TODO FUNCIONA BIEN
191751360	QUE NO LLAMARAN A LA HORA DE COMER.
9718023621	SIEMPRE ASISTEN MUY RÁPIDO A LA LLAMADA.
9712116093	SIEMPRE HAN SIDO MUY AMABLES
9714217054	SIEMPRE HAN SIDO MUY AMABLES
9702521643	SIEMPRE HAN SIDO MUY AMABLES
9717117068	SIEMPRE LE HAN ATENDIDO MUY BIEN Y MUY AMABLES
9716524208	SIEMPRE LES HAN TRATADO MUY BIEN Y LES LLAMAN EL DÍA DE SU CUMPLEAÑOS
650345202	SIEMPRE SON AMABLES Y SIMPATICAS.
9713520987	SIEMPRE SON MUY AMABLES
9709117089	SIEMPRE SON MUY AMABLES
971576068	SIEMPRE SON MUY AMABLES
1308909375	SIEMPRE SON MUY AMABLES,ME FELICITAN EL CUMPLEAÑOS Y ME LLAMAN TODOS LOS MESES.
1913011755	SIEMPRE SON MUY EDUCADOS
1624914861	SIN QUERER EN ALGUNA OCASIÓN PULSA EL BOTÓN Y LAS OPERADORAS SON SIEMPRE MUY AMABLES.
9715721469	SOLO HA HECHO LLAMADAS DE PRUEBA
1301913352	SOLO HAN PULSADO EL BOTON PARA VERIFICAR QUE FUNCIONA
9712519509	SOLO LO HA UTILIZADO PARA PRUEBAS
1302203517	SON AMABILISIMAS Y ESTUPENDAS.
1913009178	SON AMABILISIMOS, ATENTOS Y MAJOS
1606609609	SON MUY AMABLES Y ATENTAS.
1301311481	SON MUY AMABLES Y CARIÑOSAS.
1305710958	SON MUY AMABLES.
451493721	SON MUY ATENTAS
9200319963	SON MUY ATENTAS Y AMABLES.
1302805369	SON SIEMPRE AMABILISIMAS.
9200322200	SON SIEMPRE AMABILISIMOS.

# Bloque: Tecnología

NIU	LITERAL
9716813979	A VECES SE OLVIDA COMO FUNCIONA EL ALTAVOZ
9716524208	APENAS LO HA UTILIZADO, PERO LE DA MUCHA SEGURIDAD.
1616610892	AUMENTAR LA COBERTURA DE LA MEDALLA, ES DECIR, AUMENTAR LA DISTANCIA
450406655	CAMBIARON EL DETECTOR DE HUMOS (SONABA ALARMA CONTINUAMENTE).
9715211367	CAMBIARON LA BASE DEL TELEFONO, NO FUNCIONABA CORRECTAMENTE.
1612513717	CAMBIARON LA BASE DEL TELÉFONO, PORQUE NO FUNCIONABA BIEN.
1301311481	CAMBIÓ DE TELÉFONO Y FUERON MUY RÁPIDOS EN LA REINSTALACIÓN
193314713	COMENTA QUE CUANDO SE VA LA LUZ, TE AVISA SIN PARAR DE QUE NO HAY SERVICIO. ES MOLESTO
9716225506	CUANDO SE VA LA LUZ, TE QUEDAS SIN SERVICIO Y LA ALARMA MOLESTA MUCHO.
9709117089	CUANDO SE VA LA LUZ, TE AVISA DE QUE NO HAY SERVICIO.
970376521	DISPONEN DEL APARATO PARA DETECTAR EL HUMO. ME SOLICITA QUE SI ES POSIBLE QUE TENER OTRO PARA DETECTAR EL GAS.
451028910	EL CORDEL DE LA MEDALLA SE LE ROMPIÓ
9716522360	FUNCIONAN BIEN DESDE EL PRIMER DÍA
1913009874	HA PERDIDO EL COLGANTE
1308909375	HA SOLICITADO UN CORDÓN NUEVO PORQUE SE LE HA ROTO.
1925712216	HA TENIDO ALGUNA CAIDA, PERO TENIA A UN FAMILIAR EN CASA Y NO LO HA TENIDO QUE USAR
971682805	LA PERSONA QUE LA CUIDA ACTUALMENTE NO ESTABA EN LA ÉPOCA QUE LE CONCEDIERON LA ASISTENCIA
9200319963	LA PULSERA ES COMODA DE LLEVAR.
162630390	LA SEÑORA NATIVIDAD YA NO ES CAPAZ DE USARLO POR SI MISMA
1607812373	LE CAMBIARON A PULSERA CUANDO LE PUSIERON EL MARCAPASOS
1913010860	NINGUN PROBLEMA, ESTÁ MUY CONTENTA.
9200316882	NO FUE UNA AVERIA SE LE CAMBIO EL APARATO Y PULSADOR PORQUE YA ERA UN POCO ANTIGUO
9716817696	NO LE HA FALLADO NUNCA
1913009552	NO RECUERDA QUE LE DIERAN QUE SE PODÍA DUCAR CON LA MEDALLA.
1624914861	NO SABÍA QUE SE PODÍA DUCAR CON LA MEDALLA.
9717117068	NUNCA LE HA FALLADO
191751360	NUNCA LO HAN UTILIZADO.
450121564	PASARON A REVISARSELO
9713322839	PIDIÓ USAR LA PULSERA, MEJOR QUE EL COLGANTE.
1600711986	SE AVERIÓ LA BASE DEL TELÉFONO Y VINIERON ENSEGUIDA
1606609609	SE LE AVERIÓ LA BASE DEL TELÉFONO, EN UN DÍA LO VINIERON A REPARAR
9709723020	SE LE ROMPIÓ EL BOTON Y SE LO HAN CAMBIADO.
9719524762	SE LO EXPLICARON AL MARIDO
9709813173	SE LO EXPLICARON TODO MUY BIÉN.
9711819681	SE LO EXPLICARON TODO MUY CLARO.
1307809145	SE OCUPA SU HIJO
9715621008	SE QUEJAN MUCHO LAS OPERADORAS DE QUE NO QUIERE VISITAS Y SEGUN ELLA UNA SE PUSO A LLAMAR A SUS FAMILIARES PARA QUEJARSE
920039722	SI ES MEJOR LA PULSERA O LA MEDALLA?
9704721111	SON MUY CÓMODOS Y FÁCILES DE USAR
9717912778	TIENE ADEMÁS DE EL ALTAVOZ VARIOS DETECTORES
9712816911	TUVO PROBLEMAS CON EL ALTAVOZ Y SE LO CAMBIARON
1690110810	TUVO PROBLEMAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA BASE. VINIERON VARIAS VECES, HASTA QUE UN TECNICO QUE ERA MUY ATENTO ENCONTRÓ LA AVERÍA.
9716824983	UNA VEZ SE LES CORTABAN LAS LLAMADAS A MEDIA CONVERSACIÓN Y LES ENVIARON EL TÉCNICO A COMPROBARLO
1302203517	VIVE EN UN PUEBLO CON SUBIDAS Y BAJADAS DE LUZ, PERO SIEMPRE VIENEN ENSEGUIDA.



## Bloque: Servicio Técnico y de mantenimiento

NIU	TMText
1607813930	SE ESTROPEÓ LA BASE DEL TELÉFONO Y VINIERON AL DIA SIGUIENTE A CAMBIARLA.
1619014257	ANTES DEL DIA DE LA REPARACIÓN LE LLAMARON DEL SERVICIO PARA INDICARLE QUE VENDRÍAN
9716822775	EL TÉCNICO FUE AMABILISIMO.
9717320674	EL TÉCNICO FUE MUY AMABLE Y ATENTO
1301311481	EL TECNICO FUE MUY AMABLE.
1607812373	EL TÉCNICO FUE MUY AMABLE.
1913009178	EL TÉCNICO FUE MUY ATENTO
1913010860	EL TÉCNICO MUY AGRADABLE Y ATENTO, PERO NUNCA HA VENIDO NINGUN COORDINADOR.
9200322200	EL TECNICO MUY AMABLE Y LE EXPLICO TODO MUY BIEN.
9709323509	EL TECNICO MUY AMABLE. PERO NO VINO NINGUN COORDINADOR.
1612513717	EL TÉCNICO MUY BIEN. PERO NUNCA VINO NINGÚN COORDINADOR.
161952562	EL TECNICO QUE LE HIZO LA INSTALACÓN FUE MUY AMABLE.
9710523026	FUE MUY AMABLE
451493721	FUERON MUY RÁPIDOS, AL DIA SIGUIENTE YA ESTABAN EN CASA.
1302806236	LE HACIA UN RUIDO Y SE LO CAMBIARON MUY PRONTO
9701310334	LE HAN CAMBIADO EL APARATO DE ARRIBA A ABAJO
1300512143	LE PARECIÓ QUE TENÍA PRISA
451028910	MUY AMABLE
1600511088	MUY AMABLES.
1606609609	MUY CONTENTO
1307007696	MUY SATIFECHA
1305710958	MUY SATISFECHA
9712821339	MUY SATISFECHA.
9716824983	NINGÚN PROBLEMA CON EL
9709723020	NINGÚN PROBLEMA CON SU VISITA
9714916268	NINGUNA
9717912778	NINGUNO
9712816911	NINGUNO
1913012352	NO HA VENIDO NADIA MÁS QUE EL TÉCNICO, QUE FUE MUY AMABLE

## Bloque: Servicio Técnico y de mantenimiento

NIU	TMText
1917112365	NO HA VENIDO NUNCA NADIE, EXCEPTO EL TÉCNICO QUE FUE MUY AMABLE.
9716522195	NO RECUERDA NINGUN COORDINADOR, SOLO AL INSTALADOR
193314713	NO RECUERDA NINGUNA COORDINADORA, SOLO LA LLAMAN POR TELEFONO.
1905308514	NO RECUERDA QUE VINIERA NINGÚN COORDINADOR.
9716809335	NO VINO NINGUN COORDINADOR. EL TECNICO FUE MUY AMABLE.
1915111305	NUNCA HA VENIDO NINGUN COORDINADOR, SOLO UN TECNICO MUY AMABLE.
9713322839	PERDIÓ UNA MEDALLA Y SE LA ENTREGARON DE NUEVO, PERO ÉSTA EN LA MUÑECA
9716525097	PIDIÓ SI LE PODIAN AMPLIAR LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS A LAS 2 PLANTAS EN LAS QUE VIVE Y ASI SE LO HICIERON
9709813173	RECUERDA QUE EL TÉCNICO FUE MUY ATENTO.
9710014078	SATISFECHO.
9200321727	SE LO CONTÓ TODO MUY BIEN.
9717513837	SIN AVERIAS, PERO VINIERON A DESPLAZAR EL ALTAVOZ A OTRO LUGAR DE LA CASA. MUY SATISFECHO.
1914310548	SOLO RECUERDA AL TÉCNICO PERO NO LA COORDINADOR/A
9716225506	SU HIJA ES TRABAJADORA SOCIAL Y SE ENCARGÓ DE TODO. EL TECNICO QUE LO INSTALÓ FUE MUY ATENTO.
9716524208	SUPER AMABLE
9715211367	TARDARON 2 DIAS EN VENIR.
1607815967	TARDO UN PAR DE DIAS EN CAMBIARLE EL ALTAVOZ
1307100739	TECNICO MUY AMABLE
1302203517	TÉCNICO MUY AMABLE Y ATENTO.
1302805369	TÉCNICO MUY AMABLE Y ATENTO.
130829910	TÉCNICO MUY AMABLE Y LO EXPLICÓ TODO MUY BIÉN.
9709117089	TÉNICO MUY AMABLE
9200922029	TIENE LOS PAPELES FIRMAMOS Y TODAVIA NO HAN VENIDO A RECOGERLOS EL DE MANTENIMIENTO
9716523272	TODO MUY CORRECTO.
161548102	VINO A REVISAR LOS APARATOS
1607816064	VINO PARA LA INSTALACION , NO RECUERDA MAS VISITAS
1624914861	VINO UN TÉCNICO MUY A AMABLE PARA INSTALARLE EL EQUIPO.
1690110810	VINO UN TÉCNICO MUY AMABLE.
1600711986	VINO UNA CHICA MUY CARIÑOSA Y AMABLE.

## Bloque: Servicio Coordinador/a de zona

NIU	Literal
1913012525	APENAS RECUERDA LA ENTREVISTA
9717320674	COMENTA QUE LA ATENDIÓ SU HIJA PERO QUE TODO MUY BIÉN.
1303415360	COMENTA QUE LA COORDINADORA SOLO LA LLAMO POR TELÉFONO PARA EXPLICARLE LO DEL SERVICIO.
1303408522	COMENTA QUE NO RECUERDA SI LA VISITARON Y TAMPOCO RECUERDA AL TÉCNICO (NO LE REALIZÓ LAS PREGUNTAS)
9709117089	COORDINADORA MUY AMABLE.
9716523272	COORDINADORA MUY AMABLE.
9709813173	COORDINADORAS SIEMPRE MUY AMABLES.
1615413443	ERA SU HERMANA LA QUE ESTABA CUANDO LE HICIERON LA ENTREVISTA
1302806236	ESTÁ MUY CONTENTA Y LAS CHICAS MUY CARIÑOSAS.
1916610468	FUE DAR UNA BAJA POR UN FALLECIMIENTO. EN ESA REUNION EL HIJO NO ESTABA.
191751360	FUE HACE TANTO QUE EL NO ESTABA PRESENTE.
9701525126	FUE SU HIJA QUIEN LA ATENDIÓ
1307703759	HACE MUCHO TIEMPO Y YA NO RECUERDA
650345202	HAN SIDO SIEMPRE MUY AMABLES.
1301311481	HAN SIDO SIEMPRE MUY AMABLES.
1606609609	HAN VENIDO DOS Y MUY AMABLE, CADA DOS O TRES MESES
971682805	LA PERSONA QUE LA CUIDA AHORA NO ESTABA A SU SERVICIO POR ENTONCES
161952562	LAS QUE HAN VENIDO ERAN ESTUPENDAS.
1618611071	LE AYUDO A CAMBIAR EL CORDEL DE LA MEDALLA
9715211367	LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN Y FUE MUY AMABLE
9712821339	LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN Y FUE MUY AMABLE
1908611998	LE MOLESTA QUE EN TODO EL CUESTIONARIO SE PREGUNTE SOBRE LA AMABILIDAD DE LOS OPERARIOS
1607813930	LES HAN VISITADO DOS VECES, PARA EVALUACIONES Y VER COMO ESTABAN.
1913008379	ME LO EXPLICARON TODO MUY BIÉN Y MUY AMABLES.
9702521643	MUY AMABLE TANTO LA VISITA COMO LAS TELEOPERADORAS
9704721111	MUY ATENTA CUANDO LES VISITÓ
9716817696	MUY CORDIAL EN LA CONVERSACIÓN QUE TUVIERON
9716515264	NADIE LES HA VISITADO
1620314753	NINGUNA
9717117068	NINGUNO
1913011755	NINGUNO
1913006700	NO ESTABA PRESENTE CUANDO HICIERON LA ENTREVISTA E INFORMA QUE NO HAN VISITADO MAS EL DOMICILIO DE LA USUARIA
1307115278	NO HA RECIBIDO NINGUNA VISITA DESDE LA INSTALACIÓN Y NO RECUERDA BIEN ESE DIA.

## Bloque: Servicio Coordinador/a de zona

NIU	Literal
9200321095	NO HA TENIDO NINGUN TIPO DE VISITA NI DE COORDINACIÓN NI REPARACIÓN EN CASA. EL SERVICIO FUE ELLA A REQUERIRLO Y ALLI FUE LA ENTREVISTA.
9200922597	NO HA TENIDO VISITAS EN SU DOMICILIO
9706114553	NO HAN TENIDO VISITAS AL DOMICILIO Y LA ENTREVISTA YA APENAS LA RECUERDAN
1617514255	NO HAN VENIDO NUNCA
9701622760	NO HAY VISITAS
9711313976	NO LO RECUERDA (TIENE PROBLEMAS DE MEMORIA A CORTO PLAZO)
9719724057	NO RECUERDA CUANDO VINIERON A PONERLO , LA HIJA QUE RESPONDE DE LA INSTALACIÓN NO SABE NADA
9718017671	NO RECUERDA DE NINGUNA VISITA A SU DOMICILIO
1925712216	NO RECUERDA NINGUNA VISITA
9713520987	NO RECUERDA NINGUNA VISITA DE NADIE
1303414549	NO RECUERDA QUE HAYA IDO NADIE
1307114329	NO RECUERDA QUE LE HAYAN VISITADO
9719524762	NO RECUERDA VISITAS
9716813979	NO RECUERDA YA LO QUE LE EXPLICARON
9716522360	NO RECUERDAN NINGUNA VISITA EN SU DOMICILIO
9718023621	NO RECUERDAN NINGUNA VISITA PRESENCIAL
1615113903	NUNCA NADIE HA IDO A SU DOMICILIO
9715621008	POR EL COVID NO QUIERE VISITAS EN SU CASA
1607812373	RECUERDA QUE VINO UNA SEÑORITA MUY AMABLE.
1690110810	RECUERDAN UN COORDINADOR MUY AMABLE QUE LES HIZO MUCHAS PREGUNTAS.
9200316301	SEGÚN NOS INDICA CUANDO LE VINIERON A PRESENTAR EL SERVICIO FUE DE UNA MANERA POCO ATENTA, RÁPIDA Y NO DE SU GUSTÓ.
1913009178	SIEMPRE LA HAN ATENDIDO MUY AMABLES Y MUY BIÉN.
9706118126	SIEMPRE MUY AMABLE
9705818807	SOLO LA RECUERDA DE LA PRIMERA VISITA
9705122981	SOLO RECUERDA LA VEZ QUE VINIERON HA EXPLICARSELO AL PRINCIPIO
1307007696	SON MUY AMABLES.
1307100739	SON MUY AMABLES.
1308909375	SON SIEMPRE MUY AMABLES.
9208622131	TENER UN TELÉFONO FIJO
1305710958	TODO MUY BIEN.
1600511088	UNA COORDINADORA VINO 2 O 3 VECES, MUY CARIÑOSA Y MUY SIMPÁTICA.
540030534	UNA VEZ LE ROBARON
1600711986	VIENEN DE VEZ EN CUANDO Y MUY AMABLES.
9716822775	VINO UNA VEZ ANTES DE INSTALARLO UNA CHICA Y MUY BIEN TODO.

## Bloque: Programa Complementario

NIU	Literal
9717320674	NO LOS NECESITA, SU HIJA EN EL PISO SUPERIOR.
193314713	NO LOS NECESITA, TIENE UNA CHICA EN SU CASA.
1913012525	NO LOS NECESITA, VIVE CON UN FAMILIAR
1607815967	ESTABA SU HIJA Y FUE QUIEN ATENDIO
9709117089	INDICA QUE ESTARÍA BIÉN CONOCER ESTOS SERVICIOS.
9716809335	INDICA QUE SU HIJA SOLICITÓ INFORMACIÓN DURANTE LA PANDEMIA, SOBRE AYUDAS AL CUIDADOR, PERO DICE LE PARECE NO LE HICIERON MUCHO CASO.
1607813930	LA CUIDADORA COMENTA QUE DURANTE LA PANDEMIA, HUBIERA NECESITADO DE APOYO, PORQUE CUIDABA ELLA SOLA DE LOS DOS USUARIOS.
971682805	LA PERSONA NO ESTABA EN ESA EPOCA
1908611998	LAS CONOCE DE CUANDO SE LO EXPLICARON
9715211367	LE GUSTARÍA INFORMACIÓN SOBRE ESTOS PROGRAMAS.
9718017671	LOS CONOCE PERO NO LOS HA UTILIZADO NUNCA
9716523947	LOS CONOCE PERO NO LOS NECESITA
9706114553	LOS CONOCEN PERO NO LOS NECESITAN VIVIENDO EN PAREJA
450121564	LOS CONOCIA PERO NO QUIERE USARLOS
9203921876	MARTES Y MIERCOLES Y JUEVES VIEN UNA CHICA AYUDARLE A LIMPIAR
1308313770	NECESITA APOYO DOMICILIARIO. PERO NO CONSIGUE CONTACTAR CON LA ASISTENTA SOCIAL.
9704307322	NECESITARÍA QUE LA LLAMARA ALGUNA PERSONA PARA PODER HABLAR A MENUDO
9713520987	NINGUNO
9711819681	NO CONOCE ESTOS PROGRAMAS.
9200322200	NO CONOCE ESTOS SERVICIOS, PERO LE GUSTARÍA CONOCERLOS.
9706118126	NO CREE QUE LOS NECESITE POR AHORA
9716813979	NO ENTENDIA LA PREGUNTA
1618611071	NO ENTIENDE LA PREGUNTA
191303820	NO ESTA SOLA Y NO LOS NECESITA
9719524762	NO ESTABA PRESENTE
9701525126	NO ESTABA PRESENTE
9716824983	NO ESTABA PRESENTE CUANDO LO EXPLICARON
1615413443	NO ESTABA PRESENTE ESE DIA
1615113903	NO HA NECESITADO UTILIZARLO
9711319905	NO HA OIDO HABLAR DE ELLO.
9705122981	NO LAS CONOCÍA
9716821924	NO LE INFORMARON
9715621008	NO LE INTERESA PORQUE SU FAMILIA LE VISITA MUY ASIDUAMENTE
9717513837	NO LE INTERESAN

## Bloque: Programa Complementario

NIU	Literal
9702521643	NO LO HA NECESITADO PORQUE TIENE UN HIJO QUE LA VISITA CADA DÍA
9701622760	NO LO RECUERDA
9716524208	NO LO RECUERDA ,PERO POR SU MODO DE VIDA NO LOS NECESITAN.
9711313976	NO LO RECUERDA. TIENE PROBLEMAS DE MEMORIA
9712816911	NO LOS CONOCÍA PERO NO LOS NECESITA POR SUS FAMILIARES
9713322839	NO LOS CONOCÍA Y LE GUSTARIA TENER INFORMACIÓN SOBRE ELLOS SI FUERA POSIBLE POR ESCRITO.
451028910	NO LOS CONOCÍA, PERO NO LOS NECESITA.
9714217054	NO LOS CONOCÍA. NO TIENE INFORMACIÓN
9716525097	NO LOS NECESITA
9717117068	NO LOS NECESITA
9709723020	NO LOS NECESITA POR AHORA
1913009874	NO LOS NECESITA, NO VIVE SOLA
161952562	NO LOS NECESITA. TIENE DOS CHICAS QUE LA ATIENDEN.
9705818807	NO LOS RECUERDA
9710523026	NO LOS RECUERDA .
161548102	NO LOS USA
1913008812	NO RECUERDA SI LE DIERON ESTA INFORMACIÓN
1902110692	NO RECUERDA SI LE DIERON ESTA INFORMACIÓN
9716817696	NO RECUERDA SI SE LOS EXPLICARON
971576068	NO SE ENCUENTRA SOLA EN CASA, TIENE COMPAÑÍA
162630390	NO SE LOS COMENTARON
9712116093	NO SE LOS EXPLICARON
1913008531	NO TIENE ESTA INFORMACIÓN
9716522360	NO VIVE SOLA Y NO LOS NECESITA
9704721111	NO VIVE SOLO Y NO LOS NECESITA
9710014078	NO VIVE SOLO Y SIEMPRE ALGUIEN CUIDA DE EL
1617514255	POR AHORA SE VALE POR SI MISMA
9200319831	POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO SI, GIMNASIA SUAVE Y PARA SALUD MENTAL
1607812373	QUERRIA RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE ESTOS PROGRAMAS.
9200320460	QUERRIA RECIBIR INFORMACIÓN, ESTA MUY SOLA Y NECESITARIA COMPAÑÍA
9200316301	RECLAMÓ AYUDA EXTRA PERO NO SE LA HAN CONCEDIDO.
450406655	RECUERDA QUE LES REUNIERON UNA VEZ EN EL PUEBLO Y NOS DIERON UNA CHARLA SOBRE ESTOS SERVICIOS.
9717912778	SE LOS COMENTARON PERO NO LOS NECESITA
9714916268	SE LOS EXPLICARON
9703824451	SE LOS EXPLICARON, PERO NO LOS PIDIÓ
1913011755	SI TARDA MUCHO LLAMA ELLA
451659675	SOLICITA INFORMACIÓN DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES
9716225506	SU HIJA ES ASISTENTE SOCIAL Y ELLA SE ENTERA DE TODAS LAS COSAS,DE MOMENTO NO NECESITAMOS OTRO SERVICIO.
1607816064	TIENE EN CASA TODA LA INFORMACION QUE LE DIERON
191751360	VIVE ACOMPAÑADO Y NO LOS NECESITA

# 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 bastante positiva. El nivel de participación ha sido de un 70%.

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: la amabilidad de la atención por parte de los/las teleoperadores/as **se valora positivamente (destacando su amabilidad en una mayoría del 78% y que le han facilitado la solución en un 55%) aunque nos sorprende el 20% y 40% de ns/nc respectivamente**, la valoración disminuye cuando se hace referencia al tiempo de respuesta desde que se formula una demanda (presión del botón) siendo "poco" o "muy poco" en un 50%, también muchos ns/nc con un 35%

## Bloque 2. Tecnología

Este bloque evalúa el funcionamiento de los equipos / tecnología de tele-asistencia que el usuario tiene instalados en su domicilio. Se observa que **más del 97% de los encuestados considera que la tecnología es "fácil de manejar" o el funcionamiento es «bueno / muy bueno»**. En este bloque también evaluamos si el usuario ha tenido alguna avería con el dispositivo, considerando que el funcionamiento es correcto, siendo un 20% 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, siendo un 95% que lo califican como "bien" o "muy bien".

## 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 **más del 96% de los encuestados considera que el trato ha sido "bueno" o "muy bueno"**, y que su satisfacción con la instalación y / o reparación es "muy" satisfactoria en un 91%. El aspecto **relativo al tiempo de solución para con su solicitud y la resolución de la incidencia**, el 91% lo califica como «poco» o "muy poco" y el 4% "normal".

# 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 87% de los/las usuarios/as considera que "siempre" han sido amables. Cuando preguntábamos a los usuarios/as sobre la información que les han ofrecido más del 85% considera que la información ha sido buena o muy buena. Respecto a la pregunta de las visitas que realizan los coordinadores, encontramos que más del 78% de los usuarios consideran que «Siempre» les han ayudado a resolver sus dudas.

## Bloque 5. Programa Complementario

En este ámbito se evalúa los servicios complementarios para mejorar la calidad de vida de las personas. La gran mayoría desconocía estos programas en un 77%, y de los que lo conocían solo el 2% son beneficiarios de alguno de ellos.

## 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 inmejorable, ya que el 100% 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 con notas entre 8 y 10.

Este bloque también pretendía conocer qué dos aspectos reforzaban la buena puntuación en la satisfacción global del servicio. Observamos que más del 67% valoran como 1ª o 2ª opción el tener ayuda en caso de emergencia y es el aspecto 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 sentirse más acompañado", obteniendo solo un 30% de las respuestas como 1ª o 2ª opción.



# femcet

CENTRO  
ESPECIAL  
DE EMPLEO

**CENTRO ESPECIAL DE TRABAJO  
DE LA FUNDACIÓN DE  
ESCLEROSIS MÚLTIPLE**

Tamarit 104

08015 Barcelona

T 932 289 839

[informacio@femcet.com](mailto:informacio@femcet.com)

[www.femcet.com](http://www.femcet.com)



**fem** FUNDACIÓN  
ESCLEROSIS  
MÚLTIPLE