



Mucho
por contar

Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores



Mucho
por enseñar

Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores



Mucho
por ofrecer

Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores



Mucho
por amar

Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores



Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de
Teleasistencia Domiciliaria
Ayuntamiento de Madrid



Resultados globales

Junio 2022

Índice.

0. Ficha técnica	3
1. Notoriedad	4
2. Indicadores de impacto	8
3. Organización y prestación	12
4. Equipo de profesionales	21
5. Relación calidad-precio	23
6. Valoración global del servicio	25
7. Matriz de actuación estratégica	32
8. Matriz de lealtad	36
9. COVID-19	38
10. Datos de clasificación	41

Ficha Técnica.

UNIVERSO:

Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.

TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:

1.202 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,8% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$).

SELECCIÓN DE INFORMANTES: Censal sobre la base de datos de personas usuarias.

TÉCNICA: Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

FECHAS DE CAMPO: Del 22 de abril al 11 de mayo de 2022.

AUTORÍA DEL INFORME: Merkastar
<https://merkastar.com/>
merkastar@merkastar.es

Notoriedad.

¿Qué porcentaje de personas usuarias
saben que el Ayuntamiento de Madrid es el
titular de TAD?

Notoriedad (I).

P.1.b- ¿Quién cree usted que es el responsable de este servicio?



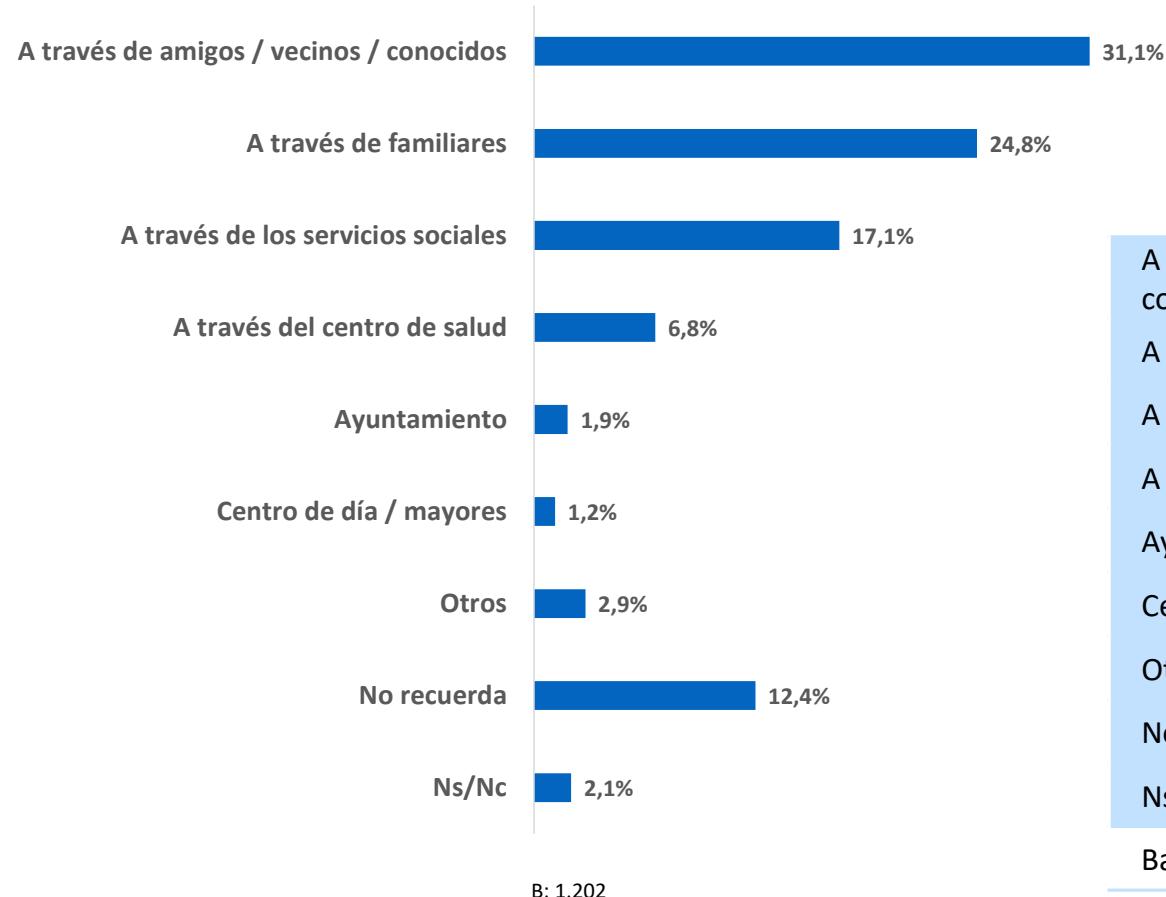
Ayuntamiento de Madrid Comunidad de Madrid La entidad que lo presta (Asispa, Atenzia, Televida) Estado; Gobierno; Ministerio Asuntos sociales

	2021	2022
Ayuntamiento de Madrid	54,3%	62,6%
Comunidad de Madrid	9,2%	5,8%
La entidad que lo presta	3,2%	3,1%
Estado; Gobierno; Ministerio; Asuntos sociales	0,6%	0,4%
Otra	1,2%	1,2%
Ns/Nc	31,5%	26,9%
Base	1.205	1.202

B: 1.202

Difusión (I).

P.1.a- ¿A través de quién conoció el Servicio de Teleasistencia?



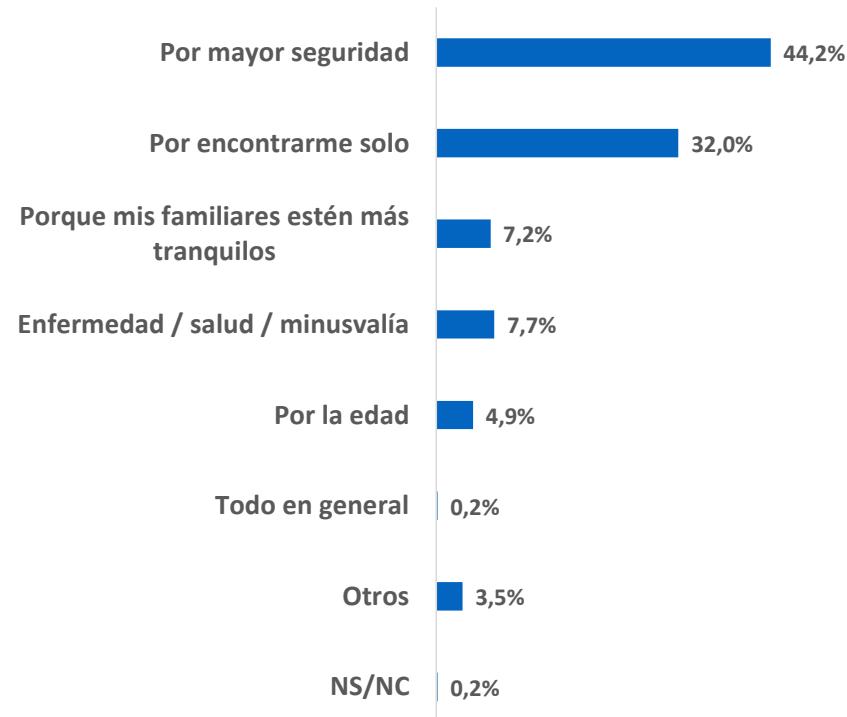
	2021	2022
A través de amigos; vecinos; conocidos	29,5%	31,1%
A través de familiares	26,3%	24,8%
A través de los servicios sociales	18,1%	17,1%
A través del centro de salud	7,4%	6,8%
Ayuntamiento	2,4%	1,9%
Centro de día; de mayores	1,2%	1,2%
Otros	4,1%	2,9%
No recuerda	9,6%	12,4%
Ns/Nc	1,2%	2,1%
Base	1.205	1.202

Influencia e iniciativa (I).

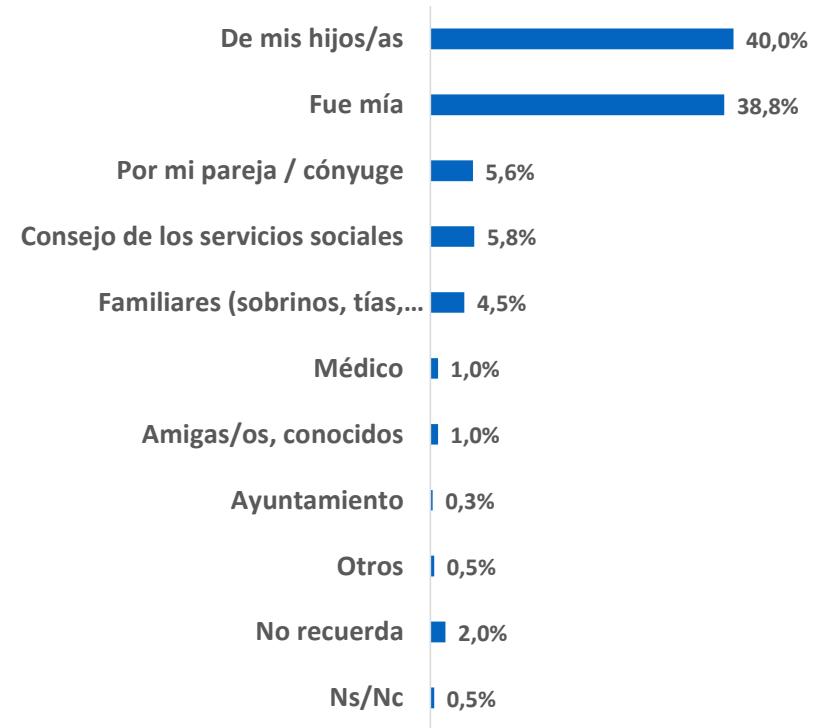
P.1.c- ¿Cuál fue la principal razón que motivó la solicitud del servicio?

P.1.d- ¿De quién fue la iniciativa en cuanto a solicitar el servicio?

Razón principal de la solicitud.



Iniciativa de la solicitud.



B: 1.202

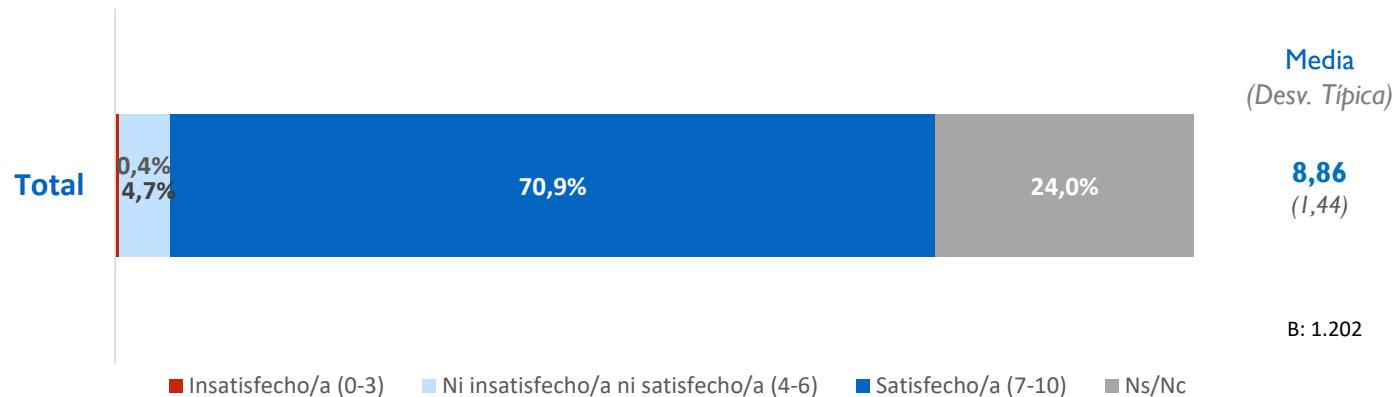
B: 1.202

Indicadores de impacto.

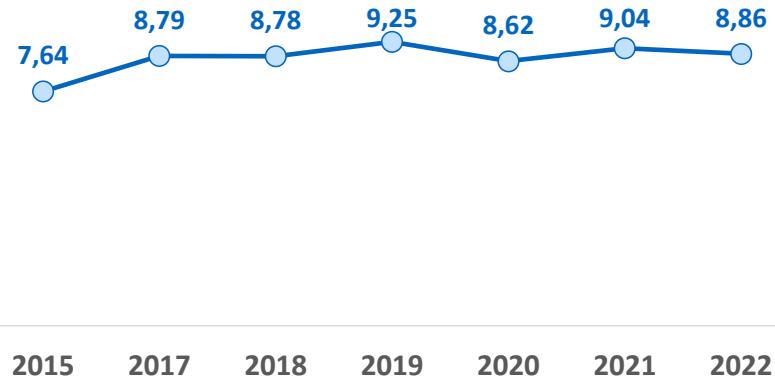
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.

Rapidez de adjudicación (I).

P.2.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con la rapidez del proceso desde que solicitó TAD hasta que le notificaron su adjudicación?

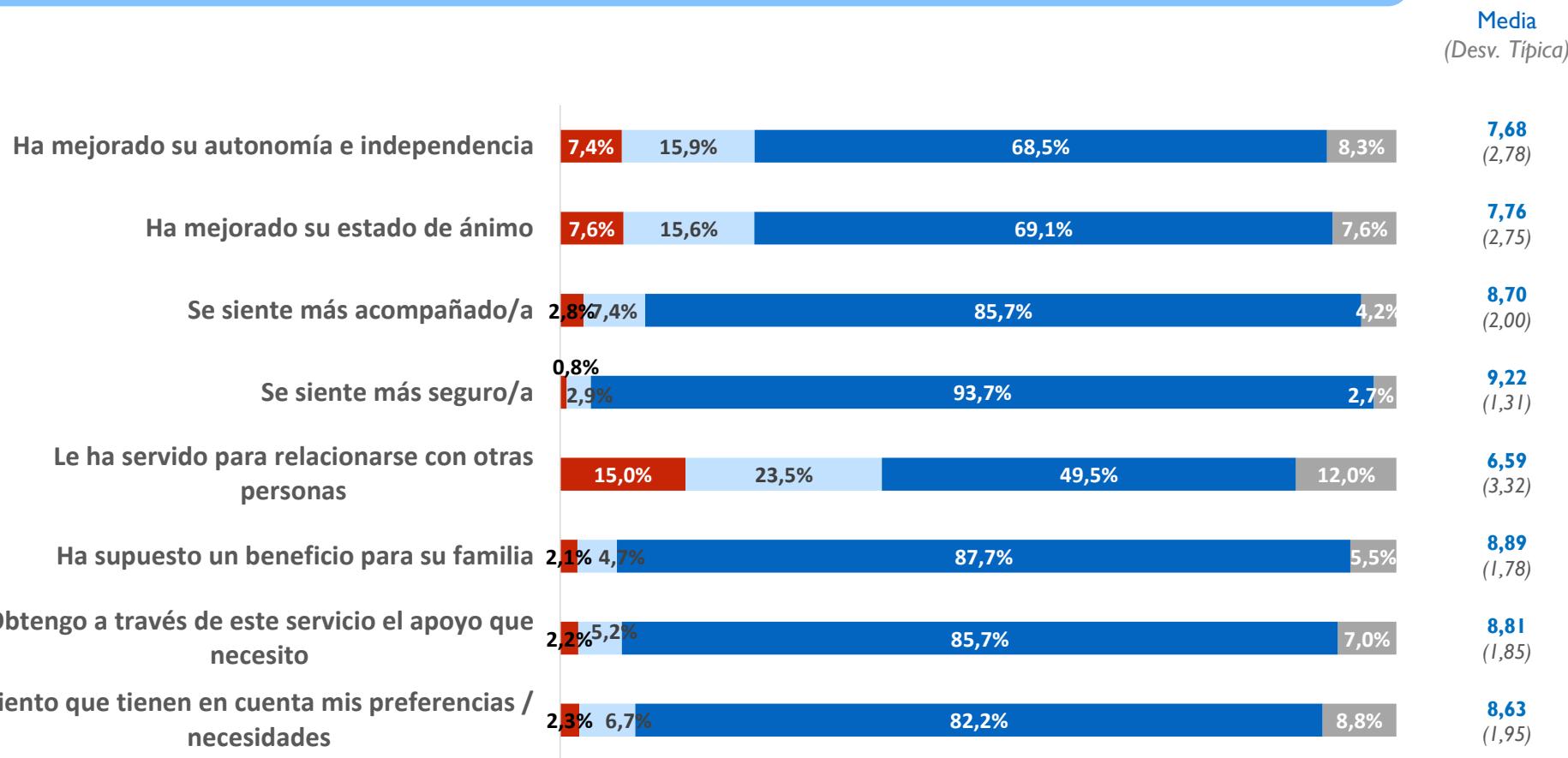


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Media	7,64	8,79	8,78	9,25	8,62	9,04	8,86
% de valoraciones 7-10	-	-	-	-	87,1%	80,1%	70,9%



Influencia en personas usuarias (I).

P.16.1 a P.16.8- Grado de influencia de TAD en la vida cotidiana de las personas usuarias.

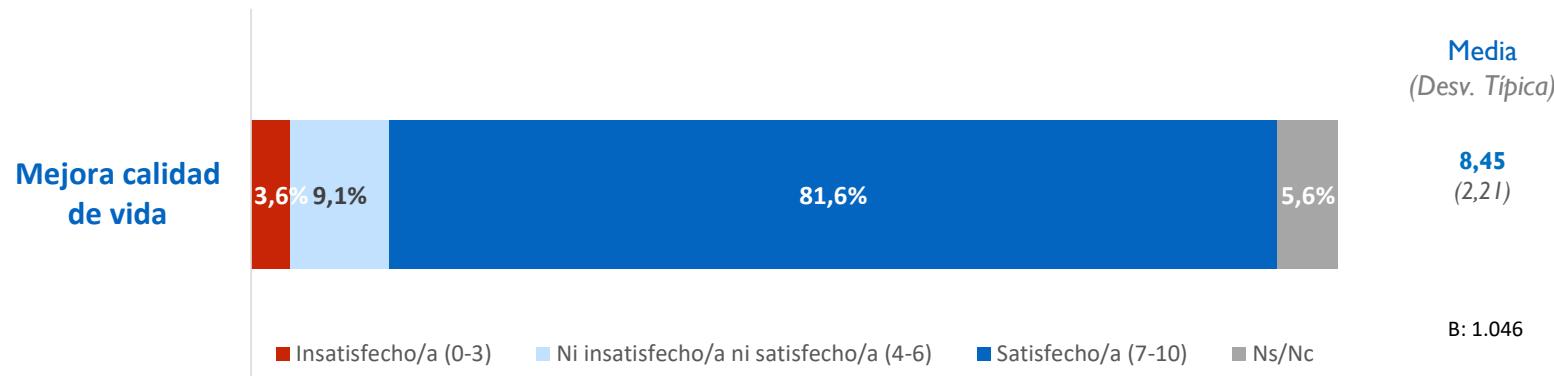


■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc

B: 1.046

Influencia en personas usuarias (IV).

P.16.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



2018

2021

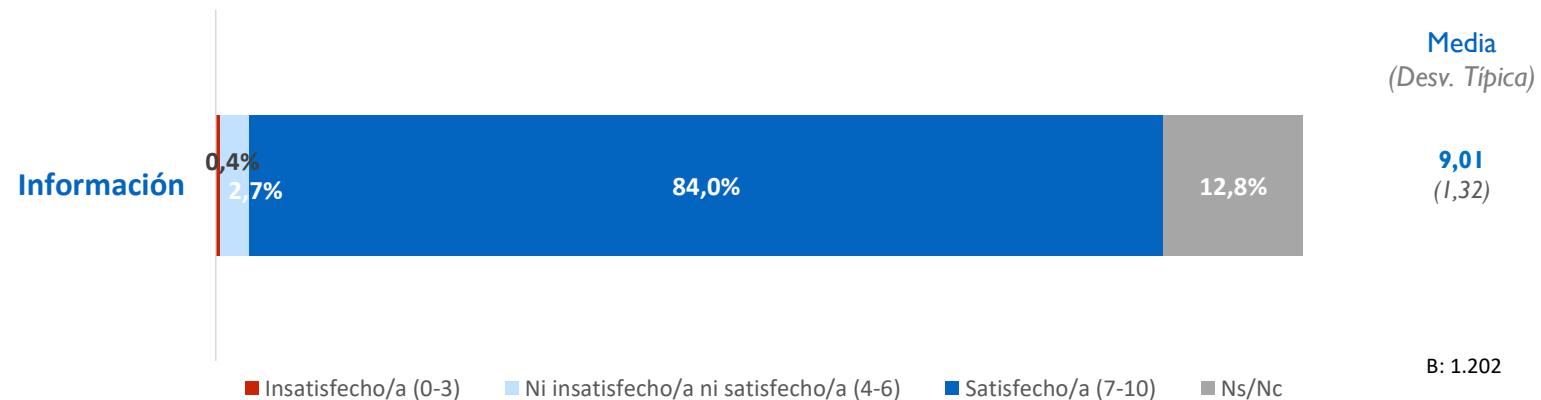
2022

Organización y prestación.

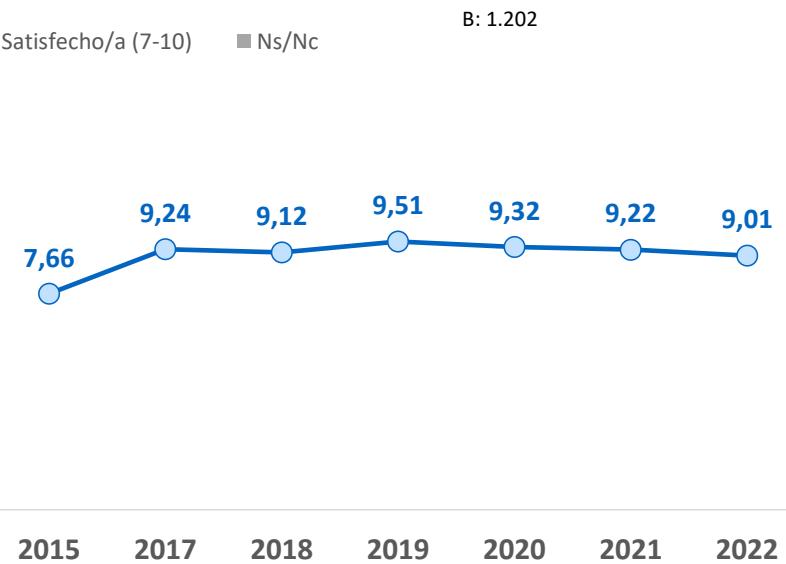
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta TAD.

Información (I).

P.3- ¿Qué opinión le merece la información que ha recibido y recibe sobre el servicio?

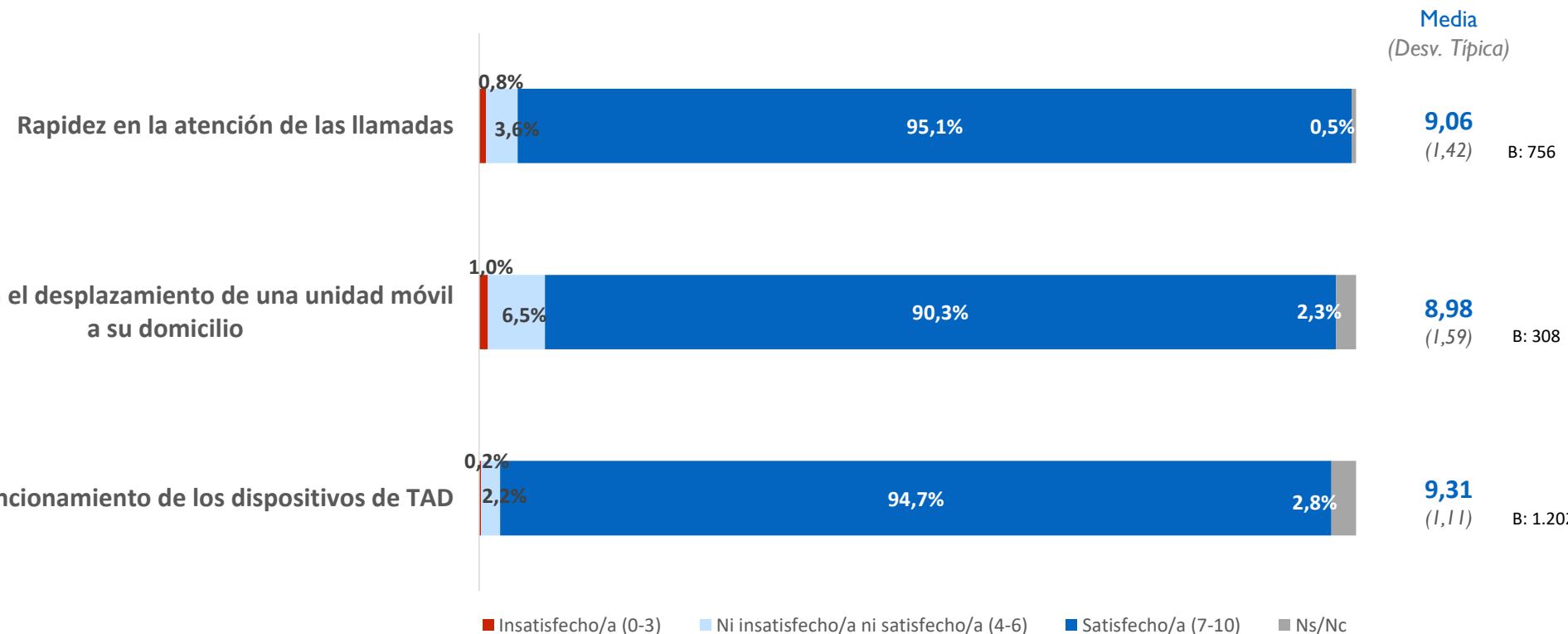


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Media	7,66	9,24	9,12	9,51	9,32	9,22	9,01
% de valoraciones 7-10	-	-	-	-	92%	89%	84%
Base	-	-	-	-	808	1.205	1.202



Prestación del servicio (I).

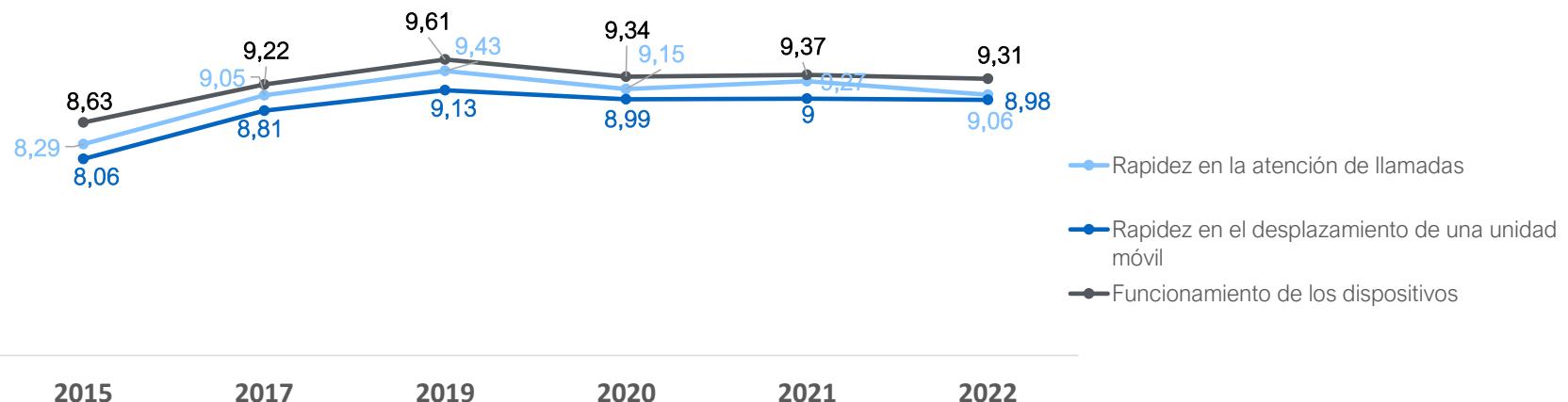
P.6, P.9.c y P.12 – Satisfacción con aspectos clave de la prestación del servicio.



Prestación del servicio (II).

P.6, P.9.b y P.12 - Evolución (valores medios).

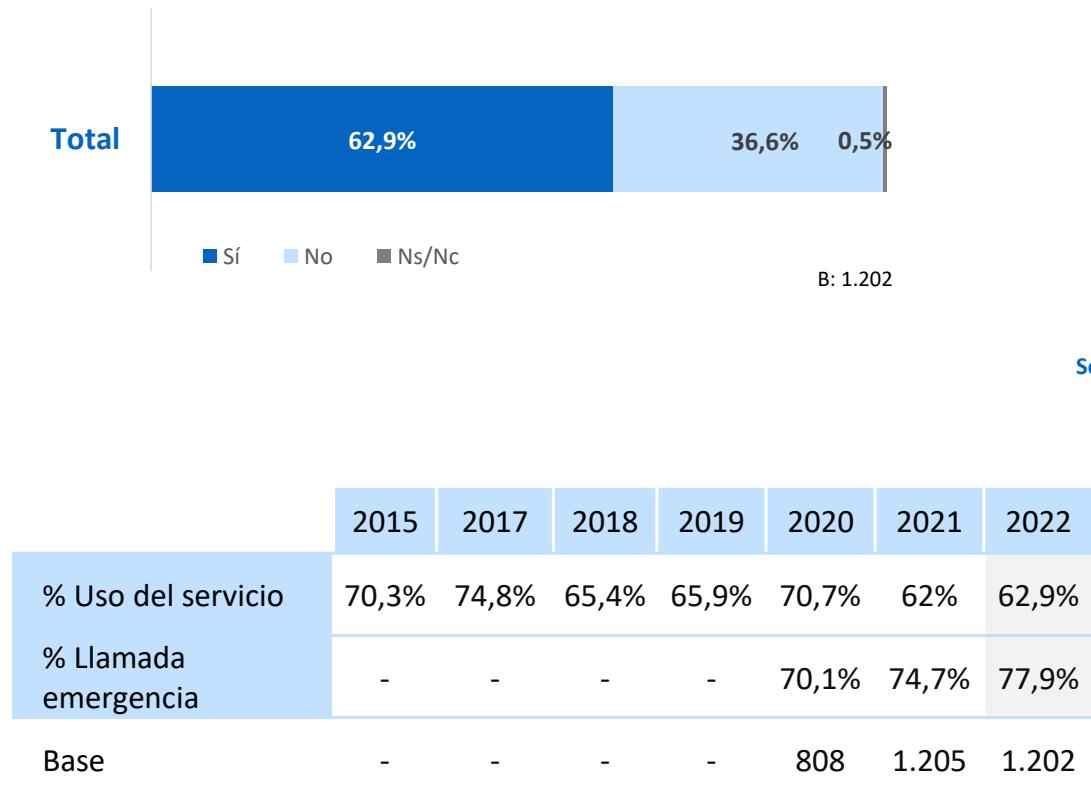
	2015	2017	2019	2020	2021	2022
6. Rapidez en la atención de llamadas	8,29	9,05	9,43	9,15	9,27	9,06
9.b. Rapidez en el desplazamiento de una unidad móvil a su domicilio	8,06	8,81	9,13	8,99	9,00	8,98
12. Funcionamiento de los dispositivos de TAD	8,63	9,22	9,61	9,34	9,37	9,31



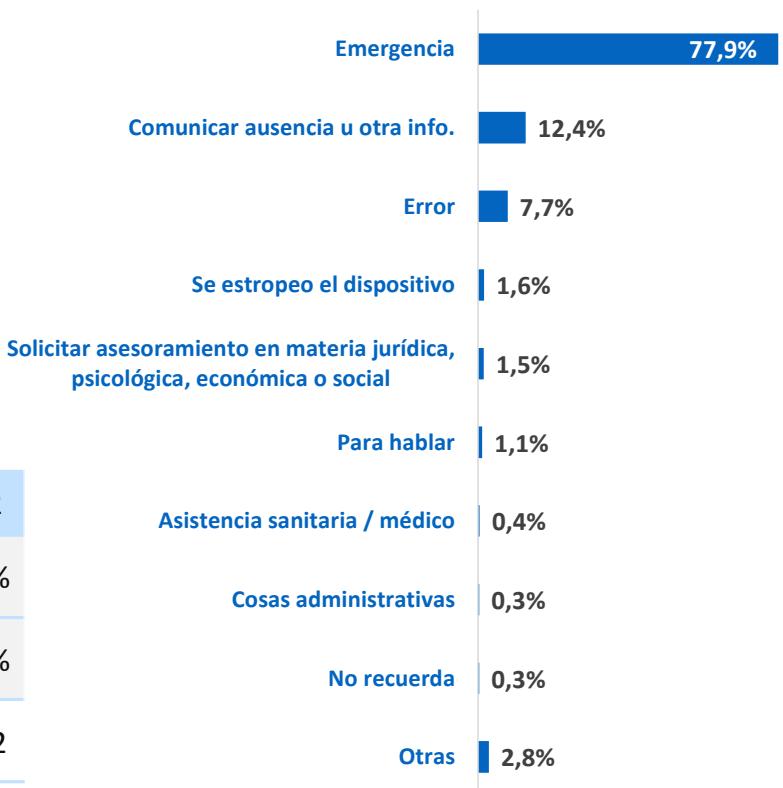
Uso del servicio de llamadas (I).

P.5 y P.7 – Uso del servicio de llamadas y motivo.

Uso del servicio de llamada.

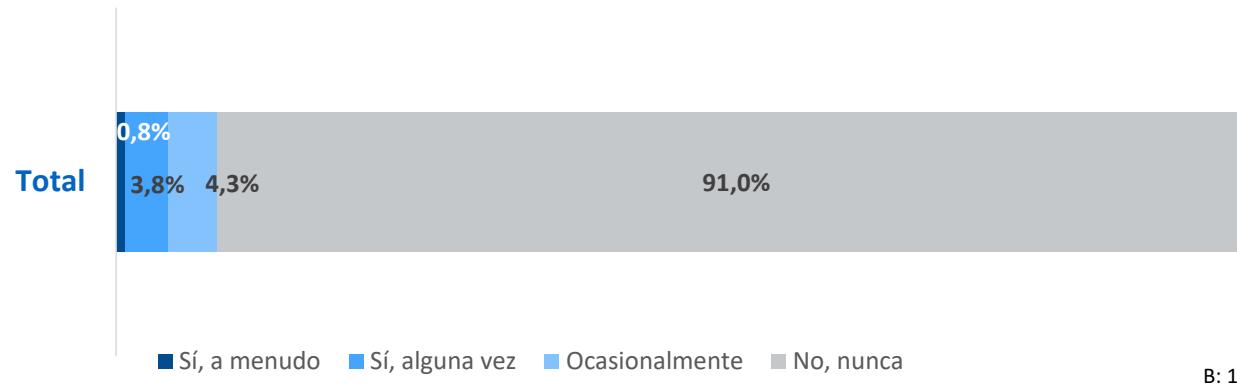


Motivo de la llamada.



Uso del servicio de llamadas (III).

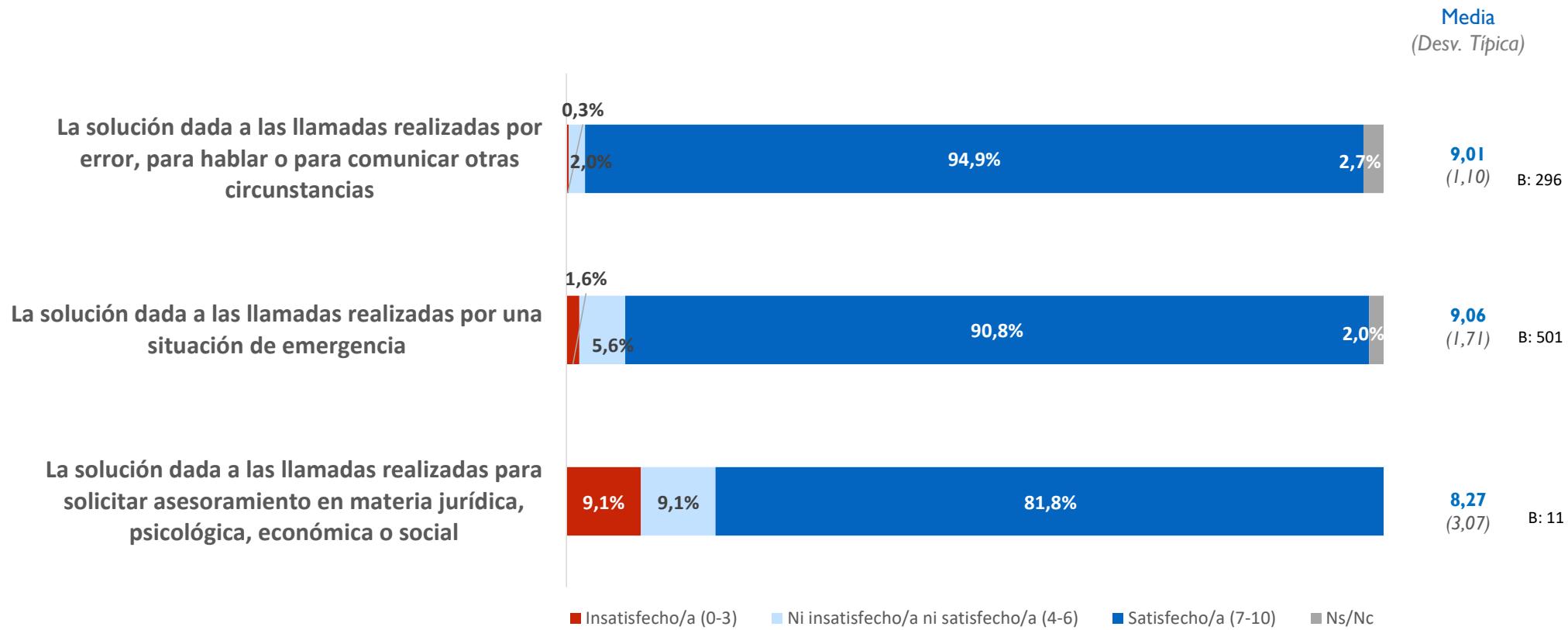
P.11 – ¿Ha llamado alguna vez al Servicio de Teleasistencia para hablar o conversar?



	2020	2021	2022
% Total “A menudo, alguna vez, ocasionalmente”	12,3%	12,1%	8,9%
% “A menudo”	1,1%	1,7%	0,8%
Base	795	1.205	1.202

Atención de llamadas (I).

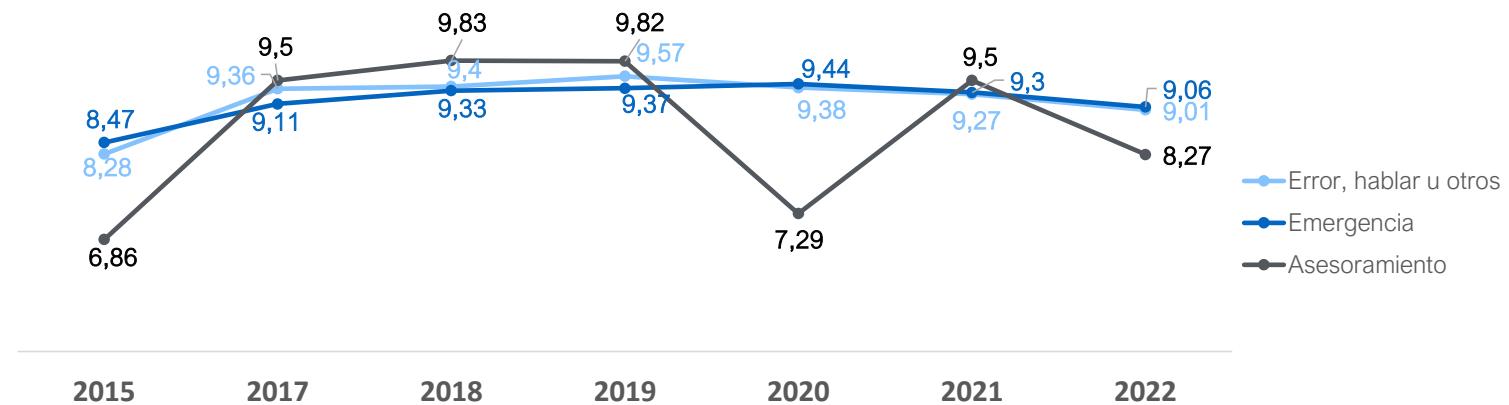
P.8, P.9 y P.10 – Atención a las llamadas realizadas por las personas usuarias.



Atención de llamadas (II).

P.8, P.9 y P.10 – Evolución (valores medios).

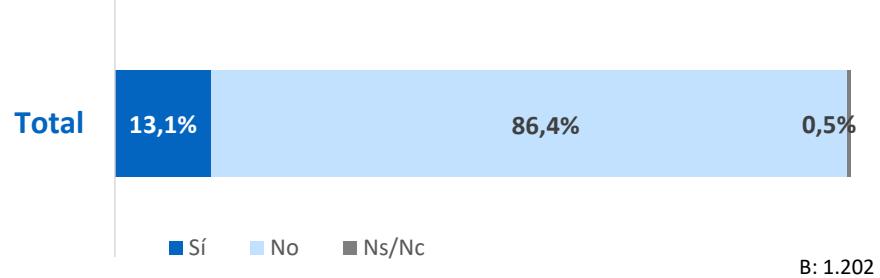
	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
8. La solución dada a las llamadas realizadas por error, para hablar o para comunicar otras circunstancias.	8,28	9,36	9,40	9,57	9,38	9,27	9,01
9. La solución dada a las llamadas realizadas por una situación de emergencia.	8,47	9,11	9,33	9,37	9,44	9,30	9,06
10. La solución dada a las llamadas realizadas para solicitar asesoramiento en materia jurídica, psicológica, económica o social.	6,86	9,50	9,83	9,82	7,29	9,50	8,27



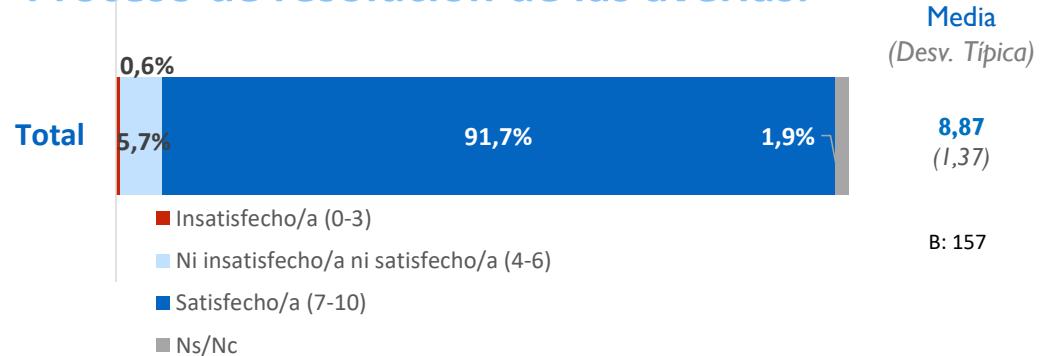
Atención de averías (I).

P.13 y P.13.a.- Incidencia de averías y resolución.

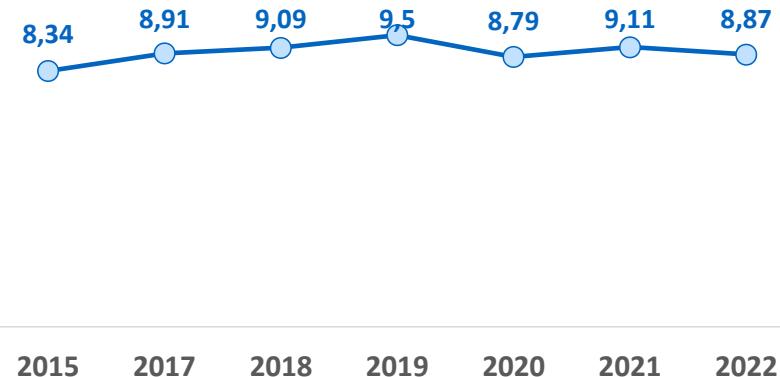
Averías en el servicio.



Proceso de resolución de las averías.



	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% Averías	13,3%	13,1%	13,1%	12,2%	12,0%	15,2%	13,1%
Media	8,34	8,91	9,09	9,50	8,79	9,11	8,87
Base	-	-	-	-	97	183	157



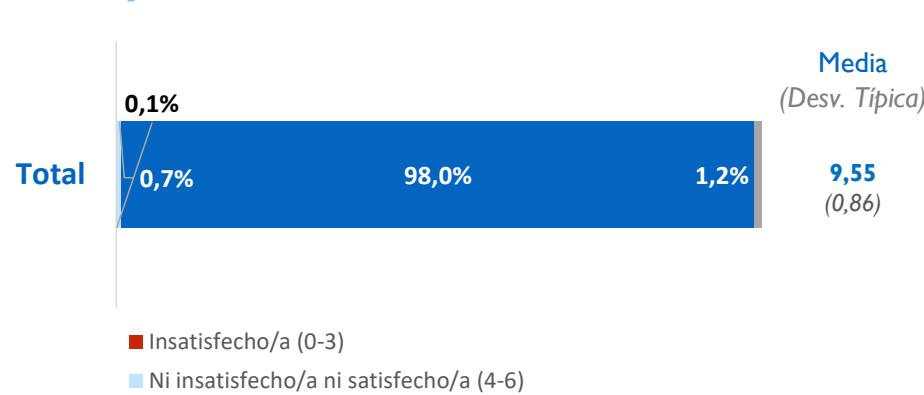
Equipo de profesionales.

Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.

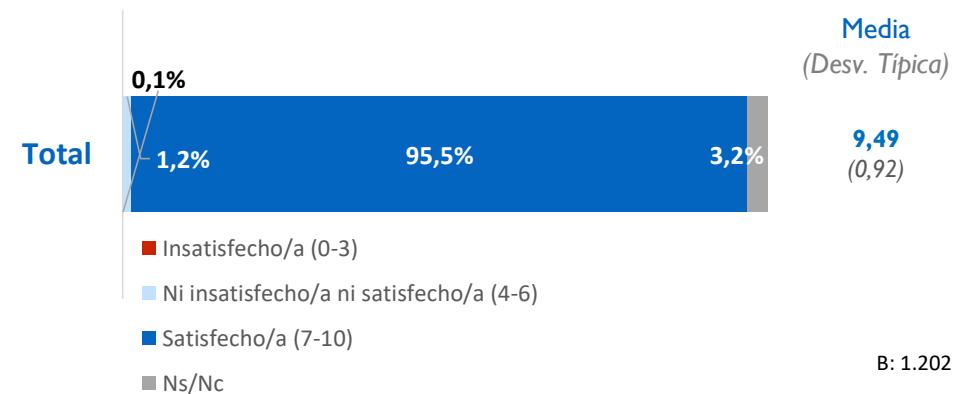
Profesionales (I).

P.4- Grado de satisfacción con aspectos relativos a los/as profesionales que intervienen en la prestación de TAD.

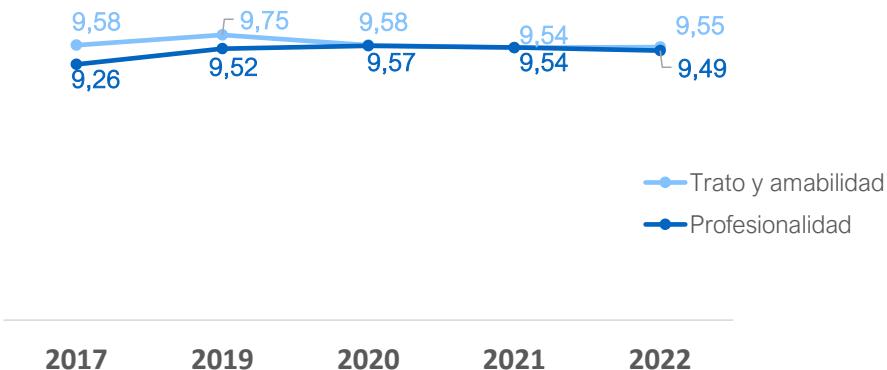
Trato y amabilidad.



Profesionalidad.



	2017	2019	2020	2021	2022
Trato y amabilidad: media	9,58	9,75	9,58	9,54	9,55
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	-	-	97,2%	96,9%	98%
Profesionalidad: Media	9,26	9,52	9,57	9,54	9,49
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	-	-	93,8%	94,9%	95,5%
Base	-	-	808	1.205	1.202



Relación calidad - precio.

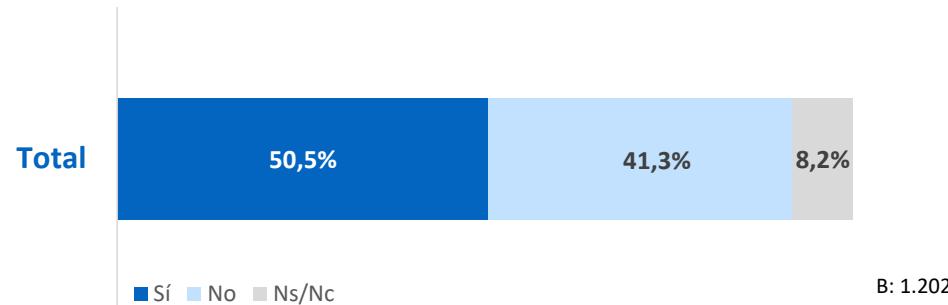
Conocimiento y percepción del coste del servicio.

Relación calidad – precio (I).

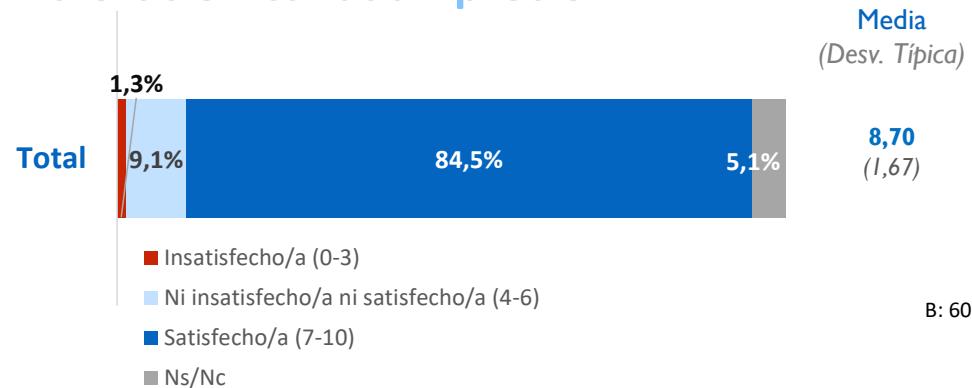
P.14- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Teleasistencia?

P.15- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

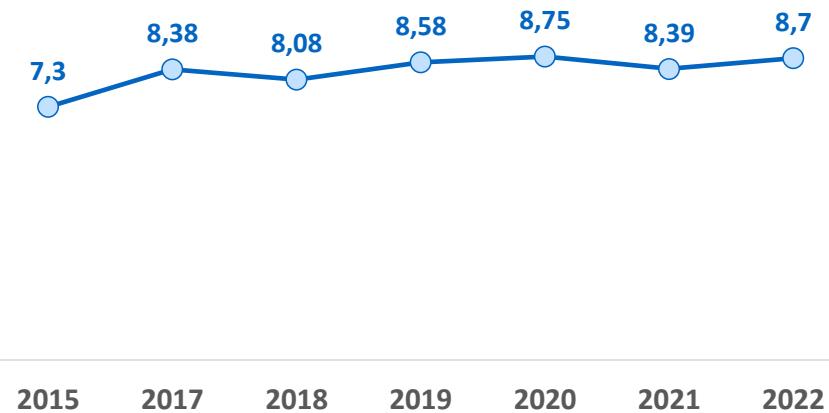
Conocimiento del coste.



Valoración calidad - precio.



	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% de personas que conocen el coste	-	-	-	-	50,9%	46,4%	50,5%
Media	7,30	8,38	8,08	8,58	8,75	8,39	8,70
% de valoraciones 7-10	-	-	-	-	77,9%	78,9%	84,5%



Valoración global del servicio.

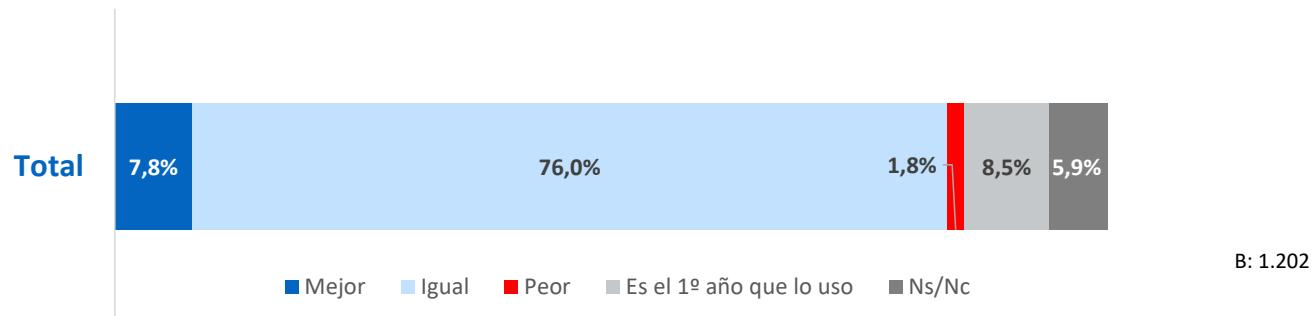
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.

Evolución y expectativas (I).

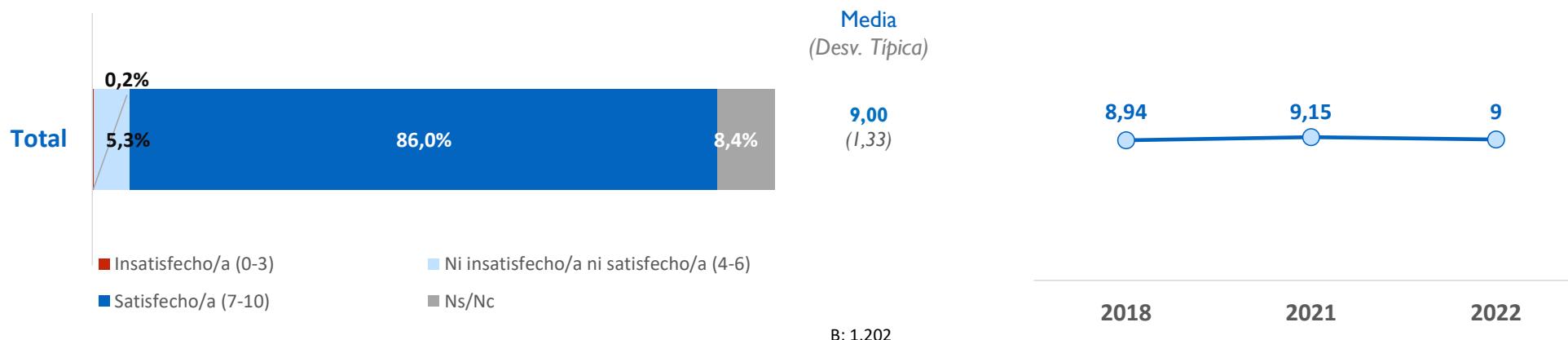
P.18.c- Respecto al año anterior, ¿cómo cree que es el servicio?

P.18.b- Respecto a lo que usted esperaba de TAD, valore la cobertura de expectativas.

El servicio respecto al año anterior.



Cobertura de expectativas.

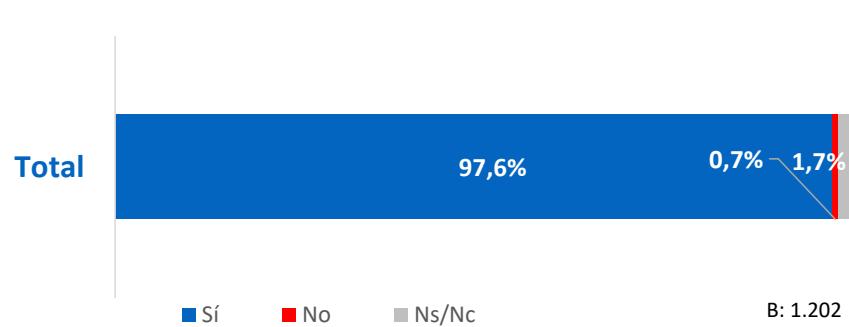


Lealtad (I).

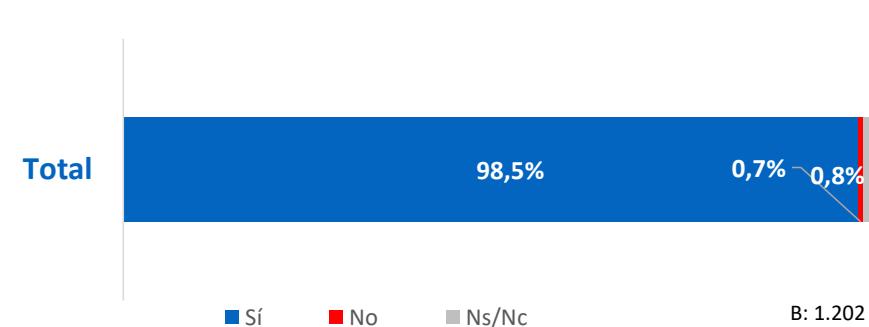
P.19.a- ¿Volvería a solicitar el servicio?

P.19- ¿Recomendaría usted este servicio?

Volvería a solicitar el servicio.



Recomendación a otras personas.

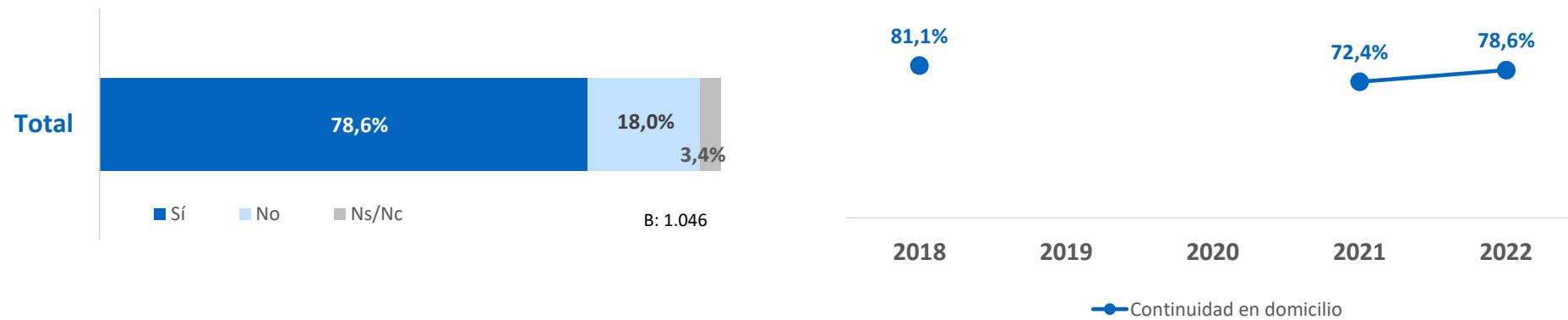


2015 2017 2018 2019 2020 2021 2022

—●— Recomendación —●— Volvería a solicitar

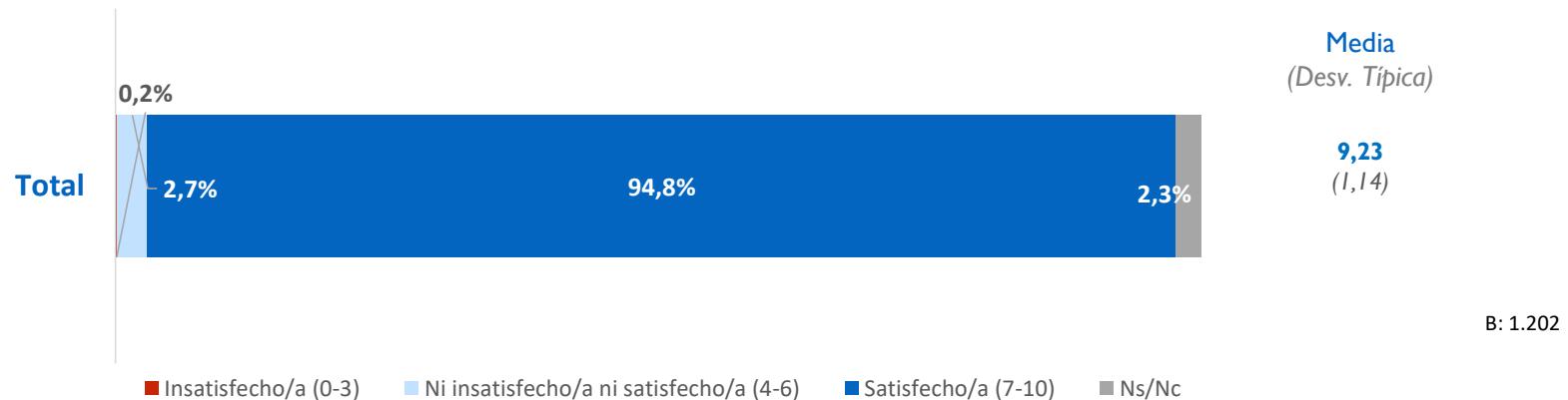
Continuidad en domicilio (I).

P.17- ¿Cree usted que el apoyo de TAD le ha permitido seguir viviendo en su domicilio?

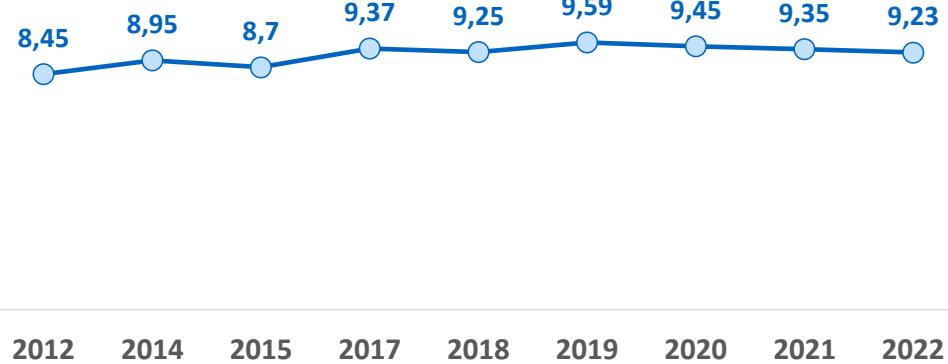


Valoración global (I).

P.18- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en TAD, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

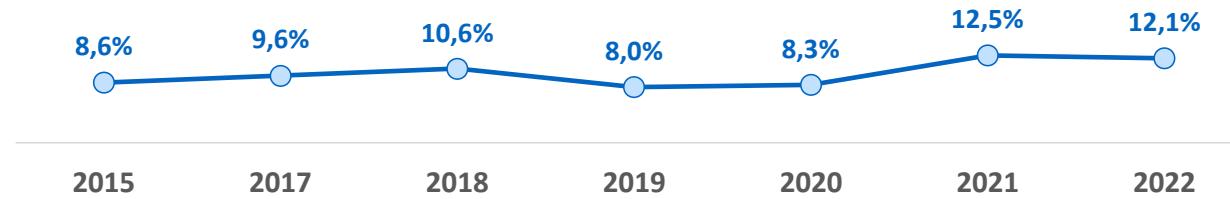


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Media	8,70	9,37	9,25	9,59	9,45	9,35	9,23
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	95,7%	94,4%	94,8%
Base	-	-	-	-	808	1.205	1.202



Sugerencias (I).

P.20- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)

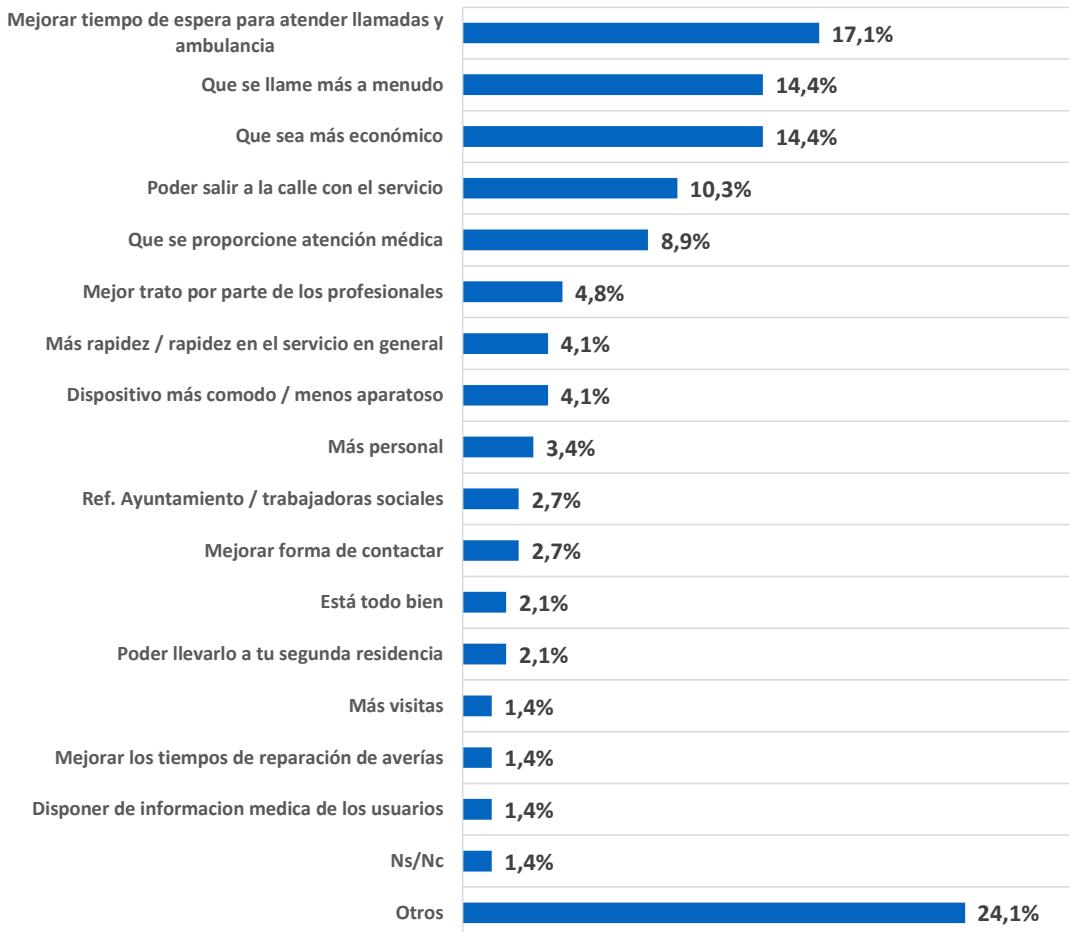


	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% de "Sí"	8,6%	9,6%	10,6%	8,0%	8,3%	12,5%	12,1%
Base	-	-	-	-	808	1.205	1.202

B: 1.202

Sugerencias (III).

P.20.b- Especifique su sugerencia de mejora.



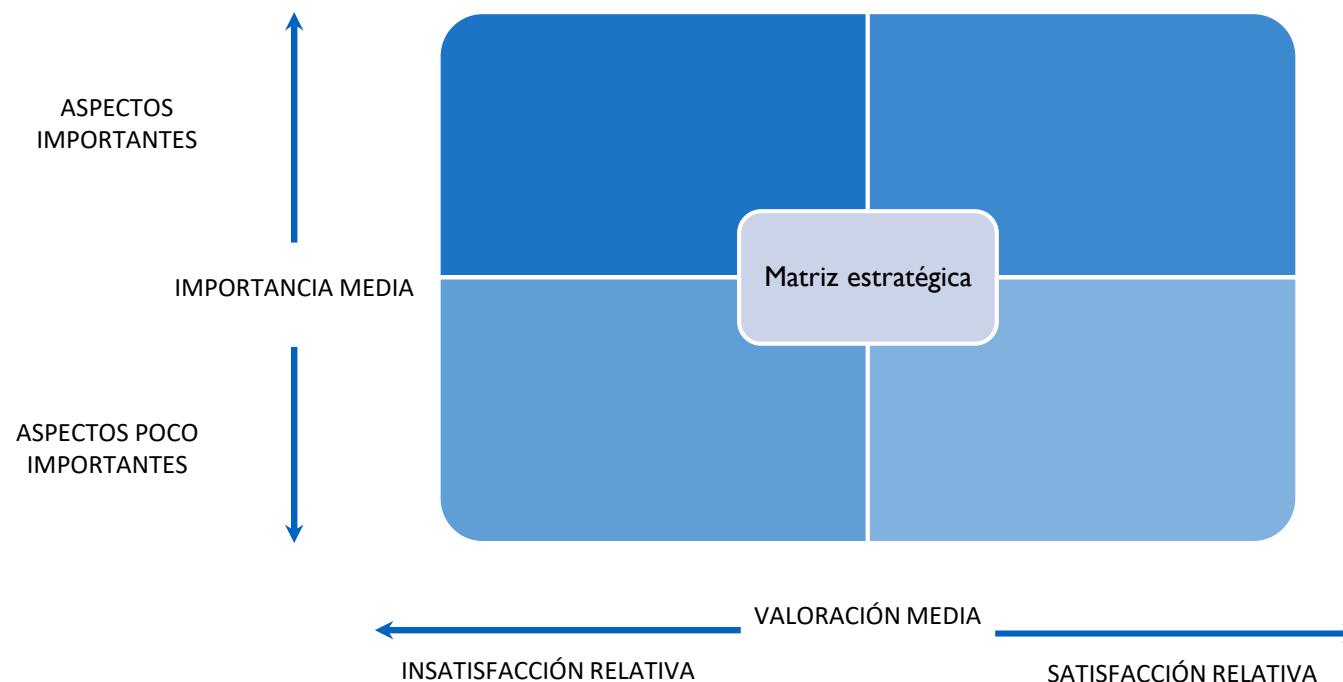
B: 146

Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación (I).

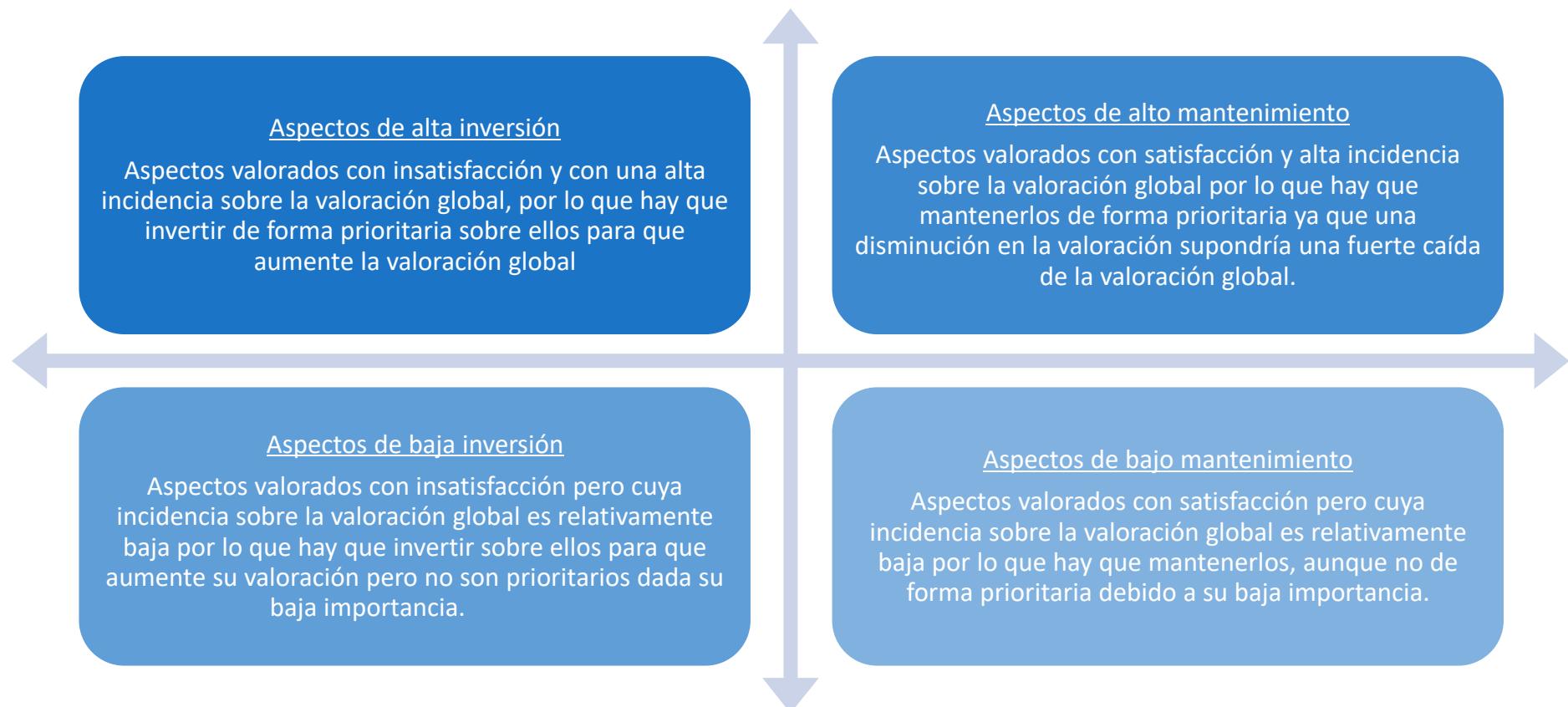
- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades de actuación.
- La importancia se obtiene a partir de análisis de regresión lineal, obteniendo los coeficientes “beta estandarizados” que indican la importancia relativa que tienen cada una de las variables independientes sobre la dependiente: satisfacción global del servicio
- La valoración corresponde a la satisfacción respecto a cada una de las variables, de acuerdo a la respuesta obtenida en el cuestionario en una escala de 0 a 10.





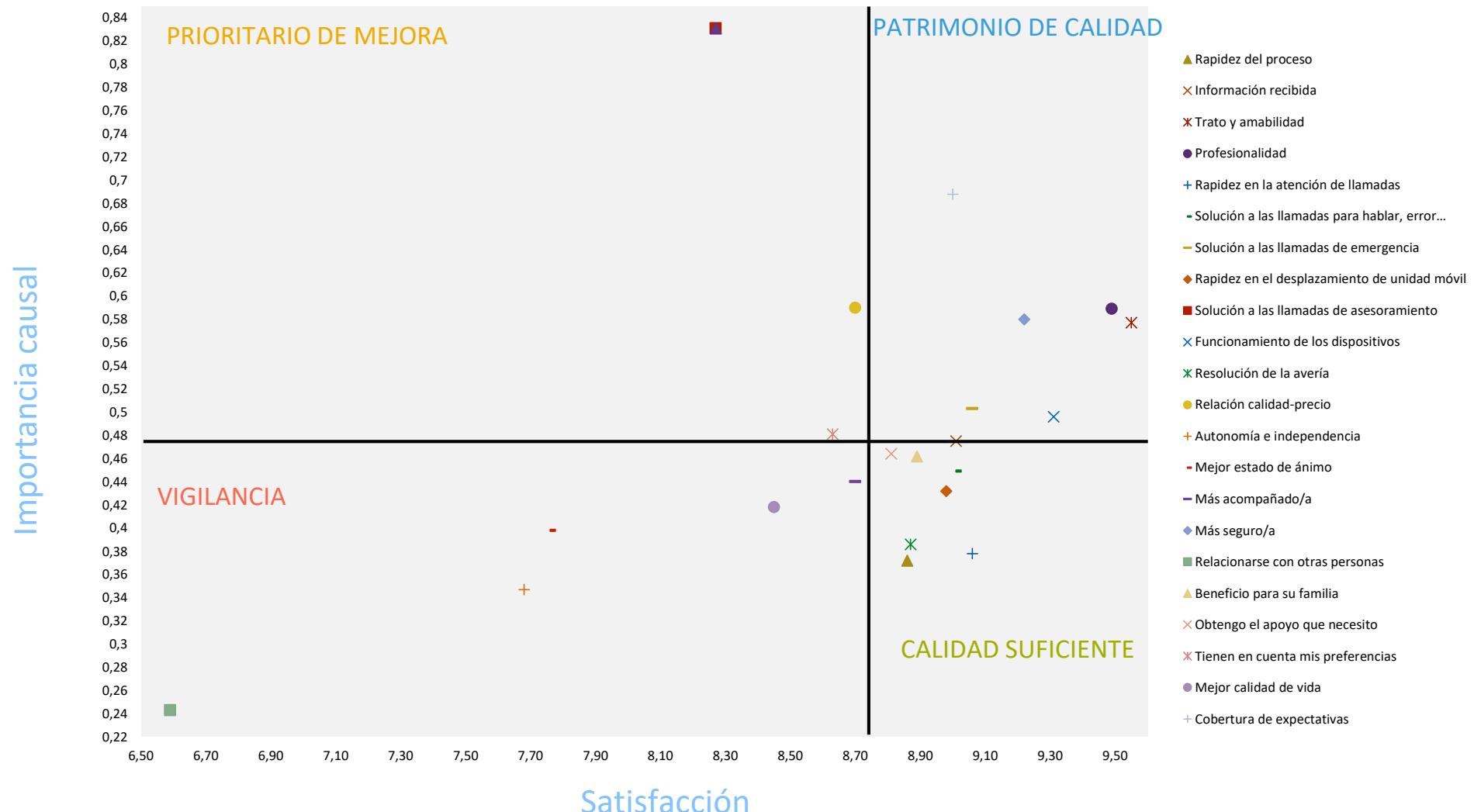
Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:



Matriz de actuación (III).

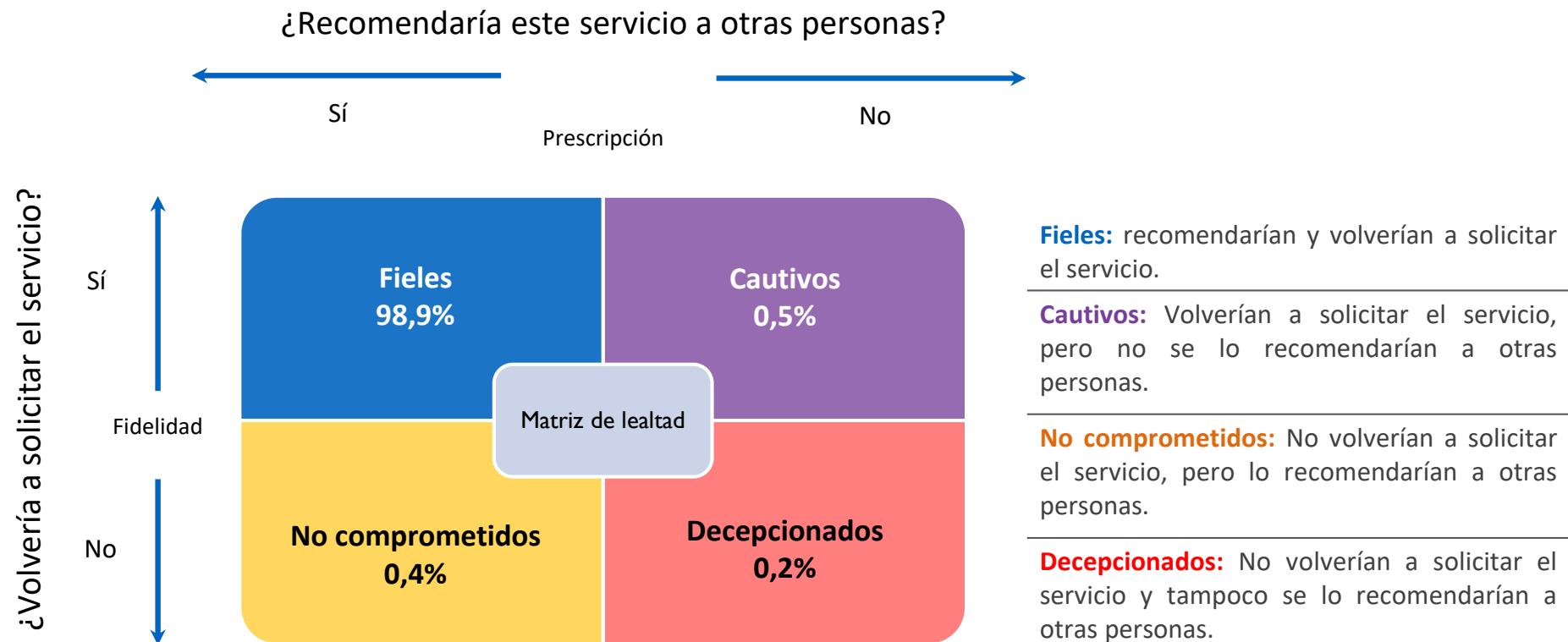
Resultados 2022:



Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

Matriz.



B: 1.175 (Excluidos Ns/Nc)

COVID - 19.

Situación del servicio durante la pandemia
COVID-19.

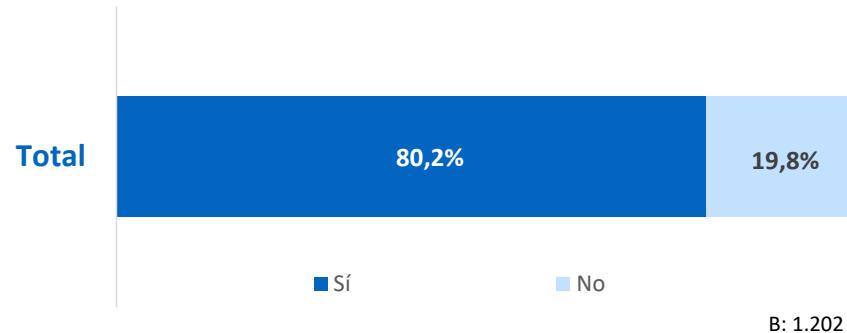
Relaciones sociales (I).

COVID1- Actualmente, ¿mantiene relaciones sociales con familiares, amigos, vecinos..?

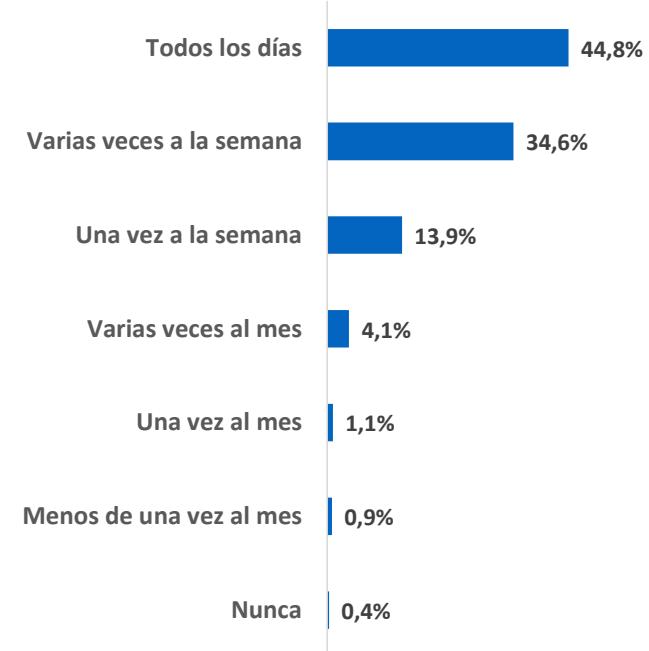
COVID1b- ¿Con qué frecuencia mantiene esas relaciones sociales?

COVID2- ¿Utiliza usted las videollamadas?

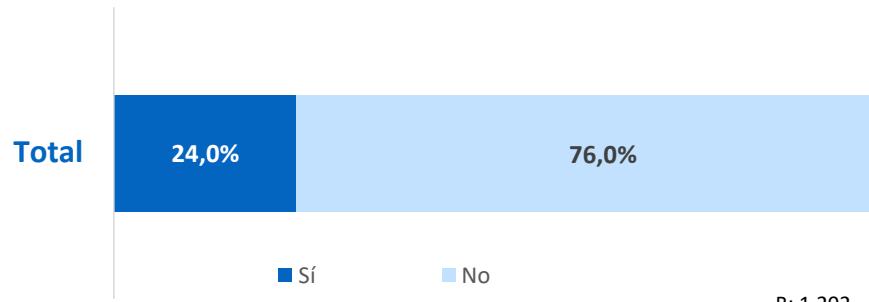
Relaciones sociales.



Frecuencia de las relaciones.

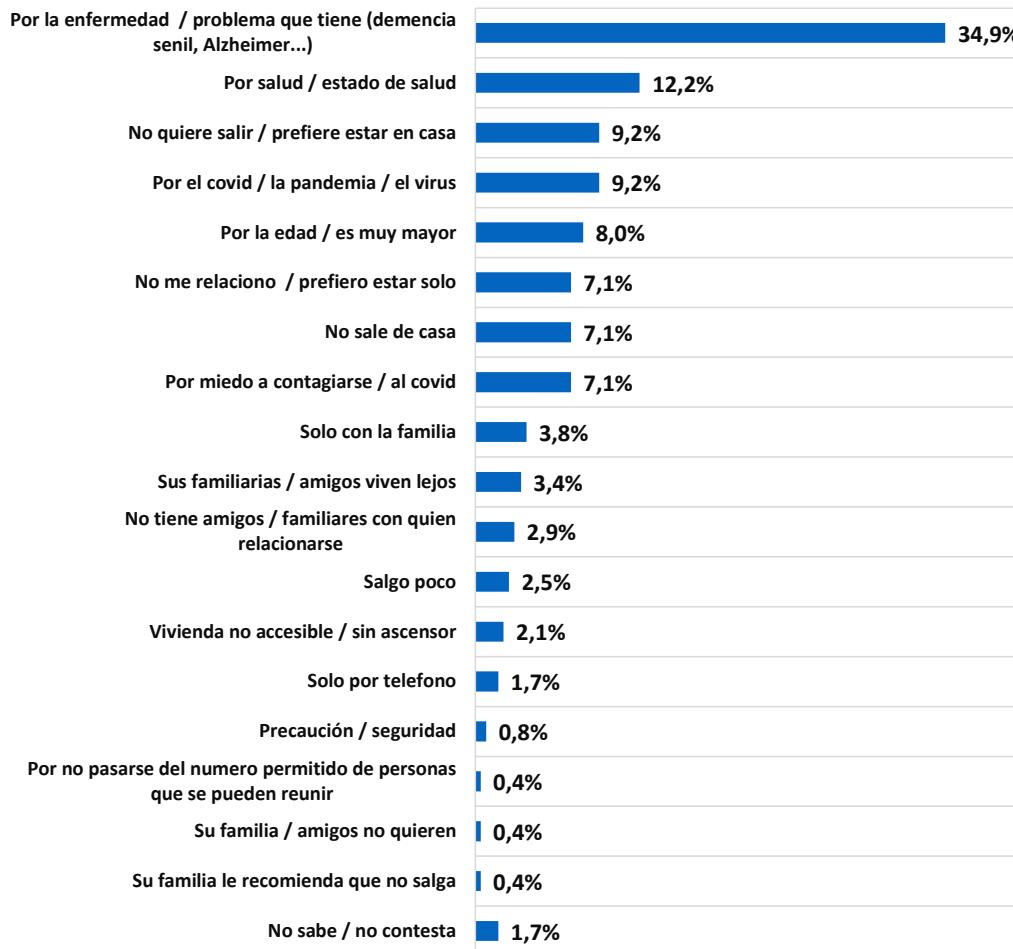


Uso de videollamadas.



Relaciones sociales (IV).

COVID1c- ¿Por qué no puede usted mantener relaciones sociales?



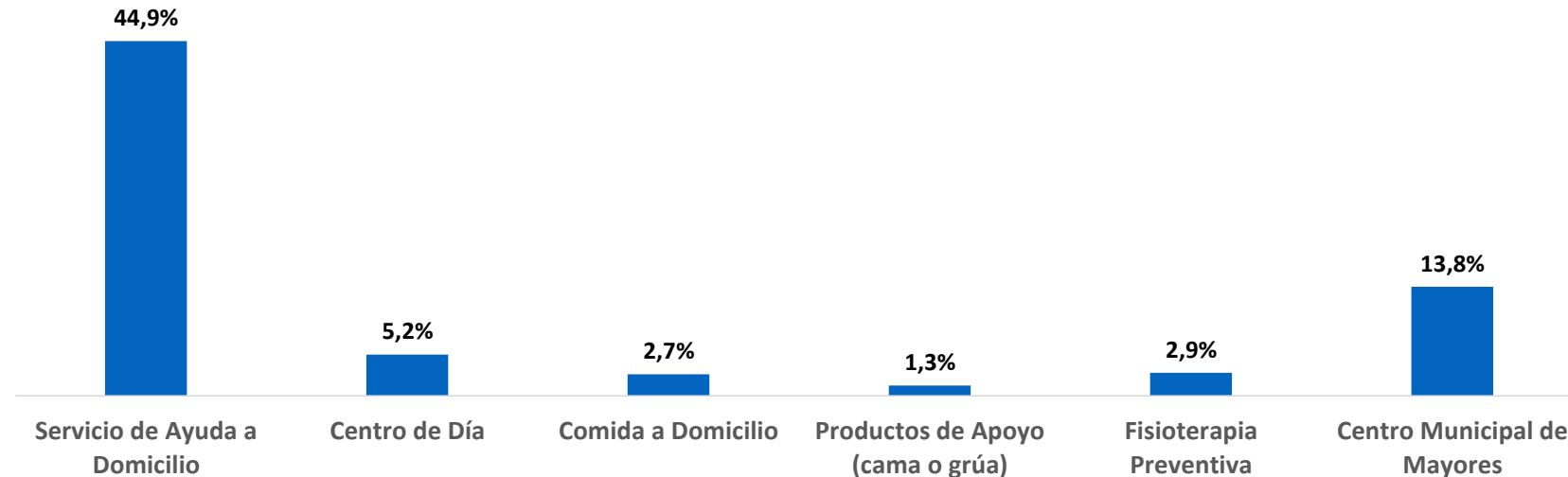
B: 238

Datos de clasificación.

Clasificación sociodemográfica, de salud y
de estilo de vida de las personas
entrevistadas.

Uso de prestaciones (I).

P.21- Además del Servicio de Teleasistencia, ¿qué otras prestaciones utiliza en la actualidad?

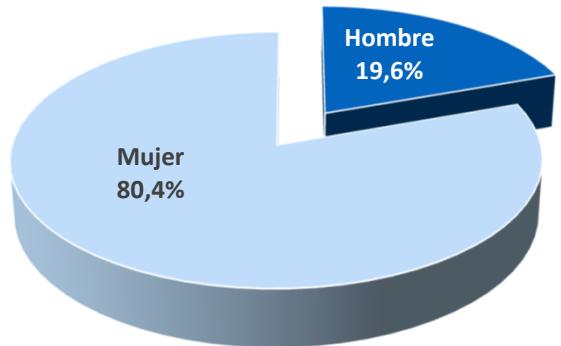


B: 1.202

Sexo y edad.

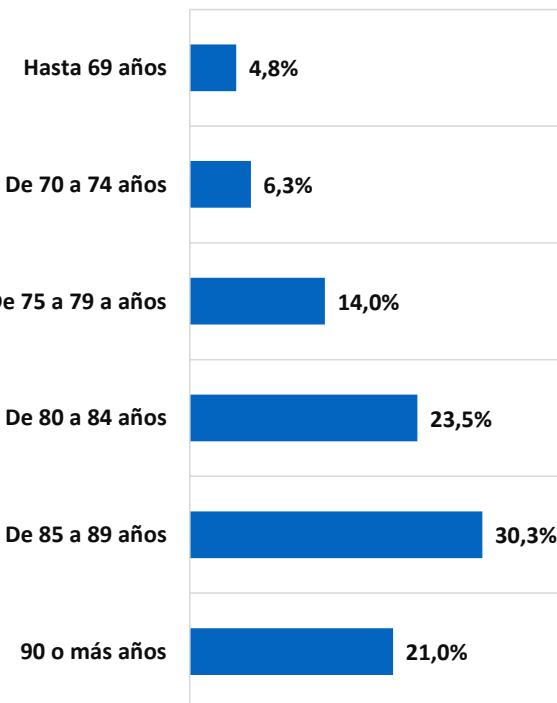
Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo.



B: 1.202

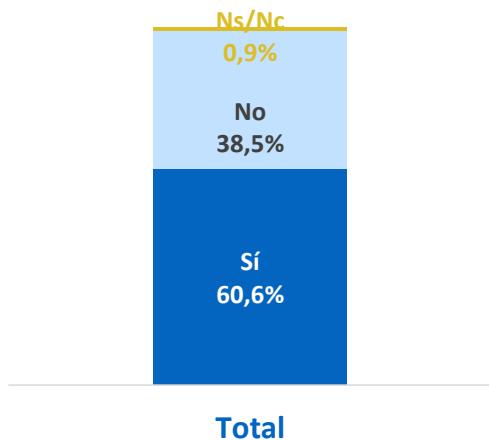
Rango de edad.



B: 1.202

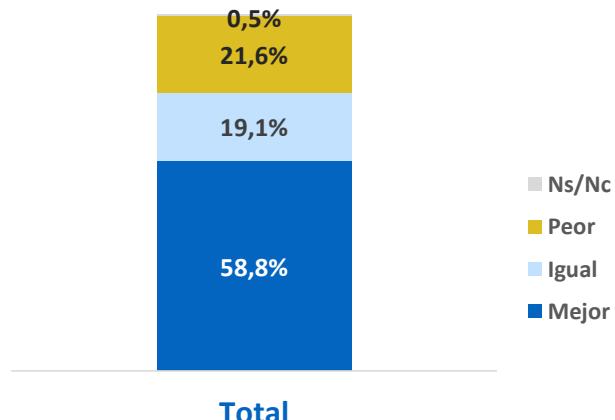
Personas usuarias o beneficiarias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?



Categoría	Número
Total	B: 1.046
Asispa	B: 324
Atenzia	B: 365
Televida	B: 357

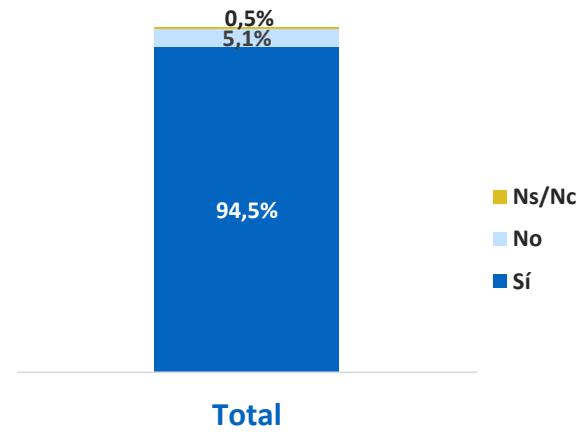
C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



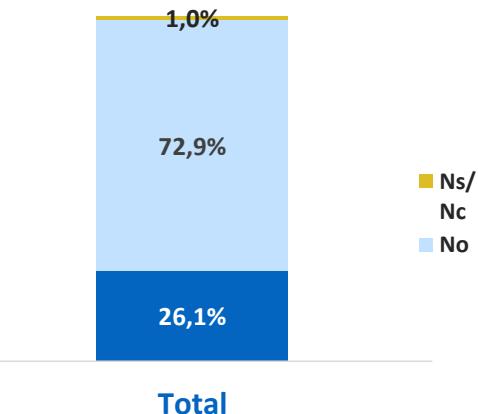
Categoría	Número
Total	B: 403
Asispa	B: 127
Atenzia	B: 136
Televida	B: 140

Personas usuarias o beneficiarias (II).

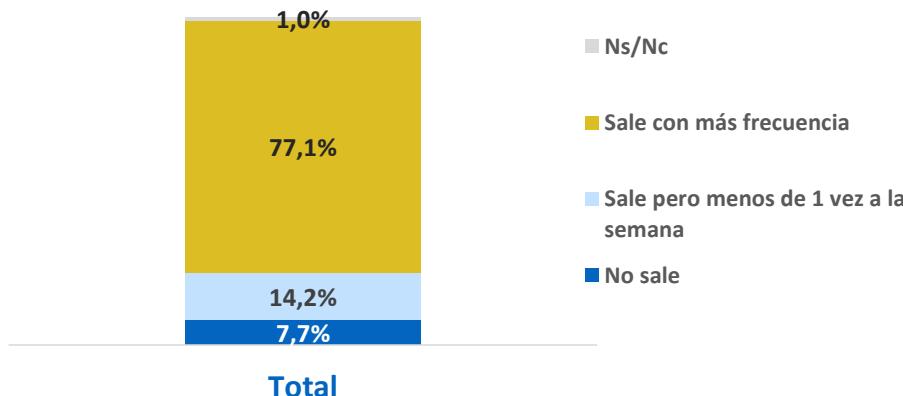
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.6- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



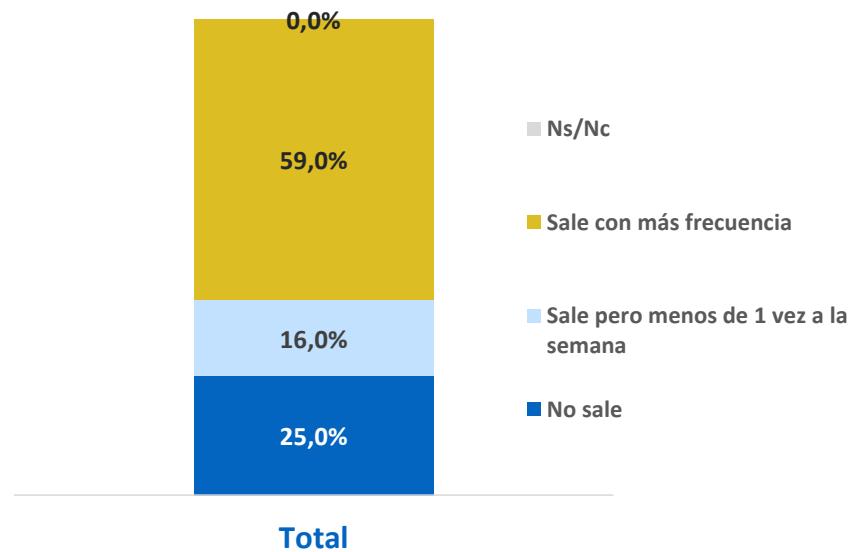
C.5- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?



Total	B: 1.046
Asispa	B: 324
Atenzia	B: 365
Televida	B: 357

Personas cuidadoras o convivientes.

C.5b- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale el titular del servicio de su domicilio?

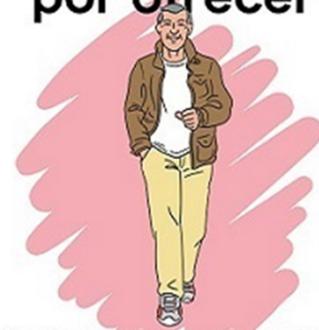


Total	B: 156
Asispa	B: 47
Atenzia	B: 58
Televida	B: 51



MADRID

Mucho
por ofrecer



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por enseñar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por amar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por contar



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

MERKA
STAR PF