

**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



políticas sociales,  
familia e igualdad

**MADRID**

## Servicio de Teleasistencia (TA) del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de  
Teleasistencia en la Ciudad de Madrid

Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales

Noviembre 2025



# Índice.

0. Ficha técnica .....	3
1. Notoriedad .....	4
2. Influencia e iniciativa .....	7
3. Información .....	10
4. Equipo de profesionales .....	13
5. Servicio de llamadas y Prestación del servicio .....	15
6. Relación calidad-precio .....	22
7. Actividades .....	24
8. Indicadores de Impacto .....	27
9. Valoración global del servicio .....	30
8. Matriz de actuación estratégica .....	37
9. Matriz de lealtad .....	41
10. Datos de clasificación .....	43

# Ficha Técnica.

**UNIVERSO:**

Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia (TA) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada con número de teléfono.

**TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:**

1300 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,7% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde  $p=q=0,5$ ) de las cuales 410 corresponden a personas usuarias de la entidad prestadora Asispa, 439 a Atenzia y 451 a Televida.

**SELECCIÓN DE INFORMANTES:**

Censal sobre la base de datos de personas usuarias.

**TÉCNICA:**

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI. Muestreo estratificado por distrito con afijación proporcional al número de usuarios.

**FECHAS DE CAMPO:**

Del 10 de octubre al 7 de noviembre de 2025.

**AUTORÍA DEL INFORME:**

More than research  
<https://moretr.com/>



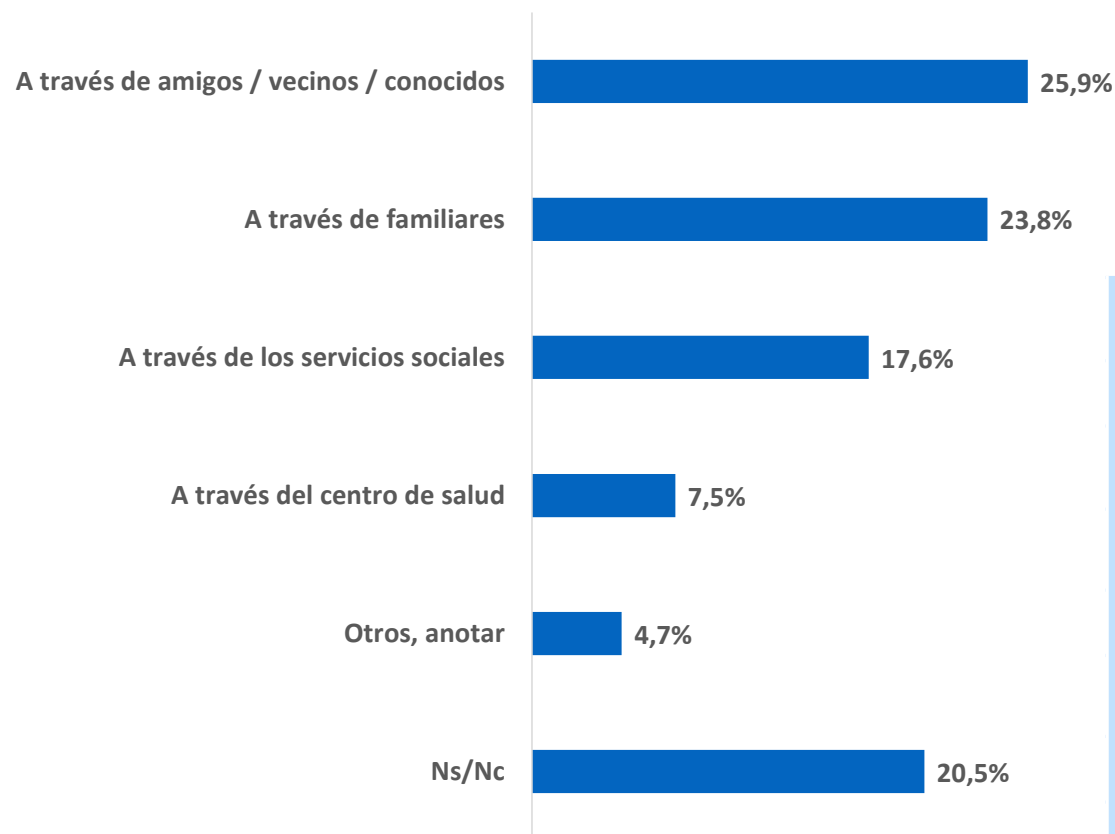
# Notoriedad.

Conocimiento del Ayuntamiento de Madrid  
como titular de la TA



# Difusión (I).

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



B: 1300

	2022	2023	2024	2025
A través de amigos; vecinos; conocidos	29,5%	27,8%	31,6%	25,9%
A través de familiares	26,3%	27,5%	20,2%	23,8%
A través de los servicios sociales	18,1%	14,8%	16,5%	17,6%
A través del centro de salud	7,4%	8,1%	6,3%	7,5%
Ayuntamiento	2,4%	1,7%	3,8%	0,0%
Centro de día; de mayores	1,2%	1,0%	1,0%	0,0%
Otros	4,1%	3,5%	4,7%	4,7%
Ns/Nc	10,8%	15,3%	15,9%	20,5%
Base	1.205	802	811	1.300

# Notoriedad (I).

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



	2022	2023	2024	2025
Ayuntamiento de Madrid	62,6%	57,6%	55,5%	57,3%
Comunidad de Madrid	5,8%	4,6%	4,3%	5,0%
La entidad que lo presta	3,1%	2,2%	3,8%	1,2%
Estado; Gobierno; Ministerio; Asuntos sociales	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%
Otra	1,2%	1,0%	2,0%	2,2%
Ns/Nc	26,9%	33,8%	34,4%	34,3%
Base	1.205	802	811	1.300

B: 1300



# Influencia e iniciativa.

Razón e Iniciativa de la solicitud y adjudicación de esta.

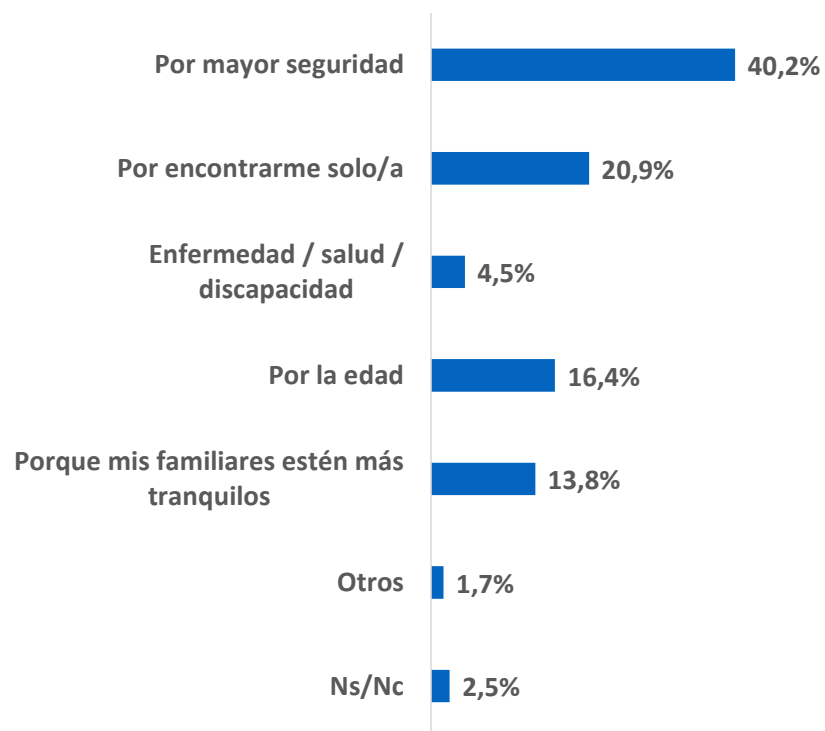


# Influencia e iniciativa (I).

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

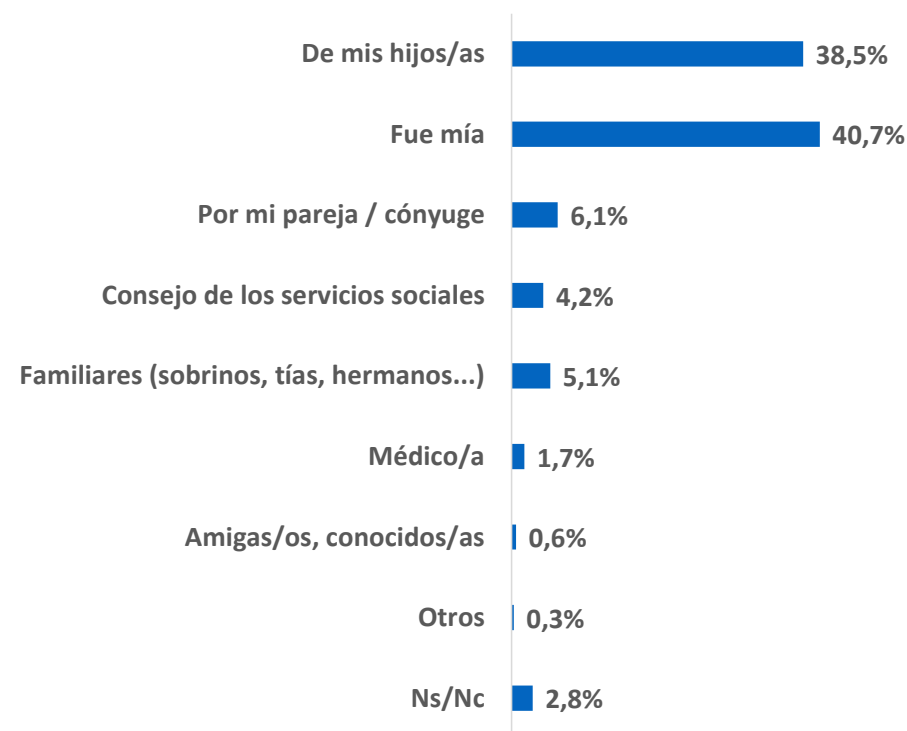
P.1.d- ¿De quién fue la iniciativa en cuanto a solicitar el servicio?

## Razón principal de la solicitud.



B: 1300

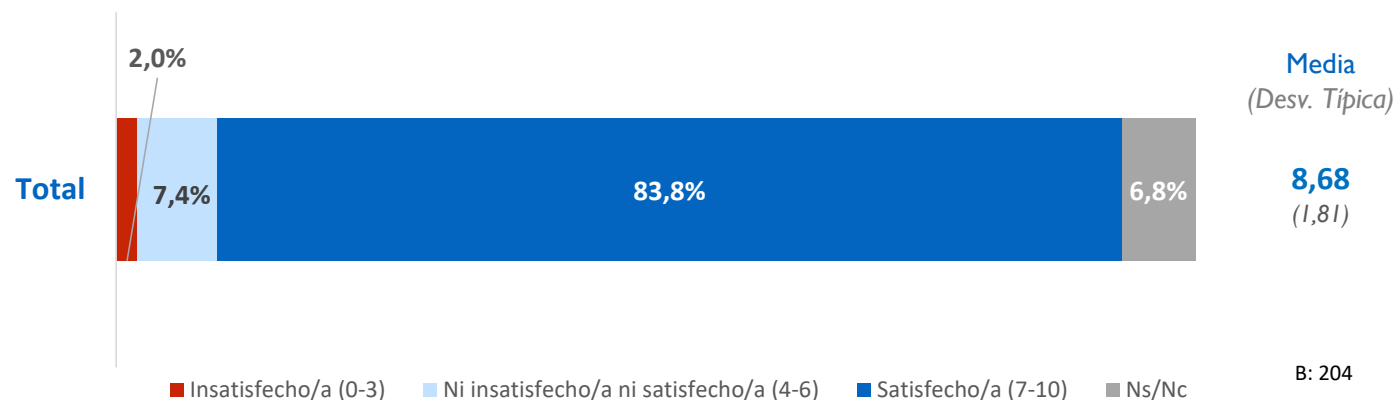
## Iniciativa de la solicitud.



B: 1300

# Rapidez de adjudicación (I).

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



2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Media	8,79	8,78	9,25	8,62	9,04	8,86	8,56	8,66	8,68
% de valoraciones 7-10	-	-	-	87,1%	80,1%	70,9%	83,2%	84,7%	83,8%



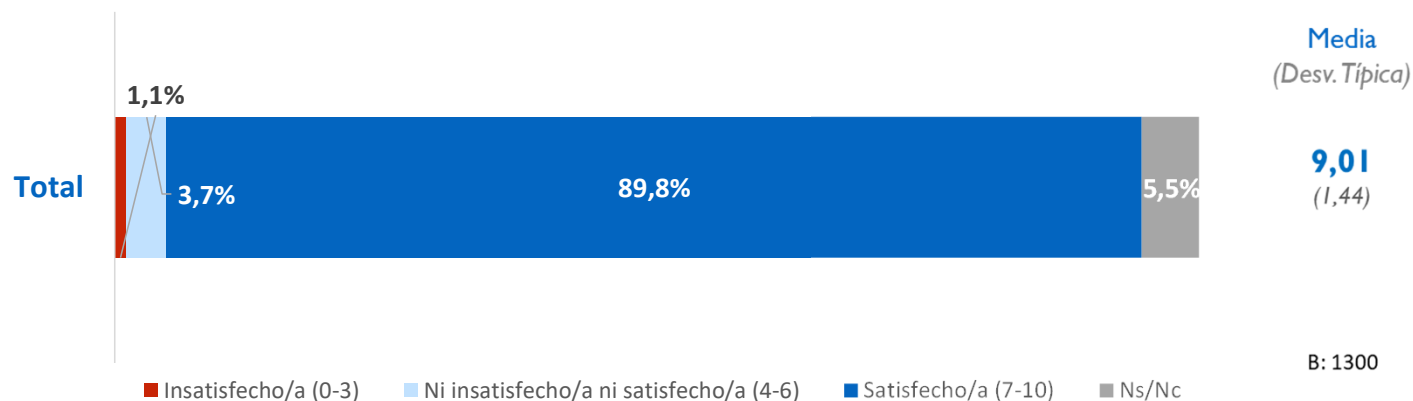
# Información.

Satisfacción de la información recibida y  
valoración de la aplicación informática.

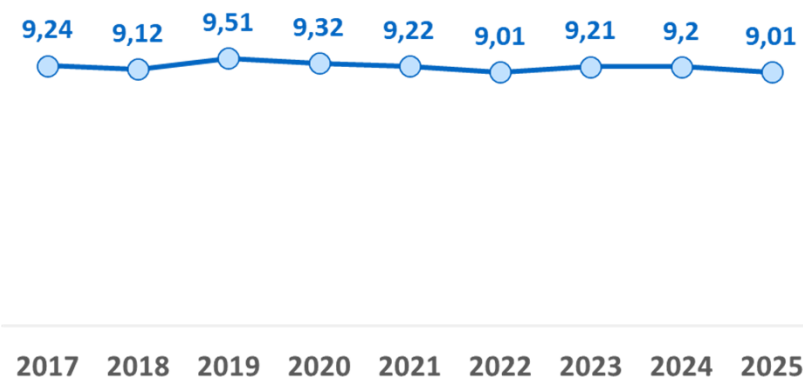


# Información (I).

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



	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Media	9,12	9,51	9,32	9,22	9,01	9,21	9,20	9,01
% de valoraciones 7-10	-	-	92%	89%	84%	90,9%	88,3%	89,8%
Base	-	-	808	1.205	1.202	802	811	1300





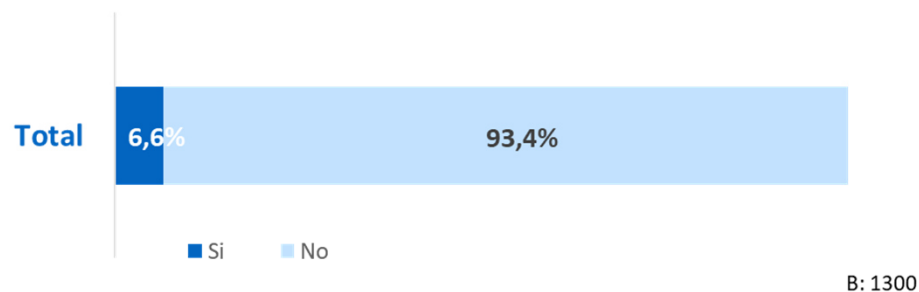
# Aplicación informática (I).

P.3B- ¿Conoce la aplicación informática que ha puesto a su disposición TA?

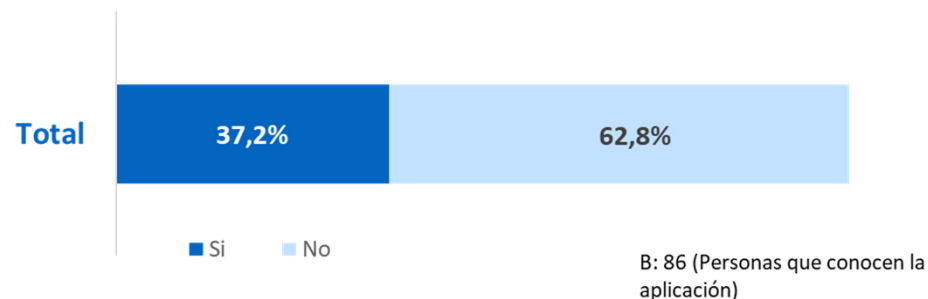
P.3C- ¿La ha utilizado alguna vez?

P.3D- Valore su satisfacción con dicha aplicación?

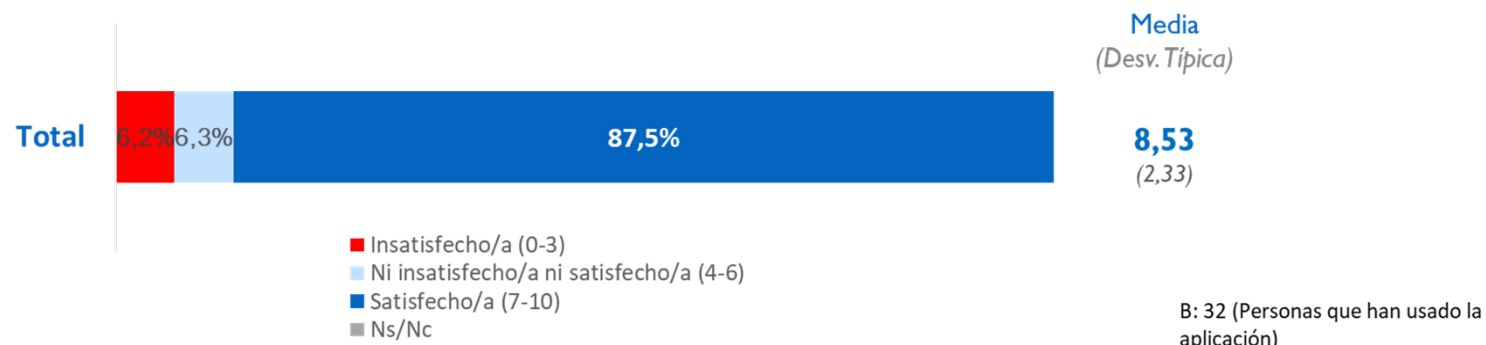
## Conocimiento de la aplicación.



## Uso de la aplicación.



## Valoración de la aplicación.







# Equipo de profesionales.

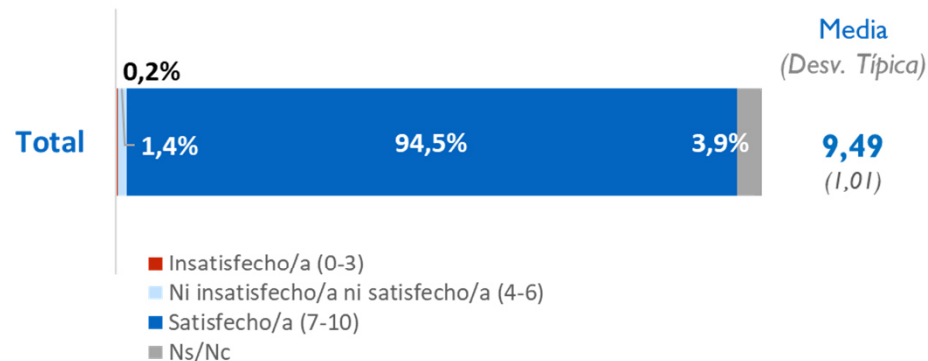
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.



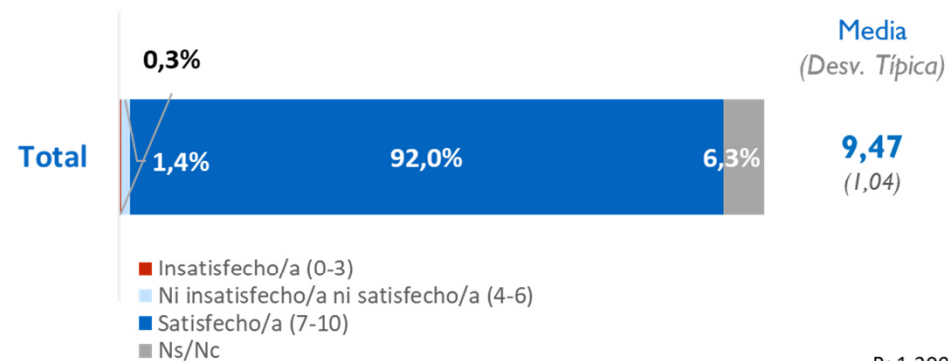
# Profesionales (I).

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

## Trato y amabilidad.



## Profesionalidad.



B: 1.300

	2020	2021	2022	2023	2024	2024
Trato y amabilidad: media	9,58	9,54	9,55	9,57	9,50	9,49
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	97,2%	96,9%	98%	95,8%	97,5%	94,5%
Profesionalidad: Media	9,57	9,54	9,49	9,55	9,50	9,47
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	93,8%	94,9%	95,5%	92,3%	94,3%	92,0%
Base	808	1.205	1.202	802	811	1300



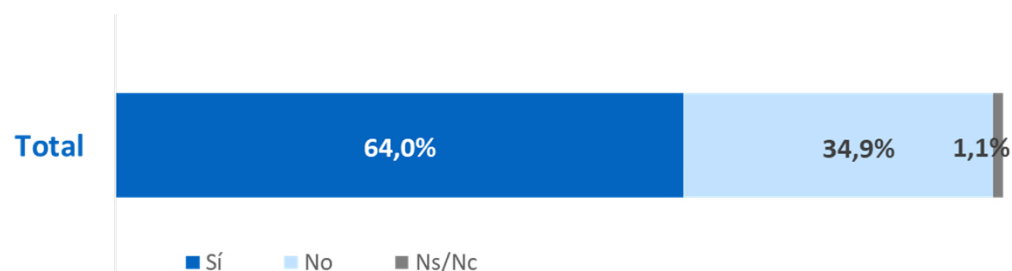
# Servicio de Llamadas y Prestación del servicio

Satisfacción con el servicio de Llamadas y la  
Prestación del servicio.

# Uso del servicio de llamadas (I).

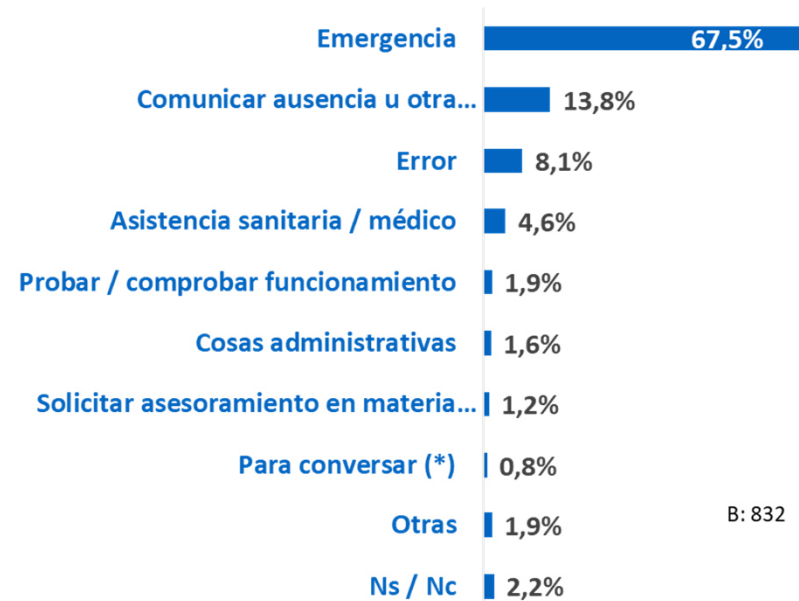
P.5 y P.7 – Uso del servicio de llamadas y motivo.

## Uso del servicio de llamada.



B: 1300

## Motivo de la llamada.



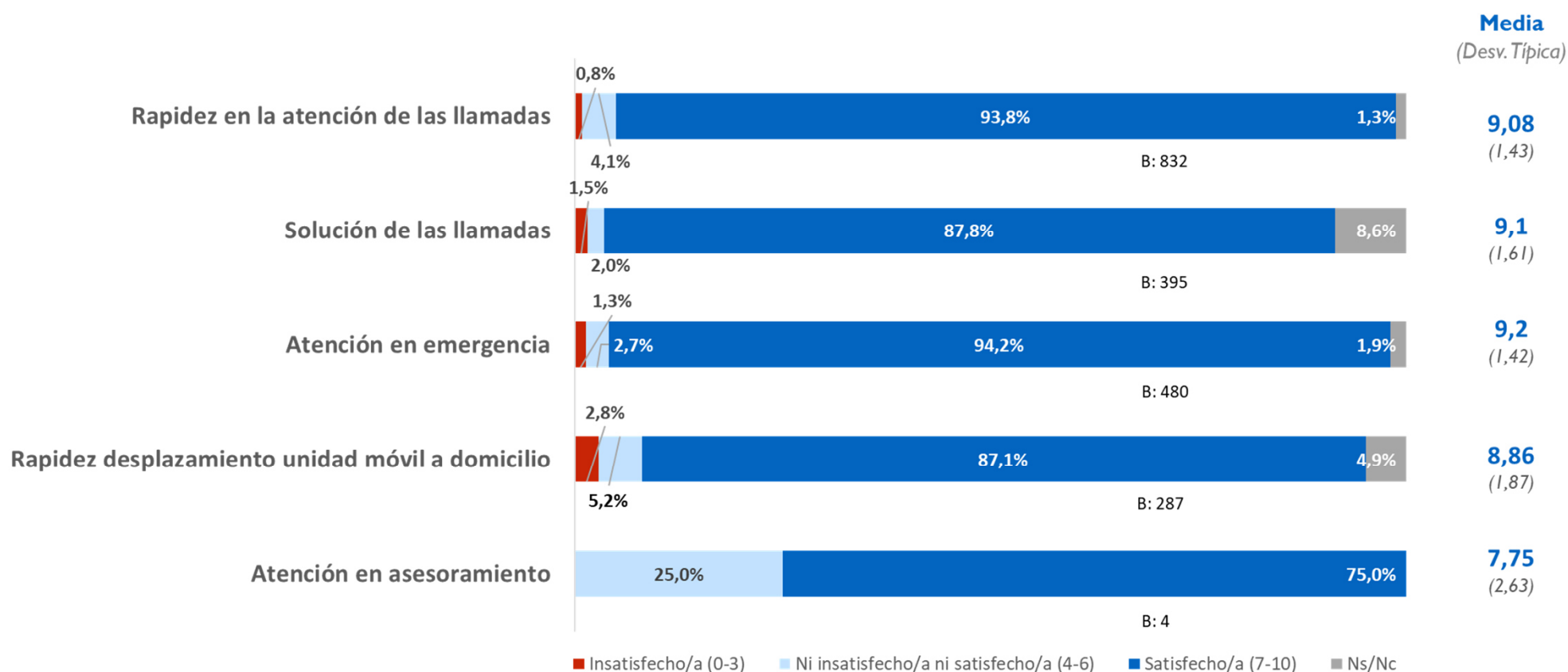
B: 832

(\*) P.8– Frecuencia llamada para conversar:  
4 casos: 1 caso alguna vez y 3 ocasionalmente

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% Uso del servicio	65,4%	65,9%	70,7%	62%	62,9%	61,7%	67,0%	64,0%
% Llamada emergencia	-	-	70,1%	74,7%	77,9%	79,6%	77%	67,5%

# Prestación del servicio (I).

P.6, P.9, P.10 y P.11 – Satisfacción con aspectos clave de la prestación del servicio.



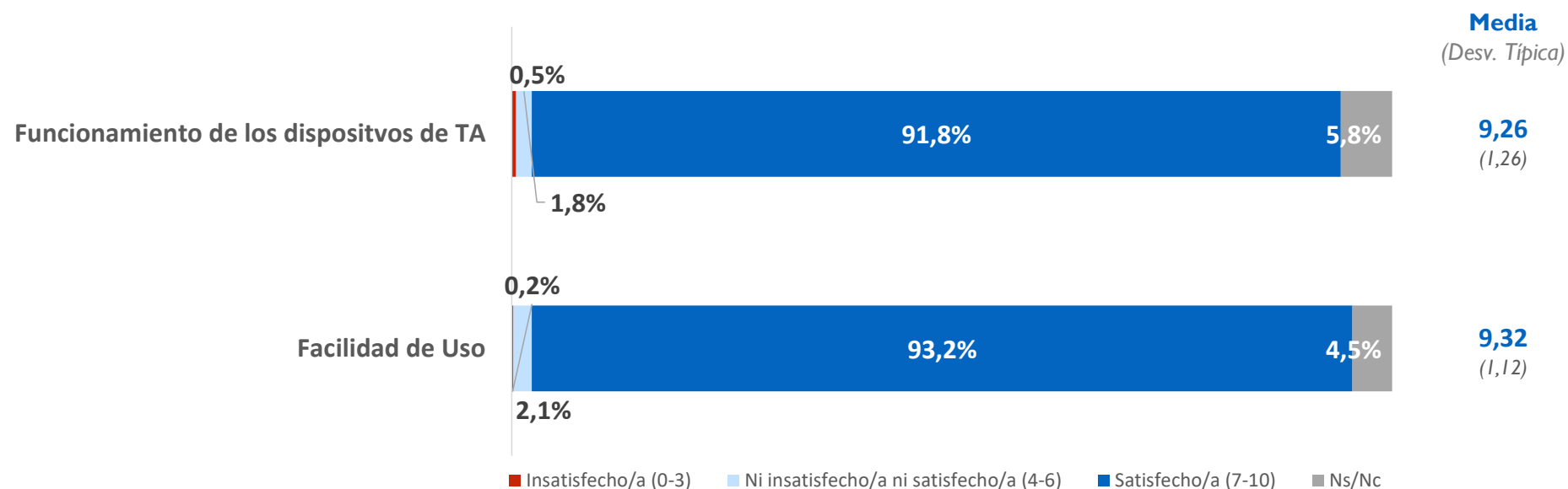
# Prestación del servicio (II).

P.6, P.9., P.10 y P.11 - Evolución (valores medios).

	2017	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
6. Rapidez en la atención de llamadas	9,05	9,43	9,15	9,27	9,06	9,26	9,26	9,08
9. Solución de las llamadas								9,1
10. Atención en emergencia	-	-	-	-	-	-	-	9,2
10.c. Rapidez en el desplazamiento de una unidad móvil a su domicilio	8,81	9,13	8,99	9,00	8,98	9,09	8,89	8,86
11. Atención en asesoramiento	-	-	-	-	-	-	-	7,75

# Prestación del servicio (IV).

## P12– Satisfacción con aspectos clave de la prestación del servicio.



B: 1300

# Prestación del servicio (V).

## P.12 - Evolución (valores medios).

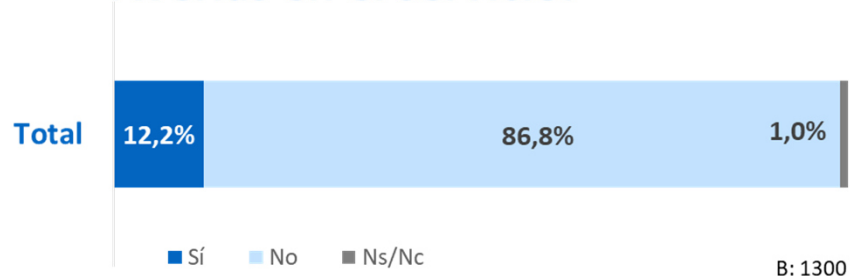
	2017	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
12.1 Funcionamiento de los dispositivos	9,22	9,61	9,34	9,37	9,31	9,44	9,35	9,26
12.2 Facilidad de uso de los dispositivos	-	-	-	-	-	9,48	9,5	9,32



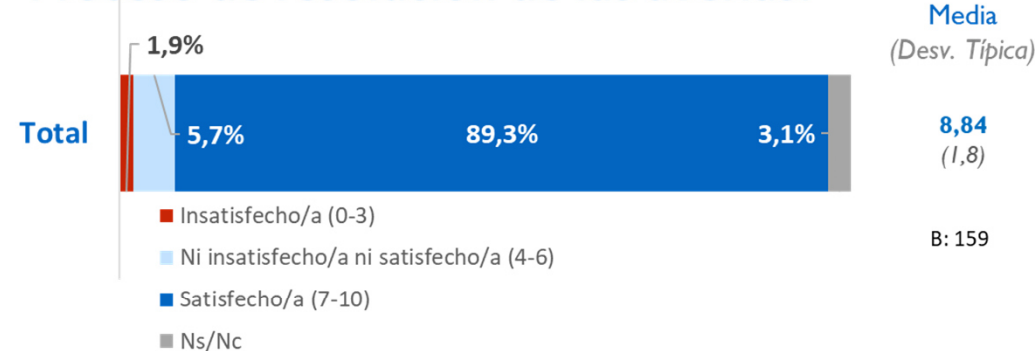
# Atención de averías (I).

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

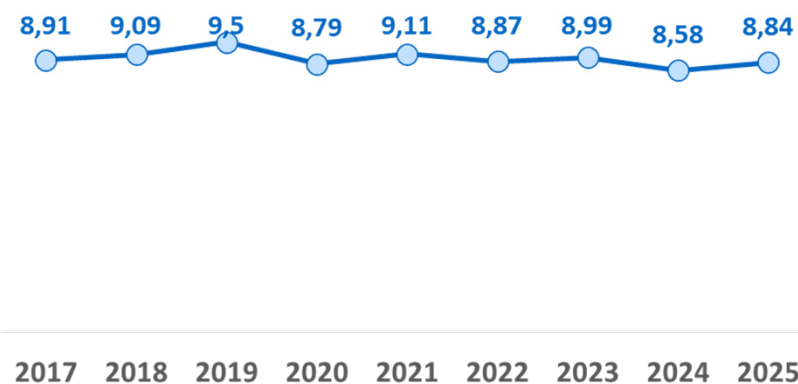
## Averías en el servicio.



## Proceso de resolución de las averías.



	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% Averías	13,1%	12,2%	12,0%	15,2%	13,1%	12,6%	12,3%	12,2%
Media	9,09	9,50	8,79	9,11	8,87	8,99	8,58	8,84
Base	-	-	97	183	157	101	100	159





# Relación calidad - precio.

Conocimiento y percepción del coste del servicio.



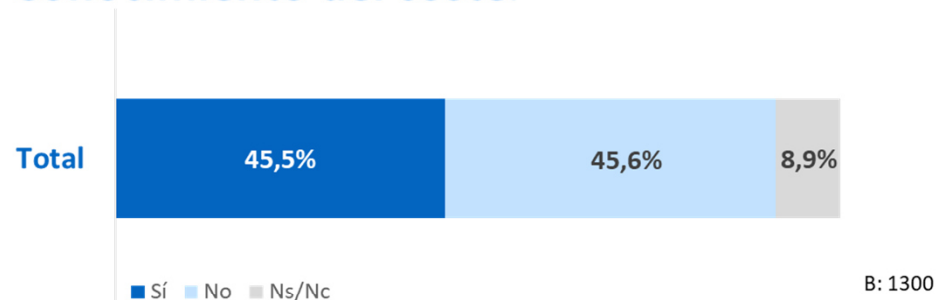


# Relación calidad – precio (I).

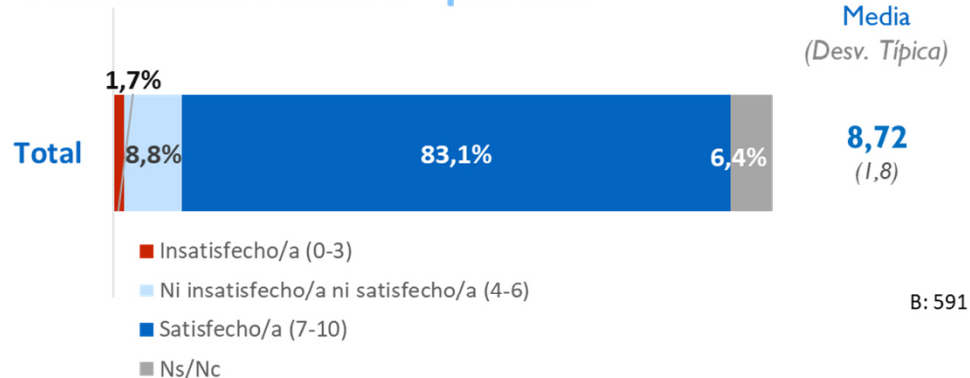
P.14- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Teleasistencia?

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

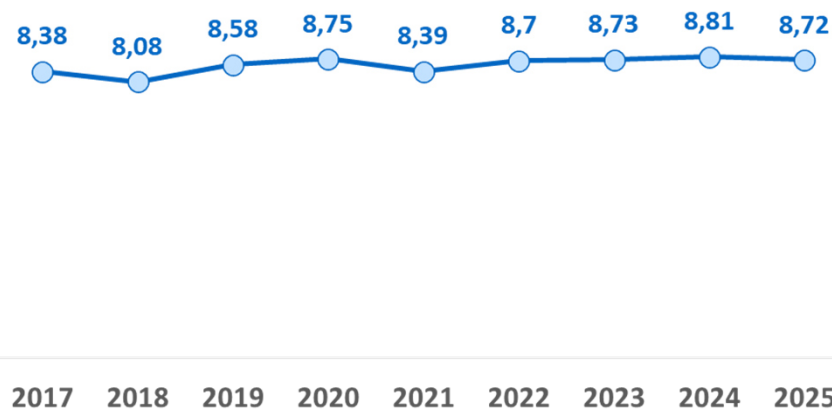
## Conocimiento del coste.



## Valoración calidad - precio.



	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% de personas que conocen el coste	-	-	50,9%	46,4%	50,5%	42,1%	49,4%	45,5%
Media	8,08	8,58	8,75	8,39	8,70	8,73	8,81	8,72
% de valoraciones 7-10	-	-	77,9%	78,9%	84,5%	81,7%	85,3%	83,1%





# Actividades.

Actividades organizadas por el servicio de TA.



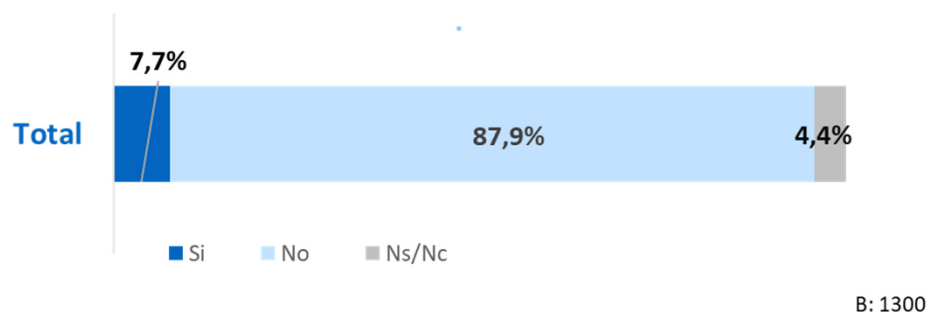
# Actividades (I).

P.16- ¿Le han ofrecido alguna vez participar en alguna actividad organizada por TA?

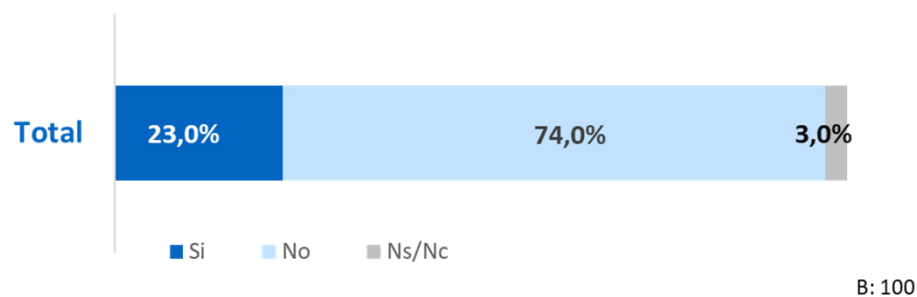
P.16.B- ¿Ha participado en alguna de estas actividades?

P.16.D- Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades realizadas.

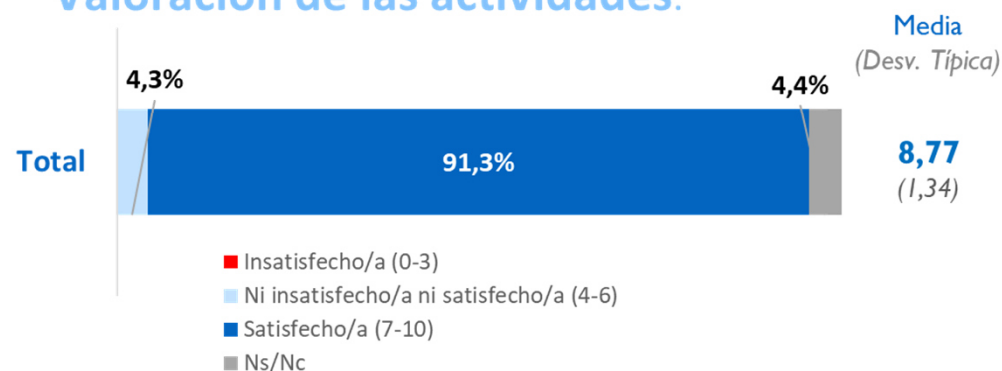
## Propuesta de participación en actividades



## Participación en las actividades.



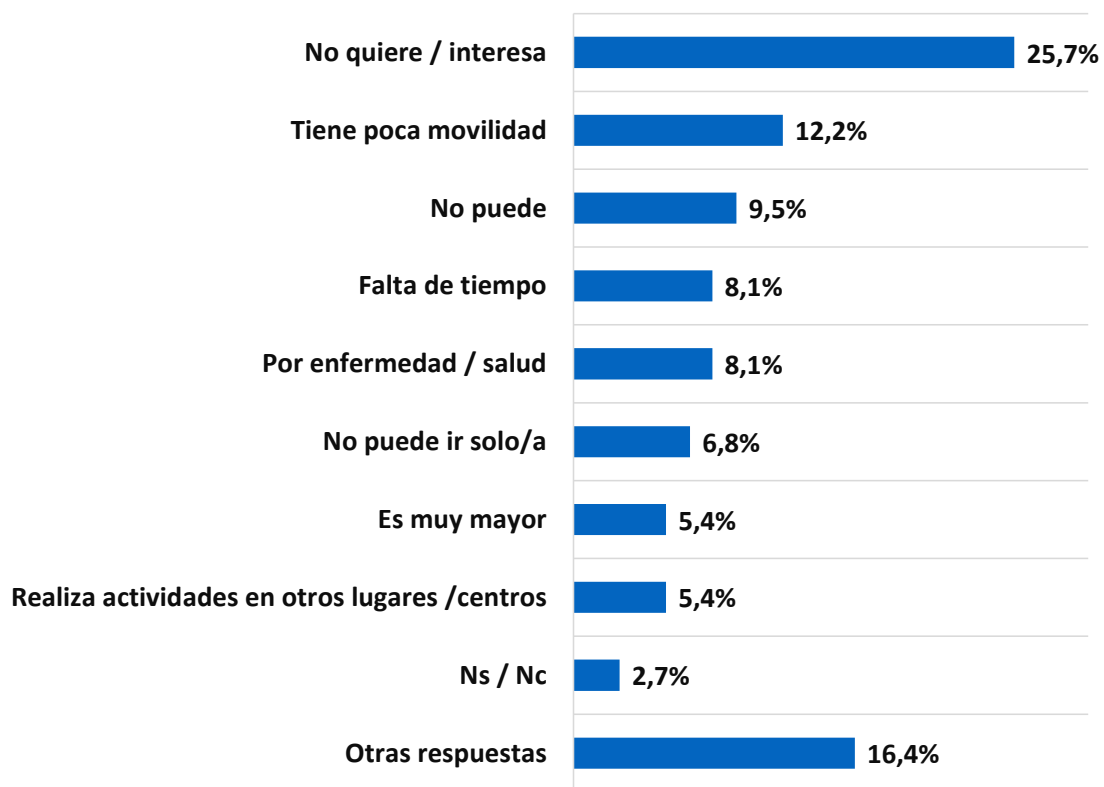
## Valoración de las actividades.





# Actividades (IV).

P.16.C - ¿Por qué motivos no ha participado en las actividades?.



Total B: 74



# Indicadores de impacto.

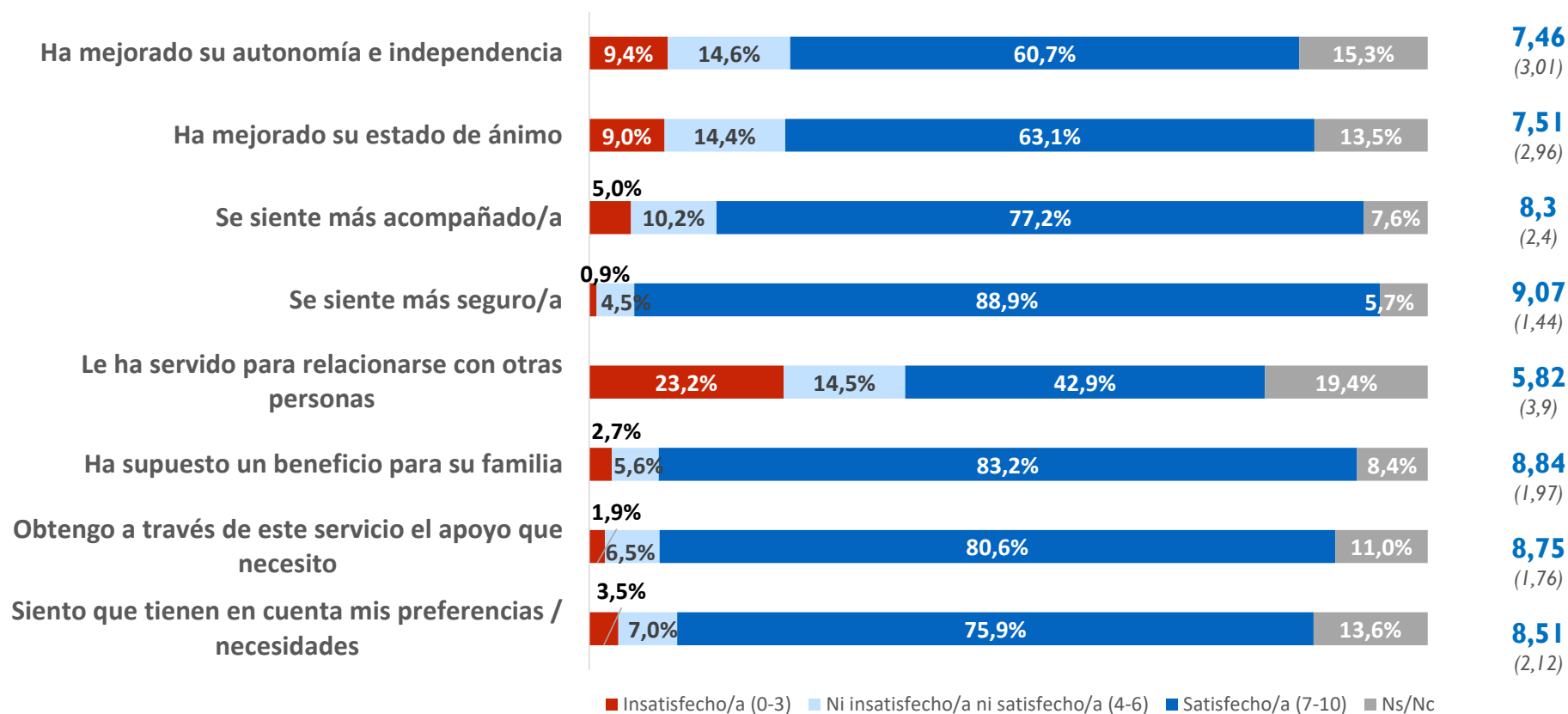
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.



# Influencia en personas usuarias (I).

P.17.1 a P.17.8- Grado de influencia de TA en la vida cotidiana de las personas usuarias.

Media  
(Desv. Típica)



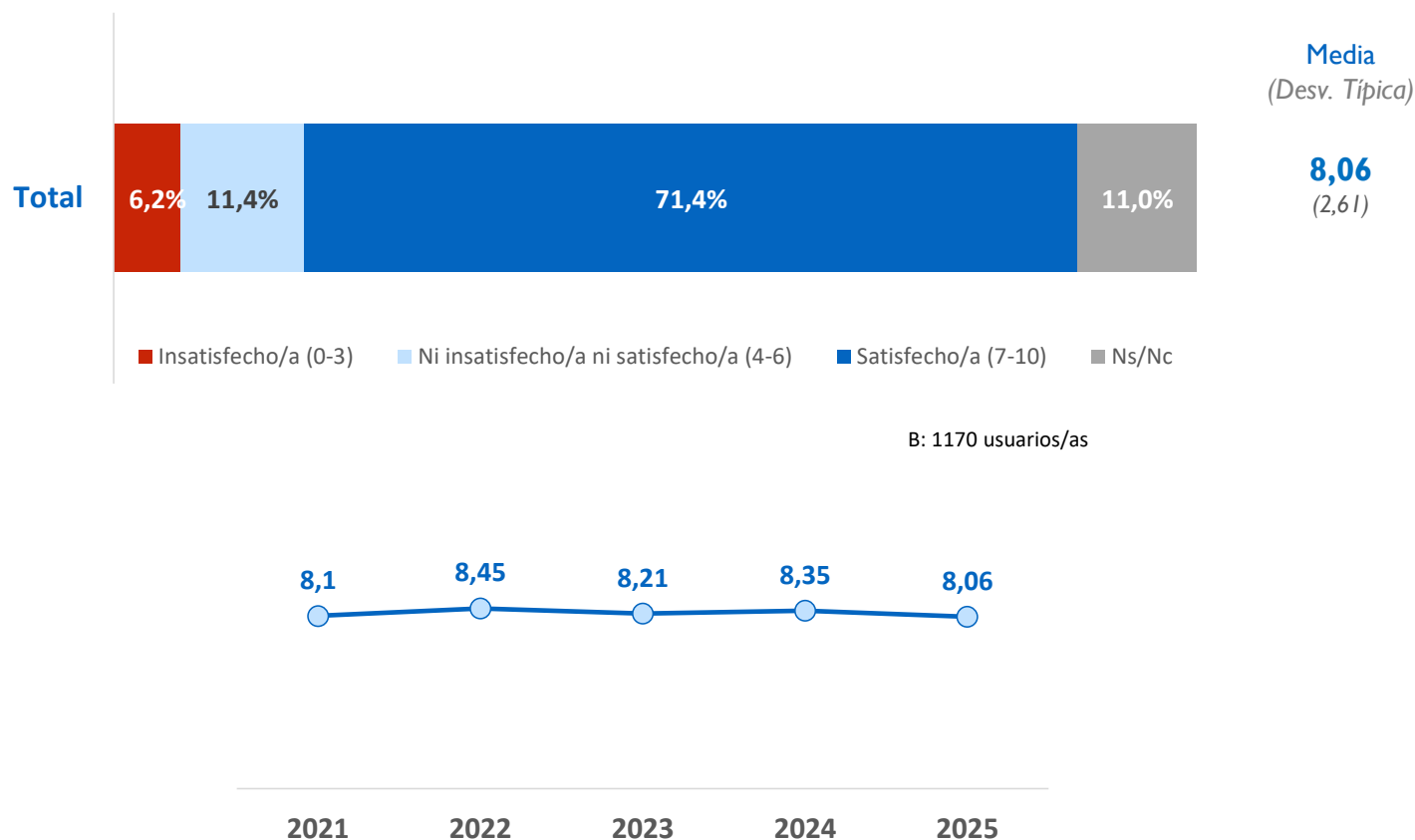
B: 1170 usuarios/as





# Influencia en personas usuarias (IV).

P.17.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?





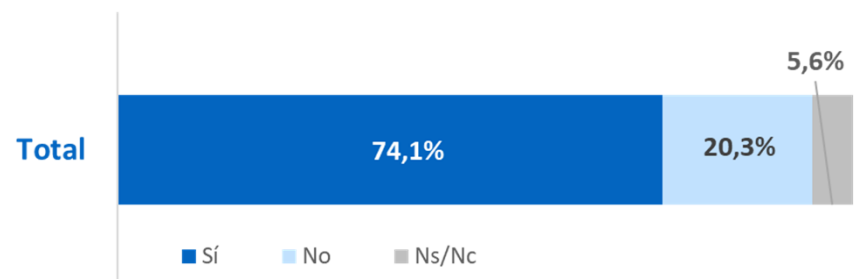
# Valoración global del servicio.

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

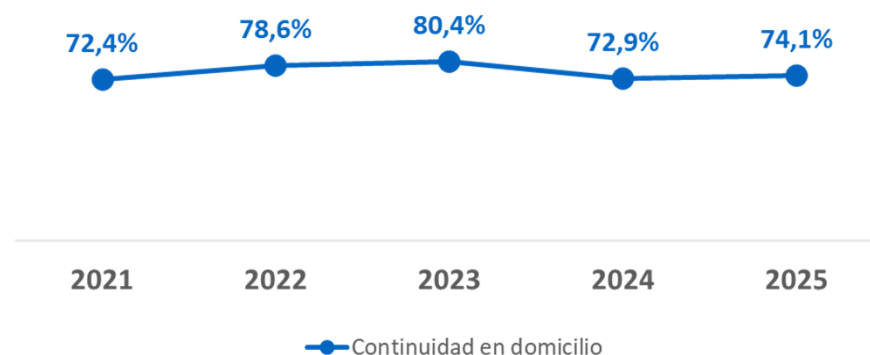


# Continuidad en domicilio (I).

P.18- ¿Cree usted que el apoyo de TA le ha permitido seguir viviendo en su domicilio?



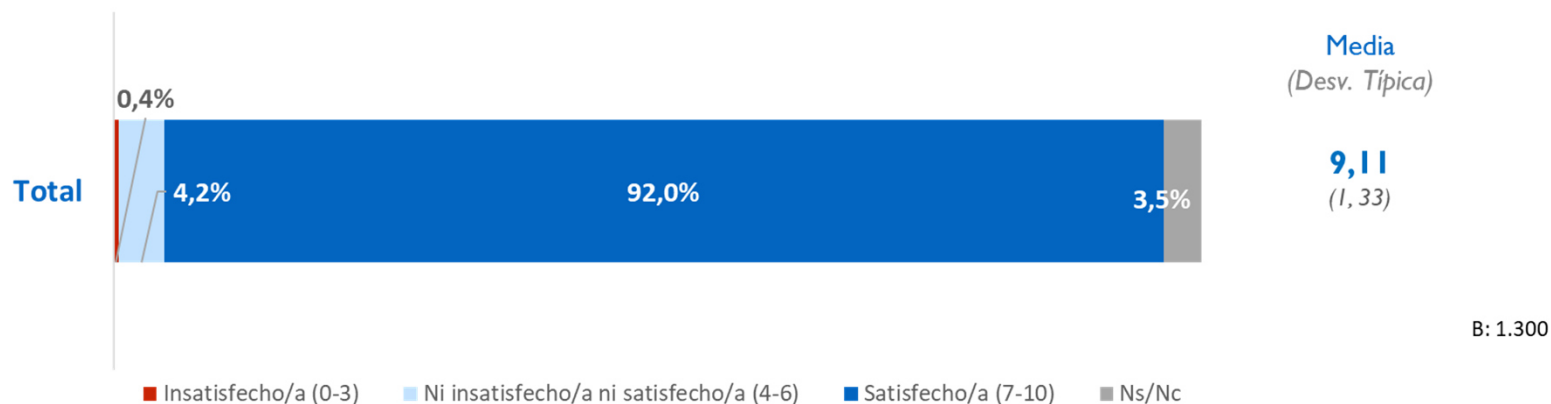
B: 1170  
(Usuarios/as)



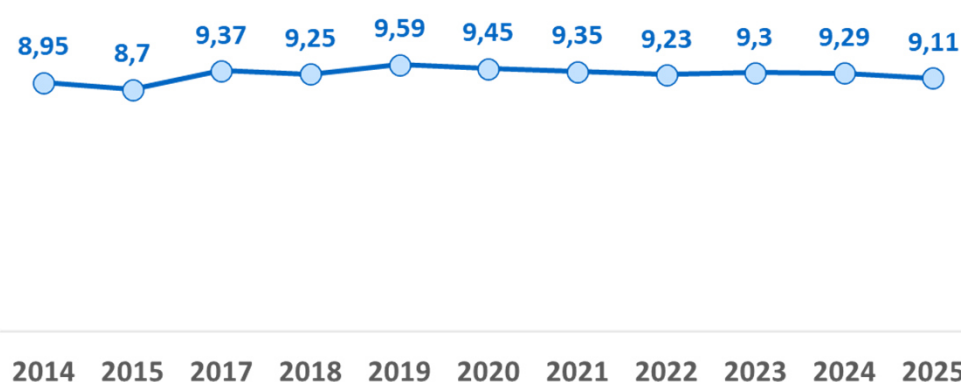


# Valoración global (I).

P.19- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en TA, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

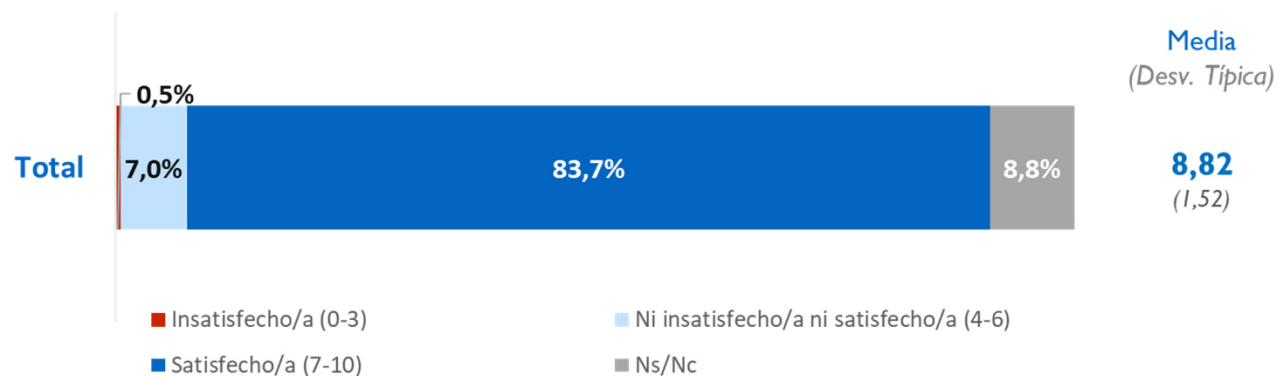


	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Media	9,25	9,59	9,45	9,35	9,23	9,3	9,29	9,11
% valoraciones 7-10	-	-	95,7%	94,4%	94,8%	92,9%	94,6%	92,0%
Base	-	-	808	1.205	1.202	802	811	1300



# Expectativas (I).

P.19.b- Respecto a lo que usted esperaba de TA, valore la cobertura de expectativas.



	2021	2022	2023	2024	2025
Media	9,15	9,0	8,98	9,14	8,82
% de valoraciones 7-10	88,1%	86%	82,7%	86,4	83,7%
Base	1.205	1.202	802	811	1300

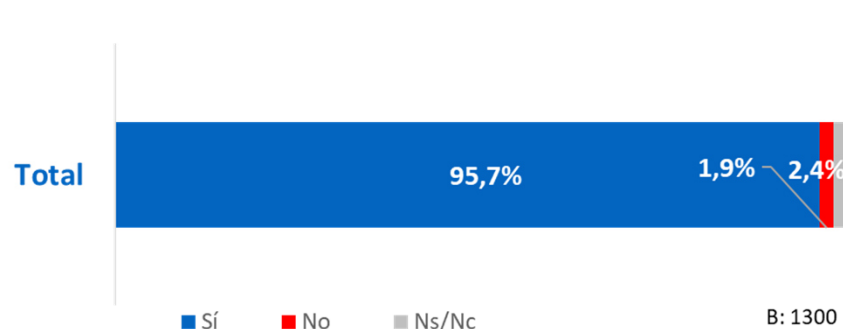


B: 1.300

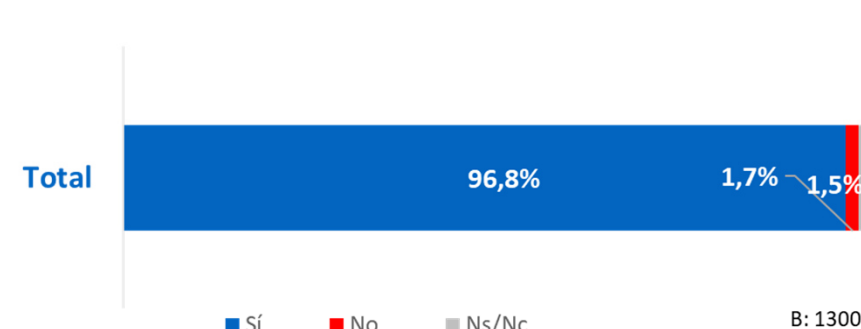
# Lealtad (I).

P.20- ¿Volvería a solicitar el servicio?  
P.21- ¿Recomendaría usted este servicio?

Volvería a solicitar el servicio.

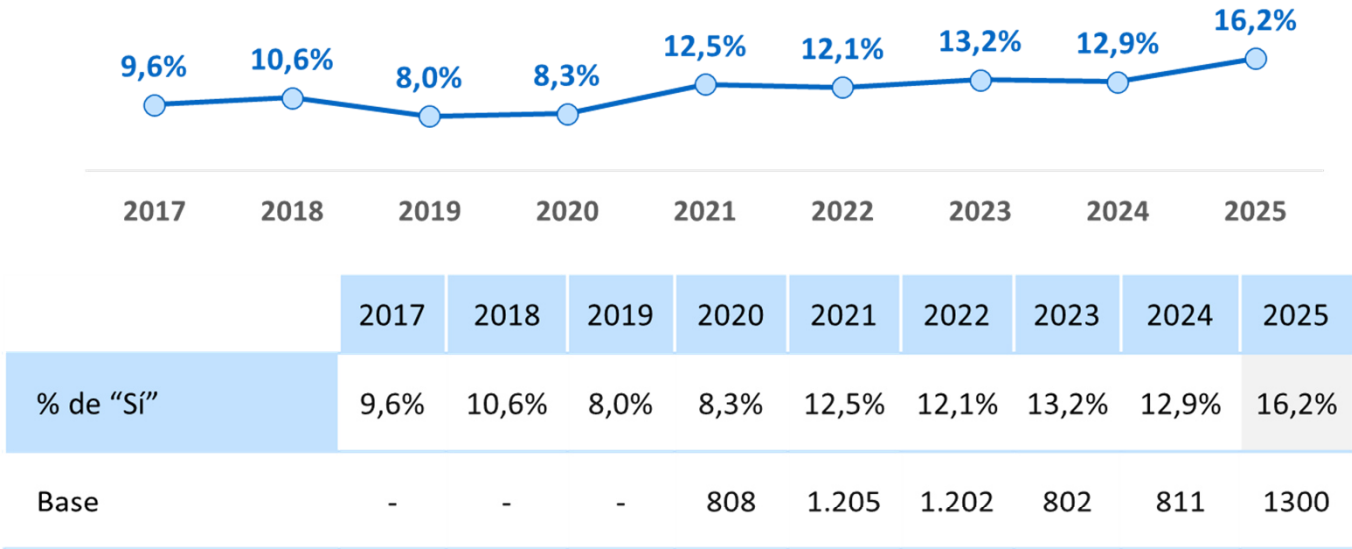


Recomendación a otras personas.



# Sugerencias (I).

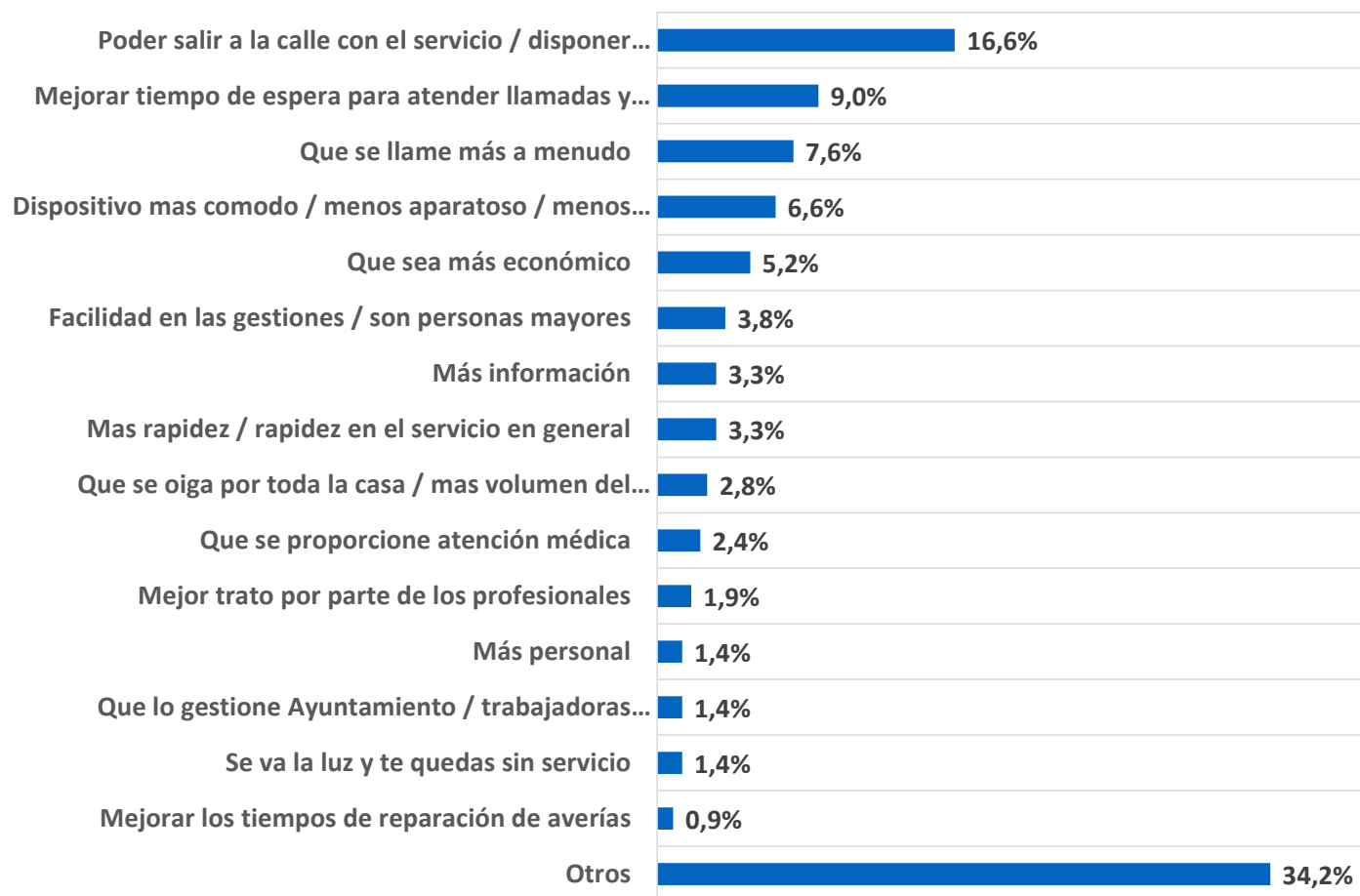
P.22- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)



B: 1.300

# Sugerencias (III).

P.22.b- Especifique su sugerencia de mejora.



B: 211

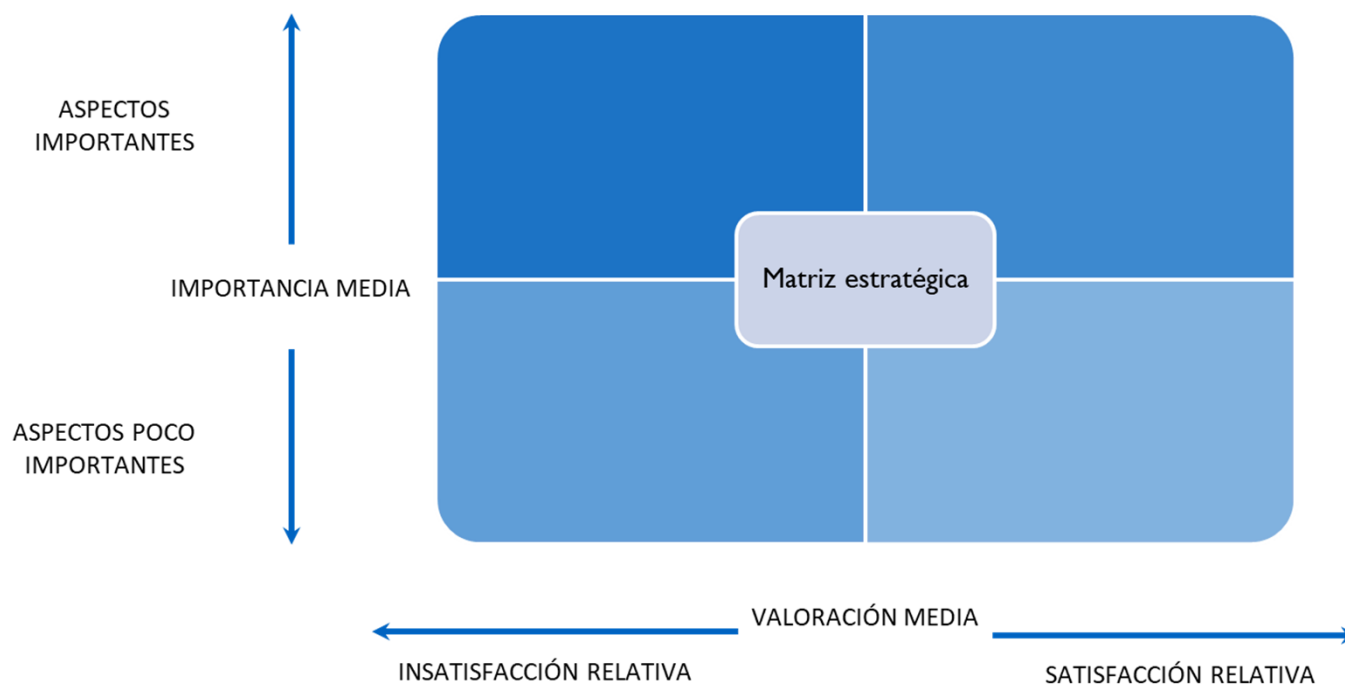


# Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

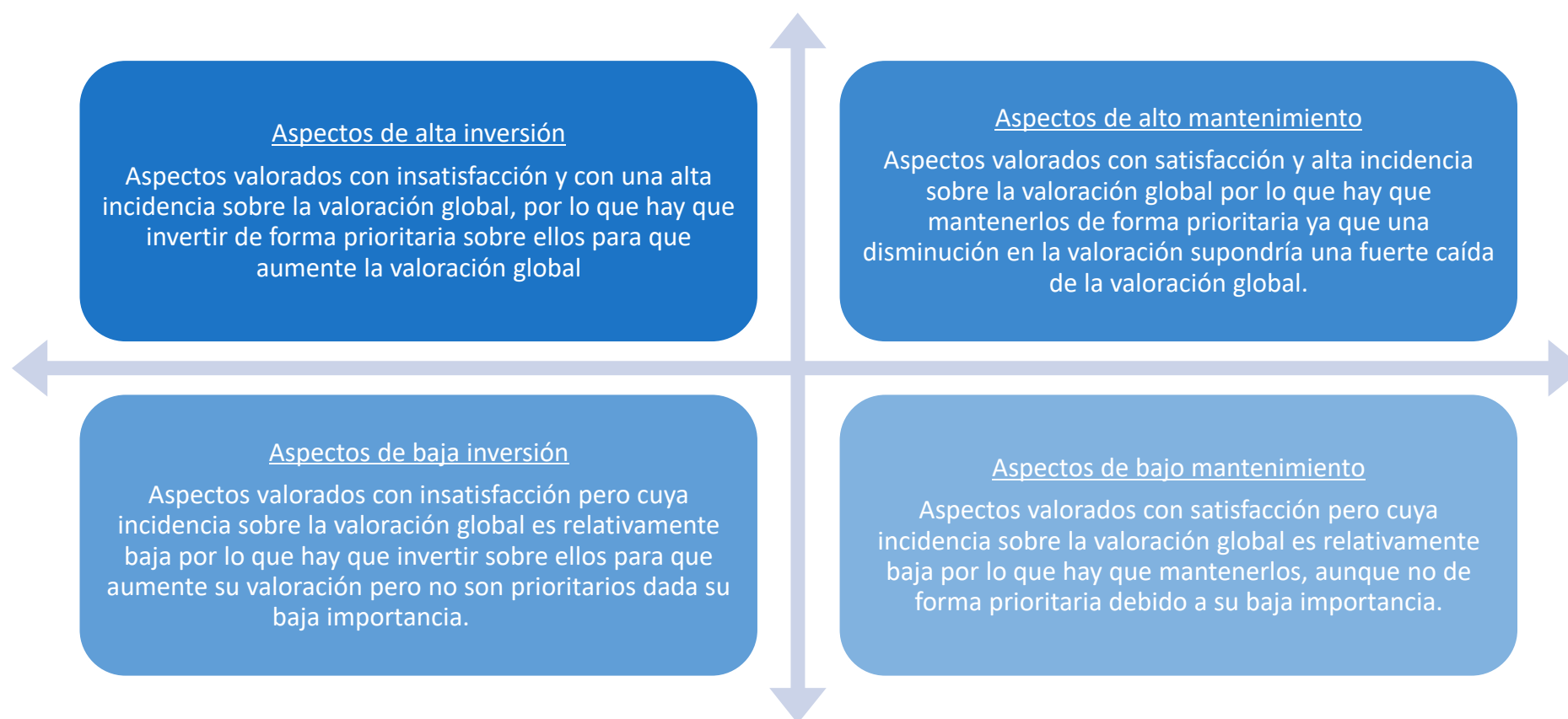
# Matriz de actuación (I).

- 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).

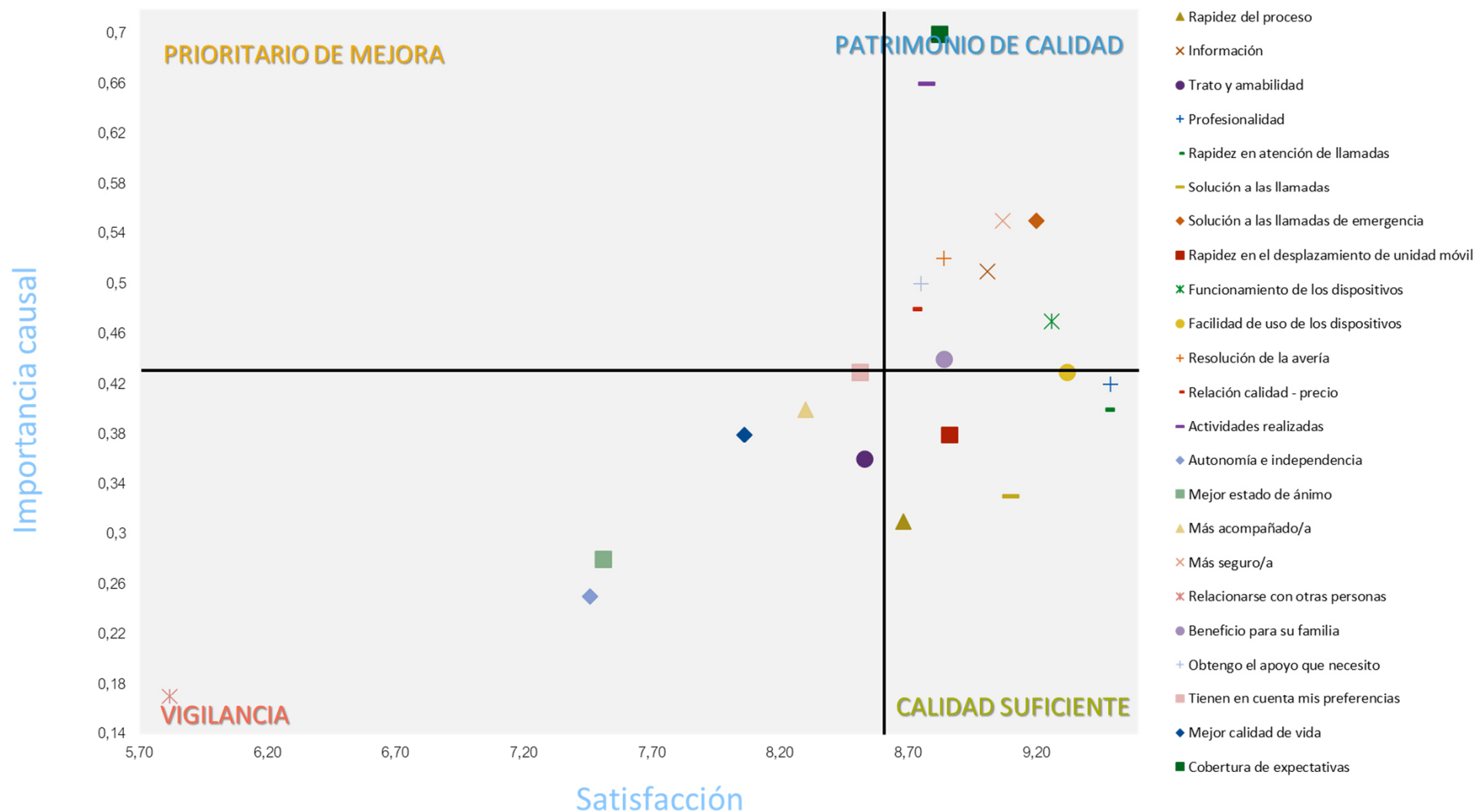
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





# Matriz de actuación (III).

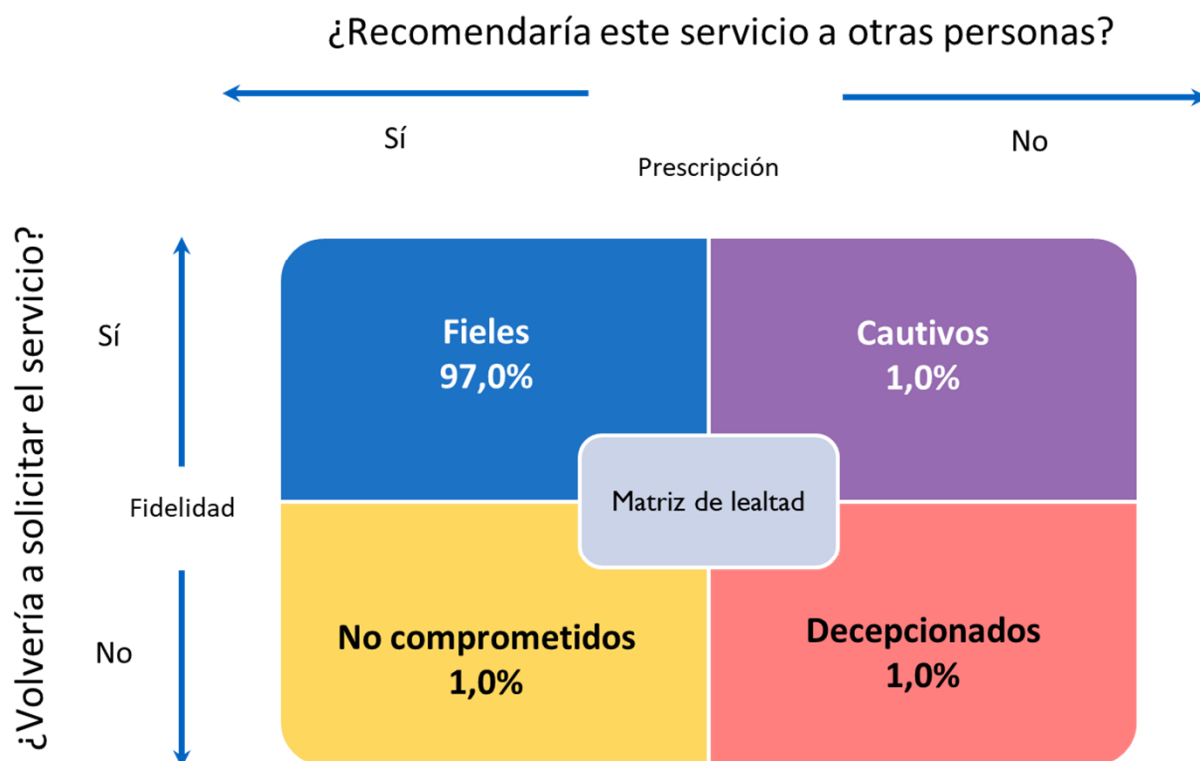
Resultados 2025:



# Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

# Matriz.



**Fieles:** recomendarían y volverían a solicitar el servicio.

**Cautivos:** Volverían a solicitar el servicio, pero no se lo recomendarían a otras personas.

**No comprometidos:** No volverían a solicitar el servicio, pero lo recomendarían a otras personas.

**Decepcionados:** No volverían a solicitar el servicio y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

B: 1.260 (Excluidos Ns/Nc)



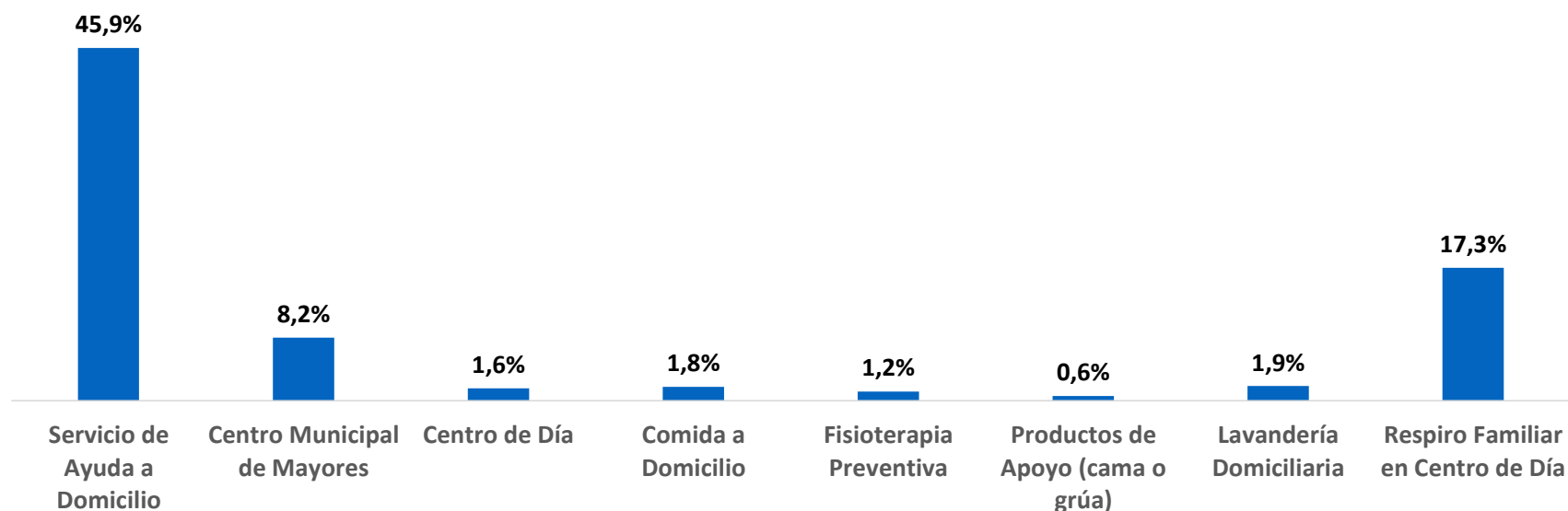
# Datos de clasificación.

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



# Uso de prestaciones (I).

P.23- Además del Servicio de Teleasistencia, ¿qué otras prestaciones utilizan en la actualidad?



B: 1300

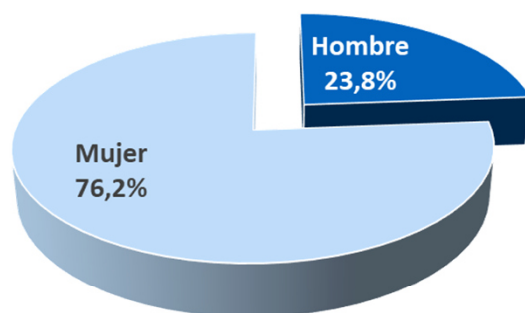




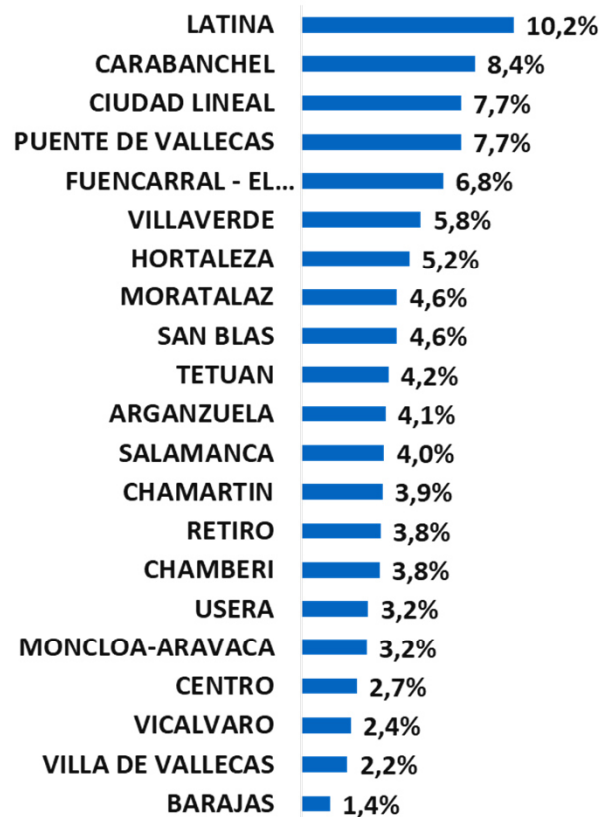
# Datos sociodemográficos.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

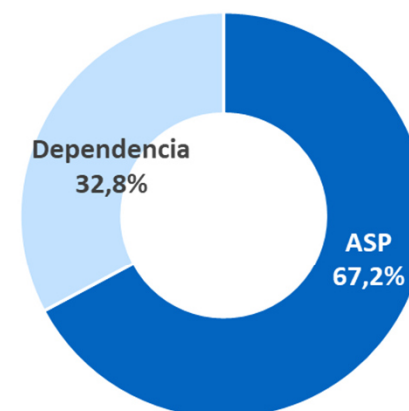
Sexo.



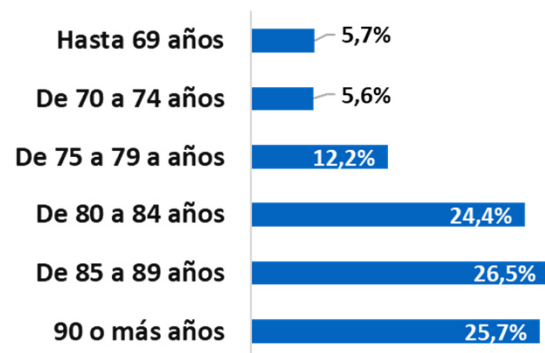
Distrito.



Perfil.



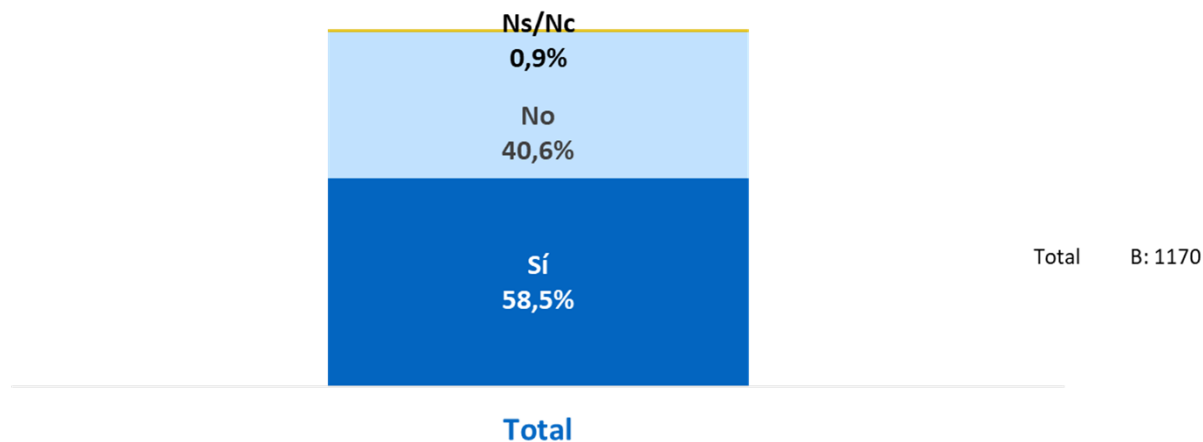
Rango de edad.



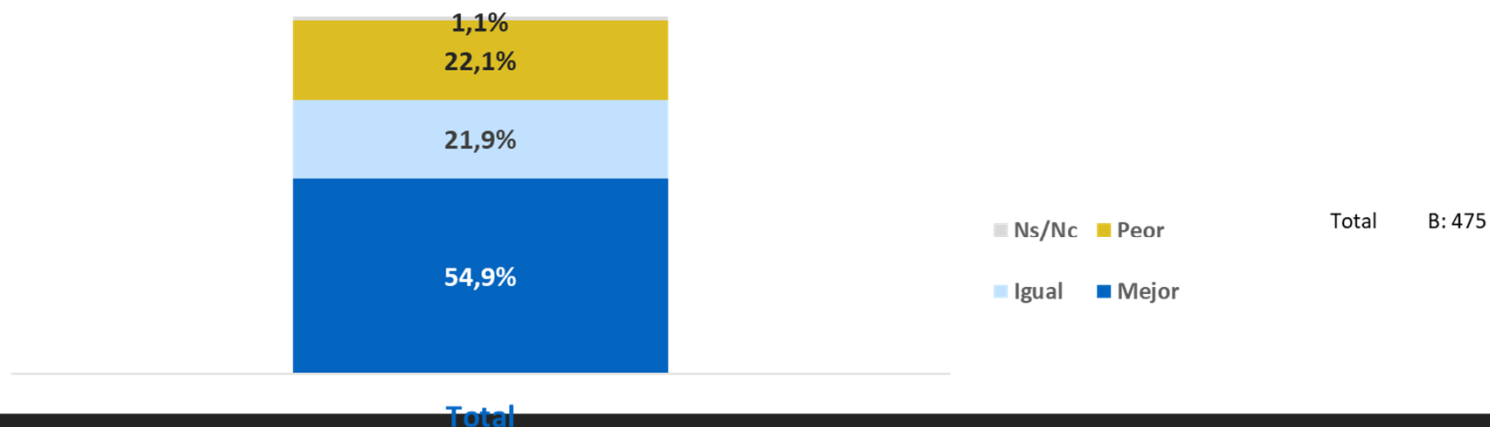
B: 1300

# Personas usuarias o beneficiarias (I).

## C.1- ¿Vive solo/a?

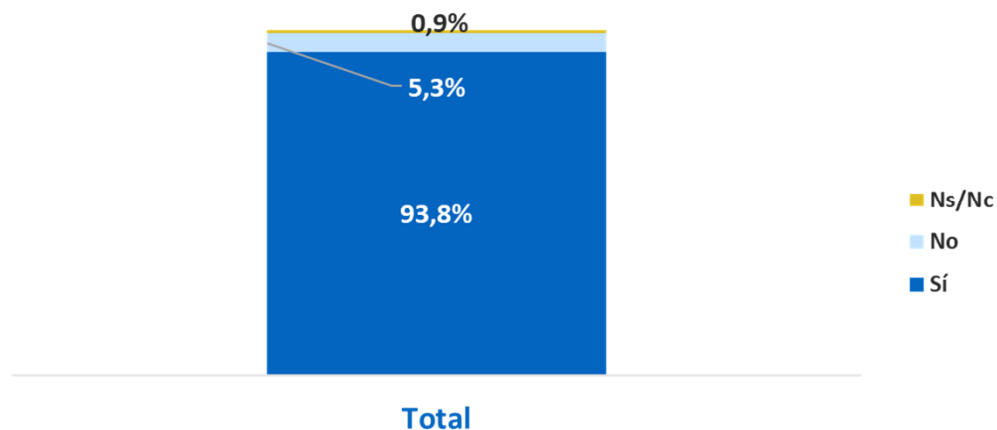


## C.2- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?

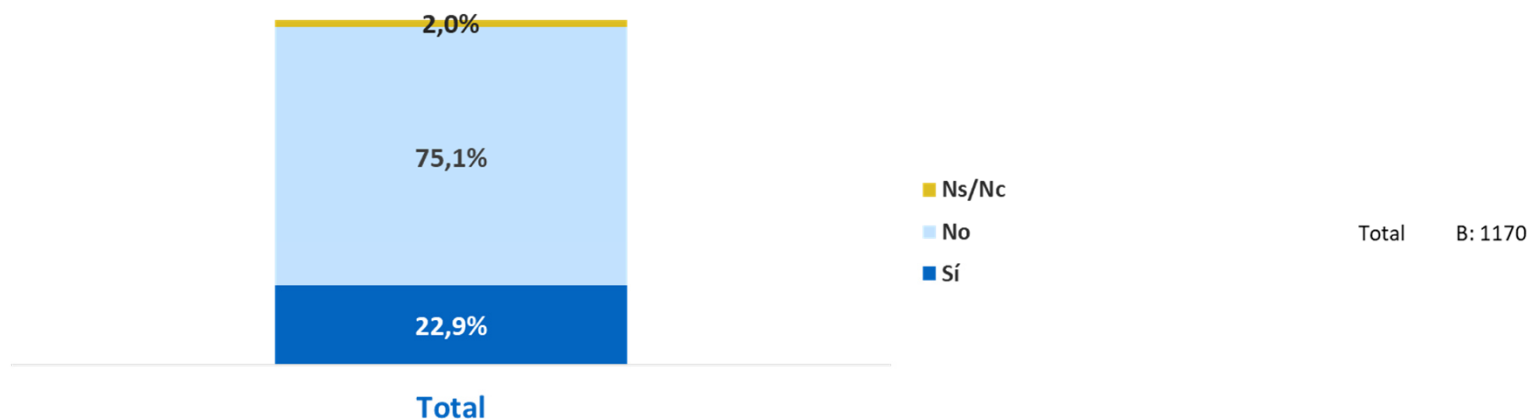


# Personas usuarias o beneficiarias (II).

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



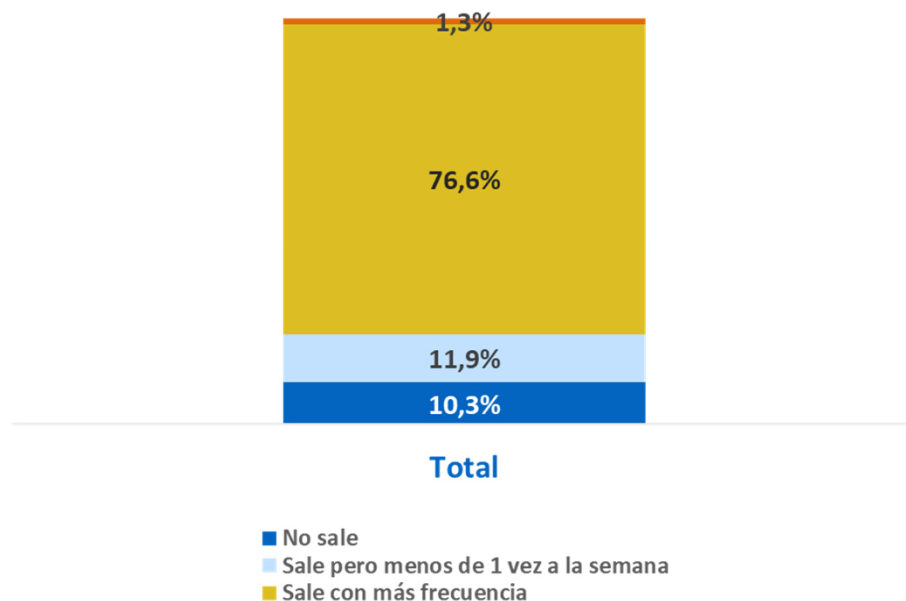
C.3- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



# Personas usuarias o beneficiarias (III).

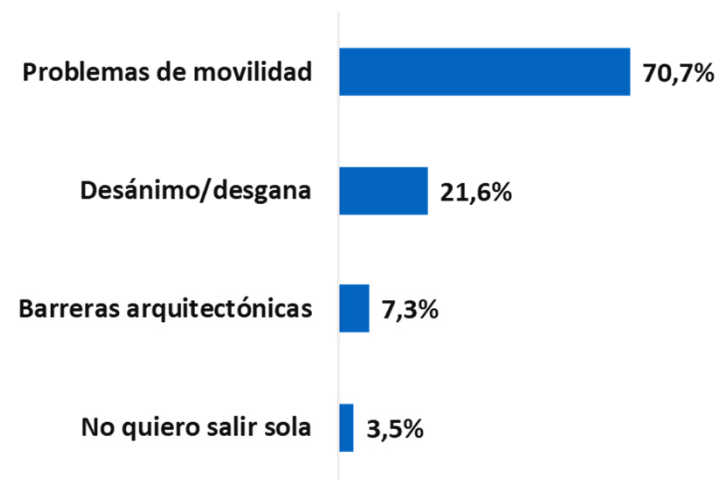
C.5- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?  
C.6: ¿Por qué motivos no sale?

Frecuencia con la que sale del domicilio



Total B: 1170

Motivo por el que no sale

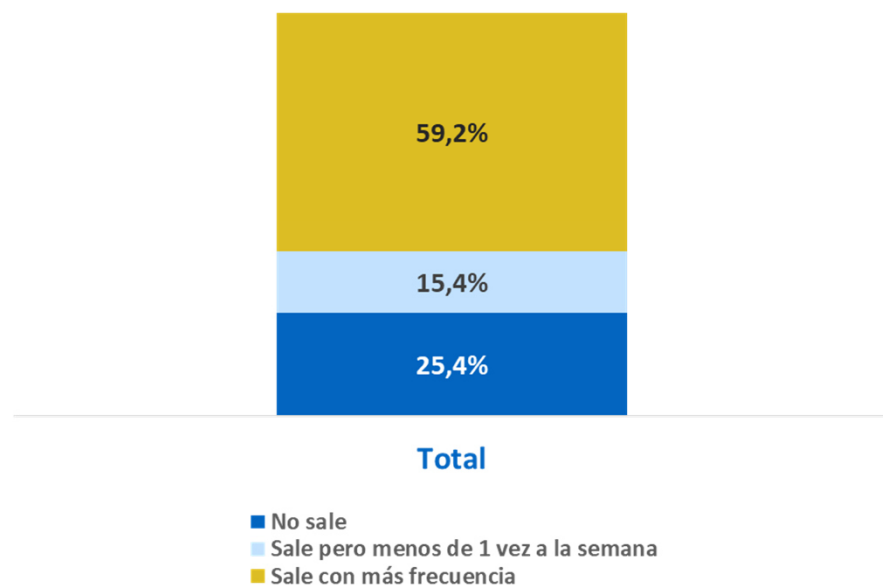


Total B: 259

# Personas cuidadoras o convivientes.

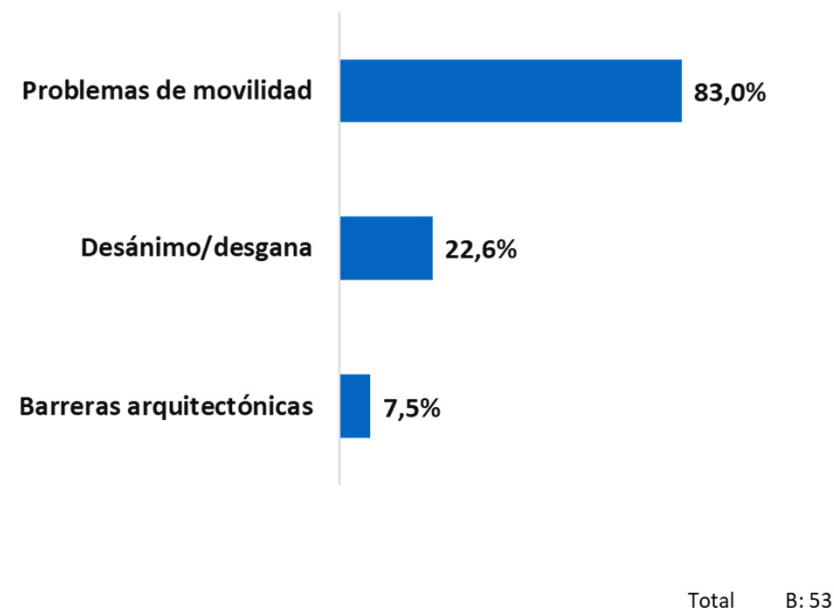
C.5b- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale el titular del servicio de su domicilio?  
C.6b: ¿Por qué motivos no sale?

## Frecuencia con la que sale del domicilio



Total B: 130

## Motivo por el que no sale





**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**

