

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



familias, igualdad y  
bienestar social

MADRID

## Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del  
Servicio de Teleasistencia Domiciliaria 2023

Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales

Mayo 2023





# Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto .....	8
3. Organización y prestación.....	12
4. Equipo de profesionales.....	22
5. Relación calidad-precio.....	24
6. Actividades.....	26
7. Valoración global del servicio.....	29
8. Matriz de actuación estratégica.....	36
9. Matriz de lealtad.....	40
10. Datos de clasificación.....	42





# 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:**

802 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  $p=q=0,5$ ) de las cuales 250 corresponden a personas usuarias de la entidad prestadora Asispa, 275 a Atenzia y 277 a Televida.

**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 24 de abril al 4 de mayo de 2023.

**AUTORÍA DEL INFORME:**

Merkastar  
<https://merkastar.com/>  
[merkastar@merkastar.es](mailto:merkastar@merkastar.es)





# Notoriedad.

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





# Notoriedad del servicio.

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



	2021	2022	2023
Ayuntamiento de Madrid	54,3%	62,6%	57,6%
Comunidad de Madrid	9,2%	5,8%	4,6%
La entidad que lo presta	3,2%	3,1%	2,2%
Estado; Gobierno; Ministerio; Asuntos sociales	0,6%	0,4%	0,6%
Otra	1,2%	1,2%	1,0%
Ns/Nc	31,5%	26,9%	33,8%
Base	1.205	1.202	802

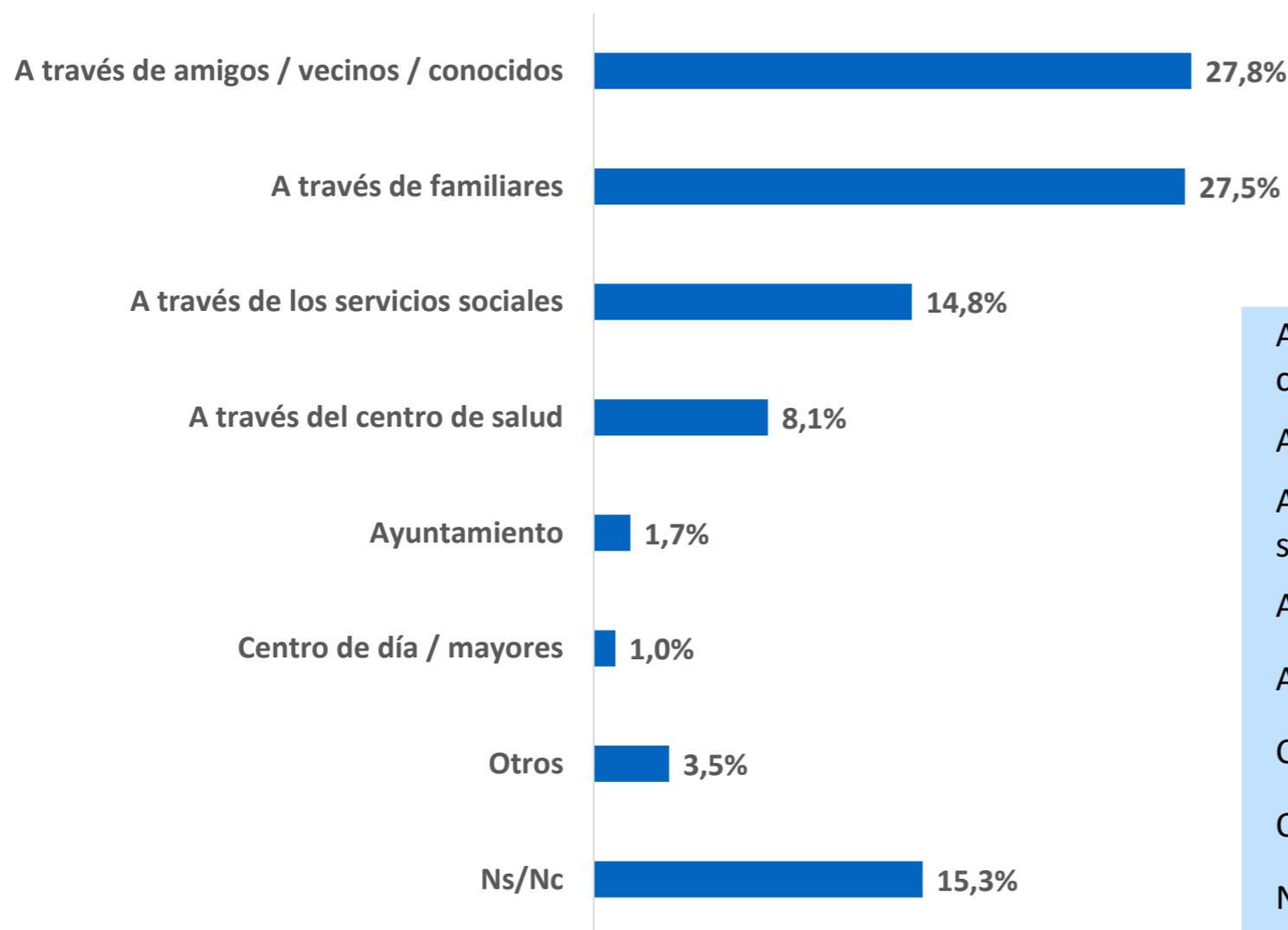
B: 802





# Difusión.

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



B: 802

	2021	2022	2023
A través de amigos; vecinos; conocidos	29,5%	31,1%	27,8%
A través de familiares	26,3%	24,8%	27,5%
A través de los servicios sociales	18,1%	17,1%	14,8%
A través del centro de salud	7,4%	6,8%	8,1%
Ayuntamiento	2,4%	1,9%	1,7%
Centro de día; de mayores	1,2%	1,2%	1,0%
Otros	4,1%	2,9%	3,5%
Ns/Nc	10,8%	14,5%	15,3%
Base	1.205	1.202	802



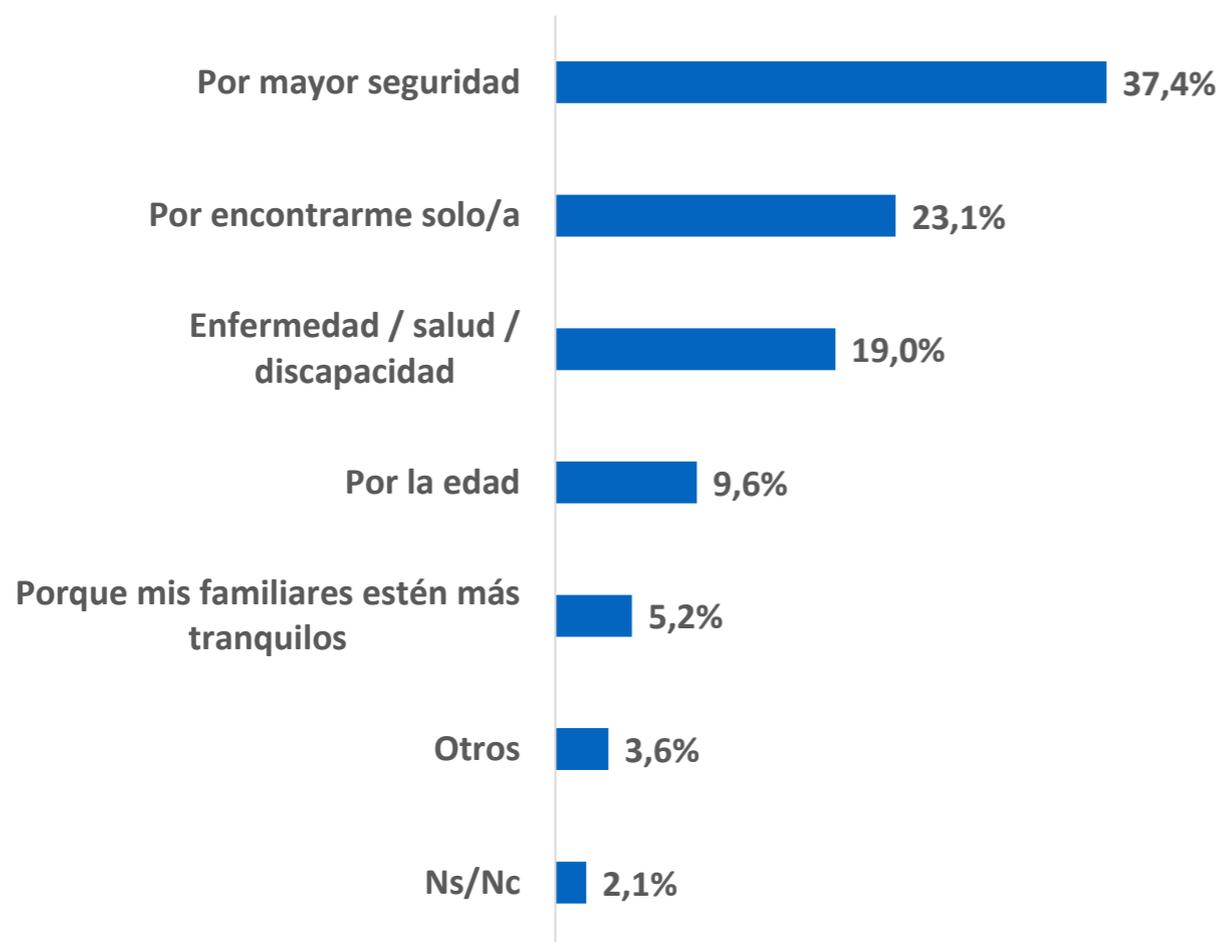


# Influencia e iniciativa.

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

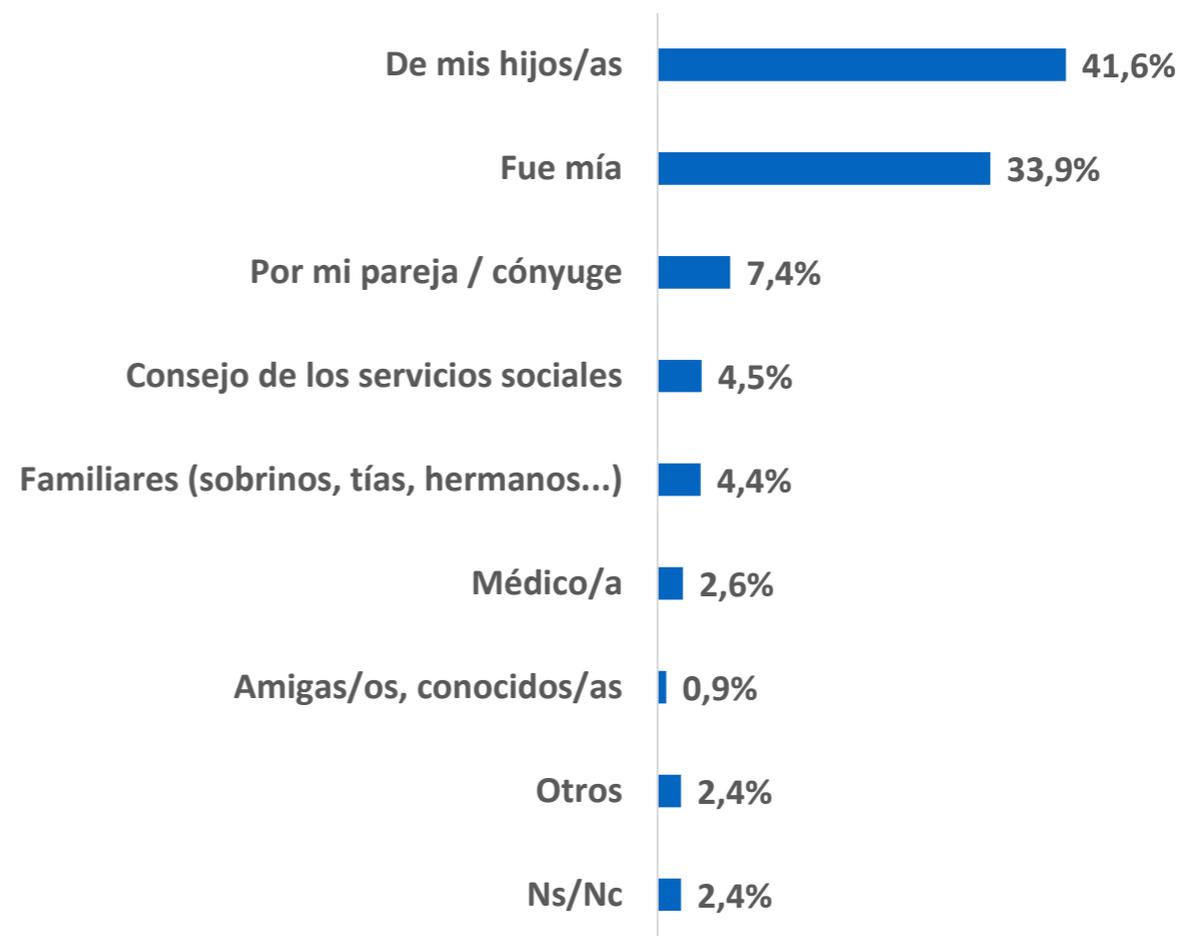
P.1.d- ¿De quién fue la iniciativa en cuanto a solicitar el servicio?

## Razón principal de la solicitud.



B: 802

## Iniciativa de la solicitud.



B: 802





# Indicadores de impacto.

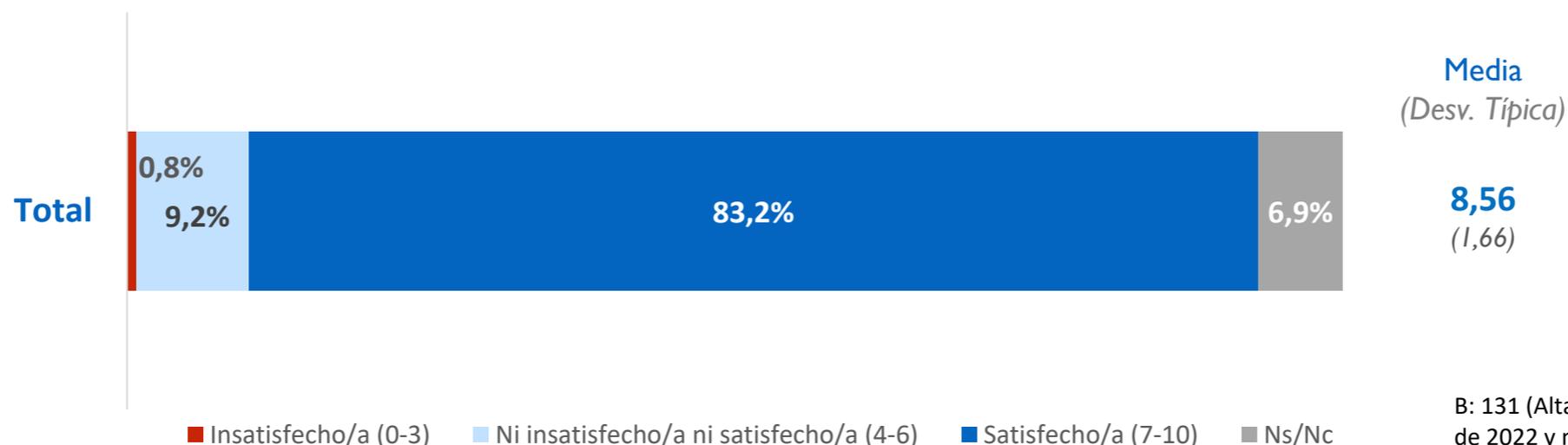
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





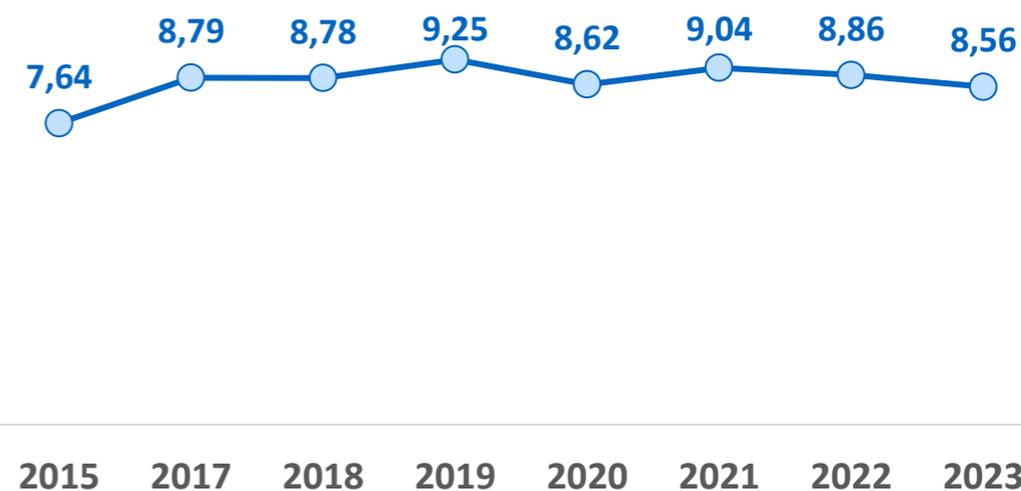
# Rapidez de adjudicación.

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



B: 131 (Altas efectuadas entre marzo de 2022 y marzo de 2023)

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Media	7,64	8,79	8,78	9,25	8,62	9,04	8,86	8,56
% de valoraciones 7-10	-	-	-	-	87,1%	80,1%	70,9%	83,2%

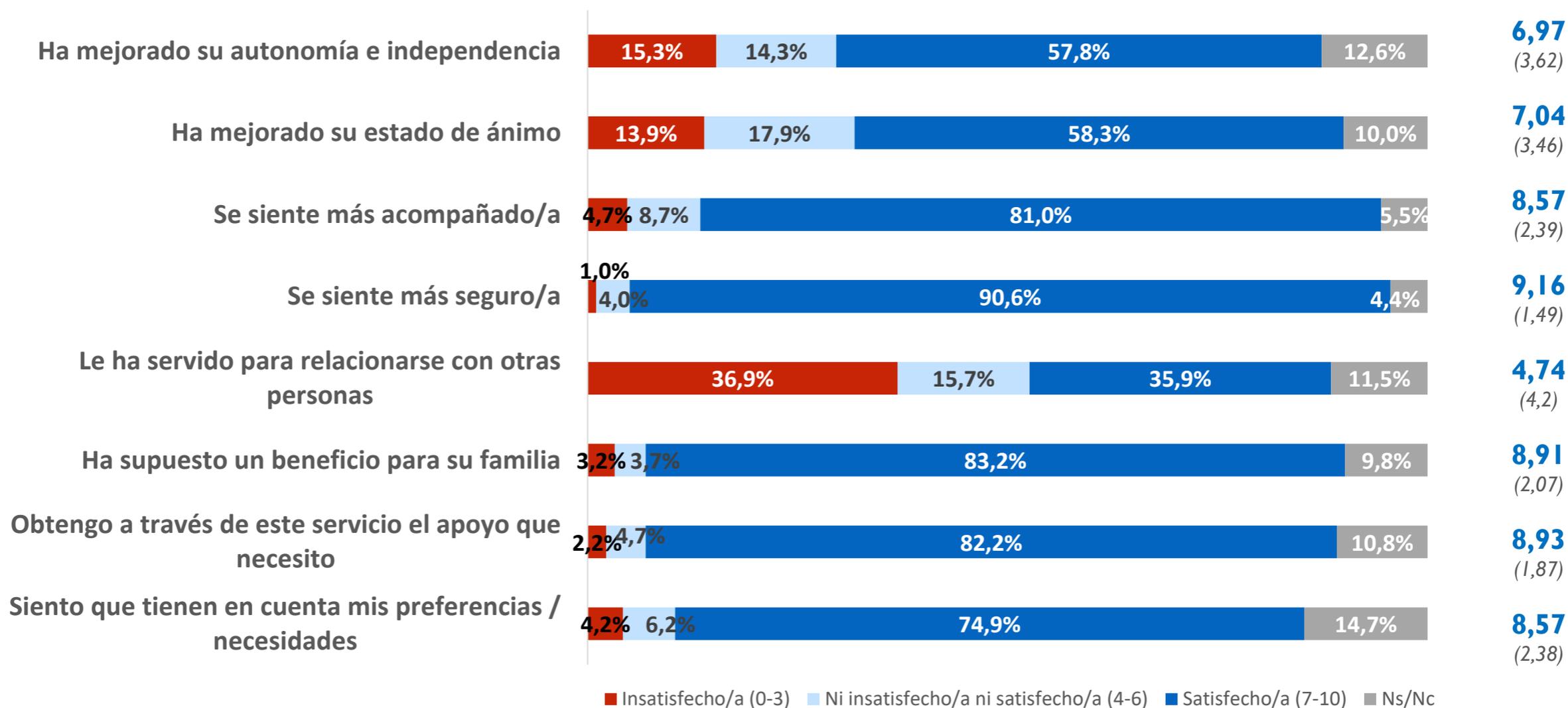




# Influencia en personas usuarias (I).

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

Media  
(Desv. Típica)



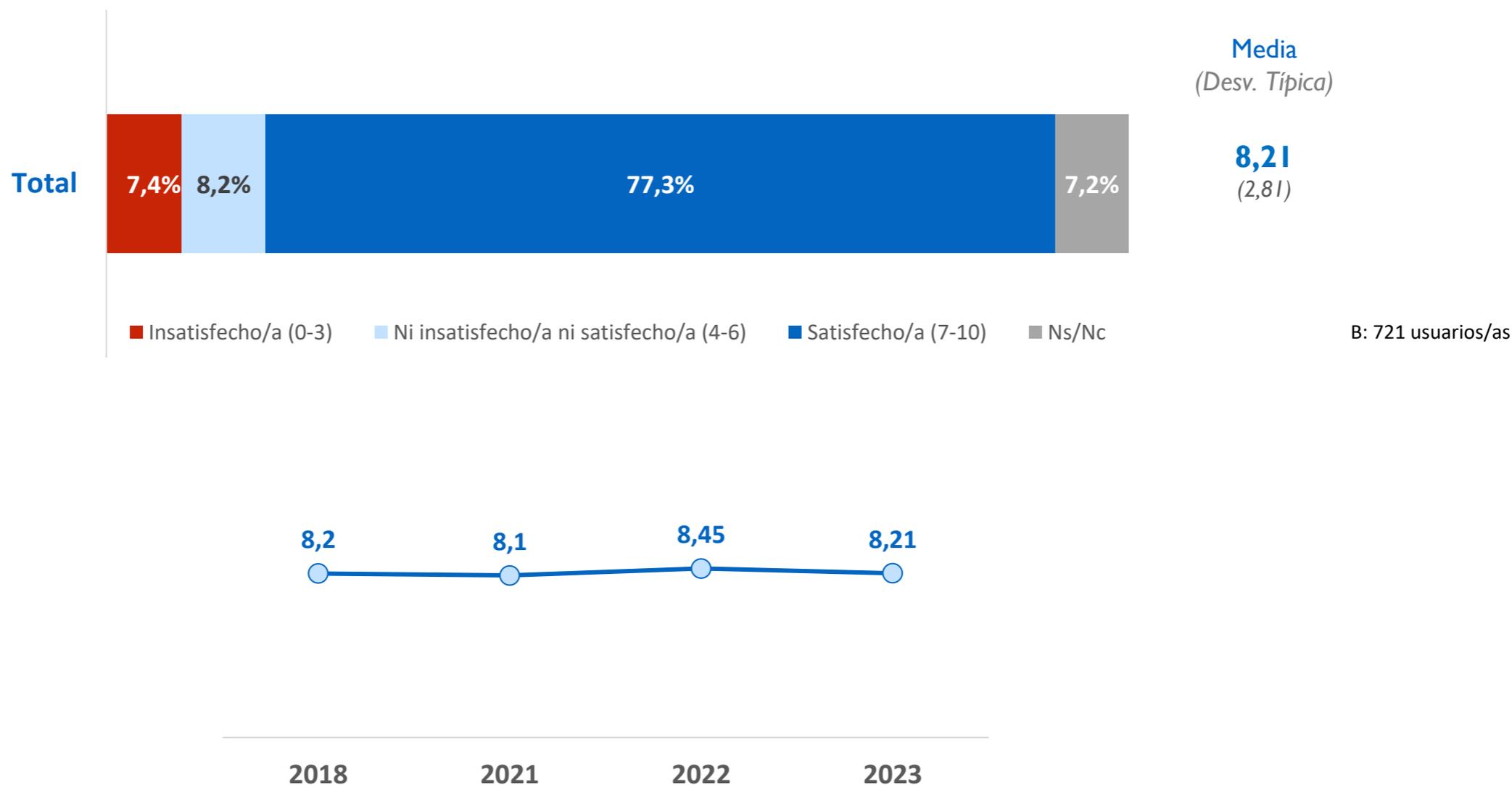
B: 721 usuarios/as





# Influencia en personas usuarias (II).

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





# Organización y prestación.

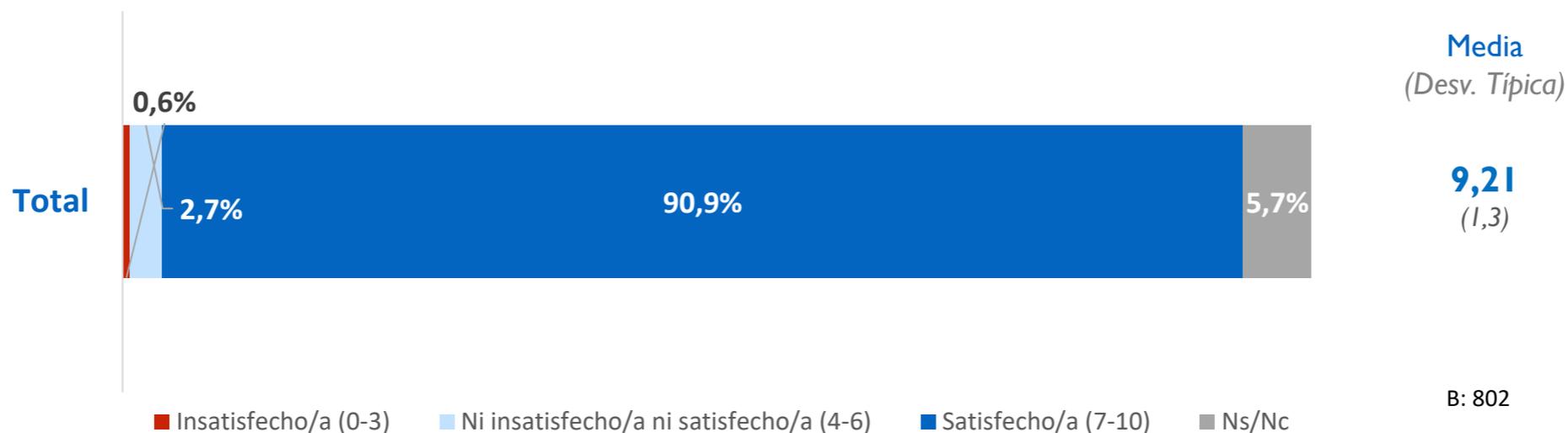
Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta TAD.



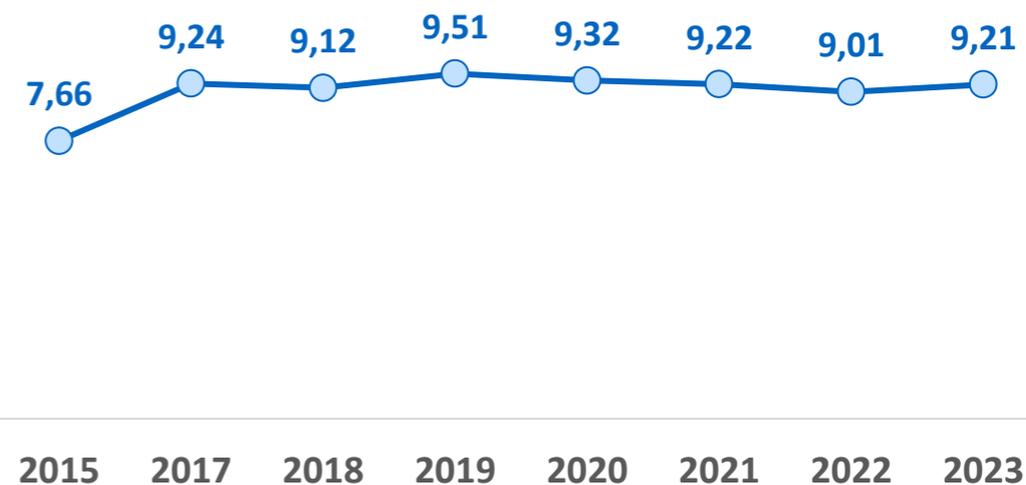


# Información.

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



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Media	9,24	9,12	9,51	9,32	9,22	9,01	9,21
% de valoraciones 7-10	-	-	-	92%	89%	84%	90,9%
Base	-	-	-	808	1.205	1.202	802





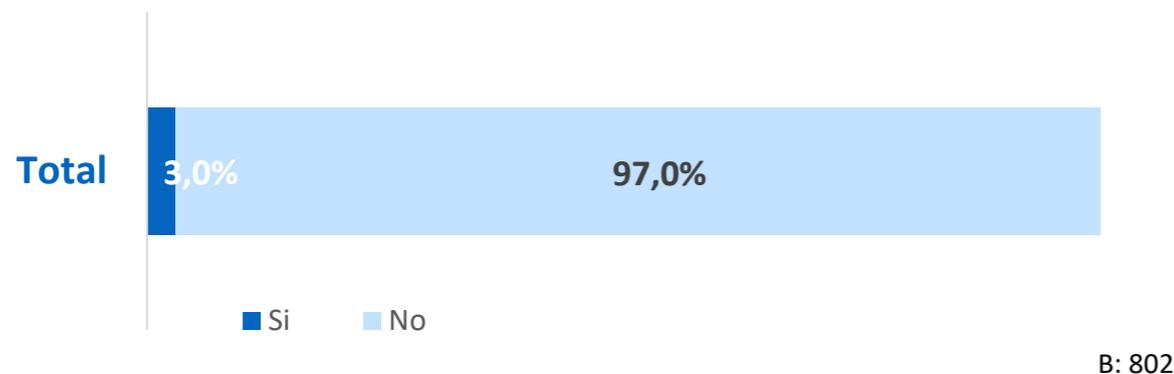
# Aplicación informática.

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

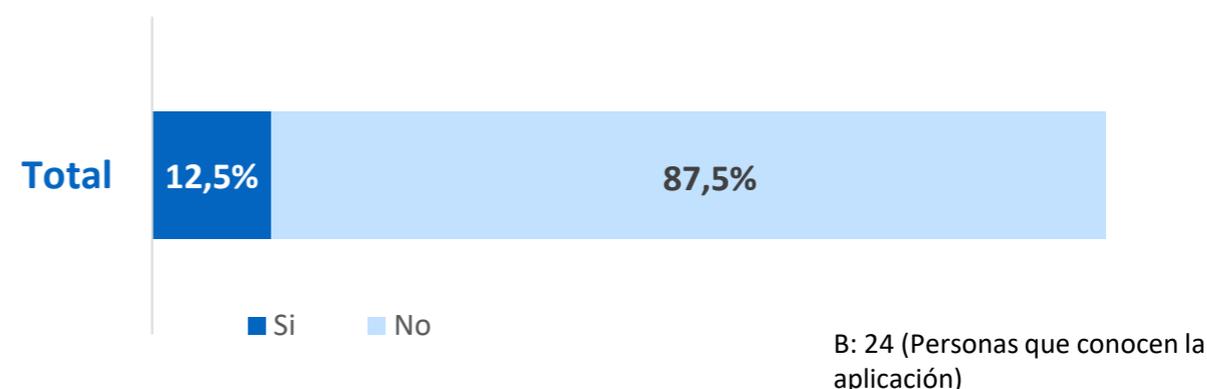
P.3C- ¿La ha utilizado alguna vez?

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

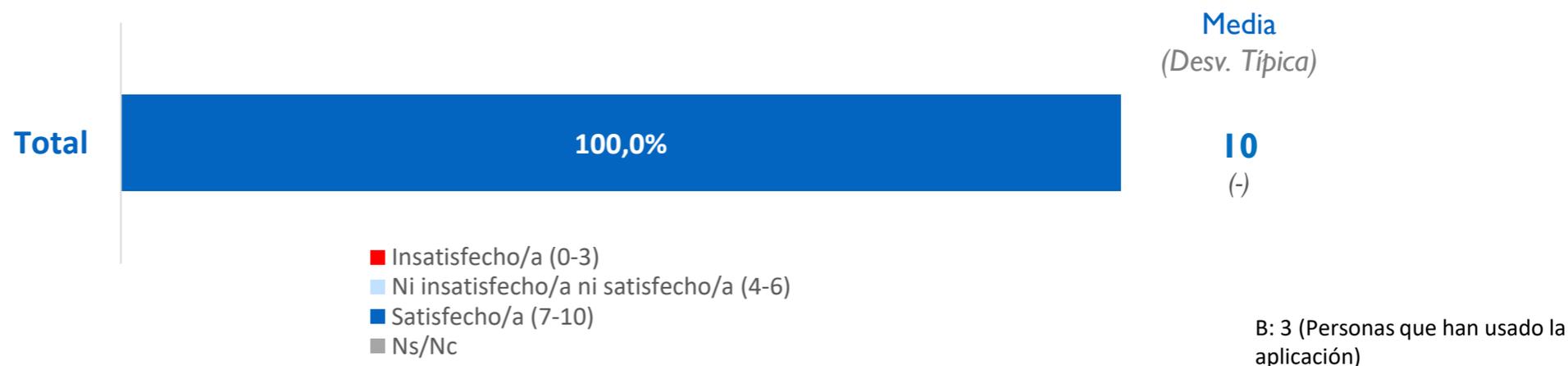
## Conocimiento de la aplicación.



## Uso de la aplicación.



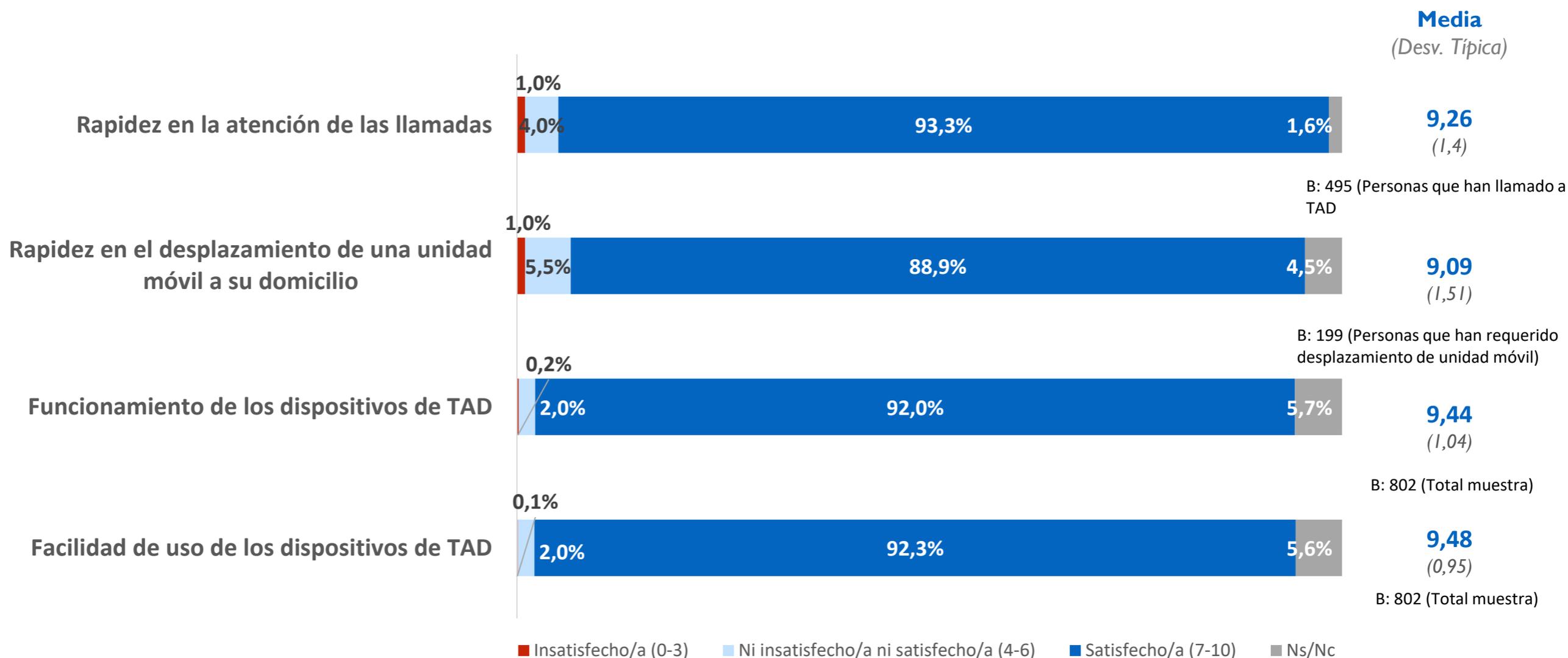
## Valoración de la aplicación.





# Prestación del servicio (I).

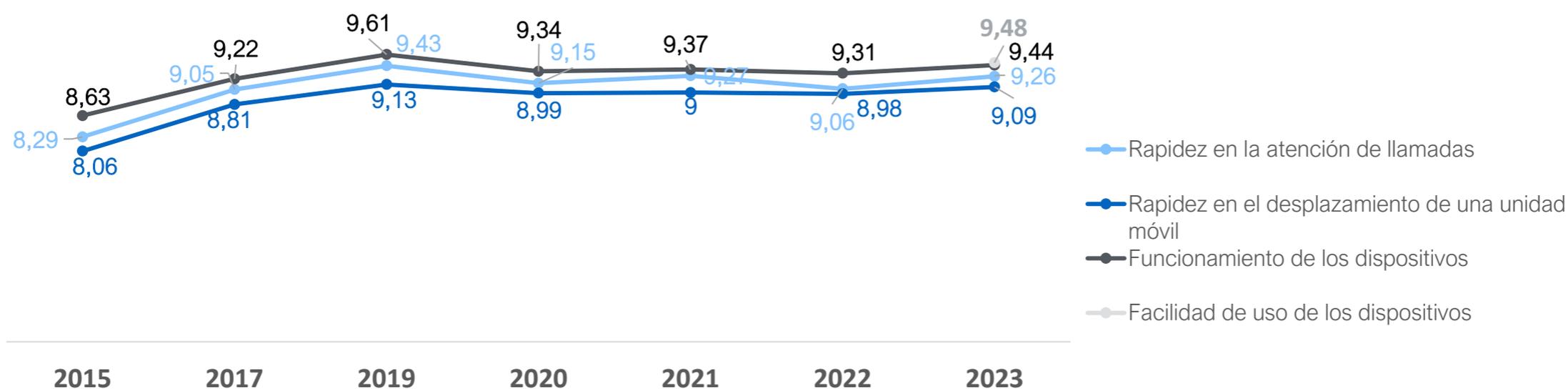
P.6, P.9.c y P.12 – Satisfacción con aspectos clave de la prestación del servicio.



# Prestación del servicio (II).

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

	2015	2017	2019	2020	2021	2022	2023
6. Rapidez en la atención de llamadas	8,29	9,05	9,43	9,15	9,27	9,06	9,26
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	9,09
12.1 Funcionamiento de los dispositivos	8,63	9,22	9,61	9,34	9,37	9,31	9,44
12.2 Facilidad de uso de los dispositivos	-	-	-	-	-	-	9,48

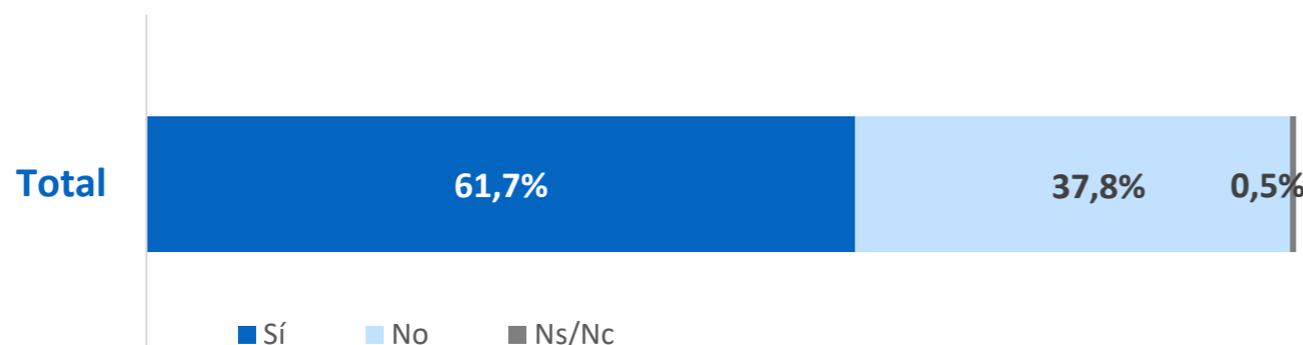




# Uso del servicio de llamadas (I).

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

## Uso del servicio de llamada.



B: 802

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% Uso del servicio	74,8%	65,4%	65,9%	70,7%	62%	62,9%	61,7%
% Llamada emergencia	-	-	-	70,1%	74,7%	77,9%	79,6%

## Motivo de la llamada.

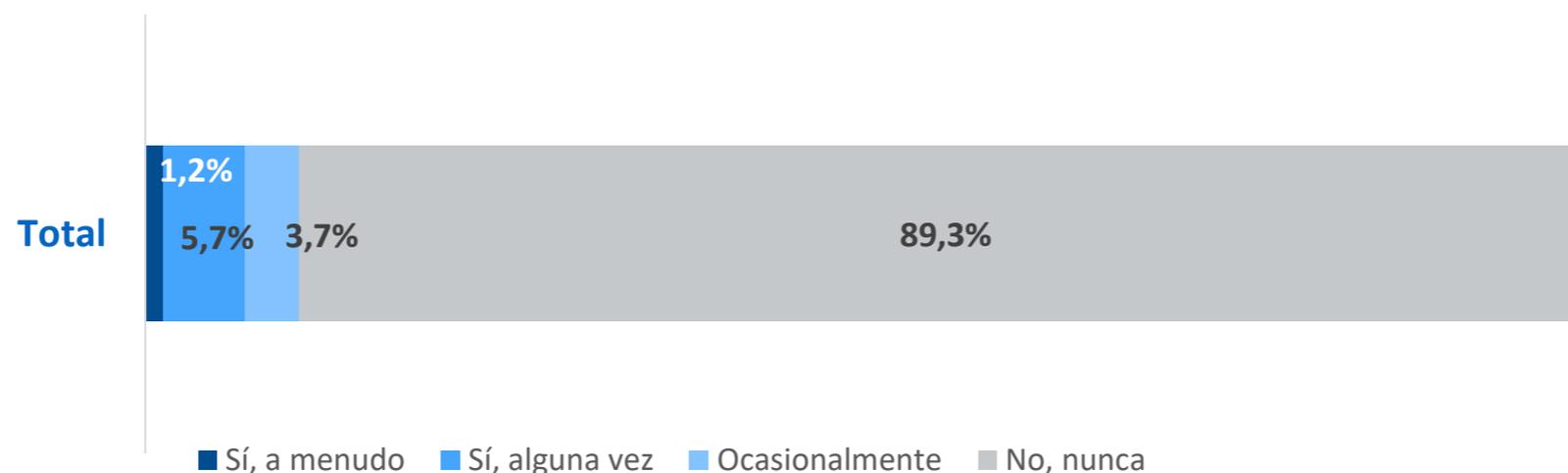


B: 495



# Uso del servicio de llamadas (II).

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



B: 802

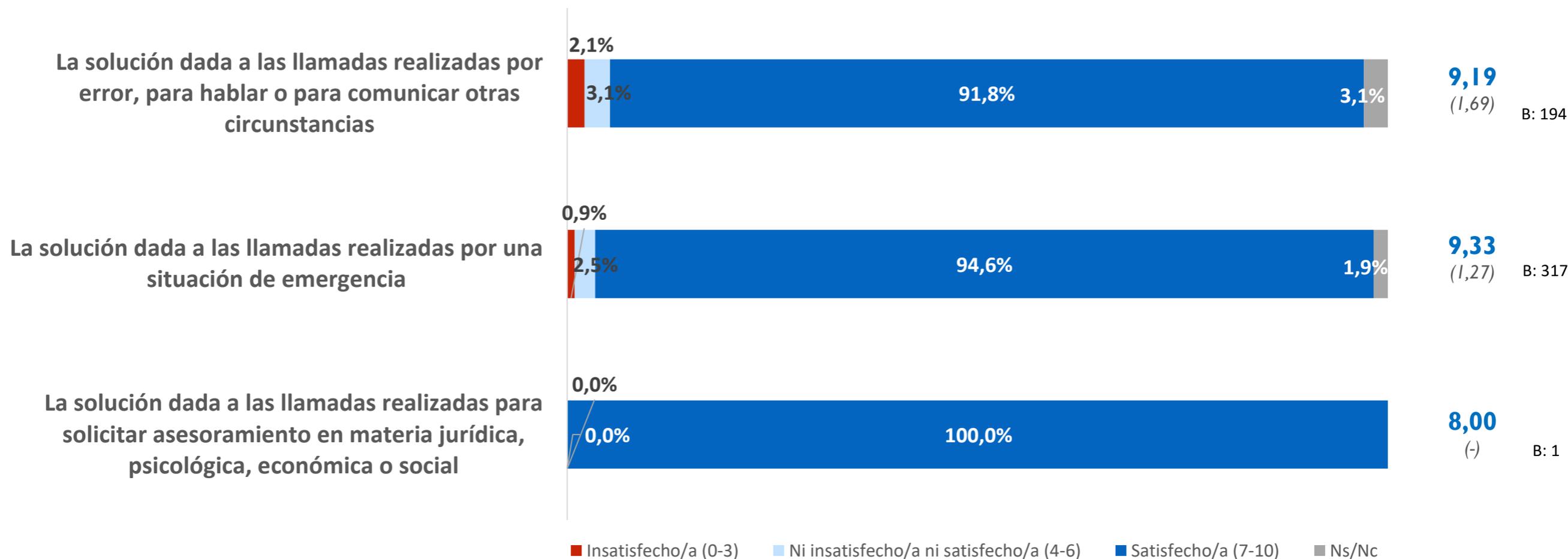
	2020	2021	2022	2023
% Total "A menudo, alguna vez, ocasionalmente"	12,3%	12,1%	8,9%	10,6%
% "A menudo"	1,1%	1,7%	0,8%	1,2%
Base	795	1.205	1.202	802



# Atención de llamadas (I).

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

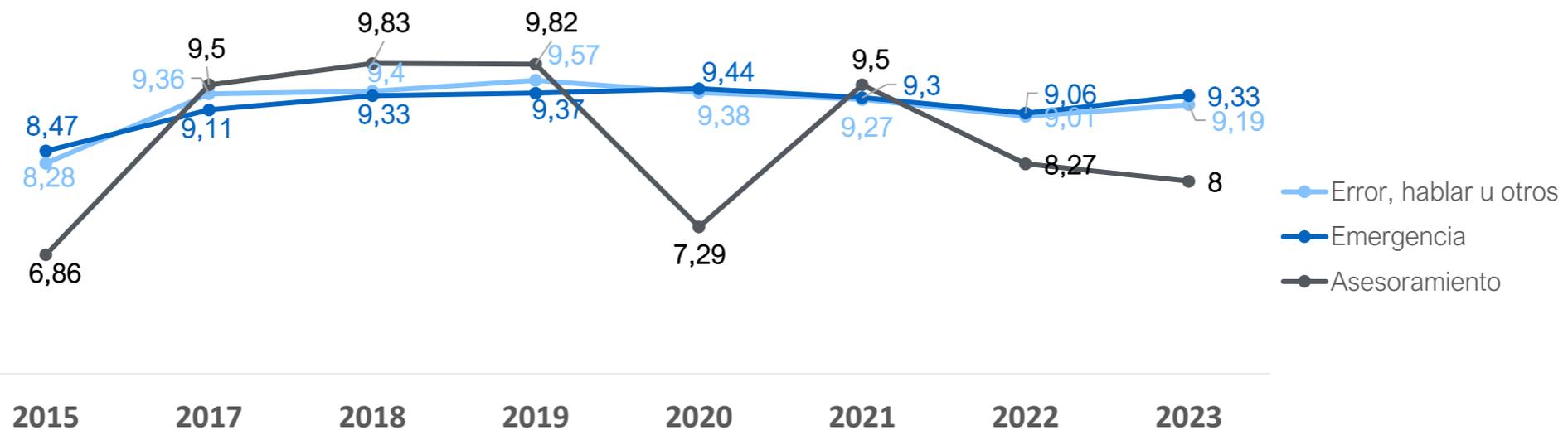
Media  
(Desv. Típica)



# Atención de llamadas (II).

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

	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
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	9,19
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	9,33
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	8,00

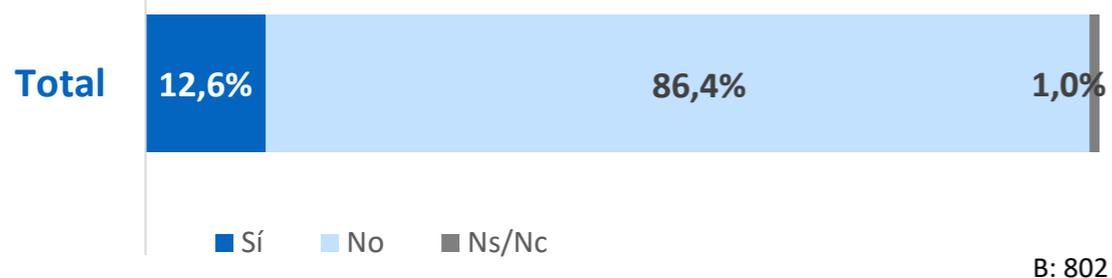




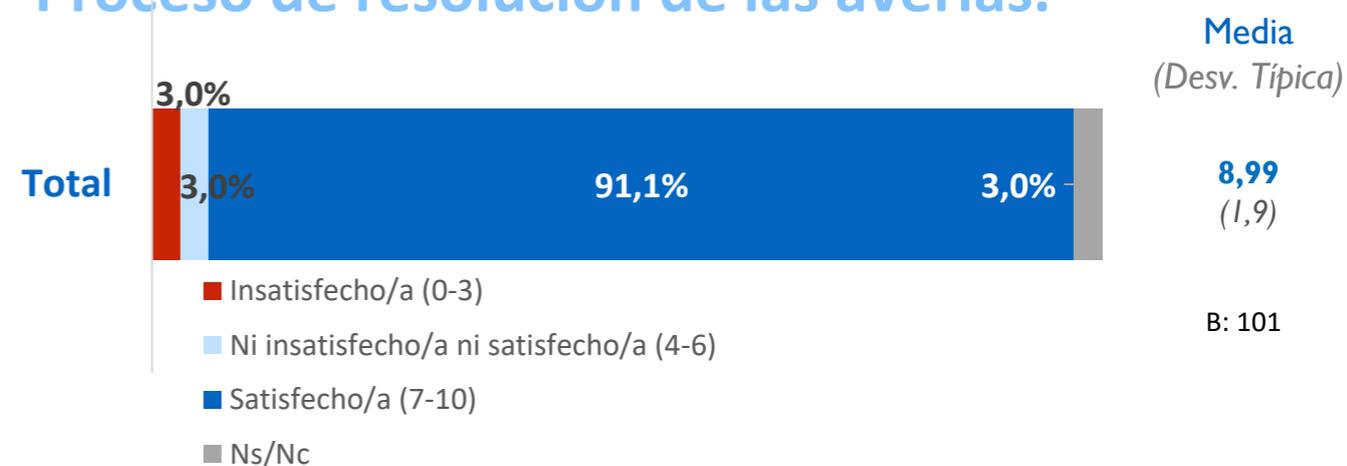
# Atención de averías.

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

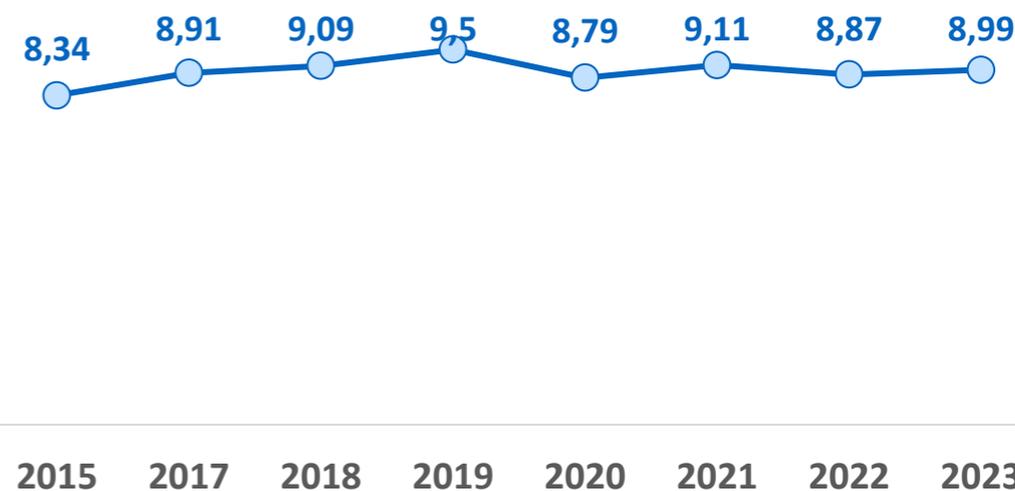
## Averías en el servicio.



## Proceso de resolución de las averías.



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% Averías	13,1%	13,1%	12,2%	12,0%	15,2%	13,1%	12,6%
Media	8,91	9,09	9,50	8,79	9,11	8,87	8,99
Base	-	-	-	97	183	157	101





# Equipo de profesionales.

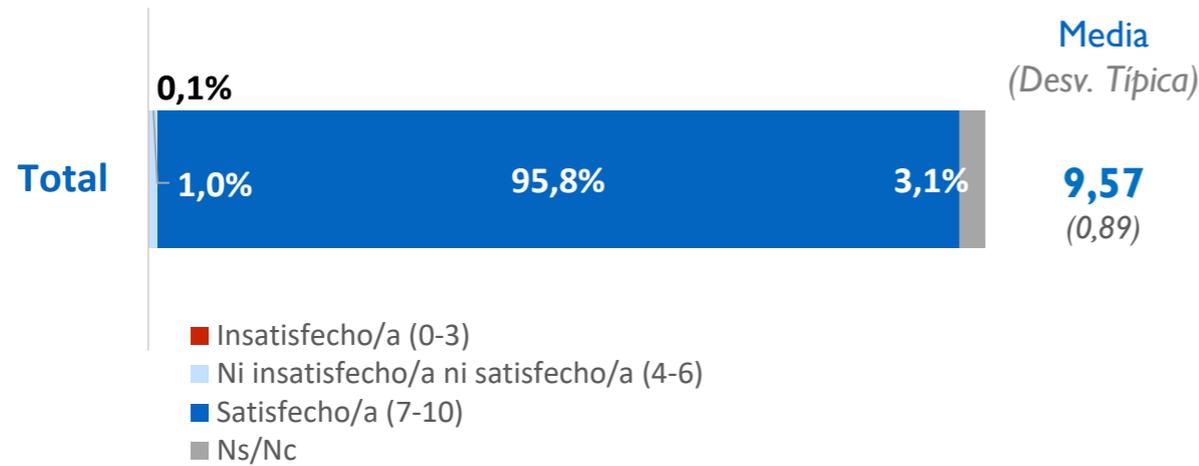
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.



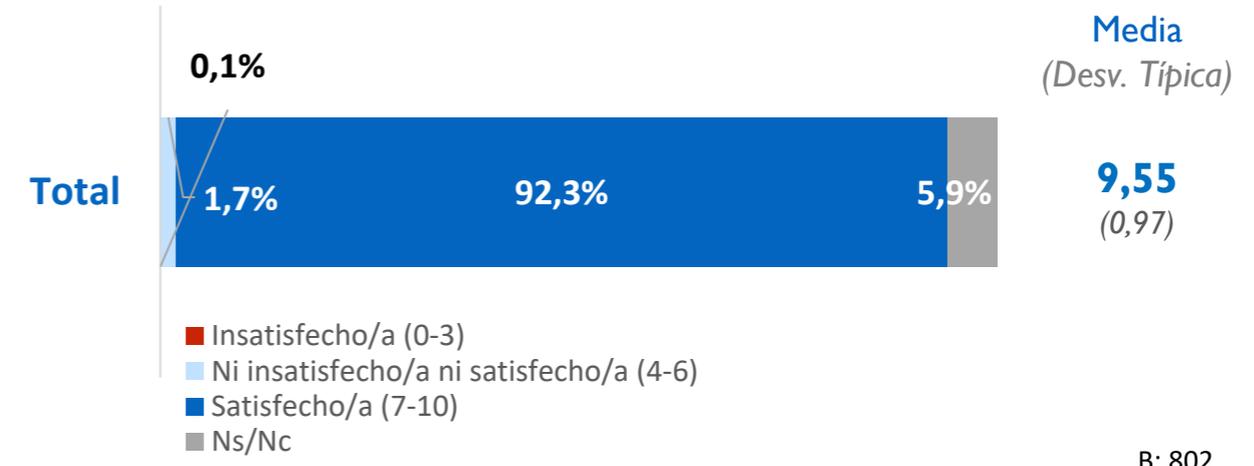
# Profesionales.

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

## Trato y amabilidad.

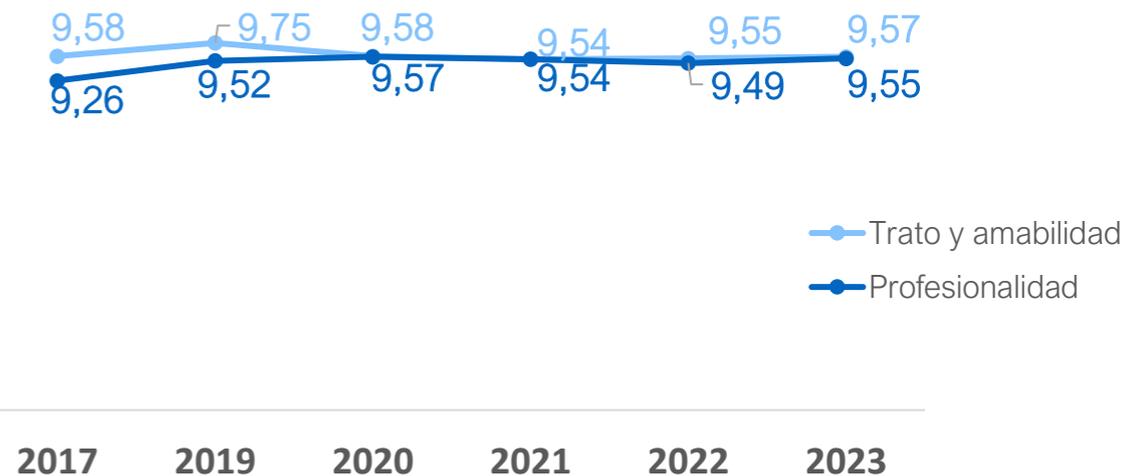


## Profesionalidad.



B: 802

	2019	2020	2021	2022	2023
Trato y amabilidad: media	9,75	9,58	9,54	9,55	9,57
Trato y amabilidad: % valoraciones 7-10	-	97,2%	96,9%	98%	95,8%
Profesionalidad: Media	9,52	9,57	9,54	9,49	9,55
Profesionalidad: % valoraciones 7-10	-	93,8%	94,9%	95,5%	92,3%
Base	-	808	1.205	1.202	802





# Relación calidad - precio.

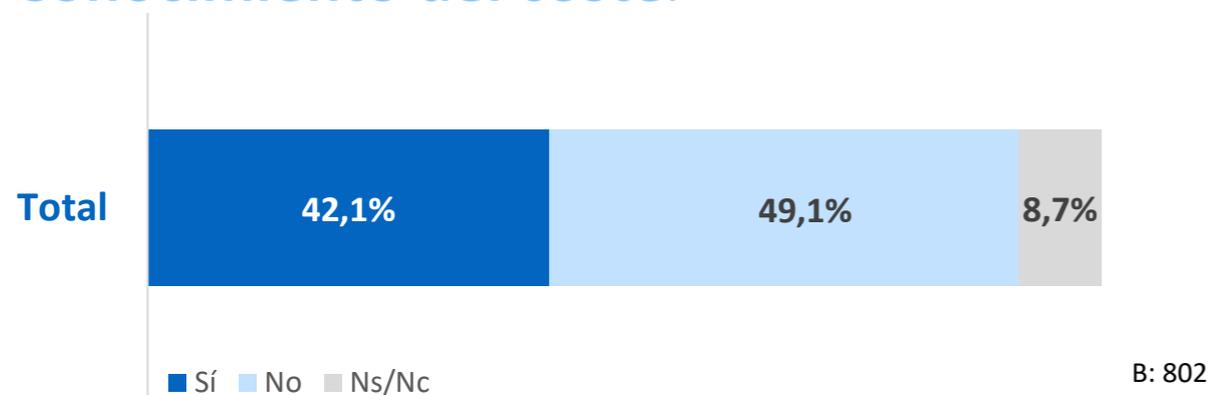
Conocimiento y percepción del coste del servicio.



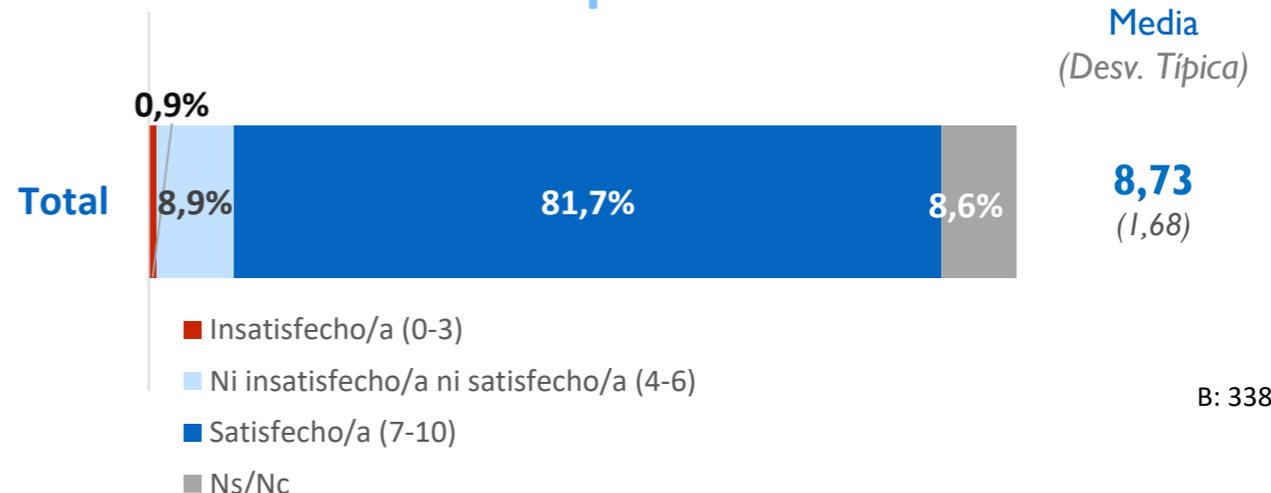
# Relación calidad – precio.

P.14- ¿Conoce usted el coste del Servicio de Teleasistencia?  
 P.15- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

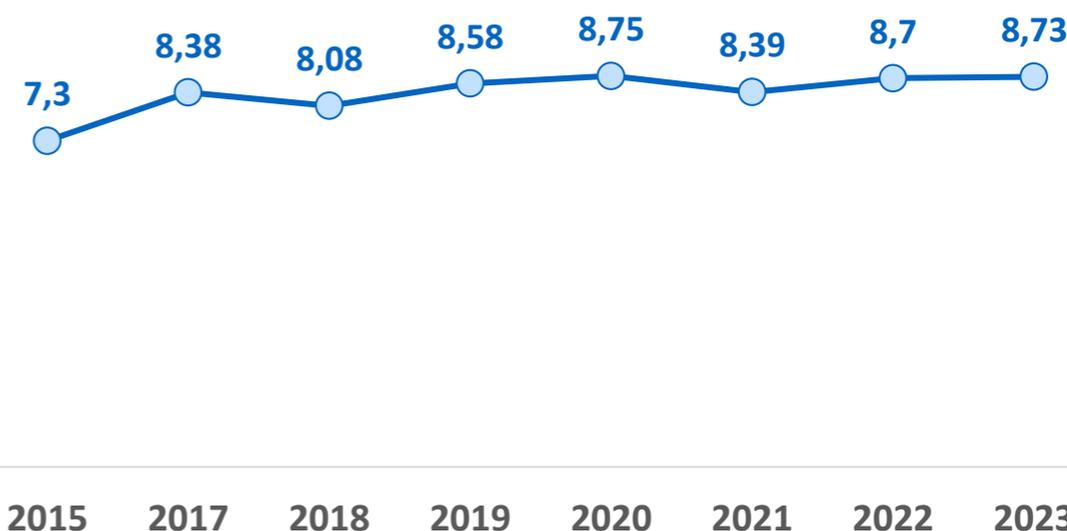
## Conocimiento del coste.



## Valoración calidad - precio.



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% de personas que conocen el coste	-	-	-	50,9%	46,4%	50,5%	42,1%
Media	8,38	8,08	8,58	8,75	8,39	8,70	8,73
% de valoraciones 7-10	-	-	-	77,9%	78,9%	84,5%	81,7%





# Actividades.

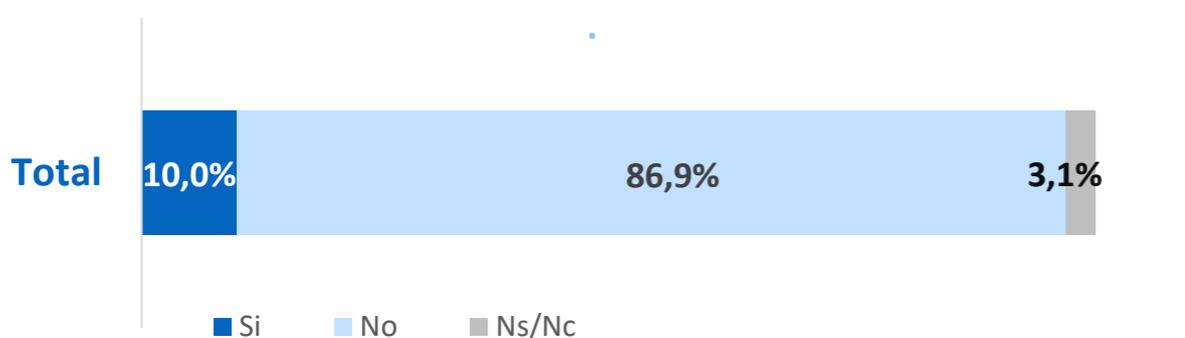
Actividades organizadas por el servicio de TAD.



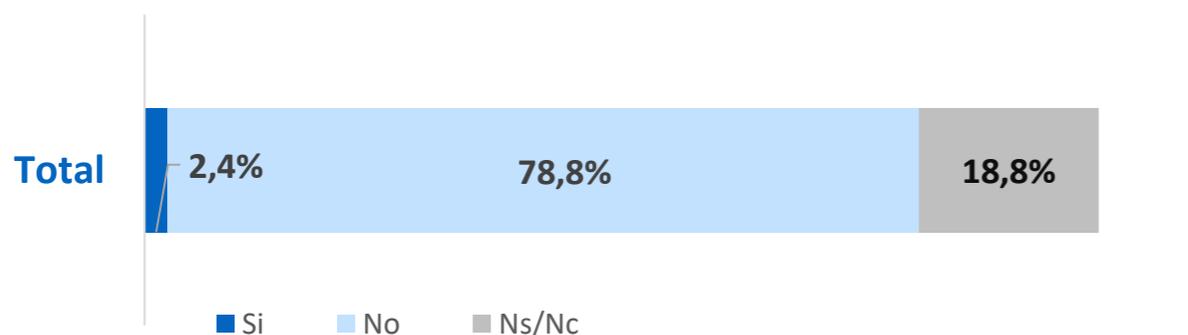
# Actividades (I).

P.16- ¿Le han ofrecido alguna vez participar en alguna actividad organizada por TAD?  
P.16.B- ¿Ha participado en alguna de estas actividades?  
P.16.D- Por favor, valore su grado de satisfacción con las actividades realizadas.

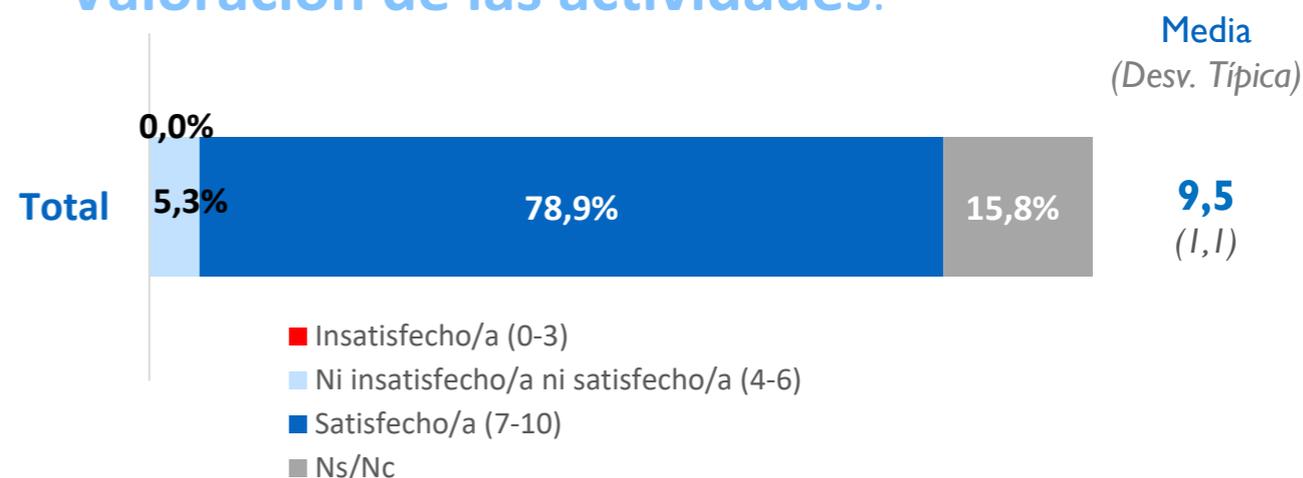
## Propuesta de participación en actividades



## Participación en las actividades.



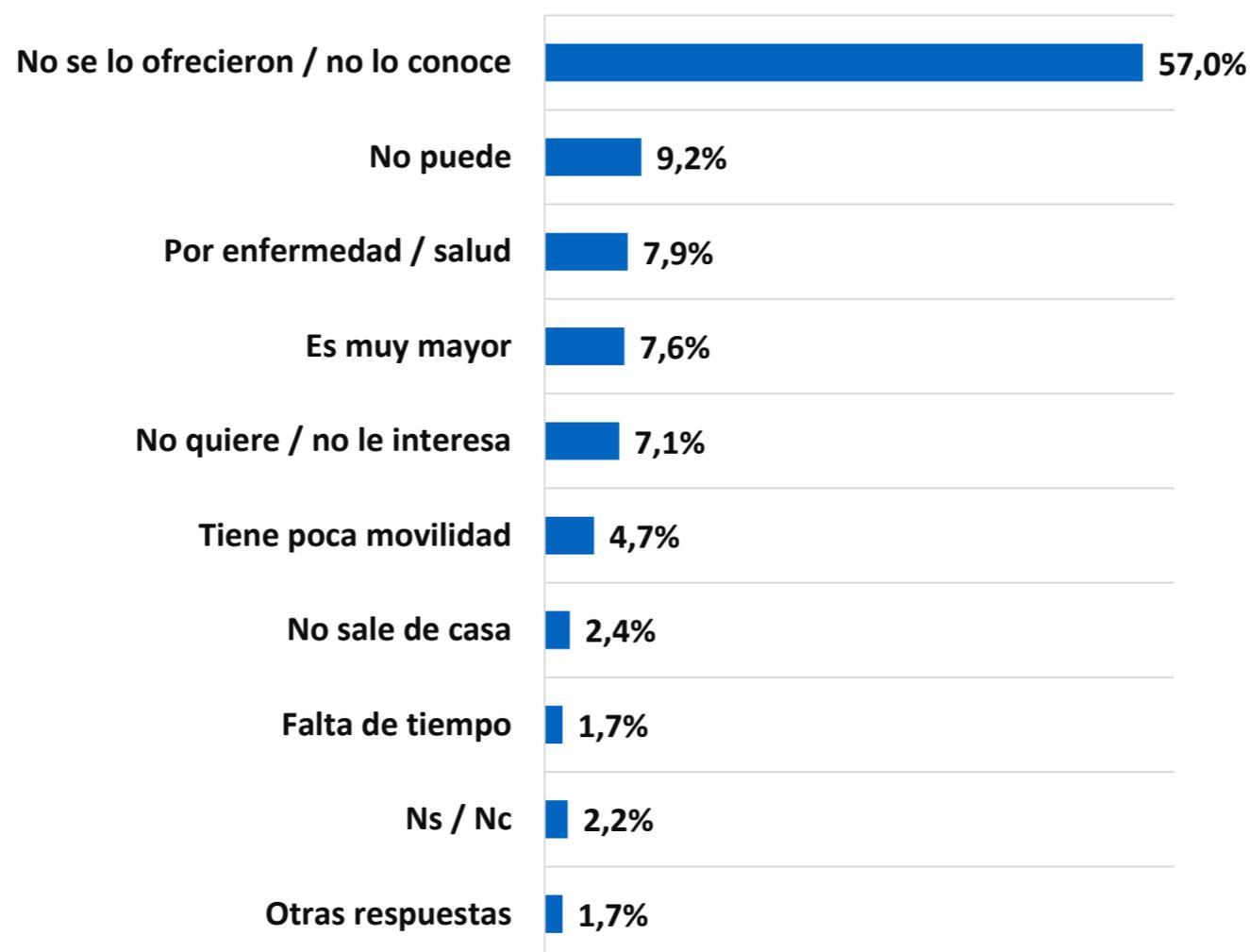
## Valoración de las actividades.





# Actividades (II).

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



Total B: 632





# Valoración global del servicio.

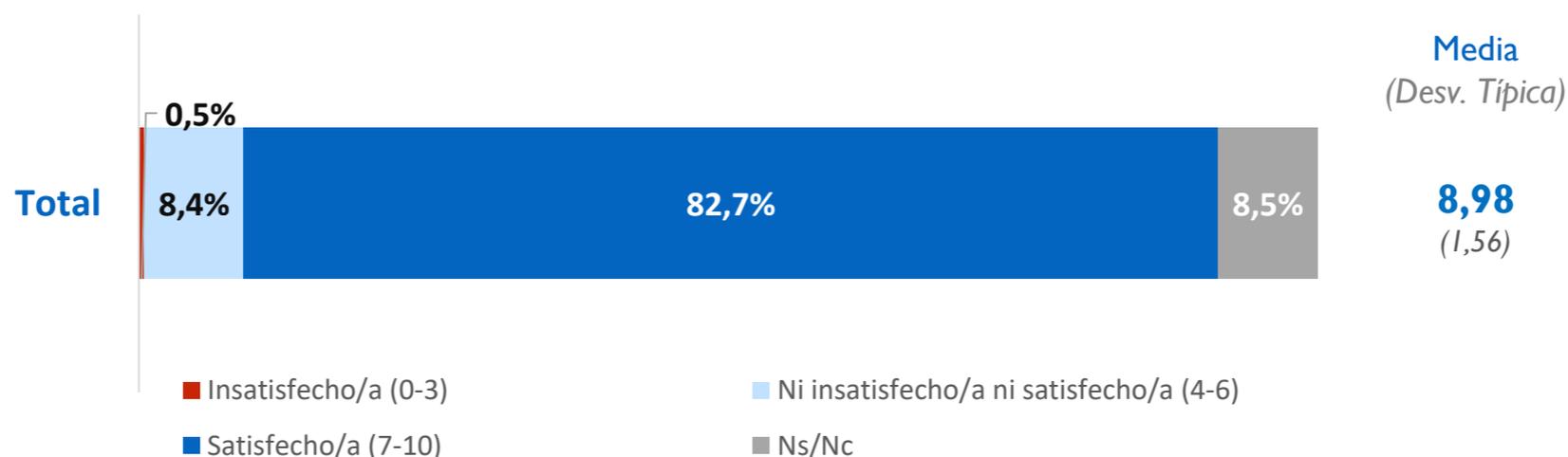
Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.





# Expectativas.

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



	2019	2021	2022	2023
Media	8,94	9,15	9,0	8,98
% de valoraciones 7-10	-	88,1%	86%	82,7%
Base	-	1.205	1.202	802



B: 802



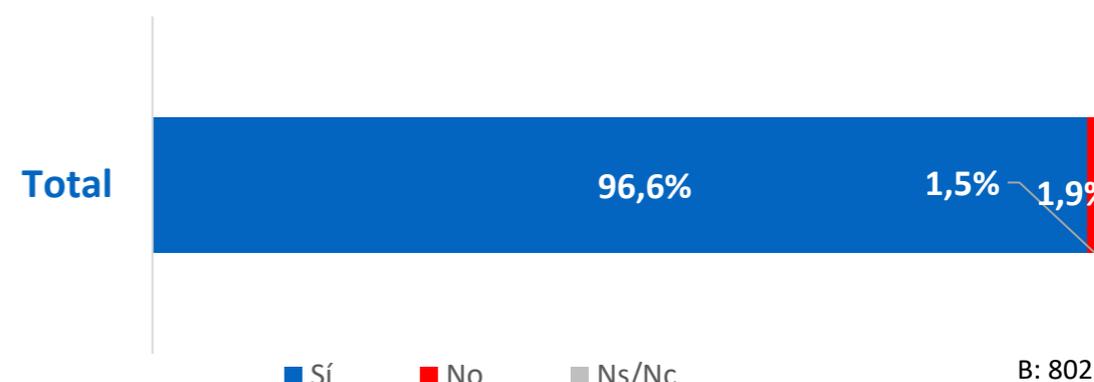
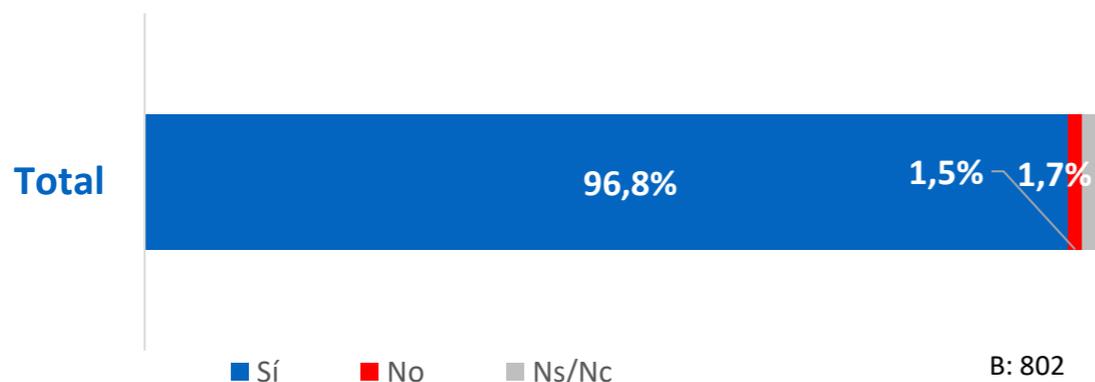


# Lealtad.

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

## Volvería a solicitar el servicio.

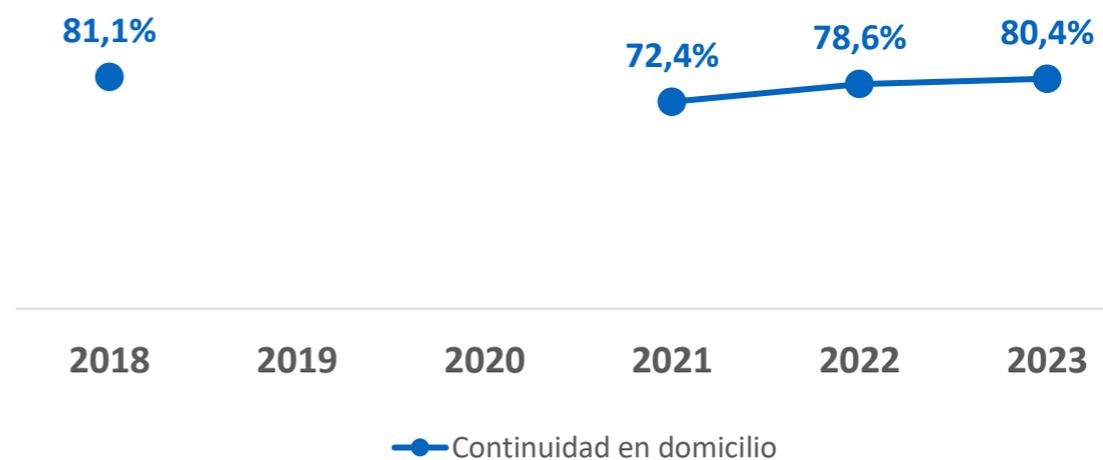
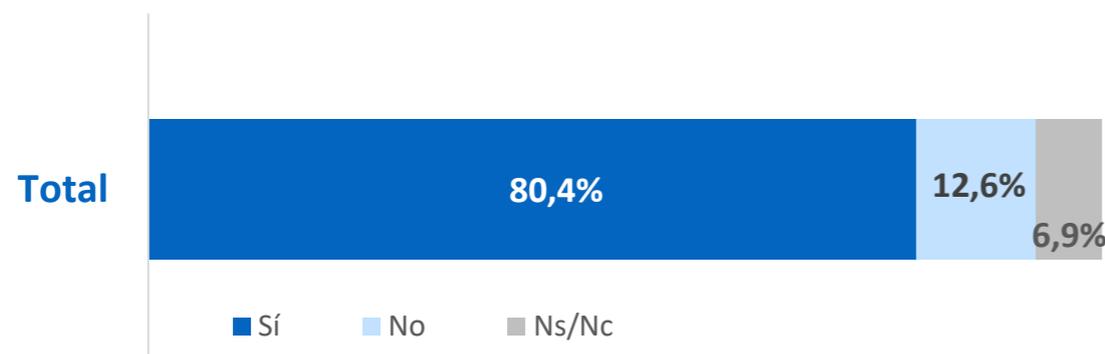
## Recomendación a otras personas.





# Continuidad en domicilio.

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

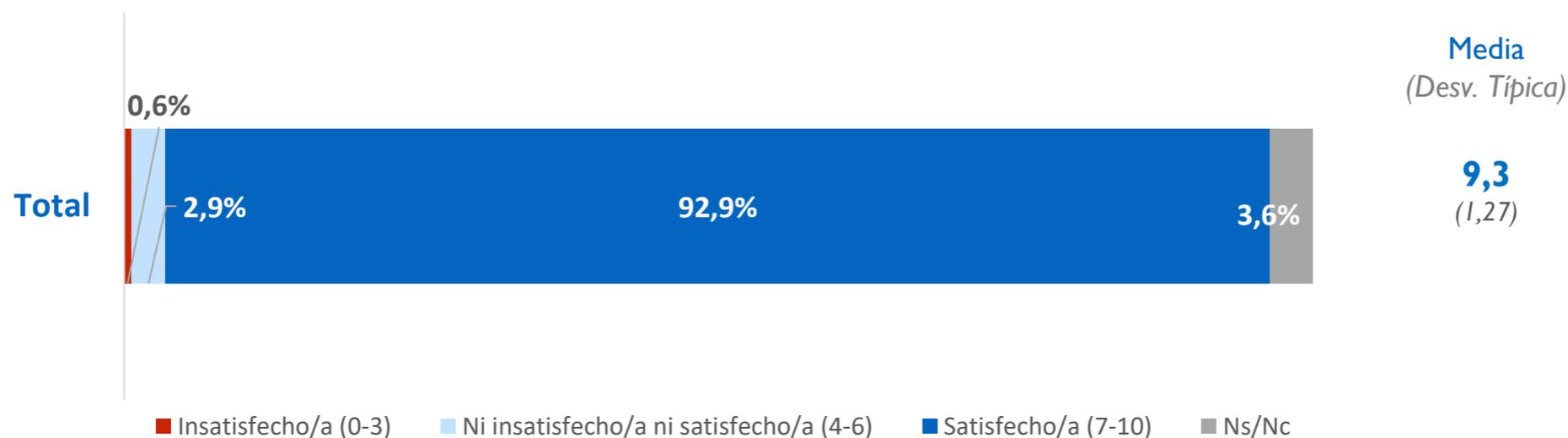


B: 721 (Usuarios/as)



# Valoración global.

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



B: 802

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Media	9,37	9,25	9,59	9,45	9,35	9,23	9,3
% valoraciones 7-10	-	-	-	95,7%	94,4%	94,8%	92,9%
Base	-	-	-	808	1.205	1.202	802





# Sugerencias (I).

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



	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% de "Sí"	8,6%	9,6%	10,6%	8,0%	8,3%	12,5%	12,1%	13,2%
Base	-	-	-	-	808	1.205	1.202	802

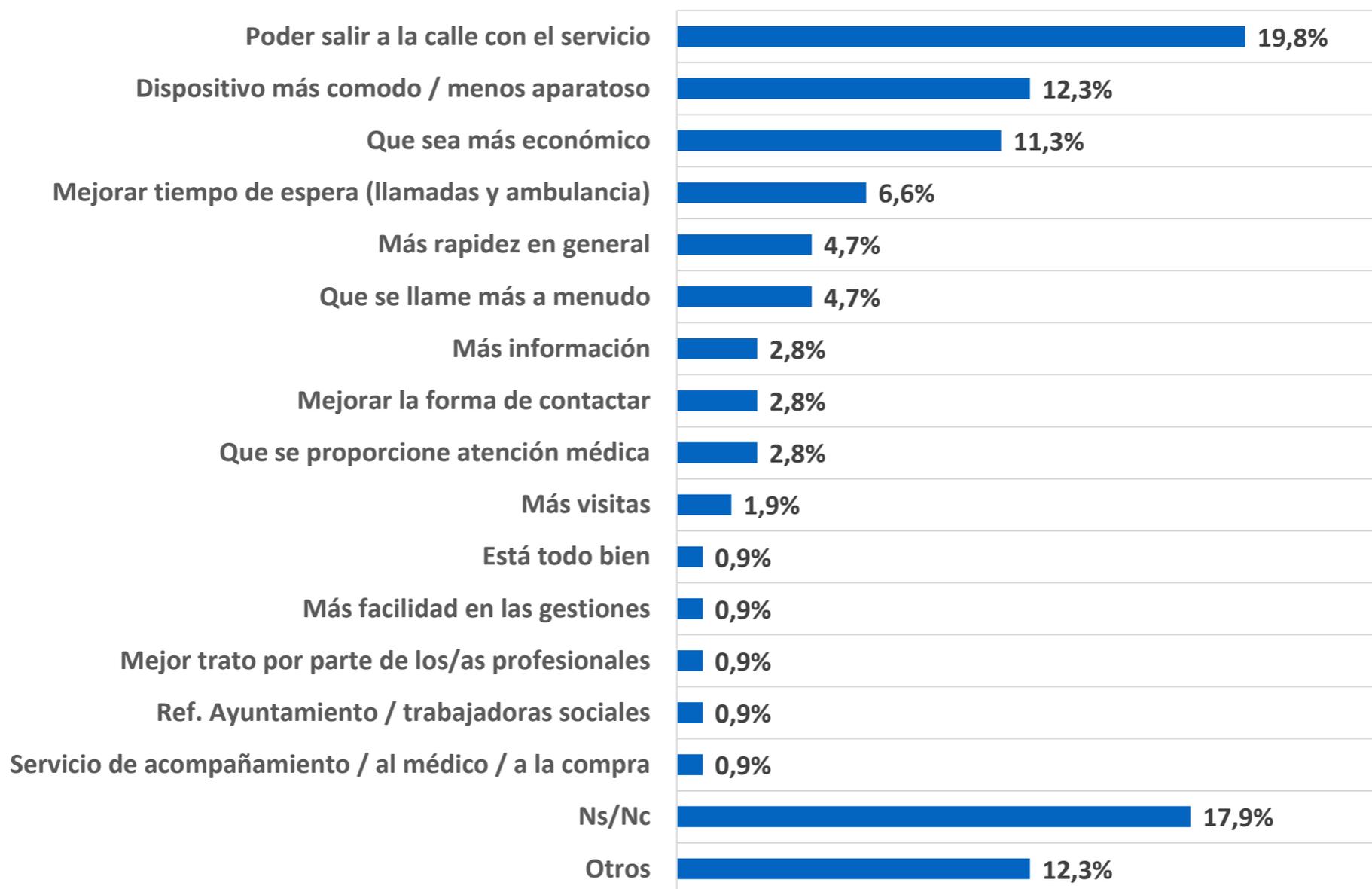
B: 802





# Sugerencias (II).

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



B: 106





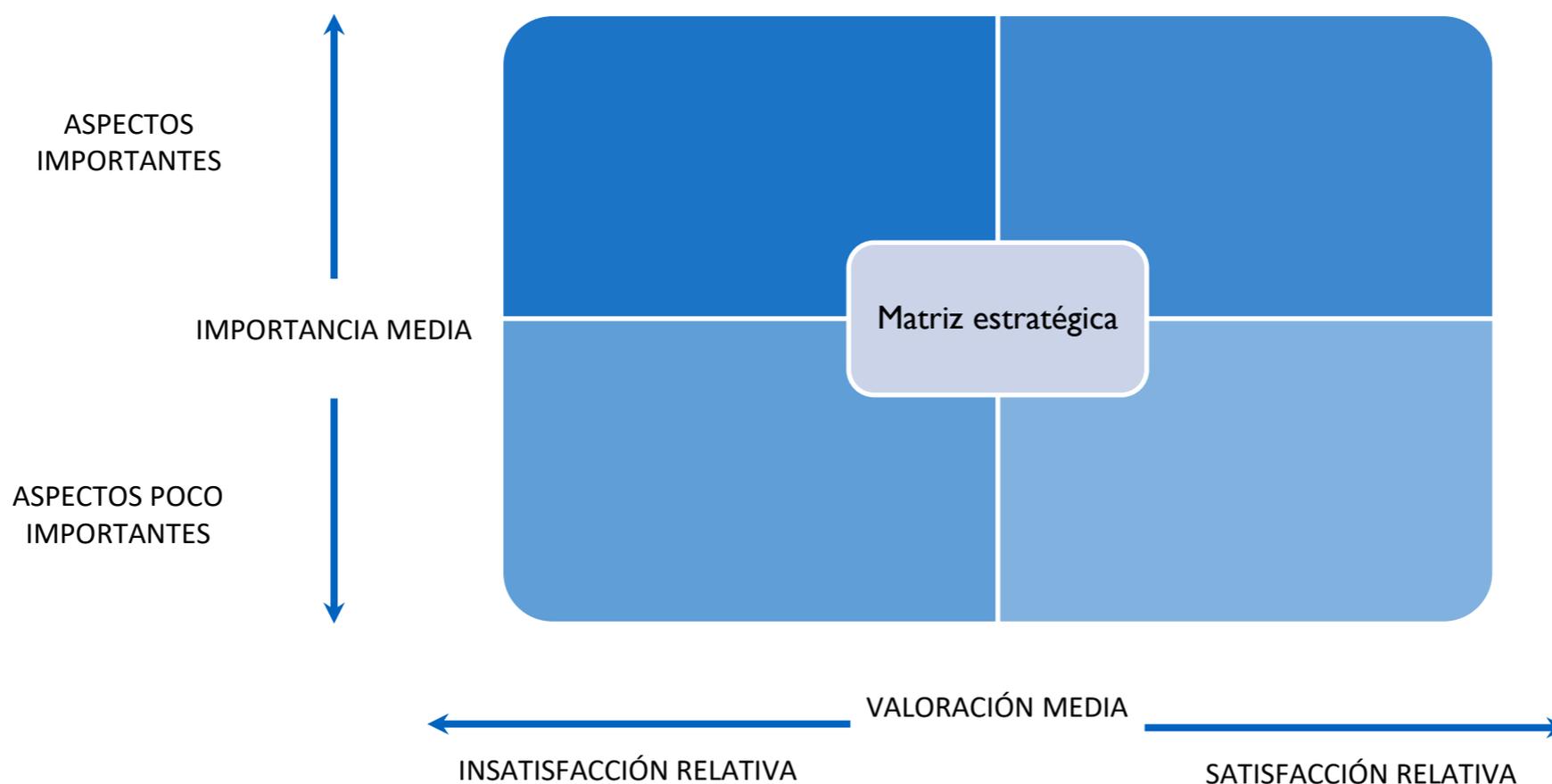
# Matriz de actuación estratégica.

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).

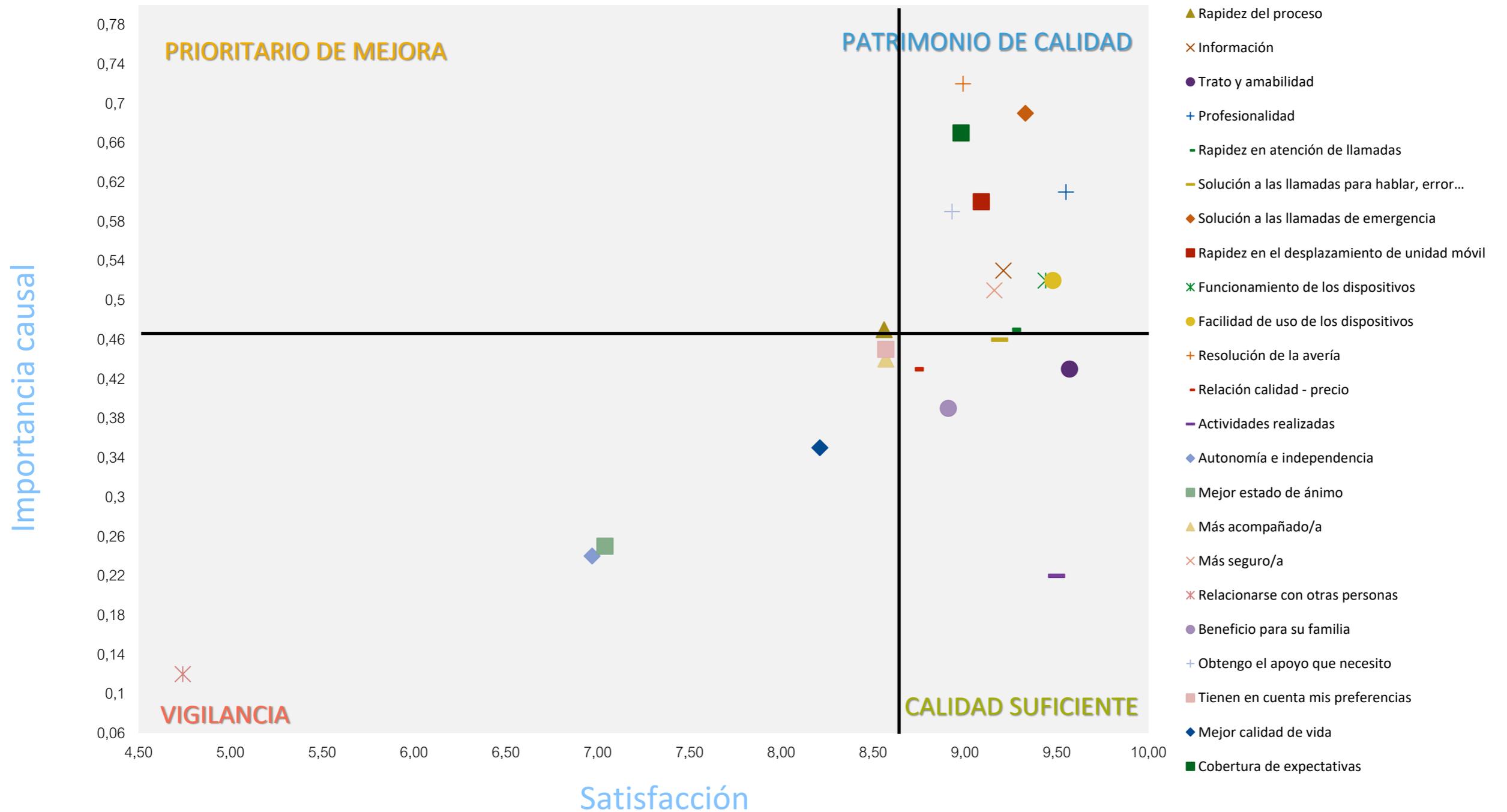
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





# Matriz de actuación (III).

Resultados 2023:





# Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.







# Datos de clasificación.

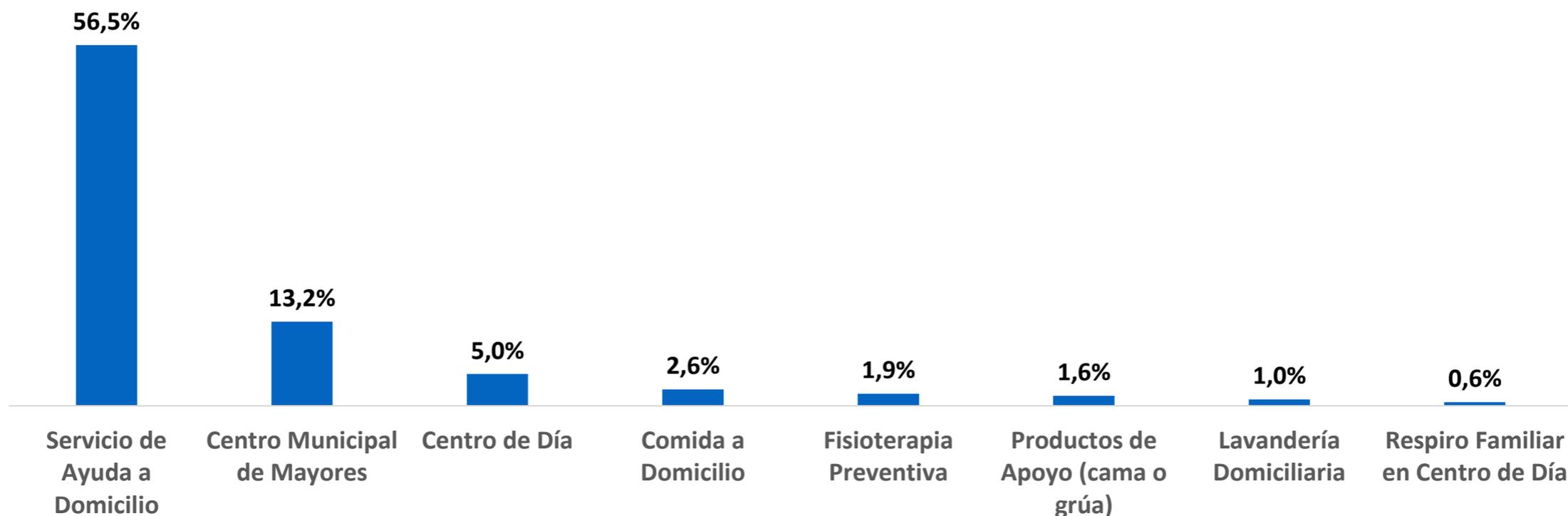
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.





# Uso de prestaciones (I).

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



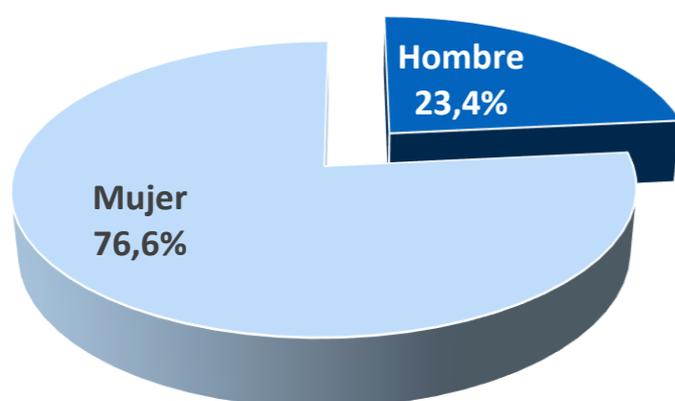
B: 802



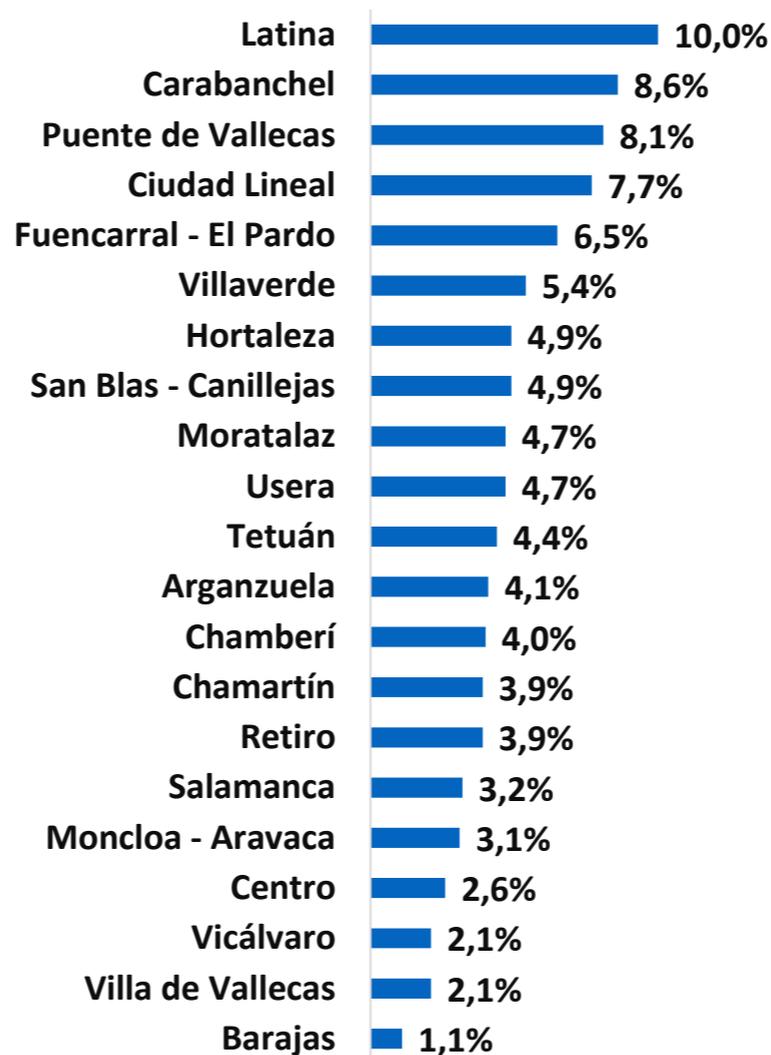
# Datos sociodemográficos.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

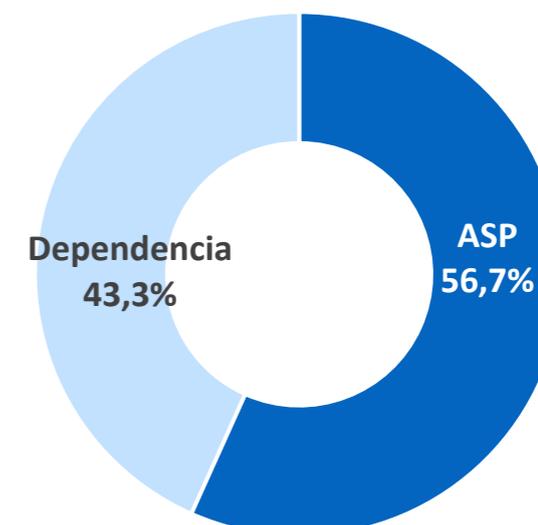
## Sexo.



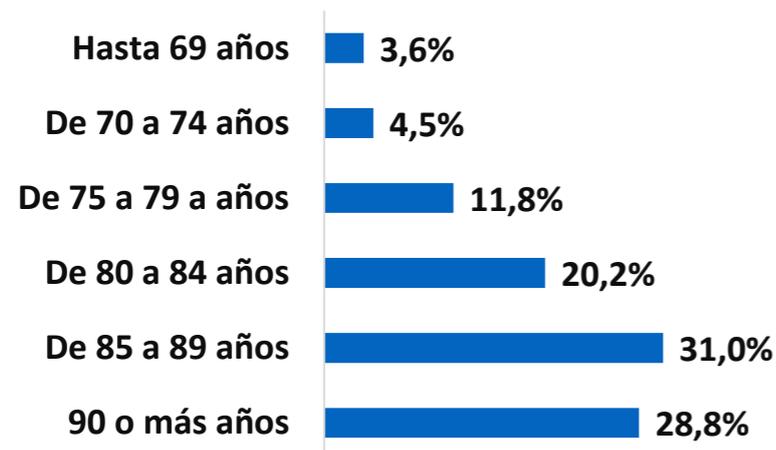
## Distrito.



## Perfil.



## Rango de edad.

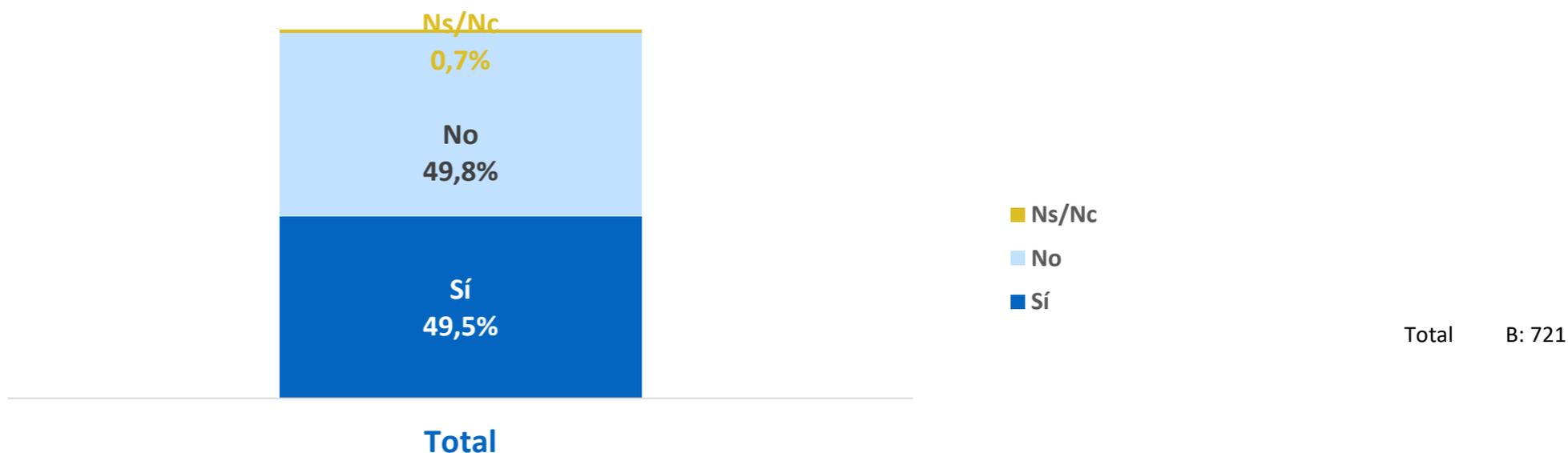


B: 802

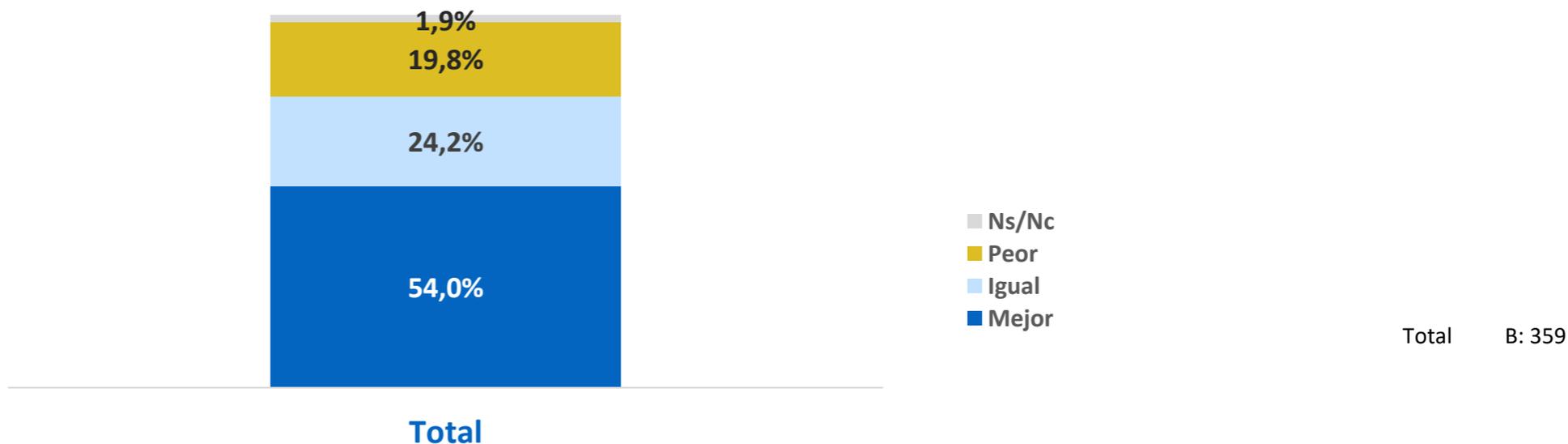


# Personas usuarias o beneficiarias (I).

## C.2- ¿Vive solo/a?



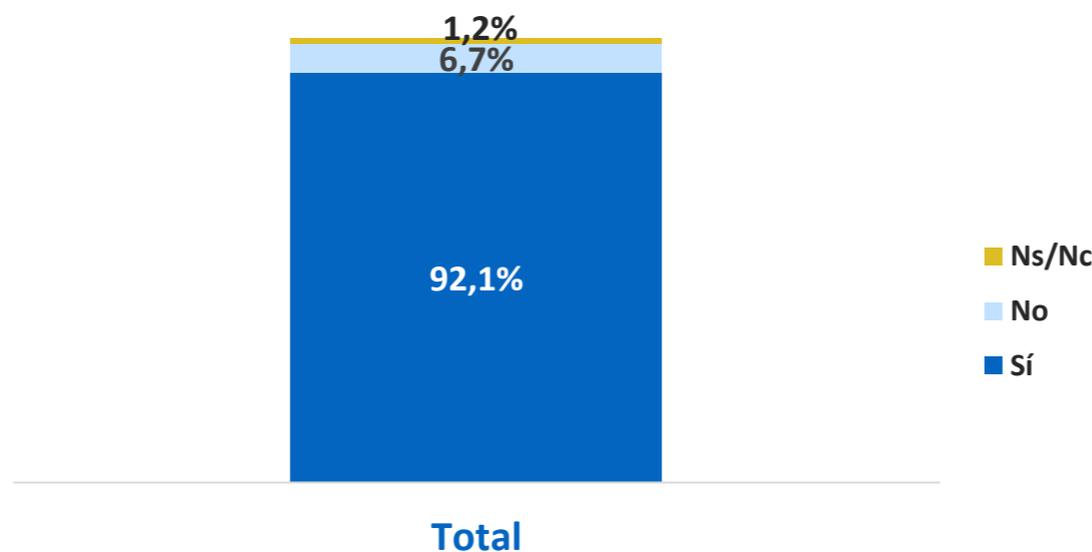
## C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?





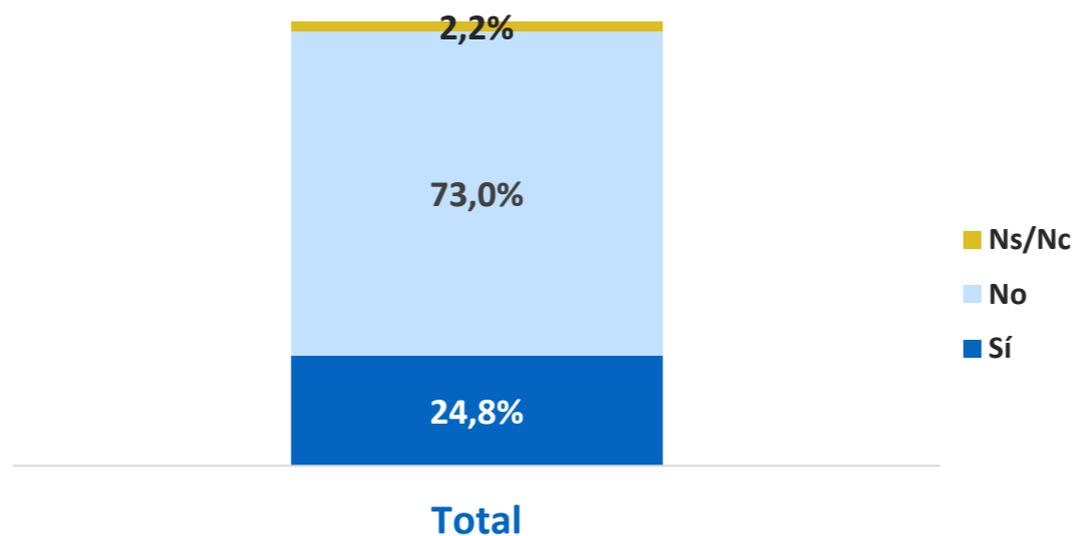
# Personas usuarias o beneficiarias (II).

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



Total B: 721

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



Total B: 721

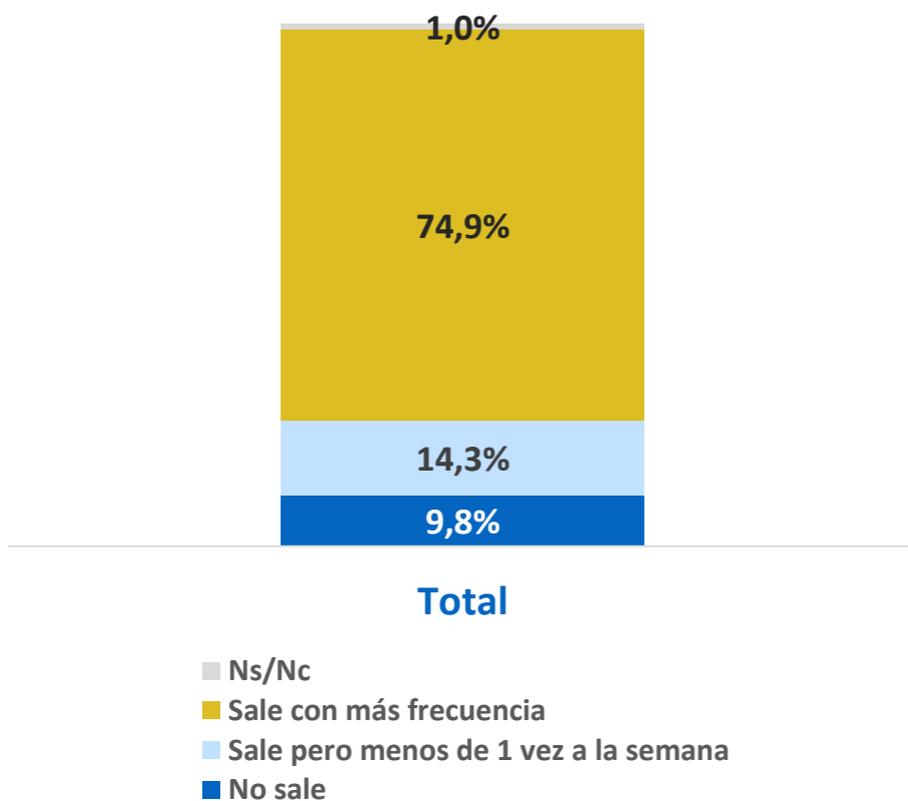




# Personas usuarias o beneficiarias (III).

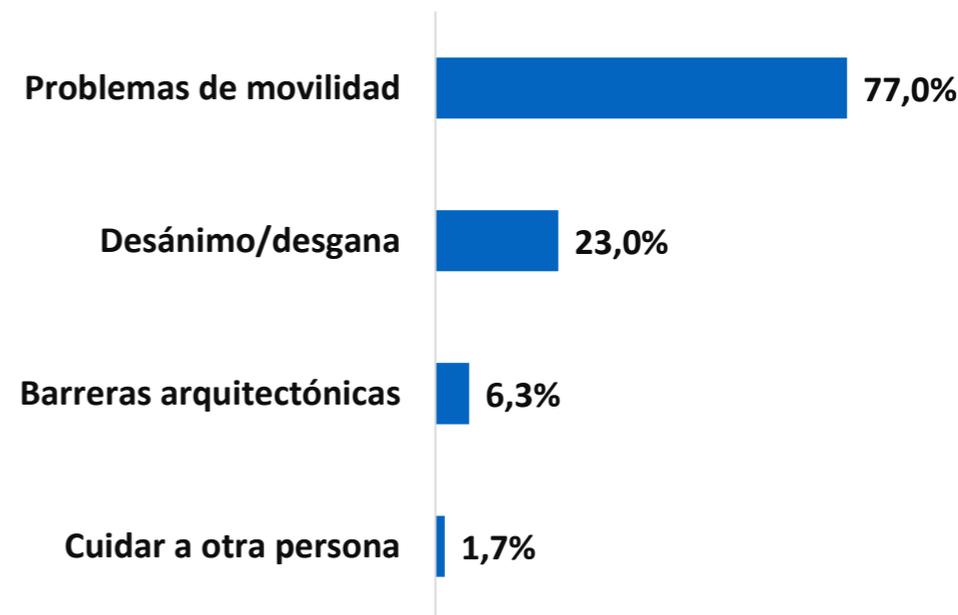
C.5- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?  
C.6: ¿Por qué motivos no sale?

### Frecuencia con la que sale del domicilio



Total B: 721

### Motivo por el que no sale



Total B: 174

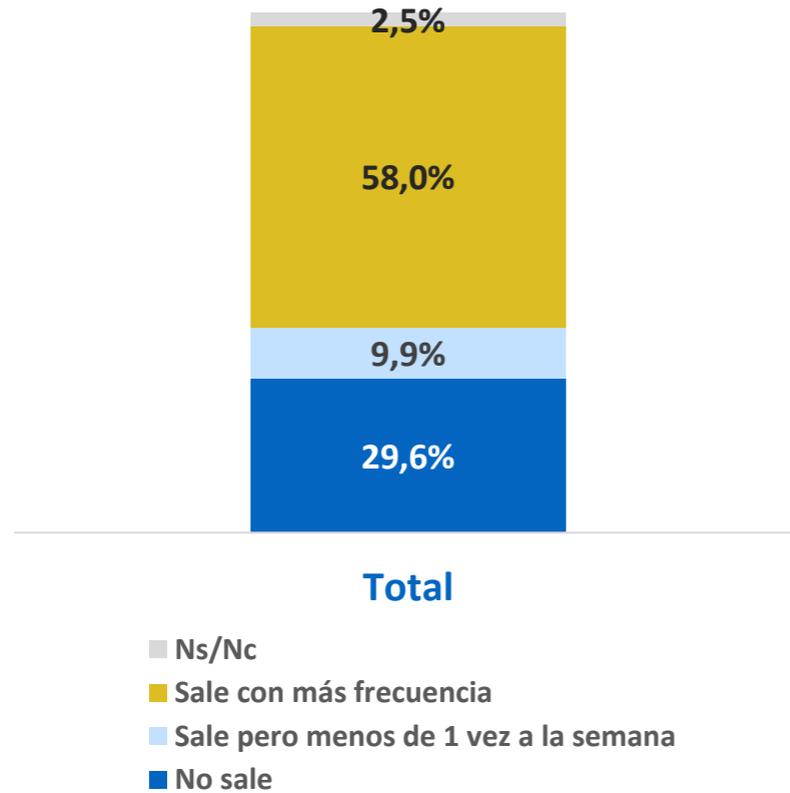




# Personas cuidadoras o convivientes.

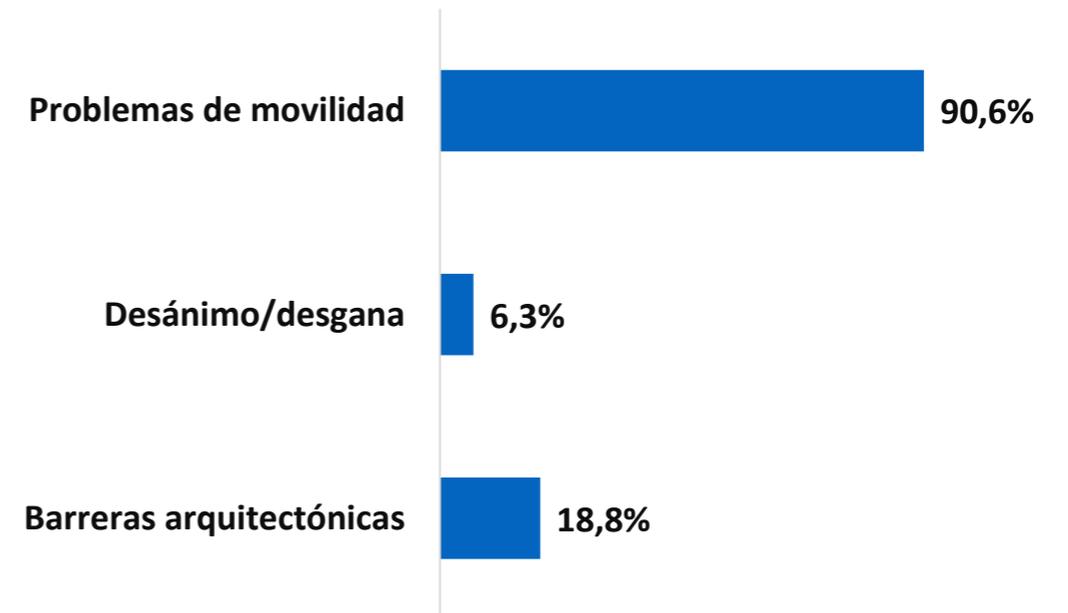
C.5b- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale el titular del servicio de su domicilio?  
C.6: ¿Por qué motivos no sale?

## Frecuencia con la que sale del domicilio



Total B: 81

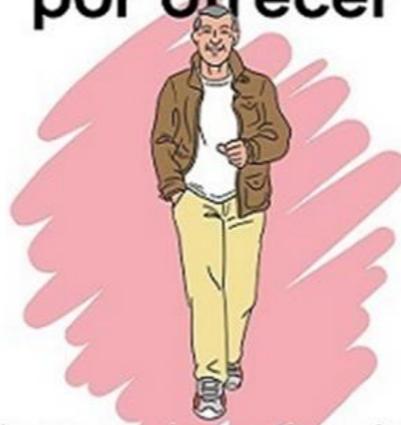
## Motivo por el que no sale



Total B: 32



### Mucho por ofrecer



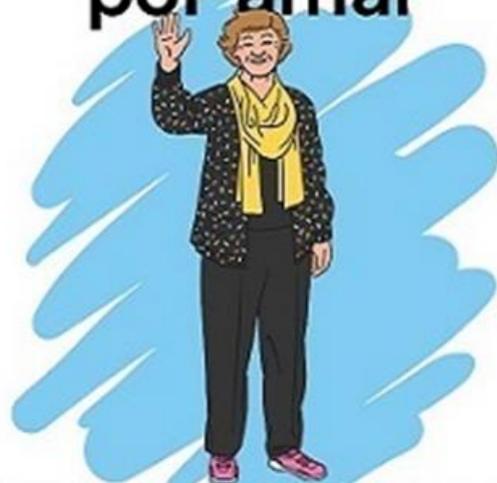
Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

### 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