

Central de Llamadas

Diseño de herramientas de trabajo: Cuestionario

Las variables que componen el cuestionario se resumen a continuación:

- a. Valoración general de la información
 - *Valoración de la utilidad de la información reportada desde la central de atención.*
 - *Valoración de la atención prestada desde la central de atención.*
- b. ¿Podría decirme el motivo por el cuál la información facilitada no le ha reportado todo lo que esperaba?
 - *La consulta no se ha solucionado: se ha derivado a otros recursos*
 - *La consulta no se ha solucionado: el usuario procede de derivaciones previas*
 - *El usuario no está conforme con la información facilitada*
 - *Otros*
- c. Valoración de la utilidad de la información según el tipo de información de la llamada emitida
 - *Gestiones relacionadas con la información a demanda*
 - *Campaña de Apoyo a la Soledad*
 - *Programa Cuidar al Cuidador*
 - *Programa Mayores Vulnerables*
 - *Programa Ejercicio al Aire Libre*
- d. Valoración de la atención prestada según el tipo de información de la llamada emitida
 - *Gestiones relacionadas con la información a demanda*
 - *Campaña de Apoyo a la Soledad*
 - *Programa Cuidar al Cuidador*
 - *Programa Mayores Vulnerables*
 - *Programa Ejercicio al Aire Libre*
- e. Valoración de la utilidad de la información según demanda y atención
 - *Teleasistencia*
 - *Tarjeta Madridmayor.es*
 - *Ayuda a Domicilio*
 - *Centros de Día*
 - *Centros Municipales de Mayores*
 - *Comida a Domicilio*
 - *Cuidar al Cuidador*
 - *Ejercicio al Aire Libre*
 - *Residencias*
 - *Vive y Convive*
 - *Ley de Dependencia*
 - *Información fuera del ámbito de Servicios Sociales*

- *Otros recursos sociales*
- f. Valoración de la utilidad de la información de los informados de Teleasistencia
 - *Solo se informa de Teleasistencia*
 - *Se tramita Teleasistencia*
 - *No procede el trámite desde la Central*
 - *Otros temas de TAD que implican la derivación de la entidad gestora*