



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA

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

Fecha 11 de noviembre de 2025

Introducción

OBJETIVOS:

1. Conocer el nivel de satisfacción general y específico de los/las usuarios/as del servicio público de teleasistencia de Castilla la Mancha.
2. Ofrecer una descriptiva de los resultados, en cada una de las áreas de satisfacción establecidas por el servicio público de teleasistencia de Castilla la Mancha 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 y se ha tenido en cuenta las respuestas no válidas.

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 el servicio público de teleasistencia de Castilla la Mancha entregando a una entidad externa colaboradora 1999 personas usuarias, para realizar un total de 660 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 el servicio público de teleasistencia de Castilla la Mancha.
3. La formación del equipo que ha realizado el CATI ha estado a cargo de la entidad externa 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 la entidad externa, se ha ofrecido al mismo equipo una formación específica sobre habilidades comunicativas para cumplimentar los conocimientos ofrecidos por el servicio público de teleasistencia de Castilla la Mancha para la correcta realización de las entrevistas.
5. Las entrevistas se han desarrollado bajo la supervisión del equipo de calidad y coordinación de la entidad externa. 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	660	33,02 %
No quiere participar	84	4,20 %
No colabora	108	5,40 %
No contactados	1147	57,38 %

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.

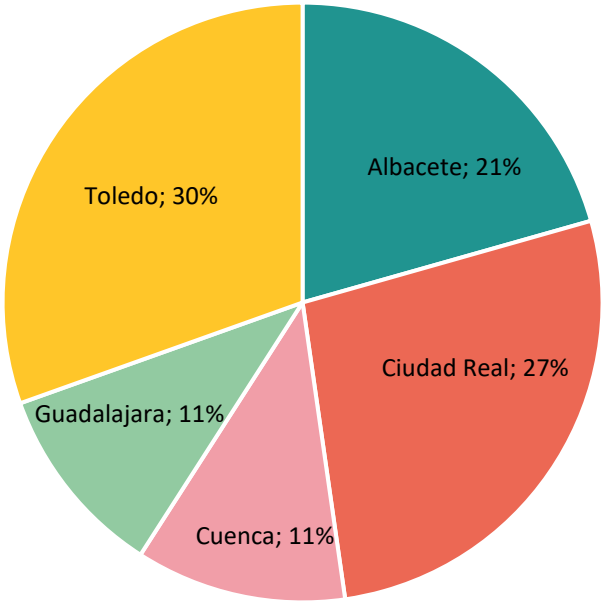
Motivo NO quiere participar	N	%
No dispone de tiempo	22	26,19 %
No entiende la encuesta	36	42,96 %
Otros	26	30,95 %

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	136	20,61 %
Ciudad Real	179	27,12 %
Cuenca	75	11,36 %
Guadalajara	69	10,45 %
Toledo	201	30,45 %

Distribución de la muestra



Perfiles de participación

Rango Edad	N	%
<60 años	11	1,67 %
[61-70 años]	27	4,09 %
[71-80 años]	163	24,70 %
[81-90 años]	357	54,09 %
> 90 años	102	15,45 %

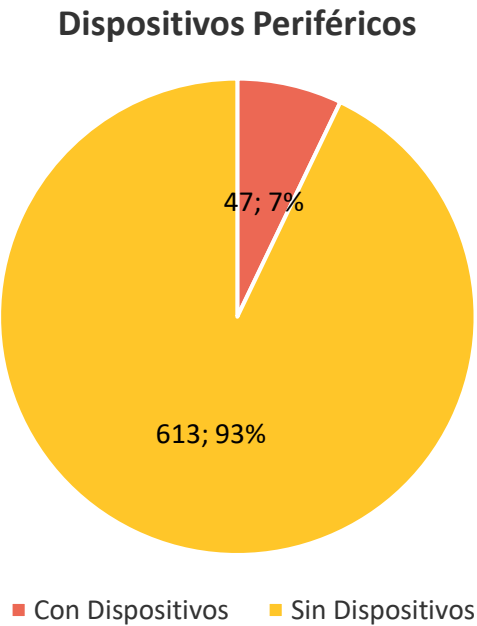
Sexo	N	%
Mujer	500	75,76 %
Hombre	160	24,24 %

Perfil del Encuestado	N	%
Usuario del Servicio	521	78,94 %
Cónyuge	42	6,36 %
Cuidador/a	27	4,09 %
Hijo/a	60	9,09 %
Otros	10	1,52 %

Indicadores	2025
Media Edad	82,95
ns/nc	0
Total Respuestas	660

Perfiles de participación

Dispositivos Periféricos	N	%
Con Dispositivos Periféricos	47	7,12 %
Sin Dispositivos Periféricos	613	92,88 %



Bloque: Personal Teleoperador

“

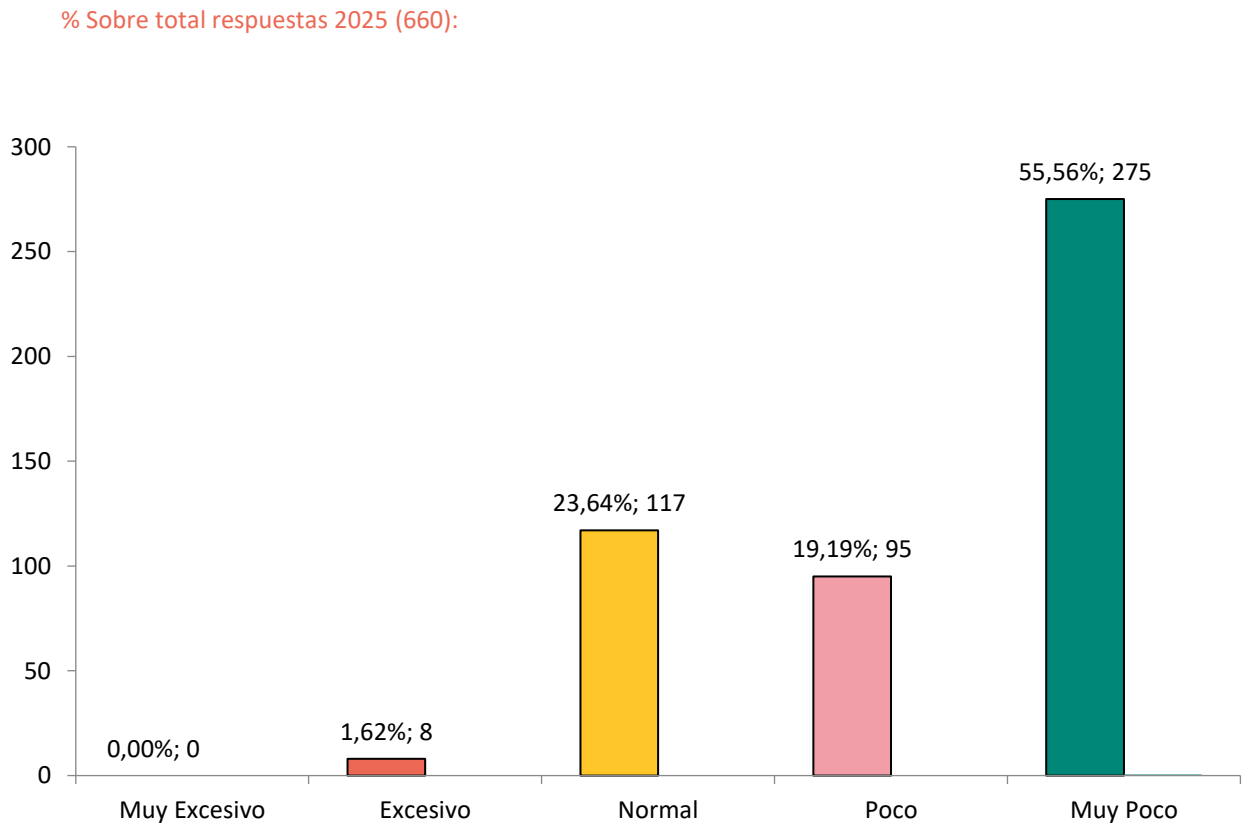
A continuación, le voy a hacer unas preguntas sobre el Servicio de atención telefónica, personal teleoperador

”

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

Indicadores	2025
Media	4,29
ns/nc	165
Total Respuestas	660

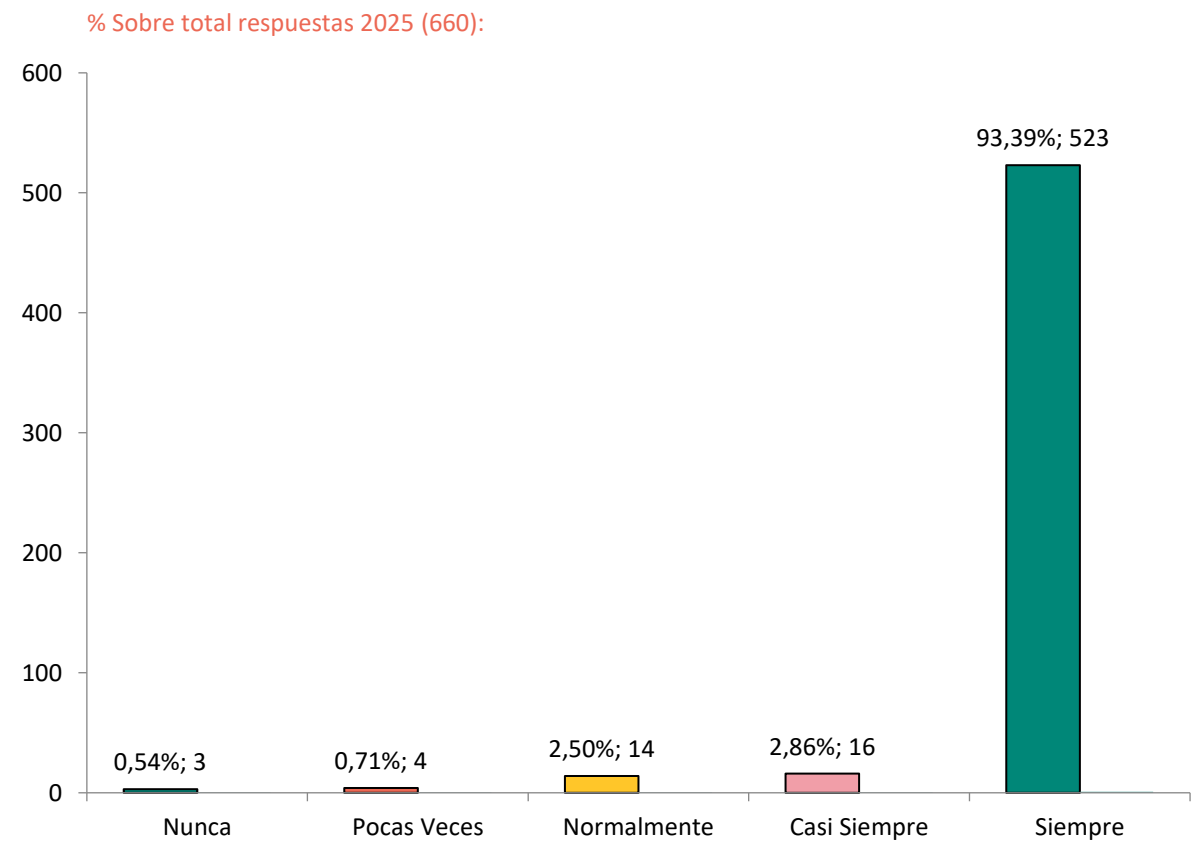
Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,27
Ciudad Real	4,26
Cuenca	4,48
Guadalajara	4,29
Toledo	4,24



TO. 02 Cuando usted ha llamado, ¿los/las teleoperadores/as le han ayudado?

Indicadores	2025
Media	4,88
ns/nc	100
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,87
Ciudad Real	4,85
Cuenca	4,96
Guadalajara	4,92
Toledo	4,85



TO. Comentario ¿Desea hacer algún comentario adicional?

ID	COMENTARIO
1929015663	ESTA MUY CONTENTA
1305324802	LA UNICA VEZ QUE HA LLAMADO TARDARON EN LLEGAR
9203730911	NO HA LLAMADO
1307104384	NO LO HAN NECESITADO
1308208442	MUY SATISFECHA. AFIRMA LA SALVARON UNA VEZ
9708425778	LE GUSTARIA QUE HUBIERA VENIDO ALGUN MEDICO, NO QUE LLAMARAN A SUS HIJOS
9717333139	NO HA LLAMADO
1306022767	ESTA CONTENTA CON LA AMABILIDAD
1303424742	SIN ELLAS NO SABRIA LO QUE HACER
1301926864	RESPONDEN SIEMPRE
1308717608	TODO BIEN
9713332112	NO HA LLAMADO
9720135552	NO HA LLAMADO
9716722887	NO LO HA USADO
9716828082	SIMPRE LO LLAMAN
9710614275	SOLO LE HAN REALIZADO LLAMADAS DE COMPROBACION
1604117790	NO HA LLAMADO
1303422109	MUY CONTENTA
9706215039	AGRADECE QUE ESTAN MUY PENDIENTES Y HACEN UN BUEN SEGUIMIENTO
9700438351	NO LO HA NECESITADO
1303408257	MUY SIMPATICOS
1307107928	LA AMBULANCIA TARDA PORQUE VIENE CON EL MEDICO
1306523862	LOS LLAMAN Y ENSEGUIDA TE ATIENDEN
9711321328	NO LO HA NECESITADO
9711311577	NO LO HA NECESITADO
9714532350	NO LO HA NECESITADO
9716535221	NO LO HA NECESITADO
9713621465	SON MUY AMABLES
9715821878	NO LO HA NECESITADO
9716527671	NO LO HA NECESITADO
9712037354	NO LO HA USADO
1690315694	ESTA MUY SATISFECHA
1607817638	SON MUY AMABLES
1620312780	MUY AMABLES
9203726944	NO LO HA NECESITADO
9201024608	NO LO HA UTILIZADO
9200933223	SON MUY AGRADABLES
9206921147	LE ENCANTA LA ATENCION Y EL SEGUIMIENTO QUE REALIZAN POSTERIORMENTE DESPUES DE HABER LLAMADO
9200314075	MUY AGRADECIDO
1904614490	NO HA LLAMADO
1910609762	NO HA LLAMADO
1913013360	NO HA LLAMADO

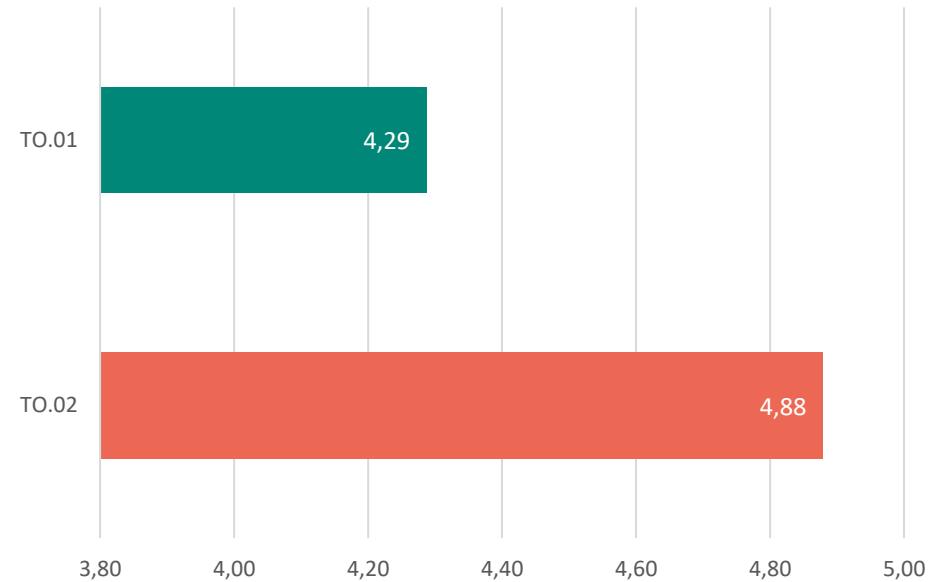
Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Personal Teleoperador

Media de cada Ítem

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

TO.02 Cuando usted ha llamado, ¿ los/las Teleoperadores/as le han ayudado y han sido amables ?

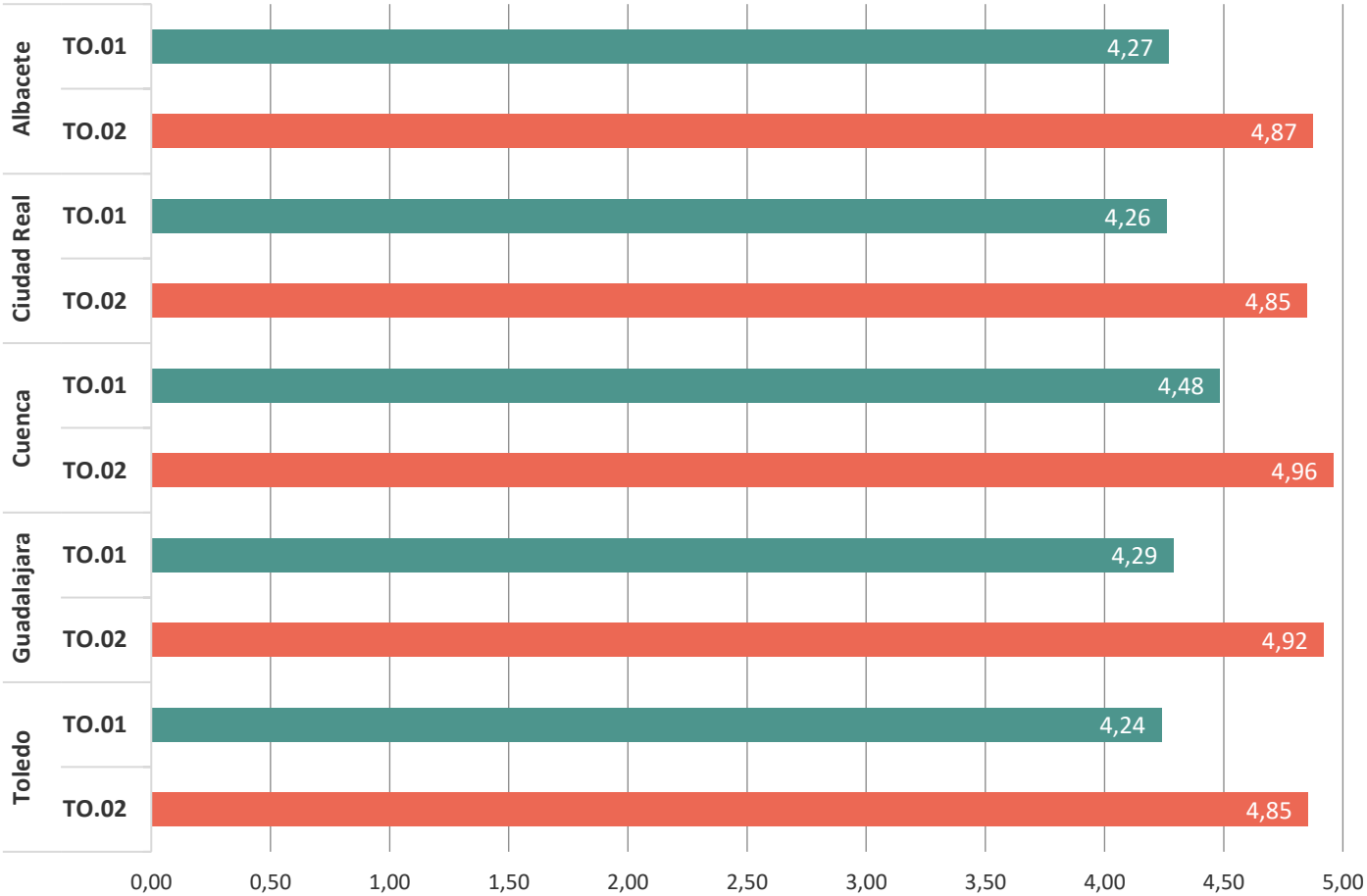


Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Personal Teleoperador
Media de cada Ítem por provincia

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

TO.02 Cuando usted ha llamado, ¿ los/las Teleoperadores/as le han ayudado y han sido amables ?



Bloque: Coordinador/a de Zona

“

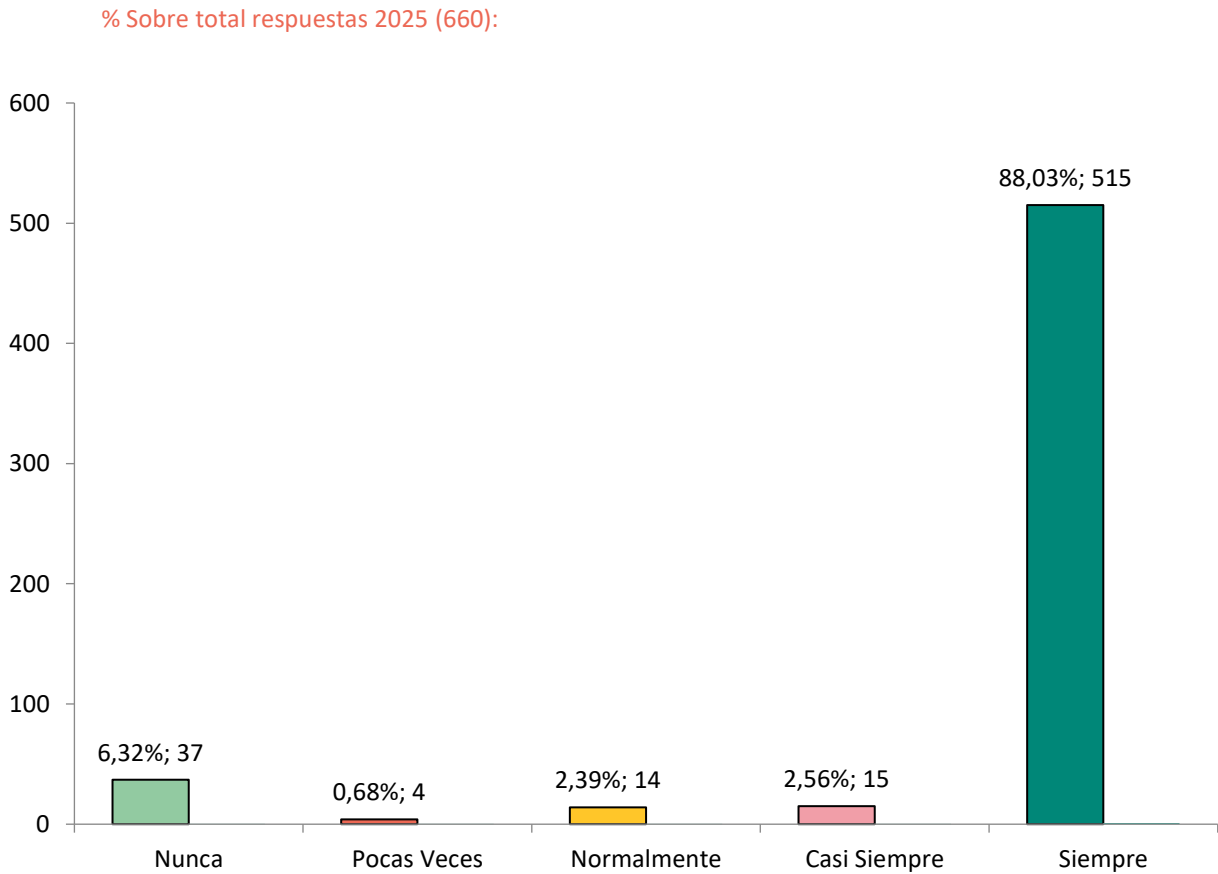
“Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con las visitas que puedan haber hecho en su domicilio las/os coordinadoras/es de zona. Ya sea para realizar el alta, algún trámite o en sus visitas periódicas de seguimiento”

”

CO. 01 Cuando ha recibido la visita del/la coordinador/a de zona, ¿le han respondido con amabilidad a sus dudas y/o preguntas?

Indicadores	2025
Media	4,66
ns/nc	75
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,86
Ciudad Real	4,38
Cuenca	4,96
Guadalajara	4,90
Toledo	4,57

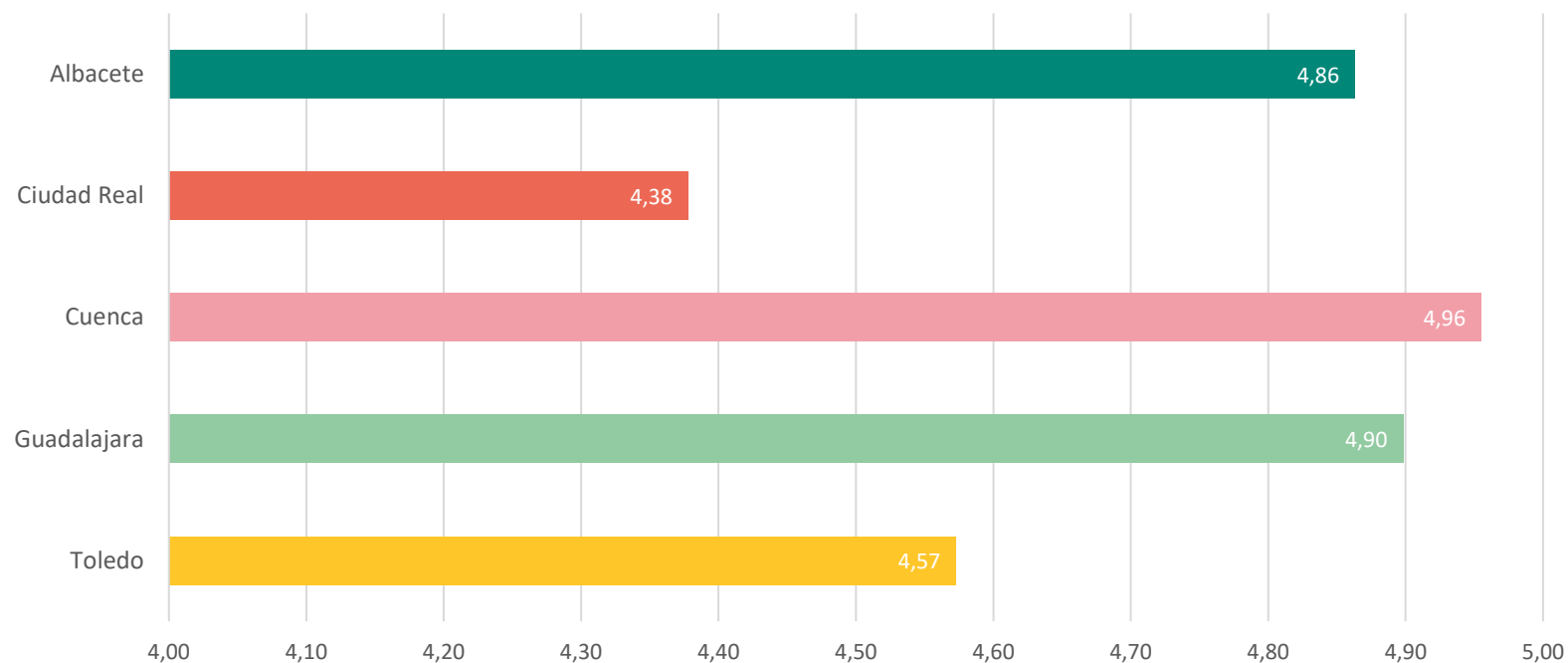


CO. ¿Desea hacer algún comentario adicional?

ID	COMENTARIO
9713834928	NO HA RECIBIDO VISITA DE LA COORDINADORA
1307826203	ES MUY AMABLE CUANDO LLAMA POR TELEFONO. PERO SOLO VINO AL INICIO
9701133268	HASTA HACE APROXIMADAMENTE UN AÑO SI QUE VENIA
9706632194	NO LO HA VISITADO
1306022767	ALGUNA VEZ TIENE LA VISITA
1303424742	LE AYUDO MUCHO. INCLUSO LE COGIO DE LAS MANOS PORQUE NO LO ESTABA PASANDO BIEN.
1301926864	LE GUSTARIA QUE LE VISITARAN ALGUNA VEZ
1619218600	NO LE HAN VISITADO
1607317967	NO HA TENIDO VISITA DE SEGUIMIENTO
1303422109	MUY CONTENTA
1303414628	SIN QUEJAS
1304710155	SATISFECHOS PORQUE ESTAN MUY PENDIENTES TANTO EL TRATO TELEFONICO COMO EL DOMICILIARIO
9704527841	NO HA TENIDO VISITAS
9200326725	MUY CONTENTA CON EL SERVICIO
1913014846	NO LA HAN VISITADO

Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Coordinador/a de la zona
Media de cada Ítem por provincia



Bloque: Personal técnico

“

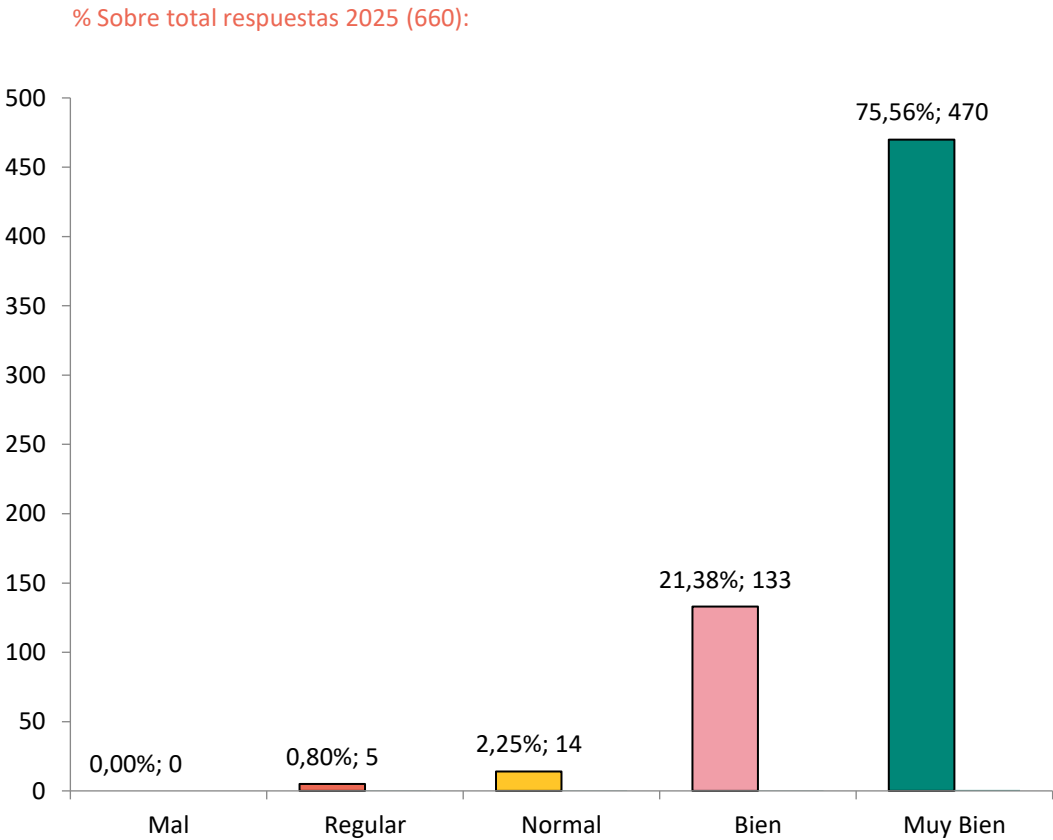
“Muy bien. A continuación, una pregunta relacionada con la atención recibida en las visitas de los técnicos.”

”

TC.01 ¿Qué le ha parecido el trato recibido de los técnicos que han ido a su casa para revisar o arreglar los equipos?

Indicadores	2025
Media	4,72
ns/nc	38
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,78
Ciudad Real	4,64
Cuenca	4,79
Guadalajara	4,68
Toledo	4,74



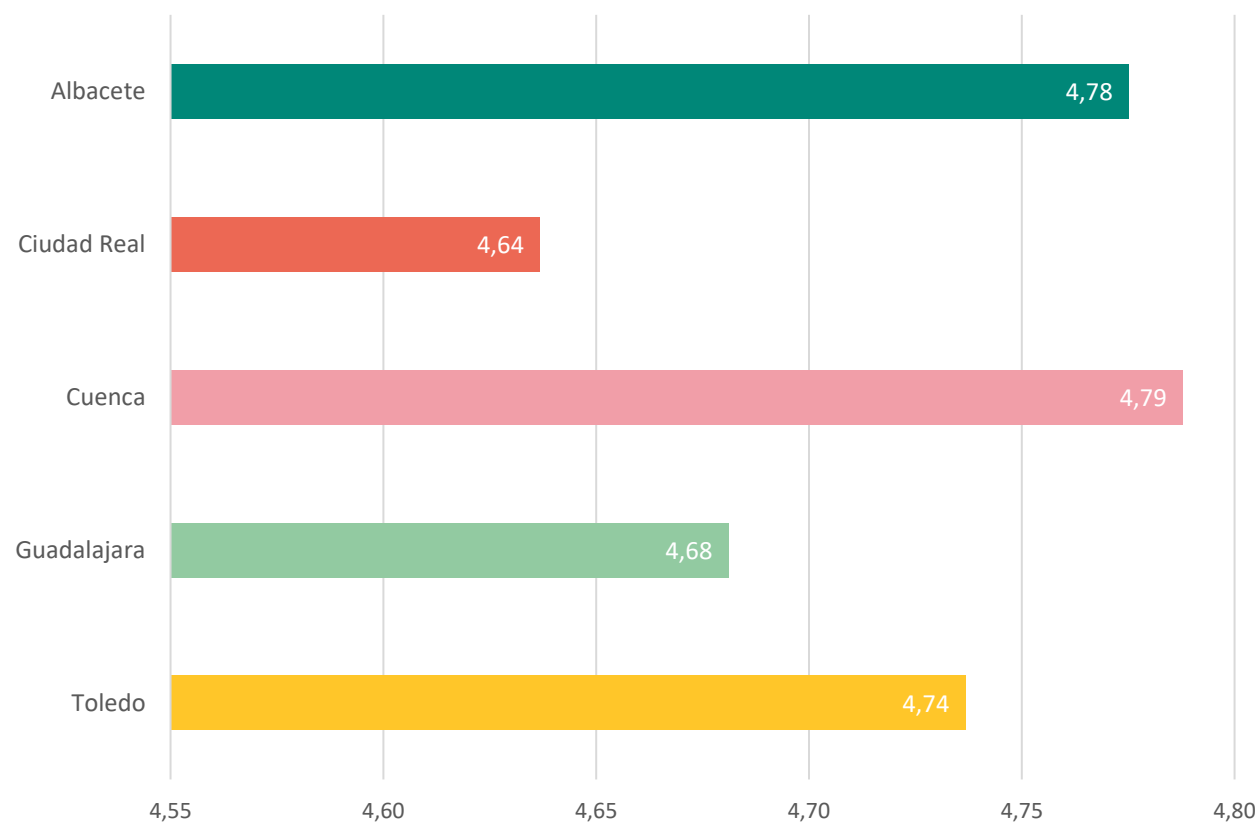
TC. ¿Desea hacer algún comentario adicional?

ID	COMENTARIO
1929015663	MUY BUENO
1308717608	MUY AMABLES
1307815503	MUY AMABLES
1908616235	TARDAN EN LLEGAR
1303422109	CUANDO LO HAN NECESITADO HAN VENIDO PRONTO
9700438351	MUY AMABLE
1308224514	MUY AMABLES
1303922862	LE QUERIA QUITAR EL TELEFONO

Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Personal técnico

Media de cada Ítem por provincia



Bloque: Tecnología y Mantenimiento

“

“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”

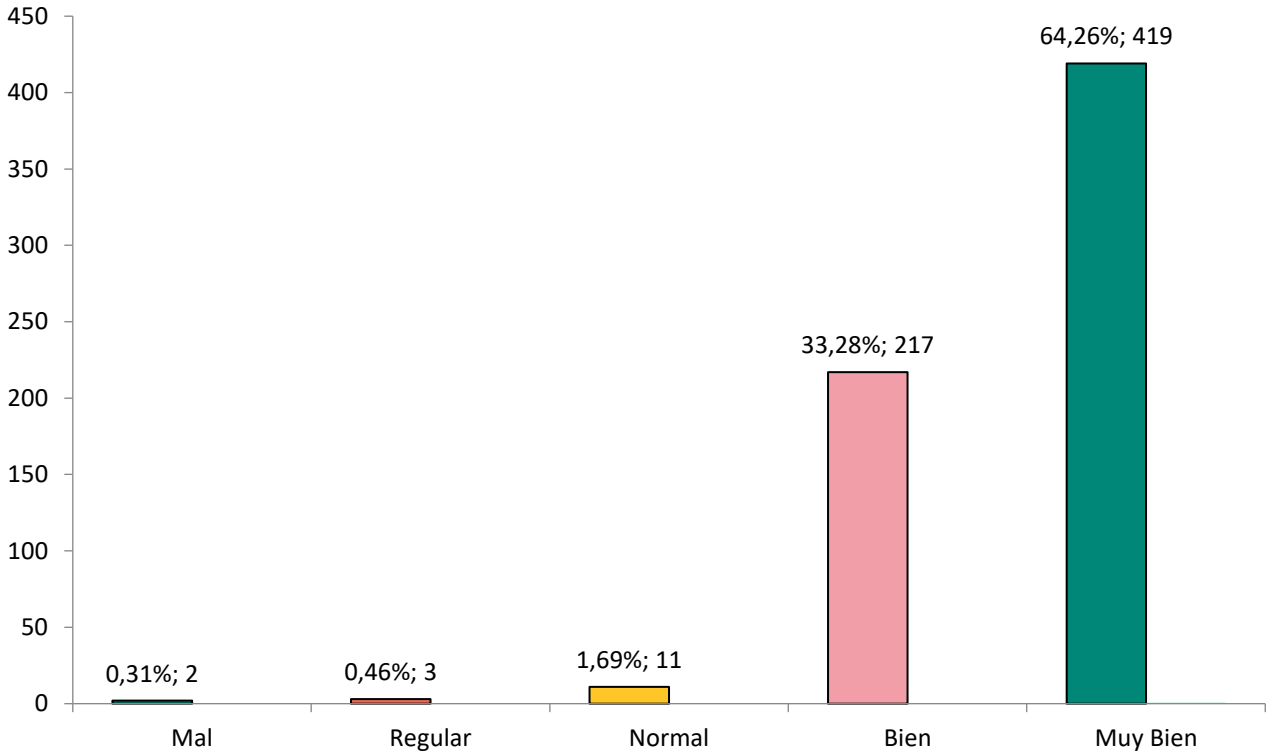
”

TM.01 ¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?

Indicadores	2025
Media	4,61
ns/nc	8
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,61
Ciudad Real	4,61
Cuenca	4,64
Guadalajara	4,58
Toledo	4,60

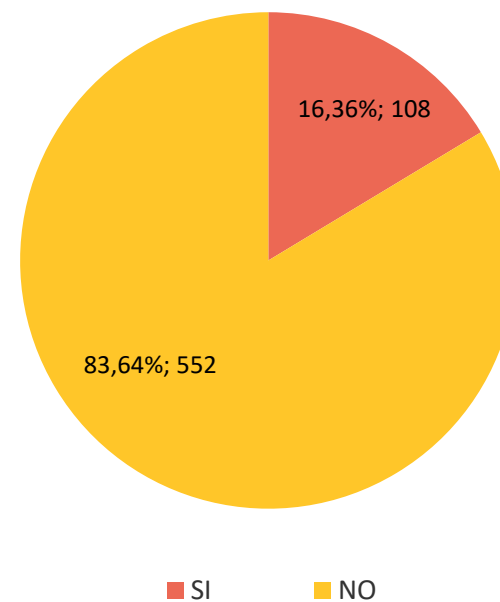
% Sobre total respuestas 2025 (660):



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

Total Respuestas

660

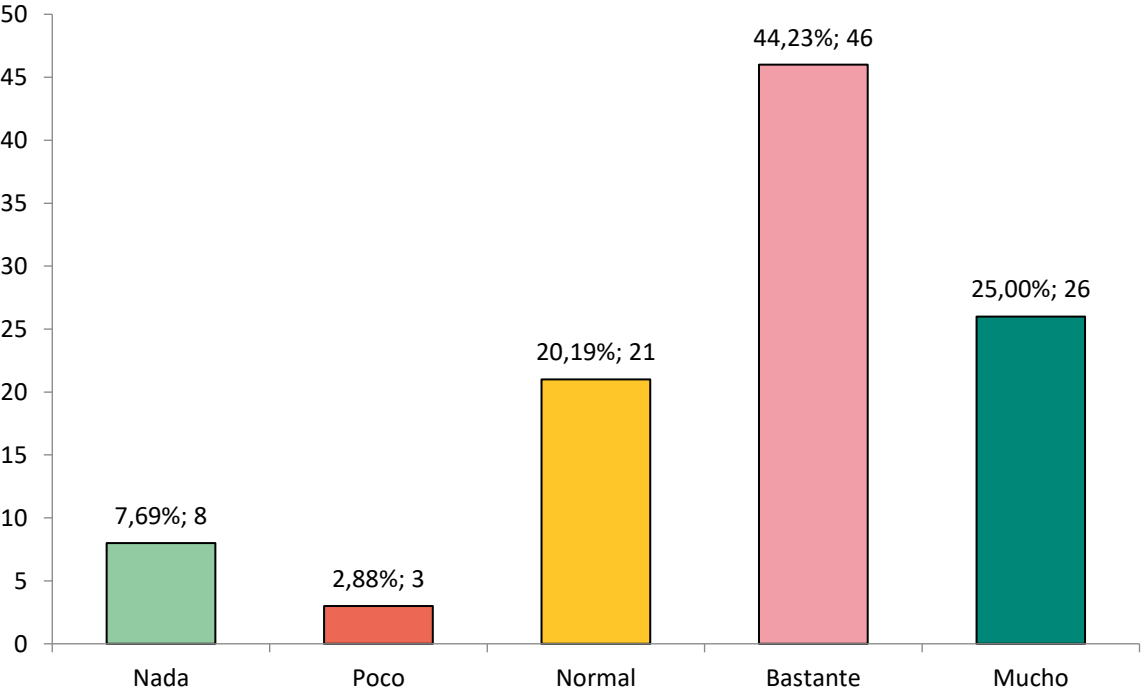


TM. 03 En caso de haber tenido alguna avería (ver pregunta TM.02). ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?

Indicadores	2025
Media	3,76
ns/nc	4
Total Respuestas	108

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	3,64
Ciudad Real	3,65
Cuenca	4,07
Guadalajara	3,75
Toledo	3,78

% Sobre total respuestas 2025 (108):



TM. Comentario - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

ID	COMENTARIO
1308721390	FUE EL DIA DEL APAGON
1301513232	ESTABA MAL Y VINIERON Y LO CAMBIARON
1300522039	DESPUES DEL APAGON VINIERON A ARREGLARLO
1301523519	TIENE DETECTOR DE HUMO. Y ENSEGUIDA LE LLAMAN POR SI PASA ALGO
1301923119	POR TELEFONO LE INDICARON LO QUE TENIA QUE HACER A SU HIJO Y LO ARREGLO
9716508941	CAMBIO DE EQUIPO POR MEJORA
9200322748	LE LLAMAN PARA COMPROBAR LOS APARATOS
1308717608	FUE UN CAMBIO
9204627334	EN FIN DE SEMANA EL TELEFONO QUE PONE DETRAS DEL APARATO NO FUNCIONA
9716834057	LO CAMBIARON POR MEJORA
9712609510	CAMBIARON POR MEJORA
1621315817	SE LO HAN CAMBIADO POR MEJORA. TENIA TELEFONO FIJO Y AHORA YA NO
1620316127	SALTA LOCUCION A MENUDO. EN ESTOS MOMENTOS EL EQUIPO DE MOVILES NO FUNCIONA Y NO SABE EL MOTIVO
1300521421	NO HA TENIDO PROBLEMAS
1303422109	SE ESCUCHABA POR LA NOCHE EL EQUIPO. VINIERON LE CAMBIARON EL DISPOSITIVO Y SOLO HABLA CUANDO NO TIENE ALIMENTACION EN LA RED.
650530231	SE LO CAMBIARON POR MEJORA DE LOS EQUIPOS
9702019777	LE CAMBIARON EL APARATO Y LE PUSIERON UNO NUEVO
1619511222	LO CAMBIARON
9203526340	TIENE POCO ALCANCE
9203732457	TARDARON 2 DIAS EN VENIR
9200933223	A VECES SE QUEDA SIN CONEXION
1904411374	EL EQUIPO FUNCIONA BIEN PERO. EL TELEFONO LE FALLA MUCHO

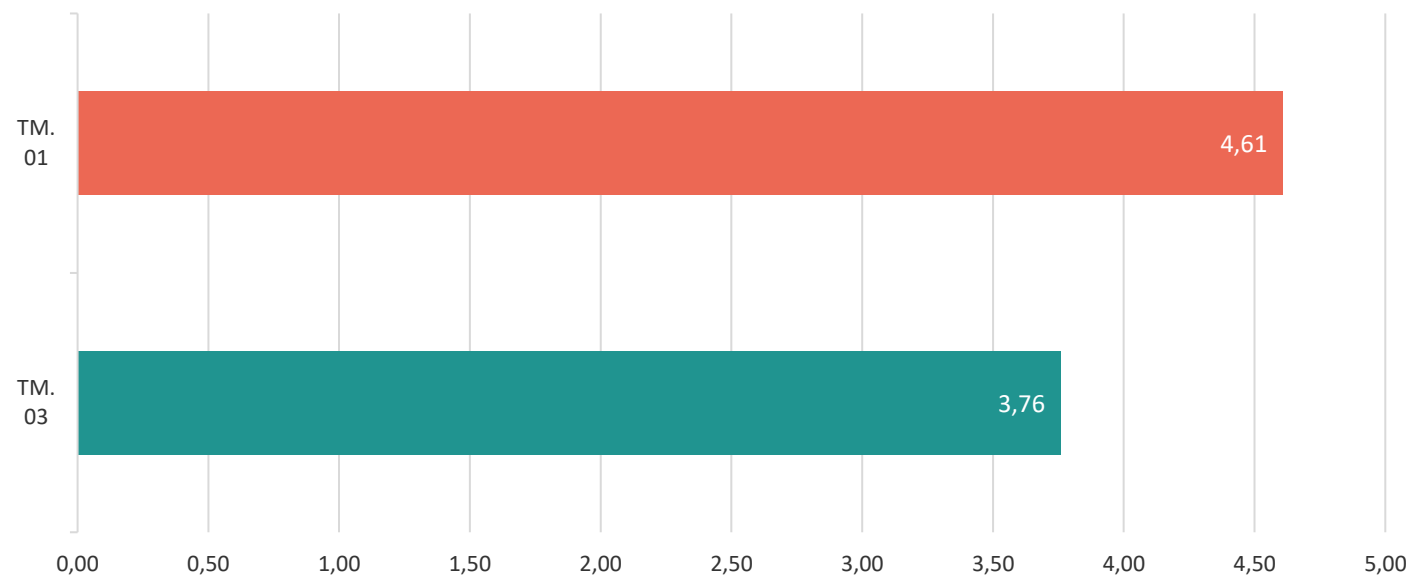
Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Tecnología y Mantenimiento

Media de cada Ítem

TM.01 ¿ Que le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos ?

TM.03 En caso de avería, ¿ que le parece el tiempo que han tardado en solucionarla ?

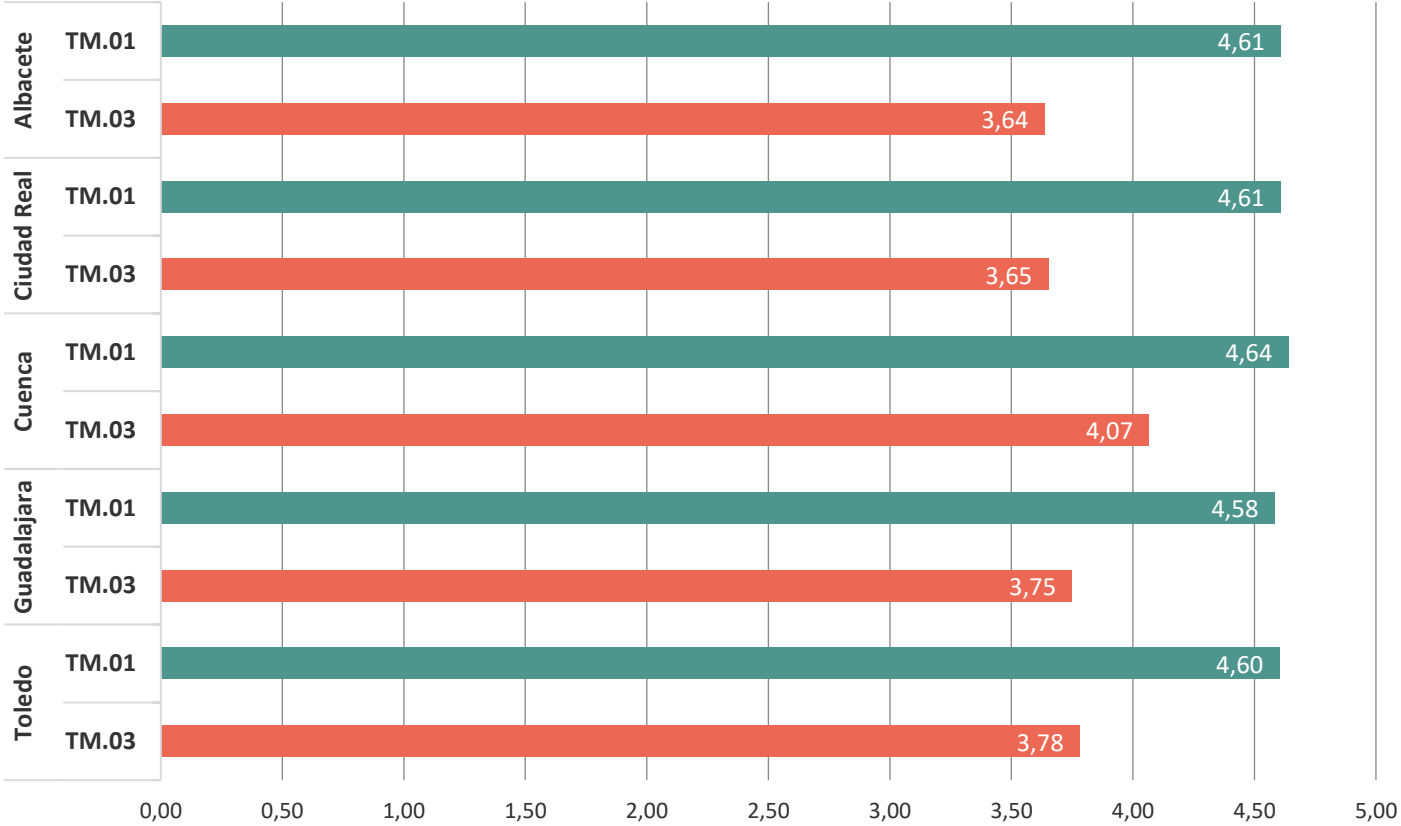


Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Tecnología y Mantenimiento
Media de cada Ítem por provincia

TM.01 ¿ Que le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos ?

TM.03 En caso de avería, ¿ que le parece el tiempo que han tardado en solucionarla ?



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 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9720336084	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA. TRANQUILIDAD PARA EL Y LA FAMILIA
9717329241	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1613911595	TENER SEGURIDA. EL BUEN SERVICIO RECIBIDO
1913013741	SE SIENTE MAS SEGURA Y ACOMPAÑADA
9206112143	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1909214018	SENTIRSE ACOMPAÑADO. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1308721390	MAS PROTEGIDA. QUE PUEDE LLAMAR SI LE PASA CUALQUIER COSA
1304820384	LA TRANQUILIDAD DE TENER A ALGUIEN AL OTRO LADO SIEMPRE
1300514687	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1308725885	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9713525156	SENTIRSE ACOMPAÑADA. MAS TRANQUILIDAD
451968897	MAS TRANQUILAD PARA LA FAMILIA
9700216331	MAYOR TRANQUILIDAD
1624218718	LE DA TRANQUILIDAD
9200328273	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200725321	BUENA ATENCION DEL SERVICIO
9200128243	MAYOR SEGURIDAD
9207911352	VIVIR DE FORMA INDEPENDIENTE Y ESTAR TRANQUILA ELLA Y SU FAMILIA
9202021329	MAYOR TRANQUILIDAD PARA EL Y SU FAMILIA
1924508061	TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1929015663	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. LAS LLAMADAS QUE RECIBE PREGUNDANDOLE COMO SE ENCUENTRA
1305324802	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO
1307826203	POR SEGURIDAD DE SU HIJA
1303411491	LE DA SEGURIDAD
1300410893	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA.
1302305985	SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA
1300511472	SENTIRSE ACOMPAÑADO. MAS TRAQUILIDAD PARA EL Y SU FAMILIA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1304720553	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1307114802	SEGURIDAD
1301419423	MAS TRAQUILIDAD PUES ESTA SOLO
1305618943	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO
1303915812	LA RAPIDEZ. NOS GUSTA EL SEGUIMIENTO QUE LE HACEN PERIODICAMENTE Y LE HACE MUCHA ILUSION CUANDO LE LLAMAN PARA FELICITARLA
1307322429	MUCHA TRAQNQUILIDAD
1303425233	POR SEGURIDAD
1309317030	TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
1301513232	ESTA MUY TRANQUILA
1303322837	SENTIRSE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1303822091	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1308527243	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1308227237	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1303426409	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. TENER MAS SEGURIDAD
130718509	PODER SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA DE FORMA INDEPENDIENTE
1300724663	TRANQUILIDAD
9701336922	MAS ACOMPAÑADA
9714637611	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9715332750	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9718736361	RAPIDEZ EN LAS EMERGENCIAS
9719716452	SENTIRSE ACOMPAÑADA Y ASISTIDA
9716529387	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9712825701	MAS TRANQUILIDAD. LA BUENA ATENCION DEL SERVICIO
9716123074	SENTIRSE ACOMPAÑADA
970845399	SE SIENTE MAS TRANQUILA
9705432083	ESTA MAS TRANQUILA
9708726338	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO
1624815706	MAS TRANQUILA EN CASO DE EMERGENCIA
1613317056	MAS TRANQUILO
9206922398	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9205621641	VIVIR DE FORMA INDEPENDIENTE. ESTAR MAS TRANQUILA ELLA Y SU FAMILIA
9203727668	TRANQUILIDAD. SENTIRSE SEGURO
9200315165	MAS TRANQUILA
9200932556	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9201726614	LA TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9203730911	MAS TRANQUILA
9203718505	SENTIRSE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9200332214	MAYOR SEGURIDAD
9203423122	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
650902263	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1303421285	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA. PODER VIVIR INDEPENDIENTE
1303427178	SENTIRSE MAS TRANQUILO Y ACOMPAÑADO
1303726107	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. PODER ESTAR EN CASA. LA TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1305324132	POR SEGURIDAD
1305627368	NO ESTA CONTENTA PORQUE EL APARATO HABLABA POR LAS NOCHES Y LE DABA SUSTO
1307104384	MAS TRANQUILIDAD
1300522039	MAS SEGURIDAD

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1308226062	POR SEGURIDAD
1303417200	ESTA SIEMPRE ASISTIDA
1301523519	SE SIENTE MAS TRANQUILA
1304426161	MAS ACOMPAÑADA Y PROTEGIDA
1308211530	PARA SENTIRSE ACOMPAÑADA Y MAS TRANQUILA
1307724367	SE SIENTE MAS ACOMPAÑADA
1301923119	MAS SEGURA EN CASO DE EMERGENCIA
1302804467	PODER SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA DE FORMA INDEPENDIENTE
1307719941	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
1308208442	TENER AYUDA CASO DE EMERGENCIA. ACOMPAÑA. MAYOR TRANQUILIDAD
1305222637	SENTIRSE MAS SEGURA
9716537423	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716508941	MAS TRANQUILO, PODER SER INDEPENDIENTE
9708425778	ME SIENTO TRANQUILO
9716330030	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9705435183	SE SIENTE MAS SEGURA
9714229198	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9710634773	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9714138603	BUEN SERVICIO
9703024854	TRANQUILIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADA
9701133268	POR SEGURIDAD
9702837922	MAS SEGURA
9712517581	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716529823	HAY UNA PERSONA QUE RESPONDE EN EL MOMENTO DE UNA LLAMADA DE AUXILIO
9710935493	POR TRANQUILIDAD
9706632194	SENTIRSE ACOMPAÑADO
9706932401	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9716818998	SEGUIR VIVIENDO EN CASA
9700620281	SE SIENTE MAS ACOMPAÑADA
9719519989	EN CASO DE EMERGENCIA. SENTIRSE ACOMPAÑADO
9715318381	LE DA TRANQUILIDAD
9710628729	MAS TRANQUILIDAD. VIVIR INDEPENDIENTE
9716512355	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9714333550	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9720038683	SEGURIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADA
9717333139	SU TRANQUILIDAD Y DE SU FAMILIA
1607817373	ESTA MAS TRANQUILA.

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1601620722	BUEN SERVICIO
1610220950	SENTIRSE MAS TRANQUILA
1611817014	ESTAR MAS TRANQUILO SI HAY UNA URGENCIA
1625420900	SE ENCUENTRA TRANQUILA
1611217184	MAS TRANQUILIDAD
1624618613	MAS SEGURO EN CASO DE EMERGENCIA
1615314366	MAS TRANQUILIDAD
1617020867	MAS TRANQUILIDAD
9200311824	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD PARA LA FAMILIA
9200328615	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200326914	MAS TRANQUILO EN CASO DE EMERGENCIA
9200322748	BUEN SERVICIO
9208018427	SEGURIDAD. TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9200326162	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1913016646	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1921214688	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1925713814	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
1913011504	TRANQUILIDAD PARA ELLA Y LA FAMILIA
1915615113	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1911110347	TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
1905313972	TRANQUILIDAD. RAPIDEZ EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS
1913012642	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1913013645	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1913015496	BUENA ATENCION DEL SERVICIO
1308720078	MUCHA TRANQUILIDAD
1308705686	LE DA TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1306022767	SE SIENTE MAS SEGURA Y ACOMPAÑADA
1306509638	PARA SENTIRSE ACOMPAÑADA Y SEGURA
1304725405	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1307122569	LE DA MAS SEGURIDAD AL VIVIR EN EL CAMPO
1301526857	MAS ACOMPAÑADA. TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
1307117015	SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA
1303424742	SE SIENTE ACOMPAÑADA. PROTEGIDA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1301926864	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1306125724	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
650341050	SE SIENTE ACOMPAÑADA
1308717608	SE SIENTE MAS ACOMPAÑADO. PUEDE VIVIR MAS INDEPENDIENTE

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1307815503	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
1306113283	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1300515877	TODO BIEN. LA LLAMAN Y LA FELICITAN PARA SU CUMPLEAÑOS
1307126643	TRANQUILIDAD
1307807715	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1303925711	TENER MAS SEGURIDAD
1302820845	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9702129539	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9709734544	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9708935475	SEGURIDAD EN LAS EMERGENCIAS. TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9704022770	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9710237789	SENTIRSE MAS SEGURA
9708735197	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9713332112	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9716830447	MAYOR TRANQUILIDAD
9716838072	VIVIR INDEPENDIENTE. TRANQUILIDAD DE LA FAMILIA
9716835391	LA SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9711028452	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9701922421	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9702437921	TRANQUILIDAD. AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716831992	SENTIRSE ACOMPAÑADO. AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9702830373	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9708121441	QUE LE FELICITEN PARA SU CUMPLEAÑOS. LA ATENCION QUE RECIBE
9720135552	MAS TRANQUILO
9712122376	MAS TRANQUILO
9706436262	MAS TRANQUILIDAD
971925572	AGRADECE MUCHO CUANDO LE LLAMAN PARA PREGUNTAR COMO ESTA
9703416174	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA. SENTIRSE ACOMPAÑADA
9716516043	ESTAR MAS SEGURA
9705614505	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200332067	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9200331031	MAYOR TRANQUILIDAD
9204627334	MAS SEGURIDAD
9202931487	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9203731379	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9203732985	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
1908616235	SENTIRSE ACOMPAÑADO

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1933112260	MAS TRANQUILIDAD
1904515698	LAS LLAMADAS DE SEGUIMIENTO PREOCUPANDOSE POR EL
9716816401	LA TRANQUILIDAD DE ELLA Y SU FAMILIA
9707823178	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9705931472	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9719529250	LA SEGURIDAD
9719537896	SENTIRSE MÁS ACOMPAÑADO. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9719534238	MAS TRANQUILIDAD. RAPIDEZ EN CASO DE EMERGENCIA
9720215410	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9714234186	LES DA TRANQUILIDAD
9714215770	MAS TRANQUILIDAD. SEGURIDAD
9705429636	SEGUIR VIVIENDO INDEPENDIENTE
9718635945	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716722887	ESTA MAS TRANQUILA. SEGURIDAD
9716732138	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9718608616	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
971684246	MAS TRANQUILIDAD. AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716825238	SE SIENTE MAS TRANQUILA
9716820198	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716832650	SE SIENTE ACOMPAÑADA
9716817386	MAS TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA.
9716830985	SEGURIDAD. AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716830625	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716815067	MAS SEGURIDAD
9716834057	MAS TRANQUILA
9716827174	MAS SEGURIDAD
9716835248	SEGURIDAD
9716828082	ESTA MAS TRANQUILO
971680292	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9716831274	MAS TRANQUILIDAD
9716831675	SEGURIDAD
9712609510	TRANQUILIDAD. LA BUENA ATENCION RECIBIDA
9719627196	TRANQUILIDAD
9710731672	PARA SU TRANQUILIDAD
9716833476	TRANQUILIDAD. RAPIDEZ EN CASO DE EMERGENCIA
9714022122	SEGURIDAD. TRANQUILIDAD
9711823913	TRANQUILIDAD

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9710614275	SE SIENTE SEGURA
9701926032	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9720036223	MAS TRANQUILA EN CASO DE EMERGENCIA
9717523983	SE SIENTE MÁS TRANQUILA
9719016528	MAS TRANQUILIDAD. LA RAPIDEZ DEL SERVICIO
9710217233	RAPIDEZ EN EL SERVICIO. LA AMABILIDAD CON LA QUE TE ATIENDEN
9713336768	SENTIRSE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD
161247732	SENTIRSE ACOMPAÑADO. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1621315817	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1604117790	MAS SEGURO
1603216895	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
1620316127	SEGURIDAD. TRANQUILIDAD. RAPIDEZ DEL SERVICIO. VIVIR INDEPENDIENTE
1617511828	ESTAR MAS TRANQUILO
1607820834	MAS TRANQUILIDAD
1607817211	TRANQUILIDAD. SER INDEPENDIENTE
1620320502	MAS TRANQUILA PARA ELLA Y SU FAMILIA
1625118681	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1615417694	VIVIR INDEPENDIENTE. ESTAR TRANQUILA
1607809087	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9203319114	SEGURIDAD
9208130558	MAYOR SEGURIDAD
920034971	RAPIDEZ DEL SERVICIO. EL BUEN TRATO. LA SEGURIDAD
9208132611	TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
1903613967	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1307202701	TRANQUILIDAD
1303405738	SEGURIDAD
1305317206	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. MAS SEGURIDAD
1300521421	BUEN SERVICIO DE SEGUIMIENTO
1303422109	AMABLES. TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
1307007696	SENTIRSE ACOMPAÑADA Y SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1305318479	TENER MAS SEGURIDAD
650530231	SEGUIR VIVIENDO INDEPENDIENTE. SENTIRSE ACOMPAÑADA
1305323060	TENER AYUDA. SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1307921964	SENTIRSE ACOMPAÑADA. TRANQUILIDAD DE SU FAMILIA
1307905145	MAS TRANQUILAD. PODER SEGUIR VIVIENDO INDEPENDIENTE
1307918762	LE DA MUCHA MAS TRANQUILIDAD
9706215039	MAYOR TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9717322549	PARA MAS SEGURIDAD
9717335143	SENTIRSE ACOMPAÑADO EN CASO DE EMERGENCIA
9717324434	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9711832499	SE SIENTE ACOMPAÑADA
9700438351	SEGURIDAD. TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
1303410827	MAS SEGURIDAD
1303417934	MAYOR TRANQUILIDAD
1303408257	LAS LLAMADAS QUE REALIZAN PARA HACER UN SEGUIMIENTO. LA TRANQUILIDAD. LA SEGURIDAD
1303413704	SENTIRSE MAS SEGURO Y TRANQUILO
1303414628	TENER AYUDA
1308314870	MAS TRANQUILIDAD
1303423134	RAPIDEZ EN LA RESPUESTA DEL SERVICIO
1305614785	TRANQUILIDAD
1303400704	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1303419692	MAYOR TRANQUILIDAD. SERVICIO RAPIDO
1308716731	MAS TRANQUILO
1308720880	MAS TRANQUILA
130876992	POR LA SEGURIDAD
1308707946	ATENCION RAPIDA. SENTIRSE ACAOMPAÑADO
1308718199	POR SEGURIDAD
1308725198	LA ATENCION QUE DAN
1308719402	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1301611781	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. SEGURIDAD
1308709907	MAS TRANQUILIDAD
130048409	SENTIRSE MAS SEGURA
1309325654	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1303708205	PARA MAS TRANQUILIDAD
1308902244	MAS TRANQUILIDAD
1308418885	MAS ACOMPAÑADA. TRANQUILA.
1308107939	TRANQUILIDAD
1307121722	MAS TRANQUILO
1307107928	TENER AYUDA EN ALGUN MOMENTO
1307120411	ESTAR MAS ACOMPAÑADA. SEGURIDAD
1307122997	RAPIDEZ EN CASO DE UNA URGENCIA
1307123870	MAS TRANQUILIDAD
1307126954	LES DA MAS TRANQUILIDAD
1307101047	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1307118166	MAS TRANQUILIDAD
1307126036	MAS TRANQUILIDAD
1307117730	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
1307110290	MAS TRANQUILIDAD
1303423566	RECIBIR LAS LLAMADAS DE CONTROL
1302625366	TRANQUILIDAD DE LA FAMILIA
1302004839	ESTAR MAS TRANQUILOS.
1301518546	PARA TRANQUILIDAD
1301510799	LA ATENCION QUE RECIBEN
1302311794	MAS TRANQUILO EN CASO DE EMERGENCIA
650821299	SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA. ESTAR MAS TRANQUILA
1308224514	MAYOR TRANQUILIDAD. ESTAR ACOMPAÑADA.
1308209978	ESTAR MAS TRANQUILA.
1308212526	MAS ACOMPAÑADA EN CASO DE EMERGENCIA
1308223905	POR TRANQUILIDAD
1301924415	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA. TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
1300513999	SENTIRSE MAS SEGURA
1300507232	MAS ACOMPAÑADA
650055351	TRANQUILIDAD
1300517638	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1300505186	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO.TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1300518304	POR SEGURIDAD
1302822261	MAS TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1302815696	LA TRANQUILIDAD DE LA FAMILIA
650283077	POR SEGURIDAD
1302806704	MAYOR TRANQUILIDAD
1302827029	POR SEGURIDAD
1302819781	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
1304710155	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1304723051	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1307909064	MAS TRANQUILA
1307927339	MAYOR TRANQUILIDAD
1307917024	MAS TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1309718202	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA. MAYOR TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA. PODER SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA DE FORMA INDEPENDIENTE
1301121427	SENTIRSE ACOMPAÑADO
1303812456	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO
1303825813	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1301224965	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1301516637	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1301521103	MAS TRANQUILIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADA
1306321701	SE SIENTE MAS SEGURA
1306308580	MAYOR TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
1304116404	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1306523862	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1305204867	VIVIR SOLA INDEPENDIENTE
1305213868	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1304412035	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1303120937	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1303108821	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD. BUENA ATENCION TELEFONICA
1303506914	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1306608408	SE SIENTE MAS ACOMPAÑADA Y VALORA MUCHO QUE PUEDAN AVISAR A LAS PERSONAS QUE TIENEN LLAVE DE SU CASA PARA QUE ACUDAN
1303920741	LE DA TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1303922862	MAS TRANQUILIDAD
1303912669	MAYOR TRANQUILIDAD
1303914178	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1303919351	LE DA TRANQUILIDAD
1301311232	MAYOR TRANQUILIDAD. NO TIENE FAMILIA
1308817758	MAS TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1302316285	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1309614127	MAS ACOMPAÑADA
1309627768	SE SIENTE MAS ACOMPAÑADA. TRANQUILA
1307119480	MAS TRANQUILIDAD. SEGURIDAD
1305827369	LA TRANQUILIDAD
1309226363	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9701626676	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
971631298	RAPIDEZ EN CASO DE EMERGENCIA
9716319350	LA RAPIDEZ DEL SERVICIO. EL BUEN TRATO
9700134091	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9706726318	LA ATENCION RAPIDA EN CASO DE EMERGENCIA
971533123	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9715228845	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9711321328	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9711311577	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9708225061	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9708733073	LA TRANQUILIDAD. RAPIDEZ EN CASO DE EMERGENCIA
9717721616	LA ATENCION RAPIDA EN CASO DE EMERGENCIA
9717736207	SENTIRSE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9705326306	LA SEGURIDAD. TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9712229657	MAS ACOMPAÑADO
450027530	MAS TRANQUILA.
9708127013	SEGURIDAD. SENTIRSE INDEPENDIENTE
9714532350	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9718832439	SENTIRSE SEGURA
9720322252	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9720518752	RAPIDEZ EN EL SERVICIO EN CASO DE EMERGENCIA
9720530318	LA SEGURIDAD
9720527389	MAYOR TRANQUILIDAD
9706413869	MAS TRANQUILIDA Y SEGURIDAD
9720331015	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9708420214	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716525092	SENTIRSE ACOMPAÑADO. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9702425751	SENTIRSE ACOMPAÑADO. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9716832372	MAYOR TRANQUILIDAD
9705425892	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO.
9716535221	MAS TRANQUILA
9706324549	SE SIENTE SEGURA
9700924062	SENTIRSE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD
9709708799	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9713234783	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9716822713	TRANQUILIDAD. AMABILIDAD DE LOS OPERADORES
9707626743	MAS TRANQUILA EN CASO DE EMERGENCIA
9713617355	RAPIDEZ DEL SERVICIO SI HAY UNA EMERGENCIA
9713625607	MUCHA TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9700332168	ESTAR MAS TRANQUILA
9713636949	SE SIENTE SEGURO
9713634284	LA SEGURIDAD
9713621465	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9715821878	MAS TRANQUILA
9715837272	LA BUENA ATENCION RECIBIDA
971655462	TRANQUILIDAD PARA LOS FAMILIARES
9715828937	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9716533450	MAYOR TRANQUILIDAD
9716527671	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9716525726	TRANQUILIDAD EN CASO DE URGENCIA
9716519693	RAPIDEZ EN EL SERVICIO
9716535777	TENER MAS AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716528125	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9716531780	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9711018826	MAS TRANQUILIDAD
9716509882	LA SEGURIDAD
9702834527	MAS TRANQUILIDAD
971650756	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716531142	MAS TRANQUILIDAD
9702019777	MAS SEGURIDAD. COMPAÑÍA. RAPIDEZ EN EL SERVICIO
9208121839	MAS TRANQUILIDAD Y NO SENTIRSE SOLA
9200314306	TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9704307592	BUEN TRATO EN EL SERVICIO
9704609675	SE SIENTE ACOMPAÑADA
9704527841	MAS TRANQUILIDAD. SE SIENTE ACOMPAÑADA
1603314298	SEGURIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADO
1613320291	LA RAPIDEZ AL PEDIR UNA URGENCIA
1606618129	SEGURIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADO
1606609338	TRANQUILIDAD
1624413227	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
1602716160	MAS TRANQUILA
1610613526	BUEN SERVICIO EN LA ATENCION
1610320150	SEGURIDAD
1690114871	MAS TRANQUILA
1619511222	TRANQUILIDAD
1623615806	SENTIRSE ACOMPAÑADO
1605619695	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
1607820670	MAYOR TRANQUILIDAD
1607810736	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA.
1607814700	SE SIENTE ACOMPAÑADA
1607819609	LA TRANQUILAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1607816795	MAS SEGURA EN CASO EMERGENCIA
1607817517	MAS SEGURIDAD. SERVICIO RAPIDO AL PULSAR
1607812381	TRANQUILIDAD. SE SIENTE ACOMPAÑADA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1607809943	TRANQUILIDAD
1607817638	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1607820109	SENTIRSE ACOMPAÑADO
1607811395	MAYOR SEGURIDAD
1626318340	MAS TRANQUILIDAD
1619017352	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
1620312780	SERVICIO RAPIDO EN CASO DE EMERGENCIA
1620318475	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1620314755	MAS SEGURIDAD
1613413301	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
1608218036	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1618715214	AYUDA CASO DE EMERGENCIA
1609719836	SEGURIDAD. TRANQUILIDAD. RAPIDEZ DEL SERVICIO. VIVIR INDEPENDIENTE
9200327183	RAPIDEZ EN EL SERVICIO. LA BUENA ATENCION
9200925522	MAS TRANQUILA EN CASO DE EMERGENCIA
9205329595	MAYOR TRANQUILIDAD
9200325658	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9203716917	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9206928463	SENTIRSE SEGURA
9207431529	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9200323013	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9203730251	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9208122635	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9208130098	MAS TRANQUILIDAD
9200327379	TRANQUILIDAD. LE AVISAN SI HAY INCIDENCIAS
9200328502	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9200332521	LA ATENCION RECIBIDA
9200327768	PROTECCION Y TRANQUILIDAD
9200325882	MAS TRANQUILIDAD EN CASOS DE EMERGENCIA
9200319587	LA SEGUTIDAD QUE PROPORCIONA
9200324681	SENTIRSE SEGURO
9200330695	SENTIRSE MAS SEGURO
9200323098	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
920038980	TRANQUILIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADO
9200312599	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9200321919	MAS SEGURA
9200318750	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
920033774	PARA SENTIRSE SEGURO
9203526340	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO
9200330573	MAYOR TRANQUILIDAD
9202919747	TRANQUILIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADA
9200616447	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9206011266	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA. TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
9203729754	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9203726944	MAS SEGURA EN CASO DE EMERGENCIA
9200923119	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
920379413	MAS TRANQUILIDAD
9207433262	SEGURIDAD
9201016988	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9201024608	MAS ACOMPAÑADA
9201029340	ESTA MAS TRANQUILA EN CASO DE EMERGENCIA
9201820139	MAS ACOMPAÑADO
9205120813	MAS TRANQUILA PARA ELLA Y SUS FAMILIA
9200933223	RAPIDEZ EN CASO DE EMERGENCIA. LA FAMILIA ESTA MAS TRANQUILA
9200918852	SIENTE MUCHA SEGURIDAD
9200924908	MAYOR TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9203816252	MAYOR TRANQUILIDAD
9205730015	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA PODER SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA DE FORMA
9203031853	MAYOR TRANQUILIDAD
540490934	PARA MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA. PODER SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA DE FORMA INDEPENDIENTE
920677938	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9206919656	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9206921147	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9202327877	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9202629740	PODER VIVIR EN SU CASA DE FORMA INDEPENDIENTE
9207916718	TENER MAYOR TRANQUILIDAD
9200315480	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9200320112	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200322247	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9200331233	RAPIDEZ DEL SERVICIO AL CONTESTAR
9200314075	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200327609	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200328121	TRANQUILIDAD
9200328774	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

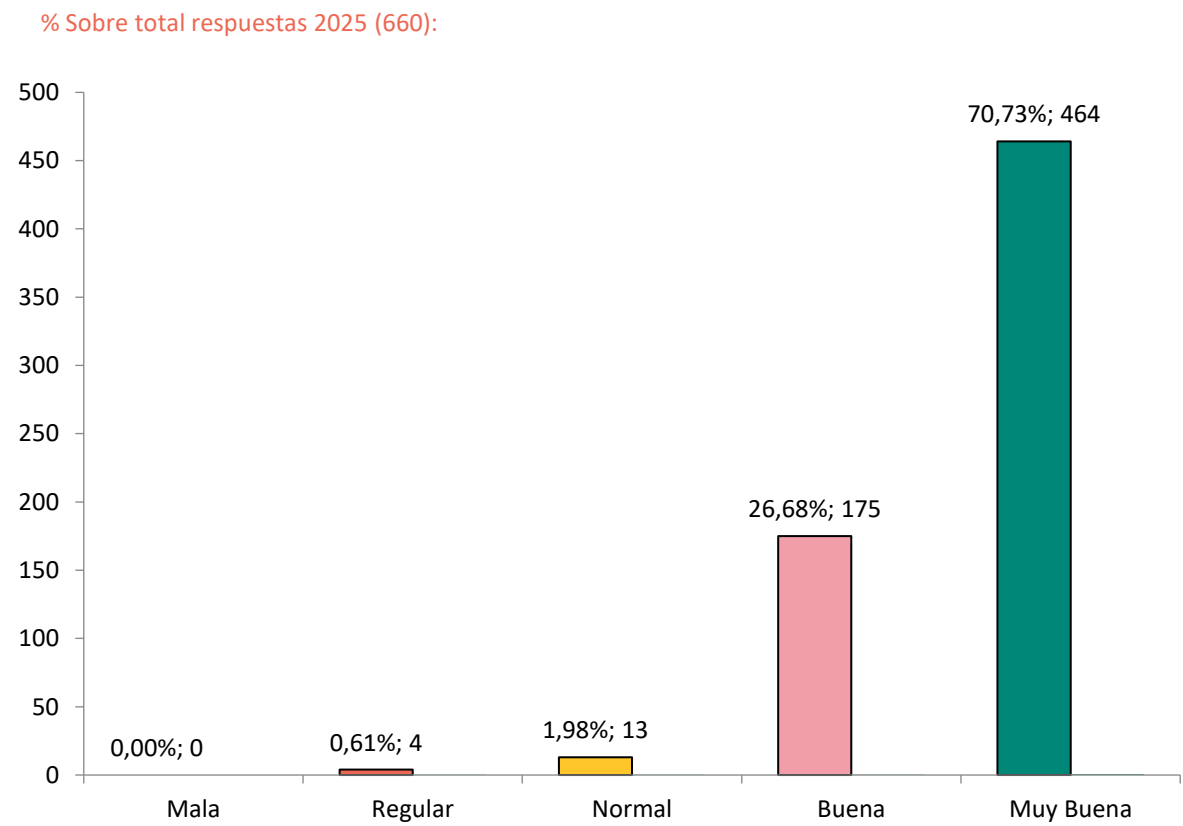
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9204521263	MAYOR TRANQUILIDAD
9200319813	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1904612997	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1913012923	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1913008866	MAS TRANQUILA
1913016301	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1913008662	MAS TRANQUILO
1913016171	MAYOR TRANQUILIDAD
1913010743	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1913014420	LA SEGURIDAD
1913016067	SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA CON MAYOR TRANQUILIDAD
1904614490	TENER AYUDA EN CASO EMERGENCIA
1904616676	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1914313991	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1928009716	SENTIRSE ACOMPAÑADO
191206101	SEGURIDAD
1925706554	SENTIRSE ACOMPAÑADA. TRANQUILIDAD
1907114841	RAPIDEZ EN EL SERVICIO
1910609762	SENTIRSE MAS SEGURA
1922010980	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
1904615421	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1913013360	MAYOR TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1924513941	ESTAR MAS TRANQUILA Y ACOMPAÑADA
1904411374	SENTIRSE ACOMPAÑADO
1919012252	TRANQUILIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADA
1919014903	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
191906089	ESTA MAS TRANQUILO
1917511059	SENTISE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1932514825	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
192933057	TRANQUILIDAD DE ELLA Y SU FAMILIA
1911316752	RESPUESTA RAPIDA EN CASO DE URGENCIA
1905810339	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1913014846	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1904609743	VIVIR EN SU CASA DE FOTMA INDEPENDIENTE
1904613375	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1918716483	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA

SG. 02 ¿Cuál es su satisfacción global con el servicio de teleasistencia?

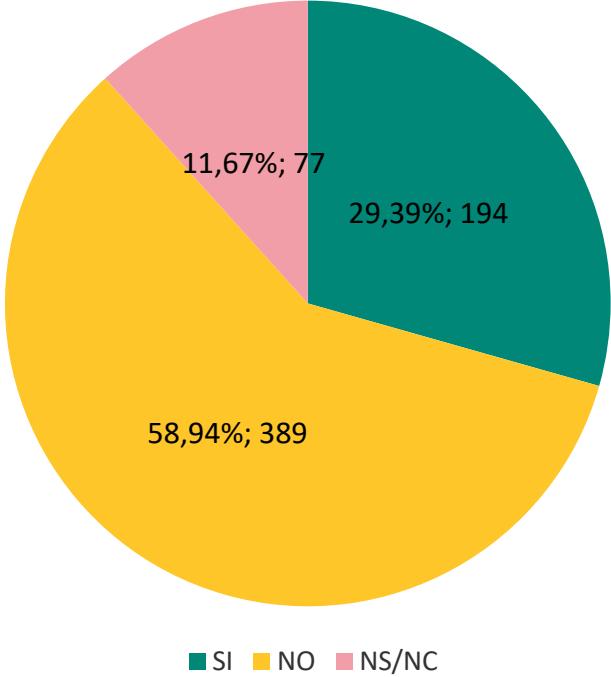
Indicadores	2025
Media	4,68
ns/nc	4
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,67
Ciudad Real	4,66
Cuenca	4,76
Guadalajara	4,63
Toledo	4,67



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, ...) ?

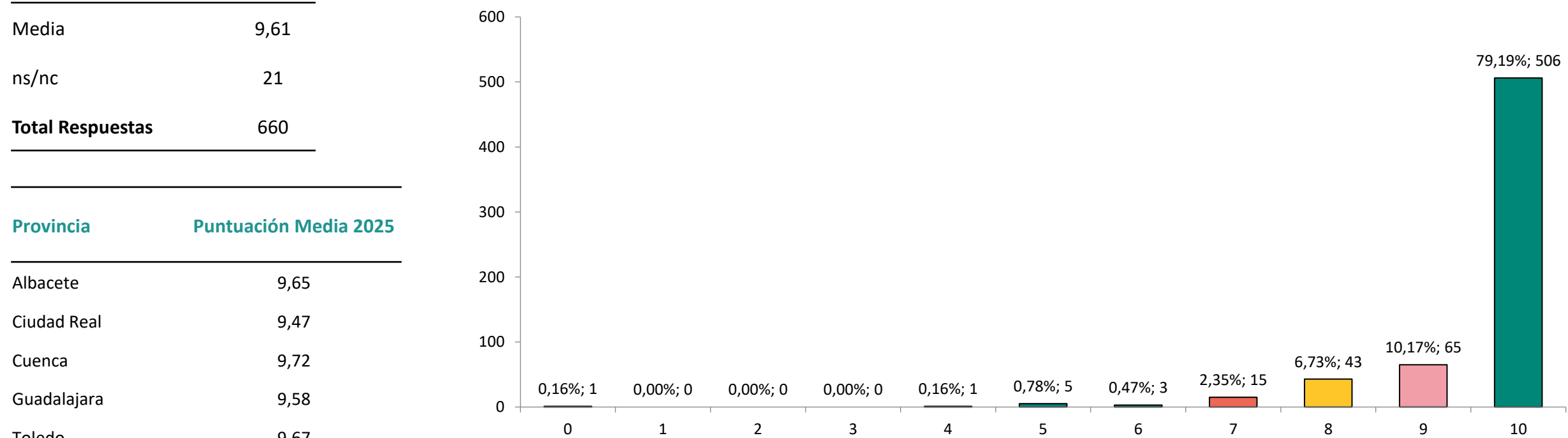
Total Respuestas	660
------------------	-----



SG.04 En una escala de 0 a 10. ¿En qué grado recomendaría este servicio a sus familiares y amigos
(Siendo 0 poco satisfecho/a y 10 muy satisfecho/a)

Indicadores	2025
Media	9,61
ns/nc	21
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	9,65
Ciudad Real	9,47
Cuenca	9,72
Guadalajara	9,58
Toledo	9,67



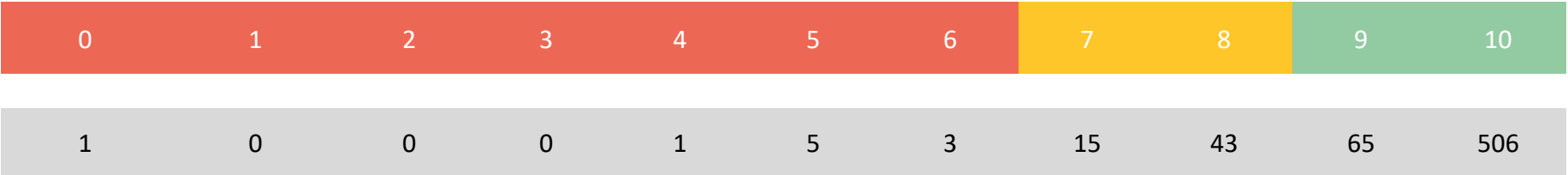
SG.05 Por último, D/Dª(Nombre usuario). ¿Se le ocurre algo que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él? (cualquier cosa que usted crea que se puede mejorar la estudiaremos)

ID	COMENTARIO
1308721390	LE GUSTARIA MAS LA PULSERA, CON LA MEDALLA NO SE SIENTE BIEN
1307826203	QUE FUNCIONARA FUERA DE CASA
1304720553	INDICA QUE SE TENDRIAN QUE VALORAR EL NIVEL DE LA GRAVEDAD PARA SABER QUE TIPO DE AYUDA NECESITA
9716123074	SIEMPRE ME LLAMAN PARA FELICITARME Y ESTOY MUY CONTENTA
970845399	SE CAYO EN EL PORTAL Y NECESITABA AYUDA, Y NO LE OIAN FUERA DE CASA.
1624815706	QUE LA CUERDA DEL BOTON FUERA NEGRA QUE SE ENSUCIA MUCHO
650902263	LA DISTANCIA QUE HAY ENTRE LA PERSONA Y EL APARATO, SI LE PASA ALGO EN OTRO ESPACIO DE LA CASA, NO LO OIRIA BIEN.
1305324132	QUE FUNCIONE EN LA CALLE
1305627368	QUE NO TARDEN TANTO EN LLEGAR CUANDO LLAMAS
1300522039	QUIERE TAMBIEN EL COLGANTE
1307724367	QUE LLAMEN MAS
9708425778	QUE AL LLAMAR DE URGENCIA VENGA ALGUN MEDICO
9702837922	COMENTA QUE EL DETECTOR DE HUMOS LE GUSTARIA QUE AVISARA EN CUANTO EMPEZARA EL HUMO Y EMPIEZA MUY TARDE
1307122569	QUE LLAMEN MAS
1301926864	QUE LLAMEN Y VISITEN MAS. LLEVAR EL MEDALLON EN LA CALLE
1307807715	QUE NO LO QUITEN PORQUE ES MUY UTIL
1303925711	QUE SIRVA TAMBIEN PARA LA CALLE
9716830447	SOLICITA AVISAR A LA FAMILIA ANTES DE REALIZAR UNA VISITA A LA USUARIA, INDICA QUE HAN VISTO POR TV QUE HAY PERSONAS QUE SE HACEN PASAR POR TRABAJADORES DE TELEASISTENCIA PARA ACCEDER AL DOMICILIO CON MALAS INTENCIONES.
9701922421	EN ALGUNA OCASION QUE HA SOLICITADO LA AMBULANCIA CONSIDERA QUE HA TARDADO DEMASIADO
9720135552	LA PULSERA NO LE GUSTA LE APIETA. LE GUSTARIA UN RELOJ PARA LLEVARLO EN LA CALLE
9204627334	TELEFONO DE ASISTENCIA LOS FINES DE SEMANA POR SI SE ESTROPEA EL APARATO
1933112260	MAS VISITAS
9718635945	QUE TUVIESE GPS. COBERTURA POR SI ESTAN FUERA.
9718608616	COMENTA QUE SE SIENTE SOLA Y LE GUSTARIA QUE LE HICIERAN VISITAS POR LA TARDE
9716830625	QUE EL SERVICIO SIRVA TAMBIEN PARA LA CALLE
9716831274	MAS COBERTURA FUERA DEL DOMICILIO AUNQUE TUVIERA QUE ABONAR ALGUN IMPORTE, LE DARIA MUCHA MAS SEGURIDAD.
9710731672	MAS COBERTURA DENTRO Y FUERA DE CASA
9713336768	QUE LLEGASE TAMBIEN A LA CALLE LA SEÑAL
1621315817	QUE EL SERVICIO SIRVA TAMBIEN PARA LA CALLE Y LE GUSTARIA EL RELOJ PARA LLEVAR POR LA CALLE
1603216895	LA PULSERA LE APIETA, LE VA MEJOR LA MEDALLA
1612420419	ESTA CONTENTA
9203319114	PONER UN BUZON CON LAS LLAVES DE LOS DOMICILIOS Y ASI PODER ABRIR
540030011	QUE EL SERVICIO TAMBIEN CUBRIERA EN LA CALLE
9202125675	NO ESTA CONTENTA CON EL TEMA ECONOMICO
1303405738	LAS LLAVES DE LA GENTE QUE VIVE SOLA QUE EL SERVICIO DE TELE ASISTENCIA SE HICIERAN CARGO DE TENER UNA COPIA POR SI TUVIERAN QUE ENTRAR
1300521421	MUY SATISFECHA
1305318479	SI LLAMA POR LA NOCHE INDICAN QUE VAYA EL FAMILIAR QUE TIENE LA LLAVE, ELLA COMENTA QUE PUEDE ABRIR LA PUERTA. ENTONCES COGE Y LLAMA AL 112

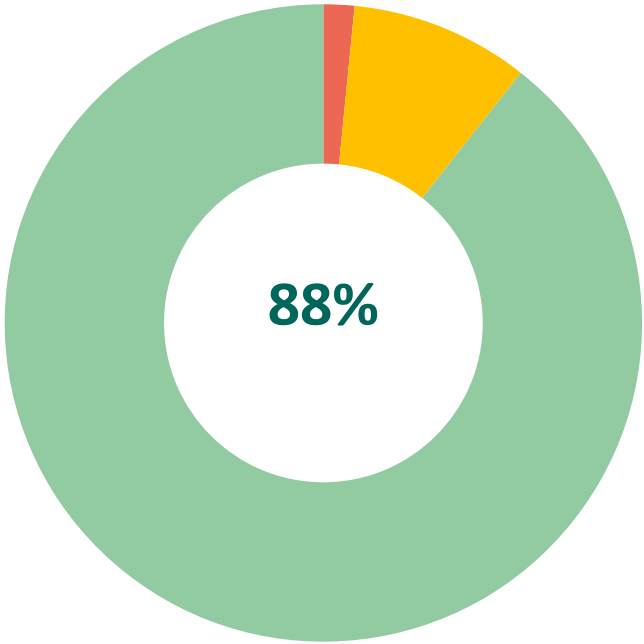
SG.05 Por último, D/Dª(Nombre usuario). ¿Se le ocurre algo que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él? (cualquier cosa que usted crea que se puede mejorar la estudiaremos)

ID	COMENTARIO
9717322549	QUE EL SERVICIO TAMBIEN CUBRIERA EN LA CALLE
1303408257	PODER LLEVAR LA MEDALLA EN LA CALLE
1308707946	QUE SIRVA TAMBIEN PARA LA CALLE
1308902244	MAS VISITAS
1303812456	QUE LLAMEN MAS A MENUDO
1304412035	TENER COBERTURA FUERA DEL DOMICILIO AUNQUE TUVIERAN QUE ABONAR ALGUN IMPORTE.
9702019777	LE GUSTARIA QUE FUERA LA PULSERA EL COLLAR NO LE ES MUY COMODO
9704527841	FACILITAR UN TRANSPORTE AUNQUE NO SE TRATE DE UNA URGENCIA.
1606618129	QUE LAS LLAMADAS FUERAN MAS SEGUIDAS. QUE LE LLAMARAN A LOS DOS TELEFONOS QUE TIENE
1624413227	QUE LAS AMBULANCIAS LLEGUEN ANTES
1607819239	QUE SIRVIERA PARA LA CALLE
1620310060	SI UNA PERSONA SE DESMAYA COMO PULSA EL BOTON, EL SERVICIO EN ESE ASPECTO ES MALO
1620312780	QUE FUERA TAMBIEN PARA LA CALLE
1620318475	QUE LA MEDALLA FUERA TAMBIEN COMO UN MICROFONO
9200325658	UN POCO LENTO EN CONTESTAR CUANDO LLAMAN
9203730251	AYUDAS A LOS CUIDADORES
9200327379	QUE LE VISITARA UNA PERSONA
9200333306	QUE EL SERVICIO FUNCIONE EN EL EXTERIOR
9200327768	QUE CUANDO LLAMAN EL SERVICIO DE AMBULANCIAS TARDAN MUCHO
9200323098	LA COBERTURA. NO SE OLLE SI ESTAS LEJOS DEL APARATO
920033774	QUE LE LLAMEN MAS AMENUDO
9203526340	DEBERIA TENER MAS ALCANCE, COBERTURA PARA LLEGAR MAS LEJOS
540490934	QUE LOS DISPOSITIVOS TENGAN MAYOR ALCANCE
9206921147	QUE LOS DISPOSITIVOS TENGAN MAS ALCANCE YA QUE SI LA CASA ES GRANDE SE PUEDE QUEDAR CORTO
9200331233	QUE SE PUDIERA UTILIZAR FUERA DEL DOMICILIO Y EN LA CASA DEL PUEBLO. QUE TUVIESE UN GEOLOCALIZADOR ANTE CUALQUIER EMERGENCIA QUE NO FUERA EN CASA
9200328121	QUE EL SISTEMA SE PUDIERA TRANSPORTAR A OTROS DOMICILIOS
9200319813	QUE SIRVA TAMBIEN PARA SALIR A LA CALLE NO SOLO DENTRO DEL DOMICILIO
1913016301	PODER DISPONER DE VARIOS DISPOSITIVOS EN LA CASA
1913013831	QUE AVISEN DIRECTAMENTE A EL 112 POR QUE LLAMAR A LOS HIJOS LO CONSIDERA UNA PERDIDA DE TIEMPO
1904615421	MAS VISITAS
1917511059	LE GUSTA MAS LA PULSERA QUE LA MEDALLA
1905810339	TENER VARIOS APARATOS POR EL DOMICILIO.TENER ALGUN TELEFONO DIRECTO PARA PODER HABLAR SI SE NECESITA.
1900615803	CUANDO SE VA INTERNET NO FUNCIONA

SG.05 NPS



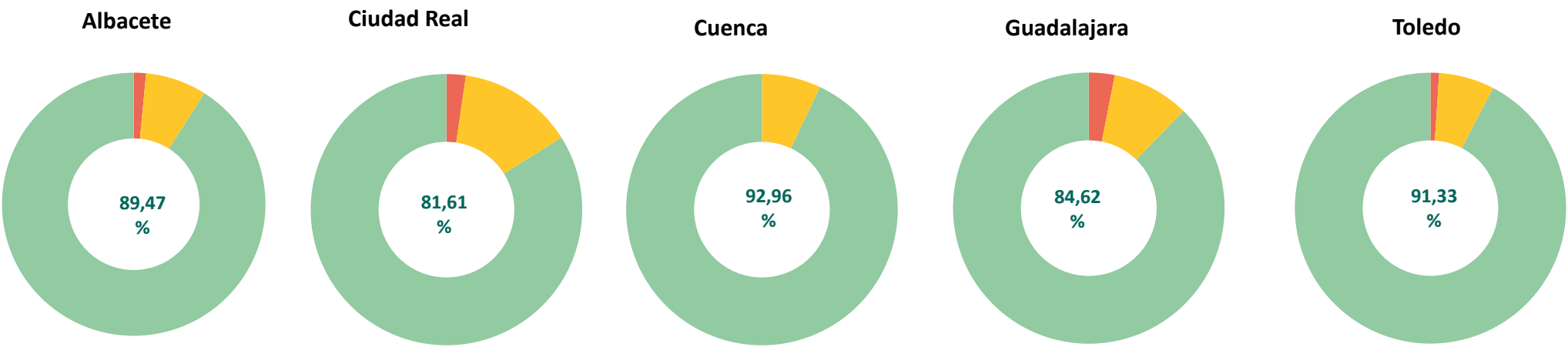
	Casos	%
Detractores:	10	1,56%
Pasivos:	58	9,08%
Promotores:	571	89,36%
	639	



■ Detractores: ■ Pasivos: ■ Promotores:

SG.05 NPS por provincias

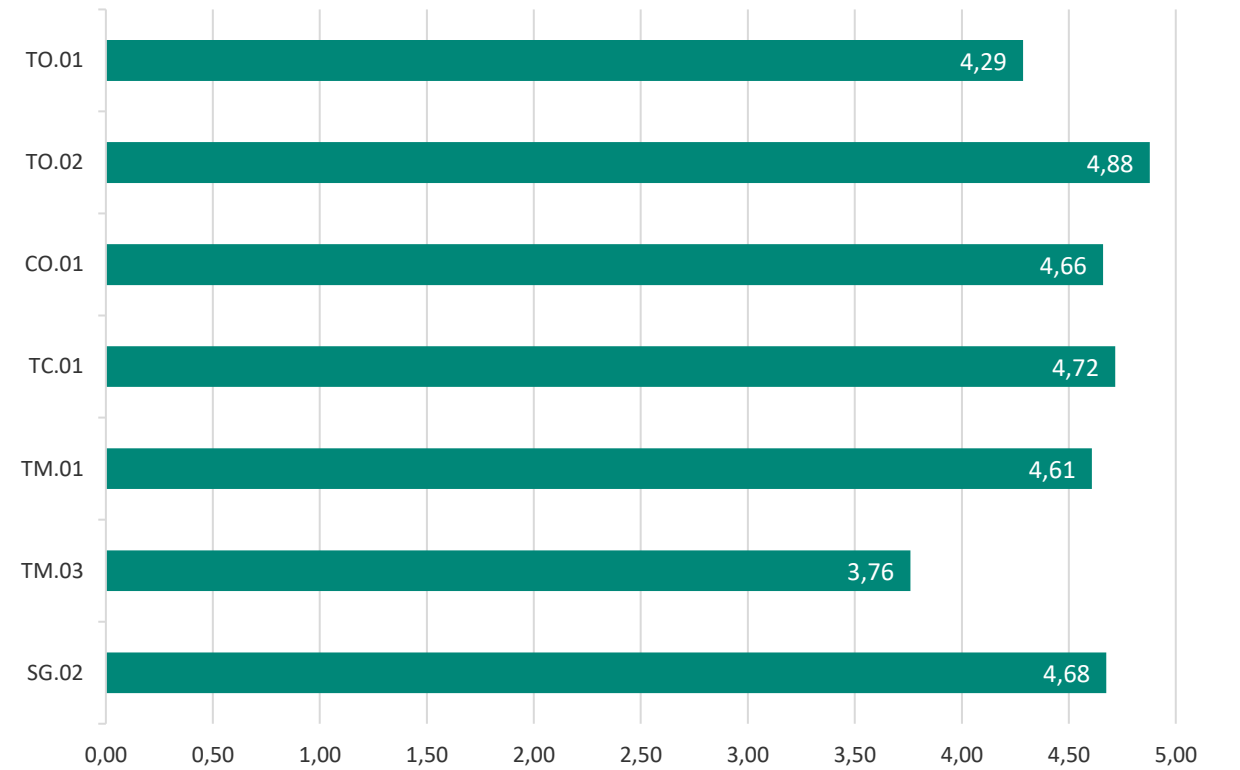
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Albacete	0	0	0	0	1	0	1	1	9	15	106
Ciudad Real	1	0	0	0	0	3	0	9	15	10	136
Cuenca	0	0	0	0	0	0	0	1	4	9	57
Guadalajara	0	0	0	0	0	2	0	0	6	5	52
Toledo	0	0	0	0	0	0	2	4	9	26	155



Análisis Descriptivo de Respuestas

Media de cada Ítem

- TO.01 Desde que usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responder le parece...
- TO.02 Cuando usted ha llamado, ¿los/las Teleoperadores/as le han ayudado y han sido amables?
- CO.01 Cuando ha recibido la visita del/la coordinador/a de zona, ¿le han respondido con amabilidad a sus dudas y/o preguntas?
- TC.01 ¿Que le ha parecido el trato recibido de los técnicos que han ido a su casa para revisar o arreglar los equipos?
- TM.01 ¿Que le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?
- TM.03 En caso de haber tenido una avería. ¿Que le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?
- SG.02 ¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?



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 / as con el servicio es bastante positiva. El nivel de participación ha sido de un 77,5% siendo predominante el género femenino en un 75,7%. Por franja de edad predomina la comprendida entre los 81-90 años con un total de 54,09% (media de edad está en 83 años). Las respuestas han sido facilitadas por el mismo usuario del servicio en un 81% de los casos.

Se dispone en cada bloque de la puntuación media por provincias.

Una vez mencionados los aspectos generales, procedemos a comentar los resultados por cada 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 los siguientes datos, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta...)

Bloque Teleoperador	2025
Solución (siempre la dan)	93,39 %
Tiempo respuesta (poco o muy poco)	74,75 %

Bloque 2. 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, adjuntamos cuadro con comparativa, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta...)

Bloque Coordinador Zona	2025
Amabilidad (Siempre)	88,03 %

Conclusiones

Bloque 3. Personal técnico

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 general es muy satisfactoria, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta...)

Bloque Servicio Técnico y Mantenimiento	2025
Trato recibido (bien o muy bien)	96,9 %

Bloque 4. Tecnología y Mantenimiento

Este bloque evalúa el funcionamiento de los equipos / tecnología de teleasistencia que el usuario tiene instalados en su domicilio, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta/no averías...),

Bloque Tecnología y Mantenimiento	2025
Funcionamiento (Bueno o muy bueno)	97,53 %
Averías	16,36 %

Conclusiones

Bloque 5. Satisfacción Global

El último bloque pretende evaluar la satisfacción global de los/las usuarios/as con el servicio público de teleasistencia de Castilla la Mancha . Consideramos que la valoración general es excelente:

Satisfacción Global	2025
Satisfacción General (Buena o Muy buena)	97,41 %
Recomendaría Servicio (entre 8 y 10)	96,09 %
Ayuda a vivir con Independencia	58,94 %