

# GUÍA

## MEMORIA DE ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA PRESTADO EN LA COMUNIDAD DE MADRID CON LA COLABORACIÓN DE:

CONSEJERÍA DE FAMILIA Y ASUNTOS SOCIALES



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE  
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS  
(F.E.M.P)



AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES

EMPRESA/ENTIDAD: SAR QUAVITAE



PERIODO: 2017

**CONTENIDO** básico y común de la memoria anual de actividad de la empresa/entidad que presta el servicio(1):

- ★ **Informe descriptivo (extensión máxima 25 páginas) de la actividad desarrollada en el periodo y de las características del servicio prestado:**

\*Actualizar la información básica relativa a la Empresa / Entidad: Domicilio/s, Personas de Contacto, Teléfonos, Direcciones Electrónicas, etc.

\*Información a destacar sobre todas aquellas actuaciones consideradas de especial interés en el funcionamiento del servicio: Protocolos de atención telefónica y presencial en seguimiento y situación de emergencia; Procedimientos de alta y baja en el servicio; Custodia y manipulación de llaves; Coordinación con las Entidades Locales; Formación; Medios que se han dispuesto para la atención, etc.

\* Información sobre incidencias de mayor relevancia en el periodo, dificultades encontradas y propuestas de mejora.

- ★ **Información cuantitativa ordenada conforme a Tabla 1 (Información global) y Tabla 2 (Información sobre dispositivos periféricos).**

(1)Se procederá respecto a los periodos, plazos y procedimiento de envío de la información - Informe y Memoria de actividad - conforme a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

VOLUMEN DE USUARIOS	DESCRIPCIÓN	VALOR	% O RATIO
<b>Número total de usuarios al finalizar el periodo</b>	Número total de usuarios, Convenio C.M.- F.E.M.P - E.E.L.L., en alta al finalizar el periodo (Incluidas suspensiones temporales).	<b>950</b>	<b>100,00%</b>
<b>Titulares</b>	Número de usuarios en alta al finalizar el periodo como titulares del servicio.	810	<b>85,26%</b>
<b>Beneficiarios con UCR</b>	Número de usuarios en alta al finalizar el periodo como beneficiarios con Unidad de Control Remoto.	16	1,68%
<b>Beneficiarios sin UCR</b>	Número de usuarios en alta al finalizar el periodo como beneficiarios sin Unidad de Control Remoto.	124	13,05%
<b>Número total de domicilios atendidos en el periodo.</b>	Número total de domicilios que han tenido terminal de teleasistencia instalado en el periodo. Domicilios (que se corresponden con un titular) con atención vigente al comienzo del periodo mas altas producidas.	907	<b>100,00%</b>
<b>Número total de usuarios atendidos en el periodo.</b>	Número total de usuarios (titulares y usuarios con y sin UCR) del servicio de teleasistencia en el periodo. Total de usuarios con atención vigente al comienzo del periodo mas altas producidas.	1.091	<b>100,00%</b>
Hombres		290	<b>26,58%</b>
Mujeres		801	<b>73,42%</b>
<b>Número de domicilios con teleasistencia instalada en el periodo que no han solicitado o aceptado llamadas de agenda.</b>	Número de domicilios atendidos en el periodo que no han solicitado o aceptado la recepción de llamadas de agenda: específicas y/o de carácter general: llamadas de seguimiento, felicitaciones, etc.	0	0,00%

<b>Número de domicilios con teleasistencia instalada en el periodo que no han aceptado la recepción de llamadas cada siete días.</b>	Número de domicilios atendidos en el periodo que expresamente han rechazado la recepción de llamadas de seguimiento cada siete días.	0	0,00%	
<b>PERFIL DE USUARIOS</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>% O RATIO</b>
<b>Número total de usuarios atendidos en el periodo que viven solos</b>	Número total de usuarios del servicio de teleasistencia en el periodo, que viven solos. (Total de usuarios con atención vigente al comienzo del periodo mas altas producidas. )	<b>506</b>	<b>46,38%</b>	
Hombres Total		77	15,22%	
Mujeres Total		429	84,78%	
Hombres Mayores de 80 años		52	10,28%	
Mujeres Mayores de 80 años		292	57,71%	
Total Personas Mayores de 80 años que viven solas		344	67,98%	
<b>Número total de usuarios atendidos en el periodo con Reconocimiento de Situación de Dependencia.</b>	Número total de usuarios del servicio de teleasistencia en el periodo, con Reconocimiento de Situación de Dependencia. (Total de usuarios con atención vigente al comienzo del periodo mas altas producidas. )	<b>345</b>	<b>31,62%</b>	
<b>GRADO I</b>	Número total de usuarios del servicio de teleasistencia en el periodo, con Reconocimiento de situación de Dependencia Grado I.	#	#¡VALOR!	
<i>Nivel I</i>		#	#¡VALOR!	
<i>Nivel II</i>		#	#¡VALOR!	
<b>GRADO II</b>	Número total de usuarios del servicio de teleasistencia en el periodo, con Reconocimiento de situación de Dependencia Grado II.	#	#¡VALOR!	
<i>Nivel I</i>		#	#¡VALOR!	
<i>Nivel II</i>		#	#¡VALOR!	
<b>GRADO III</b>	Número total de usuarios del servicio de teleasistencia en el periodo, con Reconocimiento de situación de Dependencia Grado III.	#	#¡VALOR!	
<i>Nivel I</i>		#	#¡VALOR!	
<i>Nivel II</i>		#	#¡VALOR!	
<b>Número total de usuarios atendidos en el periodo por Sector de Atención.</b>	Desagregación del número total de usuarios atendidos en el periodo por Sector de Atención.	<b>1.088</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Número de Personas Mayores de 65 años</b>		<b>1.028</b>	<b>94,49%</b>	

Entre 65 a 74 años	Total de usuarios atendidos en el periodo con edad comprendida en la franja señalada.	122	11,87%
Entre 75 a 79 años	Total de usuarios atendidos en el periodo con edad comprendida en la franja señalada.	185	18,00%
80 y mas años	Total de usuarios atendidos en el periodo con edad comprendida en la franja señalada.	722	70,23%
<b>Número de Personas con Discapacidad</b>	Número total de usuarios atendidos en el periodo con Reconocimiento de Discapacidad emitido por el órgano competente y menores de 65 años.	<b>48</b>	<b>4,41%</b>
Discapacitados Físicos		26	54,17%
Discapacitados Intelectuales		10	20,83%
Discapacitados Sensoriales		0	0,00%
<b>Otros Sectores de Atención</b>	Número de usuarios del servicio que por razones distintas a la edad o la discapacidad, se encuentran en una situación de riesgo social, por ejemplo: Personas solas con enfermedad crónica que limita la autonomía personal o que son proclives a padecer una situación de emergencia o personas cuidadoras de otros usuarios dependientes.	12	1,10%

## SAR QUAVITAE /FEMP/ ALCOBENDAS

## MEMORIA 2017

EVOLUCIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN		% O RATIO
Nº de Solicitudes	Número de solicitudes recibidas desde las Entidades Locales en el periodo.	143	100,00%
Nº de Altas nuevas	Número de altas nuevas, con instalación en el domicilio del terminal y dispositivos de Teleasistencia, realizadas en el periodo.	94	65,73%
Nº de Altas por cambio de titularidad .		21	
Nº de Bajas	Número de bajas (Domicilios-Usuarios Titulares) con retirada del terminal u otros dispositivos de teleasistencia en el periodo.	97	10,69%
Media de domicilios en suspensión temporal en el periodo.	Suma de domicilios en suspensión temporal en el periodo dividido por el número de meses del mismo.	19	2,09%
<b>NÚMERO Y MOTIVOS DE BAJAS</b>	Número Total de Bajas que se han producido por los diferentes motivos tipificados a continuación.	<b>141</b>	<b>100,00%</b>
Traslado de domicilio (propio o de familiares o amigos).		22	15,60%
Ingreso en Centro Residencial		36	25,53%

Por agravamiento de la situación. La Teleasistencia deja de ser un recurso adecuado.	Por ejemplo: Ingreso hospitalario que pueda derivar en un traslado de domicilio, aparición de algún tipo de demencia que imposibilita el adecuado uso del sistema, etc...	1	0,71%
Fallecimiento		49	34,75%
Solución del problema que motivó la solicitud		0	0,00%
Derivado a otra empresa o entidad	(Sólo en caso de Subrogación)	0	0,00%
No aceptación o disconformidad con las condiciones del servicio		0	0,00%
Otros	Se incluyen las bajas por cambio de titularidad además de los siguientes motivos: petición del interesado, no tener cubiertas las necesidades básicas, insatisfacción, carencia	33	23,40%



Nº TOTAL DE LLAMADAS ORIGEN USUARIO Y SU ENTORNO.	DESCRIPCIÓN		% O RATIO
<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS ORIGEN USUARIO Y SU ENTORNO.</b>	NºTotal de llamadas o avisos recibidos en el centro de atención, emitidas: usuarios, familiares o contactos, avisos de dispositivos, etc.		100,00%
<b>EMERGENCIA (ALARMAS)</b>	Número Total de llamadas - origen usuario - emitidas por situación de Emergencia - Alarma - .	<b>1.919</b>	#¡DIV/0!
<b>Emergencia social</b>	Número de llamadas que se producen por alguno de los conceptos recogidos a continuación	<b>558</b>	29,08%
Angustia / Crisis de ansiedad		12	2,15%
Malos tratos		0	0,00%
Caídas sin movilización de dispositivos sanitarios	Caídas o situaciones de carácter similar que requieren la movilización de recursos de la empresa/entidad u otros. Excluidos los sanitarios.	360	64,52%
Otro tipo de emergencia social	Si se facilita valor, incluir <b>aquí</b> , breve descripción del tipo de llamadas que contabilizan. Movilizaciones posturales, incidentes domésticos, llegadas de la unidad móvil ante emergencia social, etc.	186	33,33%
<b>Emergencia sanitaria</b>	Se contabilizarán como llamadas de Emergencia Sanitaria aquellas que se producen por alguno de los conceptos recogidos a continuación:	<b>969</b>	50,50%
Caídas	Llamadas por situación de emergencia derivadas de una caída del usuario y que requieren la Intervención de dispositivos sanitarios.	122	12,59%
Urgencias médicas	Llamadas por una urgencia médica, Indisposiciones, desmayos, infartos, etc. que requiere la intervención de dispositivos sanitarios.	817	84,31%
Otro tipo de emergencia sanitaria.	Si se facilita valor, incluir <b>aquí</b> , breve descripción del tipo de emergencias que se contabilizan. Llegadas de la unidad móvil al domicilio, consultas sobre consejos médicos o atención médica para personas no usuarias del servicio.	22	2,27%
<b>Emergencia producida por activación de sistemas periféricos</b>	Avisos producidos por la activación de sistemas periféricos. Deben ser contemplados como una situación urgente que pueden derivar en una actuación/movilización por emergencia. (Información detallada en hoja específica del libro)	49	2,55%
<b>Otros</b>	Llamadas de emergencia que no puedan englobarse ni en social ni en sanitaria. Si se facilita valor, Incluir <b>aquí</b> breve descripción del tipo de llamadas que contabilizan. Alarmas sin respuesta, peticiones de consejos, dudas sobre visitas, control manual, etc.	392	20,43%

<b>NO EMERGENCIA</b>	Número Total de llamadas - origen usuario - emitidas por cualquiera de los conceptos recogidos a continuación.		#¡DIV/0!
<b>Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones</b>		2	#¡DIV/0!
<b>Petición de información, conversar, error.</b>		<b>2.703</b>	#¡DIV/0!
Petición información sobre el sistema de Teleasistencia		89	3,29%
Hablar /saludar /conversar		218	8,07%
Pulsación por error		2.366	87,53%
Petición información de carácter general: pequeñas consultas médicas, recursos u otros asuntos.	Contabilizar llamadas de petición de información de carácter general y que puede ser gestionada directamente por el teleoperador.	26	0,96%
Petición asesoría-información médica (mejora social)		2	0,07%
Petición asesoría -información social, económica, jurídica y psicológica (mejora social)		0	0,00%
Tipo de asesoría-información solicitada -entre las señaladas en el ítem anterior- en mayor volumen.	<b>Aquí:</b> denominación del tipo de, información-asesoría, solicitada en mayor volumen. En la celda correspondiente facilitar valor. La mayoría de las peticiones de información son en relación a temas de Ley de Dependencia (proceso de valoración, ayudas económicas, etc.) e información sobre recursos sociales de la zona.	<b>La mayoría de las peticiones de información son en relación a temas de Ley de Dependencia (proceso de valoración, ayudas económicas, etc.) e información sobre recursos sociales de la zona.</b>	
<b>Comunicar cambio-nuevos datos.</b>		<b>2.007</b>	#¡DIV/0!
Informar ausencias /vacaciones /regresos		1.278	63,68%
Informar datos por avisos de agenda: visitas médicas, toma de medicación, gestiones...		27	1,35%
Informar de cualquier cambio que pueda afectar a la prestación del servicio: estado de salud, medicación, llaves, recursos a movilizar, operadora de telefonía, etc.		702	34,98%
<b>Comprobación funcionamiento (técnicas)</b>		<b>23.926</b>	#¡DIV/0!
Pruebas 1ª conexión		142	0,59%
Pruebas familiarización usuario		654	2,73%
Revisión /comprobación funcionamiento del sistema		861	3,60%
Comunicar fallos /averías del sistema		101	0,42%

Sustitución del terminal (Por Avería)		189	0,79%
Retirada del terminal (Bajas)		20	0,08%
Autochequeos, fallos de luz y otros avisos técnicos automáticos, originados por el equipamiento tecnológico utilizado por el usuario		21.959	91,78%

## SAR QUAVITAE /FEMP/ ALCOBENDAS

## MEMORIA 2017

LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN		% O RATIO
<b>Nº TOTAL LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN</b>		<b>29.182</b>	<b>100,00%</b>
Por actuaciones ante alarmas: reaseguramiento de la actuación	Llamadas en el momento de producirse una alarma y que no implican movilización de recursos.	2.191	7,51%
Por actuaciones ante alarmas: movilización de recursos	Llamadas de organización de la respuesta de la empresa ante la alarma.	1.782	6,11%
Llamadas de seguimiento consecuentes a emergencias producidas.	Llamadas de seguimiento hasta la resolución o estabilización definitiva de la emergencia producida.	902	3,09%
Avisos de agenda solicitados específicamente por el usuario o su entorno.	Avisos programados en Agenda: recordatorios gestiones, visitas médicas, medicación, etc.	2.628	9,01%
Avisos de agenda propuestos por la Empresa/Entidad y aceptados por el usuario:	Llamadas de cortesía, felicitaciones de cumpleaños. Llamadas en aplicación de protocolos de duelo, convalecencia y otros. Llamadas de carácter estacional;olas de frío, calor, campañas de vacunación, etc.	3.830	13,12%
Avisos de agenda solicitados por los Servicios Sociales Municipales y aceptados por el usuario:	Llamadas programadas para acompañamiento y especial vigilancia de situaciones de riesgo y que podrán ser por los motivos señalados en el ítem anterior u otros.	0	0,00%
Llamadas de seguimiento periódico	Seguimiento del usuario y comunicación interpersonal, actualización de datos.	16.098	55,16%
Llamadas para reaseguramiento del adecuado funcionamiento del sistema ante avisos técnicos recibidos.	Llamadas manuales de comprobación del adecuado funcionamiento de los equipos.	1.384	4,74%
Respuesta a Petición información de carácter general: pequeñas consultas médicas, recursos u otros asuntos.	Contabilizar llamadas de respuesta diferida a petición de información de carácter general que el teleoperador no ha podido gestionar en el momento de la llamada.	182	0,62%
Respuesta a Petición de asesoría médica (mejora social)		2	0,01%

Respuesta a Petición asesoría social, económica, jurídica y psicológica (mejora social)		0	0,00%
Otros	Si se facilita valor, Incluir <b>aquí</b> breve descripción del tipo de llamadas que se contabilizan. Llamadas codificadas por atención de alarmas por "Control manual" y llamadas de "Registro" cuando los usuarios llaman por tfn externo y todas las realizadas para concertar alguna cita (instalación, revisión, visita)	183	0,63%



NÚMERO DE ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS DE LOS USUARIOS		DESCRIPCIÓN	% O RATIO
<b>Nº TOTAL DE ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS PROVOCADAS POR EL USUARIO</b>			<b>8.632</b>
<b>Respuesta verbal desde Centro de Atención</b> (Prestada por los operadores del Servicio y que no requiere la movilización de ningún otro recurso)			<b>6.980</b>
			80,86%
Atención personal en emergencia	Respuesta prestada por los operadores del Servicio que no supone la movilización de ningún otro recurso. Por ejemplo, dar conversación en crisis de soledad y angustia.	11	0,16%
Atención personal - no emergencia -	Dar información solicitada, recoger datos comunicados por el usuario, etc.	6.969	63354,55%
Otro tipo de respuesta sin movilización de recursos	Llamadas de emergencia que no puedan englobarse ni en social ni en sanitaria. Si se facilita valor, Incluir <b>aquí</b> breve descripción del tipo de llamadas que contabilizan. Alarmas sin respuesta, peticiones de consejos, dudas sobre visitas, control manual, etc.		0,00%
<b>Respuesta con movilización recursos propios del usuario</b>			<b>50</b>
			0,58%
Movilización recursos propios del usuario: familiares , vecinos, amigos.	Respuesta que ha llevada a movilizar a los recursos indicados.	50	100,00%
Movilización otros recursos del usuario	Si se facilita valor, Incluir aquí breve descripción del tipo de recursos que se contabiliza.	0	0,00%
<b>Respuesta con movilización recursos de la empresa al domicilio del usuario</b>			<b>311</b>
			3,60%
Intervención de Unidad móvil	Que conlleva intervención del oficial de Unidad Móvil	311	100,00%
Intervención coordinador		0	0,00%
Intervención Voluntario		0	0,00%
Otros	Si se facilita valor, incluir <b>aquí</b> breve descripción del tipo de recursos que se contabiliza. Movilizaciones de oficial para revisiones o instalaciones.	0	0,00%
<b>Respuesta con movilización recursos ajenos al usuario y a la empresa</b>			<b>387</b>
			4,48%
Intervención de Servicios Sociales	Trabajador social, Auxiliar de Ayuda a Domicilio....	0	0,00%
Intervención de Bomberos		3	0,78%

Intervención Recursos Sanitarios	Intervención de recursos médicos sanitarios públicos y privados	383	98,97%
Intervención de Policía		1	0,26%
Otros	Si se facilita valor, Incluir <b>aquí</b> breve descripción del tipo de recursos que se contabiliza. Protección civil, Samur social, etc.	0	0,00%
<b>Atenciones Técnicas</b>		<b>904</b>	<b>10,47%</b>
Programación /Reprogramación	Atenciones personales relacionadas con el funcionamiento técnico del sistema y que requieren la realización de llamadas manuales o teleprogramaciones.	81	8,96%
Otros		823	91,04%

**SAR QUAVITAE /FEMP/ ALCOBENDAS**
**MEMORIA 2017**

RECURSOS DE LA EMPRESA EMPLEADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN		RATIO
<b>Recursos Humanos</b>	Número de personas que trabajan en el Servicio, en cada categoría. NO REPETIR SI COINCIDE UNA PERSONA EN VARIAS CATEGORÍAS.	<b>73</b>	45,0617
Responsables Proyecto (Director/a)		1	
Responsables de Centro de Atención		1	0,6173
Supervisores de teleasistencia		3	1,8519
Coordinadores de Zona		12	<b>Ratio existente/Ratio exigida</b>
Operadores o Teleoperadores		36	22,2222
Oficiales de Unidad Móvil/Técnicos de instalación y mantenimiento	Con funciones de atención personal en domicilio e instalación y mantenimiento de dispositivos	19	11,7284
Técnicos de instalación y mantenimiento	Funciones exclusivas de instalación y mantenimiento de dispositivos	0	0,0000
Voluntarios		0	0,0000
Otros	COORDINADOR OFICIALES	1	0,6173
<b>Formación</b>			
Número total de horas impartidas dentro del plan de formación anual de la entidad (trabajadores y colaboradores)	A NIVEL DE TODO EL CENTRO	650	8,9041

Número total de módulos (cursos) impartidos dentro del plan de formación anual de la entidad (trabajadores y colaboradores)	A NIVEL DE TODO EL CENTRO	13	50,0000
Número total de participantes (trabajadores y colaboradores) en acciones formativas incluidas en el plan de formación de la entidad.	A NIVEL DE TODO EL CENTRO	114	0,1754
<b>Recursos Materiales</b>			
Número de Centros de Atención		1	
Número de Centros de Respaldo independientes		3	
Nº de Puestos de Operador		26	<b>Ratio existente/Ratio exigida</b>
Nº de Líneas Totales		60	37,0370
Nº de Líneas Exclusivas para Llamadas de Emergencia		30	18,5185
Nº de Líneas para Avisos Técnicos		30	18,5185
Unidades Móviles Motocicletas		0	0,0000
Unidades Móviles Vehículos (Coches y Furgonetas)		6	<b>Ratio existente/Ratio exigida</b>
Unidades Móviles Ambulancias		0	0,0000

**SAR QUAVITAE /FEMP/ ALCOBENDAS**

**MEMORIA 2017**

<b>OTROS INDICADORES DE LA ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>RATIO %</b>
Nº total de documentos contractuales de conformidad con la información recibida y con las condiciones personalizadas detalladas en el mismo, suscritos con las personas usuarias.		94	10,36%
Tiempo de espera en la instalación de Teleasistencia una vez recibida la comunicación de alta y de la ORDEN de INSTALACIÓN municipal.	Promedio - Número de días - en los que se ha realizado la instalación en el caso de nuevas altas.	24	1,57
Número de instalaciones realizadas fuera del plazo establecido en prescripciones técnicas aplicables.	Total de Instalaciones realizadas en un plazo superior a 15 días desde la recepción de la comunicación de alta y de la ORDEN de INSTALACIÓN municipal.	35	37,23%
Nº Visitas de alta - instalación realizadas conforme a prescripciones técnicas.	Total de visitas realizadas por el coordinador de zona acompañando las nuevas instalaciones.	94	1

Porcentaje de visitas de seguimiento realizadas sobre el total de domicilios con mas de un año de permanencia en el servicio.	Facilitar datos: Nº de domicilios en alta con mas de un año de antigüedad:	813	64,21%
	Nº de visitas de seguimiento realizadas:	522	
Tiempo de atención a las comunicaciones activadas por las personas usuarias.	Promedio - Nº de segundos - en atender las comunicaciones activadas por las personas usuarias.	11,0	0,73
Número de comunicaciones de las personas usuarias atendidas con demora.	Total de comunicaciones activadas por las personas usuarias atendidas en un plazo superior a quince segundos.	1.805	#¡DIV/0!
Tiempo de llegada de la unidad móvil desde la recepción de la llamada en el centro de atención.	Promedio - Número de minutos - en los que se ha llegado al domicilio que requiere intervención.	40	1,33
Número de intervenciones de unidad móvil realizadas en un tiempo superior al establecido en prescripciones técnicas aplicables.			0
Número de llamadas del centro de atención por domicilio atendido en el periodo. (Promedio semanal)	NºTotal de llamadas del centro de atención / Nº total de domicilios atendidos en el periodo.	32,2	0,62
Número total de los domicilios atendidos con los que no se ha mantenido contacto semanal desde el Centro de atención.		0	0
Porcentaje de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves en relación al número domicilios de los que se guarda llave.	Número de domicilios de los que se guarda llave:	742	0,00%
	Número de incidencias producidas:	0	
Número de averías producidas en el equipamiento de la persona usuaria que impiden la comunicación de ésta con el centro de Atención en el periodo.		170	0,187431092
Tiempo medio (Nº de horas) de la resolución de averías .		72	1,50

Número total de averías solucionadas en un plazo máximo de 48 horas.		70	0,411764706
Porcentaje de personas usuarias sobre las que se ha realizado una evaluación de la satisfacción con respecto al total de personas usuarias en un año.		10%	
Porcentaje de personas que globalmente atribuyen una valoración al servicio igual o superior a 7 puntos sobre 10.		100%	
Número total de quejas y reclamaciones presentadas en el periodo (de acuerdo a lo establecido en el sistema propio de control de calidad)			
Porcentaje de personas usuarias que presentan quejas sobre el total de personas usuarias (de acuerdo a lo establecido en el sistema propio de control de calidad)	Facilitar valor del N° de personas que han presentado quejas o reclamaciones en el periodo.		0,00%
Porcentaje de quejas, reclamaciones analizadas y resueltas en un plazo máximo de un mes sobre el total de quejas al año.	Facilitar valor del N° de quejas y reclamaciones resueltas en un plazo máximo de un mes.		#¡DIV/0!

**¡MUCHAS GRACIAS!**

NOS REFERIMOS A DISPOSITIVOS ACTIVOS EN EL PERIODO

Nº de Dispositivos Periféricos instalados en el periodo	%	RATIO	Nº de Emergencias producidas por activación de Sistemas Periféricos (1)	%	NÚMERO DE ATENCIONES PRESTADAS ANTE AVISOS POR ACTIVACIÓN DE SISTEMAS PERIFÉRICOS							
					Verbal desde Centro de Atención. Sin movilización de ningún otro recurso	%	Movilización recursos: propios del usuario, de la empresa, Servicios Externos	%	Atenciones Técnicas (2)	%	TOTAL	
Dispositivo adaptado a deficiencias sensoriales	0	0	0	0	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	0	
Detector de movilidad/pasividad	3	0,0857143	0,003308	0	0	0	0	0	1	1	1	
Detector de caídas	0	0	0	0	0	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	
Sensores de ocupación cama/sillón	0	0	0	0	0	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	
Sensores de apertura frigorífico/microondas	0	0	0	0	0	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	
Dispensador de medicación	0	0	0	0	0	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	
Detector de humo/fuego	22	0,6285714	0,024256	42	1	42	0,6462	0	0	23	0,35385	65
Detectores de gas-monóxido de carbono	9	0,2571429	0,009923	0	0	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	0
Otros (Presencia)	1	0,0285714	0,001103	0	0	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!	0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>0,038589</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>0,6364</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0,36364</b>	<b>66</b>

(1) Avisos producidos por la activación de sistemas periféricos. Deben ser contemplados como una situación urgente que puede derivar en una actuación/movilización por emergencia.

(2) Atenciones personales relacionadas con el funcionamiento técnico del sistema y que requieren la realización de llamadas manuales, desplazamiento al domicilio, etc.