



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE IGUALDAD
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO
CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE LA **CALIDAD Y LA EFICACIA DEL SERVICIO ATENPRO**



Índice

Ficha técnica y descripción de la muestra	3
Conocimiento y frecuencia de las llamadas	5
Conocimiento del servicio ATENPRO	5
Frecuencia contacto con el centro de atención ATENPRO	9
Frecuencia con la que ATENPRO llama a las mujeres	11
Valoración de la atención recibida	14
Valoración de la ATENCIÓN recibida por parte de ATENPRO	14
Facilidad en la comunicación con ATENPRO	15
Valoración último contacto con el servicio ATENPRO	16
Valoración aspectos de la atención recibida	17
Atención y seguimiento adaptado a la situación personal	18
Expectativas hacia la ayuda de ATENPRO	19
Influencia de ATENPRO en la vida cotidiana	21
Recomendación del servicio	22
Sugerencias y agradecimientos	24
Principales conclusiones	25



Ficha técnica y descripción de la muestra

En el presente estudio para conocer la valoración del servicio de ATENPRO se ha dispuesto de una base de 16.002 usuarias activas y de 16.846 usuarias no activas.

Las usuarias activas se contactaron mediante el número de teléfono facilitado por ATENPRO. Para aquellas que no querían contestar por teléfono se las envió un SMS con el enlace de la encuesta para rellenarla online.

Finalmente se han realizado 3.026 encuestas a las usuarias activas (3.022 telefónicas y 4 online), se recibieron 114 negativas a responder y no se localizó a 115 usuarias activas.

A las usuarias no activas se les mandó un SMS con el enlace de la encuesta para cumplimentarla online. Se dividió la muestra en cuatro bloques y se hizo un reparto semanal de envíos. Para incentivar la respuesta se volvió a reenviar el SMS a todas aquellas que no habían contestado, y así aumentar la tasa de respuesta.

Se han obtenido un total de 2.368 encuestas de usuarias no activas y se recibieron 2.774 negativas a responder.

Las encuestas telefónicas se realizaron entre el 22 de marzo y el 24 de abril de 2023 y las encuestas online del 24 de abril al 26 de mayo de 2023.

En total se han realizado 5.394 encuestas, distribuidas con afijación directa por CCAA, con un error muestral inferior a $\pm 2\%$ para un nivel de confianza del 95%.



Distribución de la muestra

Zona	Usuaris actives	Usuaris inactives
ZONA 1 (ASTURIAS, CANTABRIA, C LEON, GALICIA, NAVARRA, P VASCO, LA RIOJA)	430	361
ZONA 2 (C MANCHA, MADRID)	485	478
ZONA 3 (ANDALUCIA, I CANARIAS, EXTREMADURA, MELILLA, CEUTA)	817	518
ZONA 4 (ARAGON, I BALEARES, CATALUÑA)	583	450
ZONA 5 (C VALENCIANA, R MURCIA)	711	561
Total	3.026	2.368

Conocimiento y frecuencia de las llamadas

Conocimiento del servicio ATENPRO

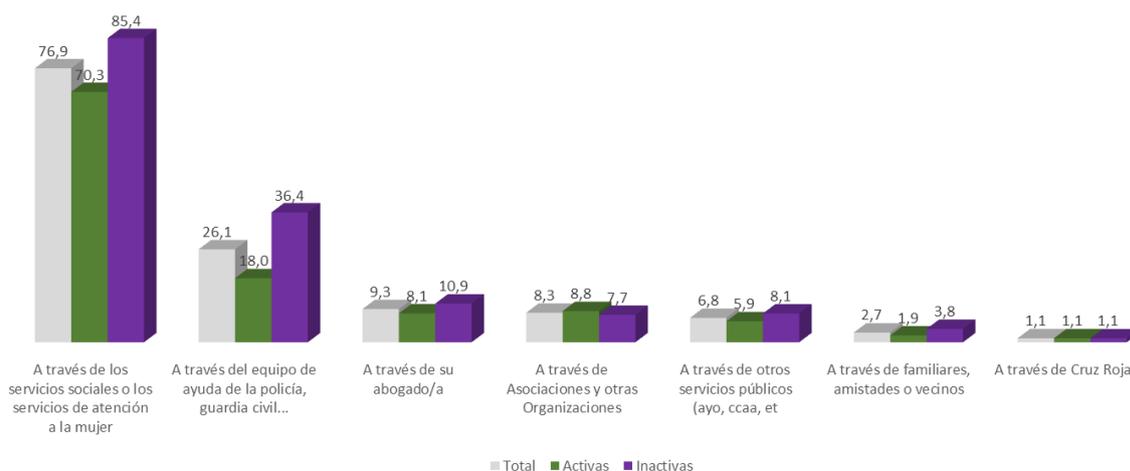
¿Podría decirme cómo conoció la existencia del servicio ATENPRO?

Hay un medio claramente principal por el que las usuarias de ATENPRO han conocido el servicio, los Servicios Sociales o los servicios de atención a la mujer, con un 76,9% de respuestas a este respecto. En el caso de usuarias inactivas el 85,4% y entre las usuarias activas el 70,3% han conocido este servicio a través de los Servicios Sociales.

El siguiente medio por el que dicen haber conocido la existencia de ATENPRO es a través del equipo de ayuda de la policía o guardia civil, con un 26,1%. Esta respuesta presenta gran diferencia entre las inactivas (36,4%) y las activas (18,0%).

Otros medios por los que más han conocido la existencia de este servicio son los abogados/as (9,3%) y asociaciones (8,3%).

Gráfico 1. Medios por los que conoció ATENPRO



Parece que el conocimiento gracias a las asociaciones/organizaciones y los psicólogos/as (1,2% en las activas y 0,1% en las inactivas) ha aumentado en la actualidad, ya que son declaradas principalmente por las usuarias activas.



Con menos del 1% aparecen el conocimiento del servicio de ATENPRO por el/la psicólogo/a, casa de acogida, internet, puntos de violencia de género, trabajador/a social y publicidad.

Medio de conocimiento	Total	Activas	Inactivas
A través de los servicios sociales o los servicios de atención a la mujer	76,9%	70,3%	85,4%
A través del equipo de ayuda de la policía, guardia civil...	26,1%	18,0%	36,4%
A través de su abogado/a	9,3%	8,1%	10,9%
A través de Asociaciones y otras Organizaciones	8,3%	8,8%	7,7%
A través de otros servicios públicos (ayto., ccaa, etc)	6,8%	5,9%	8,1%
A través de familiares, amistades o vecinos	2,7%	1,9%	3,8%
A través de Cruz Roja	1,1%	1,1%	1,1%
A través de su psicólogo/a	0,7%	1,2%	0,1%
A través de la casa de acogida	0,7%	0,7%	0,6%
A través de internet	0,7%	0,1%	1,4%
A través de los puntos de violencia de género	0,4%	0,2%	0,5%
A través de su trabajador/a social	0,3%	0,2%	0,3%
A través de publicidad	0,1%	0,1%	0,0%
NS / NC	0,6%	0,7%	0,6%

Fijándonos en las zonas donde residen las usuarias, aunque se mantienen parejos los porcentajes de medios por los que se ha conocido ATENPRO, podemos resaltar que en la Zona 2 (C Mancha, Madrid) el 82,8% lo ha conocido gracias a los Servicios Sociales mientras que en la Zona 5 (Valencia, R Murcia) baja al 73,4%. Esta diferencia se produce especialmente entre las usuarias activas (Zona 2 = 77,1% y Zona 5 = 65,4%).

En la Zona 5 el 31,4% dice haberlo conocido a través de la policía o guardia civil y en la Zona 2 solamente el 21,8% ha sido por esa vía. Otro dato que comentar es el porcentaje de la Zona 5 referente al abogado/a, un 13,0% frente al 9,3% general.



Gráfico 2. Medios por los que conoció ATENPRO según zona de residencia

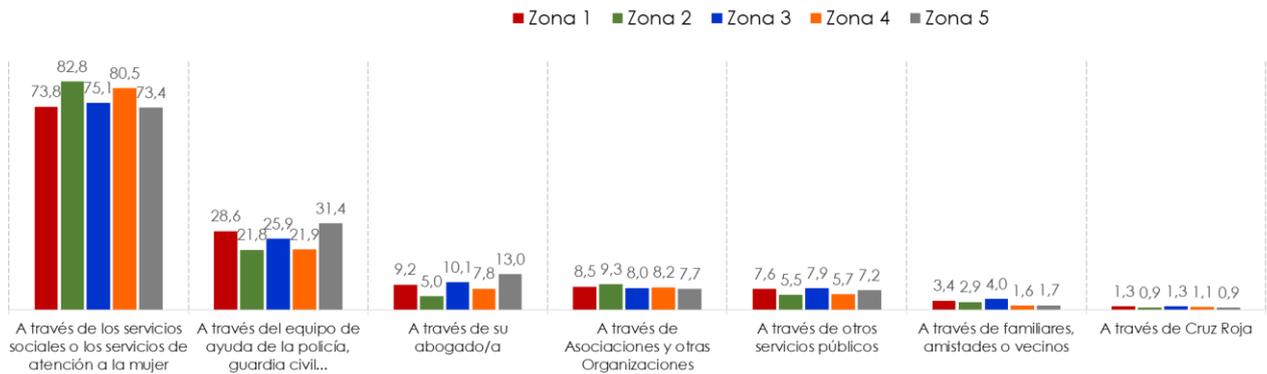


Gráfico 3. Medios por los que conoció ATENPRO según zona de residencia de las usuarias Activas

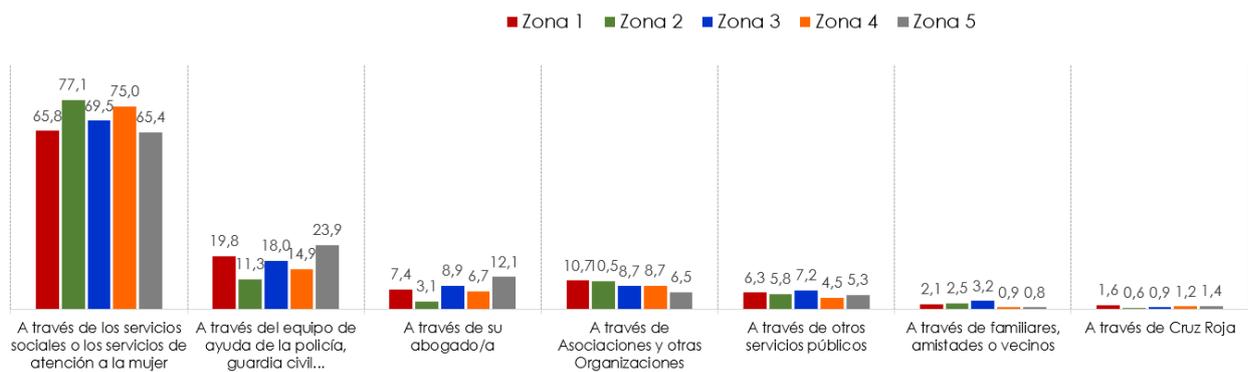
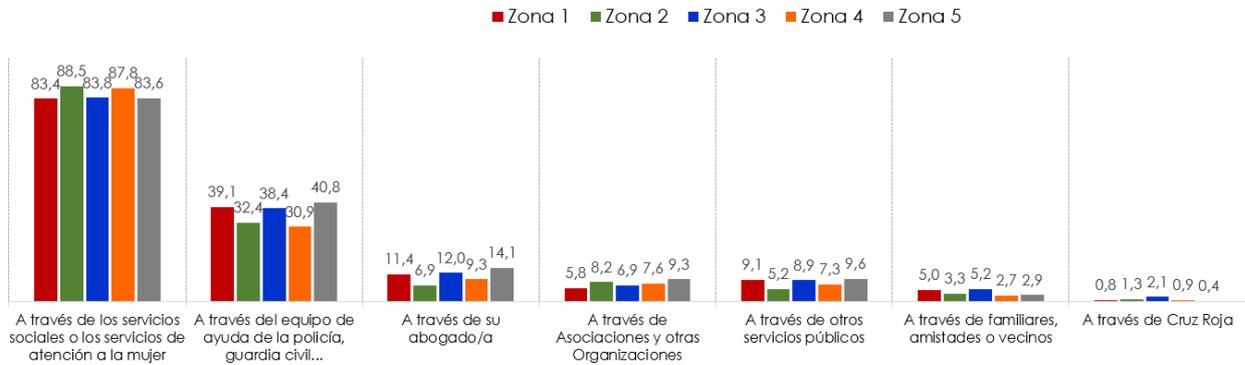




Gráfico 4. Medios por los que conoció ATENPRO según zona de residencia de las usuarias Inactivas



Tanto entre las usuarias activas como en las inactivas, la Zona 5 es en la que más se ha conocido este servicio, gracias a la policía o guardia civil. También coinciden, en ese sentido, en la Zona 1 (Asturias, Cantabria, C León, Galicia, P Vasco, y la Rioja) con los Servicios sociales y en la Zona 2 con lo/as abogado/as.

Frecuencia contacto con el centro de atención ATENPRO

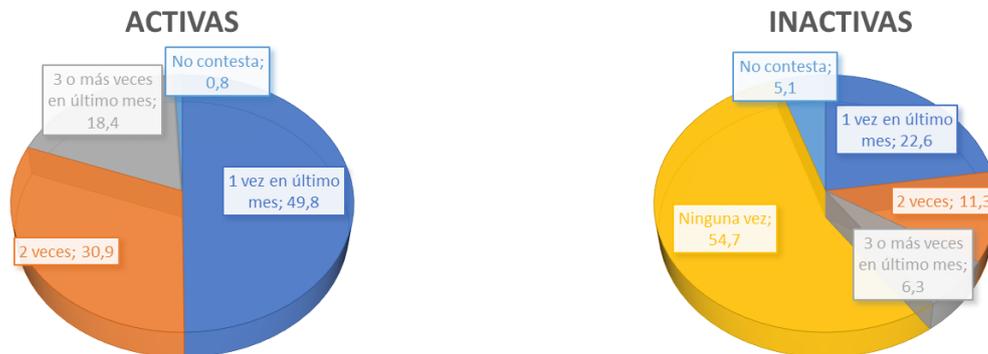
Podría decirme aproximadamente, en el último mes, ¿cuántas veces ha mantenido contacto con el centro de atención ATENPRO?

El 73,3% ha mantenido contacto al menos una vez en el último mes con el centro ATENPRO, porcentaje que se eleva hasta el 99,2% en las usuarias activas (un 0,8% no ha contestado).

El 18,4% de las usuarias activas ha mantenido 3 o más veces contacto en el último mes con el centro ATENPRO, el 30,9% dos veces y el 49,8% una vez.

Por parte de las inactivas que han participado en el estudio, el 40,2% ha mantenido contacto al menos una vez en el último mes con el centro ATENPRO.

Gráfico 5. Frecuencia de contacto con ATENPRO último mes



Si observamos estos datos según las zonas de residencia, vemos que en la Zona 2 (C Mancha, Madrid) es donde las usuarias activas mantienen más contactos en el último mes; el 55,3% mantuvo 2 o más veces contacto, mientras que en la Zona 3 (Andalucía, I Canarias, Extremadura, Melilla, Ceuta) este porcentaje es del 45,7%.

Las usuarias inactivas han mantenido más contactos en el último mes en la Zona 5 (Valencia, R Murcia); el 43,6% de ellas ha tenido al menos un contacto con el centro ATENPRO. En el lado opuesto se sitúa la Zona 1 (Asturias, Cantabria, C



León, Galicia, Navarra, P Vasco, La Rioja), en el que solo el 34% ha mantenido al menos un contacto.

ZONA 1: ASTURIAS, CANTABRIA, C LEON,
GALICIA, NAVARRA, P VASCO, LA RIOJA

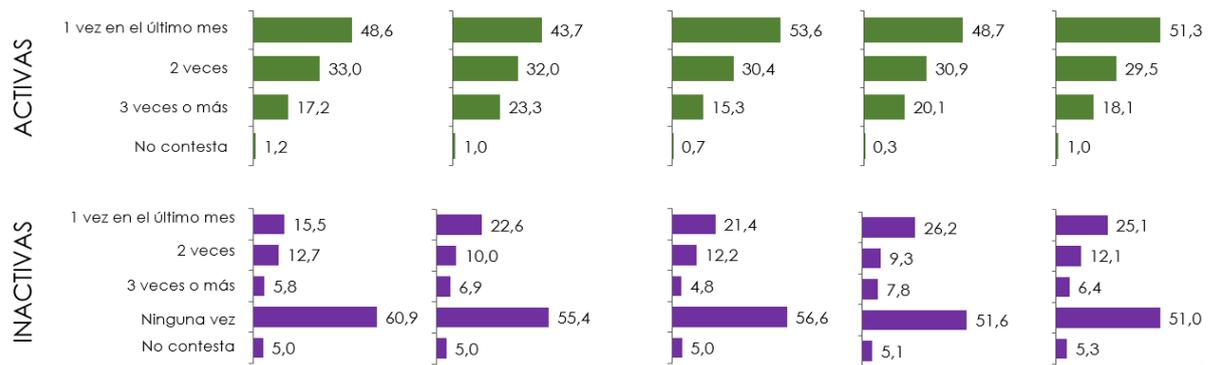
ZONA 2: C MANCHA, MADRID

ZONA 3: ANDALUCIA, I CANARIAS,
EXTREMADURA, MELILLA, CEUTA

ZONA 4: ARAGON, I BALEARES,
CATALUÑA

ZONA 5: C. VALENCIANA, R MURCIA

**Gráfico 6. Frecuencia de contacto con ATENPRO último mes
ACTIVAS/INACTIVAS por zona de residencia**



Frecuencia con la que ATENPRO llama a las mujeres

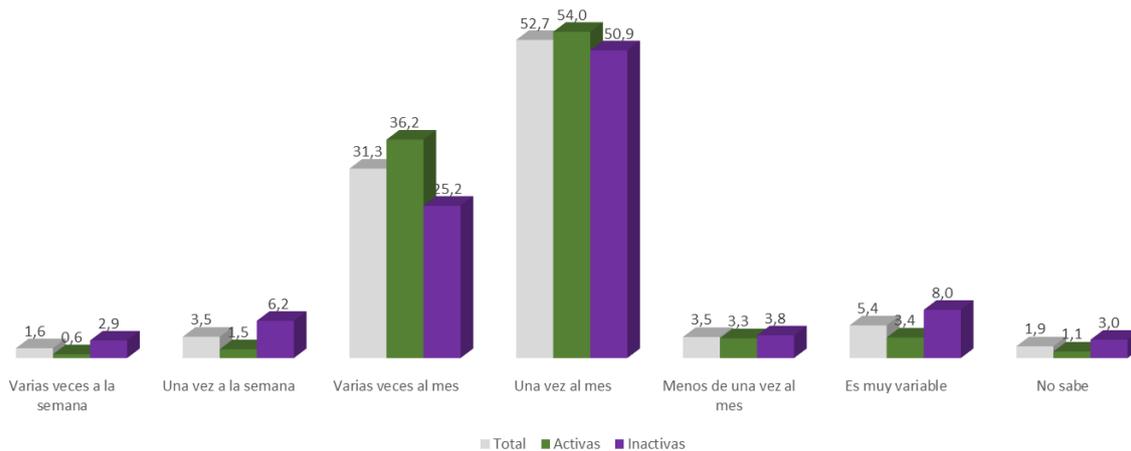
¿Con qué frecuencia le suelen llamar o le llamaban desde ATENPRO?

El 52,7% de las usuarias indican que reciben o recibían una llamada al mes del servicio de ATENPRO. El 31,3% varias veces al mes y el 3,5% una vez a la semana.

Entre las usuarias inactivas, el 8,0% responde que la frecuencia de llamadas es muy variable.

Lo más habitual para las activas es recibir una llamada al mes (54%) o dos o tres veces al mes (36,2%).

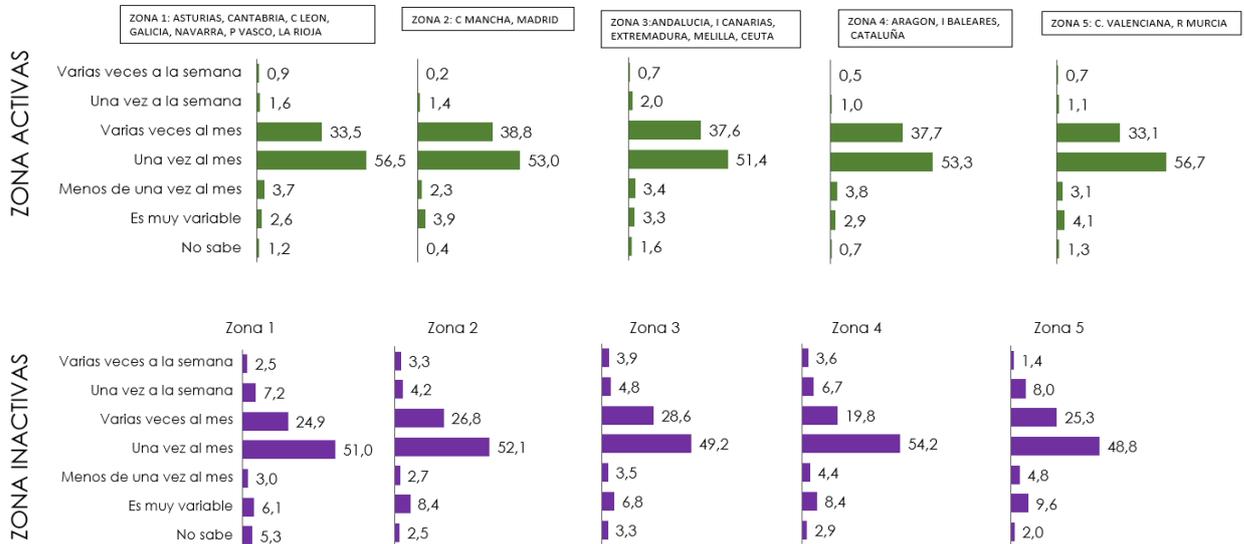
Gráfico 7. Frecuencia de contacto con ATENPRO



El gráfico podría indicar que antes se llamaba con más frecuencia que actualmente, porque el 9,1% de las usuarias inactivas dicen que recibían al menos una llamada a la semana, mientras que solo el 2,1% de las activas responden tener esa frecuencia.

En la Zona 2 (C Mancha, Madrid) y la Zona 3 (Andalucía, I Canarias, Extremadura, Melilla, Ceuta) más del 40% de las usuarias activas reciben más de una llamada al mes. Para el 4,1% de la Zona 5 (C Valenciana, R Murcia) la frecuencia es muy variable, la misma zona en la que más usuarias activas responden recibir solo una llamada al mes (56,7%).

Gráfico 8. Frecuencia de contacto con ATENPRO por zona de residencia

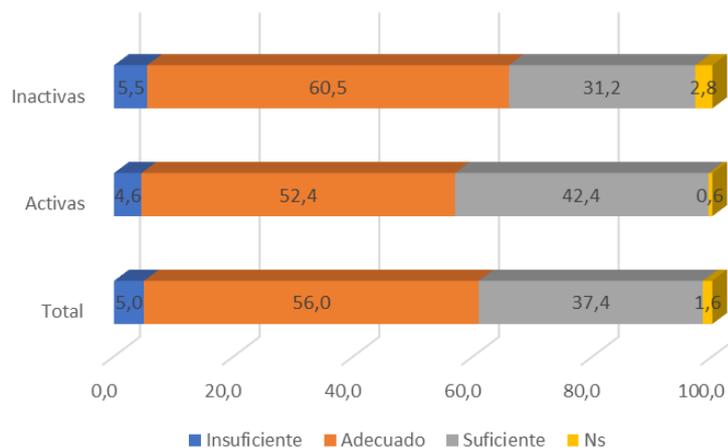


¿Y este número de llamadas a usted le parece?

En cuanto a la frecuencia de las llamadas recibidas, el 56,0% lo considera adecuado, el 37,4% suficiente y el 5,0% insuficiente. Es decir, el 93,4% considera suficiente o adecuada la frecuencia de llamadas.

Distinguiendo entre usuarias activas e inactivas, la consideración insuficiente en cuanto a la frecuencia de llamadas es un poco superior entre las inactivas, con un 5,5% frente al 4,6% de las activas.

Gráfico 9. Valoración del número de llamadas

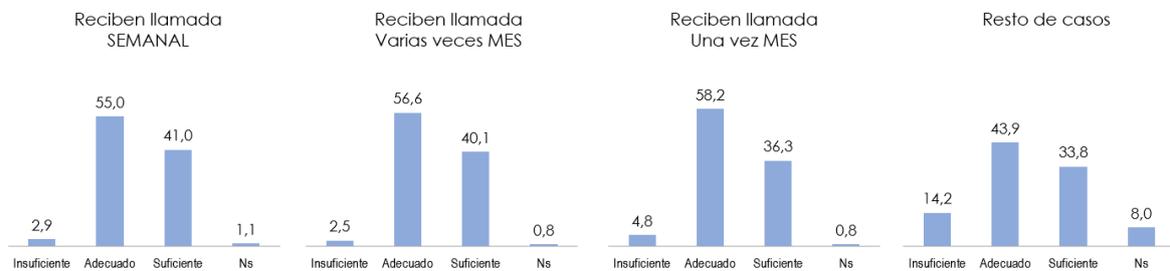




Por zonas y usuarias activas, la zona donde más se considera insuficiente la frecuencia de llamadas es la Zona 1 (Asturias, Cantabria, C León, Galicia, Navarra, P Vasco, La Rioja) (5,6%) y en contraposición se sitúa la Zona 5 (C Valenciana, R Murcia) con un 3,4%.

Si comparamos la aceptación por detalle de frecuencia de llamadas recibidas, cuando la frecuencia no es una llamada semanal, varias veces al mes o una al mes, la consideración de insuficiente se dispara hasta el 14,2%.

Gráfico 10. Valoración del número de llamadas según su frecuencia



El 96,7% de las usuarias que reciben varias llamadas al mes lo consideran adecuado o suficiente.

Valoración de la atención recibida

Valoración de la ATENCIÓN recibida por parte de ATENPRO

En general, ¿cómo valoraría en una escala de 0 al 10, la atención que ha recibido por parte de ATENPRO, cuando la ha necesitado, siendo 0 una valoración muy negativa y 10 una valoración muy positiva?

La valoración de la atención recibida por parte de ATENPRO es elevada, y lo es más entre las mujeres que actualmente son usuarias del servicio.

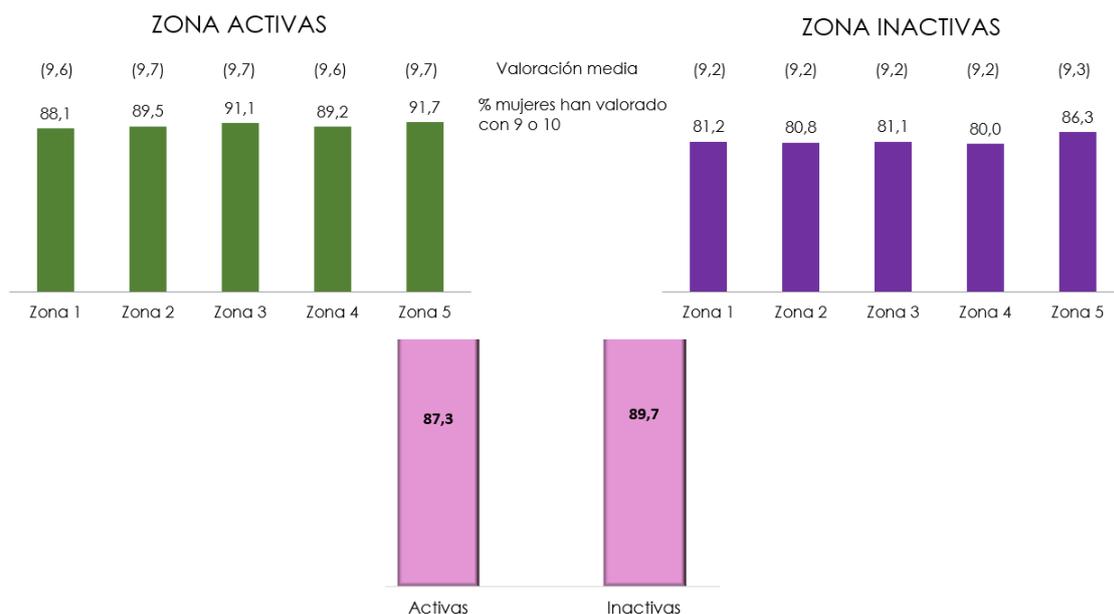
El 86,6% lo ha valorado con 9 o 10. La valoración media de todas las usuarias es de 9,5, un 9,6 entre las activas y un 9,2 entre las inactivas.

El 97,6% de las activas lo han valorado de 7 a 10 mientras que esta valoración ha sido del 93,5% entre las inactivas.

Hay un 3,7% que no está satisfecha con la atención (valoraciones por debajo de 6). Entre las mujeres no activas, alcanza al 6,1%.

Las valoraciones son muy parejas en las distintas zonas de referencia. La zona con mayores valoraciones de 9 o 10 es la Zona 5 (C Valenciana, R Murcia).

Gráfico 11. Valoración de 9 a 10 de la atención recibida por ATENPRO según zona de residencia



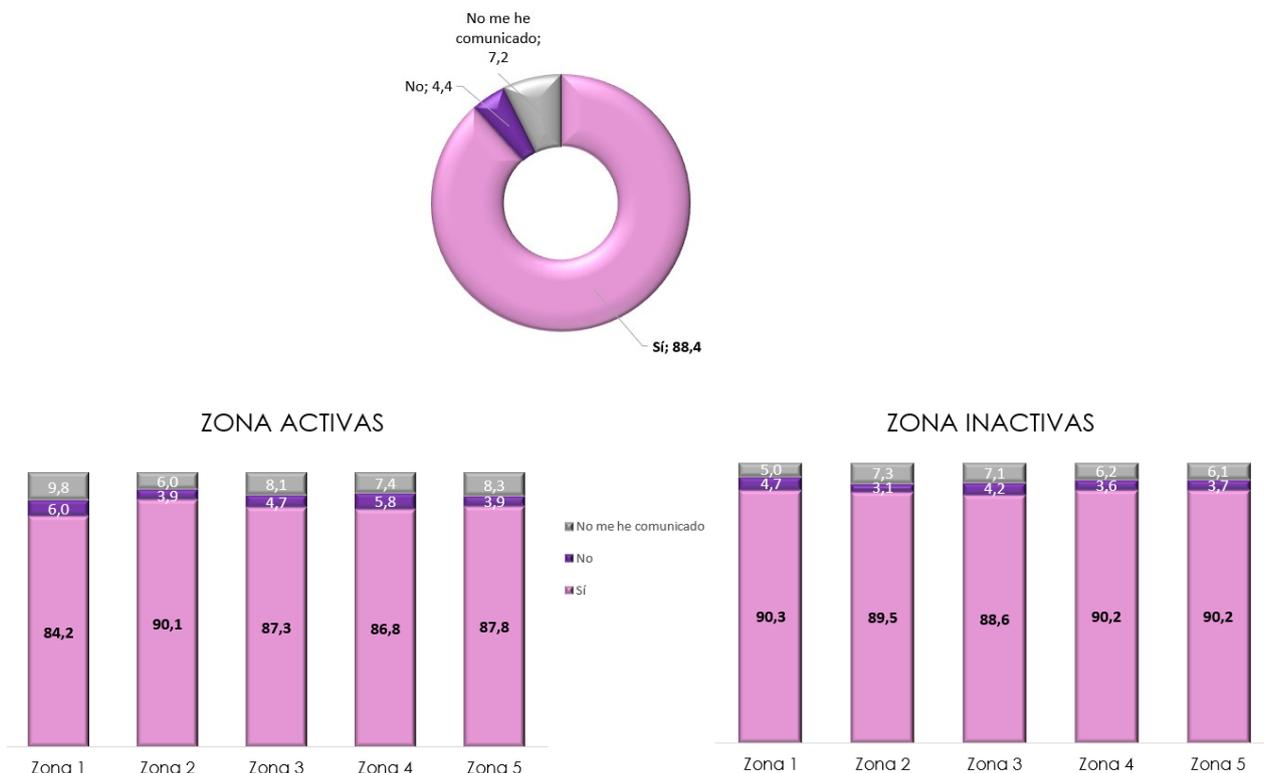
Facilidad en la comunicación con ATENPRO

Cuando ha necesitado ponerse en contacto con el equipo de ATENPRO, para solicitar apoyo o ayuda, ¿le ha resultado fácil comunicarse?

El 88,4% se ha podido comunicar fácilmente con ATENPRO, pero para un 4,4% de las usuarias de ATENPRO no ha sido fácil comunicarse con el servicio. El porcentaje de no haber sido fácil la comunicación es más elevado en las usuarias activas, 4,8% frente al 3,8% de las inactivas.

Esta dificultad está más presente entre las usuarias activas de la Zona 1 (Asturias, Cantabria, C León, Galicia, Navarra, P Vasco, La Rioja) (6,0%) y la Zona 4 (Aragón, I Baleares, Cataluña) (5,8%).

Gráfico 12. Facilidad para comunicarse con ATENPRO





Valoración último contacto con el servicio ATENPRO

Centrándonos en el último contacto que ha tenido o tuvo con el servicio ATENPRO, valore la rapidez con la que fue atendida (0 a 10)

Se ha pedido valorar la rapidez con la que fue atendida en el último contacto y el resultado ha dado una media de 8,8 sobre una escala de 0 a 10. Esta valoración es la misma tanto en usuarias activas como en inactivas.

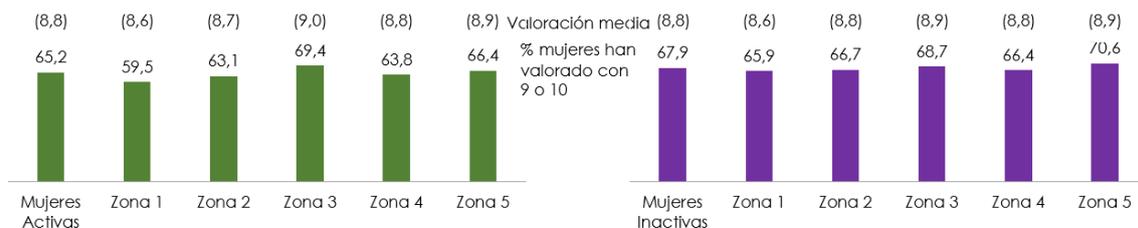
El 66,4% lo ha valorado de 9 a 10 y el 4,1% por debajo de 5.

Valoración	Total	Activas	Inactivas
9 a 10	66,4%	65,2%	67,9%
7 a 8	16,0%	16,7%	15,1%
5 a 6	6,0%	6,4%	5,5%
3 a 4	1,6%	1,4%	1,9%
0 a 2	2,5%	2,2%	2,7%
NC	7,5%	8,0%	6,9%

Aunque las inactivas valoran más con notas de 9 y 10, la meda resultante para activas e inactivas es la misma, porque las activas dan menos notas inferiores a 5.

Es en la Zona 3 (Andalucía, I Canarias, Extremadura, Melilla, Ceuta) donde mejor han valorado la rapidez de atención del último contacto y la Zona 1 (Asturias, Cantabria, C León, Galicia, Navarra, P Vasco, La Rioja) es en la que menos valoración se obtiene.

**Gráfico 13. Rapidez de la atención recibida por ATENPRO
(valoraciones de 9 a 10)**



Valoración aspectos de la atención recibida

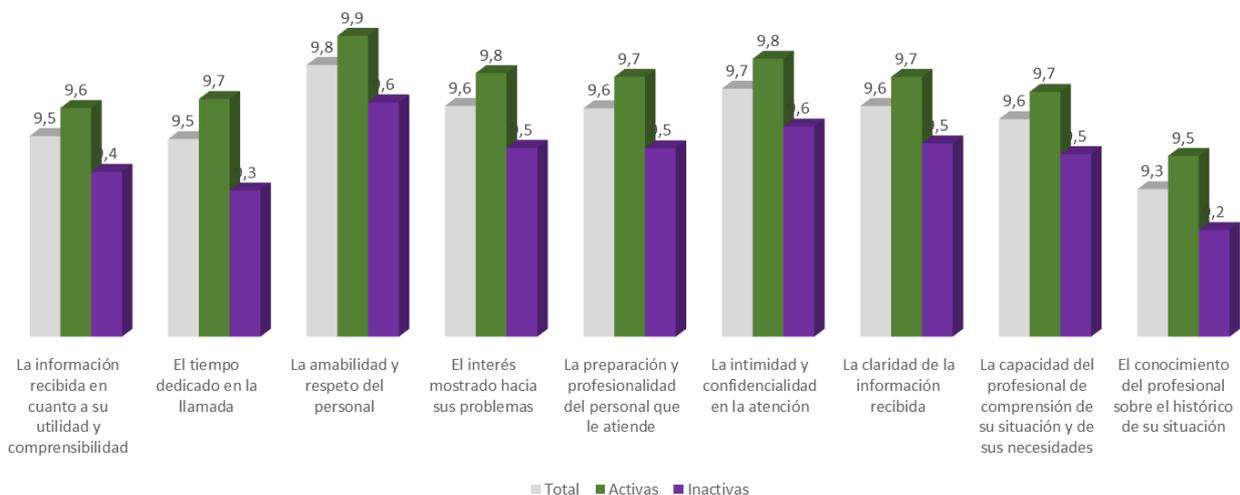
A continuación, le voy a preguntar sobre algunos aspectos de la atención recibida en el contacto con el personal de ATENPRO que le atiende o le atendía normalmente. (Valoración de 0 a 10)

La valoración de la atención recibida es elevada en los nueve aspectos considerados, con valoraciones que se mueven entre 9,3 y 9,8 en una escala de 0 a 10.

Los aspectos de la atención recibida en el contacto con el personal de ATENPRO más valorados son “la amabilidad y respeto del personal y la intimidad y confidencialidad en la atención”, con valoraciones medias de 9,8 y 9,7, respectivamente.

El menos valorado, pero con una valoración muy alta, es el “conocimiento del profesional sobre el histórico de su situación” (9,3).

Gráfico 14. Valoración de aspectos de la atención recibida por ATENPRO



“El tiempo de dedicado en la llamada” es el aspecto en el que más diferencia de valoración se encuentra entre las usuarias activas (9,7) y las inactivas (9,3), aunque ambos grupos están dentro de la puntuación 9.

Atención y seguimiento adaptado a la situación personal

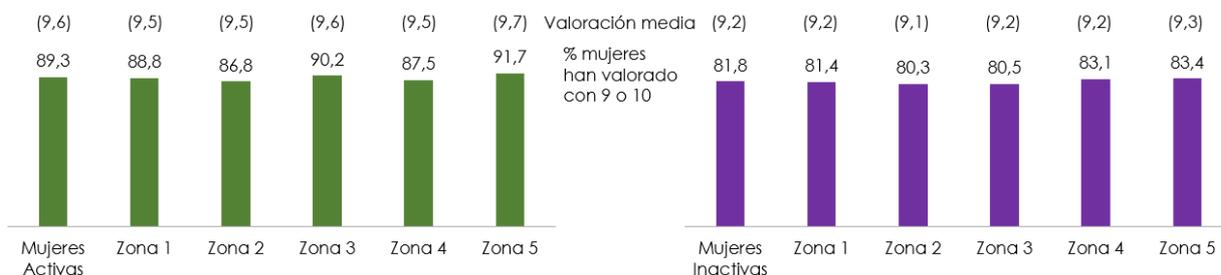
¿Considera que ATENPRO le ha ofrecido la atención y el seguimiento adaptado a su situación personal? (Valoración de 0 a 10)

El 86% de las usuarias valoran de 9 a 10 la atención y el seguimiento adaptado a su situación personal ofrecido por ATENPRO. Solo el 4,9% lo valora por debajo de 6.

La valoración media es de 9,4, entre las usuarias activas sube al 9,6.

Valoración	Total	Activas	Inactivas
9 a 10	86,0%	89,3%	81,8%
7 a 8	8,7%	7,1%	10,6%
5 a 6	3,2%	2,0%	4,7%
3 a 4	0,5%	0,4%	0,7%
0 a 2	1,2%	0,7%	1,9%
NC	0,4%	0,4%	0,3%

Gráfico 15. Valoración de 9 o 10 de la atención recibida y seguimiento adaptado a su situación personal



Las valoraciones por zonas son muy similares, siendo la Zona 5 (C Valenciana, R Murcia) la única cuya valoración está por encima de la media global.



Expectativas hacia la ayuda de ATENPRO

Cuando ha necesitado la ayuda de ATENPRO, ¿qué esperaba?

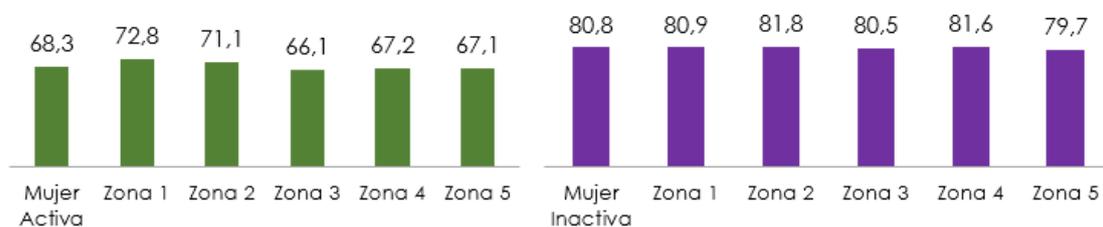
En cuanto a las expectativas en el requerimiento de ayuda, el 73,8% espera o esperaba ser escuchada y acompañada durante el proceso que está o estaba viviendo y el 45,8% que le gestionen o gestionaran la ayuda solicitada.

Estos porcentajes se diferencian claramente si distinguimos entre usuarias activas e inactivas. El 80,8% de las usuarias inactivas ha respondido que esperaban ser escuchadas y acompañadas durante el proceso vivido, sin embargo, en las usuarias activas esta respuesta desciende al 68,3%. Ocurre al contrario en la otra expectativa más respondida; el 58,1% de las usuarias activas espera que le gestionasen la ayuda solicitada frente al 30,0% de las usuarias inactivas.

Este dato puede deberse a que con el tiempo pasado las usuarias inactivas son más conscientes y valoran más haber sido escuchadas y acompañadas que la propia gestión de solicitud de ayuda.

Gráfico 15. Expectativas de la ayuda recibida

Escucha y acompañamiento durante el proceso que está viviendo



Solo que le gestionen la ayuda que solicita





El 6,8% de las encuestadas “no esperaba nada, no tenía expectativas”, y el 3,9% ha mencionado “la rapidez en la ayuda”, “mayor seguridad/tener la ayuda de la policía”, “mayor seguimiento, GPS”.



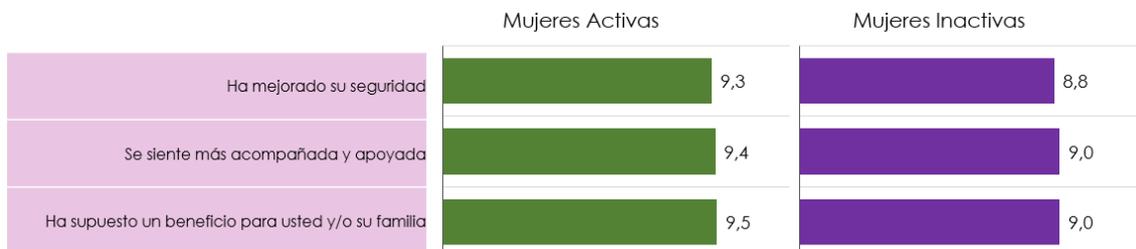
Influencia de ATENPRO en la vida cotidiana

A continuación, le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el ser atendido por un profesional ATENPRO. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. (Valoración de 0 a 10)

Sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana al ser atendida por un profesional ATENPRO, lo que más valoran las usuarias es que ha supuesto un beneficio para ellas y/o sus familias (9,3). Seguidamente, con un 9,2, valoran que se sienten más acompañadas y apoyadas, y haber mejorado su seguridad obtiene una valoración de 9,1.

Si diferenciamos usuarias activas e inactivas, las valoraciones se distancian, presentando unas valoraciones de 9,3 a 9,5 las activas y de 8,8 a 9,0 las inactivas para cada uno de los aspectos presentados.

Gráfico 16. Valoración de la influencia de ATENPRO en su vida cotidiana



Como en aspectos anteriores, los tres relativos a la influencia en la vida cotidiana obtienen una alta proporción de valoraciones de entre 9 o 10, pero, es más, un 72,3% de las mujeres valoran con un 9 o 10 los tres aspectos; en contraposición, un 4% valora los tres aspectos con valoraciones entre 0 y 6, es decir, ninguno ha influido positivamente en la vida cotidiana.

El 77,0% de las usuarias activas ha valorado los tres aspectos con 9 o 10 y de las inactivas el 66,4%.

Por zonas no se observan distinciones destacables.

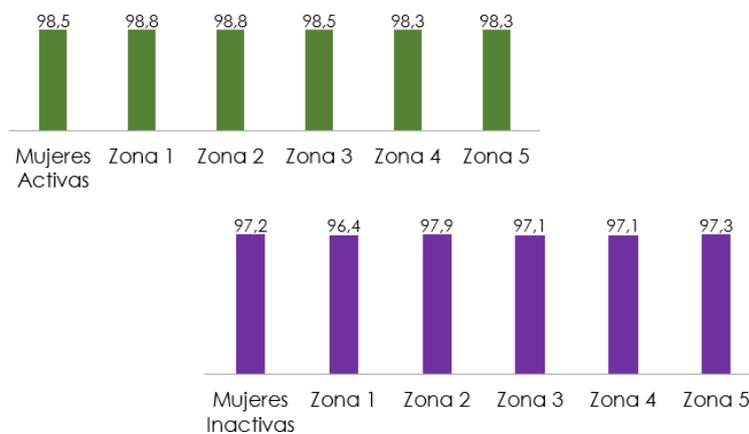


Recomendación del servicio de ATENPRO

¿Aconsejaría a un familiar o amiga que acudiese al servicio ATENPRO en caso de necesitarlo?

El 97,9% de las mujeres encuestadas recomendarían a un familiar o amiga acudir al servicio ATENPRO en caso de necesitarlo.

Gráfico 17. Recomendarían el servicio de ATENPRO

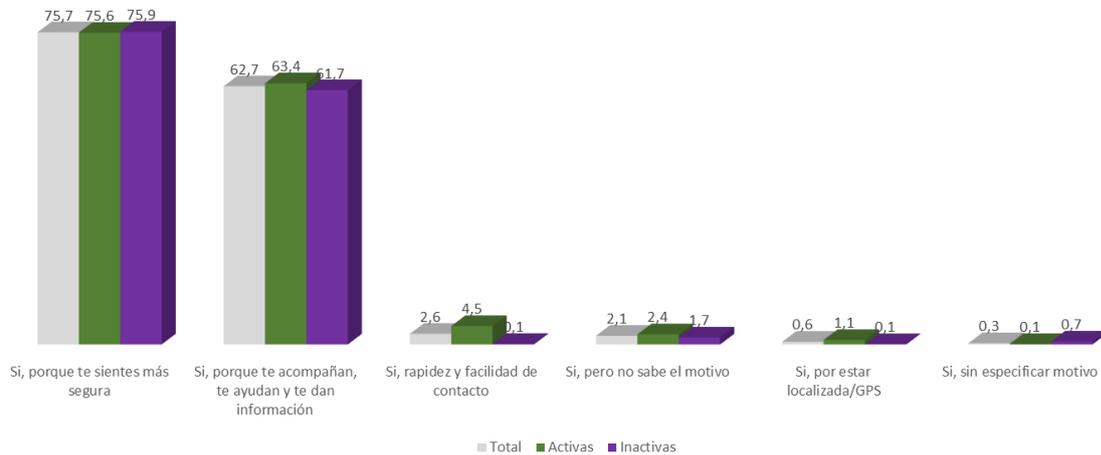


Estos porcentajes de recomendación son muy similares en todas las zonas entre las usuarias activas, mientras que, contando por separado con las respuestas de las inactivas, por zonas, hay una pequeña diferencia con la Zona 1 (Asturias, Cantabria, Castilla y León, Galicia, Navarra, País Vasco, La Rioja), que se sitúa en el 96,4%. En el resto de zonas los porcentajes de recomendación son superiores al 97,0%.

Los motivos principales por los que recomendarían el servicio de ATENPRO son: “Sí, porque te sientes más segura” (75,7%) y “Sí, porque te acompañan, te ayudan y te dan información” (62,7%).

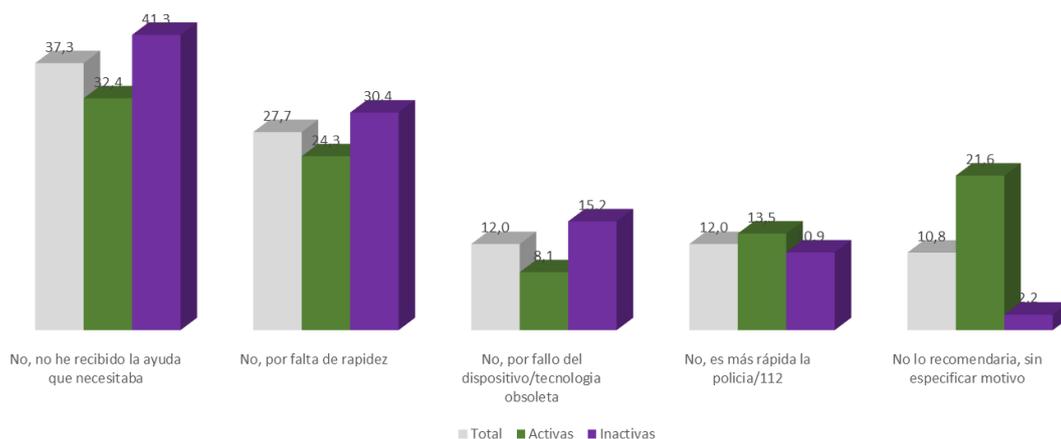


Gráfico 18. Motivos por los que SI recomendarían el servicio de ATENPRO



En lado opuesto, los motivos principales que ha dado el 2,1% de las usuarias por los que NO recomendaría el servicio son: “No, no he recibido la ayuda que necesitaba” (37,3%) y “No, por falta de rapidez” (27,7%).

Gráfico 18. Motivos por los que no recomendarían el servicio de ATENPRO

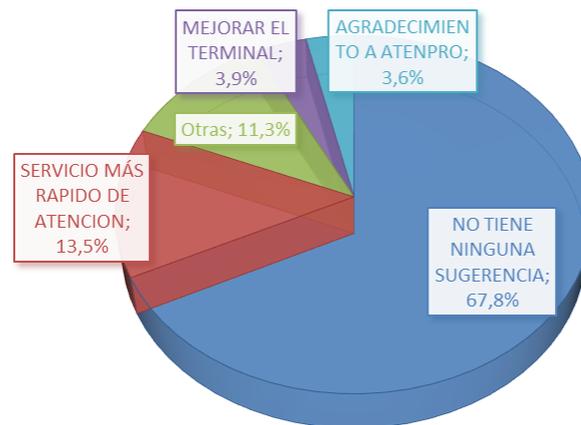




Sugerencias y agradecimientos

El 67,8% no tienen ninguna sugerencia o mejora que aportar al servicio recibido por ATENPRO, el 13,5% reclama que sea mejora la rapidez en el servicio, el 3,9% que insisten en resaltar como mejora el servicio la mejora del terminal, destacan que este podría mejor aumentando la duración de la batería, y a reducir la sensibilidad que tiene “el botón” para realizar llamadas involuntarias. El 3,6% de las usuarias no mejoraría nada, y agradecen el servicio que se les ha prestado por todo el equipo de ATENPRO, y ya el 11,3% aluden a mejoras o sugerencias personales de cada una.

Gráfico 19. Sugerencias para el servicio de ATENPRO



Principales conclusiones

Todas las valoraciones superan el 9, excepto la rapidez de atención en el último contacto (8,8); valoración que es igual tanto para las usuarias activas como las inactivas.

El 97,9% de las mujeres encuestadas recomendarían a un familiar o amiga acudir al servicio ATENPRO en caso de necesitarlo.

Todas las valoraciones medias de las usuarias activas son superiores a las de las inactivas. Las mayores diferencias se observan al hablar sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana al ser atendida por un profesional ATENPRO, en las *“Ha mejorado su seguridad”* y *“Ha supuesto un beneficio para usted y/o su familia”* obtienen 0,5 puntos menos en las inactivas.

El tiempo de dedicado en la llamada es el aspecto en el que más diferencia de valoración se encuentra entre las usuarias activas (9,7) y las inactivas (9,3), aunque en ambos casos están dentro de la puntuación 9 sobre 10.

Las usuarias inactivas valoran menos de media y tienen diferencias con las activas a la hora de valorar aspectos de la atención recibida y en las expectativas.

Valoraciones de todas las preguntas del cuestionario

Valoraciones	Total	Activas	Inactivas
Global	9,5	9,6	9,2
Rapidez de atención último contacto	8,8	8,8	8,8
Información recibida en cuanto a su utilidad y comprensibilidad	9,5	9,6	9,4
Tiempo dedicado en la llamada	9,5	9,7	9,3
Amabilidad y respeto del personal	9,8	9,9	9,6
Interés mostrado hacia sus problemas	9,6	9,8	9,5
Preparación y profesionalidad del personal que le atiende	9,6	9,7	9,5
Intimidad y confidencialidad en la atención	9,7	9,8	9,6
Claridad de la información recibida	9,6	9,7	9,5
Capacidad del profesional de comprensión de su situación y de sus necesidades	9,6	9,7	9,5
Conocimiento del profesional sobre el histórico de su situación	9,3	9,5	9,2
Satisfacción de la atención continuada	9,4	9,6	9,2
Ha mejorado su seguridad	9,1	9,3	8,8
Se siente más acompañada y apoyada	9,2	9,4	9,0



Ha supuesto un beneficio para usted y/o su familia	9,3	9,5	9,0
--	-----	-----	-----

El 56,0% de las usuarias considera adecuada la frecuencia de llamadas, el 37,4% suficiente y el 5,0% insuficiente.

Distinguiendo entre usuarias activas e inactivas, la consideración insuficiente en cuanto a la frecuencia de llamadas es un poco superior entre las inactivas, con un 5,5% frente al 4,6% de las activas. Vista atrás, pueden considerar haber necesitado más frecuencia de contactos.

Si comparamos la aceptación por detalle de frecuencia de llamadas recibidas, cuando la frecuencia no es una llamada semanal, varias veces al mes o una al mes, la consideración de insuficiente alcanza el 14,2%.



Datos principales

