

Encuesta de satisfacción de personas usuarias del Banco de Ayudas Técnicas (BAT)

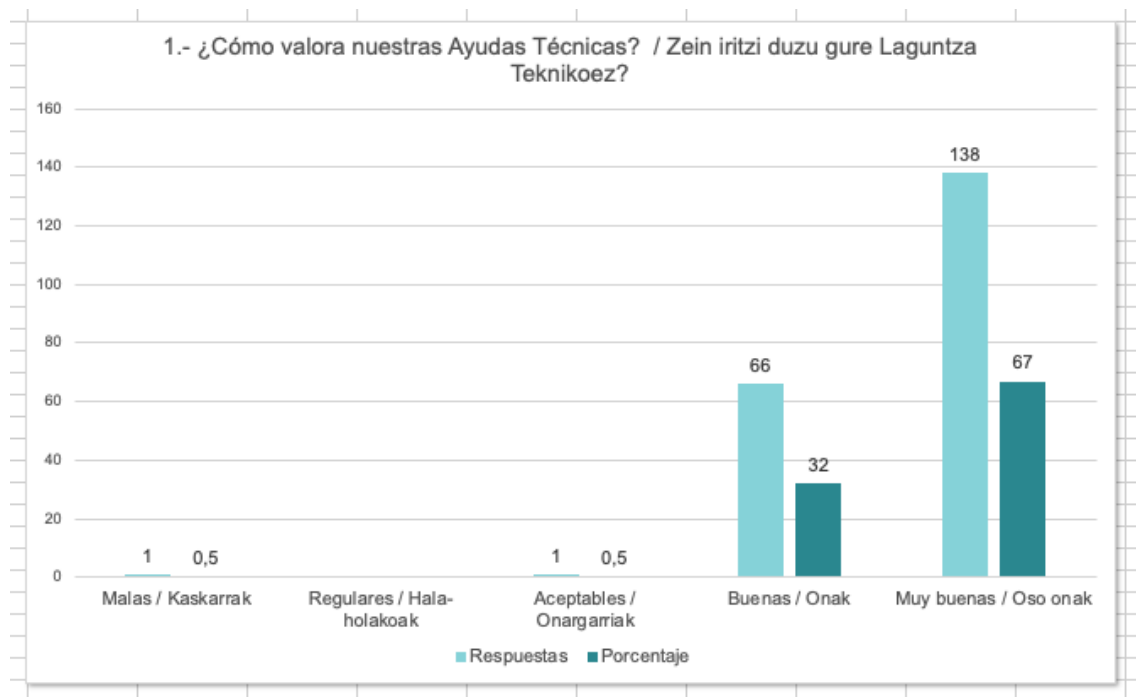
Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias del Banco de Ayudas Técnicas (BAT) e identificar posibles áreas de mejora, se realizó en mayo de 2026 una encuesta de satisfacción en mayo entre las personas usuarias del servicio.

La encuesta fue remitida a un total de 277 personas usuarias del servicio entre septiembre de 2025 y abril de 2026, obteniéndose 207 respuestas, lo que supone una **participación del 74,7% del total** en ese periodo. Este porcentaje permite disponer de una **visión amplia de la valoración del servicio**.

Resultados de la encuesta

1. Valoración de las ayudas técnicas

La valoración de las ayudas técnicas prestadas por el BAT es muy positiva. El 99% de las personas encuestadas las califican como buenas (32%) o muy buenas (67%).



2. Valoración del servicio

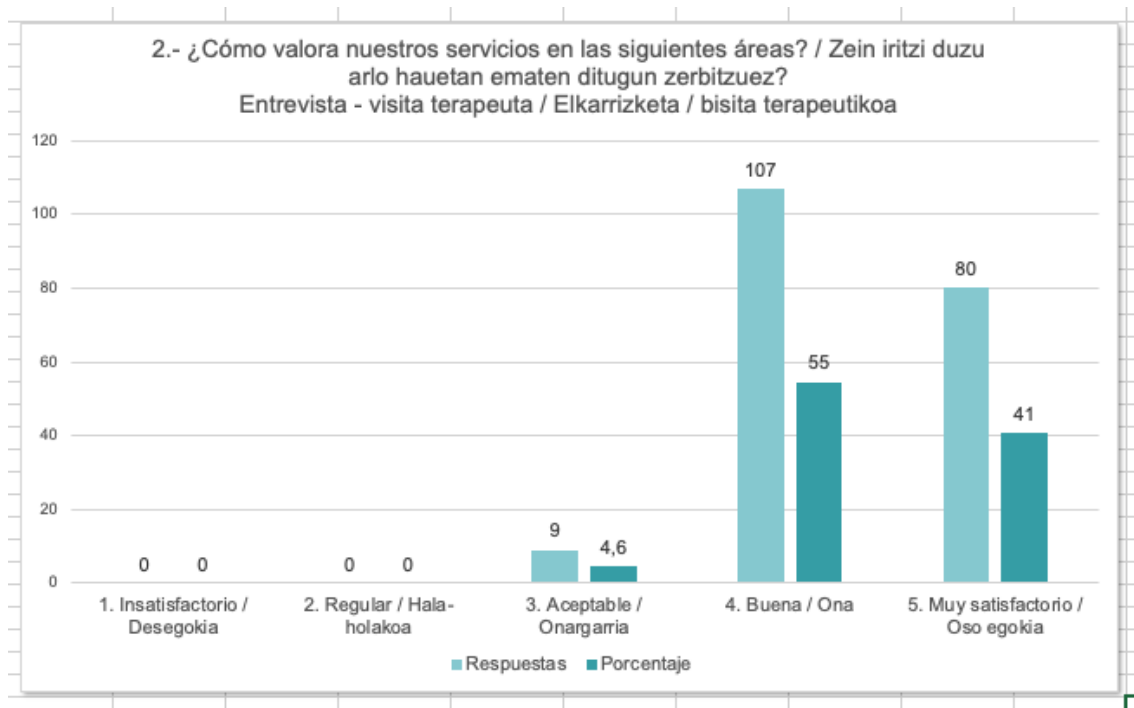
Entre los aspectos más valorados se encuentran:

- El servicio de la terapeuta, que el 96% valora como bueno o muy bueno
- La rapidez con la que se atiende la petición, que el 95% valora como buena o muy buena
- El asesoramiento e indicaciones de uso, que el 95% valora como bueno o muy bueno
- La atención ante las consultas, que el 95% valora como buena o muy buena
- El tiempo de respuesta, que el 94% valora como bueno o muy bueno
- La entrega e instalación, que el 91% valora como buenos o muy buenos

A continuación, se ofrecen los resultados detallados.

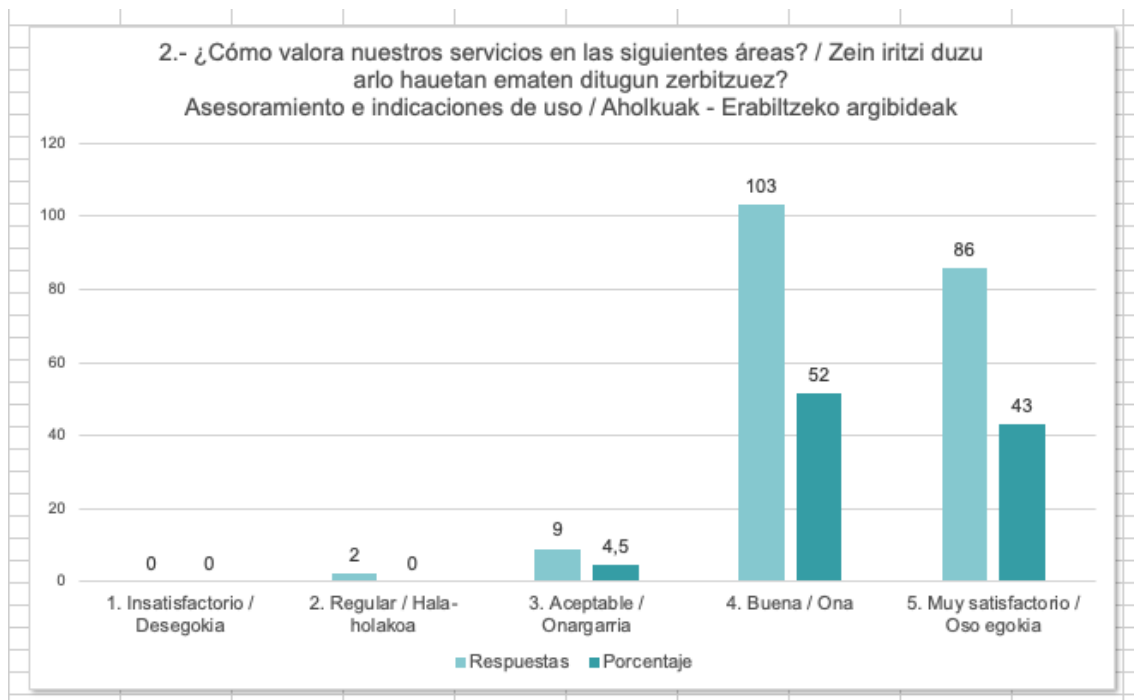
2.1 Atención de la terapeuta

El 96% de las personas encuestadas valora la atención prestada por la terapeuta como buena (55%) o muy buena (41%).



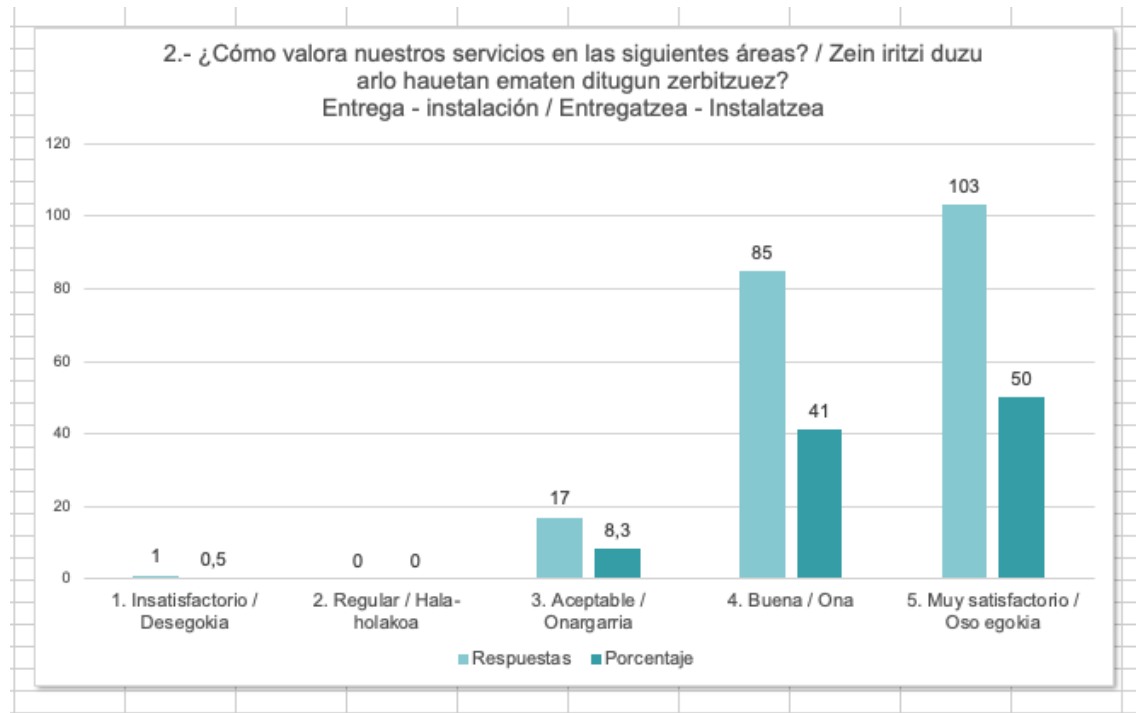
2.2. Asesoramiento e indicaciones de uso de las ayudas técnicas

El 95% considera que el asesoramiento recibido y las indicaciones para el uso de las ayudas técnicas han sido buenas (52%) o muy buenas (43%).



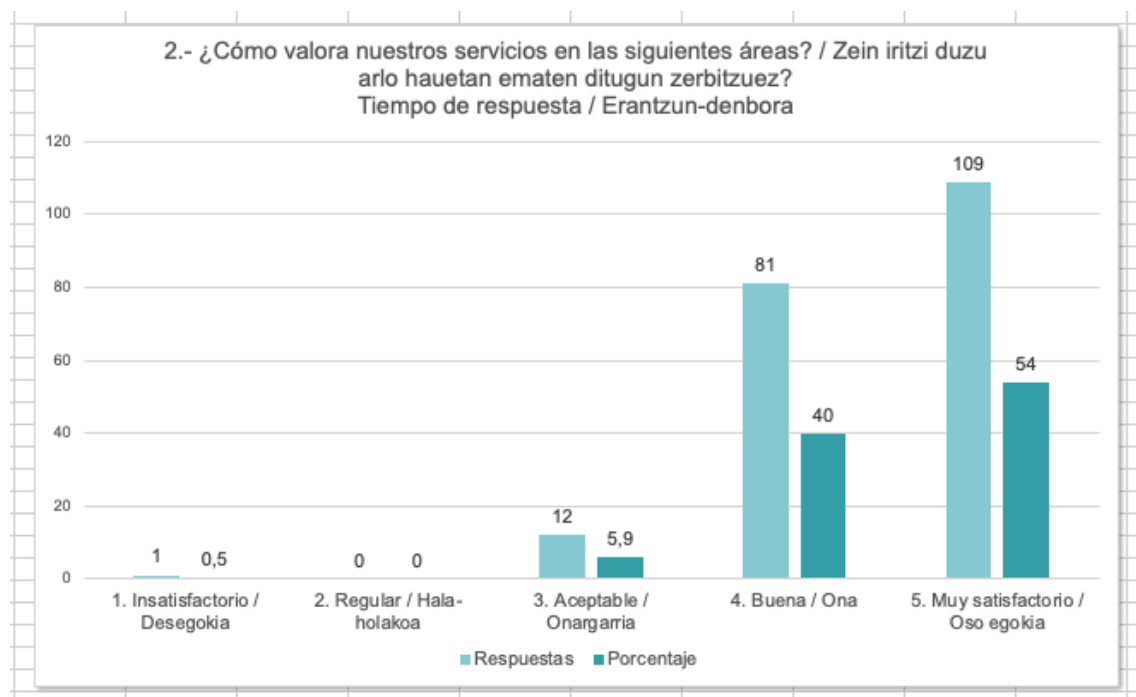
2.3. Entrega e instalación de los productos

La entrega e instalación de los productos son valoradas positivamente por el 91% de las personas encuestadas, que las califican como buenas (41%) o muy buenas (50%).



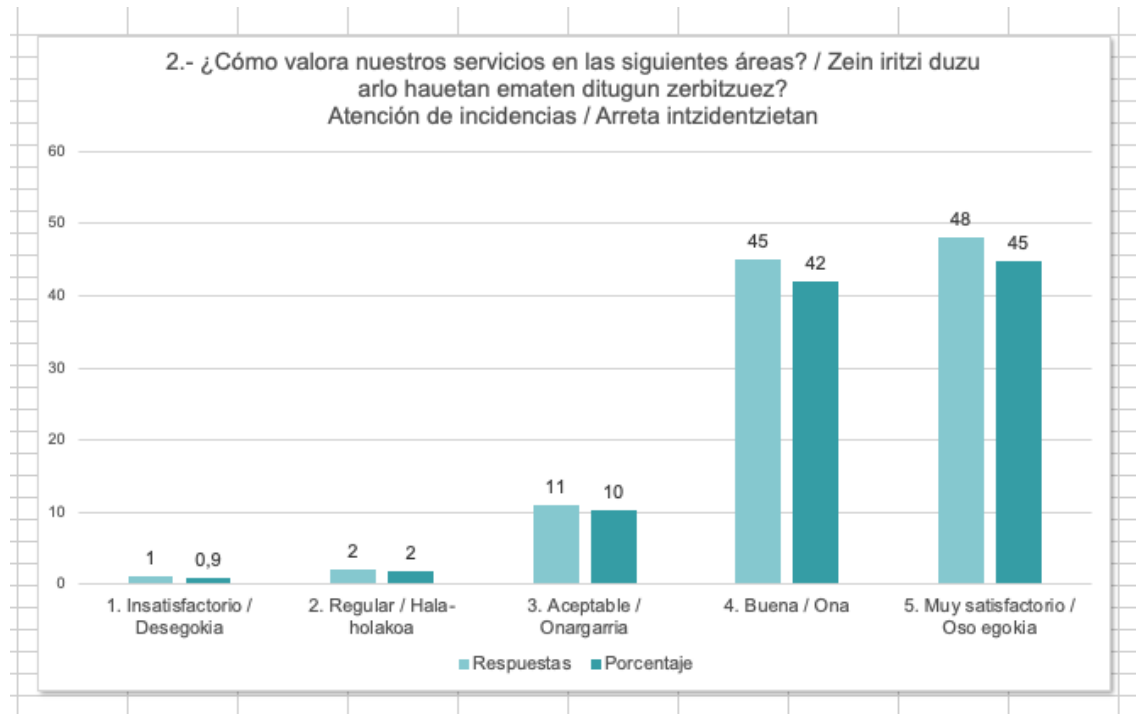
2.4. Tiempo de respuesta

El 94% de las personas encuestadas considera que el tiempo de respuesta ha sido bueno (40%) o muy bueno (54%).



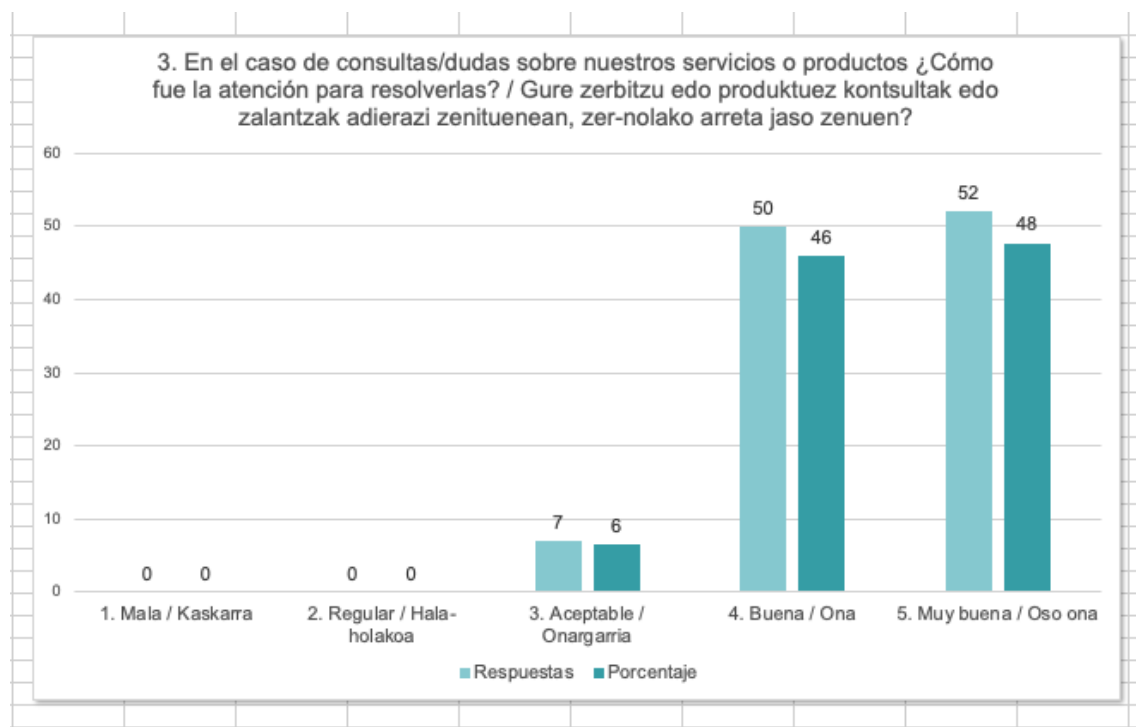
2.5. Atención de incidencias

La atención prestada ante incidencias recibe una valoración positiva del 87% de las personas encuestadas, que la califican como buena (42%) o muy buena (45%).



3. Atención ante consultas

La atención recibida ante consultas alcanza una valoración positiva del 95%, siendo considerada buena por el 46% de las personas encuestadas y muy buena por el 48%.



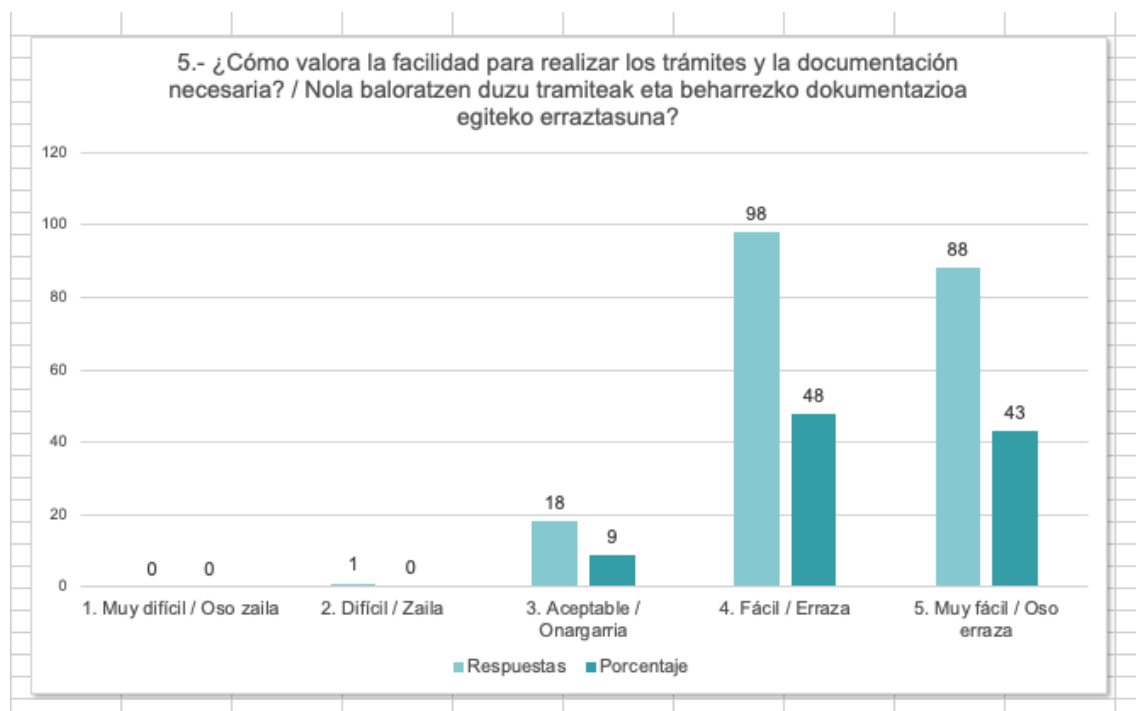
4. Rapidez en la atención de las solicitudes

El 95% de las personas encuestadas considera que la rapidez con la que se atienden las peticiones es buena (44%) o muy buena (51%).



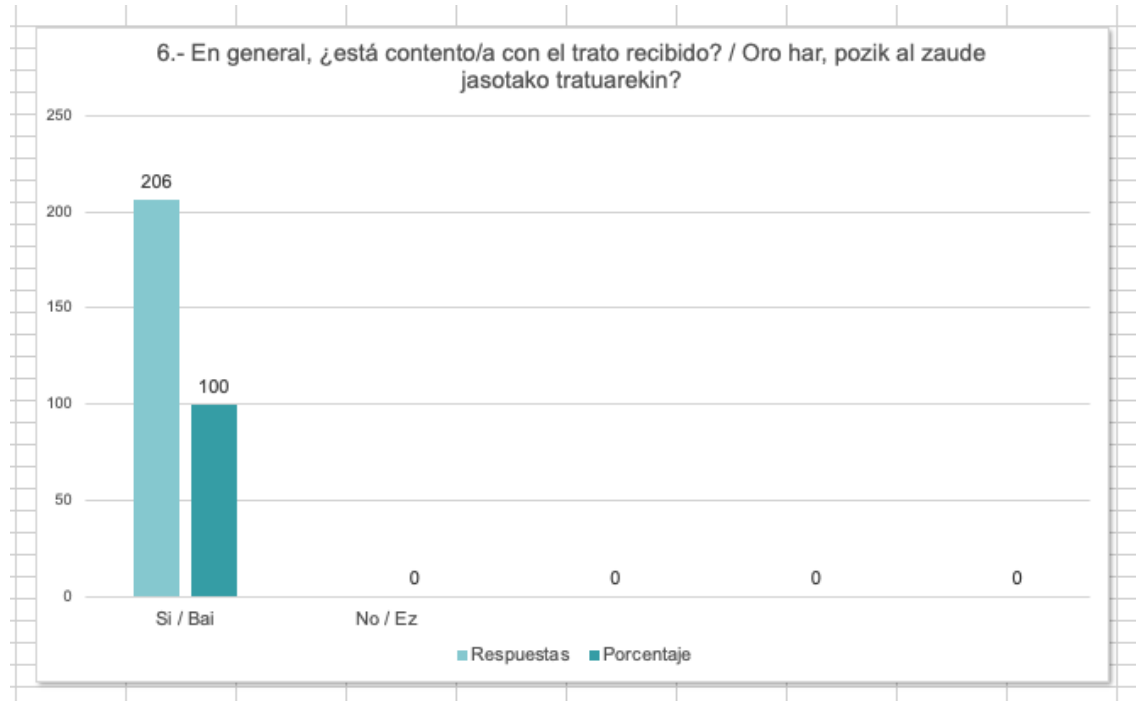
5. Facilidad de los trámites

La gestión administrativa asociada al servicio es valorada como fácil por el 48% de las personas encuestadas y como muy fácil por el 43%, lo que supone una valoración positiva del 91%.



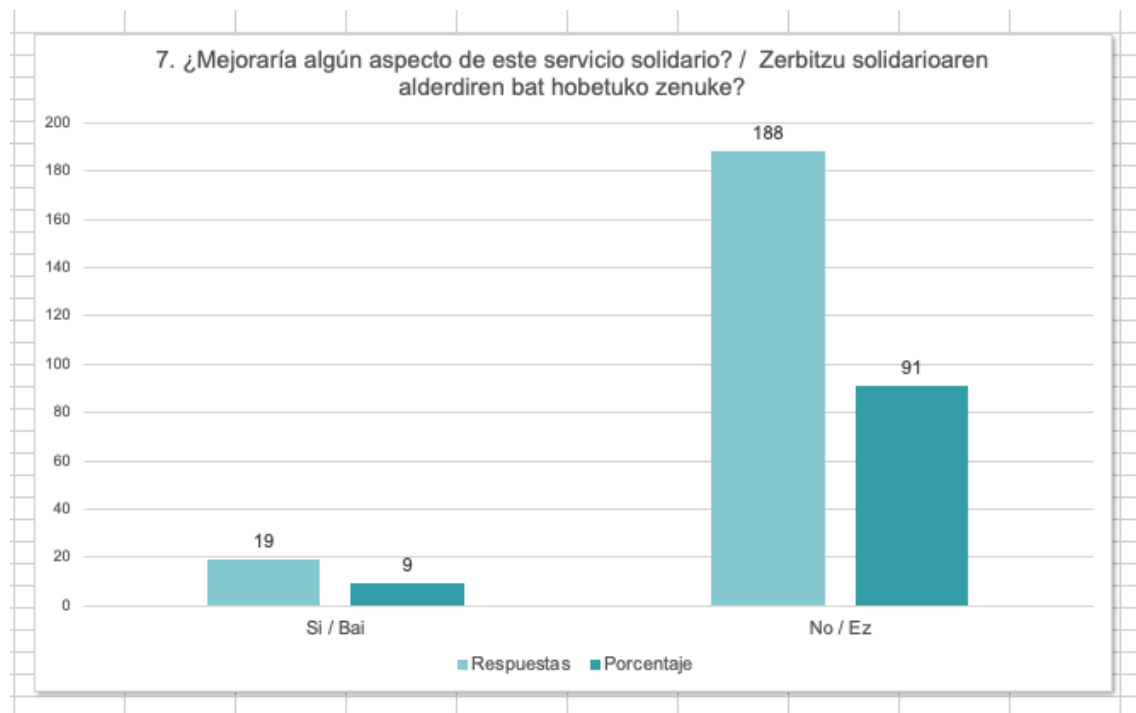
6. Trato recibido

La totalidad de las personas encuestadas manifiesta estar satisfechas con el trato recibido durante la prestación del servicio.



7. Aspectos susceptibles de mejora

La gran mayoría de las personas encuestadas (91%) considera que no es necesario mejorar ningún aspecto del servicio.



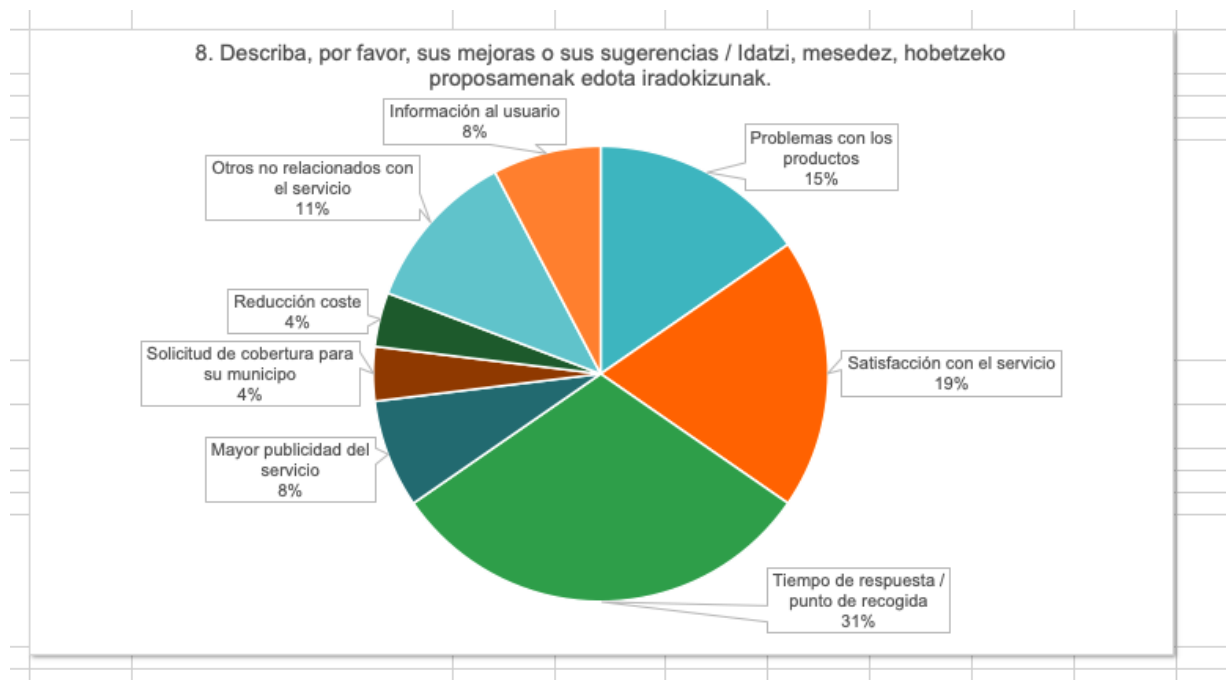
8. Mejoras sugeridas

Por otro lado, el 9% de las personas participantes realiza alguna sugerencia de mejora. Los porcentajes que se muestran a continuación corresponden a la distribución de las respuestas de este grupo y están redondeados al número entero más próximo.

- Tiempo de respuesta y punto de recogida: 31%.
- Problemas relacionados con los productos: 15%.
- Otras cuestiones diversas: 12%.
- Mayor difusión y publicidad del servicio: 8%.
- Mejora de la información facilitada a las personas usuarias: 8%.
- Reducción del coste: 4%.

Asimismo, algunas aportaciones reflejan valoraciones positivas del servicio:

- Un 19% expresa su satisfacción general con el BAT.
- Un 4% propone ampliar la cobertura a otros municipios.

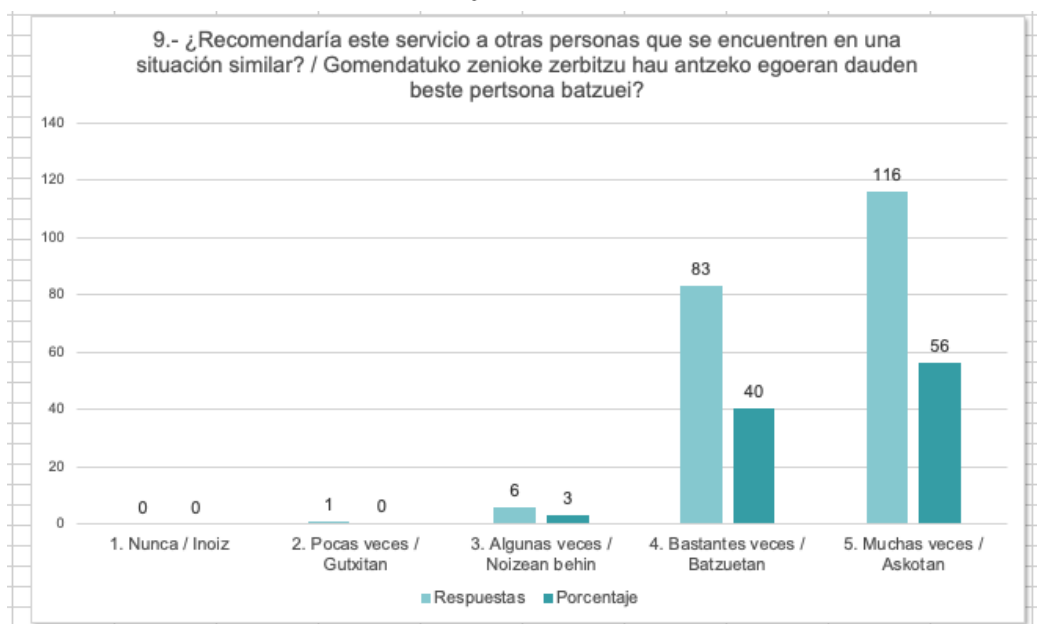


9. Recomendación del servicio

El 96% de las personas encuestadas afirma que recomendaría el servicio con frecuencia: un 40% lo haría bastantes veces y un 56% muchas veces.



Banco de Ayudas Técnicas
Laguntza Teknikoen Bankua

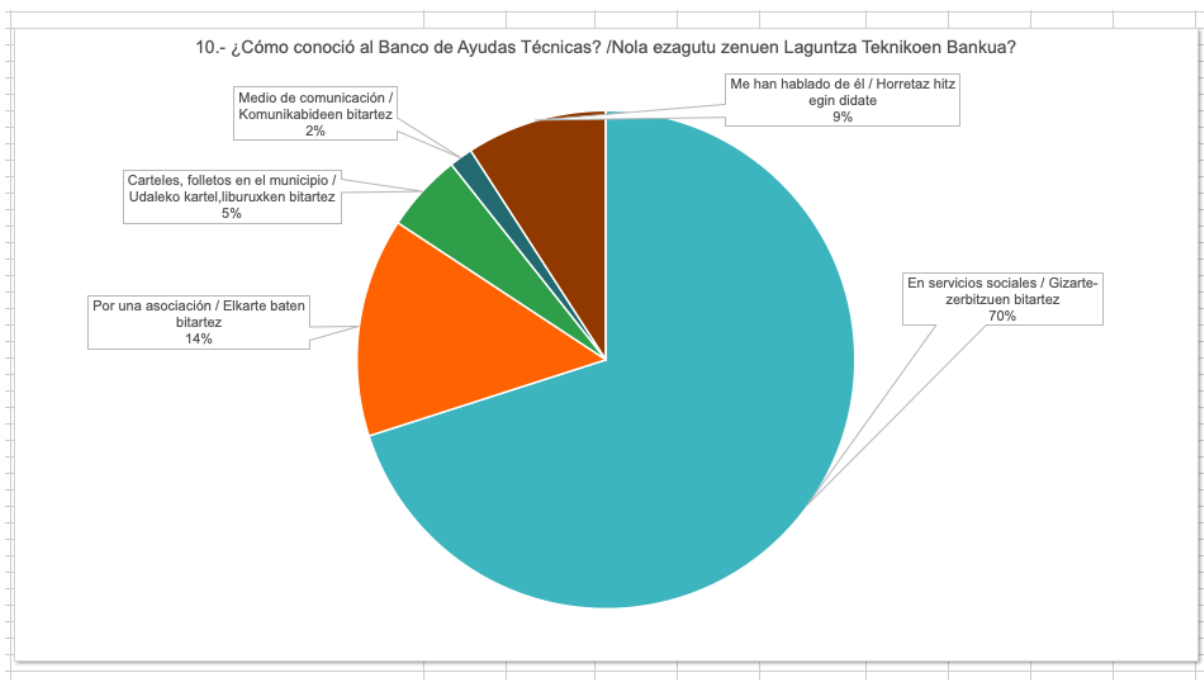


10. Canales de conocimiento del BAT

Los Servicios Sociales municipales constituyen la principal vía de acceso a la información sobre el BAT, siendo mencionados por el 70% de las personas encuestadas.

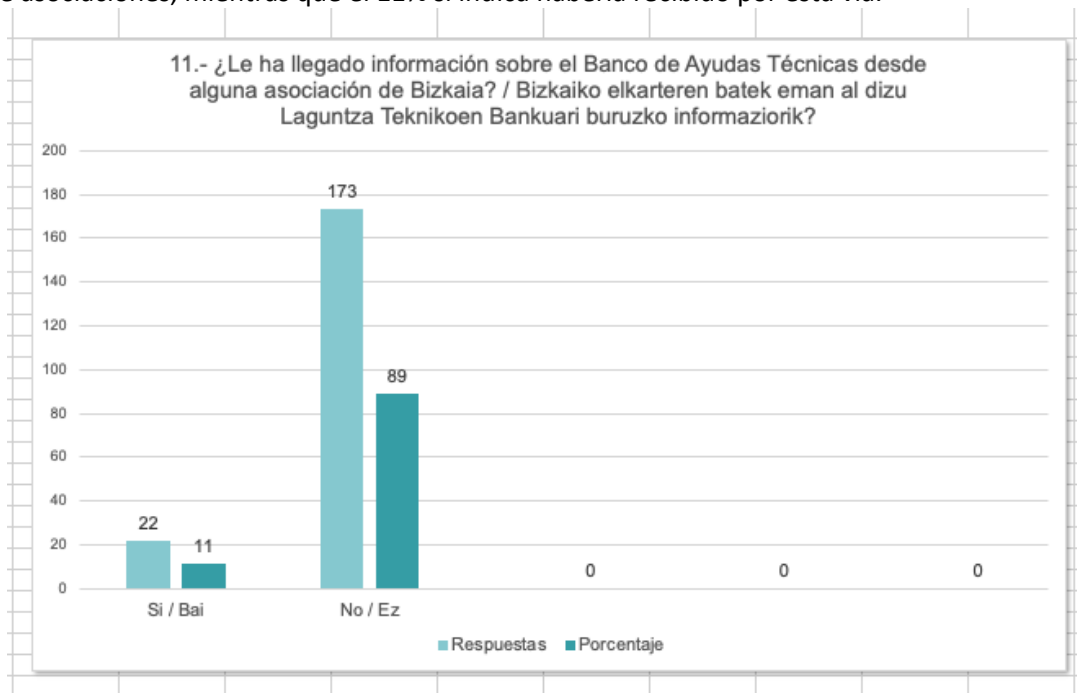
El resto de canales de conocimiento son:

- Asociaciones: 14%.
- Recomendación de otras personas (boca a boca): 9%.
- Carteles o folletos municipales: 5%.
- Medios de comunicación: 2%.



11. Información recibida a través de asociaciones

El 89% de las personas encuestadas señala no haber recibido información sobre el BAT a través de asociaciones, mientras que el 11% sí indica haberla recibido por esta vía.

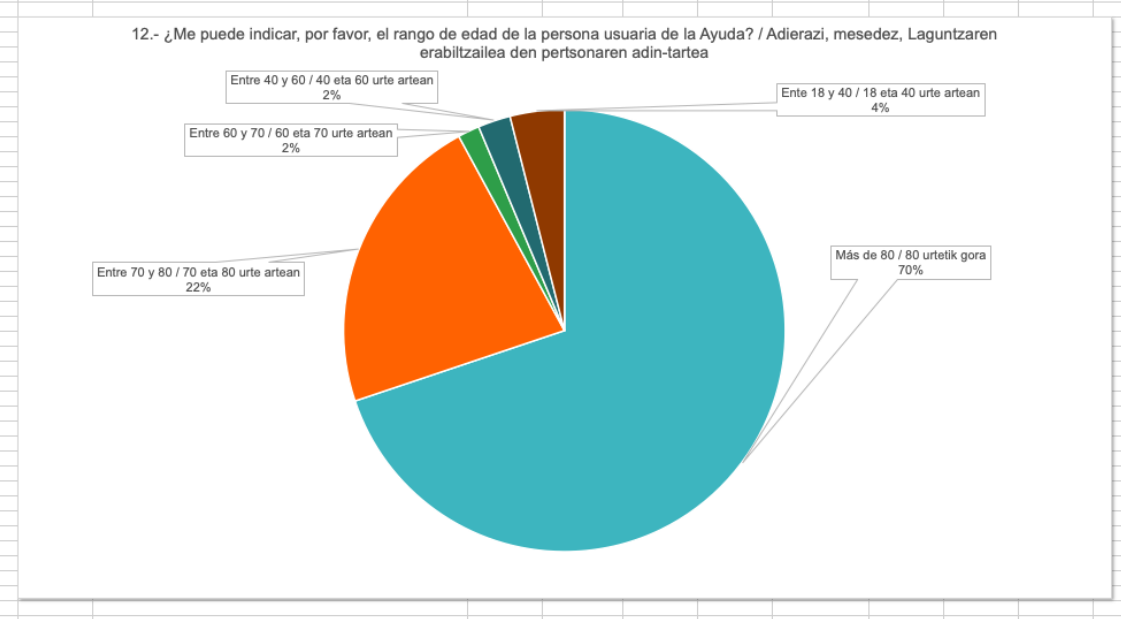


12. Perfil de edad de las personas usuarias

El servicio atiende principalmente a personas de edad avanzada. La distribución por grupos de edad de las personas que contestan es la siguiente:

- Más de 80 años: 70%.
- Entre 70 y 80 años: 22%.
- Entre 18 y 40 años: 4%.
- Entre 60 y 70 años: 2%.
- Entre 40 y 60 años: 2%.

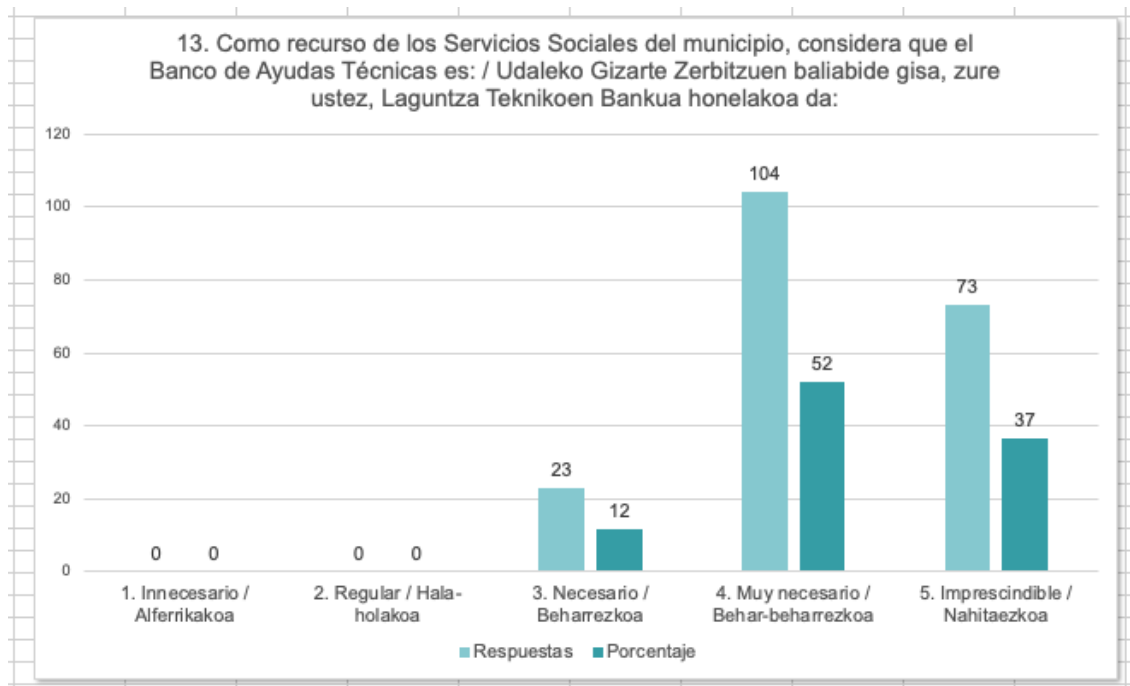
En conjunto, el 92% de las personas que han respondido a esta pregunta tiene más de 70 años.



13. Necesidad del recurso dentro de los Servicios Sociales

La totalidad de las personas encuestadas considera que el BAT es un recurso necesario dentro de los Servicios Sociales municipales. Concretamente:

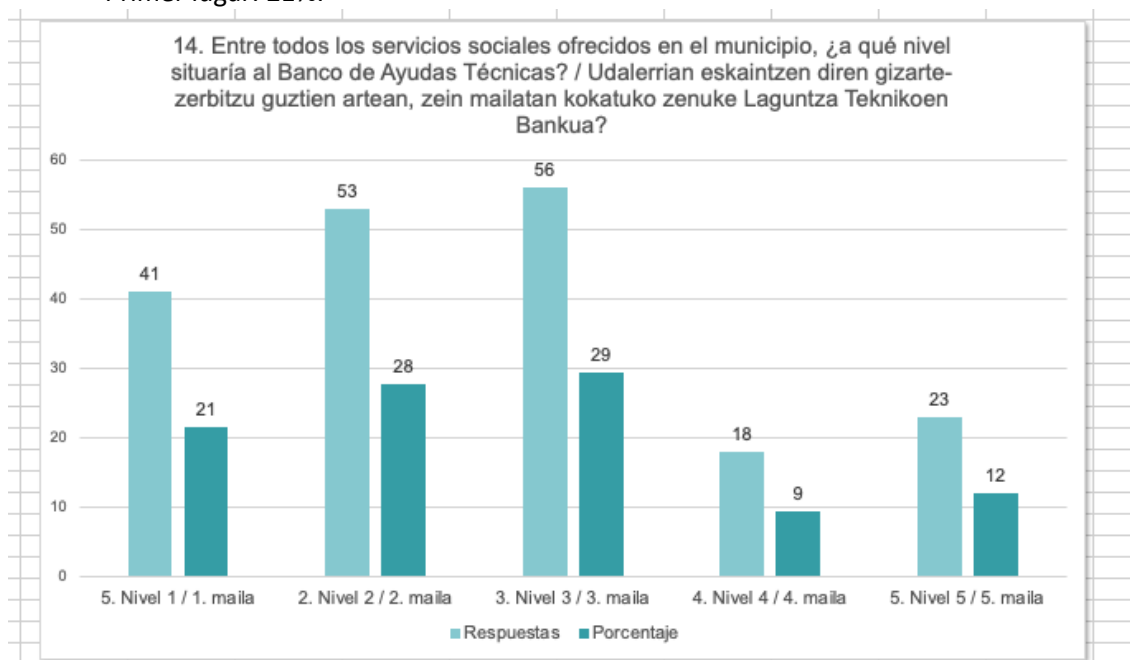
- Imprescindible: 37%.
- Muy necesario: 52%.
- Necesario: 12%.



14. Posicionamiento del BAT entre los servicios municipales

Al comparar el BAT con el resto de servicios sociales del municipio, las personas usuarias lo sitúan entre los recursos mejor valorados. Las posiciones obtenidas son:

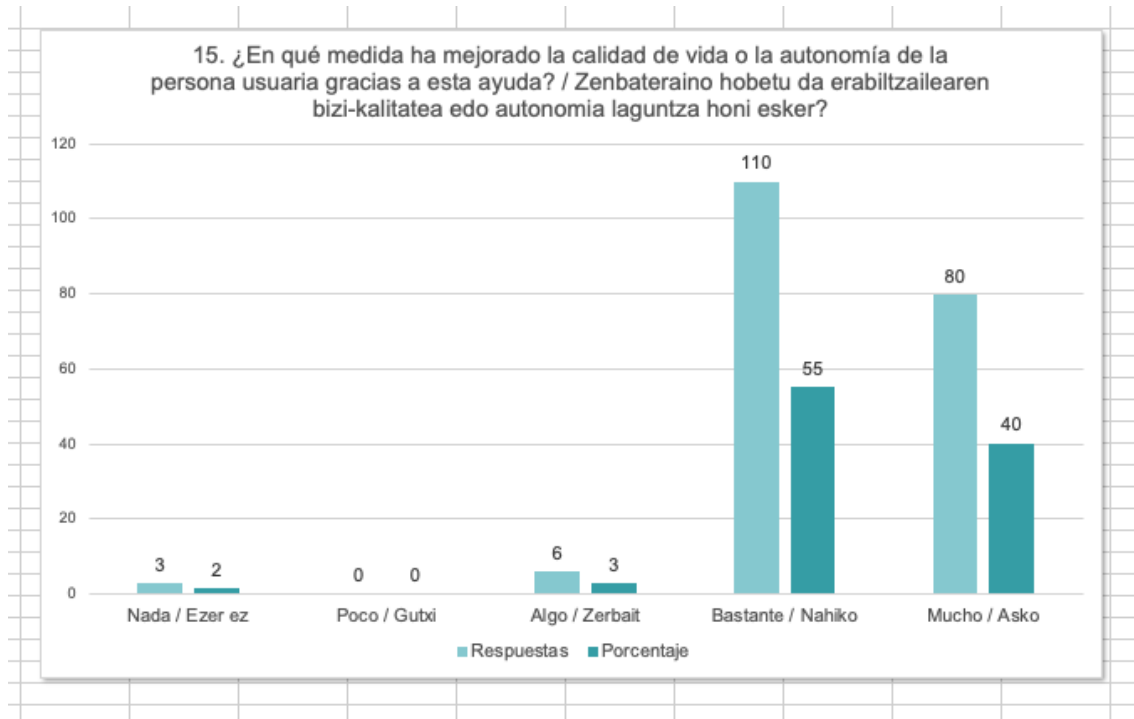
- Tercer lugar: 29%.
- Segundo lugar: 28%.
- Primer lugar: 21%.



15. Impacto en la calidad de vida y autonomía

El 95% de las personas usuarias considera que la ayuda técnica prestada ha contribuido a mejorar significativamente su calidad de vida o autonomía personal:

- Ha mejorado bastante: 55%.
- Ha mejorado mucho: 40%.



Conclusiones

Los resultados obtenidos muestran un elevado grado de satisfacción con el Banco de Ayudas Técnicas. Las valoraciones positivas superan el 90% en prácticamente todos los aspectos evaluados, destacando especialmente la calidad de las ayudas técnicas, la atención profesional recibida, la rapidez de respuesta y el trato ofrecido por el personal del servicio.

Asimismo, el BAT es percibido como un recurso esencial dentro de los Servicios Sociales municipales, siendo considerado necesario, muy necesario o imprescindible por la totalidad de las personas participantes.

Además de la elevada intención de recomendación del servicio, los resultados reflejan un impacto muy positivo en la mejora de la autonomía personal y la calidad de vida de las personas usuarias.

Las sugerencias de mejora recogidas se concentran principalmente en aspectos relacionados con los tiempos de respuesta, los puntos de recogida y determinados aspectos técnicos de los productos, constituyendo oportunidades para continuar avanzando en la calidad del servicio prestado.