

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
Y TELEASISTENCIA 2012**

**CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los usuarios/ciudadanos del SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) Y DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA (TAD) perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad. Dirección General de Servicios Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio y usuarios del Servicio de Teleasistencia.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante todo el ejercicio 2012.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 178 encuestados del SAD y 359 encuestados del TAD.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS.

2.1. Variables sociodemográficas del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	1	,6
	Barrio Centro	10	5,6
	Barrio Las Palmeras-Hernán Cortés	5	2,8
	Barrio Carretera Farhana-Constitución	3	1,7
	Barrio La Libertad	6	3,4
	Barrio Victoria	58	32,8
	Barrio Real	29	16,4
	Barrio Batería Jota	4	2,3
	Barrio Colón-Cabrerizas	19	10,7
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	2	1,1
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	5	2,8
	Barrio Hipódromo Industrial	25	14,1
	Barrio Alfonso XIII	3	1,7
	Barrio General Gómez Jordana	1	,6
	Barrio Ataque Seco	2	1,1
	Barrio Hebreo	2	1,1
	Héroes de España	2	1,1
	Total	177	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Mujer	140	78,7	78,7
	Hombre	38	21,3	21,3
	Total	178	100,0	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Menor de 65 años	8	4,5	4,5
	65 a 70 años	9	5,1	5,1
	71 a 75 años	10	5,6	5,6
	76 a 80 años	58	32,6	32,6
	Mayor de 80 años	93	52,2	52,2
	Total	178	100,0	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Casado/a	49	27,5	27,5
	Soltero/a	17	9,6	9,6
	Separado/a	5	2,8	2,8
	Viudo/a	107	60,1	60,1
	Total	178	100,0	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

2.2. Variables sociodemográficas del Servicio de Telesistencia (TAD).

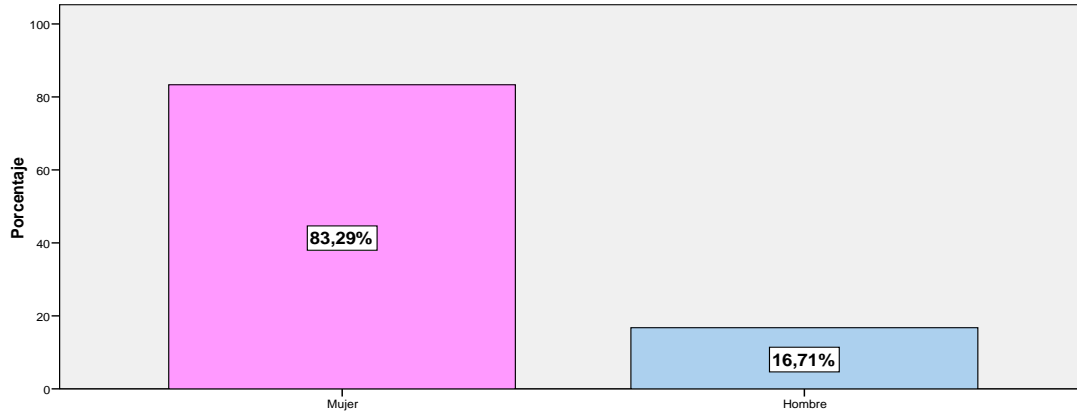
Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	7	1,9	1,9	1,9
	Barrio Carretera Hindúm-Cañada	3	,8	,8	2,8
	Barrio Centro	47	13,1	13,1	15,9
	Barrio Las Palmeras-Hernán Cortés	4	1,1	1,1	17,0
	Barrio Carretera Farhana-Constitución	7	1,9	1,9	18,9
	Barrio La Libertad	23	6,4	6,4	25,3
	Barrio Victoria	99	27,6	27,6	52,9
	Barrio Real	56	15,6	15,6	68,5
	Barrio Batería Jota	5	1,4	1,4	69,9
	Barrio Colón-Cabrerizas	20	5,6	5,6	75,5
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	9	2,5	2,5	78,0
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	6	1,7	1,7	79,7
	Barrio Hipódromo Industrial	55	15,3	15,3	95,0
	Barrio Alfonso XIII	6	1,7	1,7	96,7
	Barrio El Príncipe	3	,8	,8	97,5
	Barrio General Gómez Jordana	2	,6	,6	98,1
	Barrio Ataque Seco	3	,8	,8	98,9
	Héroes de España	1	,3	,3	99,2
	EL Pueblo	3	,8	,8	100,0
	Total	359	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

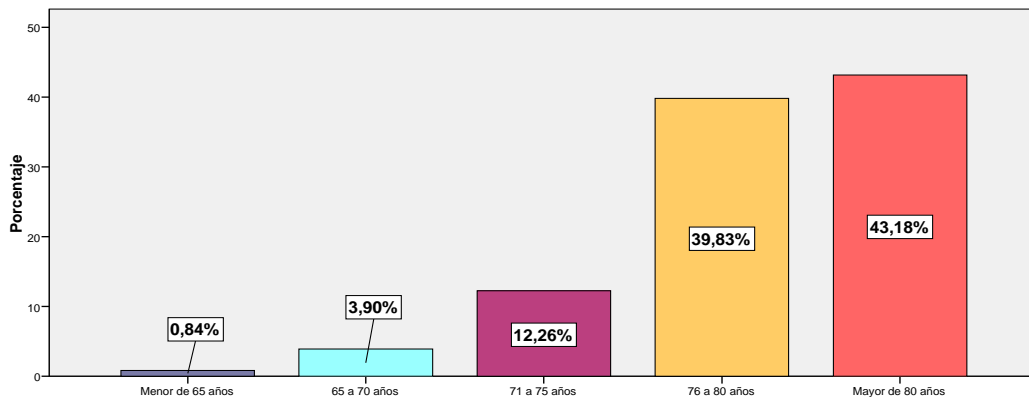


Sexo



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Edad



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	74	20,6	20,8	20,8
	Soltero/a	32	8,9	9,0	29,8
	Separado/a	5	1,4	1,4	31,2
	Viudo/a	245	68,2	68,8	100,0
	Total	356	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		359	100,0		



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

- Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO A DOMICILIO (SAD)** con un valor de 8,75 sobre 10 y la **CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA (TAD)** con un valor de 9,66 sobre 10

Estadísticos descriptivos del SAD y TAD 2012

	N	MEDIA (*)
Acompañamiento	46	9,435
Gestiones	28	9,571
Peluquería	13	9,385
Tareas domésticas	91	8,637
Podólogo	41	9,317
Aseo	57	8,912
ATS	23	9,217
Lavandería	3	6,667
Comida a Domicilio	54	5,963
Médico	31	8,839
Compras	35	9,200
Teleasistencia	355	9,660
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	40	6,350
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL	172	8,756

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho servicio:

	AÑO 2012			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Acompañamiento	97,8%	0,0%	0,6%	98,4%
Valoración del servicio de gestiones	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valoración del servicio de peluquería	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valoración del servicio de tareas domésticas	85,8%	2,2%	12,1%	97,9%
Valoración del servicio de podólogo	97,6%	0,0%	2,4%	100,0%
Valoración del servicio de aseos	92,9%	1,8%	5,3%	98,2%
Valoración del servicio de ATS	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valoración del servicio de lavandería	33,3%	33,3%	33,3%	66,6%
Valoración del servicio de comida a domicilio	33,3%	27,8%	38,9%	72,2%
Valoración médico	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valoración del servicio del servicio de compras	94,3%	0,0%	5,7%	100,0%
Valoración del servicio de TELEASISTENCIA (TAD)	98,6%	0,0%	1,4%	100%
Valore la Calidad en General del Servicio Prestado	52,5%	35,0%	12,5%	65,0%
Valore la Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General	91,8%	0,0%	8,1%	99,9%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.