

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 2013**

**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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)** y **TELEASISTENCIA (TAD)** 2013 perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 139 encuestas del SAD y 180 encuestas de 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. USUARIOS DEL SAD

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	6	4,3	4,3	4,3
	Centro	5	3,6	3,6	8,0
	Las Palmeras - Hernán Cortés	6	4,3	4,3	12,3
	Carretera Farhana - Constitución	1	,7	,7	13,0
	La Libertad	9	6,5	6,5	19,6
	Victoria	21	15,1	15,2	34,8
	Real	24	17,3	17,4	52,2
	Batería Jota	2	1,4	1,4	53,6
	Cabrerizas	10	7,2	7,2	60,9
	Isaac Peral - Tesorillo	5	3,6	3,6	64,5
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	3	2,2	2,2	66,7
	Hipódromo - Industrial	28	20,1	20,3	87,0
	Alfonso XIII	7	5,0	5,1	92,0
	El Príncipe	1	,7	,7	92,8
	General Gámez Jordana	2	1,4	1,4	94,2
	Ataque Seco	1	,7	,7	94,9
	Hebreo	2	1,4	1,4	96,4
	Concepción Arenal	3	2,2	2,2	98,6
Héroes de España	2	1,4	1,4	100,0	
Total	138	99,3	100,0		
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		139	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	108	77,7	77,7	77,7
	Hombre	31	22,3	22,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	



### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 65 años	6	4,3	4,4	4,4
	65 a 70 años	4	2,9	3,0	7,4
	71 a 75 años	8	5,8	5,9	13,3
	76 a 80 años	30	21,6	22,2	35,6
	Mayor de 80 años	87	62,6	64,4	100,0
	Total	135	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		139	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	33	23,7	24,6	24,6
	Soltero/a	14	10,1	10,4	35,1
	Separado/a	3	2,2	2,2	37,3
	Viudo/a	84	60,4	62,7	100,0
	Total	134	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,6		
Total		139	100,0		

## 2.2 USUARIOS DE TAD

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	10	5,6
	Carretera Hidúm	1	,6
	Centro	9	5,0
	Las Palmeras - Hernán Cortés	9	5,0
	Carretera Farhana - Constitución	1	,6
	La Libertad	13	7,2
	Victoria	30	16,7
	Real	27	15,0
	Batería Jota	3	1,7
	Cabrerizas	11	6,1
	Isaac Peral - Tesorillo	7	3,9
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	5	2,8
	Hipódromo - Industrial	29	16,1
	Alfonso XIII	9	5,0
	El Príncipe	1	,6
	General Gómez Jordana	2	1,1
	Ataque Seco	1	,6
	Hebreo	2	1,1



	General Larrea	1	,6
	Medina Sidonia	1	,6
	Concepción Arenal	4	2,2
	Héroes de España	3	1,7
	Total	179	99,4
Perdidos	Sistema	1	,6
Total		180	100,0

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	144	80,0	80,9	80,9
	Hombre	34	18,9	19,1	100,0
	Total	178	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		180	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 65 años	9	5,0	5,1	5,1
	65 a 70 años	4	2,2	2,3	7,4
	71 a 75 años	13	7,2	7,4	14,8
	76 a 80 años	36	20,0	20,5	35,2
	Mayor de 80 años	114	63,3	64,8	100,0
	Total	176	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,2		
Total		180	100,0		

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	39	21,7	22,3	22,3
	Soltero/a	16	8,9	9,1	31,4
	Separado/a	5	2,8	2,9	34,3
	Viudo/a	115	63,9	65,7	100,0
	Total	175	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,8		
Total		180	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 SAD 2013** con un valor de **9.95** sobre 10.

#### Estadísticos descriptivos de *SAD 2013*

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
<b>Acompañamiento</b>	<b>18</b>	<b>10</b>
<b>Gestiones</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
<b>Peluquería</b>	<b>27</b>	<b>10</b>
<b>Tareas Domésticas</b>	<b>109</b>	<b>10</b>
<b>Podólogo</b>	<b>33</b>	<b>10</b>
<b>Aseo</b>	<b>46</b>	<b>10</b>
<b>ATS</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
<b>Lavandería</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>Médico</b>	<b>13</b>	<b>10</b>
<b>Compras</b>	<b>14</b>	<b>10</b>
<b>Calidad del servicio prestado de dicha AYUDA TÉCNICA</b>	<b>33</b>	<b>9,39</b>
<b>Calidad del servicio de ayuda a domicilio en general</b>	<b>138</b>	<b>9,95</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>Acompañamiento</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Gestiones</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Peluquería</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Tareas Domésticas</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Podólogo	100	0	0	100
Aseo	100	0	0	100
ATS	100	0	0	100
Lavandería	100	0	0	100
Comida a Domicilio	100	0	0	100
Médico	100	0	0	100
Compras	100	0	0	100
Teleasistencia	100	0	0	100
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	97	3	0	97
CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL	100	0	0	100

- 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 SAD 2013** con un valor de **9.95** sobre 10.

#### Estadísticos descriptivos de TAD 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Calidad del servicio prestado [Tele asistencia]	180	10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos eventos:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>5</sup>	INSATISFECHOS <sup>6</sup>	CONFORME <sup>7</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>8</sup>
Calidad del servicio TAD	100	0	0	100

<sup>5</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>6</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>7</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>8</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.