

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 ^o 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 ^o 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)
Acompañamiento	18	10
Gestiones	6	10
Peluquería	27	10
Tareas Domésticas	109	10
Podólogo	33	10
Aseo	46	10
ATS	6	10
Lavandería	8	10
Médico	13	10
Compras	14	10
Calidad del servicio prestado de dicha AYUDA TÉCNICA	33	9,39
Calidad del servicio de ayuda a domicilio en general	138	9,95

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Acompañamiento	100	0	0	100
Gestiones	100	0	0	100
Peluquería	100	0	0	100
Tareas Domésticas	100	0	0	100

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.



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 ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Calidad del servicio TAD	100	0	0	100

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

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

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.