

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
SERVICIO DE TELEASISTENCIA 2018
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, 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 sobre **EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios de este servicio.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 262 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE 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 DE TELEASISTENCIA** con un valor de **4,75** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]	262	4,75

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]	92.7	0.8	6.5	99.2

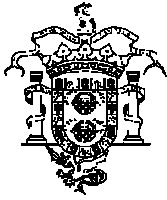
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLA DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	215	82,1	82,1	82,1
	Hombre	47	17,9	17,9	100,0
	Total	262	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 65 años	4	1,5	1,5	1,5
	65 a 70 años	8	3,1	3,1	4,6
	71 a 75 años	32	12,2	12,3	16,9
	76 a 80 años	48	18,3	18,5	35,4
	Mayor de 80 años	168	64,1	64,6	100,0
	Total	260	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		262	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	49	18,7	18,8	18,8
	Soltero/a	18	6,9	6,9	25,8
	Separado/a	7	2,7	2,7	28,5
	Viudo/a	186	71,0	71,6	100,0
	Total	260	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		262	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	1	,4	,4	,8
	Regular	17	6,5	6,5	7,3
	Bien	25	9,5	9,5	16,8
	Muy bien	218	83,2	83,2	100,0
	Total	262	100,0	100,0	