

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 2015
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda 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 de **SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 2015** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social. Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 124 encuestas.
- **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:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	85	68,5	78,7	78,7
	Hombre	23	18,5	21,3	100,0
	Total	108	87,1	100,0	
Perdidos	Sistema	16	12,9		
Total		124	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 65 años	6	4,8	5,0	5,0
	65 a 70 años	4	3,2	3,3	8,3
	71 a 75 años	4	3,2	3,3	11,6
	76 a 80 años	22	17,7	18,2	29,8
	Mayor de 80 años	85	68,5	70,2	100,0
	Total	121	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,4		
Total		124	100,0		



3. 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 DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO** con un valor de **9,92** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Acompañamiento	29	9,86
Gestiones	2	10
Peluquería	7	9,42
Tareas Domésticas	72	9,76
Podólogo	9	10
Aseo	30	9,66
ATS	10	10
Lavandería	1	10
Comida a Domicilio	4	10
Médico	13	9,54
Compras	104	9,98
Teleasistencia	13	10
Ayuda técnica	6	10
Nivel de calidad de SAD	91	9,92

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Acompañamiento	96,6	0	3,4	100
Gestiones	100	0	0	100
Peluquería	85,7	0	14,3	100
Tareas Domésticas	95,9	0	4,1	100
Podólogo	100	0	0	100
Aseo	93,3	3,3	3,3	96,6
ATS	100	0	0	100
Lavandería	100	0	0	100
Comida a Domicilio	100	0	0	100
Médico	92,3	0	7,7	100
Compras	100	0	0	100
Teleasistencia	100	0	0	100
Ayuda técnica	100	0	0	100
Nivel de calidad de SAD	98,9	0	1,1	100

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.