

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 TELEASISTENCIA 2015
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 del **SERVICIO DE TELEASISTENCIA 2015** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social. Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población mayor de 65 años de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 498 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:

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	33	6,6	6,6	6,6
ALFONSO XIII	20	4,0	4,0	10,6
ATAQUE SECO	14	2,8	2,8	13,5
BARRIO HEBREO	4	,8	,8	14,3
BATERÍA JOTA	5	1,0	1,0	15,3
CABRERIZAS	12	2,4	2,4	17,7
CAÑADA HIDÚM	1	,2	,2	17,9
CARRETERA FARHANA	1	,2	,2	18,1
CONCEPCIÓN ARENAL	21	4,2	4,2	22,3
CONSTITUCIÓN	11	2,2	2,2	24,5
EL CARMEN	14	2,8	2,8	27,3
G. GÓMEZ JORDANA	18	3,6	3,6	30,9
GENERAL LARREA	7	1,4	1,4	32,3
GÓMEZ JORDANA	2	,4	,4	32,7
HERNÁN CORTÉS	5	1,0	1,0	33,7
HÉROES DE ESPAÑA	17	3,4	3,4	37,1
HIPÓDROMO	23	4,6	4,6	41,8
INDUSTRIAL	68	13,7	13,7	55,4
ISAAC PERAL	20	4,0	4,0	59,4
LA LIBERTAD	23	4,6	4,6	64,1
LAS PALMERAS	1	,2	,2	64,3
MEDINA SIDONIA	4	,8	,8	65,1
POLÍGONO DE LA PAZ	9	1,8	1,8	66,9
PRÍNCIPE	10	2,0	2,0	68,9
REAL	80	16,1	16,1	84,9
REINA REGENTE	2	,4	,4	85,3
TIRO NACIONAL	3	,6	,6	85,9
VIRGEN DE LA VICTORIA	70	14,1	14,1	100,0
Total	498	100,0	100,0	



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	368	73,9	84,0	84,0
	Hombre	70	14,1	16,0	100,0
	Total	438	88,0	100,0	
Perdidos	Sistema	60	12,0		
Total		498	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 65 años	3	,6	,6	,6
	65 a 70 años	11	2,2	2,2	2,8
	71 a 75 años	58	11,6	11,7	14,5
	76 a 80 años	125	25,1	25,3	39,8
	Mayor de 80 años	298	59,8	60,2	100,0
	Total	495	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		498	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 TELEASISTENCIA** con un valor de **10** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Valore la Calidad del Servicio Prestado [Teleasistencia]	402	10

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
Valore la Calidad del Servicio Prestado [Teleasistencia]	100	0	0	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.