

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y TELEASISTENCIA
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2014**



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 **SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO 2014** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 256 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	171	66,8	70,1	70,1
	Hombre	73	28,5	29,9	100,0
	Total	244	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	12	4,7		
Total		256	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 65 años	4	1,6	1,6	1,6
	65 a 70 años	5	2,0	2,0	3,6
	71 a 75 años	15	5,9	6,0	9,6
	76 a 80 años	69	27,0	27,5	37,1
	Mayor de 80 años	158	61,7	62,9	100,0
Total		251	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,0		
Total		256	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 SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO 2014*** con un valor de **9,57** sobre 10 y el ***NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIOS DE TELEASISTENCIA*** con un valor de **9,99** sobre 10.



Estadísticos descriptivos de SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Valore la calidad del servicio prestado [ACOMPAÑAMIENTO]	86	9,37
Valore la calidad del servicio prestado [GESTIONES]	5	9,20
Valore la calidad del servicio prestado [PELUQUERÍA]	8	8,50
Valore la calidad del servicio prestado [TAREAS DOMÉSTICAS]	120	8,81
Valore la calidad del servicio prestado [PODÓLOGO]	12	9,00
Valore la calidad del servicio prestado [ASEO]	38	9,15
Valore la calidad del servicio prestado [ATS]	7	8,00
Valore la calidad del servicio prestado [LAVANDERÍA]	8	7,50
Valore la calidad del servicio prestado [COMIDA A DOMICILIO]	86	8,04
Valore la calidad del servicio prestado [MÉDICO]	15	8,66
Valore la calidad del servicio prestado [COMPRAS]	169	9,92
Calidad del servicio prestado [TELEASISTENCIA]	255	9,99
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	1	8,00
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL	251	9,57

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Acompañamiento]	94,2	1,2	4,7	98,9
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Gestiones]	100,0	0	0	100
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Peluquería]	87,5	12,5	0	87,5
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Tareas Domésticas]	89,20	0	10,8	100,00
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Podólogo]	91,7	8,3	0	91,7
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Aseo]	94,7	0	5,3	100,0
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [ATS]	71,4	0	28,6	100,0
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Lavandería]	62,5	12,5	25	87,5
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Comida a Domicilio]	68,6	8,1	23,3	91,9
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Médico]	73,3	6,3	20	93,3
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Compras]	100,0	0	0	100
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]	100,0	0	0	100
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	100,0	0	0	100
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL	100,0	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.