

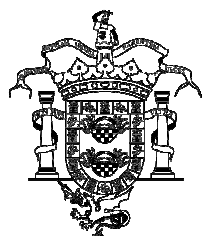
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 2016
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



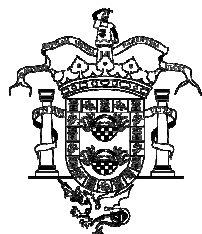
**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio 2016
- Informe General del Servicio de Ayuda a Domicilio 2016
- Anexo I. Tablas de frecuencias de datos los servicios de ayuda a domicilio 2016
- Anexo II. Comparativa interanual del servicio de ayuda a domicilio
- Anexo III. Tablas comparativas interanuales de descriptivos del servicio de ayuda a domicilio
- Anexo IV. Tablas comparativas interanuales de satisfacción del servicio de ayuda a domicilio



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

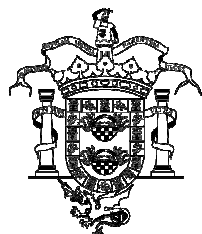


La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

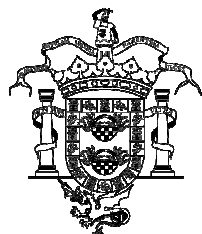
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Bienestar Social, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



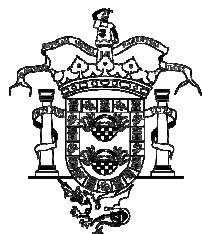
**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



FICHA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 2016

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) MUESTRA.**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) CUESTIONARIO.**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) EVALUACIÓN.**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

Las áreas a evaluar son los **SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO 2016**, pertenecientes a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

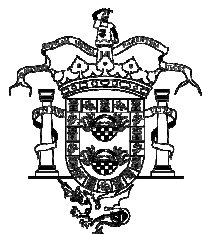
2) OBJETIVOS

- Valorar el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en los Servicios de Ayuda a Domicilio

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de dos *unidades de análisis específica*, como es en este caso Los Servicios de Ayuda a Domicilio de la Ciudad Autónoma de Melilla 2016.

La recogida de la muestra del Servicio de Ayuda a Domicilio se ha realizado a través de encuestas personalizadas, es decir, en cada una de las casas de los usuarios de dicho programa, al respecto, por las agentes/ encuestadoras para la colección de la muestra representativa de la población.

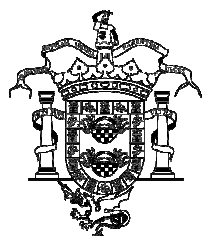


Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información al respecto mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de los Servicios de Ayuda a Domicilio de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de los Servicios de Ayuda a Domicilio conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Medir la valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- e. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- f. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en dichos centros.



5) CRONOGRAMA

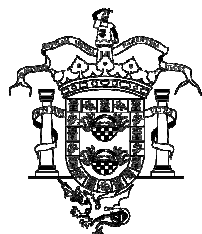
Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2016. (Anual)
Introducción de los datos	Enero 2017
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2017

6) DISEÑO MUESTRAL

Para la elaboración, del tamaño de la muestra del **Servicio de Ayuda a Domicilio** hemos partido de los datos que nos ha facilitado la Dirección General de Servicios Sociales.

La muestra está formada por **211 encuestas** realizadas a usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.

En Servicios de Ayuda a Domicilio, se ha realizado *a partir de listas* confeccionadas previamente por el área responsable perteneciente a la Consejería de Bienestar Social, escogiendo los elementos que forman la muestra tomándolos de K en K a partir de uno escogido al azar. En la tabla siguiente se muestra el número de los usuarios, a fecha de la realización de las evaluaciones, que formaban la población a estudiar, pertenecientes a dicho servicio.



7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

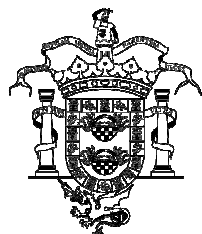
Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a con el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). Para ello utilizaremos dos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para que nos permitiera analizar el perfil del ciudadano con respecto a la opinión sobre los Servicios de Ayuda a Domicilio 2016 y conocer la valoración de la calidad de los mismos, así como la satisfacción de los servicios que se prestan en ellos.

Para la elaboración de dicho Estudio de Calidad se han elaborado un cuestionario, *ad hoc*, formado por 10 preguntas, de las cuales 2 son abiertas (barrio y propuestas de mejoras). En él se ha elaborado tres bloques: uno formado por las variables sociodemográficas: Barrio, Sexo, Edad, Estado civil y número de miembros en la familia; el segundo bloque formado por las variables relacionadas donde el usuario puede valorar las prestaciones que tiene y al final se valora dentro de una escala de likert la calidad general del servicios prestados.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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

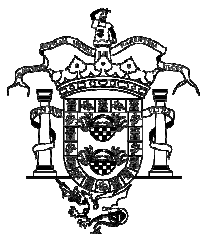


En la elaboración del cuestionario del SAD-TAD, se ha elaborado un bloque de variables donde se valoran en una escala de likert del 1 al 5, la evaluación que hace el ciudadano de las prestaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio.

La selección de estas variables se ha realizado teniendo en cuenta, por un lado, los objetivos generales del proyecto de evaluación y por otro, la experiencia previa del equipo de calidad. En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

Dichos cuestionarios son anónimos, ya que lo único que impera en él es recoger la información necesaria para poder realizar un análisis detallado, en función de las variables sociodemográficas.

El modelo del cuestionario es el siguiente:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE
AYUDA A DOMICILIO Y DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Barrio: _____

1. Sexo : ☐ Mujer ☐ Hombre

2. Edad

Menor de 65 años	☐
65 a 70 años	☐
71 a 75 años	☐
76 a 80 años	☐
Mayor de 80 años	☐

3. Estado Civil

Casado /a	☐
Soltero /a	☐
Separado /a	☐
Viudo /a	☐

4. ¿Tiene UD hijos/ as? ☐ Sí ☐ No

5. Señale de que modo convive UD:

- ☐ Vive UD sola/ o ☐ Vive UD con su pareja e hijos/ as
☐ Vive UD con su pareja ☐ Vive UD sin pareja y con sus hijos/ as
☐ Vive UD con sus padres ☐ Otros _____

6. Señale el motivo por el que UD ha solicitado el Servicio de Ayuda a Domicilio:

- ☐ Por soledad ☐ Por no poder pagar dichos servicios
☐ Por enfermedad ☐ Otros _____

7. Señale el/los servicios que le presta y VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien): (indique todos los servicios que recibe)

SERVICIOS	Marque servicios	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Acompañamiento a médico	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gestiones	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Peluquería	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tarea domésticas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Podólogo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de Aseo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ATS	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lavandería	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comida a Domicilio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Compras	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Teleasistencia	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. ¿Ha solicitado alguna vez una AYUDA TÉCNICA? ☐ Sí ☐ No

8.1. En caso afirmativo, indíquenos cuál _____

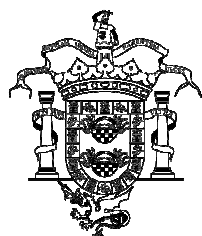
8.2. Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA desde 1 (MUY MAL) a 5 (MUY BIEN)

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

9. Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL desde 1 (MUY MAL) a 5 (MUY BIEN)

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

10. Propuestas de mejoras



9) TRATAMIENTO DE DATOS

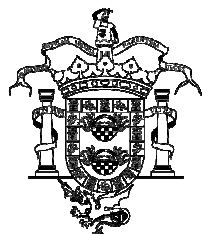
Para ello se ha creado la plantilla de los Servicios de Ayuda a Domicilio. Posteriormente, se ha introducidos los datos en el programa estadístico SPSS. Se ha generado: Plantilla de datos acumulativos en general.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre el SAD. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad de los Servicios de Ayuda a Domicilio, pertenecientes todas a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

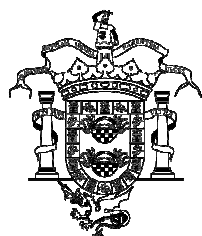


**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



La participación de los/as usuarios/as/ciudadanos/as en esta evaluación puede posibilitar posteriormente, la determinación de aspectos importantes como la accesibilidad al recinto, valoración de todos los servicios que se llevan a cabo en el domicilio por servicios sociales, el nivel de calidad de la atención y del servicio prestado, etc, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



**INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO
DE AYUDA A DOMICILIO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2016**



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de los Servicios de Ayuda a Domicilio de la Ciudad Autónoma de Melilla 2016**, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de los Servicios de Ayuda a Domicilio 2016.
- Análisis de los datos acumulativos generales de la opinión de los usuarios/ ciudadanos de los Servicios de Ayuda a Domicilio 2016.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre **LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, opiniones que los/ as usuarios/ as / ciudadanos/as de Melilla han hecho al respecto a través de los cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para ir mejorando la calidad de dichos servicios, de modo que el/la ciudadano/a sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la Consejería de Bienestar Social y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dicho servicio y ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO 2016

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Centros de Servicios Sociales 2016. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

Estadísticos descriptivos de los Servicios de Ayuda a Domicilio de la Ciudad Autónoma de Melilla

2016			
	N	Media	Desv. típ.
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Acompañamiento]	32	9,19	0,837
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Gestiones]	9	9,56	0,441
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Peluquería]	13	9,08	0,660
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Tareas Domésticas]	110	8,60	0,884
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Podólogo]	13	9,38	0,480
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Aseo]	74	9,16	0,702
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [ATS]	8	10,00	0,000
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Lavandería]	8	8,25	0,991
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Comida a Domicilio]	112	6,86	1,145
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Médico]	17	8,94	0,717
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Compras]	180	8,94	0,874
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	13	7,85	0,760
CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL	197	8,94	0,659

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **el nivel de CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO 2016, está en un 8,94, sobre 10, es decir**, muestran el alto grado de satisfacción de los Servicios de Ayuda a Domicilio de la Ciudad Autónoma de Melilla.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en el Servicio de Ayuda a Domicilio*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **8,81 sobre 10**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

**ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/
CIUDADANO DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO DE LA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016**

La valoración de los servicios y/ o aspectos que dan los Servicios de Ayuda a Domicilio y de los Servicios de Teleasistencia, en general, tanto usuarios con y sin prestaciones:

▪ **Valore la calidad del Servicio Prestado: Acompañamiento al Médico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,1
Conforme (Regular)	3,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,8
Conformidad Total (*)	96,9

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore la Calidad del Servicio Prestado: Gestiones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la Calidad del Servicio Prestado: Peluquería**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	7,7
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,3
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la Calidad del Servicio Prestado: Tareas Domésticas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,7
Conforme (Regular)	17,3
Satisfecho (Muy bien y bien)	80
Conformidad Total (*)	97,3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la Calidad del Servicio Prestado: Podólogo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore la Calidad del Servicio Prestado: Aseo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,4
Conforme (Regular)	8,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,5
Conformidad Total (*)	98,6

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la Calidad del Servicio Prestado: ATS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la Calidad del Servicio Prestado: Lavandería**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	12,5
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	87,5
Conformidad Total (*)	87,5

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la Calidad del Servicio Prestado: Comida a Domicilio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	20,5
Conforme (Regular)	32,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	47,3
Conformidad Total (*)	79,4

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore la Calidad del Servicio Prestado: Médico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	11,8
Satisfecho (Muy bien y bien)	88,2
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la Calidad del Servicio Prestado: Compras**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,3
Conforme (Regular)	5,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,1
Conformidad Total (*)	96,7

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la Calidad del Servicio Prestado: Ayuda Técnica**

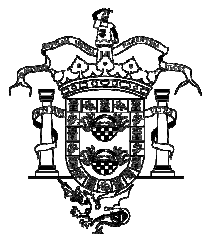
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	30,8
Satisfecho (Muy bien y bien)	69,3
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	9,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,8
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016

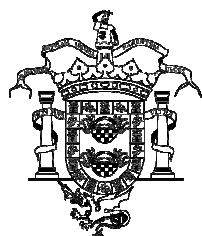


Tabla de frecuencia de los datos de la Evaluación del Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio 2016 (SAD)

Sexo

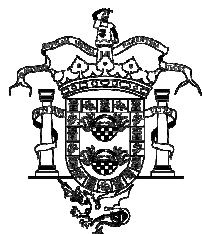
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	166	78,7	80,2	80,2
	Hombre	41	19,4	19,8	100,0
	Total	207	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		211	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 65 años	6	2,8	2,9	2,9
	65 a 70 años	13	6,2	6,2	9,0
	71 a 75 años	25	11,8	11,9	21,0
	76 a 80 años	64	30,3	30,5	51,4
	Mayor de 80 años	102	48,3	48,6	100,0
	Total	210	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		211	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	29	13,7	13,9	13,9
	Soltero/a	29	13,7	13,9	27,9
	Separado/a	14	6,6	6,7	34,6
	Viudo/a	136	64,5	65,4	100,0
	Total	208	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		211	100,0		



¿Tiene Ud hijos/as?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	135	64,0	64,6	64,6
	No	74	35,1	35,4	100,0
	Total	209	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		211	100,0		

Señale de que modo convive UD:

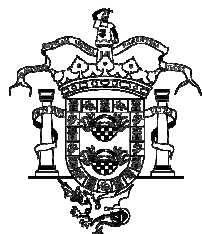
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Vive UD sola/o	162	76,8	79,0	79,0
	Vive UD con su pareja	25	11,8	12,2	91,2
	Vive UD con su pareja e hijos/as	1	,5	,5	91,7
	Vive UD sin pareja y con sus hijos/as	17	8,1	8,3	100,0
	Total	205	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,8		
Total		211	100,0		

Señale de que modo convive UD:[Otro]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		206	97,6	97,6	97,6
	ASISTENTA FIJA	4	1,9	1,9	99,5
	MARIDO Y NIETO	1	,5	,5	100,0
	Total	211	100,0	100,0	

Señale el motivo por el que ha solicitado el Servicio de Ayuda a Domicilio:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por soledad	80	37,9	38,5	38,5
	Por enfermedad	122	57,8	58,7	97,1
	Por no poder pagar dichos servicios	6	2,8	2,9	100,0
	Total	208	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		211	100,0		



VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Acompañamiento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	3,1	3,1
	Regular	1	,5	3,1	6,3
	Bien	7	3,3	21,9	28,1
	Muy bien	23	10,9	71,9	100,0
	Total	32	15,2	100,0	
Perdidos	Sistema	179	84,8		
Total		211	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Gestiones]

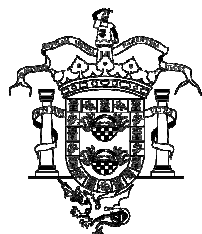
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,9	22,2	22,2
	Muy bien	7	3,3	77,8	100,0
	Total	9	4,3	100,0	
Perdidos	Sistema	202	95,7		
Total		211	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Peluquería]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	7,7	7,7
	Bien	4	1,9	30,8	38,5
	Muy bien	8	3,8	61,5	100,0
	Total	13	6,2	100,0	
Perdidos	Sistema	198	93,8		
Total		211	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Tareas Domésticas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,9	,9
	Mal	2	,9	1,8	2,7
	Regular	19	9,0	17,3	20,0
	Bien	29	13,7	26,4	46,4
	Muy bien	59	28,0	53,6	100,0
	Total	110	52,1	100,0	
Perdidos	Sistema	101	47,9		
Total		211	100,0		



VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Podólogo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	1,9	30,8	30,8
	Muy bien	9	4,3	69,2	100,0
	Total	13	6,2	100,0	
Perdidos	Sistema	198	93,8		
Total		211	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Aseo]

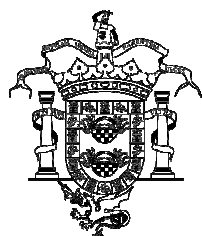
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	1,4	1,4
	Regular	6	2,8	8,1	9,5
	Bien	16	7,6	21,6	31,1
	Muy bien	51	24,2	68,9	100,0
	Total	74	35,1	100,0	
Perdidos	Sistema	137	64,9		
Total		211	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [ATS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	203	96,2		
Total		211	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Lavandería]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	12,5	12,5
	Bien	4	1,9	50,0	62,5
	Muy bien	3	1,4	37,5	100,0
	Total	8	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	203	96,2		
Total		211	100,0		



VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Comida a Domicilio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,8	5,4	5,4
	Mal	17	8,1	15,2	20,5
	Regular	36	17,1	32,1	52,7
	Bien	29	13,7	25,9	78,6
	Muy bien	24	11,4	21,4	100,0
	Total	112	53,1	100,0	
Perdidos	Sistema	99	46,9		
Total		211	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Médico]

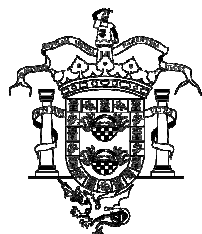
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,9	11,8	11,8
	Bien	5	2,4	29,4	41,2
	Muy bien	10	4,7	58,8	100,0
	Total	17	8,1	100,0	
Perdidos	Sistema	194	91,9		
Total		211	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Compras]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,8	3,3	3,3
	Regular	10	4,7	5,6	8,9
	Bien	51	24,2	28,3	37,2
	Muy bien	113	53,6	62,8	100,0
	Total	180	85,3	100,0	
Perdidos	Sistema	31	14,7		
Total		211	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	9,1	9,1
	Bien	2	,9	18,2	27,3
	Muy bien	8	3,8	72,7	100,0
	Total	11	5,2	100,0	
Perdidos	Sistema	200	94,8		
Total		211	100,0		



¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?

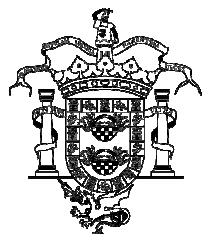
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	4,3	5,3	5,3
	No	161	76,3	94,7	100,0
	Total	170	80,6	100,0	
Perdidos	Sistema	41	19,4		
Total		211	100,0		

Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,9	30,8	30,8
	Bien	6	2,8	46,2	76,9
	Muy bien	3	1,4	23,1	100,0
	Total	13	6,2	100,0	
Perdidos	Sistema	198	93,8		
Total		211	100,0		

Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	18	8,5	9,1	9,1
	Bien	68	32,2	34,5	43,7
	Muy bien	111	52,6	56,3	100,0
	Total	197	93,4	100,0	
Perdidos	Sistema	14	6,6		
Total		211	100,0		



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



ANEXO II

COMPARATIVA INTERANUAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Tabla de contingencia Año * Sexo

			Sexo		Total
			Mujer	Hombre	
Año	2008	Recuento	41	18	59
		% de Año	69,5%	30,5%	100,0%
		% de Sexo	3,8%	5,5%	4,2%
	2009	Recuento	106	21	127
		% de Año	83,5%	16,5%	100,0%
		% de Sexo	9,7%	6,4%	9,0%
	2010	Recuento	91	44	135
		% de Año	67,4%	32,6%	100,0%
		% de Sexo	8,4%	13,4%	9,5%
	2011	Recuento	180	40	220
		% de Año	81,8%	18,2%	100,0%
		% de Sexo	16,5%	12,2%	15,5%
	2012	Recuento	140	38	178
		% de Año	78,7%	21,3%	100,0%
		% de Sexo	12,9%	11,6%	12,6%
	2013	Recuento	108	31	139
		% de Año	77,7%	22,3%	100,0%
		% de Sexo	9,9%	9,4%	9,8%
	2014	Recuento	171	73	244



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

		% de Año	70,1%	29,9%	100,0%
		% de Sexo	15,7%	22,2%	17,2%
	2015	Recuento	85	23	108
		% de Año	78,7%	21,3%	100,0%
		% de Sexo	7,8%	7,0%	7,6%
	2016	Recuento	166	41	207
		% de Año	80,2%	19,8%	100,0%
		% de Sexo	15,3%	12,5%	14,6%
	Total		Recuento	1088	329
% de Año			76,8%	23,2%	100,0%
% de Sexo			100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * ¿Tiene Ud. hijos/as?

			¿Tiene Ud. hijos/as?		Total
			sí	no	
Año	2008	Recuento	31	28	59
		% de Año	52,5%	47,5%	100,0%
		% de ¿Tiene Ud. hijos/as?	3,0%	7,2%	4,2%
	2009	Recuento	95	32	127
		% de Año	74,8%	25,2%	100,0%
		% de ¿Tiene Ud. hijos/as?	9,3%	8,2%	9,0%
	2010	Recuento	95	34	129
		% de Año	73,6%	26,4%	100,0%
		% de ¿Tiene Ud. hijos/as?	9,3%	8,7%	9,1%
	2011	Recuento	180	42	222
		% de Año	81,1%	18,9%	100,0%
		% de ¿Tiene Ud. hijos/as?	17,6%	10,8%	15,7%
	2012	Recuento	134	39	173
		% de Año	77,5%	22,5%	100,0%
		% de ¿Tiene Ud. hijos/as?	13,1%	10,0%	12,2%



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

	2013	Recuento	98	33	131
		% de Año	74,8%	25,2%	100,0%
		% de ¿Tiene Ud. hijos/as?	9,6%	8,5%	9,3%
	2014	Recuento	163	86	249
		% de Año	65,5%	34,5%	100,0%
		% de ¿Tiene Ud. hijos/as?	15,9%	22,1%	17,6%
	2015	Recuento	94	22	116
		% de Año	81,0%	19,0%	100,0%
		% de ¿Tiene Ud. hijos/as?	9,2%	5,6%	8,2%
	2016	Recuento	135	74	209
		% de Año	64,6%	35,4%	100,0%
		% de ¿Tiene Ud. hijos/as?	13,2%	19,0%	14,8%
	Total	Recuento	1025	390	1415
		% de Año	72,4%	27,6%	100,0%
		% de ¿Tiene Ud. hijos/as?	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * Señale de que modo convive Ud.

			Señale de que modo convive Ud.						Total
			Vive Ud. sola/o	Vive Ud. con su pareja	Vive Ud. con sus padres	vive Ud. con su pareja e hijos/as	vive Ud. sin pareja y con sus hijos/as	Otros	Vive Ud. sola/o
Año	2008	Recuento	37	7	3	3	4	5	59
		% de Año	62,7%	11,9%	5,1%	5,1%	6,8%	8,5%	100,0%
		% de Señale de que modo convive Ud.	3,9%	2,8%	15,0%	8,8%	3,7%	27,8%	4,3%
	2009	Recuento	87	28	2	1	1	8	127
		% de Año	68,5%	22,0%	1,6%	,8%	,8%	6,3%	100,0%
		% de Señale de que modo convive Ud.	9,1%	11,3%	10,0%	2,9%	,9%	44,4%	9,2%
	2010	Recuento	72	35	2	4	4	0	117
		% de Año	61,5%	29,9%	1,7%	3,4%	3,4%	,0%	100,0%
		% de Señale de que modo convive Ud.	7,6%	14,1%	10,0%	11,8%	3,7%	,0%	8,5%



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

	2011	Recuento	146	34	5	5	23	5	218
		% de Año	67,0%	15,6%	2,3%	2,3%	10,6%	2,3%	100,0%
		% de Señale de que modo convive Ud.	15,3%	13,7%	25,0%	14,7%	21,3%	27,8%	15,8%
	2012	Recuento	99	45	2	5	16	0	167
		% de Año	59,3%	26,9%	1,2%	3,0%	9,6%	,0%	100,0%
		% de Señale de que modo convive Ud.	10,4%	18,1%	10,0%	14,7%	14,8%	,0%	12,1%
	2013	Recuento	89	32	4	1	9	0	135
		% de Año	65,9%	23,7%	3,0%	,7%	6,7%	,0%	100,0%
		% de Señale de que modo convive Ud.	9,3%	12,9%	20,0%	2,9%	8,3%	,0%	9,8%
	2014	Recuento	172	33	1	12	24	0	242
		% de Año	71,1%	13,6%	,4%	5,0%	9,9%	,0%	100,0%
		% de Señale de que modo convive Ud.	18,1%	13,3%	5,0%	35,3%	22,2%	,0%	17,5%
	2015	Recuento	88	9	1	2	10	0	110
		% de Año	80,0%	8,2%	,9%	1,8%	9,1%	,0%	100,0%
		% de Señale de que modo convive Ud.	9,2%	3,6%	5,0%	5,9%	9,3%	,0%	8,0%
	2016	Recuento	162	25	0	1	17	0	205
		% de Año	79,0%	12,2%	,0%	,5%	8,3%	,0%	100,0%
		% de Señale de que modo convive Ud.	17,0%	10,1%	,0%	2,9%	15,7%	,0%	14,9%
	Total	Recuento	952	248	20	34	108	18	1380
		% de Año	69,0%	18,0%	1,4%	2,5%	7,8%	1,3%	100,0%
		% de Señale de que modo convive Ud.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de acompañamiento a médico

			Valoración del servicio de acompañamiento a médico				Total
			Muy mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2008	Recuento	0	0	6	1	7



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

		% de Año	,0%	,0%	85,7%	14,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de acompañamiento a médico	,0%	,0%	6,8%	,5%	2,3%
	2009	Recuento	0	0	26	6	32
		% de Año	,0%	,0%	81,3%	18,8%	100,0%
		% de Valoración del servicio de acompañamiento a médico	,0%	,0%	29,5%	2,9%	10,4%
	2010	Recuento	1	6	20	10	37
		% de Año	2,7%	16,2%	54,1%	27,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de acompañamiento a médico	33,3%	42,9%	22,7%	4,9%	12,0%
	2011	Recuento	0	1	3	18	22
		% de Año	,0%	4,5%	13,6%	81,8%	100,0%
		% de Valoración del servicio de acompañamiento a médico	,0%	7,1%	3,4%	8,8%	7,1%
	2012	Recuento	0	1	11	34	46
		% de Año	,0%	2,2%	23,9%	73,9%	100,0%
		% de Valoración del servicio de acompañamiento a médico	,0%	7,1%	12,5%	16,7%	14,9%
	2013	Recuento	0	0	0	18	18
		% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de acompañamiento a médico	,0%	,0%	,0%	8,8%	5,8%
	2014	Recuento	1	4	15	66	86
		% de Año	1,2%	4,7%	17,4%	76,7%	100,0%
		% de Valoración del servicio de acompañamiento a médico	33,3%	28,6%	17,0%	32,4%	27,8%
	2015	Recuento	0	1	0	28	29
		% de Año	,0%	3,4%	,0%	96,6%	100,0%



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

	2016	% de Valoración del servicio de acompañamiento a médico	,0%	7,1%	,0%	13,7%	9,4%
		Recuento	1	1	7	23	32
		% de Año	3,1%	3,1%	21,9%	71,9%	100,0%
		% de Valoración del servicio de acompañamiento a médico	33,3%	7,1%	8,0%	11,3%	10,4%
Total		Recuento	3	14	88	204	309
		% de Año	1,0%	4,5%	28,5%	66,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de acompañamiento a médico	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de gestiones

			Valoración del servicio de gestiones				Total
			Muy mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2009	Recuento	0	0	11	2	13
		% de Año	,0%	,0%	84,6%	15,4%	100,0%
		% de Valoración del servicio de gestiones	,0%	,0%	35,5%	3,8%	14,6%
	2010	Recuento	2	3	9	4	18
		% de Año	11,1%	16,7%	50,0%	22,2%	100,0%
		% de Valoración del servicio de gestiones	66,7%	100,0%	29,0%	7,7%	20,2%
	2011	Recuento	1	0	1	6	8
		% de Año	12,5%	,0%	12,5%	75,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de gestiones	33,3%	,0%	3,2%	11,5%	9,0%
	2012	Recuento	0	0	6	22	28
		% de Año	,0%	,0%	21,4%	78,6%	100,0%
		% de Valoración del servicio de gestiones	,0%	,0%	19,4%	42,3%	31,5%
	2013	Recuento	0	0	0	6	6
		% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%



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

		% de Valoración del servicio de gestiones	,0%	,0%	,0%	11,5%	6,7%
	2014	Recuento	0	0	2	3	5
		% de Año	,0%	,0%	40,0%	60,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de gestiones	,0%	,0%	6,5%	5,8%	5,6%
	2015	Recuento	0	0	0	2	2
		% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de gestiones	,0%	,0%	,0%	3,8%	2,2%
	2016	Recuento	0	0	2	7	9
		% de Año	,0%	,0%	22,2%	77,8%	100,0%
		% de Valoración del servicio de gestiones	,0%	,0%	6,5%	13,5%	10,1%
Total		Recuento	3	3	31	52	89
		% de Año	3,4%	3,4%	34,8%	58,4%	100,0%
		% de Valoración del servicio de gestiones	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de peluquería

			Valoración del servicio de peluquería					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2008	Recuento	0	0	0	6	1	7
		% de Año	,0%	,0%	,0%	85,7%	14,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de peluquería	,0%	,0%	,0%	11,5%	1,3%	5,0%
	2009	Recuento	0	0	2	23	8	33
		% de Año	,0%	,0%	6,1%	69,7%	24,2%	100,0%
		% de Valoración del servicio de peluquería	,0%	,0%	28,6%	44,2%	10,3%	23,6%
	2010	Recuento	1	0	2	10	6	19
		% de Año	5,3%	,0%	10,5%	52,6%	31,6%	100,0%
		% de Valoración del servicio de peluquería	100,0%	,0%	28,6%	19,2%	7,7%	13,6%
	2011	Recuento	0	1	1	2	9	13



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

		% de Año	,0%	7,7%	7,7%	15,4%	69,2%	100,0%
		% de Valoración del servicio de peluquería	,0%	50,0%	14,3%	3,8%	11,5%	9,3%
		Recuento	0	0	0	4	9	13
	2012	% de Año	,0%	,0%	,0%	30,8%	69,2%	100,0%
		% de Valoración del servicio de peluquería	,0%	,0%	,0%	7,7%	11,5%	9,3%
		Recuento	0	0	0	0	27	27
	2013	% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de peluquería	,0%	,0%	,0%	,0%	34,6%	19,3%
		Recuento	0	1	0	3	4	8
	2014	% de Año	,0%	12,5%	,0%	37,5%	50,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de peluquería	,0%	50,0%	,0%	5,8%	5,1%	5,7%
		Recuento	0	0	1	0	6	7
	2015	% de Año	,0%	,0%	14,3%	,0%	85,7%	100,0%
		% de Valoración del servicio de peluquería	,0%	,0%	14,3%	,0%	7,7%	5,0%
		Recuento	0	0	1	4	8	13
	2016	% de Año	,0%	,0%	7,7%	30,8%	61,5%	100,0%
		% de Valoración del servicio de peluquería	,0%	,0%	14,3%	7,7%	10,3%	9,3%
		Recuento	1	2	7	52	78	140
Total		% de Año	,7%	1,4%	5,0%	37,1%	55,7%	100,0%
		% de Valoración del servicio de peluquería	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		Recuento	1	2	7	52	78	140

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de tareas domésticas

			Valoración del servicio de tareas domésticas					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2008	Recuento	1	0	2	14	5	22
		% de Año	4,5%	,0%	9,1%	63,6%	22,7%	100,0%



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

	% de Valoración del servicio de tareas domésticas	10,0%	,0%	2,7%	5,6%	1,2%	2,8%
2009	Recuento	0	2	3	57	25	87
	% de Año	,0%	2,3%	3,4%	65,5%	28,7%	100,0%
	% de Valoración del servicio de tareas domésticas	,0%	22,2%	4,0%	22,7%	5,8%	11,2%
2010	Recuento	1	4	15	50	14	84
	% de Año	1,2%	4,8%	17,9%	59,5%	16,7%	100,0%
	% de Valoración del servicio de tareas domésticas	10,0%	44,4%	20,0%	19,9%	3,2%	10,8%
2011	Recuento	6	0	9	20	48	83
	% de Año	7,2%	,0%	10,8%	24,1%	57,8%	100,0%
	% de Valoración del servicio de tareas domésticas	60,0%	,0%	12,0%	8,0%	11,1%	10,7%
2012	Recuento	1	1	11	33	45	91
	% de Año	1,1%	1,1%	12,1%	36,3%	49,5%	100,0%
	% de Valoración del servicio de tareas domésticas	10,0%	11,1%	14,7%	13,1%	10,4%	11,7%
2013	Recuento	0	0	0	0	109	109
	% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	% de Valoración del servicio de tareas domésticas	,0%	,0%	,0%	,0%	25,2%	14,0%
2014	Recuento	0	0	13	45	62	120
	% de Año	,0%	,0%	10,8%	37,5%	51,7%	100,0%
	% de Valoración del servicio de tareas domésticas	,0%	,0%	17,3%	17,9%	14,3%	15,4%
2015	Recuento	0	0	3	3	66	72
	% de Año	,0%	,0%	4,2%	4,2%	91,7%	100,0%
	% de Valoración del servicio de tareas domésticas	,0%	,0%	4,0%	1,2%	15,2%	9,3%



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

2016	Recuento	1	2	19	29	59	110
	% de Año	,9%	1,8%	17,3%	26,4%	53,6%	100,0%
	% de Valoración del servicio de tareas domésticas	10,0%	22,2%	25,3%	11,6%	13,6%	14,1%
Total	Recuento	10	9	75	251	433	778
	% de Año	1,3%	1,2%	9,6%	32,3%	55,7%	100,0%
	% de Valoración del servicio de tareas domésticas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de podólogo

			Valoración del servicio de podólogo					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2008	Recuento	0	0	0	6	3	9
		% de Año	,0%	,0%	,0%	66,7%	33,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de podólogo	,0%	,0%	,0%	7,2%	2,4%	4,1%
	2009	Recuento	0	1	1	28	9	39
		% de Año	,0%	2,6%	2,6%	71,8%	23,1%	100,0%
		% de Valoración del servicio de podólogo	,0%	50,0%	14,3%	33,7%	7,1%	17,7%
	2010	Recuento	1	0	4	26	8	39
		% de Año	2,6%	,0%	10,3%	66,7%	20,5%	100,0%
		% de Valoración del servicio de podólogo	50,0%	,0%	57,1%	31,3%	6,3%	17,7%
	2011	Recuento	1	0	1	4	19	25
		% de Año	4,0%	,0%	4,0%	16,0%	76,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de podólogo	50,0%	,0%	14,3%	4,8%	15,1%	11,4%
	2012	Recuento	0	0	1	12	28	41
		% de Año	,0%	,0%	2,4%	29,3%	68,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de podólogo	,0%	,0%	14,3%	14,5%	22,2%	18,6%
	2013	Recuento	0	0	0	0	33	33



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

		% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de podólogo	,0%	,0%	,0%	,0%	26,2%	15,0%
		Recuento	0	1	0	3	8	12
	2014	% de Año	,0%	8,3%	,0%	25,0%	66,7%	100,0%
		% de Valoración del servicio de podólogo	,0%	50,0%	,0%	3,6%	6,3%	5,5%
		Recuento	0	0	0	0	9	9
	2015	% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de podólogo	,0%	,0%	,0%	,0%	7,1%	4,1%
		Recuento	0	0	0	4	9	13
	2016	% de Año	,0%	,0%	,0%	30,8%	69,2%	100,0%
		% de Valoración del servicio de podólogo	,0%	,0%	,0%	4,8%	7,1%	5,9%
		Recuento	2	2	7	83	126	220
Total		% de Año	,9%	,9%	3,2%	37,7%	57,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de podólogo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de servicio de aseos

			Valoración del servicio de servicio de aseos					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2008	Recuento	0	0	1	4	4	9
		% de Año	,0%	,0%	11,1%	44,4%	44,4%	100,0%
		% de Valoración del servicio de servicio de aseos	,0%	,0%	5,6%	3,5%	1,7%	2,4%
	2009	Recuento	0	1	0	27	11	39
		% de Año	,0%	2,6%	,0%	69,2%	28,2%	100,0%
		% de Valoración del servicio de servicio de aseos	,0%	33,3%	,0%	23,9%	4,7%	10,6%
	2010	Recuento	0	0	2	24	8	34



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

		% de Año	,0%	,0%	5,9%	70,6%	23,5%	100,0%
		% de Valoración del servicio de aseos	,0%	,0%	11,1%	21,2%	3,4%	9,2%
	2011	Recuento	0	0	3	9	29	41
		% de Año	,0%	,0%	7,3%	22,0%	70,7%	100,0%
		% de Valoración del servicio de aseos	,0%	,0%	16,7%	8,0%	12,4%	11,1%
		Recuento	1	0	3	21	32	57
	2012	% de Año	1,8%	,0%	5,3%	36,8%	56,1%	100,0%
		% de Valoración del servicio de aseos	100,0%	,0%	16,7%	18,6%	13,7%	15,5%
		Recuento	0	0	0	0	46	46
		% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	2013	% de Valoración del servicio de aseos	,0%	,0%	,0%	,0%	19,7%	12,5%
		Recuento	0	0	2	12	24	38
	2014	% de Año	,0%	,0%	5,3%	31,6%	63,2%	100,0%
		% de Valoración del servicio de aseos	,0%	,0%	11,1%	10,6%	10,3%	10,3%
		Recuento	0	1	1	0	28	30
		% de Año	,0%	3,3%	3,3%	,0%	93,3%	100,0%
	2015	% de Valoración del servicio de aseos	,0%	33,3%	5,6%	,0%	12,0%	8,2%
		Recuento	0	1	6	16	51	74
	2016	% de Año	,0%	1,4%	8,1%	21,6%	68,9%	100,0%



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

		% de Valoración del servicio de servicio de aseos	,0%	33,3%	33,3%	14,2%	21,9%	20,1%
Total		Recuento	1	3	18	113	233	368
		% de Año	,3%	,8%	4,9%	30,7%	63,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de servicio de aseos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de ATS

			Valoración del servicio de ATS				Total
			Muy mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2008	Recuento	0	0	1	0	1
		% de Año	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de ATS	,0%	,0%	4,3%	,0%	1,3%
	2009	Recuento	0	0	6	0	6
		% de Año	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de ATS	,0%	,0%	26,1%	,0%	7,5%
	2010	Recuento	0	1	2	2	5
		% de Año	,0%	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de ATS	,0%	33,3%	8,7%	3,8%	6,3%
	2011	Recuento	1	0	2	11	14
		% de Año	7,1%	,0%	14,3%	78,6%	100,0%
		% de Valoración del servicio de ATS	100,0%	,0%	8,7%	20,8%	17,5%
	2012	Recuento	0	0	9	14	23
		% de Año	,0%	,0%	39,1%	60,9%	100,0%
		% de Valoración del servicio de ATS	,0%	,0%	39,1%	26,4%	28,8%
	2013	Recuento	0	0	0	6	6
		% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%



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

	2014	% de Valoración del servicio de ATS	,0%	,0%	,0%	11,3%	7,5%
		Recuento	0	2	3	2	7
		% de Año	,0%	28,6%	42,9%	28,6%	100,0%
	2015	% de Valoración del servicio de ATS	,0%	66,7%	13,0%	3,8%	8,8%
		Recuento	0	0	0	10	10
		% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	2016	% de Valoración del servicio de ATS	,0%	,0%	,0%	18,9%	12,5%
		Recuento	0	0	0	8	8
		% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	Total	% de Valoración del servicio de ATS	,0%	,0%	,0%	15,1%	10,0%
		Recuento	1	3	23	53	80
		% de Año	1,3%	3,8%	28,8%	66,3%	100,0%

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de lavandería

			Valoración del servicio de lavandería					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2008	Recuento	0	0	1	5	0	6
		% de Año	,0%	,0%	16,7%	83,3%	,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de lavandería	,0%	,0%	9,1%	21,7%	,0%	9,1%
	2009	Recuento	0	2	0	4	1	7
		% de Año	,0%	28,6%	,0%	57,1%	14,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de lavandería	,0%	40,0%	,0%	17,4%	3,8%	10,6%
	2010	Recuento	0	0	4	2	2	8
		% de Año	,0%	,0%	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de lavandería	,0%	,0%	36,4%	8,7%	7,7%	12,1%
	2011	Recuento	1	0	3	5	8	17



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

		% de Año	5,9%	,0%	17,6%	29,4%	47,1%	100,0%
		% de Valoración del servicio de lavandería	100,0%	,0%	27,3%	21,7%	30,8%	25,8%
		Recuento	0	1	1	0	1	3
	2012	% de Año	,0%	33,3%	33,3%	,0%	33,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de lavandería	,0%	20,0%	9,1%	,0%	3,8%	4,5%
		Recuento	0	0	0	0	8	8
	2013	% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de lavandería	,0%	,0%	,0%	,0%	30,8%	12,1%
		Recuento	0	1	2	3	2	8
	2014	% de Año	,0%	12,5%	25,0%	37,5%	25,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de lavandería	,0%	20,0%	18,2%	13,0%	7,7%	12,1%
		Recuento	0	0	0	0	1	1
	2015	% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de lavandería	,0%	,0%	,0%	,0%	3,8%	1,5%
		Recuento	0	1	0	4	3	8
	2016	% de Año	,0%	12,5%	,0%	50,0%	37,5%	100,0%
		% de Valoración del servicio de lavandería	,0%	20,0%	,0%	17,4%	11,5%	12,1%
		Recuento	1	5	11	23	26	66
Total		% de Año	1,5%	7,6%	16,7%	34,8%	39,4%	100,0%
		% de Valoración del servicio de lavandería	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		Recuento	1	5	11	23	26	66

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de comida a domicilio

			Valoración del servicio de comida a domicilio					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2008	Recuento	4	6	20	25	2	57
		% de Año	7,0%	10,5%	35,1%	43,9%	3,5%	100,0%



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

		% de Valoración del servicio de comida a domicilio	13,8%	16,7%	16,0%	17,9%	1,8%	13,0%
	2009	Recuento	0	3	6	4	2	15
		% de Año	,0%	20,0%	40,0%	26,7%	13,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de comida a domicilio	,0%	8,3%	4,8%	2,9%	1,8%	3,4%
	2010	Recuento	2	1	11	40	12	66
		% de Año	3,0%	1,5%	16,7%	60,6%	18,2%	100,0%
		% de Valoración del servicio de comida a domicilio	6,9%	2,8%	8,8%	28,6%	10,9%	15,0%
	2011	Recuento	1	2	11	12	19	45
		% de Año	2,2%	4,4%	24,4%	26,7%	42,2%	100,0%
		% de Valoración del servicio de comida a domicilio	3,4%	5,6%	8,8%	8,6%	17,3%	10,2%
	2012	Recuento	10	5	21	12	6	54
		% de Año	18,5%	9,3%	38,9%	22,2%	11,1%	100,0%
		% de Valoración del servicio de comida a domicilio	34,5%	13,9%	16,8%	8,6%	5,5%	12,3%
	2013	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% de Año	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de comida a domicilio	3,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	,2%
	2014	Recuento	5	2	20	18	41	86
		% de Año	5,8%	2,3%	23,3%	20,9%	47,7%	100,0%
		% de Valoración del servicio de comida a domicilio	17,2%	5,6%	16,0%	12,9%	37,3%	19,5%
	2015	Recuento	0	0	0	0	4	4
		% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de comida a domicilio	,0%	,0%	,0%	,0%	3,6%	,9%



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

2016	Recuento	6	17	36	29	24	112
	% de Año	5,4%	15,2%	32,1%	25,9%	21,4%	100,0%
	% de Valoración del servicio de comida a domicilio	20,7%	47,2%	28,8%	20,7%	21,8%	25,5%
Total	Recuento	29	36	125	140	110	440
	% de Año	6,6%	8,2%	28,4%	31,8%	25,0%	100,0%
	% de Valoración del servicio de comida a domicilio	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * [Médico]

			[Médico]				Total
			Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2012	Recuento	0	0	18	13	31
		% de Año	,0%	,0%	58,1%	41,9%	100,0%
		% de [Médico]	,0%	,0%	90,0%	27,7%	43,1%
	2013	Recuento	0	0	0	13	13
		% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de [Médico]	,0%	,0%	,0%	27,7%	18,1%
	2014	Recuento	1	3	1	10	15
		% de Año	6,7%	20,0%	6,7%	66,7%	100,0%
		% de [Médico]	100,0%	75,0%	5,0%	21,3%	20,8%
	2015	Recuento	0	1	1	11	13
		% de Año	,0%	7,7%	7,7%	84,6%	100,0%
		% de [Médico]	,0%	25,0%	5,0%	23,4%	18,1%
Total		Recuento	1	4	20	47	72
		% de Año	1,4%	5,6%	27,8%	65,3%	100,0%
		% de [Médico]	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de compras

	Valoración del servicio de compras					Total
	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	



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

Año		Recuento	0	2	1	1	2	6
	2008	% de Año	,0%	33,3%	16,7%	16,7%	33,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de compras	,0%	100,0%	16,7%	2,1%	,6%	1,5%
	2009	Recuento	0	0	1	7	3	11
		% de Año	,0%	,0%	9,1%	63,6%	27,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de compras	,0%	,0%	16,7%	14,6%	,9%	2,8%
	2010	Recuento	2	0	0	15	1	18
		% de Año	11,1%	,0%	,0%	83,3%	5,6%	100,0%
		% de Valoración del servicio de compras	66,7%	,0%	,0%	31,3%	,3%	4,6%
	2011	Recuento	1	0	0	3	11	15
		% de Año	6,7%	,0%	,0%	20,0%	73,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de compras	33,3%	,0%	,0%	6,3%	3,3%	3,9%
	2012	Recuento	0	0	2	10	23	35
		% de Año	,0%	,0%	5,7%	28,6%	65,7%	100,0%
		% de Valoración del servicio de compras	,0%	,0%	33,3%	20,8%	7,0%	9,0%
	2013	Recuento	0	0	0	0	14	14
		% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de compras	,0%	,0%	,0%	,0%	4,2%	3,6%
	2014	Recuento	0	0	0	6	163	169
		% de Año	,0%	,0%	,0%	3,6%	96,4%	100,0%
		% de Valoración del servicio de compras	,0%	,0%	,0%	12,5%	49,4%	43,4%
	2015	Recuento	0	0	0	1	103	104
		% de Año	,0%	,0%	,0%	1,0%	99,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de compras	,0%	,0%	,0%	2,1%	31,2%	26,7%
	2016	Recuento	0	0	2	5	10	17
		% de Año	,0%	,0%	11,8%	29,4%	58,8%	100,0%



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

		% de Valoración del servicio de compras	,0%	,0%	33,3%	10,4%	3,0%	4,4%
Total		Recuento	3	2	6	48	330	389
		% de Año	,8%	,5%	1,5%	12,3%	84,8%	100,0%
		% de Valoración del servicio de compras	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de teleasistencia

			Valoración del servicio de teleasistencia				Total
			Muy mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2008	Recuento	0	0	6	0	6
		% de Año	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de teleasistencia	,0%	,0%	5,0%	,0%	,8%
	2009	Recuento	0	0	4	5	9
		% de Año	,0%	,0%	44,4%	55,6%	100,0%
		% de Valoración del servicio de teleasistencia	,0%	,0%	3,4%	,8%	1,1%
	2010	Recuento	0	2	30	21	53
		% de Año	,0%	3,8%	56,6%	39,6%	100,0%
		% de Valoración del servicio de teleasistencia	,0%	11,8%	25,2%	3,3%	6,7%
	2011	Recuento	0	4	12	182	198
		% de Año	,0%	2,0%	6,1%	91,9%	100,0%
		% de Valoración del servicio de teleasistencia	,0%	23,5%	10,1%	28,3%	25,2%
	2012	Recuento	2	1	15	53	71
		% de Año	2,8%	1,4%	21,1%	74,6%	100,0%
		% de Valoración del servicio de teleasistencia	25,0%	5,9%	12,6%	8,3%	9,0%
	2013	Recuento	0	0	0	1	1



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

		% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de teleasistencia	,0%	,0%	,0%	,2%	,1%
		Recuento	0	0	1	254	255
	2014	% de Año	,0%	,0%	,4%	99,6%	100,0%
		% de Valoración del servicio de teleasistencia	,0%	,0%	,8%	39,6%	32,4%
		Recuento	0	0	0	13	13
	2015	% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de teleasistencia	,0%	,0%	,0%	2,0%	1,7%
		Recuento	6	10	51	113	180
	2016	% de Año	3,3%	5,6%	28,3%	62,8%	100,0%
		% de Valoración del servicio de teleasistencia	75,0%	58,8%	42,9%	17,6%	22,9%
		Recuento	8	17	119	642	786
Total		% de Año	1,0%	2,2%	15,1%	81,7%	100,0%
		% de Valoración del servicio de teleasistencia	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * Valore la Calidad en general del servicio prestado

			Valore la Calidad en general del servicio prestado					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2008	Recuento	1	0	14	35	2	52
		% de Año	1,9%	,0%	26,9%	67,3%	3,8%	100,0%
		% de Valore la Calidad en general del servicio prestado	6,3%	,0%	21,2%	9,2%	,3%	4,2%
	2009	Recuento	0	2	5	97	21	125
		% de Año	,0%	1,6%	4,0%	77,6%	16,8%	100,0%
		% de Valore la Calidad en general del servicio prestado	,0%	40,0%	7,6%	25,5%	2,7%	10,1%
	2010	Recuento	0	1	13	71	43	128
		% de Año	,0%	,8%	10,2%	55,5%	33,6%	100,0%



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

	2011	% de Valore la Calidad en general del servicio prestado	,0%	20,0%	19,7%	18,6%	5,6%	10,4%
		Recuento	3	0	10	42	158	213
		% de Año	1,4%	,0%	4,7%	19,7%	74,2%	100,0%
	2012	% de Valore la Calidad en general del servicio prestado	18,8%	,0%	15,2%	11,0%	20,6%	17,2%
		Recuento	12	2	5	9	12	40
		% de Año	30,0%	5,0%	12,5%	22,5%	30,0%	100,0%
	2013	% de Valore la Calidad en general del servicio prestado	75,0%	40,0%	7,6%	2,4%	1,6%	3,2%
		Recuento	0	0	0	3	135	138
		% de Año	,0%	,0%	,0%	2,2%	97,8%	100,0%
	2014	% de Valore la Calidad en general del servicio prestado	,0%	,0%	,0%	,8%	17,6%	11,2%
		Recuento	0	0	0	54	197	251
		% de Año	,0%	,0%	,0%	21,5%	78,5%	100,0%
	2015	% de Valore la Calidad en general del servicio prestado	,0%	,0%	,0%	14,2%	25,7%	20,3%
		Recuento	0	0	1	2	88	91
		% de Año	,0%	,0%	1,1%	2,2%	96,7%	100,0%
Total	2016	% de Valore la Calidad en general del servicio prestado	,0%	,0%	1,5%	,5%	11,5%	7,4%
		Recuento	0	0	18	68	111	197
		% de Año	,0%	,0%	9,1%	34,5%	56,3%	100,0%
	Total	% de Valore la Calidad en general del servicio prestado	,0%	,0%	27,3%	17,8%	14,5%	16,0%
		Recuento	16	5	66	381	767	1235
		% de Año	1,3%	,4%	5,3%	30,9%	62,1%	100,0%
	Total	% de Valore la Calidad en general del servicio prestado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		Recuento	16	5	66	381	767	1235
		% de Año	1,3%	,4%	5,3%	30,9%	62,1%	100,0%



Tabla de contingencia Año * Señale el motivo por el que ha solicitado el Servicio de Ayuda a Domicilio:

			Señale el motivo por el que ha solicitado el Servicio de Ayuda a Domicilio:			Total
			Por soledad	Por enfermedad	Por no poder pagar dichos servicios	
Año	2013	Recuento	10	113	13	136
		% de Año	7,4%	83,1%	9,6%	100,0%
		% de Señale el motivo por el que ha solicitado el Servicio de Ayuda a Domicilio:	5,0%	27,0%	36,1%	20,7%
	2014	Recuento	104	127	10	241
		% de Año	43,2%	52,7%	4,1%	100,0%
		% de Señale el motivo por el que ha solicitado el Servicio de Ayuda a Domicilio:	51,7%	30,3%	27,8%	36,7%
	2015	Recuento	7	57	7	71
		% de Año	9,9%	80,3%	9,9%	100,0%
		% de Señale el motivo por el que ha solicitado el Servicio de Ayuda a Domicilio:	3,5%	13,6%	19,4%	10,8%
	2016	Recuento	80	122	6	208
		% de Año	38,5%	58,7%	2,9%	100,0%



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

		% de Señale el motivo por el que ha solicitado el Servicio de Ayuda a Domicilio:	39,8%	29,1%	16,7%	31,7%
Total		Recuento	201	419	36	656
		% de Año	30,6%	63,9%	5,5%	100,0%
		% de Señale el motivo por el que ha solicitado el Servicio de Ayuda a Domicilio:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla de contingencia Año * ¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?

			¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?		
			Sí	No	Total
Año	2013	Recuento	30	106	136
		% de Año	22,1%	77,9%	100,0%
		% de ¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?	65,2%	17,0%	20,4%
	2014	Recuento	1	247	248
		% de Año	,4%	99,6%	100,0%
		% de ¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?	2,2%	39,7%	37,1%
	2015	Recuento	6	108	114
		% de Año	5,3%	94,7%	100,0%
		% de ¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?	13,0%	17,4%	17,1%
	2016	Recuento	9	161	170
		% de Año	5,3%	94,7%	100,0%
		% de ¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?	19,6%	25,9%	25,4%
Total		Recuento	46	622	668
		% de Año	6,9%	93,1%	100,0%



	% de ¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?	100,0%	100,0%	100,0%
--	---	--------	--------	--------

Tabla de contingencia Año * Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA

			Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA				Total
			Muy mal	Regular	Bien	Muy bien	
Año	2013	Recuento	1	0	6	26	33
		% de Año	3,0%	,0%	18,2%	78,8%	100,0%
		% de Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	100,0%	,0%	46,2%	74,3%	62,3%
	2014	Recuento	0	0	1	0	1
		% de Año	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		% de Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	,0%	,0%	7,7%	,0%	1,9%
	2015	Recuento	0	0	0	6	6
		% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	,0%	,0%	,0%	17,1%	11,3%
	2016	Recuento	0	4	6	3	13
		% de Año	,0%	30,8%	46,2%	23,1%	100,0%
		% de Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	,0%	100,0%	46,2%	8,6%	24,5%
Total		Recuento	1	4	13	35	53
		% de Año	1,9%	7,5%	24,5%	66,0%	100,0%



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**



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

	% de Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>
--	--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



ANEXO III

TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016



COMPARATIVA INTERANUAL DE LOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

AÑOS		Acompañamiento al Médico	Gestiones	Peluquería	Tareas Domésticas	Podólogo	Aseo	ATS	Lavandería	Comida a Domicilio	Médico	Compras	Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General
2012	N	46	28	13	91	41	57	23	3	54	31	35	172
	Media	4,72	4,79	4,69	4,32	4,66	4,46	4,61	3,33	2,98	4,42	4,60	4,38
	Desv. típ.	0,50	0,42	0,48	0,81	0,53	0,76	0,50	1,53	1,24	0,50	0,60	0,63
2013	N	18	6	27	109	33	46	6	8		13	14	138
	Media	5	5	5	5	5	5	5	5		5	4,7	4,98
	Desv. típ.	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0,77	0,146
2014	N	86	5	8	120	12	38	7	8	86	15	169	251
	Media	4,69	4,6	4,25	4,41	4,5	4,58	4	3,75	4,02	4,33	4,96	4,78
	Desv. típ.	0,67	0,55	1,04	0,68	0,91	0,60	0,82	1,04	1,16	1,05	0,19	0,41
2015	N	29	2	7	72	9	30	10	1	4	13	104	91
	Media	4,93	5	4,71	4,88	5	4,83	5	5	5	4,77	4,99	4,96
	Desv. típ.	0,37	0,00	0,76	0,44	0,00	0,65	0,00	.	0,00	0,60	0,10	0,25
2016	N												
	Media	9,19	9,56	9,08	8,60	9,38	9,16	10	8,25	6,86	8,94	8,94	8,94
	Desv. típ.												

Nota: Los años 2012 al 2015 los valores son sobre 5, a partir de 2016 es sobre 10



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



ANEXO IV

TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

	2010				2011				2012			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Calidad del Servicio Prestado: Acompañamiento al Médico	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	95,40%	0,00%	4,50%	99,90%	97,80%	0,00%	0,60%	98,40%
Calidad del Servicio Prestado: Gestiones				0,00%	87,50%	12,50%	0,00%	87,50%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Calidad del Servicio Prestado: Peluquería	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	84,60%	7,70%	7,70%	92,30%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Calidad del Servicio Prestado: Tareas Domésticas	86,60%	4,50%	9,10%	95,70%	81,90%	7,20%	10,80%	92,70%	85,80%	2,20%	12,10%	97,90%
Calidad del Servicio Prestado: Podólogo	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	92,00%	4,00%	4,00%	96,00%	97,60%	0,00%	2,40%	100,00%
Calidad del Servicio Prestado: Aseo	88,80%	0,00%	11,10%	99,90%	92,70%	0,00%	7,30%	100,00%	92,90%	1,80%	5,30%	98,20%
Calidad del Servicio Prestado: ATS	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	92,90%	7,10%	0,00%	92,90%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Calidad del Servicio Prestado: Lavandería	83,30%	0,00%	16,70%	100,00%	76,50%	5,90%	17,60%	94,10%	33,30%	33,30%	33,30%	66,60%
Calidad del Servicio Prestado: Comida a Domicilio	47,40%	17,50%	35,10%	82,50%	68,90%	6,60%	24,40%	93,30%	33,30%	27,80%	38,90%	72,20%
Calidad del Servicio Prestado: Médico				0,00%				0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Calidad del Servicio Prestado: Compras	50,00%	33,30%	16,70%	66,70%	93,30%	6,70%	0,00%	93,30%	94,30%	0,00%	5,70%	100,00%



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General	71,10%	1,90%	26,90%	98,00%	93,90%	1,40%	4,70%	98,60%	91,80%	0,00%	8,10%	99,90%
--	--------	-------	--------	--------	--------	-------	-------	--------	--------	-------	-------	--------

	2013				2014				2015			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
calidad del Servicio Prestado: Acompañamiento al Médico	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	94,10%	1,20%	4,70%	98,80%	96,6%	0,0%	3,4%	100,0%
Calidad del Servicio Prestado: Gestiones	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Calidad del Servicio Prestado: Peluquería	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	87,50%	12,50%	0,00%	87,50%	85,7%	0,0%	14,3%	100,0%
Calidad del Servicio Prestado: Tareas Domésticas	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	89,20%	0,00%	10,80%	100,00%	95,9%	0,0%	4,2%	100,0%
Calidad del Servicio Prestado: Podólogo	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	91,70%	8,30%	0,00%	91,70%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Calidad del Servicio Prestado: Aseo	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	94,80%	0,00%	5,30%	100,10%	93,3%	3,3%	3,3%	96,6%
Calidad del Servicio Prestado: ATS	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	71,50%	0,00%	28,60%	100,10%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Calidad del Servicio Prestado: Lavandería	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	62,50%	12,50%	25,00%	87,50%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Calidad del Servicio Prestado: Comida a Domicilio	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	68,60%	8,10%	23,30%	91,90%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Calidad del Servicio Prestado: Médico	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	73,40%	6,70%	20,00%	93,40%	92,3%	0,0%	7,7%	100,0%
Calidad del Servicio Prestado: Compras	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	99,00%	0,00%	0,00%	99,00%	100,0%	0,0%	1,1%	98,9%
--	---------	-------	-------	---------	--------	-------	-------	--------	--------	------	------	-------

	2016			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
calidad del Servicio Prestado: Acompañamiento al Médico	3,10%	3,10%	93,80%	96,90%
Calidad del Servicio Prestado: Gestiones	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Calidad del Servicio Prestado: Peluquería	0,00%	7,70%	92,30%	100,00%
Calidad del Servicio Prestado: Tareas Domésticas	2,70%	17,30%	80,00%	97,30%
Calidad del Servicio Prestado: Podólogo	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Calidad del Servicio Prestado: Aseo	1,40%	8,10%	90,50%	98,60%
Calidad del Servicio Prestado: ATS	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Calidad del Servicio Prestado: Lavandería	12,50%	0,00%	87,50%	87,50%
Calidad del Servicio Prestado: Comida a Domicilio	20,50%	32,10%	47,30%	79,40%
Calidad del Servicio Prestado: Médico	0,00%	11,80%	88,20%	100,00%
Calidad del Servicio Prestado: Compras	3,30%	5,60%	91,10%	96,70%
Valore la Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General	0,00%	9,10%	90,80%	100,00%