

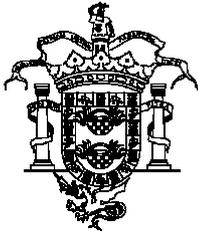
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 TELEASISTENCIA 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 Telesistencia.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad del Servicio de Telesistencia.
- Informe General de los Servicio de Telesistencia.
- Anexo I. Tablas de frecuencias de datos del servicio de Telesistencia.
- Anexo II. Tablas comparativas interanuales de descriptivos del servicio de Telesistencia.
- Anexo III. Tablas comparativas interanuales de satisfacción del servicio de Telesistencia.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda 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 Hacienda 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 TELEASISTENCIA 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 Hacienda 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 Hacienda 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.



FICHA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA 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 es el **SERVICIO DE TELEASISTENCIA 2016**, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio de Teleasistencia.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en los del Servicio de Teleasistencia

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 el Servicio de Teleasistencia de la Ciudad Autónoma de Melilla 2016.

La recogida de la muestra del Servicio de Teleasistencia 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 del Servicio de Teleasistencia 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 del Servicio de Teleasistencia conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Medir la valoración del Servicio de Teleasistencia.
- 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 Teleasistencia** hemos partido de los datos que nos ha facilitado la Dirección General de Servicios Sociales.

La muestra está formada por **476 encuestas** realizadas a usuarios del Servicio de Teleasistencia. 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 Teleasistencia (TAD). 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 Teleasistencia 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 8 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 Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



En la elaboración del cuestionario del 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 Teleasistencia.

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:



 CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA
---------------------------------------	--

Barrio: _____

1. Sexo : Mujer Hombre

2. Edad

Menor de 65 años	<input type="checkbox"/>
65 a 70 años	<input type="checkbox"/>
71 a 75 años	<input type="checkbox"/>
76 a 80 años	<input type="checkbox"/>
Mayor de 80 años	<input type="checkbox"/>

3. Estado Civil

Casado /a	<input type="checkbox"/>
Soltero /a	<input type="checkbox"/>
Separado /a	<input type="checkbox"/>
Viudo /a	<input type="checkbox"/>

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	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Teleasistencia	<input type="checkbox"/>				

8. Propuestas de mejoras

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado la plantilla del Servicio de Teleasistencia. 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



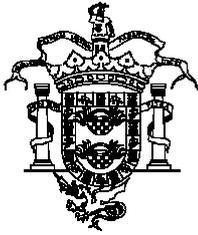
tiene sobre TAD. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas

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 del Servicio de Teleasistencia, 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.

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, 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.

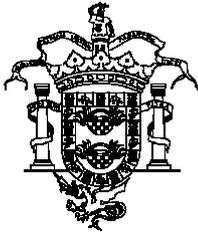


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



**INFORME GENERAL SOBRE
EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2016**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

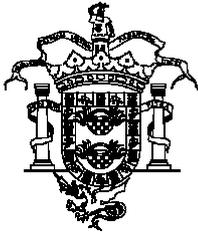


El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de los Servicios de Teleasistencia 2016**, adscrita a la **Consejería de Bienestar Social**, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de los Servicios de Teleasistencia.
- Análisis de los datos generales de la opinión de los usuarios/ ciudadanos de los Servicios de Teleasistencia.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen en el **SERVICIO DE TELEASISTENCIA**, a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta dicho servicio y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA 2016

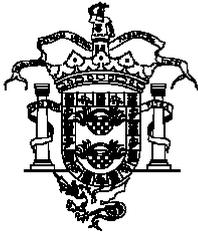
Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como **no satisfecho**; a partir del 2,5 es una **conformidad** y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de **satisfacción** de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Servicio de Teleasistencia. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media, sobre una escala del 1 al 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA			
	N	Media	Desv. típ.
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]	473	8,86	,813

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** es de **8,86 sobre 10**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.



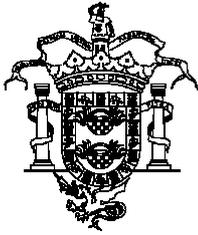
**ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/
CIUDADANO DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DE LA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016**

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en el Servicio de Teleasistencia. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos: (véase **anexo I**):

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,4
Conforme (Regular)	9,9
Satisfecho (Muy bien y bien)	87,7
Conformidad Total (*)	97,7

(*) 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 TELEASISTENCIA 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



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	1417
		% 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		
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				
		Muy mal	Regular	Bien	Muy bien	Total
Año	2008	0	0	6	1	7
Recuento						



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

		% de Valoración del servicio de acompañamiento a médico	,0%	7,1%	,0%	13,7%	9,4%
	2016	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				
			Muy mal	Regular	Bien	Muy bien	Total
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%
2012	Recuento	0	0	0	4	9	13	
	% 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%	
2014	Recuento	0	1	0	3	4	8	
	% 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%	
2016	Recuento	0	0	1	4	8	13	
	% 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%	

Tabla de contingencia Año * Valoración del servicio de tareas domésticas

			Valoración del servicio de tareas domésticas					
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	Total
Año	2008	Recuento	1	0	2	14	5	22
			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

	2014	% 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
	2015	% 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
	2016	% 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
	Total	% 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
	% 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

Año		Recuento	Valoración del servicio de servicio de aseos					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
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 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%
2012	% de Valoración del servicio de servicio de aseos	,0%	,0%	16,7%	8,0%	12,4%	11,1%
	Recuento	1	0	3	21	32	57
2013	% de Año	1,8%	,0%	5,3%	36,8%	56,1%	100,0%
	% de Valoración del servicio de servicio de aseos	100,0%	,0%	16,7%	18,6%	13,7%	15,5%
2014	Recuento	0	0	0	0	46	46
	% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
2015	% de Valoración del servicio de servicio de aseos	,0%	,0%	,0%	,0%	19,7%	12,5%
	Recuento	0	0	2	12	24	38
2016	% de Año	,0%	,0%	5,3%	31,6%	63,2%	100,0%
	% de Valoración del servicio de servicio de aseos	,0%	,0%	11,1%	10,6%	10,3%	10,3%
2017	Recuento	0	1	1	0	28	30
	% de Año	,0%	3,3%	3,3%	,0%	93,3%	100,0%
2018	% de Valoración del servicio de servicio de aseos	,0%	33,3%	5,6%	,0%	12,0%	8,2%
	Recuento	0	1	6	16	51	74
2019	% de Año	,0%	1,4%	8,1%	21,6%	68,9%	100,0%
	% de Valoración del servicio de servicio de aseos	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,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

Año			Valoración del servicio de ATS				Total
			Muy mal	Regular	Bien	Muy bien	
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

		% de Valoración del servicio de ATS	,0%	,0%	,0%	11,3%	7,5%
2014		Recuento	0	2	3	2	7
		% de Año	,0%	28,6%	42,9%	28,6%	100,0%
		% de Valoración del servicio de ATS	,0%	66,7%	13,0%	3,8%	8,8%
2015		Recuento	0	0	0	10	10
		% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de ATS	,0%	,0%	,0%	18,9%	12,5%
2016		Recuento	0	0	0	8	8
		% de Año	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
		% de Valoración del servicio de ATS	,0%	,0%	,0%	15,1%	10,0%
Total		Recuento	1	3	23	53	80
		% de Año	1,3%	3,8%	28,8%	66,3%	100,0%
		% de Valoración del servicio de ATS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	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					
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	Total
Año	2008	Recuento	4	6	20	25	2	57
			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%
	Recuento	0	0	1	7	3	11
2009	% 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%
	Recuento	2	0	0	15	1	18
2010	% 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%
	Recuento	1	0	0	3	11	15
2011	% 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%
	Recuento	0	0	2	10	23	35
2012	% 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%
	Recuento	0	0	0	0	14	14
2013	% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	% de Valoración del servicio de compras	,0%	,0%	,0%	,0%	4,2%	3,6%
	Recuento	0	0	0	6	163	169
2014	% 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%
	Recuento	0	0	0	1	103	104
2015	% 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%
	Recuento	0	0	2	5	10	17
2016	% 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				
			Muy mal	Regular	Bien	Muy bien	Total
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%	



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?

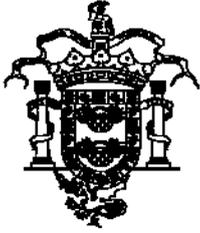
			¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?		Total
			Sí	No	
Año	2013	Recuento	30	106	136
		% de Año	22,1%	77,9%	100,0%
		% de ¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?	65,2%	17,0%	20,4%
	2014	Recuento	1	247	248
		% de Año	,4%	99,6%	100,0%
		% de ¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?	2,2%	39,7%	37,1%
	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				
			Muy mal	Regular	Bien	Muy bien	Total
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>
--	--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------



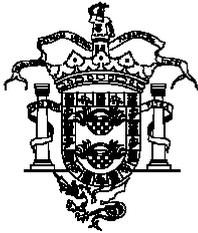
**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

**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



**TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**

AÑOS	CALIDAD TOTAL	Calidad del Servicio Teleasistencia
2010	SATISFECHOS	100%
	INSATISFECHOS	0,00%
	CONFORME	0,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%
2011	SATISFECHOS	98,00%
	INSATISFECHOS	0,00%
	CONFORME	2,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%
2012	SATISFECHOS	98,60%
	INSATISFECHOS	0,00%
	CONFORME	1,40%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%
2013	SATISFECHOS	100%
	INSATISFECHOS	0,00%
	CONFORME	0,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%
2014	SATISFECHOS	100%
	INSATISFECHOS	0,00%
	CONFORME	0,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%
2015	SATISFECHOS	100%
	INSATISFECHOS	0,0%
	CONFORME	0,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%
2016	SATISFECHOS	87,7%
	INSATISFECHOS	2,3%
	CONFORME	9,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,7%