

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 2018
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 2018
- Informe General del Servicio de Ayuda a Domicilio 2018
- Anexo I. Tablas de frecuencias de datos los servicios de ayuda a domicilio 2018
- Anexo II. Tablas comparativas interanuales de descriptivos del servicio de ayuda a domicilio
- Anexo III. 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 2018** 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 2018

- 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 2018**, perteneciente 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 2018.

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 2018. (Anual)
Introducción de los datos	Enero 2019
Análisis e Interpretación de los datos	Mayo 2019

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 **154 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 2018 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:



 CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	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	<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	Marque servicios	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Acompañamiento a médico	<input type="checkbox"/>					
Gestiones	<input type="checkbox"/>					
Peluquería	<input type="checkbox"/>					
Tarea domésticas	<input type="checkbox"/>					
Podólogo	<input type="checkbox"/>					
Servicio de Aseo	<input type="checkbox"/>					
ATS	<input type="checkbox"/>					
Lavandería	<input type="checkbox"/>					
Comida a Domicilio	<input type="checkbox"/>					
Compras	<input type="checkbox"/>					
Teleasistencia	<input type="checkbox"/>					

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
<input type="checkbox"/>				

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
<input type="checkbox"/>				

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.

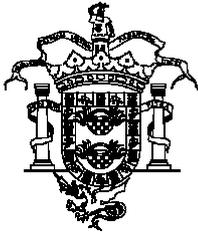


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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
2018**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

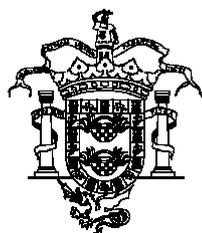


El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de los Servicios de Ayuda a Domicilio de la Ciudad Autónoma de Melilla 2018**, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de los Servicios de Ayuda a Domicilio 2018.
- Análisis de los datos acumulativos generales de la opinión de los usuarios/ ciudadanos de los Servicios de Ayuda a Domicilio 2018.

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 2018

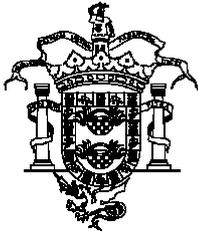
A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Centros de Servicios Sociales 2018. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media. La escala de medida es del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien).

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 2018			
	N	Media	Desv. típ.
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Acompañamiento]	46	4,83	,437
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Gestiones]	5	5,00	,000
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Peluquería]	12	4,92	,289
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Tareas Domésticas]	92	4,48	1,094
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Podólogo]	34	4,71	,524
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Aseo]	58	4,62	,791
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [ATS]	14	4,71	,611
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Lavandería]	13	4,92	,277
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Comida a Domicilio]	48	3,56	1,335
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Compras]	33	4,67	,645
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]	102	4,83	,528
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Traslado/Comedor]	3	2,66	2,08167
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	12	3,25	2,006
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL	154	4,26	1,089

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 2018, está en un 4,26, sobre 5, es decir, muestran un grado



de satisfacción de los Servicios de Ayuda a Domicilio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

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 **4,39 sobre 5**, lo que arroja una **valoración Superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

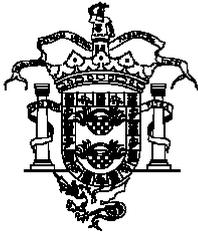
**ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/
CIUDADANO DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO DE LA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018**

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)	0
Conforme (Regular)	2,2
Satisfecho (Muy bien y bien)	97,8
Conformidad Total (*)	100

(*) 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)	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: Tareas Domésticas**

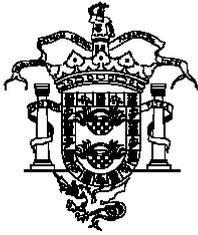
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6,5
Conforme (Regular)	7,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,9
Conformidad Total (*)	93,5

(*) 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)	2,9
Satisfecho (Muy bien y bien)	97
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)	3,4
Conforme (Regular)	3,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,1
Conformidad Total (*)	96,5

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

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

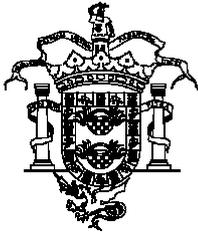
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	7,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,9
Conformidad Total (*)	100

(*) 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)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

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



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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	27,1
Conforme (Regular)	18,8
Satisfecho (Muy bien y bien)	54,2
Conformidad Total (*)	73

(*) 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)	0
Conforme (Regular)	9,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	91
Conformidad Total (*)	100

(*) 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)	41,7
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	58,3
Conformidad Total (*)	58,3

(*) 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)	9,1
Conforme (Regular)	12,3
Satisfecho (Muy bien y bien)	78,5
Conformidad Total (*)	90,8

(*) 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 2018

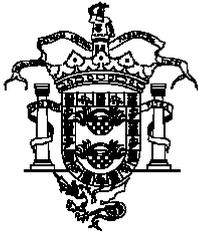


TABLA DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 2018

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	128	83,1	83,1	83,1
	Hombre	26	16,9	16,9	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Edad

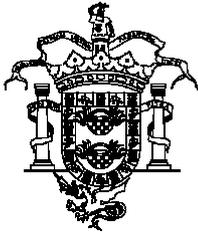
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 65 años	15	9,7	10,0	10,0
	65 a 70 años	6	3,9	4,0	14,0
	71 a 75 años	20	13,0	13,3	27,3
	76 a 80 años	30	19,5	20,0	47,3
	Mayor de 80 años	79	51,3	52,7	100,0
	Total	150	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,6		
Total		154	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	32	20,8	21,2	21,2
	Soltero/a	31	20,1	20,5	41,7
	Separado/a	8	5,2	5,3	47,0
	Viudo/a	80	51,9	53,0	100,0
	Total	151	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,9		
Total		154	100,0		

¿Tiene usted hijos/as?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	109	70,8	71,2	71,2
	No	44	28,6	28,8	100,0
	Total	153	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		154	100,0		



Señale de qué modo convive usted

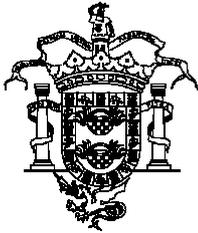
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Vive solo/a	91	59,1	59,1	59,1
	Vive usted con su pareja	31	20,1	20,1	79,2
	Vive usted con sus padres	5	3,2	3,2	82,5
	Vive usted con su pareja e hijos/as	1	,6	,6	83,1
	Vive usted sin pareja y con sus hijos/as	17	11,0	11,0	94,2
	Otro	9	5,8	5,8	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Indica cuál

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		145	94,2	94,2	94,2
	Familiares	1	,6	,6	94,8
	Hermana	3	1,9	1,9	96,8
	Sobrino	3	1,9	1,9	98,7
	Tía	1	,6	,6	99,4
	Tío	1	,6	,6	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por soledad	35	22,7	23,2	23,2
	Por enfermedad	112	72,7	74,2	97,4
	Por no poder pagar dichos servicios	2	1,3	1,3	98,7
	Otros	2	1,3	1,3	100,0
	Total	151	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,9		
Total		154	100,0		



Indica cuál

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	152	98,7	98,7	98,7
Familiar	1	,6	,6	99,4
Porque son mayores	1	,6	,6	100,0
Total	154	100,0	100,0	

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Acompañamiento]

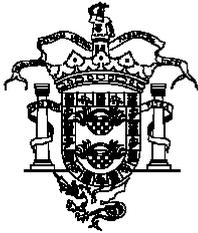
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Regular	1	,6	2,2	2,2
Bien	6	3,9	13,0	15,2
Muy bien	39	25,3	84,8	100,0
Total	46	29,9	100,0	
Perdidos				
Sistema	108	70,1		
Total	154	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Gestiones]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy bien	5	3,2	100,0	100,0
Perdidos				
Sistema	149	96,8		
Total	154	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Peluquería]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bien	1	,6	8,3	8,3
Muy bien	11	7,1	91,7	100,0
Total	12	7,8	100,0	
Perdidos				
Sistema	142	92,2		
Total	154	100,0		



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

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Tareas Domésticas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,9	6,5	6,5
	Regular	7	4,5	7,6	14,1
	Bien	10	6,5	10,9	25,0
	Muy bien	69	44,8	75,0	100,0
	Total	92	59,7	100,0	
Perdidos	Sistema	62	40,3		
Total		154	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Podólogo]

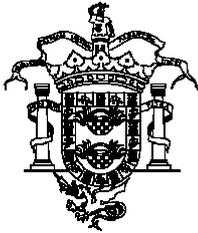
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	2,9	2,9
	Bien	8	5,2	23,5	26,5
	Muy bien	25	16,2	73,5	100,0
	Total	34	22,1	100,0	
Perdidos	Sistema	120	77,9		
Total		154	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Aseo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	1,7	1,7
	Mal	1	,6	1,7	3,4
	Regular	2	1,3	3,4	6,9
	Bien	11	7,1	19,0	25,9
	Muy bien	43	27,9	74,1	100,0
	Total	58	37,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	62,3		
Total		154	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [ATS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	7,1	7,1
	Bien	2	1,3	14,3	21,4
	Muy bien	11	7,1	78,6	100,0
	Total	14	9,1	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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

Perdidos	Sistema	140	90,9		
Total		154	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Lavandería]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,6	7,7	7,7
	Muy bien	12	7,8	92,3	100,0
	Total	13	8,4	100,0	
Perdidos	Sistema	141	91,6		
Total		154	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Comida a Domicilio]

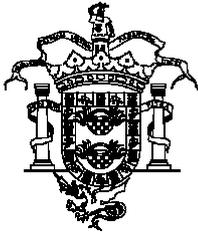
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,9	6,3	6,3
	Mal	10	6,5	20,8	27,1
	Regular	9	5,8	18,8	45,8
	Bien	9	5,8	18,8	64,6
	Muy bien	17	11,0	35,4	100,0
	Total	48	31,2	100,0	
Perdidos	Sistema	106	68,8		
Total		154	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Compras]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,9	9,1	9,1
	Bien	5	3,2	15,2	24,2
	Muy bien	25	16,2	75,8	100,0
	Total	33	21,4	100,0	
Perdidos	Sistema	121	78,6		
Total		154	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	1,0	1,0
	Regular	4	2,6	3,9	4,9
	Bien	6	3,9	5,9	10,8



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

	Muy bien	91	59,1	89,2	100,0
	Total	102	66,2	100,0	
Perdidos	Sistema	52	33,8		
Total		154	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Traslado/Comedor]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	33,3	33,3
	Mal	1	,6	33,3	66,7
	Muy bien	1	,6	33,3	100,0
	Total	3	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	151	98,1		
Total		154	100,0		

¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?

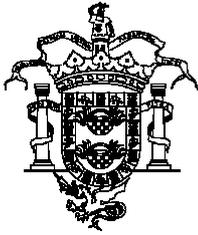
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	14	9,1	9,1	9,1
	No	140	90,9	90,9	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,2	41,7	41,7
	Bien	1	,6	8,3	50,0
	Muy bien	6	3,9	50,0	100,0
	Total	12	7,8	100,0	
Perdidos	Sistema	142	92,2		
Total		154	100,0		

Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,2	3,2	3,2
	Mal	9	5,8	5,8	9,1
	Regular	19	12,3	12,3	21,4
	Bien	29	18,8	18,8	40,3
	Muy bien	92	59,7	59,7	100,0
	Total	154	100,0	100,0	



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



ANEXO II

TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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

		VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Acompañamiento]	VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Gestiones]	VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Peluquería]	VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Tareas Domésticas]	VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Podólogo]	VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [aseo]	VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [ATS]	VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Lavandería]	VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Comida a Domicilio]	VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Compras]	VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Traslado/Comed or]	Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL
2012	N	46	28	13	91	41	57	23	3	54	35			172
	Media	4,72	4,79	4,69	4,32	4,66	4,46	4,61	3,33	2,98	4,60			4,38
	Desv. típ.	0,500	0,418	0,480	0,815	0,530	0,758	0,499	1,528	1,236	0,604			0,633
2013	N	18	6	27	109	33	46	6	8		14			138
	Media	5	5	5	5	5	5	5	5		4,7			4,98
	Desv. típ.	0	0	0	0	0	0	0	0		0,77			0,15
2014	N	86	5	8	120	12	38	7	8	86	169			251
	Media	4,69	4,6	4,25	4,41	4,5	4,58	4	3,75	4,02	4,96			4,78
	Desv. típ.	0,673	0,548	1,04	0,68	0,905	0,599	0,816	1,035	1,16	0,186			0,41
2015	N	29	2	7	72	9	30	10	1	4	104			91
	Media	4,93	5	4,71	4,88	5	4,83	5	5	5	4,99			4,96
	Desv. típ.	0,371	0	0,76	0,44	0	0,648	0	.	0	0,098			0,25
2016	N	32	9	13	110	13	74	8	8	112	180		13	197
	Media	4,59	4,78	4,54	4,3	4,69	4,58	5	4,12	3,43	4,47		3,92	4,47
	Desv. típ.	0,837	0,441	0,66	0,88	0,48	0,702	0	0,991	1,15	0,874		0,76	0,66
2017	N	24	15	4	62	3	46	9	1	19	8	7	8	71
	Media	4,88	4,67	5	4,76	4,67	4,76	4,89	5	4,37	5	4,57	3,75	4,87
	Desv. típ.	0,448	1,047	0	0,76	0,577	0,603	0,333	.	1,12	0	1,134	1,753	0,45
2018	N	46	5	12	92	34	58	14	13	48	33	3	12	154

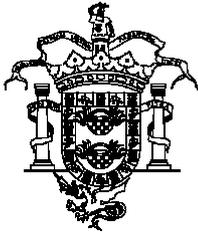


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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

	Media	4,83	5	4,92	4,48	4,71	4,62	4,71	4,92	3,56	4,67	2,667	3,25	4,26
	Desv. típ.	0,43	0	0,28	1,09	0,54	0,79	0,61	0,27	1,33	0,64	2,081	2	1,08



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



ANEXO III

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



DATOS ACUMULATIVOS DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO												
	2010				2011				2012			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Valore la 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%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Gestiones				0,00%	87,50%	12,50%	0,00%	87,50%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



DATOS ACUMULATIVOS DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO												
	2013				2014				2015			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%
Valore la 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%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



	2016				2017				2018			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Valore la calidad del Servicio Prestado: Acompañamiento al Médico	3,10%	3,10%	93,80%	96,90%	95,90%	0,00%	4,20%	100,00%	97,80%	0,00%	2,20%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Gestiones	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	93,40%	6,70%	0,00%	93,40%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Peluquería	0,00%	7,70%	92,30%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Tareas Domésticas	2,70%	17,30%	80,00%	97,30%	91,90%	3,20%	4,80%	96,70%	85,90%	6,50%	7,60%	93,50%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Podólogo	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	97,00%	0,00%	2,90%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Aseo	1,40%	8,10%	90,50%	98,60%	91,30%	0,00%	8,70%	100,00%	93,10%	3,40%	3,40%	96,50%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: ATS	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	92,90%	0,00%	7,10%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Lavandería	12,50%	0,00%	87,50%	87,50%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Comida a Domicilio	20,50%	32,10%	47,30%	79,40%	78,90%	5,30%	15,80%	94,70%	54,20%	27,10%	18,80%	73,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Compras	3,30%	5,60%	91,10%	96,70%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	91,00%	0,00%	9,10%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General	0,00%	9,10%	90,80%	100,00%	95,70%	0,00%	4,20%	100,00%	78,50%	9,10%	12,30%	90,80%