

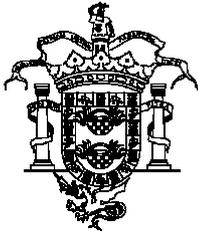
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 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 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 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 TELEASISTENCIA 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 TELEASISTENCIA 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 es el **SERVICIO DE TELEASISTENCIA 2018**, 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 2018.

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

La muestra está formada por **262 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 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 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 Economía, Empleo 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 Telesistencia.

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

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

El modelo del cuestionario es el siguiente:



	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE 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:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Vive UD sola/ o | <input type="checkbox"/> Vive UD con su pareja e hijos/ as |
| <input type="checkbox"/> Vive UD con su pareja | <input type="checkbox"/> Vive UD sin pareja y con sus hijos/ as |
| <input type="checkbox"/> Vive UD con sus padres | <input type="checkbox"/> Otros _____ |

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

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Por soledad | <input type="checkbox"/> Por no poder pagar dichos servicios |
| <input type="checkbox"/> Por enfermedad | <input type="checkbox"/> 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.

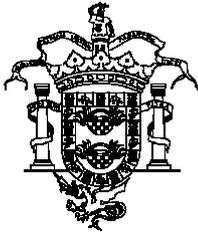


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



**INFORME GENERAL SOBRE
EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2018**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

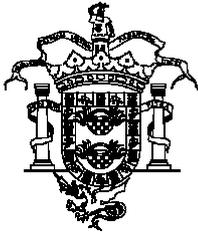


El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de los Servicios de Teleasistencia 2018**, adscrita a la **Consejería de Bienestar Social**, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de los Servicios de Teleasistencia.
- Análisis de los datos frecuencias 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 2018

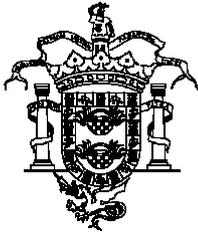
Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como **no satisfecho**; a partir del 2,5 es una **conformidad** y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de **satisfacción**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

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA			
	N	Media	Desv. típ.
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]	262	4,75	,063

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 2018** es de **4,75 sobre 5**, 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 2018**

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)	0,8
Conforme (Regular)	6,5
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,7
Conformidad Total (*)	99,2

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



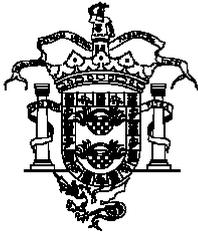
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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 2018



TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA (TAD) 2018

Sexo

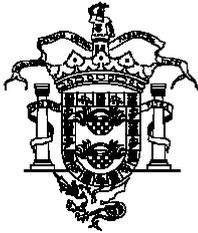
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	215	82,1	82,1	82,1
	Hombre	47	17,9	17,9	100,0
	Total	262	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 65 años	4	1,5	1,5	1,5
	65 a 70 años	8	3,1	3,1	4,6
	71 a 75 años	32	12,2	12,3	16,9
	76 a 80 años	48	18,3	18,5	35,4
	Mayor de 80 años	168	64,1	64,6	100,0
	Total	260	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		262	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	49	18,7	18,8	18,8
	Soltero/a	18	6,9	6,9	25,8
	Separado/a	7	2,7	2,7	28,5
	Viudo/a	185	70,6	71,2	99,6
	5	1	,4	,4	100,0
	Total	260	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		262	100,0		



VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]

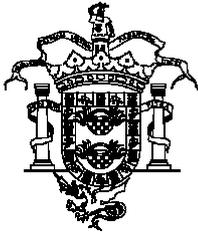
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	1	,4	,4	,8
	Regular	17	6,5	6,5	7,3
	Bien	25	9,5	9,5	16,8
	Muy bien	218	83,2	83,2	100,0
	Total	262	100,0	100,0	

¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	8,4	8,4	8,4
	No	240	91,6	91,6	100,0
	Total	262	100,0	100,0	

Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,9	25,0	25,0
	Regular	1	,4	5,0	30,0
	Bien	1	,4	5,0	35,0
	Muy bien	13	5,0	65,0	100,0
	Total	20	7,6	100,0	
Perdidos	Sistema	242	92,4		
Total		262	100,0		



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



ANEXO II

**TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES
DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS
DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

AÑOS	Estadísticos	Calidad del Servicio Telesistencia
2012	N	71
	Media	4,65
	Desv. típ.	0,77
2013	N	180
	Media	5
	Desv. típ.	0,00
2014	N	255
	Media	5
	Desv. típ.	0,06
2015	N	402
	Media	5
	Desv. típ.	0,00
2016	N	473
	Media	4,43
	Desv. típ.	0,81
2017	N	238
	Media	4,97
	Desv. típ.	0,25
2018	N	262
	Media	4,75
	Desv. típ.	0,62



**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**



**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%
2017	SATISFECHOS	99,2%
	INSATISFECHOS	0,4%
	CONFORME	0,4%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,6%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA



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

2018	SATISFECHOS	92,7%
	INSATISFECHOS	0,8%
	CONFORME	6,5%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,2%