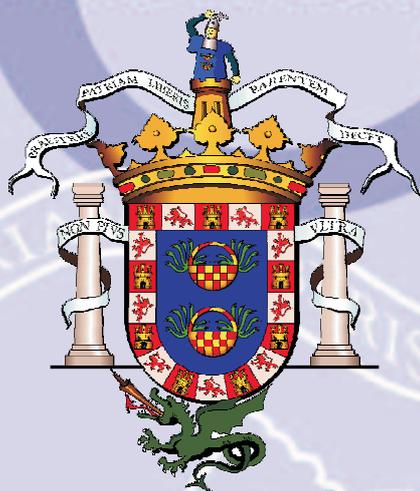


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 2018
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as ciudadanos/as sobre **SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios de este servicio.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 154 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** del **SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO** con un valor de **4,26** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Acompañamiento	46	4,83
Gestiones	5	5,00
Peluquería	12	4,92
Tareas domésticas	92	4,48
Podólogo	34	4,71
Servicio de aseo	58	4,62
ATS	14	4,71
Lavandería	13	4,92
Comida a Domicilio	48	3,56
Compras	33	4,67
Teleasistencia	102	4,83
Traslado/Comida/Comedor	3	2,66
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	12	3,25
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL	154	4,26

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Acompañamiento	97,8	0	2,2	100
Gestiones	100	0	0	100
Peluquería	100	0	0	100
Tareas domésticas	85,9	6,5	7,6	93,5
Podólogo	97	0	2,9	99,9
Servicio de aseo	93,1	3,4	3,4	96,5
ATS	92,9	0	7,1	100

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Lavandería	100	0	0	100
Comida a Domicilio	54,2	27,1	18,8	73
Compras	91	0	9,1	100
Teleasistencia	95,1	1	3,9	99
Traslado/Comida/Comedor	33,3	66,6	0	33,3
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	58,3	41,7	0	58,3
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL	78,5	9	12,3	90,8

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLA DE FRECUENCIAS

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

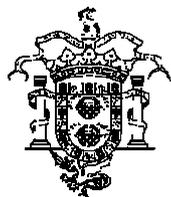
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Vive solo/a	91	59,1	59,1	59,1
	Vive usted con su pareja	31	20,1	20,1	79,2
	Vive usted con sus padres	5	3,2	3,2	82,5
	Vive usted con su pareja e hijos/as	1	,6	,6	83,1
	Vive usted sin pareja y con sus hijos/as	17	11,0	11,0	94,2
	Otro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

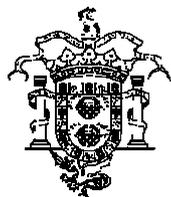
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	,6	2,2	2,2
Bien	6	3,9	13,0	15,2
Muy bien	39	25,3	84,8	100,0
Total	46	29,9	100,0	
Perdidos Sistema	108	70,1		
Total	154	100,0		

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		



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]

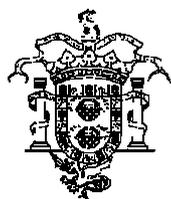
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	2,9	2,9
	Bien	8	5,2	23,5	26,5
	Muy bien	25	16,2	73,5	100,0
	Total	34	22,1	100,0	
Perdidos	Sistema	120	77,9		
Total		154	100,0		

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	
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
	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	