

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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. (2019)
- Informe General del Servicio de Ayuda a Domicilio. (2019)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de datos los servicios de ayuda a domicilio. (2019)
- 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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, 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 Atención y Participación Ciudadana 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 Atención y Participación Ciudadana 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 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor 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 Atención y Participación Ciudadana 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 a la Consejería de Economía y Políticas Sociales, 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 AYUDA A DOMICILIO 2019

- 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 2019**, perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales 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 2019.

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 2019. (Anual)
Introducción de los datos	Enero 2020
Análisis e Interpretación de los datos	Mayo 2020

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 **114 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 2019 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 preguntas cerradas y abiertas. 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 de los servicios prestados.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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

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

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

El modelo del cuestionario es el siguiente:



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

Barrio: _____

1. Sexo : Mujer Hombre

2. Edad

Menor de 65 años	<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. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peluquería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tareas domésticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Podólogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio de Aseo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavandería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comida a Domicilio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teleasistencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**INFORME GENERAL SOBRE EL
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de los Servicios de Ayuda a Domicilio de la Ciudad Autónoma de Melilla 2019**, perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de los Servicios de Ayuda a Domicilio 2019.
- Análisis de los datos acumulativos generales de la opinión de los usuarios/ ciudadanos de los Servicios de Ayuda a Domicilio 2019.

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 Economía y Políticas Sociales 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 2019

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 2019. 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 2019			
	N	Media	Desv. típ.
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Acompañamiento]	15	4,60	1,056
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Gestiones]	8	4,50	1,414
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Peluquería]	6	4,33	1,63
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Tareas Domésticas]	42	4,69	,950
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Podólogo]	5	5,00	,000
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Aseo]	30	4,73	,828
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [ATS]	2	5,00	,000
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Lavandería]	5	4,00	1,73
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Comida a Domicilio]	21	4,86	,478
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Compras]	7	5,00	,000
VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Traslado/Comedor]	11	4,88	,510
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	52	4,90	,301
Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL	50	4,76	,893

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 2019, está en un 4,76, sobre 5, es decir, muestran un alto**



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 **4,70 sobre 5**, lo que arroja **valoración prácticamente similar, siendo un poco inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

**ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/
CIUDADANO DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO DE LA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019**

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)	6.7
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	93.3
Conformidad Total (*)	93.3

(*) 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)	12.5
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	87.5
Conformidad Total (*)	87.5

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	16.7
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	83.3
Conformidad Total (*)	83.3

(*) 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)	4.8
Conforme (Regular)	4.8
Satisfecho (Muy bien y bien)	90.5
Conformidad Total (*)	95.3

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

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

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

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



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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3.3
Conforme (Regular)	3.3
Satisfecho (Muy bien y bien)	93.4
Conformidad Total (*)	96.7

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

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

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

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	20
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	80
Conformidad Total (*)	80

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	4.8
Satisfecho (Muy bien y bien)	95.3
Conformidad Total (*)	100

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



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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	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: Ayuda Técnica**

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 de Ayuda a Domicilio en General**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	94
Conformidad Total (*)	94

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



TABLA DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 2019

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	,9	1,1	1,1
	Barrio del Príncipe	1	,9	1,1	2,1
	Barrio de La Libertad	8	7,0	8,5	10,6
	Barrio Virgen de la Victoria	9	7,9	9,6	20,2
	Barrio del Real	10	8,8	10,6	30,9
	Barrio de Batería Jota	2	1,8	2,1	33,0
	Barrio Isaac Peral	2	1,8	2,1	35,1
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	8	7,0	8,5	43,6
	Barrio Hipódromo	11	9,6	11,7	55,3
	Barrio de Alfonso XIII	6	5,3	6,4	61,7
	Barrio de Reina Regente	4	3,5	4,3	66,0
	Barrio Industrial	11	9,6	11,7	77,7
	Barrio de Ataque Seco	5	4,4	5,3	83,0
	Cabrerizas	7	6,1	7,4	90,4
	Barrio Héroes de España	7	6,1	7,4	97,9
	Barrio Cañada de Hidúm	2	1,8	2,1	100,0
		Total	94	82,5	100,0
Perdidos	Sistema	20	17,5		
Total		114	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	86	75,4	78,2	78,2
	Hombre	24	21,1	21,8	100,0
	Total	110	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,5		
Total		114	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 65 años	11	9,6	9,8	9,8
	65 a 70 años	28	24,6	25,0	34,8
	71 a 75 años	73	64,0	65,2	100,0
	Total	112	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		114	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	25	21,9	22,5	22,5
	Soltero/a	18	15,8	16,2	38,7
	Separado/a	9	7,9	8,1	46,8
	Viudo/a	59	51,8	53,2	100,0
	Total	111	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		114	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Acompañamiento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	6,7	6,7
	Bien	2	1,8	13,3	20,0
	Muy bien	12	10,5	80,0	100,0
	Total	15	13,2	100,0	
Perdidos	Sistema	99	86,8		
Total		114	100,0		



VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Gestiones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	12,5	12,5
	Muy bien	7	6,1	87,5	100,0
	Total	8	7,0	100,0	
Perdidos	Sistema	106	93,0		
Total		114	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Peluquería]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	16,7	16,7
	Muy bien	5	4,4	83,3	100,0
	Total	6	5,3	100,0	
Perdidos	Sistema	108	94,7		
Total		114	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Tareas Domésticas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,8	4,8	4,8
	Regular	2	1,8	4,8	9,5
	Bien	1	,9	2,4	11,9
	Muy bien	37	32,5	88,1	100,0
	Total	42	36,8	100,0	
Perdidos	Sistema	72	63,2		
Total		114	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Podólogo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	4,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	109	95,6		
Total		114	100,0		



VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Aseo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	3,3	3,3
	Regular	1	,9	3,3	6,7
	Bien	2	1,8	6,7	13,3
	Muy bien	26	22,8	86,7	100,0
	Total	30	26,3	100,0	
Perdidos	Sistema	84	73,7		
Total		114	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [ATS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	112	98,2		
Total		114	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Lavandería]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	20,0	20,0
	Bien	1	,9	20,0	40,0
	Muy bien	3	2,6	60,0	100,0
	Total	5	4,4	100,0	
Perdidos	Sistema	109	95,6		
Total		114	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Comida a Domicilio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	4,8	4,8
	Bien	1	,9	4,8	9,5
	Muy bien	19	16,7	90,5	100,0
	Total	21	18,4	100,0	
Perdidos	Sistema	93	81,6		
Total		114	100,0		



VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Compras]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	7	6,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	107	93,9		
Total		114	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Traslado/Comedor]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,9	9,1	9,1
	Muy bien	10	8,8	90,9	100,0
	Total	11	9,6	100,0	
Perdidos	Sistema	103	90,4		
Total		114	100,0		

VALORE LA CALIDAD del SAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,8	4,0	4,0
	Mal	1	,9	2,0	6,0
	Bien	1	,9	2,0	8,0
	Muy bien	46	40,4	92,0	100,0
	Total	50	43,9	100,0	
Perdidos	Sistema	64	56,1		
Total		114	100,0		

¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	40	35,1	48,8	48,8
	No	42	36,8	51,2	100,0
	Total	82	71,9	100,0	
Perdidos	Sistema	32	28,1		
Total		114	100,0		



Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	1,9	1,9
	Regular	2	1,8	3,8	5,8
	Bien	4	3,5	7,7	13,5
	Muy bien	45	39,5	86,5	100,0
	Total	52	45,6	100,0	
Perdidos	Sistema	62	54,4		
Total		114	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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

		CALIDAD DEL SERVICIO [Acompañamiento]	CALIDAD DEL SERVICIO [Gestiones]	CALIDAD DEL SERVICIO [Peluquería]	CALIDAD DEL SERVICIO [Tareas Domésticas]	CALIDAD DEL SERVICIO [Podólogo]	CALIDAD DEL SERVICIO [Aseo]	CALIDAD DEL SERVICIO [ATS]	CALIDAD DEL SERVICIO [Lavandería]	CALIDAD DEL SERVICIO [Comida a Domicilio]	CALIDAD DEL SERVICIO [Compras]	CALIDAD DEL SERVICIO O [Traslado/Comedor]	CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA	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			4,37
	Desv. típ.	0,50	0,42	0,48	0,81	0,53	0,76	0,50	1,53	1,24	0,60			0,63
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			0,146
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.	0,67	0,55	1,04	0,68	0,91	0,60	0,82	1,04	1,16	0,19			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.	0,37	0	0,76	0,44	0,00	0,65	0,00	.	0,00	0,10			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	0,44	0,66	0,88	0,48	0,70	0,00	0,99	1,15	0,87		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.	0,45	1,047	0,00	0,76	0,58	0,60	0,33	.	1,12	0,00	1,13	1,75	0,45
2018	N	46	5	12	92	34	58	14	13	48	33	3	12	154
	Media	4,83	5	4,92	4,48	4,71	4,62	4,71	4,92	3,56	4,67	2,67	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
2019	N	15	8	6	42	5	30	2	5	21	7	11	52	50
	Media	4,60	4,5	4,33	4,69	5,00	4,73	5,00	4,00	4,86	5,00	4,91	4,77	4,76
	Desv. típ.	1,06	1,41	1,63	0,95	0,00	0,83	0,00	1,73	0,48	0,00	0,30	0,70	0,89

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO III

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

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%	0,00%	0,00%	100%	94,10%	1,20%	4,70%	98,80%	96,6%	0,0%	3,4%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Gestiones	100%	0,00%	0,00%	100%	100%	0,00%	0,00%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Peluquería	100%	0,00%	0,00%	100%	87,50%	12,50%	0,00%	87,50%	85,7%	0,0%	14,3%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Tareas Domésticas	100%	0,00%	0,00%	100%	89,20%	0,00%	10,80%	100%	95,9%	0,0%	4,2%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Podólogo	100%	0,00%	0,00%	100%	91,70%	8,30%	0,00%	91,70%	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Aseo	100%	0,00%	0,00%	100%	94,80%	0,00%	5,30%	100%	93,3%	3,3%	3,3%	96,6%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: ATS	100%	0,00%	0,00%	100%	71,50%	0,00%	28,60%	100,10%	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Lavandería	100%	0,00%	0,00%	100%	62,50%	12,50%	25,00%	87,50%	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Comida a Domicilio	100%	0,00%	0,00%	100%	68,60%	8,10%	23,30%	91,90%	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Compras	100%	0,00%	0,00%	100%	100%	0,00%	0,00%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore la Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General	100%	0,00%	0,00%	100%	99,00%	0,00%	0,00%	99,00%	100%	0,0%	1,1%	98,9%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

	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%	97,80%	0,00%	2,20%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Gestiones	0,00%	0,00%	100%	100%	93,40%	6,70%	0,00%	93,40%	100%	0,00%	0,00%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Peluquería	0,00%	7,70%	92,30%	100,00%	100%	0,00%	0,00%	100%	100%	0,00%	0,00%	100%
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%	100%	100%	0,00%	0,00%	100%	97,00%	0,00%	2,90%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Aseo	1,40%	8,10%	90,50%	98,60%	91,30%	0,00%	8,70%	100%	93,10%	3,40%	3,40%	96,50%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: ATS	0,00%	0,00%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	100%	92,90%	0,00%	7,10%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Lavandería	12,50%	0,00%	87,50%	87,50%	100%	0,00%	0,00%	100%	100%	0,00%	0,00%	100%
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%	0,00%	0,00%	100%	91,00%	0,00%	9,10%	100%
Valore la Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General	0,00%	9,10%	90,80%	100%	95,70%	0,00%	4,20%	100%	78,50%	9,10%	12,30%	90,80%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

	2019			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Valore la calidad del Servicio Prestado: Acompañamiento al Médico	93,30%	6,70%	0,00%	93,30%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Gestiones	87,50%	12,50%	0,00%	87,50%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Peluquería	83,30%	16,70%	0,00%	83,30%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Tareas Domésticas	4,80%	4,80%	90,50%	95,30%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Podólogo	100%	0,00%	0,00%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Aseo	93,40%	3,30%	3,30%	96,70%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: ATS	100%	0,00%	0,00%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Lavandería	80,00%	20,00%	0,00%	80,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Comida a Domicilio	95,30%	0,00%	4,80%	100%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Compras	100,00%	0,00%	0,00%	100%
Valore la Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General	94,00%	6,00%	0,00%	94,00%