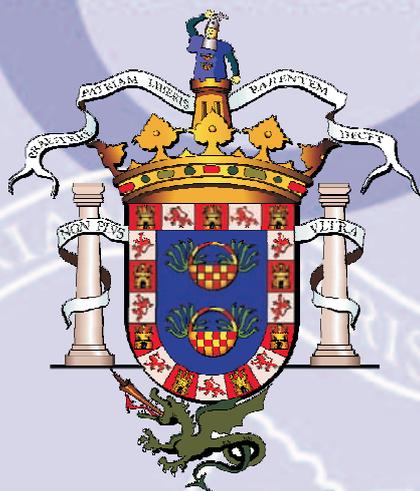


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 TELEASISTENCIA
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 Teleasistencia.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad del Servicio de Teleasistencia. (2019)
- Informe General de los Servicio de Teleasistencia. (2019)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de datos del servicio de Teleasistencia. (2019)
- Anexo II. Tablas comparativas interanuales de descriptivos del servicio de Teleasistencia.
- Anexo III. Tablas comparativas interanuales de satisfacción del servicio de Teleasistencia.



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 TELEASISTENCIA 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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



FICHA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA 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 es el **SERVICIO DE TELEASISTENCIA 2019**, perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales 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 2019.

La recogida de la muestra del Servicio de Teleasistencia se ha realizado a través de encuestas personalizadas, es decir, en cada una de las casas de los usuarios de dicho programa, al respecto, por las agentes/encuestadoras para la colección de la muestra representativa de la población.



Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información al respecto mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/a del Servicio de Teleasistencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del Servicio de Teleasistencia conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Medir la valoración del Servicio de Teleasistencia.
- e. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- f. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en dichos centros.



5) CRONOGRAMA

| Colección de datos | En periodos mensuales durante toda la ejecución 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 Teleasistencia** hemos partido de los datos que nos ha facilitado la Dirección General de Servicios Sociales.

La muestra está formada por **97 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 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, de las cuales 2 son 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 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 TAD, se ha elaborado un bloque de variables donde se valoran en una escala de likert del 1 al 5, la evaluación que hace el ciudadano de las prestaciones del Servicio de Teleasistencia.

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

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

El modelo del cuestionario es el siguiente:



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. 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"/> |

5. 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 Economía y Políticas Sociales 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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DE LA 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 Teleasistencia 2019**, adscrita a la **Consejería de Economía y Políticas Sociales**, 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 2019

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] | 92 | 4,88 | ,510 |

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 2019** es de **4,88 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 2019

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) | 1,1 |
| Conforme (Regular) | 1,1 |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 97,8 |
| Conformidad Total (*) | 98,9 |

(*) 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 TELEASISTENCIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA (TAD) 2019

Barrio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Barrio Del Carmen | 1 | 1,0 | 1,2 | 1,2 |
| | Barrio del Príncipe | 1 | 1,0 | 1,2 | 2,4 |
| | Barrio de La Libertad | 6 | 6,2 | 7,2 | 9,6 |
| | Barrio Virgen de la Victoria | 8 | 8,2 | 9,6 | 19,3 |
| | Barrio del Real | 9 | 9,3 | 10,8 | 30,1 |
| | Barrio de Batería Jota | 2 | 2,1 | 2,4 | 32,5 |
| | Barrio Isaac Peral | 2 | 2,1 | 2,4 | 34,9 |
| | Barrio Hebreo-Tiro Nacional | 6 | 6,2 | 7,2 | 42,2 |
| | Barrio Hipódromo | 11 | 11,3 | 13,3 | 55,4 |
| | Barrio de Alfonso XIII | 4 | 4,1 | 4,8 | 60,2 |
| | Barrio de Reina Regente | 2 | 2,1 | 2,4 | 62,7 |
| | Barrio Industrial | 11 | 11,3 | 13,3 | 75,9 |
| | Barrio de Ataque Seco | 5 | 5,2 | 6,0 | 81,9 |
| | Cabrerizas | 7 | 7,2 | 8,4 | 90,4 |
| | Barrio Héroes de España | 7 | 7,2 | 8,4 | 98,8 |
| | Barrio Cañada de Hidúm | 1 | 1,0 | 1,2 | 100,0 |
| | Total | 83 | 85,6 | 100,0 | |
| | Perdidos | Sistema | 14 | 14,4 | |
| Total | | 97 | 100,0 | | |

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mujer | 73 | 75,3 | 78,5 | 78,5 |
| | Hombre | 20 | 20,6 | 21,5 | 100,0 |
| | Total | 93 | 95,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 4,1 | | |
| Total | | 97 | 100,0 | | |



Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Menor de 65 años | 6 | 6,2 | 6,3 | 6,3 |
| | 65 a 70 años | 25 | 25,8 | 26,0 | 32,3 |
| | 71 a 75 años | 65 | 67,0 | 67,7 | 100,0 |
| | Total | 96 | 99,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,0 | | |
| Total | | 97 | 100,0 | | |

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 20 | 20,6 | 21,1 | 21,1 |
| | Soltero/a | 13 | 13,4 | 13,7 | 34,7 |
| | Separado/a | 7 | 7,2 | 7,4 | 42,1 |
| | Viudo/a | 55 | 56,7 | 57,9 | 100,0 |
| | Total | 95 | 97,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 2,1 | | |
| Total | | 97 | 100,0 | | |

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 1,0 | 1,1 | 1,1 |
| | Regular | 1 | 1,0 | 1,1 | 2,2 |
| | Bien | 5 | 5,2 | 5,4 | 7,6 |
| | Muy bien | 85 | 87,6 | 92,4 | 100,0 |
| | Total | 92 | 94,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 5,2 | | |
| Total | | 97 | 100,0 | | |



¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 40 | 41,2 | 48,8 | 48,8 |
| | No | 42 | 43,3 | 51,2 | 100,0 |
| | Total | 82 | 84,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 15 | 15,5 | | |
| Total | | 97 | 100,0 | | |

Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 1,0 | 1,9 | 1,9 |
| | Regular | 2 | 2,1 | 3,8 | 5,8 |
| | Bien | 4 | 4,1 | 7,7 | 13,5 |
| | Muy bien | 45 | 46,4 | 86,5 | 100,0 |
| | Total | 52 | 53,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 45 | 46,4 | | |
| Total | | 97 | 100,0 | | |

Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 1,0 | 2,9 | 2,9 |
| | Regular | 3 | 3,1 | 8,6 | 11,4 |
| | Bien | 1 | 1,0 | 2,9 | 14,3 |
| | Muy bien | 30 | 30,9 | 85,7 | 100,0 |
| | Total | 35 | 36,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 62 | 63,9 | | |
| Total | | 97 | 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 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 Teleasistencia |
|------|--------------|-------------------------------------|
| 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 |
| 2019 | N | 92 |
| | Media | 4,88 |
| | Desv. típ. | 0,51 |

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 TELEASISTENCIA 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% |



| | | |
|------|--------------------------|-------|
| 2018 | SATISFECHOS | 92,7% |
| | INSATISFECHOS | 0,8% |
| | CONFORME | 6,5% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 99,2% |
| 2019 | SATISFECHOS | 97,8 |
| | INSATISFECHOS | 1,1 |
| | CONFORME | 1,1 |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 98,9 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos