

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 2019
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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) 2019** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios de este servicio.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 114 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 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Acompañamiento	15	4,60
Gestiones	8	4,50
Peluquería	6	4,33
Tareas domésticas	42	4,69
Podólogo	5	5
Servicio de aseo	30	4,73
ATS/DUE	2	5
Lavandería	5	4,00
Comida a Domicilio	21	4,86
Compras	7	5
Calidad Del Servicio de Ayuda a Domicilio, en General	50	4,76

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Acompañamiento	93.30	6.70	0.00	93.30
Gestiones	87.50	12.50	0.00	87.50
Peluquería	83.30	16.7	0.00	83.30
Tareas domésticas	4.80	4.80	90.50	95.30
Podólogo	100	0.00	0.00	100
Servicio de aseo	93.40	3.30	3.30	96.70
ATS/DUE	100	0.00	0.00	100
Lavandería	80.00	20.00	0.00	80.00
Comida a Domicilio	95.3	0.00	4.80	100
Compras	100	0.00	0.00	100
Calidad Del Servicio de Ayuda a Domicilio, en General	94.00	6.00	0.00	94.00

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.



3. TABLA DE FRECUENCIAS

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 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		

Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,6	9,4	9,4
	Bien	1	,9	3,1	12,5
	Muy bien	28	24,6	87,5	100,0
	Total	32	28,1	100,0	
Perdidos	Sistema	82	71,9		
Total		114	100,0		