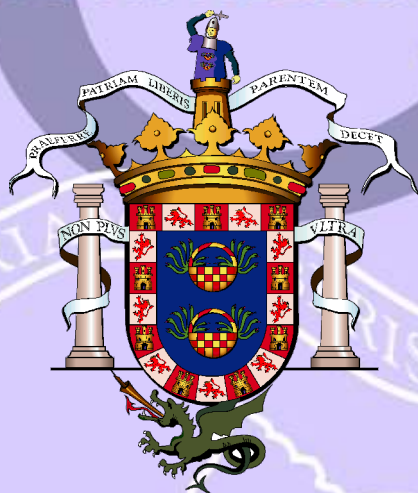


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 TELEASISTENCIA 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 TELEASISTENCIA 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:** 97 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 **4,88** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Nivel de Calidad del Servicio de Teleasistencia	92	4,88

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>2019</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Nivel de Calidad del Servicio de Teleasistencia	97,1	1,1	1,1	98,9

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> 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	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		