

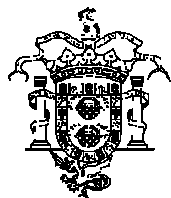
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

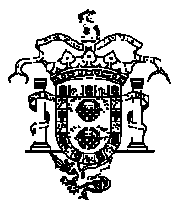
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 **LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO 2017** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 105 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

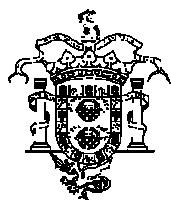


2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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 de los SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO** con un valor de **4,87** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la calidad del Servicio Prestado: Acompañamiento al Médico	24	4,88
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Gestiones	15	4,67
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Peluquería	4	5
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Tareas Domésticas	62	4,76
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Podólogo	3	4,67
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Aseo	46	4,76
Valore la Calidad del Servicio Prestado: ATS	9	4,89
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Lavandería	1	5
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Comida a Domicilio	19	4,37
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Compras	8	5
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Traslado a comedor	7	4,57
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Ayuda Técnica	8	3,75
Valore la Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General	71	4,87

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la calidad del Servicio Prestado: Acompañamiento al Médico	95,90%	0,00%	4,20%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Gestiones	93,40%	6,70%	0,00%	93,40%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Peluquería	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Tareas Domésticas	91,90%	3,20%	4,80%	96,70%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Podólogo	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Aseo	91,30%	0,00%	8,70%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: ATS	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Lavandería	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Comida a Domicilio	78,90%	5,30%	15,80%	94,70%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Compras	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Traslado a comedor	85,7	14,3	0	85,7%
Valore la Calidad del Servicio Prestado: Ayuda Técnica	75	25	0	75%
Valore la Calidad del Servicio de Ayuda a Domicilio en General	95,70%	0,00%	4,20%	100,00%

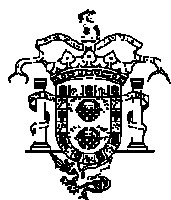
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



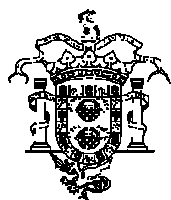
3. TABLA DE FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cabrerizas	2	1,9	2,1	2,1
	Real	16	15,2	16,8	18,9
	Tiro nacional	3	2,9	3,2	22,1
	Barrio Hebreo	3	2,9	3,2	25,3
	Polígono	2	1,9	2,1	27,4
	Monte M ^a Cristina	1	1,0	1,1	28,4
	Hipódromo	3	2,9	3,2	31,6
	Virgen de la Victoria	10	9,5	10,5	42,1
	Hernán Cortes	3	2,9	3,2	45,3
	Cristóbal Colon	8	7,6	8,4	53,7
	Isaac Peral	2	1,9	2,1	55,8
	Industrial	7	6,7	7,4	63,2
	Canteras del Carmen	4	3,8	4,2	67,4
	Libertad	7	6,7	7,4	74,7
	Constitución	4	3,8	4,2	78,9
	Gómez Jordana	2	1,9	2,1	81,1
	Medina Sidonia	1	1,0	1,1	82,1
	Batería Jota	3	2,9	3,2	85,3
	Palmeras	2	1,9	2,1	87,4
	Alfonso XIII	6	5,7	6,3	93,7
	Héroes de España	3	2,9	3,2	96,8
	Concepción Arenal	1	1,0	1,1	97,9
	Ataque seco	2	1,9	2,1	100,0
	Total	95	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	9,5		
Total		105	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	88	83,8	84,6	84,6
	Hombre	16	15,2	15,4	100,0
	Total	104	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		105	100,0		



Edad

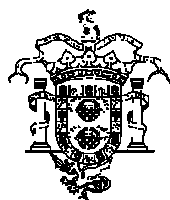
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 65 años	4	3,8	3,8	3,8
	65 a 70 años	4	3,8	3,8	7,6
	71 a 75 años	8	7,6	7,6	15,2
	76 a 80 años	19	18,1	18,1	33,3
	Mayor de 80 años	70	66,7	66,7	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	16	15,2	15,4	15,4
	Soltero/a	12	11,4	11,5	26,9
	Separado/a	2	1,9	1,9	28,8
	Viudo/a	74	70,5	71,2	100,0
	Total	104	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		105	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Acompañamiento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	4,2	4,2
	Bien	1	1,0	4,2	8,3
	Muy bien	22	21,0	91,7	100,0
	Total	24	22,9	100,0	
Perdidos	Sistema	81	77,1		
Total		105	100,0		



VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Gestiones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	6,7	6,7
	Bien	1	1,0	6,7	13,3
	Muy bien	13	12,4	86,7	100,0
	Total	15	14,3	100,0	
Perdidos	Sistema	90	85,7		
Total		105	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Peluquería]

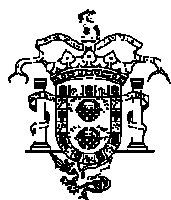
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	101	96,2		
Total		105	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Tareas Domésticas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,6	1,6
	Mal	1	1,0	1,6	3,2
	Regular	3	2,9	4,8	8,1
	Bien	2	1,9	3,2	11,3
	Muy bien	55	52,4	88,7	100,0
	Total	62	59,0	100,0	
Perdidos	Sistema	43	41,0		
Total		105	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Podólogo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,0	33,3	33,3
	Muy bien	2	1,9	66,7	100,0
	Total	3	2,9	100,0	
Perdidos	Sistema	102	97,1		
Total		105	100,0		



VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Aseo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,8	8,7	8,7
	Bien	3	2,9	6,5	15,2
	Muy bien	39	37,1	84,8	100,0
	Total	46	43,8	100,0	
Perdidos	Sistema	59	56,2		
Total		105	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [ATS]

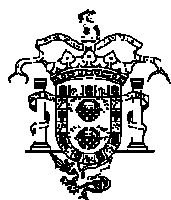
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,0	11,1	11,1
	Muy bien	8	7,6	88,9	100,0
	Total	9	8,6	100,0	
Perdidos	Sistema	96	91,4		
Total		105	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Lavandería]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	104	99,0		
Total		105	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Comida a Domicilio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	5,3	5,3
	Regular	3	2,9	15,8	21,1
	Bien	2	1,9	10,5	31,6
	Muy bien	13	12,4	68,4	100,0
	Total	19	18,1	100,0	
Perdidos	Sistema	86	81,9		
Total		105	100,0		



VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Compras]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	7,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	97	92,4		
Total		105	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]

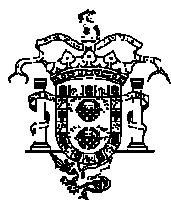
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,0	1,3	1,3
	Muy bien	74	70,5	98,7	100,0
	Total	75	71,4	100,0	
Perdidos	Sistema	30	28,6		
Total		105	100,0		

VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Traslado/Comedor]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	14,3	14,3
	Muy bien	6	5,7	85,7	100,0
	Total	7	6,7	100,0	
Perdidos	Sistema	98	93,3		
Total		105	100,0		

¿Ha solicitado alguna vez AYUDA TÉCNICA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	9,5	10,6	10,6
	No	84	80,0	89,4	100,0
	Total	94	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	10,5		
Total		105	100,0		



En caso afirmativo cuál

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	95	90,5	90,5	90,5
Alarma fuego	1	1,0	1,0	91,4
Ayuda para el aseo	7	6,7	6,7	98,1
Fachada	1	1,0	1,0	99,0
Teleasistencia	1	1,0	1,0	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Valore la CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO de dicha AYUDA TÉCNICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,9	25,0	25,0
	Bien	2	1,9	25,0	50,0
	Muy bien	4	3,8	50,0	100,0
	Total	8	7,6	100,0	
Perdidos	Sistema	97	92,4		
Total		105	100,0		

Valore la CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN GENERAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,9	4,2	4,2
	Bien	3	2,9	4,2	8,5
	Muy bien	65	61,9	91,5	100,0
	Total	71	67,6	100,0	
Perdidos	Sistema	34	32,4		
Total		105	100,0		