

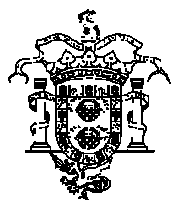
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 TELEASISTENCIA 2017**  
**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

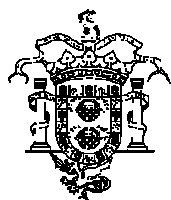
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 **EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA 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:** 238 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 TELEASISTENCIA** con un valor de **4,97** sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>        | <b>N</b> | <b>MEDIA</b> |
|-----------------------------------------|----------|--------------|
| Valore la calidad del servicio prestado | 238      | 4,97         |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

|                                         | <b>2017</b>                    |                                  |                             |                                      |
|-----------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| <b>VALORACIÓN</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> |
| Valore la calidad del servicio prestado | 99,2                           | 0,4                              | 0,4                         | 99,6                                 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

## **3. TABLA DE FRECUENCIA**

### **Sexo**

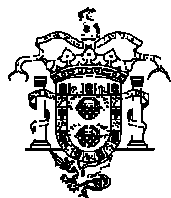
|          |         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|----------|---------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válidos  | Mujer   | 188               | 79,0              | 80,0                     | 80,0                        |
|          | Hombre  | 47                | 19,7              | 20,0                     | 100,0                       |
|          | Total   | 235               | 98,7              | 100,0                    |                             |
| Perdidos | Sistema | 3                 | 1,3               |                          |                             |
| Total    |         | 238               | 100,0             |                          |                             |

<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.



**Edad**

|         |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Menor de 65 años | 4          | 1,7        | 1,7               | 1,7                  |
|         | 65 a 70 años     | 2          | ,8         | ,8                | 2,5                  |
|         | 71 a 75 años     | 33         | 13,9       | 13,9              | 16,4                 |
|         | 76 a 80 años     | 56         | 23,5       | 23,5              | 39,9                 |
|         | Mayor de 80 años | 143        | 60,1       | 60,1              | 100,0                |
|         | Total            | 238        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Estado Civil**

|          |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Casado/a   | 37         | 15,5       | 15,6              | 15,6                 |
|          | Soltero/a  | 12         | 5,0        | 5,1               | 20,7                 |
|          | Separado/a | 3          | 1,3        | 1,3               | 21,9                 |
|          | Viudo/a    | 185        | 77,7       | 78,1              | 100,0                |
|          | Total      | 237        | 99,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema    | 1          | ,4         |                   |                      |
| Total    |            | 238        | 100,0      |                   |                      |

**VALORE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO [Teleasistencia]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|         | Regular  | 1          | ,4         | ,4                | ,8                   |
|         | Bien     | 2          | ,8         | ,8                | 1,7                  |
|         | Muy bien | 234        | 98,3       | 98,3              | 100,0                |
|         | Total    | 238        | 100,0      | 100,0             |                      |