

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2012
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



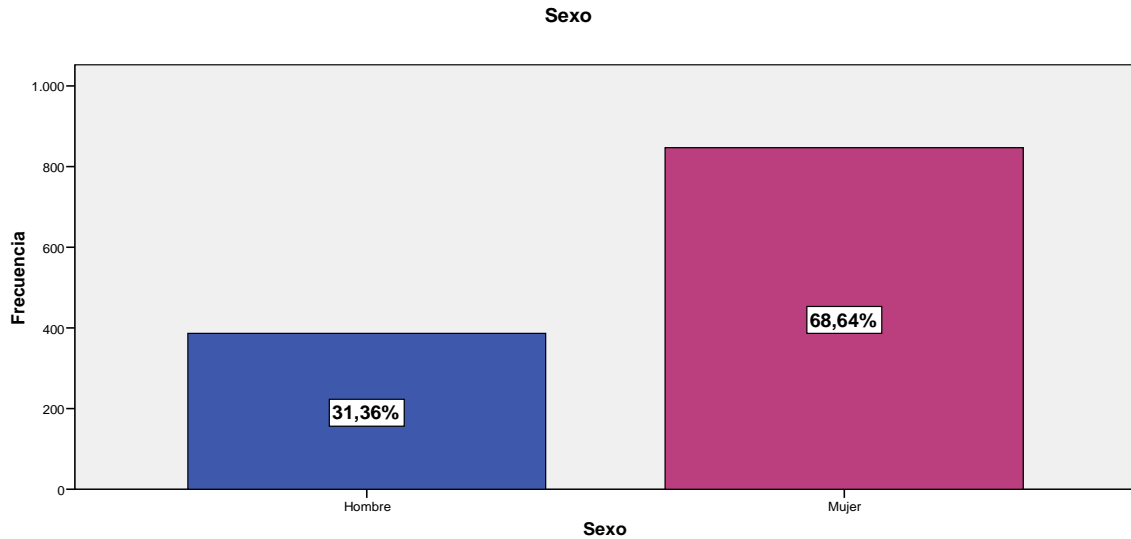
Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

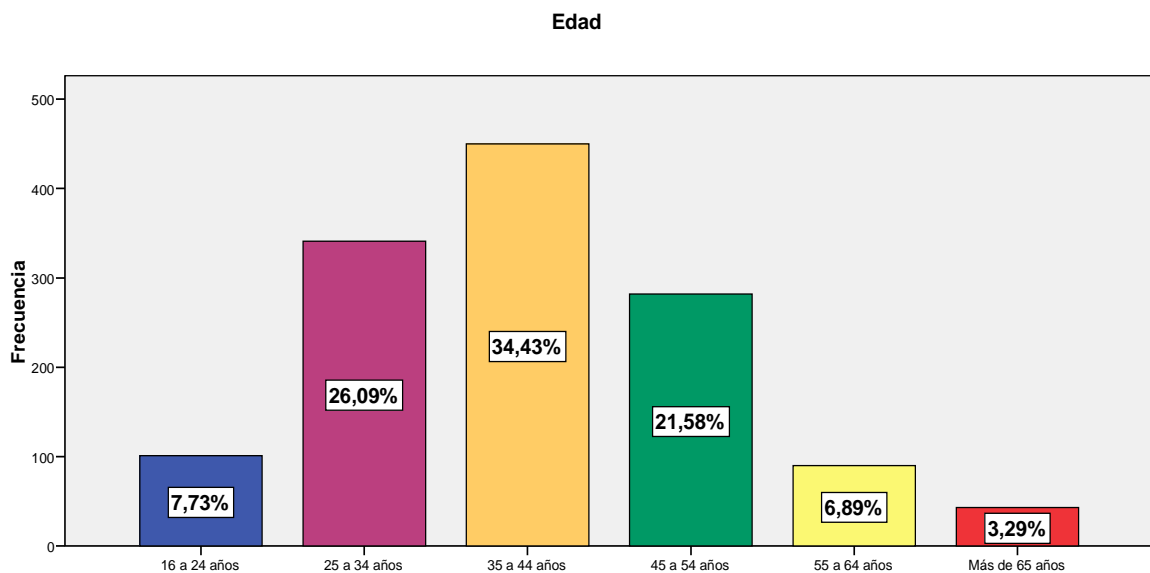
- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los usuarios/ - ciudadanos de LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad. Dirección General de Servicios Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios de los Centros de Servicios Sociales de la ciudad de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante la ejecución del año 2012.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1.313 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casado/a	765	58,3	59,0	59,0
	soltero/a	222	16,9	17,1	76,1
	separado/a	217	16,5	16,7	92,8
	viudo/a	93	7,1	7,2	100,0
	Total	1297	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	16	1,2		
Total		1313	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 PRESTADO** con un valor de 8,23 sobre 10.

Estadísticos descriptivos acumulativos de los Centros de Servicios Sociales 2012

	N	MEDIA (*)
Accesibilidad a las instalaciones	1.307	8,53
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1.304	8,54
Adecuación de las instalaciones	1.304	8,59
Efectividad de la atención prestada	1.299	8,47
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1.300	8,62
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	1.303	8,69
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	1.278	8,55
Valoración de la Calidad del Albergue	9	7,11
Valoración de la Calidad del Comedor Social	149	5,95
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	14	8,29
Valoración de la Calidad de la Leche	103	8,60
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	7	8,29
Valoración de la Calidad de los Pañales	10	9,60
Valoración de la Calidad de las Recetas	31	7,94
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	74	7,54
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	51	8,12
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	59	7,76



Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	6	9,00
Valoración de la Calidad de los Billetes	11	7,64
Valoración de la Calidad de las Dietas	5	8,40
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	4	8,50
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	6	8,67
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	47	8,68
Valoración de la Calidad del IMI ¹	236	7,78
Valoración de la Calidad del PBF ²	12	7,33
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	451	8,23

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estadísticos descriptivos por Centro de Servicios Sociales 2012

	VICTORIA	CARMEN	PALMERAS
	MEDIA(*)	MEDIA(*)	MEDIA(*)
Accesibilidad a las instalaciones	8,62	8,39	8,70
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	8,79	8,33	8,61
Adecuación de las instalaciones	8,84	8,43	8,66
Efectividad del servicio prestado	8,75	8,32	8,42
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	9,00	8,49	8,50
Cortesía del personal que le ha atendido	9,13	8,53	8,59
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	8,84	8,37	8,50
Calidad del Albergue	8,00		7,33
Calidad del Comedor Social	7,25	7,48	7,26
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	8,80	9,00	6,50
Calidad de la Leche	9,52	8,71	8,81
Calidad del Material Ortoprotésico	8,00		8,33
Calidad de los Pañales	10,00	9,00	9,33
Calidad de las Recetas	9,20	8,67	8,00
Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	8,48	7,40	7,11
Calidad de las Emergencias Endeudamiento	9,60	9,20	8,67
Calidad de las Emergencias de Equipamiento	9,29	7,80	8,40
Calidad de los Tratamientos Odontológicos		10,00	8,00
Calidad de los Billetes	10,00	0,00	7,11
Calidad de las Dietas		8,00	8,67
Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	10,00	0,00	7,00
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas		10,00	8,00
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	9,60	8,67	8,57
Valoración de la Calidad del IMI	8,61	7,53	
Valoración de la Calidad del PBF	10,00	6,00	
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	7,82	6,59	7,09

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ IMI: Ingreso Melillense de Integración.

² PBF: Prestación Básica Familiar.



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho servicio:

	AÑO 2012			
	SATISFECHOS ³	INSATISFECHOS ⁴	CONFORME ⁵	CONFORMIDAD TOTAL ⁶
ACCESIBILIDAD	86,5	2,1	11,5	98
SEÑALIZACIÓN	87,2	2,7	10,1	97,3
INSTALACIONES	87,2	1,6	11,2	98,4
EFFECTIVIDAD ATENCIÓN	83,7	3,6	12,8	96,5
PERSONAL RESPONSABLE	87,5	2	10,5	98
CORTESÍA PERSONAL	88,7	2,4	8,8	97,5
ATENCIÓN PRESTADA	85,7	3,8	10,6	96,3
ALBERGUE	44,4	11,1	44,4	88,8
COMEDOR SOCIAL	37,6	37,6	24,8	62,4
GAFAS/ LENTES	71,4	7,1	21,4	92,8
LECHE	83,5	1	15,5	99
MATERIAL ORTOPROTÉSICO	100	0	0	100
PAÑALES	100	0	0	100
RECETAS	67,7	0	32,3	100
EMERGENCIAS BÁSICAS	60,8	10,9	28,4	89,2
ENDEUDAMIENTO	80,4	4	15,7	96,1
EQUIPAMIENTO	61	5,1	33,9	94,9
SERV. ODONTOLÓGICO	83,3	16,7	0	83,3
BILLETES	63,7	18,2	18,2	81,9
DIETAS	60	0	40	100
SILLA DE RUEDAS	75	25	0	75
ELIMINACIÓN BARRERAS	83,4	16,7	0	83,4
TRANSPORTE	89,4	2,1	8,5	97,9
IMI	60,2	8,5	31,4	91,6
PBF	50	16,6	33,3	83,3
CUBREN SUS NECESIDADES	51	21,1	26,9	77,9
CALIDAD SERVICIO PRESTADO	80,7	7,3	12	92,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁴ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁵ Conforme: Es el valor regular

⁶ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.