

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:**

**CENTRO DE LA MUJER 2014**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS 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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **CENTRO DE LA MUJER 2014** perteneciente a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 147 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:

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Príncipe	1	,7	,7	,7
	Barrio Del Carmen	13	8,8	9,2	9,9
	Barrio de los Pinares	2	1,4	1,4	11,3
	Barrio Hernán Cortés	2	1,4	1,4	12,7
	Barrio Constitución	1	,7	,7	13,4
	Barrio Virgen de la Victoria	4	2,7	2,8	16,2
	Barrio del Real	17	11,6	12,0	28,2
	Barrio de Batería Jota	7	4,8	4,9	33,1
	Barrio Colón	3	2,0	2,1	35,2
	Barrio Isaac Peral	2	1,4	1,4	36,6
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	18	12,2	12,7	49,3
	Barrio Hipódromo	4	2,7	2,8	52,1
	Barrio de Alfonso XIII	4	2,7	2,8	54,9
	Barrio de Reina Regente	2	1,4	1,4	56,3
	Barrio Industrial	1	,7	,7	57,0
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	,7	,7	57,7
	Barrio de Ataque Seco	12	8,2	8,5	66,2
	Barrio Concepción Arenal	2	1,4	1,4	67,6
	Cabrerizas	21	14,3	14,8	82,4
	Barrio de Medina Sidonia	1	,7	,7	83,1
	Barrio Héroes de España	22	15,0	15,5	98,6
	Barrio Cañada de Hidúm	2	1,4	1,4	100,0
	Total	142	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,4		
Total		147	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	10	6,8	7,2	7,2
	25 a 34 años	36	24,5	25,9	33,1
	35 a 44 años	51	34,7	36,7	69,8
	45 a 54 años	27	18,4	19,4	89,2
	55 a 65 años	13	8,8	9,4	98,6
	Más de 65 años	2	1,4	1,4	100,0
	Total	139	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,4		
Total		147	100,0		



### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	35	23,8	35,4	35,4
	Soltero/a	22	15,0	22,2	57,6
	Separado/a	36	24,5	36,4	93,9
	Viudo/a	6	4,1	6,1	100,0
	Total	99	67,3	100,0	
Perdidos	Sistema	48	32,7		
Total		147	100,0		

### 3. 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 CENTRO DE LA MUJER 2014** con un valor de **9,47** sobre 10.

#### Estadísticos descriptivos del Centro de la Mujer

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
<b>Valore la accesibilidad a las instalaciones</b>	<b>147</b>	<b>9,33</b>
<b>Señalización de las indicaciones para la petición del servicio</b>	<b>146</b>	<b>8,94</b>
<b>Adecuación de las instalaciones</b>	<b>146</b>	<b>9,42</b>
<b>Efectividad del servicio prestado</b>	<b>146</b>	<b>9,47</b>
<b>Servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades</b>	<b>147</b>	<b>9,36</b>
<b>Adecuación del servicio prestado por el personal responsable</b>	<b>146</b>	<b>9,60</b>
<b>Cortesía del personal que le ha atendido</b>	<b>147</b>	<b>9,52</b>
<b>Nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER</b>	<b>146</b>	<b>9,47</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	93,9	0,7	5,4	99,3
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	88,4	6,2	5,5	93,9
Adecuación de las instalaciones	96,6	0,7	2,7	99,3
Efectividad del servicio prestado	97,9	1,4	0,7	98,6
Servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	93,9	1,4	4,8	98,7
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,6	0,7	0,7	99,3
Cortesía del personal que le ha atendido	93,2	2	4,8	98,0
Nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER	97,9	0,7	1,4	99,3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.