

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:
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES- VIRGEN DE LA VICTORIA**

(1º SEMESTRE 2018)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES- VIRGEN DE LA VICTORIA (1º SEMESTRE 2018)** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 149 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 CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES por USUARIOS CON PRESTACIÓN** con un valor de **4,65** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES por USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,72** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	149	4,7852
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	149	4,7114
Adecuación de las instalaciones	149	4,7315
Efectividad de la atención prestada	149	4,7517
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	149	4,7248
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	149	4,7047
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	149	4,7248
Valoración de la Calidad del Albergue	2	3,0000
Valoración de la Calidad del Comedor Social	29	1,7586
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	0	
Valoración de la Calidad de la Leche	11	4,8182
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	
Valoración de la Calidad de los Pañales	8	4,8750
Valoración de la Calidad de las Recetas	1	4,0000
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	12	3,7500
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	3	4,0000
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	2	2,5000
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	0	
Valoración de la Calidad de los Billetes	0	
Valoración de la Calidad de las Dietas	0	
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	0	
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	0	
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	0	
Valoración de la Calidad del IMI	78	4,6667
Valoración de la Calidad del PBF	3	4,6667
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	29	4,6552
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	29	4,6552

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	95,3	0,7	4	99,3
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	92,7	1,3	6	98,7
Adecuación de las instalaciones	94,6	0,7	4,7	99,3
Efectividad de la atención prestada	95,3	0,7	4	99,7
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	94	0,7	5,4	99,4
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	93,3	1,3	5,4	98,7
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	95,3	0,7	4	99,3
Valoración de la Calidad del Albergue	50	50	0	50
Valoración de la Calidad del Comedor Social	6,8	82,7	10,3	17,1
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras				
Valoración de la Calidad de la Leche	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico				
Valoración de la Calidad de los Pañales	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Recetas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	66,7	25	8,3	75
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	50	50	0	50
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de los Billetes	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Dietas	*	*	*	*

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.



Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	*	*	*	*
Valoración de la Calidad del IMI	96,2	1,3	2,6	98,8
Valoración de la Calidad del PBF	100	0	0	100
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	96,5	3,4	0	96,5
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	96,5	3,4	0	96,5

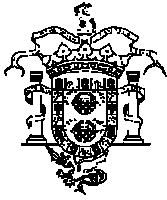
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

*:No hay datos

Tabla de frecuencia

Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	87	58,4	58,8	58,8
	Usuarios sin prestación	61	40,9	41,2	100,0
	Total	148	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		149	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	,7	,7	,7
	Barrio del Príncipe	5	3,4	3,4	4,1
	Barrio Constitución	5	3,4	3,4	7,4
	Barrio de La Libertad	1	,7	,7	8,1
	Barrio Virgen de la Victoria	38	25,5	25,7	33,8
	Barrio del Real	1	,7	,7	34,5
	Barrio de Batería Jota	5	3,4	3,4	37,8
	Barrio Isaac Peral	25	16,8	16,9	54,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	4	2,7	2,7	57,4
	Barrio de Alfonso XIII	23	15,4	15,5	73,0
	Barrio de Ataque Seco	23	15,4	15,5	88,5
	Cabrerizas	1	,7	,7	89,2
	Barrio Héroes de España	14	9,4	9,5	98,6
	Barrio Cañada de Hidúm	2	1,3	1,4	100,0
	Total	148	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		149	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	109	73,2	75,2	75,2
	Hombre	36	24,2	24,8	100,0
	Total	145	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,7		
Total		149	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	1,3	1,4	1,4
	25 a 34 años	39	26,2	26,7	28,1
	35 a 44 años	50	33,6	34,2	62,3
	45 a 54 años	40	26,8	27,4	89,7
	55 a 64 años	13	8,7	8,9	98,6
	Más de 65 años	2	1,3	1,4	100,0
	Total	146	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		149	100,0		



Estado Civil

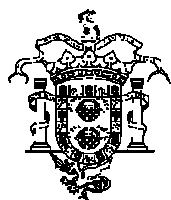
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	42	28,2	28,4	28,4
	Soltero/a	42	28,2	28,4	56,8
	Separado/a	44	29,5	29,7	86,5
	Viudo/a	8	5,4	5,4	91,9
	Pareja de hecho	12	8,1	8,1	100,0
	Total		148	99,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		149	100,0		

Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	14	9,4	9,4	9,4
	Dos miembros	40	26,8	26,8	36,2
	Tres miembros	38	25,5	25,5	61,7
	Cuatro miembros	23	15,4	15,4	77,2
	Cinco miembros	22	14,8	14,8	91,9
	Seis miembros	5	3,4	3,4	95,3
	Siete miembros	4	2,7	2,7	98,0
	Ocho miembros	2	1,3	1,3	99,3
	Más de Diez miembros	1	,7	,7	100,0
	Total		149	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	6	4,0	4,0	4,7
	Bien	17	11,4	11,4	16,1
	Muy bien	125	83,9	83,9	100,0
	Total	149	100,0	100,0	



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	9	6,0	6,0	7,4
	Bien	19	12,8	12,8	20,1
	Muy bien	119	79,9	79,9	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

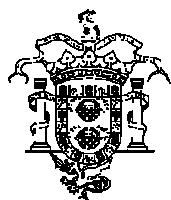
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	7	4,7	4,7	5,4
	Bien	23	15,4	15,4	20,8
	Muy bien	118	79,2	79,2	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	6	4,0	4,0	4,7
	Bien	22	14,8	14,8	19,5
	Muy bien	120	80,5	80,5	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	8	5,4	5,4	6,0
	Bien	22	14,8	14,8	20,8
	Muy bien	118	79,2	79,2	100,0
	Total	149	100,0	100,0	



Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	8	5,4	5,4	6,7
	Bien	22	14,8	14,8	21,5
	Muy bien	117	78,5	78,5	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales

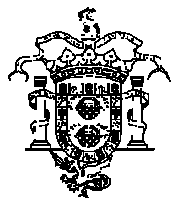
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	6	4,0	4,0	4,7
	Bien	26	17,4	17,4	22,1
	Muy bien	116	77,9	77,9	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	50,0	50,0
	Muy bien	1	,7	50,0	100,0
	Total	2	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	147	98,7		
Total		149	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	10,1	51,7	51,7
	Mal	9	6,0	31,0	82,8
	Regular	3	2,0	10,3	93,1
	Bien	1	,7	3,4	96,6
	Muy bien	1	,7	3,4	100,0
	Total	29	19,5	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,5		
Total		149	100,0		



Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	149	100,0

Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,3	18,2	18,2
	Muy bien	9	6,0	81,8	100,0
	Total	11	7,4	100,0	
Perdidos	Sistema	138	92,6		
Total		149	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	149	100,0

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	12,5	12,5
	Muy bien	7	4,7	87,5	100,0
	Total	8	5,4	100,0	
Perdidos	Sistema	141	94,6		
Total		149	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	148	99,3		
Total		149	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	8,3	8,3
	Regular	3	2,0	25,0	33,3
	Bien	5	3,4	41,7	75,0
	Muy bien	3	2,0	25,0	100,0
	Total	12	8,1	100,0	
Perdidos	Sistema	137	91,9		
Total		149	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	146	98,0		
Total		149	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	50,0	50,0
	Bien	1	,7	50,0	100,0
	Total	2	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	147	98,7		
Total		149	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	149	100,0

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	149	100,0

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	149	100,0

Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	149	100,0

Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	149	100,0



Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	149	100,0

Valoración de la Calidad del IMI

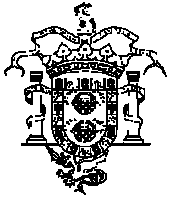
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	,7	1,3	1,3
Regular	2	1,3	2,6	3,8
Bien	19	12,8	24,4	28,2
Muy bien	56	37,6	71,8	100,0
Total	78	52,3	100,0	
Perdidos Sistema	71	47,7		
Total	149	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	,7	33,3	33,3
Muy bien	2	1,3	66,7	100,0
Total	3	2,0	100,0	
Perdidos Sistema	146	98,0		
Total	149	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	,7	3,4	3,4
Bien	7	4,7	24,1	27,6
Muy bien	21	14,1	72,4	100,0
Total	29	19,5	100,0	
Perdidos Sistema	120	80,5		
Total	149	100,0		



Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	3,4	3,4
	Bien	7	4,7	24,1	27,6
	Muy bien	21	14,1	72,4	100,0
	Total	29	19,5	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,5		
Total		149	100,0		