

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- LAS PALMERAS (2018)
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 CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (LAS PALMERAS) 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 ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 206 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 **4,29** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES por USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,81** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	201	4,87
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	200	4,85
Adecuación de las instalaciones	201	4,84
Efectividad de la atención prestada	200	4,80
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	202	5,06
Cortesía del personal que le ha atendido	202	4,83
Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	202	4,81
Calidad del Albergue	7	4,71
Calidad del Comedor Social	31	3,74
Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	5	3,80
Calidad de la Leche	25	4,76
Calidad del Material Ortoprotésico	2	4,00
Calidad de los Pañales	18	4,77
Calidad de las Recetas	1	4,00
Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	13	4,07
Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	
Calidad de las Emergencias de Equipamiento	4	3,00
Calidad de los Tratamientos Odontológicos	2	3,00
Calidad de los Billetes	1	4,00
Calidad de las Dietas	1	5,00
Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	4	4,75
Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	3	4,66
Calidad de la Subvención de Transporte	5	4,60
Calidad del IMI	76	4,65
Calidad del PBF	3	4,33
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	93	4,25
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	91	4,29



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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	97,6	0	2,5	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	96,5	0,5	3	99,5
Adecuación de las instalaciones	97,1	0,5	2,5	99,6
Efectividad de la atención prestada	96,5	0,5	3	99,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	96,5	0	3,5	100
Cortesía del personal que le ha atendido	96	0	4	100
Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	95,5	0	4,5	100
Calidad del Albergue	100	0	0	100
Calidad del Comedor Social	67,7	29	3,2	70,9
Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	60	20	20	80
Calidad de la Leche	100	0	0	100
Calidad del Material Ortoprotésico	50	0	50	100
Calidad de los Pañales	94,4	0	5,6	100
Calidad de las Recetas	100	0	0	100
Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	77	0	23,1	100
Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	0	0	0
Calidad de las Emergencias de Equipamiento	50	50	0	50
Calidad de los Tratamientos Odontológicos	50	50	0	50
Calidad de los Billetes	100	0	0	100
Calidad de las Dietas	100	0	0	100
Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	100	0	0	100
Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	100	0	0	100
Calidad de la Subvención de Transporte	100	0	0	100
Calidad del IMI	92,1	1,3	6,6	98,7
Calidad del PBF	100	0	0	100
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	79,5	3,3	17,2	96,7
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	81,3	2,2	16,5	97,8

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

Usuarios

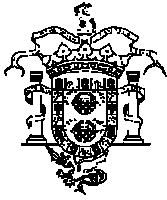
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	102	49,5	50,2	50,2
	Usuarios sin prestación	101	49,0	49,8	100,0
	Total	203	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		206	100,0		

Centro de Servicio Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CSS Palmeras	206	100,0	100,0	100,0

Barrio con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	,5	,5	,5
	Barrio del Príncipe	19	9,2	9,5	10,1
	Barrio del General Gómez Jordana	3	1,5	1,5	11,6
	Barrio Hernán Cortés	5	2,4	2,5	14,1
	Barrio Constitución	19	9,2	9,5	23,6
	Barrio de La Libertad	3	1,5	1,5	25,1
	Barrio de Batería Jota	23	11,2	11,6	36,7
	Barrio Colón	3	1,5	1,5	38,2
	Barrio Isaac Peral	3	1,5	1,5	39,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	10	4,9	5,0	44,7
	Barrio de Alfonso XIII	2	1,0	1,0	45,7
	Barrio de Reina Regente	28	13,6	14,1	59,8
	Barrio Industrial	1	,5	,5	60,3
	Barrio del Polígono R. de La Paz	3	1,5	1,5	61,8
	Barrio de Ataque Seco	7	3,4	3,5	65,3
	Barrio Concepción Arenal	1	,5	,5	65,8
	Cabrerizas	22	10,7	11,1	76,9
	Barrio del General Larrea	2	1,0	1,0	77,9
	Barrio de Medina Sidonia	2	1,0	1,0	78,9
	Barrio Héroes de España	1	,5	,5	79,4



	Barrio Cañada de Hidúm	41	19,9	20,6	100,0
	Total	199	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,4		
Total		206	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	127	61,7	66,1	66,1
	Hombre	65	31,6	33,9	100,0
	Total	192	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	14	6,8		
Total		206	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	5	2,4	2,5	2,5
	25 a 34 años	38	18,4	18,7	21,2
	35 a 44 años	94	45,6	46,3	67,5
	45 a 54 años	48	23,3	23,6	91,1
	55 a 64 años	17	8,3	8,4	99,5
	Más de 65 años	1	,5	,5	100,0
	Total	203	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		206	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	93	45,1	46,7	46,7
	Soltero/a	55	26,7	27,6	74,4
	Separado/a	44	21,4	22,1	96,5
	Viudo/a	3	1,5	1,5	98,0
	Pareja de hecho	4	1,9	2,0	100,0
	Total	199	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,4		
Total		206	100,0		



Número de miembros de la unidad familiar

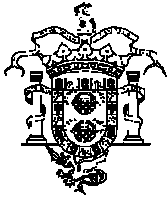
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	7	3,4	3,6	3,6
	Dos miembros	24	11,7	12,4	16,0
	Tres miembros	38	18,4	19,6	35,6
	Cuatro miembros	58	28,2	29,9	65,5
	Cinco miembros	39	18,9	20,1	85,6
	Seis miembros	21	10,2	10,8	96,4
	Siete miembros	6	2,9	3,1	99,5
	Ocho miembros	1	,5	,5	100,0
	Total	194	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	12	5,8		
Total		206	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	2,4	2,5	2,5
	Bien	16	7,8	8,0	10,4
	Muy bien	180	87,4	89,6	100,0
	Total	201	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		206	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	6	2,9	3,0	3,5
	Bien	15	7,3	7,5	11,0
	Muy bien	178	86,4	89,0	100,0
	Total	200	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,9		
Total		206	100,0		



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	5	2,4	2,5	3,0
	Bien	18	8,7	9,0	11,9
	Muy bien	177	85,9	88,1	100,0
	Total	201	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		206	100,0		

Efectividad de la atención prestada

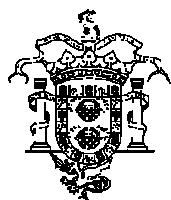
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	6	2,9	3,0	3,5
	Bien	24	11,7	12,0	15,5
	Muy bien	169	82,0	84,5	100,0
	Total	200	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,9		
Total		206	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,4	3,5	3,5
	Bien	22	10,7	10,9	14,4
	Muy bien	172	83,5	85,6	99,5
	Total	202	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		206	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	3,9	4,0	4,0
	Bien	18	8,7	8,9	12,9
	Muy bien	176	85,4	87,1	100,0
	Total	202	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		206	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	4,4	4,5	4,5
	Bien	20	9,7	9,9	14,4
	Muy bien	173	84,0	85,6	100,0
	Total	202	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		206	100,0		

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	28,6	28,6
	Muy bien	5	2,4	71,4	100,0
	Total	7	3,4	100,0	
Perdidos	Sistema	199	96,6		
Total		206	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,4	16,1	16,1
	Mal	4	1,9	12,9	29,0
	Regular	1	,5	3,2	32,3
	Bien	5	2,4	16,1	48,4
	Muy bien	16	7,8	51,6	100,0
	Total	31	15,0	100,0	
Perdidos	Sistema	175	85,0		
Total		206	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	20,0	20,0
	Regular	1	,5	20,0	40,0
	Bien	1	,5	20,0	60,0
	Muy bien	2	1,0	40,0	100,0
	Total	5	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	201	97,6		
Total		206	100,0		



Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	2,9	24,0	24,0
	Muy bien	19	9,2	76,0	100,0
	Total	25	12,1	100,0	
Perdidos	Sistema	181	87,9		
Total		206	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	50,0	50,0
	Muy bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	204	99,0		
Total		206	100,0		

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	5,6	5,6
	Bien	2	1,0	11,1	16,7
	Muy bien	15	7,3	83,3	100,0
	Total	18	8,7	100,0	
Perdidos	Sistema	188	91,3		
Total		206	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	205	99,5		
Total		206	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,5	23,1	23,1
	Bien	6	2,9	46,2	69,2
	Muy bien	4	1,9	30,8	100,0
	Total	13	6,3	100,0	
Perdidos	Sistema	193	93,7		
Total		206	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	25,0	25,0
	Mal	1	,5	25,0	50,0
	Bien	1	,5	25,0	75,0
	Muy bien	1	,5	25,0	100,0
	Total	4	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	202	98,1		
Total		206	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	50,0	50,0
	Bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	204	99,0		
Total		206	100,0		

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	205	99,5		
Total		206	100,0		



Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	205	99,5		
Total		206	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	25,0	25,0
	Muy bien	3	1,5	75,0	100,0
	Total	4	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	202	98,1		
Total		206	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	33,3	33,3
	Muy bien	2	1,0	66,7	100,0
	Total	3	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	203	98,5		
Total		206	100,0		

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	40,0	40,0
	Muy bien	3	1,5	60,0	100,0
	Total	5	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	201	97,6		
Total		206	100,0		



Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	1,3	1,3
	Regular	5	2,4	6,6	7,9
	Bien	13	6,3	17,1	25,0
	Muy bien	57	27,7	75,0	100,0
	Total	76	36,9	100,0	
Perdidos	Sistema	130	63,1		
Total		206	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	66,7	66,7
	Muy bien	1	,5	33,3	100,0
	Total	3	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	203	98,5		
Total		206	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	1,1	1,1
	Mal	2	1,0	2,2	3,2
	Regular	16	7,8	17,2	20,4
	Bien	27	13,1	29,0	49,5
	Muy bien	47	22,8	50,5	100,0
	Total	93	45,1	100,0	
Perdidos	Sistema	113	54,9		
Total		206	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	2	1,0	2,2	2,2
	Regular	15	7,3	16,5	18,7
	Bien	28	13,6	30,8	49,5
	Muy bien	46	22,3	50,5	100,0
	Total	91	44,2	100,0	
Perdidos	Sistema	115	55,8		
Total		206	100,0		