

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 (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) 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:** 214 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 **4,46** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES por USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,75** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	212	4,78
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	213	4,74
Adecuación de las instalaciones	213	4,75
Efectividad de la atención prestada	213	4,76
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	213	4,74
Cortesía del personal que le ha atendido	214	4,72
Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	213	4,75
Calidad del Albergue	2	3,00
Calidad del Comedor Social	31	1,96
Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	6	4,50
Calidad de la Leche	16	4,68
Calidad del Material Ortoprotésico	5	4,40
Calidad de los Pañales	13	4,84
Calidad de las Recetas	4	4,75
Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	16	4,00
Calidad de las Emergencias Endeudamiento	3	4,00
Calidad de las Emergencias de Equipamiento	3	3,00
Calidad de los Tratamientos Odontológicos	1	5,00
Calidad de los Billetes	2	5,00
Calidad de las Dietas	1	4,00
Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	2	4,00
Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	0	-
Calidad de la Subvención de Transporte	0	-
Calidad del IMI	87	4,65
Calidad del PBF	4	4,75
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	66	4,42
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	65	4,46

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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	94,8	0,5	4,7	99,5
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	93,9	0,9	5,2	99,1
Adecuación de las instalaciones	95,3	0,5	4,2	99,5
Efectividad de la atención prestada	96,3	0,5	3,3	99,6
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	95,3	0,5	4,2	99,5
Cortesía del personal que le ha atendido	94,4	0,9	4,7	99,1
Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	96,2	0,5	3,3	99,5
Calidad del Albergue	50	0	50	50
Calidad del Comedor Social	12,9	77,4	9,7	22,6
Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	100	0	0	100
Calidad de la Leche	93,8	0	6,3	100
Calidad del Material Ortoprotésico	80	0	20	100
Calidad de los Pañales	100	0	0	100
Calidad de las Recetas	100	0	0	100
Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	75	6,3	18,8	93,8
Calidad de las Emergencias Endeudamiento	100	0	0	100
Calidad de las Emergencias de Equipamiento	66,7	33,3	0	66,7
Calidad de los Tratamientos Odontológicos	100	0	0	100
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	50	0	50	100
Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas (*)	0	0	0	0
Calidad de la Subvención de Transporte (*)	0	0	0	0
Calidad del IMI	96,5	1,1	2,3	98,8
Calidad del PBF	100	0	0	100
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	84,9	1,5	13,6	98,5
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	86,1	1,5	12,3	98,4

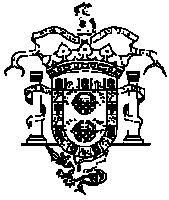
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas. *:No hay datos

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.



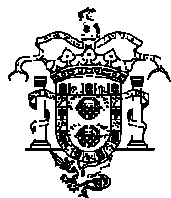
3. TABLA DE FRECUENCIAS

Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	124	57,9	58,2	58,2
	Usuarios sin prestación	89	41,6	41,8	100,0
	Total	213	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		214	100,0		

Barrio con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	2	,9	,9	,9
	Barrio del Príncipe	8	3,7	3,8	4,7
	Barrio del General Gómez Jordana	4	1,9	1,9	6,6
	Barrio Hernán Cortés	2	,9	,9	7,5
	Barrio Constitución	11	5,1	5,2	12,7
	Barrio de La Libertad	6	2,8	2,8	15,6
	Barrio Virgen de la Victoria	43	20,1	20,3	35,8
	Barrio del Real	2	,9	,9	36,8
	Barrio de Batería Jota	7	3,3	3,3	40,1
	Barrio Colón	2	,9	,9	41,0
	Barrio Isaac Peral	26	12,1	12,3	53,3
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	8	3,7	3,8	57,1
	Barrio Hipódromo	1	,5	,5	57,5
	Barrio de Alfonso XIII	25	11,7	11,8	69,3
	Barrio de Reina Regente	1	,5	,5	69,8
	Barrio Industrial	1	,5	,5	70,3
	Barrio de Ataque Seco	24	11,2	11,3	81,6
	Barrio Concepción Arenal	7	3,3	3,3	84,9
	Cabrerizas	3	1,4	1,4	86,3
	Barrio del General Larrea	2	,9	,9	87,3
	Barrio de Medina Sidonia	4	1,9	1,9	89,2
	Barrio Héroes de España	18	8,4	8,5	97,6
	Barrio Cañada de Hidúm	5	2,3	2,4	100,0
Total		212	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		214	100,0		



Sexo

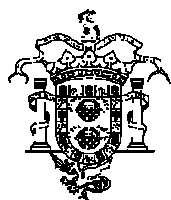
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	143	66,8	68,4	68,4
	Hombre	66	30,8	31,6	100,0
	Total	209	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,3		
Total		214	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	,9	,9	,9
	25 a 34 años	43	20,1	20,4	21,3
	35 a 44 años	89	41,6	42,2	63,5
	45 a 54 años	59	27,6	28,0	91,5
	55 a 64 años	16	7,5	7,6	99,1
	Más de 65 años	2	,9	,9	100,0
	Total		211	98,6	100,0
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		214	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	81	37,9	38,2	38,2
	Soltero/a	62	29,0	29,2	67,5
	Separado/a	49	22,9	23,1	90,6
	Viudo/a	8	3,7	3,8	94,3
	Pareja de hecho	12	5,6	5,7	100,0
	Total		212	99,1	100,0
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		214	100,0		



Número de miembros de la unidad familiar

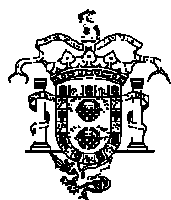
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	14	6,5	6,5	6,5
	Dos miembros	42	19,6	19,6	26,2
	Tres miembros	45	21,0	21,0	47,2
	Cuatro miembros	40	18,7	18,7	65,9
	Cinco miembros	41	19,2	19,2	85,0
	Seis miembros	15	7,0	7,0	92,1
	Siete miembros	12	5,6	5,6	97,7
	Ocho miembros	4	1,9	1,9	99,5
	Más de Diez miembros	1	,5	,5	100,0
	Total	214	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	10	4,7	4,7	5,2
	Bien	23	10,7	10,8	16,0
	Muy bien	178	83,2	84,0	100,0
	Total	212	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		214	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,9	,9	,9
	Regular	11	5,1	5,2	6,1
	Bien	27	12,6	12,7	18,8
	Muy bien	173	80,8	81,2	100,0
	Total	213	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		214	100,0		



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	9	4,2	4,2	4,7
	Bien	32	15,0	15,0	19,7
	Muy bien	171	79,9	80,3	100,0
	Total	213	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		214	100,0		

Efectividad de la atención prestada

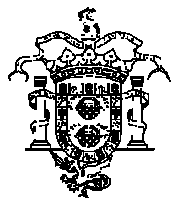
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	7	3,3	3,3	3,8
	Bien	33	15,4	15,5	19,2
	Muy bien	172	80,4	80,8	100,0
	Total	213	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		214	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	9	4,2	4,2	4,7
	Bien	33	15,4	15,5	20,2
	Muy bien	170	79,4	79,8	100,0
	Total	213	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		214	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,9	,9	,9
	Regular	10	4,7	4,7	5,6
	Bien	32	15,0	15,0	20,6
	Muy bien	170	79,4	79,4	100,0
	Total	214	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	,5	,5	,5
	Regular	7	3,3	3,3	3,8
	Bien	35	16,4	16,4	20,2
	Muy bien	170	79,4	79,8	100,0
	Total	213	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	50,0	50,0
	Muy bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	212	99,1		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	7,0	48,4	48,4
	Mal	9	4,2	29,0	77,4
	Regular	3	1,4	9,7	87,1
	Bien	1	,5	3,2	90,3
	Muy bien	3	1,4	9,7	100,0
	Total	31	14,5	100,0	
Perdidos	Sistema	183	85,5		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	1,4	50,0	50,0
	Muy bien	3	1,4	50,0	100,0
	Total	6	2,8	100,0	
Perdidos	Sistema	208	97,2		
Total		214	100,0		



Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	6,3	6,3
	Bien	3	1,4	18,8	25,0
	Muy bien	12	5,6	75,0	100,0
	Total	16	7,5	100,0	
Perdidos	Sistema	198	92,5		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	20,0	20,0
	Bien	1	,5	20,0	40,0
	Muy bien	3	1,4	60,0	100,0
	Total	5	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	209	97,7		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,9	15,4	15,4
	Muy bien	11	5,1	84,6	100,0
	Total	13	6,1	100,0	
Perdidos	Sistema	201	93,9		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	25,0	25,0
	Muy bien	3	1,4	75,0	100,0
	Total	4	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	210	98,1		
Total		214	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	6,3	6,3
	Regular	3	1,4	18,8	25,0
	Bien	6	2,8	37,5	62,5
	Muy bien	6	2,8	37,5	100,0
	Total	16	7,5	100,0	
Perdidos	Sistema	198	92,5		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	1,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	211	98,6		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	33,3	33,3
	Bien	2	,9	66,7	100,0
	Total	3	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	211	98,6		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	213	99,5		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	212	99,1		
Total		214	100,0		



Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	213	99,5		
Total		214	100,0		

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

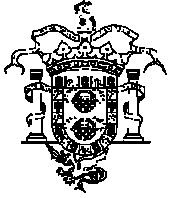
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	50,0	50,0
	Muy bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	212	99,1		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	1,1	1,1
	Regular	2	,9	2,3	3,4
	Bien	23	10,7	26,4	29,9
	Muy bien	61	28,5	70,1	100,0
	Total	87	40,7	100,0	
Perdidos	Sistema	127	59,3		
Total		214	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	25,0	25,0
	Muy bien	3	1,4	75,0	100,0
	Total	4	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	210	98,1		
Total		214	100,0		



Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	1,5	1,5
	Regular	9	4,2	13,6	15,2
	Bien	17	7,9	25,8	40,9
	Muy bien	39	18,2	59,1	100,0
	Total	66	30,8	100,0	
Perdidos	Sistema	148	69,2		
Total		214	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	,5	1,5	1,5
	Regular	8	3,7	12,3	13,8
	Bien	16	7,5	24,6	38,5
	Muy bien	40	18,7	61,5	100,0
	Total	65	30,4	100,0	
Perdidos	Sistema	149	69,6		
Total		214	100,0		