

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:
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 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 **PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 13 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 de los servicios prestados por el PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR** con un valor de **4,15** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad a las instalaciones	13	3,85
Valore la Seguridad del Recinto	13	3,62
Valore la Adecuación de las instalaciones	13	3,46
Valore la Efectividad del servicio prestado	13	3,85
Valore los Acuerdos alcanzados a través del Servicio del PEF	13	4,08
Valore la Profesionalidad del personal PEF	13	4,23
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	13	4,54
Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	13	4,15

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

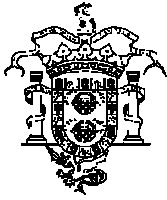
VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la accesibilidad a las instalaciones	76,9	15,4	7,7	84,6
Valore la Seguridad del Recinto	69,3	23,1	7,7	77
Valore la Adecuación de las instalaciones	61,5	15,4	23,1	84,6
Valore la Efectividad del servicio prestado	76,9	7,7	15,4	92,3
Valore los Acuerdos alcanzados a través del Servicio del PEF	84,7	7,7	7,7	92,4
Valore la Profesionalidad del personal PEF	84,6	7,7	7,7	92,3
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	92,3	0	7,7	100
Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	92,3	7,7	0	92,3

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

Marque lo que proceda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PCN AUTORIZADO	1	7,7	9,1	9,1
	P.CUSTODIO	4	30,8	36,4	45,5
	P.NO CUSTODIO	6	46,2	54,5	100,0
	Total	11	84,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	15,4		
Total		13	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio del Real	1	7,7	11,1	11,1
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	2	15,4	22,2	33,3
	Barrio de Reina Regente	1	7,7	11,1	44,4
	Barrio de Ataque Seco	1	7,7	11,1	55,6
	Cabrerizas	2	15,4	22,2	77,8
	Barrio Cañada de Hidúm	2	15,4	22,2	100,0
	Total	9	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	30,8		
Total		13	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	4	30,8	50,0	50,0
	Hombre	4	30,8	50,0	100,0
	Total	8	61,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	38,5		
Total		13	100,0		

Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	15,4	15,4	15,4
	Regular	1	7,7	7,7	23,1
	Bien	7	53,8	53,8	76,9
	Muy bien	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	



Valore la Seguridad del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	7,7	7,7	7,7
	Mal	2	15,4	15,4	23,1
	Regular	1	7,7	7,7	30,8
	Bien	6	46,2	46,2	76,9
	Muy bien	3	23,1	23,1	100,0
	Total		13	100,0	100,0

Valore la Adecuación de las instalaciones

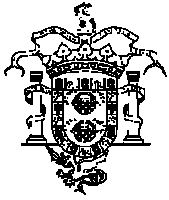
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	7,7	7,7	7,7
	Mal	1	7,7	7,7	15,4
	Regular	3	23,1	23,1	38,5
	Bien	7	53,8	53,8	92,3
	Muy bien	1	7,7	7,7	100,0
	Total		13	100,0	100,0

Valore la Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	7,7	7,7	7,7
	Regular	2	15,4	15,4	23,1
	Bien	7	53,8	53,8	76,9
	Muy bien	3	23,1	23,1	100,0
	Total		13	100,0	100,0

Valore los Acuerdos alcanzados a través del Servicio del PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	7,7	7,7	7,7
	Regular	1	7,7	7,7	15,4
	Bien	6	46,2	46,2	61,5
	Muy bien	5	38,5	38,5	100,0
	Total		13	100,0	100,0



Valore la Profesionalidad del personal PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	7,7	7,7	7,7
	Regular	1	7,7	7,7	15,4
	Bien	4	30,8	30,8	46,2
	Muy bien	7	53,8	53,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,7	7,7	7,7
	Bien	4	30,8	30,8	38,5
	Muy bien	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	7,7	7,7	7,7
	Bien	7	53,8	53,8	61,5
	Muy bien	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	