

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: PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR  
(1º SEMESTRE 2013)**

**CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD  
DIRECCIÓN GENERAL DEL MENOR Y LA FAMILIA  
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 usuarios/ ciudadanos del PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad. Dirección General del Menor y la Familia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios del Punto de Encuentro Familiar (PEF).
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante todo el primer semestre del 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 32 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



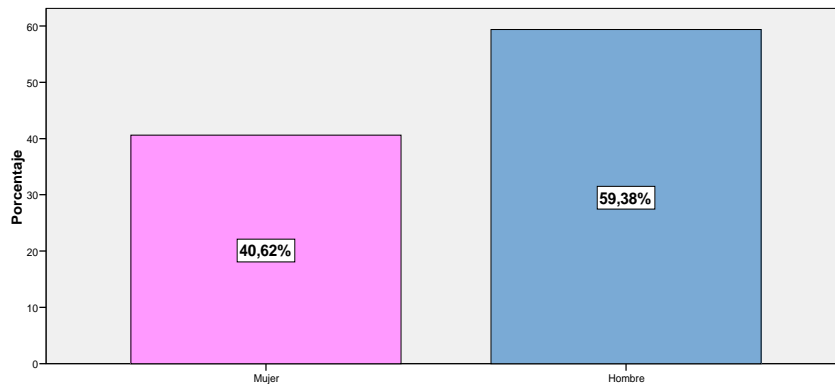
## 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	3,1	3,8	3,8
	Barrio Virgen de la Victoria	5	15,6	19,2	23,1
	Barrio del Real	10	31,3	38,5	61,5
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	3,1	3,8	65,4
	Barrio de Alfonso XIII	2	6,3	7,7	73,1
	Barrio de Reina Regente	2	6,3	7,7	80,8
	Cabrerizas	1	3,1	3,8	84,6
	Barrio Héroes de España	2	6,3	7,7	92,3
	Barrio Cañada de Hidúm	2	6,3	7,7	100,0
	Total	26	81,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	18,8		
Total		32	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



### 3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF)** con un valor de 8,31 sobre 10.

#### Estadísticos descriptivos del PEF (1º SEMESTRE 2013)

	N	MEDIA(*)
Valore la accesibilidad a las instalaciones	32	7,50
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	32	7,63
Valore la adecuación de las instalaciones	32	8,06
Valore la efectividad del servicio prestado	30	8,40
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	32	7,88
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	32	8,31
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	32	8,94
Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	32	8,31

(\*) La media se mide en una escala del 1 al 10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios/ciudadanos/ de dicho evento:

	1º SEMESTRE DE 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	62,5	18,8	18,8	81,3
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	68,7	21,9	9,4	78,1
Valore la adecuación de las instalaciones	78,1	15,6	6,3	84,4
Valore la efectividad del servicio prestado	76,7	13,3	10	86,7
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	68,7	15,6	15,6	84,3
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	78,2	12,5	9,4	87,6
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	87,5	9,4	3,1	90,6
Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	81,3	12,5	6,3	87,6

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.