

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:
CENTRO DE LA MUJER 2013**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES
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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **CENTRO DE LA MUJER 2013** perteneciente a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población femenina de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 142 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	2	1,4	1,4	1,4
	Barrio Hernán Cortés	3	2,1	2,1	3,6
	Barrio Constitución	4	2,8	2,9	6,4
	Barrio de La Libertad	4	2,8	2,9	9,3
	Barrio Virgen de la Victoria	6	4,2	4,3	13,6
	Barrio del Real	22	15,5	15,7	29,3
	Barrio de Batería Jota	2	1,4	1,4	30,7
	Barrio Isaac Peral	9	6,3	6,4	37,1
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	11	7,7	7,9	45,0
	Barrio Hipódromo	1	,7	,7	45,7
	Barrio de Alfonso XIII	3	2,1	2,1	47,9
	Barrio Industrial	7	4,9	5,0	52,9
	Barrio del Polígono R. de La Paz	12	8,5	8,6	61,4
	Barrio de Ataque Seco	5	3,5	3,6	65,0
	Barrio Concepción Arenal	7	4,9	5,0	70,0
	Cabrerizas	17	12,0	12,1	82,1
	Barrio Héroes de España	6	4,2	4,3	86,4
	Barrio Cañada de Hidúm	19	13,4	13,6	100,0
	Total	140	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		142	100,0		

¿Cuántas veces has visitado el centro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1º vez	35	24,6	29,4	29,4
	Varias veces	84	59,2	70,6	100,0
	Total	119	83,8	100,0	
Perdidos	Sistema	23	16,2		
Total		142	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	10	7,0	7,1	7,1
	25 a 34 años	39	27,5	27,7	34,8
	35 a 44 años	49	34,5	34,8	69,5
	45 a 54 años	24	16,9	17,0	86,5
	55 a 65 años	19	13,4	13,5	100,0
	Total	141	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		142	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	25	17,6	19,2	19,2
	Soltero/a	25	17,6	19,2	38,5
	Separado/a	68	47,9	52,3	90,8
	Viudo/a	12	8,5	9,2	100,0
	Total	130	91,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	8,5		
Total		142	100,0		

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 DE CENTRO DE LA MUJER** con un valor de **9,05** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de CENTRO DE LA MUJER 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Accesibilidad a las instalaciones	140	8,33
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	139	7,90
Adecuación de las instalaciones	138	8,22
Efectividad del servicio prestado	132	8,35
Servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	135	8,18
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	136	9,12
Cortesía del personal que le ha atendido	135	9,48
Nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER	137	9,05

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	78,6	5,7	15,7	94,3
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	72,6	7,2	20,1	92,7
Adecuación de las instalaciones	79	4,3	16,7	95,7
Efectividad del servicio prestado	78,8	3,8	17,4	96,2
Servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	72,6	9,6	17,8	90,4
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	93,3	0,7	5,9	99,2
Cortesía del personal que le ha atendido	98,6	0	1,5	100,1
Nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER	92,7	0	7,3	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.