

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: CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2014**
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD
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 **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2014** perteneciente a la Consejería Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1155 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:

Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	698	60,4	61,0	61,0
	Usuarios sin prestación	447	38,7	39,0	100,0
	Total	1145	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,9		
Total		1155	100,0		

Barrios con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	77	6,7	6,9	6,9
	Barrio del Príncipe	41	3,5	3,7	10,6
	Barrio del General Gómez Jordana	3	,3	,3	10,8
	Barrio Hernán Cortés	22	1,9	2,0	12,8
	Barrio Constitución	27	2,3	2,4	15,2
	Barrio de La Libertad	26	2,3	2,3	17,5
	Barrio Virgen de la Victoria	70	6,1	6,3	23,8
	Barrio del Real	121	10,5	10,8	34,6
	Barrio de Batería Jota	33	2,9	3,0	37,6
	Barrio Colón	3	,3	,3	37,8
	Barrio Isaac Peral	63	5,5	5,6	43,5
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	98	8,5	8,8	52,2
	Barrio Hipódromo	43	3,7	3,8	56,1
	Barrio de Alfonso XIII	26	2,3	2,3	58,4
	Barrio de Reina Regente	51	4,4	4,6	63,0
	Barrio Industrial	48	4,2	4,3	67,3
	Barrio del Polígono R. de La Paz	17	1,5	1,5	68,8
	Barrio de Ataque Seco	35	3,0	3,1	71,9
	Barrio Concepción Arenal	13	1,1	1,2	73,1
	Cabrerizas	55	4,8	4,9	78,0
	Barrio del General Larrea	2	,2	,2	78,2
	Barrio de Medina Sidonia	9	,8	,8	79,0
	Barrio Héroes de España	49	4,2	4,4	83,4
Barrio Cañada de Hidúm	186	16,1	16,6	100,0	
Total		1118	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	37	3,2		



Total	1155	100,0	
-------	------	-------	--

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	658	57,0	61,1	61,1
	Hombre	419	36,3	38,9	100,0
	Total	1077	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	78	6,8		
Total		1155	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	75	6,5	6,6	6,6
	25 a 34 años	307	26,6	27,2	33,9
	35 a 44 años	342	29,6	30,3	64,2
	45 a 54 años	283	24,5	25,1	89,3
	55 a 64 años	97	8,4	8,6	97,9
	Más de 65 años	24	2,1	2,1	100,0
	Total	1128	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	27	2,3		
Total		1155	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	646	55,9	60,5	60,5
	Soltero/a	201	17,4	18,8	79,3
	Separado/a	184	15,9	17,2	96,5
	Viudo/a	37	3,2	3,5	100,0
	Total	1068	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	87	7,5		
Total		1155	100,0		



Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	82	7,1	7,5	7,5
	Dos miembros	214	18,5	19,6	27,1
	Tres miembros	229	19,8	20,9	48,0
	Cuatro miembros	235	20,3	21,5	69,5
	Cinco miembros	162	14,0	14,8	84,3
	Seis miembros	73	6,3	6,7	91,0
	Siete miembros	44	3,8	4,0	95,0
	Ocho miembros	30	2,6	2,7	97,7
	Nueve miembros	17	1,5	1,6	99,3
	Más de Diez miembros	8	,7	,7	100,0
	Total	1094	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	61	5,3		
Total		1155	100,0		

3. 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 CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE USUARIOS SIN PRESTACIÓN 2014*** con un valor de 8,32 sobre 10 y ***NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE USUARIOS CON PRESTACIÓN 2014*** con un valor de 8,23 sobre 10.



Estadísticos descriptivos acumulativos de los CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES 2014

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad a las instalaciones	1.133	8,29
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1.133	8,34
Adecuación de las instalaciones	1.126	8,21
Efectividad de la atención prestada	1.125	8,20
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1.118	8,29
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	1.129	8,43
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	1.109	8,32
Valoración de la Calidad del Albergue	34	8,52
Valoración de la Calidad del Comedor Social	263	8,06
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	13	6,76
Valoración de la Calidad de la Leche	121	8,39
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	12	7,16
Valoración de la Calidad de los Pañales	49	8,69
Valoración de la Calidad de las Recetas	19	7,15
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	55	7,78
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	21	7,80
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	14	8,00
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	5	7,20
Valoración de la Calidad de los Billetes	37	8,16
Valoración de la Calidad de las Dietas	11	9,45
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	37	8,97
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	4	5,50
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	36	7,72
Valoración de la Calidad del IMI	360	8,07
Valoración de la Calidad del PBF	19	6,73
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	620	7,60
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	594	8,23

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



Estadísticos descriptivos por Centros 2014

	Medias (*)		
	PALMERAS N=362	VICTORIA N=252	CARMEN N=466
Accesibilidad a las instalaciones	9,62	7,58	8,08
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	9,58	7,72	8,17
Adecuación de las instalaciones	9,66	7,78	7,97
Efectividad de la atención prestada	9,54	8,27	8,35
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	9,62	8,41	8,58
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	9,66	8,41	8,53
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	9,58	8,34	8,42
Valoración de la Calidad del Albergue	8,72	0,00	9,71
Valoración de la Calidad del Comedor Social	8,80	9,00	8,28
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes	10,00	0,00	4,00
Valoración de la Calidad de la Leche	8,50	8,80	8,61
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	8,00	0,00	0,00
Valoración de la Calidad de los Pañales	10,00	0,00	8,46
Valoración de la Calidad de las Recetas	10,00	0,00	6,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	10,00	10,00	7,33
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0,00	0,00	6,40
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	0,00	0,00	4,66
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	6,00	0,00	0,00
Valoración de la Calidad de los Billetes	9,33	0,00	9,20
Valoración de la Calidad de las Dietas	10,00	0,00	0,00
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	10,00	0,00	0,00
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	0,00	0,00	0,00
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	8,00	9,00	7,20
Valoración de la Calidad del IMI	7,78	6,67	7,62
Valoración de la Calidad del PBF	2,00	0,00	10,00
Los servicios prestados cubren sus necesidades en la actualidad	8,08	6,08	7,50
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	8,16	8,00	8,20



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	78	9,5	12,5	90,5
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	79,9	7,8	12,4	92,3
Adecuación de las instalaciones	77,9	9,9	12,3	90,2
Efectividad de la atención prestada	79	10,5	10,5	89,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	80,7	9,5	9,7	90,4
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	82,8	8,6	8,7	91,5
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	80,9	7,6	11,5	92,4
Valoración de la Calidad del Albergue	85,3	0	14,7	100
Valoración de la Calidad del Comedor Social	83,3	5,7	11,0	94,3
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	69,3	30,8	0	69,3
Valoración de la Calidad de la Leche	80,1	10	9,9	90
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	58,3	6	41,7	100
Valoración de la Calidad de los Pañales	89,8	6,1	4,1	93,9
Valoración de la Calidad de las Recetas	47,3	15,8	36,8	84,1
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	70,9	14,6	14,5	85,4
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	61,9	14,3	23,8	85,7
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	78,6	7,1	14,3	92,9
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	60	0	40	100

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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Valoración de la Calidad de los Billetes	75,6	8,1	16,2	91,8
Valoración de la Calidad de las Dietas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	81,1	8,1	10,8	91,9
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	69,5	8,4	22,2	91,7
Valoración de la Calidad del IMI	74,7	7,5	17,8	92,5
Valoración de la Calidad del PBF	47,4	10,6	42,11	89,5
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	71,6	12,6	15,8	87,4
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	84,4	5,6	101	94,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas