

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES
(1º SEMESTRE 2016)
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 de **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (1º SEMESTRE 2016)** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 767 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 con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	35	4,6	4,7	4,7
	Barrio del Príncipe	14	1,8	1,9	6,5
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,1	,1	6,7
	Barrio Hernán Cortés	34	4,4	4,5	11,2
	Barrio Constitución	20	2,6	2,7	13,8
	Barrio de La Libertad	28	3,7	3,7	17,6
	Barrio Virgen de la Victoria	31	4,0	4,1	21,7
	Barrio del Real	51	6,6	6,8	28,5
	Barrio de Batería Jota	22	2,9	2,9	31,4
	Barrio Colón	10	1,3	1,3	32,8
	Barrio Isaac Peral	25	3,3	3,3	36,1
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	49	6,4	6,5	42,6
	Barrio Hipódromo	50	6,5	6,7	49,3
	Barrio de Alfonso XIII	23	3,0	3,1	52,3
	Barrio de Reina Regente	57	7,4	7,6	59,9
	Barrio Industrial	40	5,2	5,3	65,2
	Barrio del Polígono R. de La Paz	34	4,4	4,5	69,8
	Barrio de Ataque Seco	19	2,5	2,5	72,3
	Barrio Concepción Arenal	20	2,6	2,7	75,0
	Cabrerizas	59	7,7	7,9	82,8
Barrio del General Larrea	4	,5	,5	83,4	
Barrio de Medina Sidonia	6	,8	,8	84,2	
Barrio Héroes de España	19	2,5	2,5	86,7	
Barrio Cañada de Hidúm	100	13,0	13,3	100,0	
	Total	751	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	16	2,1		
	Total	767	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	476	62,1	65,3	65,3
	Hombre	253	33,0	34,7	100,0
	Total	729	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	38	5,0		
	Total	767	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	38	5,0	5,0	5,0
	25 a 34 años	197	25,7	26,2	31,2
	35 a 44 años	255	33,2	33,9	65,1
	45 a 54 años	199	25,9	26,4	91,5
	55 a 64 años	52	6,8	6,9	98,4
	Más de 65 años	12	1,6	1,6	100,0
	Total	753	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	14	1,8		
Total		767	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 LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES*** con un valor de **4,04** sobre 5 y ***EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO*** está en **4,07** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	680	4,14
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	680	4,18
Adecuación de las instalaciones	676	4,16
Efectividad de la atención prestada	675	4,05
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	676	4,02
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	673	3,98
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	672	4,04
Valoración de la Calidad del Albergue	19	3,42
Valoración de la Calidad del Comedor Social	57	3,59
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	6	4,16
Valoración de la Calidad de la Leche	46	3,91
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	3	4,66
Valoración de la Calidad de los Pañales	29	4,03
Valoración de la Calidad de las Recetas	1	5
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	33	4
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	40	4,47



Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	8	3,62
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	4	3,50
Valoración de la Calidad de los Billetes	1	1
Valoración de la Calidad de las Dietas	2	4,50
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	1	4
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	1	4
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	17	4,17
Valoración de la Calidad del IMI	252	4,04
Valoración de la Calidad del PBF	7	3,42
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	260	4,01
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	227	4,07

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

	1º SEMESTRE 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	81,3	4,7	14	95
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	84,1	5,3	10,6	95
Adecuación de las instalaciones	81,4	5,5	13,2	95
Efectividad de la atención prestada	74,9	8,5	16,7	92
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	75	9,8	15,2	90
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	73,7	13,2	13,1	87
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	75,3	9	15,8	91
Valoración de la Calidad del Albergue	42,1	26,4	31,6	74
Valoración de la Calidad del Comedor Social	50,9	10,6	38,6	90

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.



Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	83,3	0	16,7	100
Valoración de la Calidad de la Leche	76,0	10,8	13	89
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de los Pañales	89,6	6,8	3,4	93
Valoración de la Calidad de las Recetas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	69,7	3	27,3	97
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	92,5	0	7,5	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	37,5	0	62,5	100
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	50	0	50	100
Valoración de la Calidad de los Billetes	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de las Dietas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	100	0	0	100
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	82,4	0	17,6	100
Valoración de la Calidad del IMI	73	5,6	21,4	94
Valoración de la Calidad del PBF	42,9	0	57,1	100
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	75	6,5	18,5	94
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	76,6	5,3	18,1	95

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas