

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES 2017
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



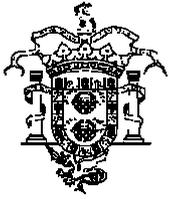
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de los Centros de Servicios Sociales 2017
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de los Centros de Servicios Sociales 2017
- Informe General de los Centros de Servicios Sociales 2017
- Anexo I. Tablas de frecuencias de datos acumulativos de los Centros Servicios Sociales. 2017
- Anexo II. Tabla Comparativa Interanual de estadísticos descriptivos de los Centros de Servicios Sociales.
- Anexo III. Tablas Comparativas Interanuales del Grado de Satisfacción de los Centros de Servicios Sociales.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

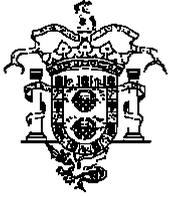


La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Bienestar Social, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

FICHA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

Las áreas a evaluar son los **Centros de Servicios Sociales 2017**, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Analizar qué percepción tienen los usuarios /as/ ciudadanos /as con prestaciones de los Centros de Servicios Sociales 2017.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en los Centros de Servicios Sociales.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso Los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla 2017.

La recogida de la muestra de los Centros de Servicios Sociales se ha realizado a través de encuestas personalizadas, *in situ*, es decir, en cada una de las oficinas, al respecto, por las agentes/ encuestadoras para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se



le presta y poder recoger información al respecto mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Realizar el seguimiento anual del grado de satisfacción del usuario/a ciudadano de las Oficinas de Virgen del Carmen, Virgen de la Victoria y Las Palmeras.
- c. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- d. Mejorar la Calidad en la prestación de los Centros de Servicios Sociales y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- e. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- f. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en dichos centros.



5) CRONOGRAMA

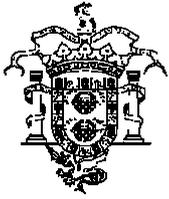
Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2017. (Anual)
Introducción de los datos	Enero 2018
Análisis e Interpretación de los datos	Mayo 2018

6) DISEÑO MUESTRAL

Para la elaboración, del tamaño de la muestra del **los Centros de Servicios Sociales**, hemos partido de los datos que nos ha facilitado la Dirección General de Servicios Sociales.

La muestra está formada por **962 encuestas** realizadas en los Centros de Servicios Sociales.

En los Centros de Servicios Sociales, se ha realizado *a partir de listas* confeccionadas previamente por el área responsable perteneciente a la Consejería de Bienestar Social, escogiendo los elementos que forman la muestra tomándolos de K en K a partir de uno escogido al azar. En la tabla siguiente se muestra el número de los usuarios, a fecha de la realización de las evaluaciones, que formaban la población a estudiar, pertenecientes a dicho servicio.



7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

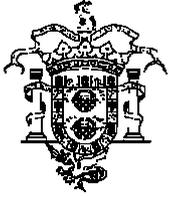
Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a los Centros Servicios Sociales. Para ello utilizaremos un cuestionario, ad hoc, uno específico para los Centros de Servicios Sociales.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para que nos permitiera analizar el perfil del ciudadano con respecto a la opinión sobre los Centros de Servicios Sociales 2017 y conocer la valoración de la calidad de los mismos, así como la satisfacción de los servicios que se prestan en ellos.

Para la elaboración de dicho Estudio de Calidad se han elaborado un cuestionario, *ad hoc*, formado por 9 preguntas, de las cuales 2 son abiertas (barrio y quejas/ propuestas de mejoras). En él se ha elaborado tres bloques: uno formado por las variables sociodemográficas: Barrio, Sexo, Edad, Estado civil y número de miembros en la familia; el segundo bloque formado por las variables relacionadas con las instalaciones y el personal de los Centros: cortesía, eficiencia, y por último un bloque donde el usuario puede valorar las prestaciones que tiene y al final se



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



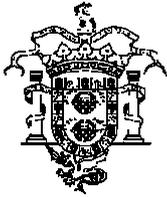
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

valora dentro de una escala de likert la calidad general del servicios prestados.

La selección de estas variables se ha realizado teniendo en cuenta, por un lado, los objetivos generales del proyecto de evaluación y por otro, la experiencia previa del equipo de calidad. En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

Dichos cuestionarios son anónimos, ya que lo único que impera en él es recoger la información necesaria para poder realizar un análisis detallado, en función de las variables sociodemográficas.

Los modelos de cuestionarios son los siguientes:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

Esta Encuesta se realiza con motivo del proceso de evaluación de los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla. 2017 con objeto de mejorar el servicio que se presta en ellos. Por eso, su opinión es muy importante.

- USUARIOS CON PRESTACIONES/ Barrio _____
 USUARIOS SIN PRESTACIONES/ Barrio _____

1. Sexo: Hombre Mujer

2. Edad:

16 a 24 años	<input type="checkbox"/>
25 a 34 años	<input type="checkbox"/>
35 a 44 años	<input type="checkbox"/>
45 a 54 años	<input type="checkbox"/>
55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
+ de 65 años	<input type="checkbox"/>

3. Estado Civil

Casado /a	<input type="checkbox"/>
Soltero /a	<input type="checkbox"/>
Separado /a	<input type="checkbox"/>
Viudo /a	<input type="checkbox"/>

4. Número de miembros de la unidad familiar:

Ud.	<input type="checkbox"/>	6	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	7	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	8	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	9	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	+ 10	<input type="checkbox"/>

5. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud., valorando bien, regular y mal, cada uno de los aspectos que figuran a continuación Y **SI UD. ES USUARIO SIN PRESTACIÓN, rellene la PREGUNTA 6, y posteriormente PASE A LA PREGUNTA 9:**

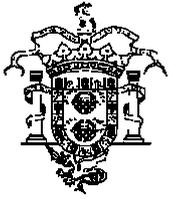
ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN		
	Bien	Regular	Mal
Accesibilidad a las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectividad de la atención prestada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Valore **el NIVEL DE CALIDAD de la ATENCIÓN PRESTADA** por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

7. SI UD. ES USUARIO CON PRESTACIÓN, Señale que prestación tiene solicitada y valore **la calidad del servicio prestado:** (indique, por favor, todos los servicios que recibe)

PRESTACIONES	MARQUE EL SERVICIO	VALORACIÓN		
		Bien	Regular	Mal
Albergue / Hostales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comedor Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gafas o Lentes Correctoras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material Ortoprotésico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Pañales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recetas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emergencias neces. Básicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emergencias endeudamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emergencia equipamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prótesis Dentales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Billetes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dietas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sillas Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eliminación Barreras Arquitectónicas/Adaptación de viviendas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Subvención Transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IMI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PBF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. SI UD. ES USUARIO CON PRESTACIÓN, valore bien, regular y mal, cada uno de los siguientes aspectos: Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

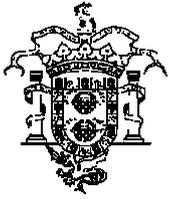
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

9. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier queja o/ y propuestas de mejora al respecto: _____

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado la plantilla de los Centros de Servicios Sociales. Posteriormente, se ha introducidos los datos en el programa estadístico SPSS. Se ha generado: Plantilla de datos acumulativos en general, una para los Centros.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre dichas oficinas. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



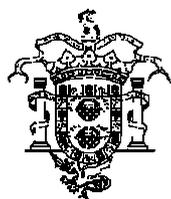
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad de los servicios que se dan en los Centros de Servicios Sociales, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los/as usuarios/as/ciudadanos/as en esta evaluación puede posibilitar posteriormente, la determinación de aspectos importantes como la accesibilidad al recinto, valoración de todos los servicios que se llevan a cabo en el domicilio por servicios sociales, el nivel de calidad de la atención y del servicio prestado, etc, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



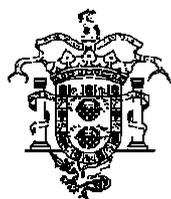
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

**INFORME GENERAL SOBRE LOS
RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE LOS
CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2017**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

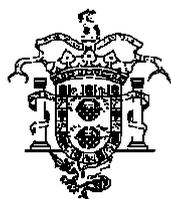


El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla 2017**, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de los Centros de Servicios Sociales 2017.
- Análisis de los datos acumulativos generales de la opinión de los usuarios/ ciudadanos de los Centros de Servicios Sociales 2017.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la oficina “Virgen de la Victoria” de los Centros de Servicios Sociales 2017.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la oficina “Virgen del Carmen” de los Centros de Servicios Sociales 2017.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la oficina “Las Palmeras” de los Centros de Servicios Sociales 2017.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre **LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, opiniones que los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as de Melilla han hecho al respecto a través de los cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para ir mejorando la calidad de dichos servicios, de modo que el/la ciudadano/a sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la Consejería de Bienestar Social y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dicho servicio y ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



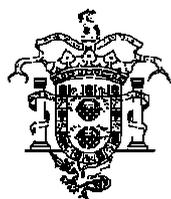
ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2017

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien).

La valoración de la Calidad se realiza a través de la escala de Likert, donde las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Centros de Servicios Sociales 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	931	4,18	0,91
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	928	4,38	0,92
Adecuación de las instalaciones	929	4,04	0,96
Efectividad de la atención prestada	929	4,23	0,99
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	930	4,31	0,98
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	930	4,39	0,92
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	929	4,12	0,86
Valoración de la Calidad del Albergue	9	3,89	1,17
Valoración de la Calidad del Comedor Social	114	3,86	0,98
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	17	4,41	0,87
Valoración de la Calidad de la Leche	55	4,24	0,96
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	10	3,50	1,18
Valoración de la Calidad de los Pañales	43	4,35	0,90
Valoración de la Calidad de las Recetas	26	4,23	0,91
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	95	4,14	0,93
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	18	3,89	1,02
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	28	3,86	0,80
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	10	2,90	1,29



Valoración de la Calidad de los Billetes	19	3,37	1,12
Valoración de la Calidad de las Dietas	9	2,78	1,20
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	20	4,20	0,77
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	16	3,25	1,29
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	22	3,59	0,96
Valoración de la Calidad del IMI	269	4,06	1,07
Valoración de la Calidad del PBF	43	3,12	1,31
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	420	3,72	1,24
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	422	3,91	1,07

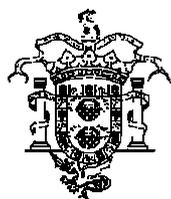
Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO SIN PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,12 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en los Centros de Servicios Sociales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,26 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

No obstante, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CON PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 3,91 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un grado de satisfacción en dicho servicio.



Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en los Centros de Servicios Sociales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,75 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior de 0,16** con respecto a la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES COMUNES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/ CIUDADANO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

La valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en los Centros de Servicios Sociales, en general, tanto los usuarios con y sin prestaciones, son:

➤ **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

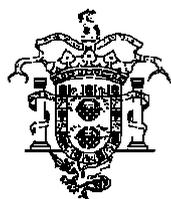
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4.70
Conforme (Regular)	14.60
Satisfecho (Muy bien y bien)	80.60
Conformidad Total (*)	95.20

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SEÑALIZACIÓN DE LAS INDICACIONES PARA LA PETICIÓN DEL SERVICIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3.80
Conforme (Regular)	13.80
Satisfecho (Muy bien y bien)	82.40
Conformidad Total (*)	96.20

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5.30
Conforme (Regular)	23.50
Satisfecho (Muy bien y bien)	71.20
Conformidad Total (*)	94.70

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	7.10
Conforme (Regular)	14.40
Satisfecho (Muy bien y bien)	78.50
Conformidad Total (*)	92.90

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **ADECUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL RESPONSABLE**

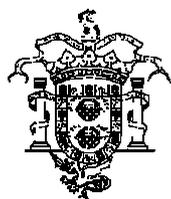
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5.90
Conforme (Regular)	12.30
Satisfecho (Muy bien y bien)	81.80
Conformidad Total (*)	94.20

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **VALORACIÓN DE LA CORTESÍA DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4.30
Conforme (Regular)	12
Satisfecho (Muy bien y bien)	83.60
Conformidad Total (*)	95.60

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL CENTRO
(SIN PRESTACIONES)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3
Conforme (Regular)	18.80
Satisfecho (Muy bien y bien)	78.10
Conformidad Total (*)	96.90

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

Valoración de las PRESTACIONES CONCEDIDAS:

➤ **ALBERGUE**

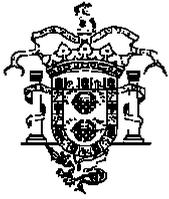
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	22.20
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	77.70
Conformidad Total (*)	77.70

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **COMEDOR SOCIAL**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	7
Conforme (Regular)	26.30
Satisfecho (Muy bien y bien)	66.60
Conformidad Total (*)	92.90

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **GAFAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	23.50
Satisfecho (Muy bien y bien)	76.50
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **LECHE**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5.50
Conforme (Regular)	14.50
Satisfecho (Muy bien y bien)	80
Conformidad Total (*)	94.50

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **MATERIAL ORTOPROTÉSICO**

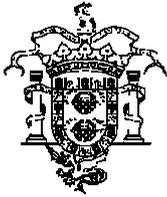
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	10
Conforme (Regular)	40
Satisfecho (Muy bien y bien)	50
Conformidad Total (*)	90

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **PAÑALES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	7
Conforme (Regular)	7
Satisfecho (Muy bien y bien)	86
Conformidad Total (*)	93

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **RECETAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	7
Conforme (Regular)	7
Satisfecho (Muy bien y bien)	84.70
Conformidad Total (*)	91.70

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EMERGENCIAS NECESARIAS BÁSICAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6.30
Conforme (Regular)	14.70
Satisfecho (Muy bien y bien)	78.90
Conformidad Total (*)	93.60

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EMERGENCIAS ENDEUDAMIENTO**

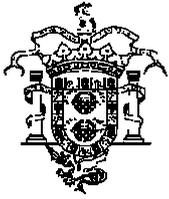
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5.60
Conforme (Regular)	22.20
Satisfecho (Muy bien y bien)	72.20
Conformidad Total (*)	94.40

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EMERGENCIAS DE EQUIPAMIENTO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	7.10
Conforme (Regular)	17.90
Satisfecho (Muy bien y bien)	75
Conformidad Total (*)	92.90

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	30
Conforme (Regular)	40
Satisfecho (Muy bien y bien)	30
Conformidad Total (*)	70

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **BILLETES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	21.10
Conforme (Regular)	31.60
Satisfecho (Muy bien y bien)	47.40
Conformidad Total (*)	79

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **DIETAS**

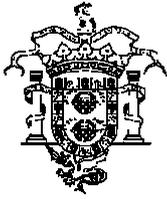
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	11.10
Conforme (Regular)	33.30
Satisfecho (Muy bien y bien)	33.30
Conformidad Total (*)	66.60

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SILLAS RUEDAS/ CAMAS ARTICULADAS O ACCESORIOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5
Conforme (Regular)	5
Satisfecho (Muy bien y bien)	90
Conformidad Total (*)	95

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **ELIMINACIÓN DE BARRERAS/ ADAPTACIÓN DE VIVIENDAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	12.50
Conforme (Regular)	31.30
Satisfecho (Muy bien y bien)	43.80
Conformidad Total (*)	75

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SUBVENCIÓN DE TRANSPORTES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	13.60
Conforme (Regular)	31.80
Satisfecho (Muy bien y bien)	54.60
Conformidad Total (*)	86.40

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **IMI**

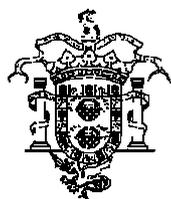
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	8.20
Conforme (Regular)	16.70
Satisfecho (Muy bien y bien)	75.10
Conformidad Total (*)	91.80

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **PBF**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	27.90
Conforme (Regular)	27.90
Satisfecho (Muy bien y bien)	44.20
Conformidad Total (*)	72.10

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **SERVICIOS PRESTADOS EN LA ACTUALIDAD CUBREN SUS NECESIDADES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	26.70
Conforme (Regular)	19.50
Satisfecho (Muy bien y bien)	63.80
Conformidad Total (*)	83.30

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **VALORACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO
POR EL CENTRO DE SERVICIOS (CON PRESTACIONES)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	8.80
Conforme (Regular)	22.30
Satisfecho (Muy bien y bien)	68.90
Conformidad Total (*)	91.20

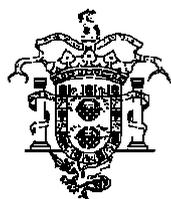
(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

**ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE
LA OFICINA “VIRGEN DE LA VICTORIA” DE LOS CENTROS DE
SERVICIOS SOCIALES 2017**

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien).

La valoración de la Calidad se realiza a través de la escala de Likert, donde las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Centros de Servicios Sociales 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación

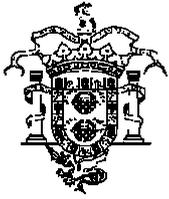


típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA "VIRGEN DE LA VICTORIA" DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	358	3,91	,94
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	355	4,25	,97
Adecuación de las instalaciones	357	3,84	,98
Efectividad de la atención prestada	357	4,22	,94
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	356	4,29	,98
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	356	4,32	,97
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	355	4,05	,81
Valoración de la Calidad del Albergue	4	4,50	,57
Valoración de la Calidad del Comedor Social	51	3,92	,93
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	10	4,60	,69
Valoración de la Calidad de la Leche	23	4,26	1,05
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	5	3,00	1,22
Valoración de la Calidad de los Pañales	18	4,44	,98
Valoración de la Calidad de las Recetas	7	4,00	1,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	26	3,88	1,14
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	8	3,37	1,18
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	8	3,87	,99
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	5	2,80	1,48
Valoración de la Calidad de los Billetes	7	3,85	,69
Valoración de la Calidad de las Dietas	4	3,00	1,41
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	5	4,40	,54
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	6	3,83	1,16
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	8	3,37	,744
Valoración de la Calidad del IMI	103	3,98	1,05
Valoración de la Calidad del PBF	20	3,05	1,14
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	165	3,69	1,18
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	163	3,87	1,01

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



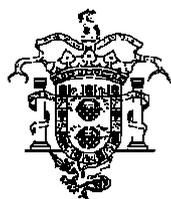
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

En conclusión, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO “VIRGEN DE LA VICTORIA” SIN PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,05 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en los Centros de Servicios Sociales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,13 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

No obstante, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CON PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 3,87 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en los Centros de Servicios Sociales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,77 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior de 0,10** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



**ANÁLISIS DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/ CIUDADANO DE LA
OFICINA “VIRGEN DE LA VICTORIA” DE LOS CENTROS DE
SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2017**

La valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en los Centros de Servicios Sociales, en general, tanto los usuarios con y sin prestaciones, son:

➤ **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	7.3
Conforme (Regular)	21.2
Satisfecho (Muy bien y bien)	71.6
Conformidad Total (*)	92.7

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SEÑALIZACIÓN DE LAS INDICACIONES PARA LA PETICIÓN DEL SERVICIO**

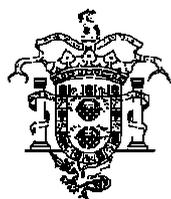
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5.6
Conforme (Regular)	16.6
Satisfecho (Muy bien y bien)	77.7
Conformidad Total (*)	94.4

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	7.8
Conforme (Regular)	27.2
Satisfecho (Muy bien y bien)	65
Conformidad Total (*)	92.2

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5.9
Conforme (Regular)	13.4
Satisfecho (Muy bien y bien)	80.7
Conformidad Total (*)	94.1

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **ADECUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL RESPONSABLE**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6.5
Conforme (Regular)	11.2
Satisfecho (Muy bien y bien)	82.3
Conformidad Total (*)	93.5

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **VALORACIÓN DE LA CORTESÍA DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO**

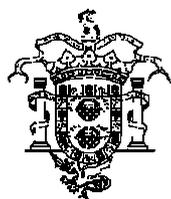
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5.6
Conforme (Regular)	12.6
Satisfecho (Muy bien y bien)	81.8
Conformidad Total (*)	94.4

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL CENTRO
(SIN PRESTACIONES)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2.5
Conforme (Regular)	20.8
Satisfecho (Muy bien y bien)	76.6
Conformidad Total (*)	97.5

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



Valoración de las PRESTACIONES CONCEDIDAS:

➤ ALBERGUE

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ COMEDOR SOCIAL

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5.9
Conforme (Regular)	23.5
Satisfecho (Muy bien y bien)	70.6
Conformidad Total (*)	94.1

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ GAFAS

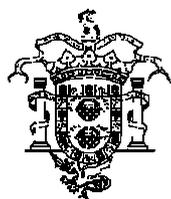
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	10
Satisfecho (Muy bien y bien)	90
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ LECHE

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	8.7
Conforme (Regular)	4.3
Satisfecho (Muy bien y bien)	87
Conformidad Total (*)	91.3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **MATERIAL ORTOPROTÉSICO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	20
Conforme (Regular)	40
Satisfecho (Muy bien y bien)	40
Conformidad Total (*)	80

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **PAÑALES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	11.1
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	88.9
Conformidad Total (*)	88.9

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **RECETAS**

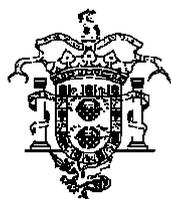
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	14.3
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	85.7
Conformidad Total (*)	85.7

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EMERGENCIAS NECESARIAS BÁSICAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	15.4
Conforme (Regular)	11.5
Satisfecho (Muy bien y bien)	73.1
Conformidad Total (*)	84.6

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **EMERGENCIAS ENDEUDAMIENTO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	12.5
Conforme (Regular)	37.5
Satisfecho (Muy bien y bien)	50
Conformidad Total (*)	87.5

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EMERGENCIAS DE EQUIPAMIENTO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	12.5
Conforme (Regular)	12.5
Satisfecho (Muy bien y bien)	75
Conformidad Total (*)	87.5

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS**

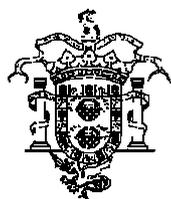
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	40
Conforme (Regular)	40
Satisfecho (Muy bien y bien)	20
Conformidad Total (*)	60

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **BILLETES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	28.6
Satisfecho (Muy bien y bien)	71.4
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **DIETAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	25
Conforme (Regular)	25
Satisfecho (Muy bien y bien)	50
Conformidad Total (*)	75

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SILLAS RUEDAS/ CAMAS ARTICULADAS O ACCESORIOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **ELIMINACIÓN DE BARRERAS/ ADAPTACIÓN DE VIVIENDAS**

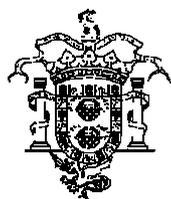
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	16.7
Conforme (Regular)	16.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	66.6
Conformidad Total (*)	83.3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SUBVENCIÓN DE TRANSPORTES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	12.5
Conforme (Regular)	37.5
Satisfecho (Muy bien y bien)	50
Conformidad Total (*)	87.5

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **IMI**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	8.7
Conforme (Regular)	15.5
Satisfecho (Muy bien y bien)	75.7
Conformidad Total (*)	91.3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **PBF**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	25
Conforme (Regular)	35
Satisfecho (Muy bien y bien)	40
Conformidad Total (*)	75

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SERVICIOS PRESTADOS EN LA ACTUALIDAD CUBREN SUS NECESIDADES**

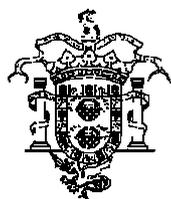
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	15.8
Conforme (Regular)	20
Satisfecho (Muy bien y bien)	64.3
Conformidad Total (*)	84.2

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **VALORACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO
POR EL CENTRO DE SERVICIOS (CON PRESTACIONES)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	8.6
Conforme (Regular)	21.5
Satisfecho (Muy bien y bien)	70
Conformidad Total (*)	91.4

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



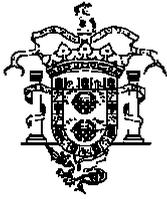
ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA “VIRGEN DEL CARMEN” DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2017

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien).

La valoración de la Calidad se realiza a través de la escala de Likert, donde las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Centros de Servicios Sociales 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA “VIRGEN DEL CARMEN” DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	332	4,20	0,87
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	332	4,31	0,93
Adecuación de las instalaciones	331	3,97	0,94
Efectividad de la atención prestada	332	4,11	1,05
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	332	4,19	1,03
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	332	4,34	0,93
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	332	4,02	0,93
Valoración de la Calidad del Albergue	1	5,00	.
Valoración de la Calidad del Comedor Social	34	3,79	1,09
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	4	5,00	0,00
Valoración de la Calidad de la Leche	14	4,14	1,03
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	2	5,00	0,00
Valoración de la Calidad de los Pañales	13	4,62	0,51
Valoración de la Calidad de las Recetas	12	4,67	0,49
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	43	4,35	0,75
Valoración de la Calidad de las Emergencias	6	4,50	0,55



Endeudamiento			
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	11	3,91	0,70
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	2	2,50	2,12
Valoración de la Calidad de los Billetes	8	3,00	1,51
Valoración de la Calidad de las Dietas	2	2,00	1,41
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	6	4,50	0,55
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	5	2,40	1,52
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	6	4,33	1,03
Valoración de la Calidad del IMI	93	3,88	1,22
Valoración de la Calidad del PBF	16	3,00	1,41
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	149	3,64	1,29
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	150	3,80	1,14

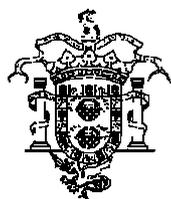
Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO “VIRGEN DEL CARMEN” SIN PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,02 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en los Centros de Servicios Sociales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,19 sobre 5**, lo que arroja la **una valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

No obstante, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CON PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS**



SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 3,80 sobre 5, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en los Centros de Servicios Sociales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,91 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

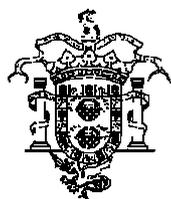
ANÁLISIS DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/ CIUDADANO DE LA OFICINA “VIRGEN DEL CARMEN” DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

La valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en los Centros de Servicios Sociales, en general, tanto los usuarios con y sin prestaciones, son:

➤ **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3.9
Conforme (Regular)	13.3
Satisfecho (Muy bien y bien)	82.9
Conformidad Total (*)	96.1

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **SEÑALIZACIÓN DE LAS INDICACIONES PARA LA PETICIÓN DEL SERVICIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3.3
Conforme (Regular)	15.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	81
Conformidad Total (*)	96.7

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4.5
Conforme (Regular)	28.1
Satisfecho (Muy bien y bien)	67.3
Conformidad Total (*)	95.5

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

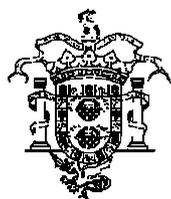
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	8.7
Conforme (Regular)	18.1
Satisfecho (Muy bien y bien)	73.2
Conformidad Total (*)	91.3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **ADECUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL RESPONSABLE**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	7.5
Conforme (Regular)	13.9
Satisfecho (Muy bien y bien)	78.6
Conformidad Total (*)	92.6

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **VALORACIÓN DE LA CORTESÍA DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4.2
Conforme (Regular)	13.9
Satisfecho (Muy bien y bien)	81.9
Conformidad Total (*)	95.8

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL CENTRO
(SIN PRESTACIONES)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4.5
Conforme (Regular)	21.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	73.8
Conformidad Total (*)	95.5

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

Valoración de las PRESTACIONES CONCEDIDAS:

➤ **ALBERGUE**

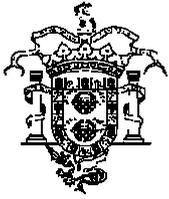
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **COMEDOR SOCIAL**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	8.8
Conforme (Regular)	26.5
Satisfecho (Muy bien y bien)	64.7
Conformidad Total (*)	91.2

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **GAFAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **LECHE**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	7.1
Conforme (Regular)	21.4
Satisfecho (Muy bien y bien)	71.4
Conformidad Total (*)	92.9

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **MATERIAL ORTOPROTÉSICO**

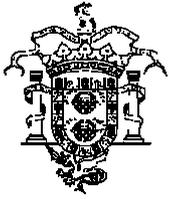
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **PAÑALES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **RECETAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EMERGENCIAS NECESARIAS BÁSICAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	16.3
Satisfecho (Muy bien y bien)	83.7
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EMERGENCIAS ENDEUDAMIENTO**

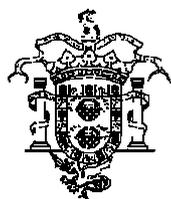
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EMERGENCIAS DE EQUIPAMIENTO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	27.3
Satisfecho (Muy bien y bien)	72.7
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	50
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	50
Conformidad Total (*)	50

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **BILLETES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	50
Conforme (Regular)	12.5
Satisfecho (Muy bien y bien)	37.5
Conformidad Total (*)	50

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **DIETAS**

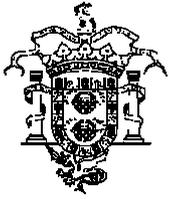
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	50
Conforme (Regular)	50
Satisfecho (Muy bien y bien)	0
Conformidad Total (*)	50

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SILLAS RUEDAS/ CAMAS ARTICULADAS O ACCESORIOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	100
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **ELIMINACIÓN DE BARRERAS/ ADAPTACIÓN DE VIVIENDAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	60
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	40
Conformidad Total (*)	40

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SUBVENCIÓN DE TRANSPORTES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	33
Satisfecho (Muy bien y bien)	66.7
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **IMI**

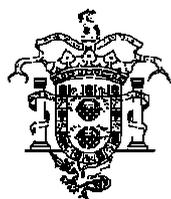
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	11.8
Conforme (Regular)	22.6
Satisfecho (Muy bien y bien)	65.6
Conformidad Total (*)	88.2

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **PBF**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	31.3
Conforme (Regular)	25
Satisfecho (Muy bien y bien)	43.8
Conformidad Total (*)	68.7

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **SERVICIOS PRESTADOS EN LA ACTUALIDAD CUBREN SUS NECESIDADES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	18.1
Conforme (Regular)	22.1
Satisfecho (Muy bien y bien)	69.7
Conformidad Total (*)	87.9

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **VALORACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO
POR EL CENTRO DE SERVICIOS (CON PRESTACIONES)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	11.3
Conforme (Regular)	26
Satisfecho (Muy bien y bien)	62.7
Conformidad Total (*)	88.7

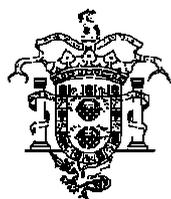
(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

**ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE
LA OFICINA “LAS PALMERAS” LOS CENTROS DE SERVICIOS
SOCIALES 2017**

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien).

La valoración de la Calidad se realiza a través de la escala de Likert, donde las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Centros de Servicios Sociales. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación

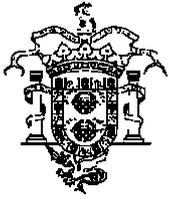


típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA "LAS PALMERAS" DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	241	4,57	0,76
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	241	4,66	0,74
Adecuación de las instalaciones	241	4,43	0,84
Efectividad de la atención prestada	240	4,39	0,98
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	242	4,51	0,84
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	242	4,57	0,79
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	242	4,37	0,77
Valoración de la Calidad del Albergue	4	3,00	1,15
Valoración de la Calidad del Comedor Social	29	3,83	0,93
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	3	3,00	0,00
Valoración de la Calidad de la Leche	18	4,28	0,83
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	3	3,33	0,58
Valoración de la Calidad de los Pañales	12	3,92	1,00
Valoración de la Calidad de las Recetas	7	3,71	1,11
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	26	4,04	0,92
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	4	4,00	0,82
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	9	3,78	0,83
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	3	3,33	0,58
Valoración de la Calidad de los Billetes	4	3,25	0,50
Valoración de la Calidad de las Dietas	3	3,00	1,00
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	9	3,89	0,93
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	5	3,40	0,89
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	8	3,25	0,89
Valoración de la Calidad del IMI	73	4,40	0,79
Valoración de la Calidad del PBF	7	3,57	1,62
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	106	3,87	1,26
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	109	4,12	1,02

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



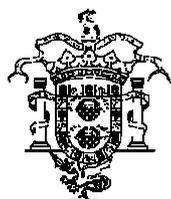
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

En conclusión, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO “LAS PALMERAS” SIN PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,37 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en los Centros de Servicios Sociales*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,52 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

No obstante, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CON PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,12 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en los Centros de Servicios Sociales*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,62 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior de 0,50** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



ANÁLISIS DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/ CIUDADANO DE LA OFICINA “LAS PALMERAS” DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

La valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en los Centros de Servicios Sociales, en general, tanto los usuarios con y sin prestaciones, son:

➤ ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2.1
Conforme (Regular)	6.6
Satisfecho (Muy bien y bien)	91.3
Conformidad Total (*)	97.9

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ SEÑALIZACIÓN DE LAS INDICACIONES PARA LA PETICIÓN DEL SERVICIO

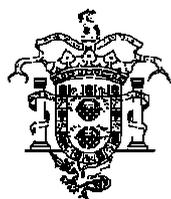
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1.7
Conforme (Regular)	7.1
Satisfecho (Muy bien y bien)	91.3
Conformidad Total (*)	98.3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2.5
Conforme (Regular)	11.6
Satisfecho (Muy bien y bien)	85.9
Conformidad Total (*)	97.5

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6.7
Conforme (Regular)	10.8
Satisfecho (Muy bien y bien)	82.5
Conformidad Total (*)	93.3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **ADECUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL RESPONSABLE**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2.9
Conforme (Regular)	11.6
Satisfecho (Muy bien y bien)	85.5
Conformidad Total (*)	97.1

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **VALORACIÓN DE LA CORTESÍA DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO**

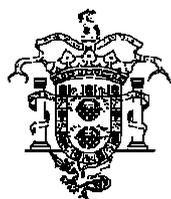
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2.5
Conforme (Regular)	8.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	88.9
Conformidad Total (*)	97.5

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL CENTRO
(SIN PRESTACIONES)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1.7
Conforme (Regular)	12
Satisfecho (Muy bien y bien)	86.4
Conformidad Total (*)	98.3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



Valoración de las PRESTACIONES CONCEDIDAS:

➤ ALBERGUE

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	50
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	50
Conformidad Total (*)	50

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ COMEDOR SOCIAL

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6.9
Conforme (Regular)	31
Satisfecho (Muy bien y bien)	62.1
Conformidad Total (*)	93.1

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ GAFAS

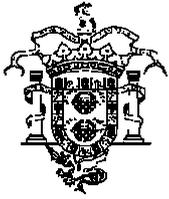
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	100
Satisfecho (Muy bien y bien)	0
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ LECHE

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	22.2
Satisfecho (Muy bien y bien)	77.8
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **MATERIAL ORTOPROTÉSICO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	66.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	33.3
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **PAÑALES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	8.3
Conforme (Regular)	25
Satisfecho (Muy bien y bien)	66.6
Conformidad Total (*)	91.7

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **RECETAS**

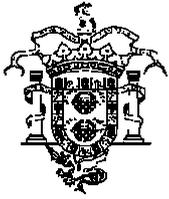
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	14.3
Conforme (Regular)	28.6
Satisfecho (Muy bien y bien)	57.2
Conformidad Total (*)	85.7

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EMERGENCIAS NECESARIAS BÁSICAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	7.7
Conforme (Regular)	15.4
Satisfecho (Muy bien y bien)	76.9
Conformidad Total (*)	92.3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **EMERGENCIAS ENDEUDAMIENTO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	25
Satisfecho (Muy bien y bien)	75
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **EMERGENCIAS DE EQUIPAMIENTO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	11.1
Conforme (Regular)	11.1
Satisfecho (Muy bien y bien)	78.8
Conformidad Total (*)	88.9

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS**

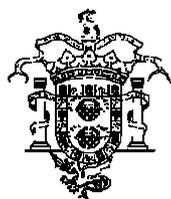
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	66.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	33.3
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **BILLETES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	75
Satisfecho (Muy bien y bien)	25
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **DIETAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	33.3
Conforme (Regular)	33.3
Satisfecho (Muy bien y bien)	33.4
Conformidad Total (*)	66.7

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SILLAS RUEDAS/ CAMAS ARTICULADAS O ACCESORIOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	11.1
Conforme (Regular)	11.1
Satisfecho (Muy bien y bien)	77.8
Conformidad Total (*)	88.9

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **ELIMINACIÓN DE BARRERAS/ ADAPTACIÓN DE VIVIENDAS**

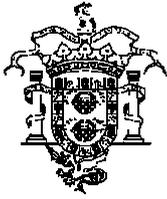
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	80
Satisfecho (Muy bien y bien)	20
Conformidad Total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SUBVENCIÓN DE TRANSPORTES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	25
Conforme (Regular)	25
Satisfecho (Muy bien y bien)	50
Conformidad Total (*)	75

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



➤ **IMI**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2.7
Conforme (Regular)	11
Satisfecho (Muy bien y bien)	86.3
Conformidad Total (*)	97.3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **PBF**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	28.6
Conforme (Regular)	14.3
Satisfecho (Muy bien y bien)	57.2
Conformidad Total (*)	71.4

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **SERVICIOS PRESTADOS EN LA ACTUALIDAD CUBREN SUS NECESIDADES**

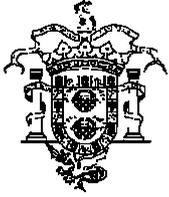
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	16
Conforme (Regular)	15.1
Satisfecho (Muy bien y bien)	68.9
Conformidad Total (*)	84

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

➤ **VALORACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO
POR EL CENTRO DE SERVICIOS (CON PRESTACIONES)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5.5
Conforme (Regular)	18.3
Satisfecho (Muy bien y bien)	76.2
Conformidad Total (*)	94.5

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2017

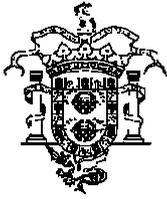


TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2017

Usuarios

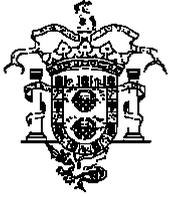
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	484	50,3	50,6	50,6
	Usuarios sin prestación	472	49,1	49,4	100,0
	Total	956	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,6		
Total		962	100,0		

Centro de Servicio Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CSS Palmeras	242	25,2	25,2	25,2
	CSS Virgen de la Victoria	384	39,9	39,9	65,1
	CSS Virgen del Carmen	336	34,9	34,9	100,0
	Total	962	100,0	100,0	

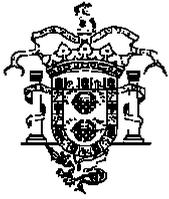
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	576	59,9	61,1	61,1
	Hombre	366	38,0	38,9	100,0
	Total	942	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	20	2,1		
Total		962	100,0		



Barrio con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	29	3,0	3,1	3,1
	Barrio del Príncipe	15	1,6	1,6	4,7
	Barrio del General Gómez Jordana	4	,4	,4	5,1
	Barrio Hernán Cortés	32	3,3	3,4	8,5
	Barrio Constitución	37	3,8	3,9	12,4
	Barrio de La Libertad	22	2,3	2,3	14,7
	Barrio Virgen de la Victoria	145	15,1	15,3	30,1
	Barrio del Real	91	9,5	9,6	39,7
	Barrio de Batería Jota	30	3,1	3,2	42,9
	Barrio Colón	7	,7	,7	43,6
	Barrio Isaac Peral	38	4,0	4,0	47,6
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	60	6,2	6,3	54,0
	Barrio Hipódromo	38	4,0	4,0	58,0
	Barrio de Alfonso XIII	28	2,9	3,0	61,0
	Barrio de Reina Regente	48	5,0	5,1	66,0
	Barrio Industrial	64	6,7	6,8	72,8
	Barrio del Polígono R. de La Paz	15	1,6	1,6	74,4
	Barrio de Ataque Seco	42	4,4	4,4	78,8
	Barrio Concepción Arenal	5	,5	,5	79,4
	Cabrerizas	69	7,2	7,3	86,7
	Barrio del General Larrea	6	,6	,6	87,3
	Barrio de Medina Sidonia	10	1,0	1,1	88,4
	Barrio Héroes de España	33	3,4	3,5	91,9
	Barrio Cañada de Hidúm	77	8,0	8,1	100,0
	Total	945	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	17	1,8		
Total		962	100,0		



Edad

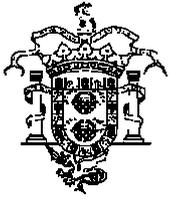
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	54	5,6	5,7	5,7
	25 a 34 años	210	21,8	22,1	27,7
	35 a 44 años	287	29,8	30,1	57,9
	45 a 54 años	249	25,9	26,2	84,0
	55 a 64 años	97	10,1	10,2	94,2
	Más de 65 años	55	5,7	5,8	100,0
	Total	952	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,0		
Total		962	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	562	58,4	59,5	59,5
	Soltero/a	135	14,0	14,3	73,8
	Separado/a	161	16,7	17,1	90,9
	Viudo/a	86	8,9	9,1	100,0
	Total	944	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	18	1,9		
Total		962	100,0		

Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	64	6,7	6,8	6,8
	Dos miembros	119	12,4	12,6	19,3
	Tres miembros	217	22,6	22,9	42,2
	Cuatro miembros	260	27,0	27,4	69,6
	Cinco miembros	166	17,3	17,5	87,1
	Seis miembros	73	7,6	7,7	94,8
	Siete miembros	30	3,1	3,2	98,0
	Ocho miembros	13	1,4	1,4	99,4
	Nueve miembros	3	,3	,3	99,7
	Más de Diez miembros	3	,3	,3	100,0
	Total	948	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	1,5		
Total		962	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

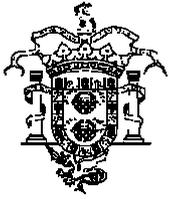
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,6	1,6	1,6
	Mal	29	3,0	3,1	4,7
	Regular	136	14,1	14,6	19,3
	Bien	340	35,3	36,5	55,9
	Muy bien	411	42,7	44,1	100,0
	Total		931	96,8	100,0
Perdidos	Sistema	31	3,2		
Total		962	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,7	1,7	1,7
	Mal	19	2,0	2,0	3,8
	Regular	128	13,3	13,8	17,6
	Bien	198	20,6	21,3	38,9
	Muy bien	567	58,9	61,1	100,0
	Total		928	96,5	100,0
Perdidos	Sistema	34	3,5		
Total		962	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,7	1,7	1,7
	Mal	33	3,4	3,6	5,3
	Regular	218	22,7	23,5	28,7
	Bien	294	30,6	31,6	60,4
	Muy bien	368	38,3	39,6	100,0
	Total		929	96,6	100,0
Perdidos	Sistema	33	3,4		
Total		962	100,0		



Efectividad de la atención prestada

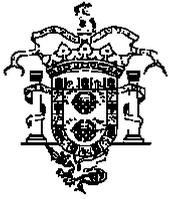
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,6	1,6	1,6
	Mal	51	5,3	5,5	7,1
	Regular	134	13,9	14,4	21,5
	Bien	236	24,5	25,4	46,9
	Muy bien	493	51,2	53,1	100,0
	Total	929	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	33	3,4		
Total		962	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	2,2	2,3	2,3
	Mal	34	3,5	3,7	5,9
	Regular	114	11,9	12,3	18,2
	Bien	226	23,5	24,3	42,5
	Muy bien	535	55,6	57,5	100,0
	Total	930	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	32	3,3		
Total		962	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,7	1,7	1,7
	Mal	24	2,5	2,6	4,3
	Regular	112	11,6	12,0	16,3
	Bien	203	21,1	21,8	38,2
	Muy bien	575	59,8	61,8	100,0
	Total	930	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	32	3,3		
Total		962	100,0		



Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales

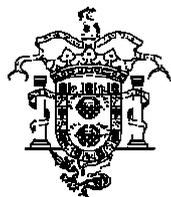
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	1,1	1,2	1,2
	Mal	17	1,8	1,8	3,0
	Regular	175	18,2	18,8	21,9
	Bien	368	38,3	39,6	61,5
	Muy bien	358	37,2	38,5	100,0
	Total	929	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	33	3,4		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,2	22,2	22,2
	Bien	4	,4	44,4	66,7
	Muy bien	3	,3	33,3	100,0
	Total	9	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	953	99,1		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,3	2,6	2,6
	Mal	5	,5	4,4	7,0
	Regular	30	3,1	26,3	33,3
	Bien	43	4,5	37,7	71,1
	Muy bien	33	3,4	28,9	100,0
	Total	114	11,9	100,0	
Perdidos	Sistema	848	88,1		
Total		962	100,0		



Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

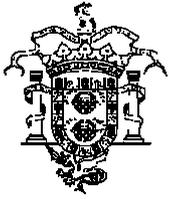
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	,4	23,5	23,5
	Bien	2	,2	11,8	35,3
	Muy bien	11	1,1	64,7	100,0
	Total	17	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	945	98,2		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	1,8	1,8
	Mal	2	,2	3,6	5,5
	Regular	8	,8	14,5	20,0
	Bien	16	1,7	29,1	49,1
	Muy bien	28	2,9	50,9	100,0
	Total		55	5,7	100,0
Perdidos	Sistema	907	94,3		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	10,0	10,0
	Regular	4	,4	40,0	50,0
	Bien	3	,3	30,0	80,0
	Muy bien	2	,2	20,0	100,0
	Total		10	1,0	100,0
Perdidos	Sistema	952	99,0		
Total		962	100,0		



Valoración de la Calidad de los Pañales

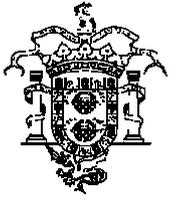
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,3	7,0	7,0
	Regular	3	,3	7,0	14,0
	Bien	13	1,4	30,2	44,2
	Muy bien	24	2,5	55,8	100,0
	Total	43	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	919	95,5		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,2	7,7	7,7
	Regular	2	,2	7,7	15,4
	Bien	10	1,0	38,5	53,8
	Muy bien	12	1,2	46,2	100,0
	Total	26	2,7	100,0	
Perdidos	Sistema	936	97,3		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	1,1	1,1
	Mal	5	,5	5,3	6,3
	Regular	14	1,5	14,7	21,1
	Bien	35	3,6	36,8	57,9
	Muy bien	40	4,2	42,1	100,0
	Total	95	9,9	100,0	
Perdidos	Sistema	867	90,1		
Total		962	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

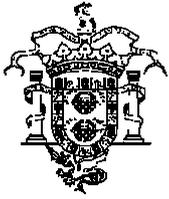
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	5,6	5,6
	Regular	4	,4	22,2	27,8
	Bien	8	,8	44,4	72,2
	Muy bien	5	,5	27,8	100,0
	Total	18	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	944	98,1		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,2	7,1	7,1
	Regular	5	,5	17,9	25,0
	Bien	16	1,7	57,1	82,1
	Muy bien	5	,5	17,9	100,0
	Total	28	2,9	100,0	
Perdidos	Sistema	934	97,1		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	20,0	20,0
	Mal	1	,1	10,0	30,0
	Regular	4	,4	40,0	70,0
	Bien	2	,2	20,0	90,0
	Muy bien	1	,1	10,0	100,0
	Total	10	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	952	99,0		
Total		962	100,0		



Valoración de la Calidad de los Billetes

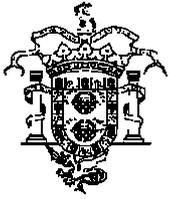
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	5,3	5,3
	Mal	3	,3	15,8	21,1
	Regular	6	,6	31,6	52,6
	Bien	6	,6	31,6	84,2
	Muy bien	3	,3	15,8	100,0
	Total		19	2,0	100,0
Perdidos	Sistema	943	98,0		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	22,2	22,2
	Mal	1	,1	11,1	33,3
	Regular	3	,3	33,3	66,7
	Bien	3	,3	33,3	100,0
	Total		9	,9	100,0
Perdidos	Sistema	953	99,1		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	5,0	5,0
	Regular	1	,1	5,0	10,0
	Bien	11	1,1	55,0	65,0
	Muy bien	7	,7	35,0	100,0
	Total		20	2,1	100,0
Perdidos	Sistema	942	97,9		
Total		962	100,0		



**Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/
Adaptación de viviendas**

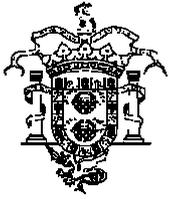
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	12,5	12,5
	Mal	2	,2	12,5	25,0
	Regular	5	,5	31,3	56,3
	Bien	4	,4	25,0	81,3
	Muy bien	3	,3	18,8	100,0
	Total		16	1,7	100,0
Perdidos	Sistema	946	98,3		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,3	13,6	13,6
	Regular	7	,7	31,8	45,5
	Bien	8	,8	36,4	81,8
	Muy bien	4	,4	18,2	100,0
	Total		22	2,3	100,0
Perdidos	Sistema	940	97,7		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,2	4,5	4,5
	Mal	10	1,0	3,7	8,2
	Regular	45	4,7	16,7	24,9
	Bien	85	8,8	31,6	56,5
	Muy bien	117	12,2	43,5	100,0
	Total		269	28,0	100,0
Perdidos	Sistema	693	72,0		
Total		962	100,0		



Valoración de la Calidad del PBF

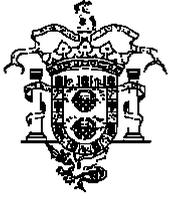
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,8	18,6	18,6
	Mal	4	,4	9,3	27,9
	Regular	12	1,2	27,9	55,8
	Bien	13	1,4	30,2	86,0
	Muy bien	6	,6	14,0	100,0
	Total	43	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	919	95,5		
Total		962	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	35	3,6	8,3	8,3
	Mal	35	3,6	8,3	16,7
	Regular	82	8,5	19,5	36,2
	Bien	129	13,4	30,7	66,9
	Muy bien	139	14,4	33,1	100,0
	Total	420	43,7	100,0	
Perdidos	Sistema	542	56,3		
Total		962	100,0		

Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,9	4,3	4,3
	Mal	19	2,0	4,5	8,8
	Regular	94	9,8	22,3	31,0
	Bien	142	14,8	33,6	64,7
	Muy bien	149	15,5	35,3	100,0
	Total	422	43,9	100,0	
Perdidos	Sistema	540	56,1		
Total		962	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

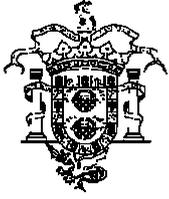
TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL GENERAL ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

	2.013		2.014		2.015		2.016		2.017	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	1084	3,93	1133	4,15	1046	3,94	904	3,94	931	4,18
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1077	3,57	1133	4,17	1038	4,14	904	4,14	928	4,38
Adecuación de las instalaciones	1067	3,88	1126	4,11	1023	4,09	900	4,09	929	4,04
Efectividad de la atención prestada	1058	3,83	1125	4,10	1021	4,19	898	4,19	929	4,23
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1068	3,89	1118	4,15	1020	4,25	900	4,25	930	4,31
Cortesía del personal que le ha atendido	1073	3,93	1129	4,22	1019	4,30	897	4,30	930	4,39
Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	1064	3,86	1109	4,16	979	4,21	894	4,21	929	4,12
Calidad del Albergue	21	3,57	34	4,26	32	3,91	33	3,91	9	3,89
Calidad del Comedor Social	165	3,52	263	4,03	112	3,54	104	3,54	114	3,86
Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	31	4,29	13	3,38	25	2,92	12	2,92	17	4,41
Calidad de la Leche	107	4,05	121	4,20	81	4,22	72	4,22	55	4,24
Calidad del Material Ortoprotésico	7	3,14	12	3,58	8	4,00	3	4,00	10	3,50
Calidad de los Pañales	13	3,92	49	4,35	27	4,30	33	4,30	43	4,35
Calidad de las Recetas	25	3,96	19	3,58	33	4,00	6	4,00	26	4,23
Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	71	3,85	55	3,89	78	3,71	38	3,71	95	4,14
Calidad de las Emergencias Endeudamiento	42	3,74	21	3,90	9	2,78	40	2,78	18	3,89
Calidad de las Emergencias de Equipamiento	54	4,28	14	4,00	11	4,18	11	4,18	28	3,86
Calidad de los Tratamientos Odontológicos	3	4,00	5	3,60	3	2,33	4	2,33	10	2,90
Calidad de los Billetes	14	3,43	37	4,08	5	3,80	1	3,80	19	3,37
Calidad de las Dietas	1	5,00	11	4,73	4	3,00	3	3,00	9	2,78
Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	6	4,17	37	4,49	1	4,00	2	4,00	20	4,20
Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	6	2,33	4	2,75	2	4,00	1	4,00	16	3,25
Calidad de la Subvención de Transporte	56	4,25	36	3,86	17	3,94	20	3,94	22	3,59
Calidad del IMI	222	3,64	360	4,04	372	3,66	333	3,66	269	4,06
Calidad del PBF	15	3,67	19	3,37	18	3,94	18	3,94	43	3,12
Los servicios prestados cubren sus necesidades en la actualidad	336	3,79	620	3,80	285	3,02	369	3,02	420	3,72
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	336	3,795	594	4,12	284	3,29	336	3,29	422	3,91

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

DATOS ACUMULATIVOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES												
	2009				2010				2011			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
ACCESIBILIDAD	77,30%	7,30%	15,40%	92,70%	85,90%	2,90%	11,30%	97,20%	78,20%	12,50%	9,30%	87,50%
SEÑALIZACIÓN	75,70%	10,70%	13,60%	89,30%	85,10%	4,00%	10,80%	95,90%	85,00%	3,70%	11,30%	96,30%
INSTALACIONES	89,20%	2,50%	8,30%	97,50%	87,10%	40,00%	12,50%	99,60%	90,50%	2,40%	7,10%	97,60%
EFFECTIVIDAD ATENCIÓN	83,10%	2,60%	14,20%	97,30%	86,60%	1,60%	11,80%	98,40%	98,00%	1,40%	0,60%	98,60%
PERSONAL RESPONSABLE	88,30%	2,10%	9,60%	97,90%	84,90%	1,60%	13,50%	98,40%	98,50%	1,00%	0,50%	99,00%
CORTESÍA PERSONAL	92,50%	1,00%	6,50%	99,00%	91,60%	9,00%	7,50%	99,10%	92,20%	1,30%	6,50%	98,70%
CALIDAD ATENCIÓN PRESTADA					83,10%	1,60%	15,30%	98,40%	89,60%	1,00%	9,40%	99,00%
CALIDAD ALBERGUE	80,00%	10,00%	10,00%	90,00%	85,70%	0,00%	14,30%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
CALIDAD COMEDOR SOCIAL	77,10%	11,40%	11,40%	88,50%	74,70%	40,00%	21,20%	95,90%	75,30%	6,10%	18,60%	93,90%
GAFAS/ LENTES	67,40%	23,90%	8,70%	76,10%	70,60%	2,90%	26,50%	97,10%	93,30%	6,60%	0,00%	93,30%
LECHE	88,20%	8,50%	3,30%	91,50%	90,20%	8,00%	9,00%	99,20%	74,60%	11,10%	14,30%	88,90%
MATERIAL ORTOPROTÉSICO	62,50%	25,00%	12,50%	75,00%	61,50%	7,70%	30,80%	92,30%	87,60%	12,50%	0,00%	87,60%
PAÑALES	73,90%	17,40%	8,70%	82,60%	84,40%	0,00%	15,60%	100,00%	76,30%	5,30%	18,40%	94,70%
RECETAS	92,90%	3,60%	3,60%	96,50%	66,70%	6,70%	26,70%	93,40%	69,20%	13,20%	17,60%	86,80%
EMERGENCIAS BÁSICAS	65,00%	24,00%	11,00%	76,00%	81,60%	5,30%	13,20%	94,80%	65,10%	16,90%	18,00%	83,10%
ENDEUDAMIENTO	60,00%	26,70%	13,30%	73,30%	89,70%	0,00%	10,30%	100,00%	70,30%	19,10%	20,60%	90,90%
EQUIPAMIENTO	73,90%	15,20%	10,90%	84,80%	81,90%	3,60%	14,50%	96,40%	68,80%	13,40%	27,80%	96,60%
ODONTOLÓGICOS	50,00%	0,00%	50,00%	100,00%	61,90%	0,00%	38,10%	100,00%	58,40%	0,00%	41,60%	100,00%
BILLETES	80,00%	0,00%	20,00%	100,00%	63,60%	0,00%	36,40%	100,00%	83,30%	0,00%	16,70%	100,00%
DIETAS	75,00%	12,50%	12,50%	87,50%	60,00%	0,00%	40,00%	100,00%				0,00%
SILLA DE RUEDAS	81,80%	9,10%	9,10%	90,90%	90,00%	0,00%	10,00%	100,00%	83,30%	8,30%	8,40%	91,70%
ELIMINACIÓN BARRERAS	80,00%	20,00%	0,00%	80,00%	83,30%	0,00%	16,70%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
TRANSPORTE	93,90%	3,00%	3,00%	96,90%	83,30%	0,00%	16,70%	100,00%	80,00%	9,40%	10,60%	90,60%
IMI	67,90%	23,70%	8,30%	76,20%	75,10%	8,90%	16,00%	91,10%	68,50%	19,40%	12,10%	80,60%
PBF	51,70%	37,90%	10,30%	62,00%	46,70%	6,70%	46,70%	93,40%	85,80%	4,80%	9,40%	95,20%
CUBREN SUS NECESIDADES					67,80%	11,20%	21,00%	88,80%	54,20%	32,90%	12,90%	67,10%
CALIDAD SERVICIO PRESTADO	81,90%	2,50%	15,50%	97,40%	77,90%	2,40%	19,80%	97,70%	60,10%	28,30%	11,30%	71,40%



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

DATOS ACUMULATIVOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES												
	2012				2013				2014			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
ACCESIBILIDAD	86,50%	2,10%	11,50%	98,00%	74,60%	13,00%	12,40%	87,00%	78,00%	9,50%	12,50%	90,50%
SEÑALIZACIÓN	87,20%	2,70%	10,10%	97,30%	67,30%	22,20%	10,40%	77,70%	79,90%	7,80%	12,40%	92,30%
INSTALACIONES	87,20%	1,60%	11,20%	98,40%	72,50%	12,30%	15,20%	87,70%	77,90%	9,90%	12,30%	90,20%
EFFECTIVIDAD ATENCIÓN	83,70%	3,60%	12,80%	96,50%	70,50%	13,50%	16,00%	86,50%	79,00%	10,50%	10,50%	89,50%
PERSONAL RESPONSABLE	87,50%	2,00%	10,50%	98,00%	72,20%	12,20%	15,60%	87,80%	80,70%	9,70%	9,70%	90,40%
CORTESÍA PERSONAL	88,70%	2,40%	8,80%	97,50%	73,90%	12,20%	14,00%	87,90%	82,80%	8,60%	8,70%	91,50%
CALIDAD ATENCIÓN PRESTADA	85,70%	3,80%	10,60%	96,30%	72,40%	12,30%	15,30%	87,70%	80,90%	7,60%	11,50%	92,40%
CALIDAD ALBERGUE	44,40%	11,10%	44,40%	88,80%	57,20%	23,80%	19,00%	76,20%	85,30%	0,00%	14,70%	100,00%
CALIDAD COMEDOR SOCIAL	37,60%	37,60%	24,80%	62,40%	55,10%	16,40%	28,50%	83,60%	83,30%	5,70%	11,00%	94,30%
GAFAS/ LENTES	71,40%	7,10%	21,40%	92,80%	83,90%	3,20%	12,90%	96,80%	69,30%	30,80%	0,00%	69,30%
LECHE	83,50%	1,00%	15,50%	99,00%	74,80%	12,10%	13,10%	87,90%	80,10%	10,00%	9,90%	90,00%
MATERIAL ORTOPROTÉSICO	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	57,20%	42,90%	0,00%	57,20%	58,30%	0,00%	41,70%	100,00%
PAÑALES	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	77,00%	15,40%	7,70%	84,70%	89,80%	6,10%	4,10%	93,90%
RECETAS	67,70%	0,00%	32,30%	100,00%	76,00%	12,00%	12,00%	88,00%	47,30%	15,80%	36,80%	84,10%
EMERGENCIAS BÁSICAS	60,80%	10,90%	28,40%	89,20%	73,20%	11,30%	15,50%	88,70%	70,90%	14,60%	14,50%	85,40%
ENDEUDAMIENTO	80,40%	4,00%	15,70%	96,10%	66,70%	16,70%	16,70%	83,40%	61,90%	14,30%	23,80%	85,70%
EQUIPAMIENTO	61,00%	5,10%	33,90%	94,90%	85,20%	5,60%	9,30%	94,50%	78,60%	7,10%	14,30%	92,90%
ODONTOLÓGICOS	83,30%	16,70%	0,00%	83,30%	66,70%	33,30%	0,00%	66,70%	60,00%	0,00%	40,00%	100,00%
BILLETES	63,70%	18,20%	18,20%	81,90%	50,00%	21,40%	28,60%	78,60%	75,60%	8,10%	16,20%	91,80%
DIETAS	60,00%	0,00%	40,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
SILLA DE RUEDAS	75,00%	25,00%	0,00%	75,00%	83,30%	0,00%	16,70%	100,00%	81,10%	8,10%	10,80%	91,90%
ELIMINACIÓN BARRERAS	83,40%	16,70%	0,00%	83,40%	16,70%	50,00%	33,30%	50,00%	25,00%	75,00%	0,00%	25,00%
TRANSPORTE	89,40%	2,10%	8,50%	97,90%	76,80%	9,00%	14,30%	91,10%	69,50%	8,40%	22,20%	91,70%
IMI	60,20%	8,50%	31,40%	91,60%	62,10%	20,30%	17,60%	79,70%	74,70%	7,50%	17,80%	92,50%
PBF	50,00%	16,60%	33,30%	83,30%	66,70%	20,00%	13,30%	80,00%	47,40%	10,60%	42,10%	89,50%
CUBREN SUS NECESIDADES	51,00%	21,10%	26,90%	77,90%	48,00%	22,80%	29,10%	77,10%	71,60%	12,60%	15,80%	87,40%
CALIDAD SERVICIO PRESTADO	80,70%	7,30%	12,00%	92,70%	70,80%	14,90%	14,30%	85,10%	84,40%	5,60%	10,10%	94,50%



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

DATOS ACUMULATIVOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES												
	2015				2016				2017			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
ACCESIBILIDAD	71,50%	19,70%	16,10%	87,60%	6,40%	16,60%	77,00%	93,60%	80,60%	4,70%	14,60%	95,20%
SEÑALIZACIÓN	77,30%	5,60%	17,10%	94,40%	5,80%	14,40%	79,90%	94,30%	82,40%	3,80%	13,80%	96,20%
INSTALACIONES	75,80%	6,50%	17,70%	93,50%	6,60%	16,40%	77,00%	93,40%	71,20%	5,30%	23,50%	94,70%
EFFECTIVIDAD ATENCIÓN	81,40%	5,50%	13,10%	94,50%	7,90%	17,40%	74,80%	92,20%	78,50%	7,10%	14,40%	92,90%
PERSONAL RESPONSABLE	83,10%	4,40%	12,50%	95,60%	8,80%	16,60%	74,60%	91,20%	81,80%	5,90%	12,30%	94,20%
CORTESÍA PERSONAL	83,70%	3,80%	12,50%	96,20%	11,50%	15,30%	73,30%	88,60%	83,60%	4,30%	12,00%	95,60%
CALIDAD ATENCIÓN PRESTADA	82,40%	4,30%	13,30%	95,70%	7,40%	17,30%	75,30%	92,60%	78,10%	3,00%	18,80%	96,90%
CALIDAD ALBERGUE	78,10%	9,40%	12,50%	90,60%	30,30%	27,30%	42,40%	69,70%	77,70%	22,20%	0,00%	77,70%
CALIDAD COMEDOR SOCIAL	54,50%	18,80%	26,80%	81,30%	12,50%	47,10%	40,40%	87,50%	66,60%	7,00%	26,30%	92,90%
GAFAS/ LENTES	44,00%	40,00%	16,00%	60,00%	33,30%	25,00%	41,70%	66,70%	76,50%	0,00%	23,50%	100,00%
LECHE	76,50%	8,60%	14,80%	91,30%	20,80%	19,40%	59,70%	79,10%	80,00%	5,50%	14,50%	94,50%
MATERIAL ORTOPROTÉSICO	75,00%	85,00%	0,00%	75,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	50,00%	10,00%	40,00%	90,00%
PAÑALES	85,20%	0,00%	14,80%	100%	9,10%	6,10%	84,80%	91%	86,00%	7,00%	7,00%	93%
RECETAS	69,70%	15,20%	15,20%	94,90%	16,70%	50,00%	33,30%	83,30%	84,70%	7,00%	7,00%	91,70%
EMERGENCIAS BÁSICAS	59,00%	14,10%	26,90%	85,90%	5,30%	34,20%	60,50%	94,70%	78,90%	6,30%	14,70%	93,60%
ENDEUDAMIENTO	44,40%	44,40%	11,10%	55,50%	0,00%	7,50%	92,50%	100,00%	72,20%	5,60%	22,20%	94,40%
EQUIPAMIENTO	81,80%	9,10%	9,10%	90,90%	0,00%	54,50%	45,50%	100,00%	75,00%	7,10%	17,90%	92,90%
ODONTOLÓGICOS	33,30%	67,70%	0,00%	33,30%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%	30,00%	30,00%	40,00%	70,00%
BILLETES	80,00%	20,00%	0,00%	80,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	47,40%	21,10%	31,60%	79,00%
DIETAS	25,00%	25,00%	50,00%	75,00%	0,00%	33,30%	66,60%	100,00%	33,30%	11,10%	33,30%	66,60%
SILLA DE RUEDAS	100,00%	0,00%	0,00%	100%	50,00%	0,00%	50,00%	50%	90,00%	5,00%	5,00%	95%
ELIMINACIÓN BARRERAS	50,00%	0,00%	50,00%	100%	0,00%	0,00%	100,00%	100%	43,80%	12,50%	31,30%	75%
TRANSPORTE	82,40%	17,60%	0,00%	82,40%	5,00%	25,00%	70,00%	95,00%	54,60%	13,60%	31,80%	86,40%
IMI	58,30%	15,10%	26,60%	84,90%	11,40%	29,70%	58,80%	88,50%	75,10%	8,20%	16,70%	91,80%
PBF	66,70%	22,20%	11,10%	77,80%	0,00%	72,20%	27,80%	100,00%	44,20%	27,90%	27,90%	72,10%
CUBREN SUS NECESIDADES	35,80%	33,70%	30,50%	66,30%	13,80%	27,90%	58,30%	86,20%	63,80%	26,70%	19,50%	83,30%
CALIDAD SERVICIO PRESTADO	41,50%	20,80%	37,70%	74,20%	11,30%	29,80%	59,00%	88,70%	68,90%	8,80%	22,30%	100,00%