

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES
(1º SEMESTRE 2018)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre **LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 352 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES por USUARIOS CON PRESTACIÓN** con un valor de **4,42** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES por USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,77** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	346	4,8092
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	345	4,7971
Adecuación de las instalaciones	346	4,8064
Efectividad de la atención prestada	344	4,7907
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	345	4,9333
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	346	4,7890
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	347	4,7752
Valoración de la Calidad del Albergue	9	4,3333
Valoración de la Calidad del Comedor Social	66	2,8485
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	1	2,0000
Valoración de la Calidad de la Leche	32	4,8125
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	
Valoración de la Calidad de los Pañales	23	4,8261
Valoración de la Calidad de las Recetas	1	4,0000
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	19	3,6842
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	3	4,0000
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	5	2,4000
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	0	
Valoración de la Calidad de los Billetes	0	
Valoración de la Calidad de las Dietas	1	5,0000
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	1	5,0000
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	2	4,5000
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	5	4,6000
Valoración de la Calidad del IMI	181	4,5470
Valoración de la Calidad del PBF	7	4,4286
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	114	4,3772
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	111	4,4234



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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	95,4	0,9	3,8	99,2
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	95,4	1,5	3,2	98,2
Adecuación de las instalaciones	96,2	0,9	2,9	99,1
Efectividad de la atención prestada	96,2	0,9	2,9	99,1
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	95,7	0,6	3,5	99,2
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	95,4	0,9	3,8	99,2
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	95,7	0,6	3,7	99,4
Valoración de la Calidad del Albergue	88,9	11,1	0	88,9
Valoración de la Calidad del Comedor Social	39,4	53	7,6	47
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de la Leche	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico				
Valoración de la Calidad de los Pañales	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Recetas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	68,5	10,5	21,1	89,6
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	40	60	0	40
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de los Billetes				

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Valoración de la Calidad de las Dietas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del IMI	92,2	1,1	6,6	98,8
Valoración de la Calidad del PBF	100	0	0	100
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	86,9	4,4	8,8	95,7
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	88,3	0,9	10,8	99,1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Tabla de frecuencia

Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	195	55,4	56,2	56,2
	Usuarios sin prestación	152	43,2	43,8	100,0
	Total	347	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,4		
Total		352	100,0		

Centro de Servicios Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CSS Palmeras	139	39,5	39,5	39,5
	CSS Virgen de la Victoria	149	42,3	42,3	81,8
	CSS Virgen del Carmen	64	18,2	18,2	100,0
	Total	352	100,0	100,0	



Barrio con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Barrio Del Carmen	6	1,7	1,7	1,7	
	Barrio del Príncipe	24	6,8	7,0	8,7	
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,3	,3	9,0	
	Barrio Hernán Cortés	5	1,4	1,5	10,5	
	Barrio Constitución	16	4,5	4,7	15,1	
	Barrio de La Libertad	1	,3	,3	15,4	
	Barrio Virgen de la Victoria	38	10,8	11,0	26,5	
	Barrio del Real	7	2,0	2,0	28,5	
	Barrio de Batería Jota	27	7,7	7,8	36,3	
	Barrio Colón	2	,6	,6	36,9	
	Barrio Isaac Peral	25	7,1	7,3	44,2	
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	16	4,5	4,7	48,8	
	Barrio Hipódromo	7	2,0	2,0	50,9	
	Barrio de Alfonso XIII	24	6,8	7,0	57,8	
	Barrio de Reina Regente	29	8,2	8,4	66,3	
	Barrio Industrial	14	4,0	4,1	70,3	
	Barrio del Polígono R. de La Paz	2	,6	,6	70,9	
	Barrio de Ataque Seco	30	8,5	8,7	79,7	
	Cabrerizas	18	5,1	5,2	84,9	
	Barrio del General Larrea	1	,3	,3	85,2	
	Barrio de Medina Sidonia	2	,6	,6	85,8	
	Barrio Héroes de España	18	5,1	5,2	91,0	
	Barrio Cañada de Hidúm	31	8,8	9,0	100,0	
	Total		344	97,7	100,0	
	Perdidos	Sistema	8	2,3		
	Total		352	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	238	67,6	71,0	71,0
	Hombre	97	27,6	29,0	100,0
	Total	335	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	17	4,8		
Total		352	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	6	1,7	1,7	1,7
	25 a 34 años	84	23,9	24,3	26,1
	35 a 44 años	135	38,4	39,1	65,2
	45 a 54 años	87	24,7	25,2	90,4
	55 a 64 años	30	8,5	8,7	99,1
	Más de 65 años	3	,9	,9	100,0
	Total	345	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,0		
Total		352	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	138	39,2	40,2	40,2
	Soltero/a	75	21,3	21,9	62,1
	Separado/a	103	29,3	30,0	92,1
	Viudo/a	11	3,1	3,2	95,3
	Pareja de hecho	16	4,5	4,7	100,0
	Total	343	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,6		
Total		352	100,0		

Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	22	6,3	6,4	6,4
	Dos miembros	70	19,9	20,3	26,7
	Tres miembros	84	23,9	24,4	51,2
	Cuatro miembros	79	22,4	23,0	74,1
	Cinco miembros	53	15,1	15,4	89,5
	Seis miembros	24	6,8	7,0	96,5
	Siete miembros	7	2,0	2,0	98,5
	Ocho miembros	3	,9	,9	99,4
	Nueve miembros	1	,3	,3	99,7
	Más de Diez miembros	1	,3	,3	100,0
	Total	344	97,7	100,0	
	Perdidos	Sistema	8	2,3	
Total		352	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

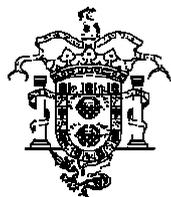
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,6	,6	,9
	Regular	13	3,7	3,8	4,6
	Bien	30	8,5	8,7	13,3
	Muy bien	300	85,2	86,7	100,0
	Total	346	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
	Total	352	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	4	1,1	1,2	1,4
	Regular	11	3,1	3,2	4,6
	Bien	32	9,1	9,3	13,9
	Muy bien	297	84,4	86,1	100,0
	Total	345	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,0		
	Total	352	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,6	,6	,9
	Regular	10	2,8	2,9	3,8
	Bien	37	10,5	10,7	14,5
	Muy bien	296	84,1	85,5	100,0
	Total	346	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
	Total	352	100,0		



Efectividad de la atención prestada

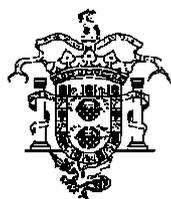
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,6	,6	,9
	Regular	10	2,8	2,9	3,8
	Bien	42	11,9	12,2	16,0
	Muy bien	289	82,1	84,0	100,0
	Total	344	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,3		
Total		352	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,6
	Regular	12	3,4	3,5	4,1
	Bien	42	11,9	12,2	16,2
	Muy bien	288	81,8	83,5	99,7
	55,00	1	,3	,3	100,0
	Total	345	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,0		
Total		352	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,6	,6	,9
	Regular	13	3,7	3,8	4,6
	Bien	37	10,5	10,7	15,3
	Muy bien	293	83,2	84,7	100,0
	Total	346	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		352	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	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,6
	Regular	13	3,7	3,7	4,3
	Bien	45	12,8	13,0	17,3
	Muy bien	287	81,5	82,7	100,0
Total		347	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,4		
Total		352	100,0		

Valoración de la Calidad del Albergue

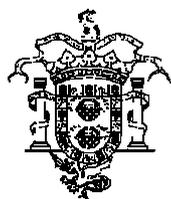
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	11,1	11,1
	Bien	2	,6	22,2	33,3
	Muy bien	6	1,7	66,7	100,0
	Total	9	2,6	100,0	
Perdidos	Sistema	343	97,4		
Total		352	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	5,7	30,3	30,3
	Mal	15	4,3	22,7	53,0
	Regular	5	1,4	7,6	60,6
	Bien	7	2,0	10,6	71,2
	Muy bien	19	5,4	28,8	100,0
	Total	66	18,8	100,0	
Perdidos	Sistema	286	81,3		
Total		352	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	351	99,7		
Total		352	100,0		



Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	1,7	18,8	18,8
	Muy bien	26	7,4	81,3	100,0
	Total	32	9,1	100,0	
Perdidos	Sistema	320	90,9		
Total		352	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	352	100,0

Valoración de la Calidad de los Pañales

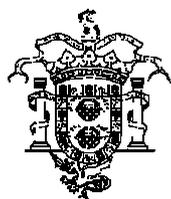
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	1,1	17,4	17,4
	Muy bien	19	5,4	82,6	100,0
	Total	23	6,5	100,0	
Perdidos	Sistema	329	93,5		
Total		352	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	351	99,7		
Total		352	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	10,5	10,5
	Regular	4	1,1	21,1	31,6
	Bien	9	2,6	47,4	78,9
	Muy bien	4	1,1	21,1	100,0
	Total	19	5,4	100,0	
Perdidos	Sistema	333	94,6		
Total		352	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	349	99,1		
Total		352	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	40,0	40,0
	Mal	1	,3	20,0	60,0
	Bien	2	,6	40,0	100,0
	Total	5	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	347	98,6		
Total		352	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	352	100,0

Valoración de la Calidad de los Billetes

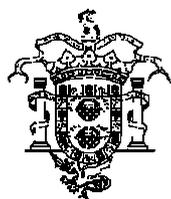
		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	352	100,0

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	351	99,7		
Total		352	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	351	99,7		
Total		352	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	50,0	50,0
	Muy bien	1	,3	50,0	100,0
	Total	2	,6	100,0	
Perdidos	Sistema	350	99,4		
Total		352	100,0		

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

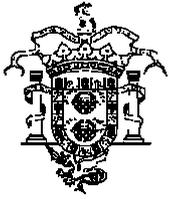
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,6	40,0	40,0
	Muy bien	3	,9	60,0	100,0
	Total	5	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	347	98,6		
Total		352	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	1,1	1,1
	Regular	12	3,4	6,6	7,7
	Bien	52	14,8	28,7	36,5
	Muy bien	115	32,7	63,5	100,0
	Total	181	51,4	100,0	
Perdidos	Sistema	171	48,6		
Total		352	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	1,1	57,1	57,1
	Muy bien	3	,9	42,9	100,0
	Total	7	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	345	98,0		
Total		352	100,0		



Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,4	4,4	4,4
	Regular	10	2,8	8,8	13,2
	Bien	36	10,2	31,6	44,7
	Muy bien	63	17,9	55,3	100,0
	Total	114	32,4	100,0	
Perdidos	Sistema	238	67,6		
Total		352	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,9	,9
	Regular	12	3,4	10,8	11,7
	Bien	37	10,5	33,3	45,0
	Muy bien	61	17,3	55,0	100,0
	Total	111	31,5	100,0	
Perdidos	Sistema	241	68,5		
Total		352	100,0		