

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:
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES- LAS PALMERAS**

(1º SEMESTRE 2018)

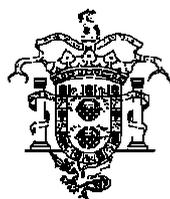
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 **EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES-LAS PALMERAS (1º SEMESTRE 2018)** 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:** 139 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-LAS PALMERAS DE LA CIUDAD AUTONOMA DE MELILLA** con un valor de **4,57** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	134	4,8881
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	134	4,8806
Adecuación de las instalaciones	135	4,8815
Efectividad de la atención prestada	133	4,8195
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	135	5,2074
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	135	4,8519
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	136	4,8382
Valoración de la Calidad del Albergue	6	4,8333
Valoración de la Calidad del Comedor Social	31	3,7419
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	1	2,0000
Valoración de la Calidad de la Leche	19	4,8421
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	
Valoración de la Calidad de los Pañales	13	4,9231
Valoración de la Calidad de las Recetas	0	
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	4	4,0000
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	3	2,3333
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	63	4,6190
Valoración de la Calidad del PBF	3	4,3333
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	58	4,5345
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	56	4,5714

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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	97,7	0	2,2	99,9
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	97,7	0,7	1,5	99,2
Adecuación de las instalaciones	97,7	0,7	1,5	99,2
Efectividad de la atención prestada	97	0,8	2,3	99,3
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	96,3	0	3	99,3
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	96,3	0	3,7	100
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	96,3	0	3,7	100
Valoración de la Calidad del Albergue	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Comedor Social	67,7	29	3,2	70,9
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				
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento				
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	33,3	66,6	0	33,3
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos				
Valoración de la Calidad de los Billetes				
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	1,6	6,3	98,3

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 del PBF	100	0	0	100
Los servicios prestados cubren sus necesidades de la actualidad	89,6	3,4	6,9	96,5
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	91,1	0	8,9	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Tabla de frecuencia

Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	70	50,4	51,5	51,5
	Usuarios sin prestación	66	47,5	48,5	100,0
	Total	136	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		139	100,0		

Barrio con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio del Príncipe	18	12,9	13,4	13,4
	Barrio Hernán Cortés	3	2,2	2,2	15,7
	Barrio Constitución	11	7,9	8,2	23,9
	Barrio de Batería Jota	19	13,7	14,2	38,1
	Barrio Colón	2	1,4	1,5	39,6
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	5	3,6	3,7	43,3
	Barrio de Alfonso XIII	1	,7	,7	44,0
	Barrio de Reina Regente	28	20,1	20,9	64,9
	Barrio Industrial	1	,7	,7	65,7
	Barrio de Ataque Seco	1	,7	,7	66,4
	Cabrerizas	16	11,5	11,9	78,4
	Barrio Cañada de Hidúm	29	20,9	21,6	100,0
	Total	134	96,4	100,0	
	Perdidos	Sistema	5	3,6	
Total		139	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	91	65,5	71,7	71,7
	Hombre	36	25,9	28,3	100,0
	Total	127	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	12	8,6		
Total		139	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	2,2	2,2	2,2
	25 a 34 años	30	21,6	22,1	24,3
	35 a 44 años	62	44,6	45,6	69,9
	45 a 54 años	27	19,4	19,9	89,7
	55 a 64 años	13	9,4	9,6	99,3
	Más de 65 años	1	,7	,7	100,0
	Total		136	97,8	100,0
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		139	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	58	41,7	43,6	43,6
	Soltero/a	26	18,7	19,5	63,2
	Separado/a	43	30,9	32,3	95,5
	Viudo/a	2	1,4	1,5	97,0
	Pareja de hecho	4	2,9	3,0	100,0
	Total		133	95,7	100,0
Perdidos	Sistema	6	4,3		
Total		139	100,0		



Número de miembros de la unidad familiar

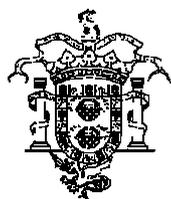
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	7	5,0	5,3	5,3
	Dos miembros	21	15,1	15,9	21,2
	Tres miembros	31	22,3	23,5	44,7
	Cuatro miembros	37	26,6	28,0	72,7
	Cinco miembros	21	15,1	15,9	88,6
	Seis miembros	12	8,6	9,1	97,7
	Siete miembros	2	1,4	1,5	99,2
	Ocho miembros	1	,7	,8	100,0
	Total	132	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,0		
Total		139	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,2	2,2	2,2
	Bien	9	6,5	6,7	9,0
	Muy bien	122	87,8	91,0	100,0
	Total	134	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,6		
Total		139	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	2	1,4	1,5	2,2
	Bien	9	6,5	6,7	9,0
	Muy bien	122	87,8	91,0	100,0
	Total	134	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,6		
Total		139	100,0		



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	2	1,4	1,5	2,2
	Bien	9	6,5	6,7	8,9
	Muy bien	123	88,5	91,1	100,0
	Total	135	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		139	100,0		

Efectividad de la atención prestada

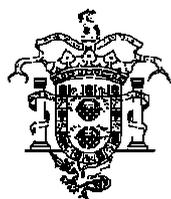
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,8	,8
	Regular	3	2,2	2,3	3,0
	Bien	15	10,8	11,3	14,3
	Muy bien	114	82,0	85,7	100,0
	Total	133	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,3		
Total		139	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,9	3,0	3,0
	Bien	14	10,1	10,4	13,3
	Muy bien	116	83,5	85,9	99,3
	55,00	1	,7	,7	100,0
	Total	135	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		139	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,6	3,7	3,7
	Bien	10	7,2	7,4	11,1
	Muy bien	120	86,3	88,9	100,0
	Total	135	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		139	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,6	3,7	3,7
	Bien	12	8,6	8,8	12,5
	Muy bien	119	85,6	87,5	100,0
	Total	136	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		139	100,0		

Valoración de la Calidad del Albergue

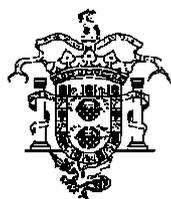
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	16,7	16,7
	Muy bien	5	3,6	83,3	100,0
	Total	6	4,3	100,0	
Perdidos	Sistema	133	95,7		
Total		139	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,6	16,1	16,1
	Mal	4	2,9	12,9	29,0
	Regular	1	,7	3,2	32,3
	Bien	5	3,6	16,1	48,4
	Muy bien	16	11,5	51,6	100,0
	Total	31	22,3	100,0	
Perdidos	Sistema	108	77,7		
Total		139	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	138	99,3		
Total		139	100,0		



Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,2	15,8	15,8
	Muy bien	16	11,5	84,2	100,0
	Total	19	13,7	100,0	
Perdidos	Sistema	120	86,3		
Total		139	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	139	100,0

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	7,7	7,7
	Muy bien	12	8,6	92,3	100,0
	Total	13	9,4	100,0	
Perdidos	Sistema	126	90,6		
Total		139	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

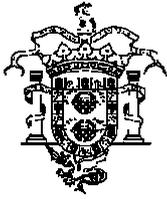
		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	139	100,0

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	2,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	135	97,1		
Total		139	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	139	100,0



Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	33,3	33,3
	Mal	1	,7	33,3	66,7
	Bien	1	,7	33,3	100,0
	Total	3	2,2	100,0	
Perdidos	Sistema	136	97,8		
Total		139	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	139	100,0

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	139	100,0

Valoración de la Calidad de las Dietas

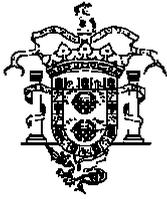
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	138	99,3		
Total		139	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	138	99,3		
Total		139	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	,7	50,0	50,0
	Muy bien	1	,7	50,0	100,0
	Total	2	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	137	98,6		
Total		139	100,0		



Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,4	40,0	40,0
	Muy bien	3	2,2	60,0	100,0
	Total	5	3,6	100,0	
Perdidos	Sistema	134	96,4		
Total		139	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

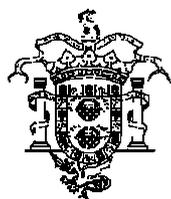
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	1,6	1,6
	Regular	4	2,9	6,3	7,9
	Bien	13	9,4	20,6	28,6
	Muy bien	45	32,4	71,4	100,0
	Total	63	45,3	100,0	
Perdidos	Sistema	76	54,7		
Total		139	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,4	66,7	66,7
	Muy bien	1	,7	33,3	100,0
	Total	3	2,2	100,0	
Perdidos	Sistema	136	97,8		
Total		139	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,4	3,4	3,4
	Regular	4	2,9	6,9	10,3
	Bien	13	9,4	22,4	32,8
	Muy bien	39	28,1	67,2	100,0
	Total	58	41,7	100,0	
Perdidos	Sistema	81	58,3		
Total		139	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,6	8,9	8,9
	Bien	14	10,1	25,0	33,9
	Muy bien	37	26,6	66,1	100,0
	Total	56	40,3	100,0	
Perdidos	Sistema	83	59,7		
Total		139	100,0		