

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- VIRGEN DEL CARMEN**

(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- VIRGEN DEL CARMEN (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:** 64 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 **3,84** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES por USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,75** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	63	4,6984
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	62	4,8226
Adecuación de las instalaciones	62	4,8226
Efectividad de la atención prestada	62	4,8226
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	61	4,8361
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	62	4,8548
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	62	4,7581
Valoración de la Calidad del Albergue	1	4,0000
Valoración de la Calidad del Comedor Social	6	3,5000
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	0	
Valoración de la Calidad de la Leche	2	4,5000
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	
Valoración de la Calidad de los Pañales	2	4,0000
Valoración de la Calidad de las Recetas	0	
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	3	3,0000
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	0	
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	0	
Valoración de la Calidad de los Billetes	0	
Valoración de la Calidad de las Dietas	0	
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	0	
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	0	
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	0	
Valoración de la Calidad del IMI	40	4,2000
Valoración de la Calidad del PBF	1	4,0000
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	27	3,7407
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	26	3,8462

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	90,4	3,2	6,3	96,7
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	96,8	3,2	0	96,8
Adecuación de las instalaciones	96,8	1,6	1,6	96,8
Efectividad de la atención prestada	96,8	1,6	1,6	93,7
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,4	1,6	0	98,4
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	98,4	1,6	0	98,4
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	95,2	1,6	3,2	98,4
Valoración de la Calidad del Albergue	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Comedor Social	50	33,3	16,7	66,7
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras				
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	33,3	33,3	33,3	66,6
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de los Billetes	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Dietas	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Sillas de	*	*	*	*

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.



Ruedas/ Camas articuladas o accesorios				
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	*	*	*	*
Valoración de la Calidad del IMI	85	0	15	100
Valoración de la Calidad del PBF	100	0	0	100
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	70,4	7,4	22,2	92,6
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	73	0	26,9	99,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

*:No hay datos

Tabla de frecuencia

Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	38	59,4	60,3	60,3
	Usuarios sin prestación	25	39,1	39,7	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		



Barrio con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	5	7,8	8,1	8,1
	Barrio del Príncipe	1	1,6	1,6	9,7
	Barrio del General Gómez Jordana	1	1,6	1,6	11,3
	Barrio Hernán Cortés	2	3,1	3,2	14,5
	Barrio del Real	6	9,4	9,7	24,2
	Barrio de Batería Jota	3	4,7	4,8	29,0
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	7	10,9	11,3	40,3
	Barrio Hipódromo	7	10,9	11,3	51,6
	Barrio de Reina Regente	1	1,6	1,6	53,2
	Barrio Industrial	13	20,3	21,0	74,2
	Barrio del Polígono R. de La Paz	2	3,1	3,2	77,4
	Barrio de Ataque Seco	6	9,4	9,7	87,1
	Cabrerizas	1	1,6	1,6	88,7
	Barrio del General Larrea	1	1,6	1,6	90,3
	Barrio de Medina Sidonia	2	3,1	3,2	93,5
	Barrio Héroes de España	4	6,3	6,5	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	38	59,4	60,3	60,3
	Hombre	25	39,1	39,7	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		



Edad

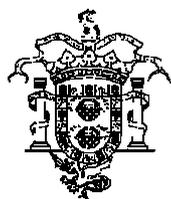
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	1	1,6	1,6	1,6
	25 a 34 años	15	23,4	23,8	25,4
	35 a 44 años	23	35,9	36,5	61,9
	45 a 54 años	20	31,3	31,7	93,7
	55 a 64 años	4	6,3	6,3	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	38	59,4	61,3	61,3
	Soltero/a	7	10,9	11,3	72,6
	Separado/a	16	25,0	25,8	98,4
	Viudo/a	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		

Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	1	1,6	1,6	1,6
	Dos miembros	9	14,1	14,3	15,9
	Tres miembros	15	23,4	23,8	39,7
	Cuatro miembros	19	29,7	30,2	69,8
	Cinco miembros	10	15,6	15,9	85,7
	Seis miembros	7	10,9	11,1	96,8
	Siete miembros	1	1,6	1,6	98,4
	Nueve miembros	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	1	1,6	1,6	3,2
	Regular	4	6,3	6,3	9,5
	Bien	4	6,3	6,3	15,9
	Muy bien	53	82,8	84,1	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

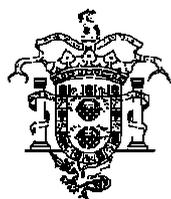
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	1	1,6	1,6	3,2
	Bien	4	6,3	6,5	9,7
	Muy bien	56	87,5	90,3	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	1	1,6	1,6	3,2
	Bien	5	7,8	8,1	11,3
	Muy bien	55	85,9	88,7	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	1	1,6	1,6	3,2
	Bien	5	7,8	8,1	11,3
	Muy bien	55	85,9	88,7	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	6	9,4	9,8	11,5
	Muy bien	54	84,4	88,5	100,0
	Total	61	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,7		
Total		64	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

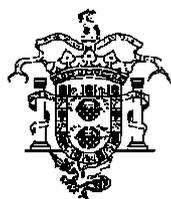
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	5	7,8	8,1	9,7
	Muy bien	56	87,5	90,3	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		

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	1,6	1,6	1,6
	Regular	2	3,1	3,2	4,8
	Bien	7	10,9	11,3	16,1
	Muy bien	52	81,3	83,9	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	63	98,4		
Total		64	100,0		



Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,1	33,3	33,3
	Regular	1	1,6	16,7	50,0
	Bien	1	1,6	16,7	66,7
	Muy bien	2	3,1	33,3	100,0
	Total	6	9,4	100,0	
Perdidos	Sistema	58	90,6		
Total		64	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	64	100,0

Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,6	50,0	50,0
	Muy bien	1	1,6	50,0	100,0
	Total	2	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	62	96,9		
Total		64	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

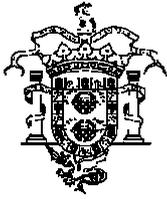
		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	64	100,0

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	3,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	62	96,9		
Total		64	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	64	100,0



Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	33,3	33,3
	Regular	1	1,6	33,3	66,7
	Muy bien	1	1,6	33,3	100,0
	Total	3	4,7	100,0	
Perdidos	Sistema	61	95,3		
Total		64	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	64	100,0

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	64	100,0

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	64	100,0

Valoración de la Calidad de los Billetes

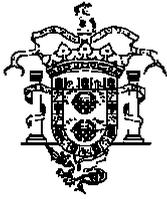
		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	64	100,0

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	64	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	64	100,0



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

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	64	100,0

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	64	100,0

Valoración de la Calidad del IMI

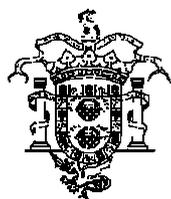
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	6	9,4	15,0	15,0
Bien	20	31,3	50,0	65,0
Muy bien	14	21,9	35,0	100,0
Total	40	62,5	100,0	
Perdidos Sistema	24	37,5		
Total	64	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	1,6	100,0	100,0
Perdidos Sistema	63	98,4		
Total	64	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	2	3,1	7,4	7,4
Regular	6	9,4	22,2	29,6
Bien	16	25,0	59,3	88,9
Muy bien	3	4,7	11,1	100,0
Total	27	42,2	100,0	
Perdidos Sistema	37	57,8		
Total	64	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	7	10,9	26,9	26,9
	Bien	16	25,0	61,5	88,5
	Muy bien	3	4,7	11,5	100,0
	Total	26	40,6	100,0	
Perdidos	Sistema	38	59,4		
Total		64	100,0		