

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
(DATOS GLOBALES 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 **LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS GLOBALES 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 ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 552 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 **4,22** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES por USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,79** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	540	4,80
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	542	4,79
Adecuación de las instalaciones	543	4,79
Efectividad de la atención prestada	543	4,79
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	544	4,89
Cortesía del personal que le ha atendido	546	4,79
Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	545	4,79
Calidad del Albergue	10	4,30
Calidad del Comedor Social	69	2,92
Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	14	4,14
Calidad de la Leche	50	4,68
Calidad del Material Ortoprotésico	9	4,11
Calidad de los Pañales	42	4,69
Calidad de las Recetas	9	4,33
Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	35	3,97
Calidad de las Emergencias Endeudamiento	3	4,00
Calidad de las Emergencias de Equipamiento	7	3,00
Calidad de los Tratamientos Odontológicos	6	3,50
Calidad de los Billetes	6	4,16
Calidad de las Dietas	2	4,50
Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	11	4,09
Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	3	4,66
Calidad de la Subvención de Transporte	7	4,57
Calidad del IMI	215	4,57
Calidad del PBF	9	4,44
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	227	4,19
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	221	4,22



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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	95,4	0,6	4,1	99,5
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	95,8	0,9	3,3	99,1
Adecuación de las instalaciones	96,3	0,6	3,1	99,4
Efectividad de la atención prestada	96,7	0,6	2,8	99,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	96,7	0,4	2,9	99,6
Cortesía del personal que le ha atendido	96,1	0,6	3,3	99,4
Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	96,2	0,4	3,5	99,7
Calidad del Albergue	90	10	0	90
Calidad del Comedor Social	42	50,7	7,2	49,2
Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	78,6	7,1	14,3	92,9
Calidad de la Leche	96	0	4	100
Calidad del Material Ortoprotésico	66,6	0	33,3	99,9
Calidad de los Pañales	92,9	0	7,1	100
Calidad de las Recetas	88,8	0	11,1	99,9
Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	71,4	5,7	22,9	94,3
Calidad de las Emergencias Endeudamiento	100	0	0	100
Calidad de las Emergencias de Equipamiento	57,2	42,9	0	57,2
Calidad de los Tratamientos Odontológicos	66,7	33,3	0	66,7
Calidad de los Billetes	83,3	0	16,7	100
Calidad de las Dietas	100	0	0	100
Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	72,8	0	27,3	100
Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	100	0	0	100
Calidad de la Subvención de Transporte	100	0	0	100

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.



Calidad del IMI	93	0,9	6	99
Calidad del PBF	100	0	0	100
Los servicios prestados cubren sus necesidades de la actualidad	78,4	2,6	18,9	97,3
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	79,6	1,8	18,6	98,2

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. Tabla de frecuencia

Usuarios

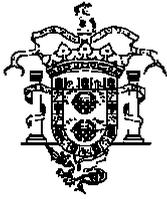
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	307	55,6	56,1	56,1
	Usuarios sin prestación	240	43,5	43,9	100,0
	Total	547	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,9		
Total		552	100,0		

Centro de Servicio Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CSS Palmeras	206	37,3	37,3	37,3
	CSS Virgen de la Victoria	214	38,8	38,8	76,1
	CSS Virgen del Carmen	132	23,9	23,9	100,0
	Total	552	100,0	100,0	

Barrio con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	9	1,6	1,7	1,7
	Barrio del Príncipe	31	5,6	5,8	7,4
	Barrio del General Gómez Jordana	15	2,7	2,8	10,2
	Barrio Hernán Cortés	15	2,7	2,8	13,0
	Barrio Constitución	33	6,0	6,1	19,2
	Barrio de La Libertad	11	2,0	2,0	21,2
	Barrio Virgen de la Victoria	43	7,8	8,0	29,2
	Barrio del Real	12	2,2	2,2	31,5
	Barrio de Batería Jota	36	6,5	6,7	38,2
	Barrio Colón	8	1,4	1,5	39,7



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

Barrio Isaac Peral	30	5,4	5,6	45,3
Barrio Hebreo-Tiro Nacional	29	5,3	5,4	50,7
Barrio Hipódromo	9	1,6	1,7	52,3
Barrio de Alfonso XIII	29	5,3	5,4	57,7
Barrio de Reina Regente	32	5,8	6,0	63,7
Barrio Industrial	20	3,6	3,7	67,4
Barrio del Polígono R. de La Paz	7	1,3	1,3	68,7
Barrio de Ataque Seco	38	6,9	7,1	75,8
Barrio Concepción Arenal	10	1,8	1,9	77,7
Cabrerizas	29	5,3	5,4	83,1
Barrio del General Larrea	9	1,6	1,7	84,7
Barrio de Medina Sidonia	10	1,8	1,9	86,6
Barrio Héroes de España	23	4,2	4,3	90,9
Barrio Cañada de Hidúm	49	8,9	9,1	100,0
Total	537	97,3	100,0	
Perdidos Sistema	15	2,7		
Total	552	100,0		

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	349	63,2	66,1	66,1
Hombre	179	32,4	33,9	100,0
Total	528	95,7	100,0	
Perdidos Sistema	24	4,3		
Total	552	100,0		

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 16 a 24 años	9	1,6	1,7	1,7
25 a 34 años	104	18,8	19,2	20,8
35 a 44 años	234	42,4	43,1	63,9
45 a 54 años	151	27,4	27,8	91,7
55 a 64 años	42	7,6	7,7	99,4
Más de 65 años	3	,5	,6	100,0
Total	543	98,4	100,0	
Perdidos Sistema	9	1,6		
Total	552	100,0		



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	251	45,5	46,7	46,7
	Soltero/a	147	26,6	27,4	74,1
	Separado/a	111	20,1	20,7	94,8
	Viudo/a	12	2,2	2,2	97,0
	Pareja de hecho	16	2,9	3,0	100,0
	Total	537	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	15	2,7		
Total		552	100,0		

Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	22	4,0	4,1	4,1
	Dos miembros	75	13,6	14,1	18,2
	Tres miembros	107	19,4	20,1	38,3
	Cuatro miembros	138	25,0	25,9	64,2
	Cinco miembros	107	19,4	20,1	84,2
	Seis miembros	52	9,4	9,8	94,0
	Siete miembros	25	4,5	4,7	98,7
	Ocho miembros	5	,9	,9	99,6
	Nueve miembros	1	,2	,2	99,8
	Más de Diez miembros	1	,2	,2	100,0
	Total	533	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	19	3,4		
Total		552	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,4	,4	,6
	Regular	22	4,0	4,1	4,6
	Bien	54	9,8	10,0	14,6
	Muy bien	461	83,5	85,4	100,0
	Total	540	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	12	2,2		
Total		552	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

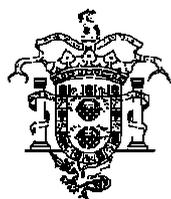
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	4	,7	,7	,9
	Regular	18	3,3	3,3	4,2
	Bien	59	10,7	10,9	15,1
	Muy bien	460	83,3	84,9	100,0
	Total	542	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,8		
Total		552	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,4	,4	,6
	Regular	17	3,1	3,1	3,7
	Bien	65	11,8	12,0	15,7
	Muy bien	458	83,0	84,3	100,0
	Total	543	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,6		
Total		552	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,4	,4	,6
	Regular	15	2,7	2,8	3,3
	Bien	74	13,4	13,6	16,9
	Muy bien	451	81,7	83,1	100,0
	Total	543	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,6		
Total		552	100,0		



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

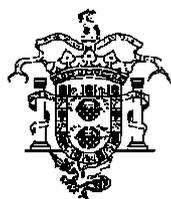
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	1	,2	,2	,4
	Regular	16	2,9	2,9	3,3
	Bien	70	12,7	12,9	16,2
	Muy bien	455	82,4	83,8	99,8
	Total	544	98,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	8	1,4		
Total		552	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,4	,4	,5
	Regular	18	3,3	3,3	3,8
	Bien	65	11,8	11,9	15,8
	Muy bien	460	83,3	84,2	100,0
	Total	546	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,1		
Total		552	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	,2	,2	,2
	Mal	1	,2	,2	,4
	Regular	19	3,4	3,5	3,9
	Bien	69	12,5	12,7	16,5
	Muy bien	455	82,4	83,5	100,0
	Total	545	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,3		
Total		552	100,0		



Valoración de la Calidad del Albergue

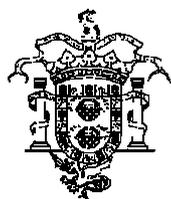
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	10,0	10,0
	Bien	3	,5	30,0	40,0
	Muy bien	6	1,1	60,0	100,0
	Total	10	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	542	98,2		
Total		552	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	3,6	29,0	29,0
	Mal	15	2,7	21,7	50,7
	Regular	5	,9	7,2	58,0
	Bien	8	1,4	11,6	69,6
	Muy bien	21	3,8	30,4	100,0
	Total		69	12,5	100,0
Perdidos	Sistema	483	87,5		
Total		552	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	7,1	7,1
	Regular	2	,4	14,3	21,4
	Bien	5	,9	35,7	57,1
	Muy bien	6	1,1	42,9	100,0
	Total		14	2,5	100,0
Perdidos	Sistema	538	97,5		
Total		552	100,0		



Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,4	4,0	4,0
	Bien	12	2,2	24,0	28,0
	Muy bien	36	6,5	72,0	100,0
	Total	50	9,1	100,0	
Perdidos	Sistema	502	90,9		
Total		552	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

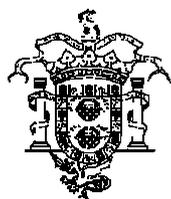
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	,5	33,3	33,3
	Bien	2	,4	22,2	55,6
	Muy bien	4	,7	44,4	100,0
	Total	9	1,6	100,0	
Perdidos	Sistema	543	98,4		
Total		552	100,0		

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	,5	7,1	7,1
	Bien	7	1,3	16,7	23,8
	Muy bien	32	5,8	76,2	100,0
	Total	42	7,6	100,0	
Perdidos	Sistema	510	92,4		
Total		552	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	11,1	11,1
	Bien	4	,7	44,4	55,6
	Muy bien	4	,7	44,4	100,0
	Total	9	1,6	100,0	
Perdidos	Sistema	543	98,4		
Total		552	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	5,7	5,7
	Regular	8	1,4	22,9	28,6
	Bien	12	2,2	34,3	62,9
	Muy bien	13	2,4	37,1	100,0
	Total	35	6,3	100,0	
Perdidos	Sistema	517	93,7		
Total		552	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

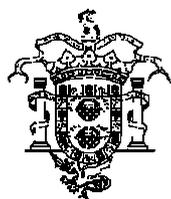
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	549	99,5		
Total		552	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	28,6	28,6
	Mal	1	,2	14,3	42,9
	Bien	3	,5	42,9	85,7
	Muy bien	1	,2	14,3	100,0
	Total	7	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	545	98,7		
Total		552	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	33,3	33,3
	Bien	3	,5	50,0	83,3
	Muy bien	1	,2	16,7	100,0
	Total	6	1,1	100,0	
Perdidos	Sistema	546	98,9		
Total		552	100,0		



Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	16,7	16,7
	Bien	3	,5	50,0	66,7
	Muy bien	2	,4	33,3	100,0
	Total	6	1,1	100,0	
Perdidos	Sistema	546	98,9		
Total		552	100,0		

Valoración de la Calidad de las Dietas

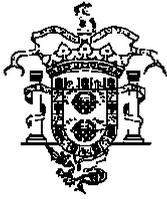
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,2	50,0	50,0
	Muy bien	1	,2	50,0	100,0
	Total	2	,4	100,0	
Perdidos	Sistema	550	99,6		
Total		552	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	,5	27,3	27,3
	Bien	4	,7	36,4	63,6
	Muy bien	4	,7	36,4	100,0
	Total	11	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	541	98,0		
Total		552	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	,2	33,3	33,3
	Muy bien	2	,4	66,7	100,0
	Total	3	,5	100,0	
Perdidos	Sistema	549	99,5		
Total		552	100,0		



Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	,5	42,9	42,9
	Muy bien	4	,7	57,1	100,0
	Total	7	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	545	98,7		
Total		552	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

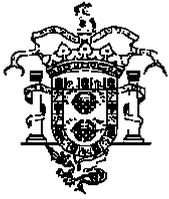
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	,9	,9
	Regular	13	2,4	6,0	7,0
	Bien	59	10,7	27,4	34,4
	Muy bien	141	25,5	65,6	100,0
	Total	215	38,9	100,0	
Perdidos	Sistema	337	61,1		
Total		552	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	,9	55,6	55,6
	Muy bien	4	,7	44,4	100,0
	Total	9	1,6	100,0	
Perdidos	Sistema	543	98,4		
Total		552	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,4	,4
	Mal	5	,9	2,2	2,6
	Regular	43	7,8	18,9	21,6
	Bien	77	13,9	33,9	55,5
	Muy bien	101	18,3	44,5	100,0
	Total	227	41,1	100,0	
Perdidos	Sistema	325	58,9		
Total		552	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	4	,7	1,8	1,8
	Regular	41	7,4	18,6	20,4
	Bien	77	13,9	34,8	55,2
	Muy bien	99	17,9	44,8	100,0
	Total	221	40,0	100,0	
Perdidos	Sistema	331	60,0		
Total		552	100,0		