

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 (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) 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:** 132 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 **3,89** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES por USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,81** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	127	4,71
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	129	4,79
Adecuación de las instalaciones	129	4,80
Efectividad de la atención prestada	130	4,80
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	129	4,85
Cortesía del personal que le ha atendido	130	4,85
Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	130	4,81
Calidad del Albergue	1	4,00
Calidad del Comedor Social	7	3,57
Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	3	4,00
Calidad de la Leche	9	4,44
Calidad del Material Ortoprotésico	2	3,50
Calidad de los Pañales	11	4,36
Calidad de las Recetas	4	4,00
Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	6	3,66
Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	-
Calidad de las Emergencias de Equipamiento	0	-
Calidad de los Tratamientos Odontológicos	3	3,33
Calidad de los Billetes	3	3,66
Calidad de las Dietas	0	
Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	5	3,60
Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	0	-
Calidad de la Subvención de Transporte	2	4,50
Calidad del IMI	52	4,32
Calidad del PBF	2	4,00
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	68	3,89
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	65	3,89

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	92,9	1,6	5,5	98,4
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	97,7	1,6	0,8	98,5
Adecuación de las instalaciones	96,9	0,8	2,3	99,2
Efectividad de la atención prestada	97,7	0,8	1,5	99,2
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	99,2	0,8	0	99,2
Cortesía del personal que le ha atendido	99,2	0,8	0	99,2
Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	97	0,8	2,3	99,3
Calidad del Albergue	100	0	0	100
Calidad del Comedor Social	57,2	28,6	14,3	71,5
Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	66,6	0	33,3	99,9
Calidad de la Leche	88,9	11,1	0	88,9
Calidad del Material Ortoprotésico	50	0	50	100
Calidad de los Pañales	81,8	0	18,2	100
Calidad de las Recetas	75	0	25	100
Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	50	16,7	33,3	83,3
Calidad de las Emergencias Endeudamiento	*	*	*	*
Calidad de las Emergencias de Equipamiento	*	*	*	*
Calidad de los Tratamientos Odontológicos	66,7	33,3	0	66,7
Calidad de los Billetes	66,7	0	33,3	100
Calidad de las Dietas	*	*	*	*
Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	60	0	40	100
Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	*	*	*	*
Calidad de la Subvención de Transporte	100	0	0	100
Calidad del IMI	88,4	0	11,5	99,9
Calidad del PBF	100	0	0	100
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	70,6	2,9	26,5	97,1
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	70,8	1,5	27,7	98,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas. \*No hay datos

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



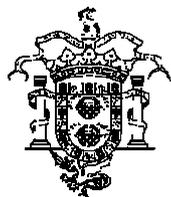
### 3. TABLA DE FRECUENCIAS

#### Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	81	61,4	61,8	61,8
	Usuarios sin prestación	50	37,9	38,2	100,0
	Total	131	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		132	100,0		

#### Barrio con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	6	4,5	4,8	4,8
	Barrio del Príncipe	4	3,0	3,2	7,9
	Barrio del General Gómez Jordana	8	6,1	6,3	14,3
	Barrio Hernán Cortés	8	6,1	6,3	20,6
	Barrio Constitución	3	2,3	2,4	23,0
	Barrio de La Libertad	2	1,5	1,6	24,6
	Barrio del Real	10	7,6	7,9	32,5
	Barrio de Batería Jota	6	4,5	4,8	37,3
	Barrio Colón	3	2,3	2,4	39,7
	Barrio Isaac Peral	1	,8	,8	40,5
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	11	8,3	8,7	49,2
	Barrio Hipódromo	8	6,1	6,3	55,6
	Barrio de Alfonso XIII	2	1,5	1,6	57,1
	Barrio de Reina Regente	3	2,3	2,4	59,5
	Barrio Industrial	18	13,6	14,3	73,8
	Barrio del Polígono R. de La Paz	4	3,0	3,2	77,0
	Barrio de Ataque Seco	7	5,3	5,6	82,5
	Barrio Concepción Arenal	2	1,5	1,6	84,1
	Cabrerizas	4	3,0	3,2	87,3
	Barrio del General Larrea	5	3,8	4,0	91,3
Barrio de Medina Sidonia	4	3,0	3,2	94,4	
Barrio Héroe de España	4	3,0	3,2	97,6	
Barrio Cañada de Hidúm	3	2,3	2,4	100,0	
Total		126	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,5		
Total		132	100,0		



**Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	79	59,8	62,2	62,2
	Hombre	48	36,4	37,8	100,0
	Total	127	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,8		
Total		132	100,0		

**Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	1,5	1,6	1,6
	25 a 34 años	23	17,4	17,8	19,4
	35 a 44 años	51	38,6	39,5	58,9
	45 a 54 años	44	33,3	34,1	93,0
	55 a 64 años	9	6,8	7,0	100,0
	Total	129	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,3		
Total		132	100,0		

**Estado Civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	77	58,3	61,1	61,1
	Soltero/a	30	22,7	23,8	84,9
	Separado/a	18	13,6	14,3	99,2
	Viudo/a	1	,8	,8	100,0
	Total	126	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,5		
Total		132	100,0		

**Número de miembros de la unidad familiar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	1	,8	,8	,8
	Dos miembros	9	6,8	7,2	8,0
	Tres miembros	24	18,2	19,2	27,2
	Cuatro miembros	40	30,3	32,0	59,2
	Cinco miembros	27	20,5	21,6	80,8
	Seis miembros	16	12,1	12,8	93,6
	Siete miembros	7	5,3	5,6	99,2
	Nueve miembros	1	,8	,8	100,0
	Total	125	94,7	100,0	
	Perdidos	Sistema	7	5,3	
Total		132	100,0		



**Accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	1	,8	,8	1,6
	Regular	7	5,3	5,5	7,1
	Bien	15	11,4	11,8	18,9
	Muy bien	103	78,0	81,1	100,0
	Total	127	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,8		
Total		132	100,0		

**Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	1	,8	,8	1,6
	Regular	1	,8	,8	2,3
	Bien	17	12,9	13,2	15,5
	Muy bien	109	82,6	84,5	100,0
	Total	129	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,3		
Total		132	100,0		

**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	3	2,3	2,3	3,1
	Bien	15	11,4	11,6	14,7
	Muy bien	110	83,3	85,3	100,0
	Total	129	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,3		
Total		132	100,0		

**Efectividad de la atención prestada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	2	1,5	1,5	2,3
	Bien	17	12,9	13,1	15,4
	Muy bien	110	83,3	84,6	100,0
	Total	130	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		132	100,0		



**Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Bien	15	11,4	11,6	12,4
	Muy bien	113	85,6	87,6	100,0
	Total	129	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,3		
Total		132	100,0		

**Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido**

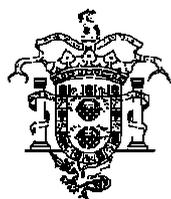
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Bien	15	11,4	11,5	12,3
	Muy bien	114	86,4	87,7	100,0
	Total	130	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		132	100,0		

**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	,8	,8	,8
	Regular	3	2,3	2,3	3,1
	Bien	14	10,6	10,8	13,8
	Muy bien	112	84,8	86,2	100,0
	Total	130	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		132	100,0		

**Valoración de la Calidad del Albergue**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	131	99,2		
Total		132	100,0		



**Valoración de la Calidad del Comedor Social**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	28,6	28,6
	Regular	1	,8	14,3	42,9
	Bien	2	1,5	28,6	71,4
	Muy bien	2	1,5	28,6	100,0
	Total	7	5,3	100,0	
Perdidos	Sistema	125	94,7		
Total		132	100,0		

**Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras**

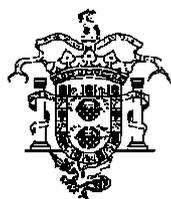
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	33,3	33,3
	Bien	1	,8	33,3	66,7
	Muy bien	1	,8	33,3	100,0
	Total	3	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	129	97,7		
Total		132	100,0		

**Valoración de la Calidad de la Leche**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	11,1	11,1
	Bien	3	2,3	33,3	44,4
	Muy bien	5	3,8	55,6	100,0
	Total	9	6,8	100,0	
Perdidos	Sistema	123	93,2		
Total		132	100,0		

**Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	50,0	50,0
	Bien	1	,8	50,0	100,0
	Total	2	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	130	98,5		
Total		132	100,0		



**Valoración de la Calidad de los Pañales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,5	18,2	18,2
	Bien	3	2,3	27,3	45,5
	Muy bien	6	4,5	54,5	100,0
	Total	11	8,3	100,0	
Perdidos	Sistema	121	91,7		
Total		132	100,0		

**Valoración de la Calidad de las Recetas**

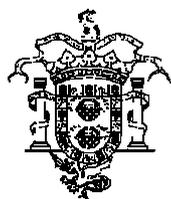
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	25,0	25,0
	Bien	2	1,5	50,0	75,0
	Muy bien	1	,8	25,0	100,0
	Total	4	3,0	100,0	
Perdidos	Sistema	128	97,0		
Total		132	100,0		

**Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	16,7	16,7
	Regular	2	1,5	33,3	50,0
	Muy bien	3	2,3	50,0	100,0
	Total	6	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	126	95,5		
Total		132	100,0		

**Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	33,3	33,3
	Bien	2	1,5	66,7	100,0
	Total	3	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	129	97,7		
Total		132	100,0		



**Valoración de la Calidad de los Billetes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	33,3	33,3
	Bien	2	1,5	66,7	100,0
	Total	3	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	129	97,7		
Total		132	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,5	40,0	40,0
	Bien	3	2,3	60,0	100,0
	Total	5	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	127	96,2		
Total		132	100,0		

**Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte**

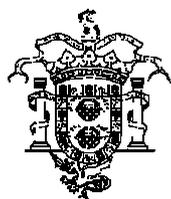
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	,8	50,0	100,0
	Total	2	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	130	98,5		
Total		132	100,0		

**Valoración de la Calidad del IMI**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	4,5	11,5	11,5
	Bien	23	17,4	44,2	55,8
	Muy bien	23	17,4	44,2	100,0
	Total	52	39,4	100,0	
Perdidos	Sistema	80	60,6		
Total		132	100,0		

**Valoración de la Calidad del PBF**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	130	98,5		
Total		132	100,0		



**Los servicios prestados cubren sus necesidades de la actualidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	2,9	2,9
	Regular	18	13,6	26,5	29,4
	Bien	33	25,0	48,5	77,9
	Muy bien	15	11,4	22,1	100,0
	Total	68	51,5	100,0	
Perdidos	Sistema	64	48,5		
Total		132	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	,8	1,5	1,5
	Regular	18	13,6	27,7	29,2
	Bien	33	25,0	50,8	80,0
	Muy bien	13	9,8	20,0	100,0
	Total	65	49,2	100,0	
Perdidos	Sistema	67	50,8		
Total		132	100,0		