

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 2019)

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:

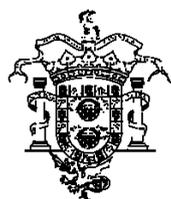
- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as ciudadanos/as sobre **EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES-LAS PALMERAS (1º SEMESTRE 2019)** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 85 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 **3,05** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES** por **USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **3,77** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	81	4,01
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	81	3,88
Adecuación de las instalaciones	82	3,91
Efectividad de la atención prestada	83	3,68
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	82	3,82
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	83	3,87
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	80	3,77
Valoración de la Calidad del Albergue	0	0
Valoración de la Calidad del Comedor Social	7	3,00
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	1	3,00
Valoración de la Calidad de la Leche	1	4,00
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	1	1,00
Valoración de la Calidad de los Pañales	1	1,00
Valoración de la Calidad de las Recetas	0	0
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	3	4,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	0
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	1	1,00
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	1	1,00
Valoración de la Calidad de los Billetes	0	0
Valoración de la Calidad de las Dietas	0	0
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	0	0
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	1	1,00
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	4	4,00
Valoración de la Calidad del IMI	30	3,30
Valoración de la Calidad del PBF	2	2,50
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	38	3,05
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	38	3,05



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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	66.7	8.6	24.7	91.4
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	63	12.3	24.7	87.7
Adecuación de las instalaciones	68.3	11	20.7	89
Efectividad de la atención prestada	62.6	18.1	19.3	81.9
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	67.4	14.6	18.3	85.4
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	72.2	13.3	14.5	86.7
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	61.2	12.5	26.3	87.5
Valoración de la Calidad del Albergue	*	*	*	*
Valoración de la Calidad del Comedor Social	0	0	100	0
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	0	0	100	0
Valoración de la Calidad de la Leche	100	0	0	0
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de los Pañales	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de las Recetas	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	66.7	0	33.3	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de los Billetes	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Dietas	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	0	100	0	0

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.

* No hay datos



Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	75	25	0	75
Valoración de la Calidad del IMI	40	26.7	33.3	73.3
Valoración de la Calidad del PBF	50	50	0	50
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	31.6	28.9	39.5	71.1
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	31.6	28.9	39.5	71.1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLA DE FRECUENCIA

Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	45	52,9	56,3	56,3
	Usuarios sin prestación	35	41,2	43,8	100,0
	Total	80	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,9		
Total		85	100,0		

Barrio con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio del Príncipe	3	3,5	3,7	3,7
	Barrio Hernán Cortés	5	5,9	6,2	9,9
	Barrio Constitución	1	1,2	1,2	11,1
	Barrio de Batería Jota	2	2,4	2,5	13,6
	Barrio Isaac Peral	1	1,2	1,2	14,8
	Barrio de Reina Regente	12	14,1	14,8	29,6
	Barrio Industrial	1	1,2	1,2	30,9
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	1,2	1,2	32,1
	Barrio Concepción Arenal	1	1,2	1,2	33,3
	Cabrerizas	34	40,0	42,0	75,3
	Barrio Héroes de España	2	2,4	2,5	77,8
	Barrio Cañada de Hidúm	18	21,2	22,2	100,0
	Total		81	95,3	100,0
	Perdidos	Sistema	4	4,7	
Total		85	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	62	72,9	76,5	76,5
	Hombre	19	22,4	23,5	100,0
	Total	81	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,7		
Total		85	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	3,5	3,9	3,9
	25 a 34 años	18	21,2	23,4	27,3
	35 a 44 años	19	22,4	24,7	51,9
	45 a 54 años	25	29,4	32,5	84,4
	55 a 64 años	8	9,4	10,4	94,8
	Más de 65 años	4	4,7	5,2	100,0
Total		77	90,6	100,0	
Perdidos	Sistema	8	9,4		
Total		85	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	40	47,1	52,6	52,6
	Soltero/a	14	16,5	18,4	71,1
	Separado/a	16	18,8	21,1	92,1
	Viudo/a	3	3,5	3,9	96,1
	Pareja de hecho	3	3,5	3,9	100,0
	Total	76	89,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	10,6		
Total		85	100,0		



Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	5	5,9	6,3	6,3
	Dos miembros	12	14,1	15,0	21,3
	Tres miembros	23	27,1	28,8	50,0
	Cuatro miembros	16	18,8	20,0	70,0
	Cinco miembros	12	14,1	15,0	85,0
	Seis miembros	4	4,7	5,0	90,0
	Siete miembros	3	3,5	3,8	93,8
	Ocho miembros	2	2,4	2,5	96,3
	Nueve miembros	2	2,4	2,5	98,8
	Más de Diez miembros	1	1,2	1,3	100,0
	Total	80	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,9		
Total		85	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,4	2,5	2,5
	Mal	5	5,9	6,2	8,6
	Regular	20	23,5	24,7	33,3
	Bien	17	20,0	21,0	54,3
	Muy bien	37	43,5	45,7	100,0
	Total	81	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,7		
Total		85	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,9	6,2	6,2
	Mal	5	5,9	6,2	12,3
	Regular	20	23,5	24,7	37,0
	Bien	15	17,6	18,5	55,6
	Muy bien	36	42,4	44,4	100,0
	Total	81	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,7		
Total		85	100,0		



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,4	2,4	2,4
	Mal	7	8,2	8,5	11,0
	Regular	17	20,0	20,7	31,7
	Bien	26	30,6	31,7	63,4
	Muy bien	30	35,3	36,6	100,0
	Total	82	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,5		
Total		85	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	11,8	12,0	12,0
	Mal	5	5,9	6,0	18,1
	Regular	16	18,8	19,3	37,3
	Bien	22	25,9	26,5	63,9
	Muy bien	30	35,3	36,1	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	8,2	8,5	8,5
	Mal	5	5,9	6,1	14,6
	Regular	15	17,6	18,3	32,9
	Bien	23	27,1	28,0	61,0
	Muy bien	32	37,6	39,0	100,0
	Total	82	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,5		
Total		85	100,0		



Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	9,4	9,6	9,6
	Mal	3	3,5	3,6	13,3
	Regular	12	14,1	14,5	27,7
	Bien	28	32,9	33,7	61,4
	Muy bien	32	37,6	38,6	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	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	4	4,7	5,0	5,0
	Mal	6	7,1	7,5	12,5
	Regular	21	24,7	26,3	38,8
	Bien	22	25,9	27,5	66,3
	Muy bien	27	31,8	33,8	100,0
	Total	80	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,9		
Total		85	100,0		

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	85	100,0

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	8,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	78	91,8		
Total		85	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	84	98,8		



Total	85	100,0		
-------	----	-------	--	--

Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	84	98,8		
Total		85	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	84	98,8		
Total		85	100,0		

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	84	98,8		
Total		85	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	85	100,0

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	33,3	33,3
	Bien	1	1,2	33,3	66,7
	Muy bien	1	1,2	33,3	100,0
	Total	3	3,5	100,0	
Perdidos	Sistema	82	96,5		
Total		85	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	85	100,0

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	84	98,8		
Total		85	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	84	98,8		
Total		85	100,0		

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	85	100,0

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	85	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	85	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	100,0	100,0



Perdidos	Sistema	84	98,8		
Total		85	100,0		

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	25,0	25,0
	Muy bien	3	3,5	75,0	100,0
	Total	4	4,7	100,0	
Perdidos	Sistema	81	95,3		
Total		85	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,5	10,0	10,0
	Mal	5	5,9	16,7	26,7
	Regular	10	11,8	33,3	60,0
	Bien	4	4,7	13,3	73,3
	Muy bien	8	9,4	26,7	100,0
	Total	30	35,3	100,0	
Perdidos	Sistema	55	64,7		
Total		85	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	50,0	50,0
	Bien	1	1,2	50,0	100,0
	Total	2	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	83	97,6		
Total		85	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,9	13,2	13,2
	Mal	6	7,1	15,8	28,9
	Regular	15	17,6	39,5	68,4
	Bien	6	7,1	15,8	84,2
	Muy bien	6	7,1	15,8	100,0
Total		38	44,7	100,0	
Perdidos	Sistema	47	55,3		
Total		85	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,9	13,2	13,2
	Mal	6	7,1	15,8	28,9
	Regular	15	17,6	39,5	68,4
	Bien	6	7,1	15,8	84,2
	Muy bien	6	7,1	15,8	100,0
Total		38	44,7	100,0	
Perdidos	Sistema	47	55,3		
Total		85	100,0		