

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 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- VIRGEN DEL CARMEN (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:** 201 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 **3,24** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES** por **USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,17** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	199	4,01
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	183	4,06
Adecuación de las instalaciones	198	4,06
Efectividad de la atención prestada	196	4,08
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	197	4,25
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	200	4,26
<b>Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales</b>	<b>197</b>	<b>4,17</b>
Valoración de la Calidad del Albergue	3	2,33
Valoración de la Calidad del Comedor Social	14	2,00
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	4	1,75
Valoración de la Calidad de la Leche	2	4,50
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	1	1,00
Valoración de la Calidad de los Pañales	3	1,00
Valoración de la Calidad de las Recetas	1	3,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	5	2,20
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	3	1,66
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	2	1,00
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	3	1,00
Valoración de la Calidad de los Billetes	7	2,42
Valoración de la Calidad de las Dietas	1	1,00
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	2	2,00
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	3	1,00
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	12	4,33
Valoración de la Calidad del IMI	75	3,53
Valoración de la Calidad del PBF	3	1,66
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	104	3,20
<b>Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales</b>	<b>104</b>	<b>3,24</b>

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 2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	70.3	12.1	17.6	87.9
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	73.3	8.7	18	91.3
Adecuación de las instalaciones	72.7	8.1	19.2	91.9
Efectividad de la atención prestada	71.4	9.7	18.9	90.3
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	78.7	5.6	15.7	94.4
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	78.5	8	13.5	92
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	76.7	8.6	14.7	91.4
Valoración de la Calidad del Albergue	33.3	66.7	0	33.3
Valoración de la Calidad del Comedor Social	7.1	64.3	28.6	35.7
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	0	75	25	25
Valoración de la Calidad de la Leche	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	100	0	100
Valoración de la Calidad de los Pañales	0	100	0	100
Valoración de la Calidad de las Recetas	0	0	100	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	20	60	20	40
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	66.7	33.3	33.3
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	28.6	57.1	14.3	42.9
Valoración de la Calidad de las Dietas	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de las Sillas de	0	100	0	0

<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.



Ruedas/ Camas articuladas o accesorios				
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	83.4	8.3	8.3	91.7
Valoración de la Calidad del IMI	52	24	24	76
Valoración de la Calidad del PBF	0	100	0	0
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	43.4	36.1	20.5	63.9
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	43.2	26.3	30.5	73.7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

\*:No hay datos

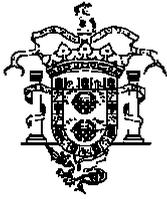
### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Usuarios con prestación	103	51,2	51,2	51,2
Usuarios sin prestación	98	48,8	48,8	100,0
Total	201	100,0	100,0	

#### Barrio con prestaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Barrio Del Carmen	12	6,0	6,1	6,1
Barrio del Príncipe	1	,5	,5	6,6
Barrio Hernán Cortés	2	1,0	1,0	7,6
Barrio de La Libertad	10	5,0	5,1	12,7
Barrio Virgen de la Victoria	4	2,0	2,0	14,7
Barrio del Real	30	14,9	15,2	29,9
Barrio Colón	1	,5	,5	30,5
Barrio Isaac Peral	1	,5	,5	31,0
Barrio Hebreo-Tiro Nacional	34	16,9	17,3	48,2
Barrio Hipódromo	21	10,4	10,7	58,9
Barrio de Alfonso XIII	3	1,5	1,5	60,4
Barrio Industrial	11	5,5	5,6	66,0
Barrio del Polígono R. de La Paz	35	17,4	17,8	83,8
Barrio de Ataque Seco	14	7,0	7,1	90,9



	Cabrerizas	5	2,5	2,5	93,4
	Barrio del General Larrea	2	1,0	1,0	94,4
	Barrio de Medina Sidonia	2	1,0	1,0	95,4
	Barrio Héroes de España	8	4,0	4,1	99,5
	Barrio Cañada de Hidúm	1	,5	,5	100,0
	Total	197	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		201	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	138	68,7	70,8	70,8
	Hombre	57	28,4	29,2	100,0
	Total	195	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		201	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	10	5,0	5,2	5,2
	25 a 34 años	36	17,9	18,7	23,8
	35 a 44 años	52	25,9	26,9	50,8
	45 a 54 años	44	21,9	22,8	73,6
	55 a 64 años	39	19,4	20,2	93,8
	Más de 65 años	12	6,0	6,2	100,0
	Total	193	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,0		
Total		201	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	85	42,3	45,9	45,9
	Soltero/a	38	18,9	20,5	66,5
	Separado/a	41	20,4	22,2	88,6
	Viudo/a	19	9,5	10,3	98,9
	Pareja de hecho	2	1,0	1,1	100,0
	Total	185	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	8,0		
Total		201	100,0		



**Número de miembros de la unidad familiar**

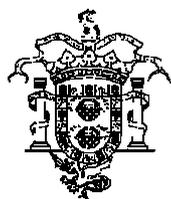
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	23	11,4	11,7	11,7
	Dos miembros	31	15,4	15,8	27,6
	Tres miembros	41	20,4	20,9	48,5
	Cuatro miembros	40	19,9	20,4	68,9
	Cinco miembros	31	15,4	15,8	84,7
	Seis miembros	16	8,0	8,2	92,9
	Siete miembros	9	4,5	4,6	97,4
	Ocho miembros	3	1,5	1,5	99,0
	Nueve miembros	2	1,0	1,0	100,0
	Total	196	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		201	100,0		

**Accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	5,5	5,5	5,5
	Mal	13	6,5	6,5	12,1
	Regular	35	17,4	17,6	29,6
	Bien	43	21,4	21,6	51,3
	Muy bien	97	48,3	48,7	100,0
	Total	199	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		201	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,0	3,3	3,3
	Mal	10	5,0	5,5	8,7
	Regular	33	16,4	18,0	26,8
	Bien	52	25,9	28,4	55,2
	Muy bien	82	40,8	44,8	100,0
	Total	183	91,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	9,0		
Total		201	100,0		



### Adecuación de las instalaciones

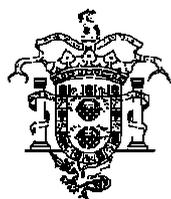
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,5	3,5	3,5
	Mal	9	4,5	4,5	8,1
	Regular	38	18,9	19,2	27,3
	Bien	54	26,9	27,3	54,5
	Muy bien	90	44,8	45,5	100,0
	Total		198	98,5	100,0
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		201	100,0		

### Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	5,0	5,1	5,1
	Mal	9	4,5	4,6	9,7
	Regular	37	18,4	18,9	28,6
	Bien	39	19,4	19,9	48,5
	Muy bien	101	50,2	51,5	100,0
	Total		196	97,5	100,0
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		201	100,0		

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	4,0	4,1	4,1
	Mal	3	1,5	1,5	5,6
	Regular	31	15,4	15,7	21,3
	Bien	43	21,4	21,8	43,1
	Muy bien	112	55,7	56,9	100,0
	Total		197	98,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		201	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	5,0	5,0	5,0
	Mal	6	3,0	3,0	8,0
	Regular	27	13,4	13,5	21,5
	Bien	36	17,9	18,0	39,5
	Muy bien	121	60,2	60,5	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

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

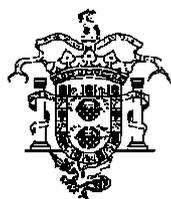
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,5	2,5	2,5
	Mal	12	6,0	6,1	8,6
	Regular	29	14,4	14,7	23,4
	Bien	49	24,4	24,9	48,2
	Muy bien	102	50,7	51,8	100,0
	Total	197	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		201	100,0		

**Valoración de la Calidad del Albergue**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	66,7	66,7
	Muy bien	1	,5	33,3	100,0
	Total	3	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	198	98,5		
Total		201	100,0		

**Valoración de la Calidad del Comedor Social**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,0	42,9	42,9
	Mal	3	1,5	21,4	64,3
	Regular	4	2,0	28,6	92,9
	Bien	1	,5	7,1	100,0
	Total	14	7,0	100,0	
Perdidos	Sistema	187	93,0		
Total		201	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	50,0	50,0
	Mal	1	,5	25,0	75,0
	Regular	1	,5	25,0	100,0
	Total	4	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	197	98,0		
Total		201	100,0		

**Valoración de la Calidad de la Leche**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	50,0	50,0
	Muy bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	199	99,0		
Total		201	100,0		

**Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico**

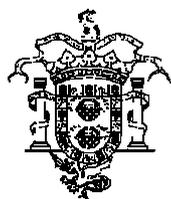
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	200	99,5		
Total		201	100,0		

**Valoración de la Calidad de los Pañales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	198	98,5		
Total		201	100,0		

**Valoración de la Calidad de las Recetas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	200	99,5		
Total		201	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	40,0	40,0
	Mal	1	,5	20,0	60,0
	Regular	1	,5	20,0	80,0
	Bien	1	,5	20,0	100,0
	Total	5	2,5	100,0	
Perdidos	Sistema	196	97,5		
Total		201	100,0		

**Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	66,7	66,7
	Regular	1	,5	33,3	100,0
	Total	3	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	198	98,5		
Total		201	100,0		

**Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento**

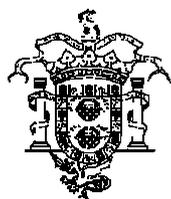
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	199	99,0		
Total		201	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	198	98,5		
Total		201	100,0		

**Valoración de la Calidad de los Billetes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	42,9	42,9
	Mal	1	,5	14,3	57,1
	Regular	1	,5	14,3	71,4
	Bien	1	,5	14,3	85,7
	Muy bien	1	,5	14,3	100,0
	Total	7	3,5	100,0	
Perdidos	Sistema	194	96,5		
Total		201	100,0		



**Valoración de la Calidad de las Dietas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	200	99,5		
Total		201	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	199	99,0		
Total		201	100,0		

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

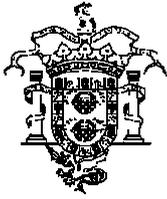
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	198	98,5		
Total		201	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	8,3	8,3
	Regular	1	,5	8,3	16,7
	Bien	2	1,0	16,7	33,3
	Muy bien	8	4,0	66,7	100,0
	Total	12	6,0	100,0	
Perdidos	Sistema	189	94,0		
Total		201	100,0		

**Valoración de la Calidad del IMI**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,5	12,0	12,0
	Mal	9	4,5	12,0	24,0
	Regular	18	9,0	24,0	48,0
	Bien	11	5,5	14,7	62,7
	Muy bien	28	13,9	37,3	100,0
Total	75	37,3	100,0		
Perdidos	Sistema	126	62,7		
Total		201	100,0		



**Valoración de la Calidad del PBF**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	33,3	33,3
	Mal	2	1,0	66,7	100,0
	Total	3	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	198	98,5		
Total		201	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	4,0	9,6	9,6
	Mal	22	10,9	26,5	36,1
	Regular	17	8,5	20,5	56,6
	Bien	30	14,9	36,1	92,8
	Muy bien	6	3,0	7,2	100,0
	Total	83	41,3	100,0	
Perdidos	Sistema	118	58,7		
Total		201	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	2,5	5,3	5,3
	Mal	20	10,0	21,1	26,3
	Regular	29	14,4	30,5	56,8
	Bien	38	18,9	40,0	96,8
	Muy bien	3	1,5	3,2	100,0
	Total	95	47,3	100,0	
Perdidos	Sistema	106	52,7		
Total		201	100,0		