

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



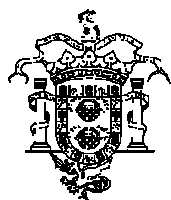
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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 DE LA VICTORIA

(1º SEMESTRE 2019)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 DE LA VICTORIA (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.

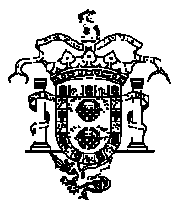
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 54 encuestas.

- **AFIJACIÓN:** Proporcional.

- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

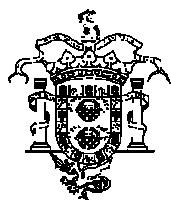
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



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 **3,60** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES** por **USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,04** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	49	3,67
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	45	3,51
Adecuación de las instalaciones	47	3,78
Efectividad de la atención prestada	49	4,06
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	45	4,13
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	49	4,28
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	50	4,04
Valoración de la Calidad del Albergue	0	0
Valoración de la Calidad del Comedor Social	7	3,14
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	0	0
Valoración de la Calidad de la Leche	2	3,00
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	0
Valoración de la Calidad de los Pañales	0	0
Valoración de la Calidad de las Recetas	0	0
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	0	0
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	0
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	1	3,00
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	0	0
Valoración de la Calidad de los Billetes	1	4,00
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	0	0
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	4	4,50
Valoración de la Calidad del IMI	17	3,82
Valoración de la Calidad del PBF	0	0
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	25	3,56
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	25	3,60



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

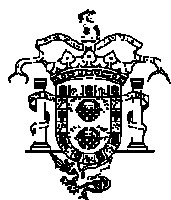
	1º SEMESTRE DE 2019			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	55.1	10.2	34.7	89.8
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	48.9	11.1	40	88.9
Adecuación de las instalaciones	55.3	2.1	42.6	97.9
Efectividad de la atención prestada	75.5	6.1	18.4	93.9
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	77.8	4.4	17.8	95.6
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	81.6	4.1	14.3	95.9
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	66	6	28	94
Valoración de la Calidad del Albergue	*	*	*	*
Valoración de la Calidad del Comedor Social	14.3	14.3	71.4	85.7
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de la Leche	50	50	0	50
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de los Pañales	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Recetas	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	0	0	100	100
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de los Billetes	100	0	0	100
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	*	*	*	*

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.



las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas				
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	75	0	25	75
Valoración de la Calidad del IMI	52.9	5.9	41.2	94.1
Valoración de la Calidad del PBF	*	*	*	*
Los servicios prestados cubren sus necesidades de la actualidad	56	4	40	96
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	56	4	40	96

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

*:No hay datos

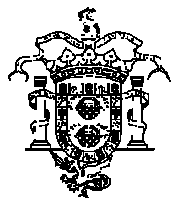
3. TABLA DE FRECUENCIA

Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	30	55,6	56,6	56,6
	Usuarios sin prestación	23	42,6	43,4	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		54	100,0		

Barrio con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio del Príncipe	1	1,9	1,9	1,9
	Barrio Constitución	4	7,4	7,4	9,3
	Barrio de La Libertad	9	16,7	16,7	25,9
	Barrio Virgen de la Victoria	8	14,8	14,8	40,7
	Barrio de Batería Jota	2	3,7	3,7	44,4
	Barrio Isaac Peral	3	5,6	5,6	50,0
	Barrio de Alfonso XIII	3	5,6	5,6	55,6
	Barrio Industrial	1	1,9	1,9	57,4
	Barrio del Polígono R. de La Paz	4	7,4	7,4	64,8
	Barrio de Ataque Seco	10	18,5	18,5	83,3
	Barrio Concepción Arenal	2	3,7	3,7	87,0
	Barrio del General Larrea	1	1,9	1,9	88,9
	Barrio Héroes de España	4	7,4	7,4	96,3
	Barrio Cañada de Hidúm	2	3,7	3,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	33	61,1	70,2	70,2
	Hombre	14	25,9	29,8	100,0
	Total	47	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	13,0		
Total		54	100,0		

Edad

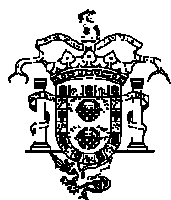
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	5	9,3	10,2	10,2
	35 a 44 años	17	31,5	34,7	44,9
	45 a 54 años	12	22,2	24,5	69,4
	55 a 64 años	9	16,7	18,4	87,8
	Más de 65 años	6	11,1	12,2	100,0
	Total	49	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	9,3		
Total		54	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	20	37,0	41,7	41,7
	Soltero/a	7	13,0	14,6	56,3
	Separado/a	15	27,8	31,3	87,5
	Viudo/a	3	5,6	6,3	93,8
	Pareja de hecho	3	5,6	6,3	100,0
	Total	48	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	11,1		
Total		54	100,0		

Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	6	11,1	12,0	12,0
	Dos miembros	11	20,4	22,0	34,0
	Tres miembros	5	9,3	10,0	44,0
	Cuatro miembros	10	18,5	20,0	64,0
	Cinco miembros	15	27,8	30,0	94,0
	Seis miembros	2	3,7	4,0	98,0
	Siete miembros	1	1,9	2,0	100,0
	Total	50	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	7,4		
Total		54	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

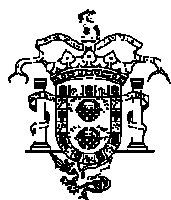
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,6	6,1	6,1
	Mal	2	3,7	4,1	10,2
	Regular	17	31,5	34,7	44,9
	Bien	13	24,1	26,5	71,4
	Muy bien	14	25,9	28,6	100,0
	Total	49	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	9,3		
Total		54	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,2	2,2
	Mal	4	7,4	8,9	11,1
	Regular	18	33,3	40,0	51,1
	Bien	15	27,8	33,3	84,4
	Muy bien	7	13,0	15,6	100,0
	Total	45	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	16,7		
Total		54	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,1	2,1
	Regular	20	37,0	42,6	44,7
	Bien	13	24,1	27,7	72,3
	Muy bien	13	24,1	27,7	100,0
	Total	47	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	13,0		
Total		54	100,0		



Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,7	4,1	4,1
	Mal	1	1,9	2,0	6,1
	Regular	9	16,7	18,4	24,5
	Bien	17	31,5	34,7	59,2
	Muy bien	20	37,0	40,8	100,0
	Total	49	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	9,3		
Total		54	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

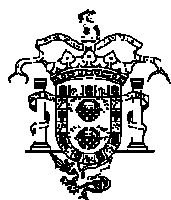
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,7	4,4	4,4
	Regular	8	14,8	17,8	22,2
	Bien	15	27,8	33,3	55,6
	Muy bien	20	37,0	44,4	100,0
	Total	45	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	16,7		
Total		54	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,0	2,0
	Mal	1	1,9	2,0	4,1
	Regular	7	13,0	14,3	18,4
	Bien	14	25,9	28,6	46,9
	Muy bien	26	48,1	53,1	100,0
	Total	49	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	9,3		
Total		54	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	1,9	2,0	2,0
	Mal	2	3,7	4,0	6,0
	Regular	14	25,9	28,0	34,0
	Bien	10	18,5	20,0	54,0
	Muy bien	23	42,6	46,0	100,0
	Total	50	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	7,4		
Total		54	100,0		



Valoración de la Calidad del Albergue

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0

Valoración de la Calidad del Comedor Social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	1,9	14,3	14,3
Regular	5	9,3	71,4	85,7
Muy bien	1	1,9	14,3	100,0
Total	7	13,0	100,0	
Perdidos Sistema	47	87,0		
Total	54	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0

Valoración de la Calidad de la Leche

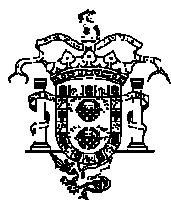
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	1,9	50,0	50,0
Bien	1	1,9	50,0	100,0
Total	2	3,7	100,0	
Perdidos Sistema	52	96,3		
Total	54	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0

Valoración de la Calidad de los Pañales

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0



Valoración de la Calidad de las Recetas

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	1,9	100,0	100,0
Perdidos Sistema	53	98,1		
Total	54	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

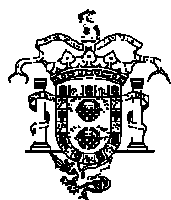
	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0

Valoración de la Calidad de los Billetes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	1,9	100,0	100,0
Perdidos Sistema	53	98,1		
Total	54	100,0		

Valoración de la Calidad de las Dietas

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0



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

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

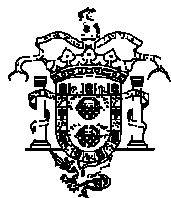
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	1,9	25,0	25,0
Muy bien	3	5,6	75,0	100,0
Total	4	7,4	100,0	
Perdidos Sistema	50	92,6		
Total	54	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	1,9	5,9	5,9
Regular	7	13,0	41,2	47,1
Bien	2	3,7	11,8	58,8
Muy bien	7	13,0	41,2	100,0
Total	17	31,5	100,0	
Perdidos Sistema	37	68,5		
Total	54	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	54	100,0



Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	4,0	4,0
	Regular	10	18,5	40,0	44,0
	Bien	12	22,2	48,0	92,0
	Muy bien	2	3,7	8,0	100,0
	Total	25	46,3	100,0	
Perdidos	Sistema	29	53,7		
Total		54	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	1	1,9	4,0	4,0
	Regular	10	18,5	40,0	44,0
	Bien	11	20,4	44,0	88,0
	Muy bien	3	5,6	12,0	100,0
	Total	25	46,3	100,0	
Perdidos	Sistema	29	53,7		
Total		54	100,0		