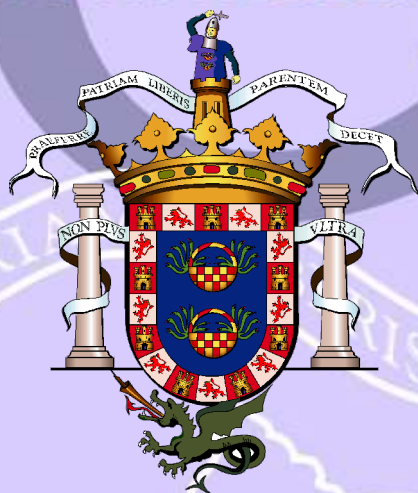


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

CENTRO DE LA MUJER 2019

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJO E IGUALDAD

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 LA MUJER 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 94 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 LA MUJER** con un valor de **4,65** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|----|-------|
| Valore la accesibilidad a las instalaciones | 92 | 4,66 |
| Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 90 | 4,71 |
| Valore la adecuación de las instalaciones | 91 | 4,69 |
| Valore la efectividad del servicio prestado | 91 | 4,67 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 92 | 4,46 |
| Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 91 | 4,68 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 91 | 4,75 |
| Valore el nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER | 89 | 4,65 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

| VALORACIÓN | 2019 | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Valore la accesibilidad a las instalaciones | 95,6 | 3,3 | 1,1 | 96,7 |
| Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 97,8 | 2,2 | 0 | 97,8 |
| Valore la adecuación de las instalaciones | 96,7 | 2,2 | 1,1 | 97,8 |
| Valore la efectividad del servicio prestado | 95,6 | 3,3 | 1,1 | 96,7 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 87 | 6,5 | 6,5 | 93,5 |
| Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 94,5 | 3,3 | 2,2 | 96,7 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 96,7 | 3,3 | 0 | 96,7 |
| Valore el nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER | 93,3 | 4,5 | 2,2 | 95,5 |

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.



3. TABLAS FRECUENCIAS

¿Cuántas veces has visitado?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 1º vez | 31 | 33,0 | 35,2 | 35,2 |
| | Varias veces | 57 | 60,6 | 64,8 | 100,0 |
| | Total | 88 | 93,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 6,4 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 16 a 24 años | 10 | 10,6 | 10,8 | 10,8 |
| | 25 a 34 años | 31 | 33,0 | 33,3 | 44,1 |
| | 35 a 44 años | 32 | 34,0 | 34,4 | 78,5 |
| | 45 a 54 años | 18 | 19,1 | 19,4 | 97,8 |
| | 55 a 65 años | 2 | 2,1 | 2,2 | 100,0 |
| | Total | 93 | 98,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,1 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 20 | 21,3 | 24,7 | 24,7 |
| | Soltero/a | 36 | 38,3 | 44,4 | 69,1 |
| | Separado/a | 21 | 22,3 | 25,9 | 95,1 |
| | Viudo/a | 4 | 4,3 | 4,9 | 100,0 |
| | Total | 81 | 86,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 13 | 13,8 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |



Visita realizada al servicio de Atención Social

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | SÍ | 64 | 68,1 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 30 | 31,9 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |

Visita realizada al servicio de Atención Jurídica

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | SÍ | 18 | 19,1 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 76 | 80,9 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |

Visita realizada al servicio de Orientación Laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | SÍ | 6 | 6,4 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 88 | 93,6 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |

Visita realizada al servicio de Atención Psicológica

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | SÍ | 19 | 20,2 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 75 | 79,8 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |

Valore la accesibilidad a las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 2,1 | 2,2 | 2,2 |
| | Mal | 1 | 1,1 | 1,1 | 3,3 |
| | Regular | 1 | 1,1 | 1,1 | 4,3 |
| | Bien | 18 | 19,1 | 19,6 | 23,9 |
| | Muy bien | 70 | 74,5 | 76,1 | 100,0 |
| | Total | 92 | 97,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 2,1 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |



Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 2,1 | 2,2 | 2,2 |
| | Bien | 18 | 19,1 | 20,0 | 22,2 |
| | Muy bien | 70 | 74,5 | 77,8 | 100,0 |
| | Total | 90 | 95,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 4,3 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |

Valore la adecuación de las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 2,1 | 2,2 | 2,2 |
| | Regular | 1 | 1,1 | 1,1 | 3,3 |
| | Bien | 18 | 19,1 | 19,8 | 23,1 |
| | Muy bien | 70 | 74,5 | 76,9 | 100,0 |
| | Total | 91 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 3,2 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |

Valore la efectividad del servicio prestado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | 3,2 | 3,3 | 3,3 |
| | Regular | 1 | 1,1 | 1,1 | 4,4 |
| | Bien | 16 | 17,0 | 17,6 | 22,0 |
| | Muy bien | 71 | 75,5 | 78,0 | 100,0 |
| | Total | 91 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 3,2 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 4 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| | Mal | 2 | 2,1 | 2,2 | 6,5 |
| | Regular | 6 | 6,4 | 6,5 | 13,0 |
| | Bien | 15 | 16,0 | 16,3 | 29,3 |
| | Muy bien | 65 | 69,1 | 70,7 | 100,0 |
| | Total | 92 | 97,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 2,1 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |



Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | 3,2 | 3,3 | 3,3 |
| | Regular | 2 | 2,1 | 2,2 | 5,5 |
| | Bien | 13 | 13,8 | 14,3 | 19,8 |
| | Muy bien | 73 | 77,7 | 80,2 | 100,0 |
| | Total | 91 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 3,2 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | 3,2 | 3,3 | 3,3 |
| | Bien | 10 | 10,6 | 11,0 | 14,3 |
| | Muy bien | 78 | 83,0 | 85,7 | 100,0 |
| | Total | 91 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 3,2 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |

Valore el nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | 3,2 | 3,4 | 3,4 |
| | Mal | 1 | 1,1 | 1,1 | 4,5 |
| | Regular | 2 | 2,1 | 2,2 | 6,7 |
| | Bien | 12 | 12,8 | 13,5 | 20,2 |
| | Muy bien | 71 | 75,5 | 79,8 | 100,0 |
| | Total | 89 | 94,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 5,3 | | |
| Total | | 94 | 100,0 | | |