

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:**

**PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIA 2019**

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES**

**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 **PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2019** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 21 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 de los servicios prestados por el PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR** con un valor de **4,52** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	20	4,55
Valore la Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	21	4,48
Valore la Adecuación de las instalaciones	20	4,30
Valore la Efectividad del servicio prestado	21	4,76
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	20	4,60
Valore la Profesionalidad del personal PEF	21	4,81
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	21	4,81
Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	21	4,52

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	90.00	0.00	10.00	100
Valore la Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	90.40	4.80	4.80	95.20
Valore la Adecuación de las instalaciones	80.00	5.00	15.00	95.00
Valore la Efectividad del servicio prestado	95.20	0.00	4.80	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	90.00	0.00	10.00	100
Valore la Profesionalidad del personal PEF	100	0.00	0.00	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	95.20	0.00	4.80	100
Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	85.70	0.00	14.3	100

<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 FRECUENCIA

Marque lo que proceda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PC	1	4,8	5,0	5,0
	AUTORIZADO				
	PCN	1	4,8	5,0	10,0
	AUTORIZADO				
	P.CUSTODIO	10	47,6	50,0	60,0
	P.NO CUSTODIO	8	38,1	40,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	4,8	4,8	4,8
	Barrio de los Pinares	1	4,8	4,8	9,5
	Barrio de La Libertad	1	4,8	4,8	14,3
	Barrio Virgen de la Victoria	2	9,5	9,5	23,8
	Barrio del Real	3	14,3	14,3	38,1
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	3	14,3	14,3	52,4
	Barrio Hipódromo	2	9,5	9,5	61,9
	Barrio de Alfonso XIII	4	19,0	19,0	81,0
	Barrio Industrial	1	4,8	4,8	85,7
	Barrio de Ataque Seco	1	4,8	4,8	90,5
	Cabrerizas	1	4,8	4,8	95,2
	Barrio Cañada de Hidúm	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	



### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	10	47,6	52,6	52,6
	Hombre	9	42,9	47,4	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		

### Valore la Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,5	10,0	10,0
	Bien	5	23,8	25,0	35,0
	Muy bien	13	61,9	65,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

### Valore la Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,8	4,8	4,8
	Regular	1	4,8	4,8	9,5
	Bien	5	23,8	23,8	33,3
	Muy bien	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Valore la Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,8	5,0	5,0
	Regular	3	14,3	15,0	20,0
	Bien	5	23,8	25,0	45,0
	Muy bien	11	52,4	55,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		





**Valore la Efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	Bien	3	14,3	14,3	19,0
	Muy bien	17	81,0	81,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,5	10,0	10,0
	Bien	4	19,0	20,0	30,0
	Muy bien	14	66,7	70,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

**Valore la Profesionalidad del personal PEF**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	19,0	19,0	19,0
	Muy bien	17	81,0	81,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	Bien	2	9,5	9,5	14,3
	Muy bien	18	85,7	85,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	14,3	14,3	14,3
	Bien	4	19,0	19,0	33,3
	Muy bien	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	