

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: CENTRO DE LA MUJER 2024

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 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 Administración Pública, 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 servicio público: **CENTRO DE LA MUJER 2024** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 120 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de 5 sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                                                 | N   | MEDIA       |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                                         | 120 | 5,00        |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio            | 120 | 5,00        |
| Adecuación de las instalaciones                                           | 120 | 5,00        |
| Efectividad del servicio prestado                                         | 120 | 5,00        |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 120 | 5,00        |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable              | 120 | 5,00        |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                        | 120 | 5,00        |
| NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER                      | 118 | <b>5,00</b> |

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

| AÑO 2024                                                                  |                            |                        |                          |                                |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                                                | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad a las instalaciones                                         | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio            | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Adecuación de las instalaciones                                           | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Efectividad del servicio prestado                                         | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable              | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                        | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER                      | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el BARRIO

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos                        | 1          | ,8         | ,8                   | ,8                      |
| Ataque seco                    | 1          | ,8         | ,8                   | 1,7                     |
| Ataque Seco                    | 1          | ,8         | ,8                   | 2,5                     |
| Barrio Victoria                | 22         | 18,3       | 18,3                 | 20,8                    |
| Cabrerizas                     | 14         | 11,7       | 11,7                 | 32,5                    |
| Carretera Hidum                | 6          | 5,0        | 5,0                  | 37,5                    |
| El Real                        | 28         | 23,3       | 23,3                 | 60,8                    |
| Hebreo                         | 1          | ,8         | ,8                   | 61,7                    |
| Hipódromo                      | 3          | 2,5        | 2,5                  | 64,2                    |
| Huerta Salama                  | 1          | ,8         | ,8                   | 65,0                    |
| Industrial                     | 3          | 2,5        | 2,5                  | 67,5                    |
| La Cañada                      | 4          | 3,3        | 3,3                  | 70,8                    |
| Las Palmeras                   | 3          | 2,5        | 2,5                  | 73,3                    |
| Monte M. <sup>a</sup> Cristina | 1          | ,8         | ,8                   | 74,2                    |
| Tesorillo                      | 6          | 5,0        | 5,0                  | 79,2                    |
| Tiro Nacional                  | 2          | 1,7        | 1,7                  | 80,8                    |
| Zona centro                    | 23         | 19,2       | 19,2                 | 100,0                   |
| Total                          | 120        | 100,0      | 100,0                |                         |

SEÑALE SI ES LA PRIMERA VEZ QUE ACUDE AL CENTRO O SI YA HA ACUDIDO OTRAS VECES

|                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos 1 <sup>a</sup> VEZ | 105        | 87,5       | 96,3                 | 96,3                    |
| VARIAS VECES               | 4          | 3,3        | 3,7                  | 100,0                   |
| Total                      | 109        | 90,8       | 100,0                |                         |
| Perdidos Sistema           | 11         | 9,2        |                      |                         |
| Total                      | 120        | 100,0      |                      |                         |

### EDAD

|          |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | 16 a 24 años   | 11         | 9,2        | 9,4               | 9,4                  |
|          | 25 a 34 años   | 29         | 24,2       | 24,8              | 34,2                 |
|          | 35 a 44 años   | 42         | 35,0       | 35,9              | 70,1                 |
|          | 45 a 54 años   | 27         | 22,5       | 23,1              | 93,2                 |
|          | 55 a 64 años   | 7          | 5,8        | 6,0               | 99,1                 |
|          | Más de 65 años | 1          | ,8         | ,9                | 100,0                |
|          | Total          | 117        | 97,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema        | 3          | 2,5        |                   |                      |
| Total    |                | 120        | 100,0      |                   |                      |

### ESTADO CIVIL

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | CASADA   | 25         | 20,8       | 21,0              | 21,0                 |
|          | SOLTERA  | 26         | 21,7       | 21,8              | 42,9                 |
|          | SEPARADA | 66         | 55,0       | 55,5              | 98,3                 |
|          | VIUDA    | 2          | 1,7        | 1,7               | 100,0                |
|          | Total    | 119        | 99,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,8         |                   |                      |
| Total    |          | 120        | 100,0      |                   |                      |

### SEÑALE LA VISITA REALIZADA

|          |                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Servicio de Atención Social      | 80         | 66,7       | 70,2              | 70,2                 |
|          | Servicio de Atención Jurídica    | 20         | 16,7       | 17,5              | 87,7                 |
|          | Servicio de Orientación Laboral  | 5          | 4,2        | 4,4               | 92,1                 |
|          | Servicio de Atención Psicológica | 9          | 7,5        | 7,9               | 100,0                |
|          | Total                            | 114        | 95,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                          | 6          | 5,0        |                   |                      |
| Total    |                                  | 120        | 100,0      |                   |                      |

### Accesibilidad a las instalaciones

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 120        | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 120        | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

### Adecuación de las instalaciones

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 120        | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

### Efectividad del servicio prestado

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 120        | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 120        | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 120        | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 120        | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

### NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 118        | 98,3       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 1,7        |                   |                      |
| Total    |          | 120        | 100,0      |                   |                      |



**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 76         | 63,3       | 63,9              | 63,9                 |
|          | No      | 43         | 35,8       | 36,1              | 100,0                |
|          | Total   | 119        | 99,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 1          | ,8         |                   |                      |
| Total    |         | 120        | 100,0      |                   |                      |

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | No      | 79         | 65,8       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 41         | 34,2       |                   |                      |
| Total    |         | 120        | 100,0      |                   |                      |

**En caso de uso, valore EL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 120        | 100,0      |