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 SERVICIOS SOCIALES (VIRGEN DE LA VICTORIA)

2024

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA

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 SERVICIOS SOCIALES (VIRGEN DE LA VICTORIA) 2024** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública 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: 2** 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 y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **5** sobre 5. Puntualizar que esta oficina de Centro de Servicios Sociales pasa a atender solamente por teléfono a los usuarios, por lo que se dejan de realizar encuestas presenciales.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	2	5,00
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2	5,00
Adecuación de las instalaciones	2	4,50
Efectividad de la atención prestada	2	4,50
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	2	4,50
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2	4,00
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	2	**5,00**
Teleasistencia	0	
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	1	5,00
Bono-Bebé	0	
Alimentación Infantil	0	
Pañales, aseo para menores	0	
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	0	
Alojamiento alternativo de Urgencia	0	
Hipoteca y/o Alquiler	1	2,00
Gastos de desplazamientos	0	
Pago de Medicación y vacunas	0	
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...	0	
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	0	
Adquisición Material escolar y Libros	0	

Gastos Carácter Social (Funerarios)	0	
Acceso a Escuelas Infantiles	0	
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0	
Ayuda Técnica a Personas Mayores	0	
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0	
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	0	
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0	
IMI	0	
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	0	
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0	
Enfermedades con Alergia alimenticia	0	
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0	
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	2	3,50
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	2	3,50

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
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 de la atención prestada	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%	50%	50%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	0%	0%	100%	100%
Teleasistencia	-	-	-	-
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	0%	0%	100%	100%
Bono-Bebé	-	-	-	-
Alimentación Infantil	-	-	-	-
Pañales, aseo para menores	-	-	-	-
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	-	-	-	-
Alojamiento alternativo de Urgencia	-	-	-	-
Hipoteca y/o Alquiler	100%	0%	0%	0%
Gastos de desplazamientos	-	-	-	-
Pago de Medicación y vacunas	-	-	-	-
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...	-	-	-	-
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	-	-	-	-

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

Adquisición Material escolar y Libros	-	-	-	-
Gastos Carácter Social (Funerarios)	-	-	-	-
Acceso a Escuelas Infantiles	-	-	-	-
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	-	-	-	-
Ayuda Técnica a Personas Mayores	-	-	-	-
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	-	-	-	-
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	-	-	-	-
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	-	-	-	-
IMI	-	-	-	-
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	-	-	-	-
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	-	-	-	-
Enfermedades con Alergia alimenticia	-	-	-	-
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	-	-	-	-
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	50%	0%	50%	50%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	50%	0%	50%	50%

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VIRGEN DE LA VICTORIA	2	100,0	100,0	100,0

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	2	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUJER	2	100,0	100,0	100,0

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	35 a 44 años	1	50,0	50,0	50,0
	Más de 65 años	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	1	50,0	50,0	50,0
	SEPARADO/A	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	50,0	50,0	50,0
	3	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	100,0	100,0	100,0

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	100,0	100,0	100,0

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	100,0	100,0	100,0

Teleasistencia

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Servicio de Ayuda a Domicilio Básico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	50,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	50,0		
Total		2	100,0		

Bono-Bebé

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Alimentación Infantil

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Pañales, aseo para menores

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Alojamiento alternativo de Urgencia

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Hipoteca y/o Alquiler

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	50,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	50,0		
Total		2	100,0		

Gastos de desplazamientos

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Pago de Medicación y vacunas

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Adquisición Material escolar y Libros

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Gastos Carácter Social (Funerarios)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Acceso a Escuelas Infantiles

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Ayuda Técnica a Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

IMI

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Enfermedades con Alergia alimenticia

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0

LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	50,0	50,0	50,0
	No	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	50,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	50,0		
Total		2	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	2	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	100,0	100,0	100,0

En caso afirmativo, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL de la CARTA DE SERVICIO desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0