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:

PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 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: **PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 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: 32** 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 **4,48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	32	3,78
Seguridad del Recinto	32	4,66
Adecuación de las instalaciones	30	3,67
Efectividad del servicio prestado	32	4,53
Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF	30	4,37
Valore la Profesionalidad del personal del PEF	31	4,68
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	32	4,78
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF	31	**4,48**

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	12,5%	25%	62,5%	87,5%
Seguridad del Recinto	0%	9,4%	90,6%	100%
Adecuación de las instalaciones	26,7%	13,3%	60%	73,3%
Efectividad del servicio prestado	0%	15,6%	84,4%	100%
Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF	10%	3,3%	86,7%	90%
Valore la Profesionalidad del personal del PEF	0%	3,2%	96,8%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	6,3%	93,7%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF	0%	12,9%	87,1%	100%

[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

Marque lo que proceda:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PC AUTORIZADO	2	6,3	7,1	7,1
	PNC AUTORIZADO	2	6,3	7,1	14,3
	P. CUSTODIO	14	43,8	50,0	64,3
	P. NO CUSTODIO	10	31,3	35,7	100,0
	Total	28	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	12,5		
Total		32	100,0		

Señale el BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		6	18,8	18,8	18,8
	Ataque seco	1	3,1	3,1	21,9
	Barrio de la victoria	1	3,1	3,1	25,0
	Barrio del Real	6	18,8	18,8	43,8
	Calvo Sotelo	3	9,4	9,4	53,1
	Canteras del Carmen	1	3,1	3,1	56,3
	Carretera Alfonso XIII	3	9,4	9,4	65,6
	Escultor Mustafá Arruf	1	3,1	3,1	68,8
	Hipódromo	2	6,3	6,3	75,0
	Jardín Valenciano	1	3,1	3,1	78,1
	Marruecos	1	3,1	3,1	81,3
	Minas del Rif	1	3,1	3,1	84,4
	Santo Domingo	1	3,1	3,1	87,5
	Tesorillo	1	3,1	3,1	90,6
	Tiro Nacional	1	3,1	3,1	93,8
	Zona Centro	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	13	40,6	43,3	43,3
	Masculino	17	53,1	56,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	9,4	9,4	9,4
	Mal	1	3,1	3,1	12,5
	Regular	8	25,0	25,0	37,5
	Bien	8	25,0	25,0	62,5
	Muy bien	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Seguridad del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	9,4	9,4	9,4
	Bien	5	15,6	15,6	25,0
	Muy bien	24	75,0	75,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,3	3,3
	Mal	7	21,9	23,4	26,7
	Regular	4	12,5	13,3	40,0
	Bien	7	21,9	23,3	63,3
	Muy bien	11	34,4	36,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	15,6	15,6	15,6
	Bien	5	15,6	15,6	31,3
	Muy bien	22	68,8	68,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,3	6,7	6,7
	Mal	1	3,1	3,3	10,0
	Regular	1	3,1	3,3	13,3
	Bien	6	18,8	20,0	33,3
	Muy bien	20	62,5	66,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Valore la Profesionalidad del personal del PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,2	3,2
	Bien	8	25,0	25,8	29,0
	Muy bien	22	68,8	71,0	100,0
	Total	31	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,1		
Total		32	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,3	6,3	6,3
	Bien	3	9,3	9,3	15,6
	Muy bien	27	84,4	84,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	12,5	12,9	12,9
	Bien	8	25,0	25,8	38,7
	Muy bien	19	59,4	61,3	100,0
	Total	31	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,1		
Total		32	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	23	71,9	76,7	76,7
	No	7	21,9	23,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	3,1	3,7	3,7
	No	26	81,3	96,3	100,0
	Total	27	84,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	15,6		
Total		32	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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	25,0	25,0
	Muy bien	3	9,4	75,0	100,0
	Total	4	12,5	100,0	
Perdidos	Sistema	28	87,5		
Total		32	100,0		