

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	5,00

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 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%

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 BARRIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje 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. ^a 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 válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1 ^a 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