

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES 2015  
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 de **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2015** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social. Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1063 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	60	5,6	5,9	5,9
	Barrio del Príncipe	32	3,0	3,2	9,1
	Barrio del General Gómez Jordana	18	1,7	1,8	10,8
	Barrio Hernán Cortés	36	3,4	3,5	14,4
	Barrio Constitución	11	1,0	1,1	15,5
	Barrio de La Libertad	32	3,0	3,2	18,6
	Barrio Virgen de la Victoria	111	10,4	10,9	29,6
	Barrio del Real	60	5,6	5,9	35,5
	Barrio de Batería Jota	38	3,6	3,7	39,2
	Barrio Colón	17	1,6	1,7	40,9
	Barrio Isaac Peral	28	2,6	2,8	43,6
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	88	8,3	8,7	52,3
	Barrio Hipódromo	36	3,4	3,5	55,9
	Barrio de Alfonso XIII	26	2,4	2,6	58,4
	Barrio de Reina Regente	71	6,7	7,0	65,4
	Barrio Industrial	47	4,4	4,6	70,0
	Barrio del Polígono R. de La Paz	40	3,8	3,9	74,0
	Barrio de Ataque Seco	38	3,6	3,7	77,7
	Barrio Concepción Arenal	14	1,3	1,4	79,1
	Cabrerizas	82	7,7	8,1	87,2
Barrio del General Larrea	16	1,5	1,6	88,8	
Barrio de Medina Sidonia	6	,6	,6	89,4	
Barrio Héroes de España	14	1,3	1,4	90,7	
Barrio Cañada de Hidúm	94	8,8	9,3	100,0	
	Total	1015	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	48	4,5		
	Total	1063	100,0		



### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	653	61,4	67,0	67,0
	Hombre	322	30,3	33,0	100,0
	Total	975	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	88	8,3		
	Total	1063	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	98	9,2	9,4	9,4
	25 a 34 años	254	23,9	24,4	33,9
	35 a 44 años	367	34,5	35,3	69,2
	45 a 54 años	225	21,2	21,7	90,9
	55 a 64 años	80	7,5	7,7	98,6
	Más de 65 años	15	1,4	1,4	100,0
	Total	1039	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	24	2,3		
	Total	1063	100,0		



### 3. 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 LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES** con un valor de **8,41** sobre 10 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES** con un valor de **8,41** sobre 10.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media (Del 1 al 10)</b>
Accesibilidad a las instalaciones	3,94	7,88
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	4,13	8,27
Adecuación de las instalaciones	4,08	8,17
Efectividad de la atención prestada	4,19	8,38
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	4,25	8,5
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	4,30	8,60
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	4,20	8,41
Valoración de la Calidad del Albergue	3,90	7,81
Valoración de la Calidad del Comedor Social	3,54	7,08
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	2,92	5,84
Valoración de la Calidad de la Leche	4,22	8,44
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	4	8
Valoración de la Calidad de los Pañales	4,29	8,59
Valoración de la Calidad de las Recetas	4	8
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	3,70	7,41
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	2,77	5,55
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	4,18	8,36
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	2,33	4,66
Valoración de la Calidad de los Billetes	3,8	7,6
Valoración de la Calidad de las Dietas	3	6
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	4	8
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	4	8
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	3,94	7,88



Valoración de la Calidad del IMI	3,65	7,31
Valoración de la Calidad del PBF	3,94	7,88
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	3,02	6,04
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	3,28	6,57

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	71,6	12,5	16,1	87,7
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	77,2	5,6	17,1	94,3
Adecuación de las instalaciones	75,7	6,6	17,7	93,4
Efectividad de la atención prestada	81,4	5,4	13,1	94,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	83,1	4,5	12,5	95,6
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	83,7	3,9	12,5	96,2
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	82,4	4,3	13,3	95,7
Valoración de la Calidad del Albergue	78,1	9,4	12,5	90,6
Valoración de la Calidad del Comedor Social	54,5	18,8	26,8	81,3
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	44	40	16	60
Valoración de la Calidad de la Leche	76,5	8,6	14,8	91,3
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	75	25	0	75
Valoración de la Calidad de los Pañales	85,1	0	14,8	99,9
Valoración de la Calidad de las	69,7	15,2	15,2	84,9

<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.



Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

<b>Recetas</b>				
<b>Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas</b>	<b>59</b>	<b>14,1</b>	<b>26,9</b>	<b>85,9</b>
<b>Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento</b>	<b>44,4</b>	<b>44,4</b>	<b>11,1</b>	<b>55,5</b>
<b>Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento</b>	<b>81,8</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>	<b>90,9</b>
<b>Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos</b>	<b>33,3</b>	<b>66,7</b>	<b>0</b>	<b>33,3</b>
<b>Valoración de la Calidad de los Billetes</b>	<b>80</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>80</b>
<b>Valoración de la Calidad de las Dietas</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>50</b>	<b>75</b>
<b>Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte</b>	<b>82,4</b>	<b>17,6</b>	<b>0</b>	<b>82,4</b>
<b>Valoración de la Calidad del IMI</b>	<b>58,3</b>	<b>15</b>	<b>26,6</b>	<b>84,9</b>
<b>Valoración de la Calidad del PBF</b>	<b>66,7</b>	<b>22,2</b>	<b>11,1</b>	<b>77,8</b>
<b>Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad</b>	<b>35,8</b>	<b>33,7</b>	<b>30,5</b>	<b>66,3</b>
<b>Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales</b>	<b>41,6</b>	<b>20,8</b>	<b>37,7</b>	<b>79,3</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas