

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:
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 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 **PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2015** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios del servicio de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 42 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 Hernán Cortés	3	7,1	9,4	9,4
	Barrio Constitución	1	2,4	3,1	12,5
	Barrio de La Libertad	4	9,5	12,5	25,0
	Barrio Virgen de la Victoria	2	4,8	6,3	31,3
	Barrio del Real	6	14,3	18,8	50,0
	Barrio de Batería Jota	2	4,8	6,3	56,3
	Barrio Hipódromo	1	2,4	3,1	59,4
	Barrio de Alfonso XIII	1	2,4	3,1	62,5
	Barrio Industrial	5	11,9	15,6	78,1
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	2,4	3,1	81,3
	Barrio de Ataque Seco	1	2,4	3,1	84,4
	Cabrerizas	2	4,8	6,3	90,6
	Barrio del General Larrea	1	2,4	3,1	93,8
	Barrio Héroes de España	2	4,8	6,3	100,0
	Total	32	76,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	23,8		
Total		42	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	18	42,9	47,4	47,4
	Hombre	20	47,6	52,6	100,0
	Total	38	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	9,5		
Total		42	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 PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2015** con un valor de **9,14** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
Acesibilidad a las instalaciones	42	7,48
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	41	9,12
Adecuación de las instalaciones	40	8,26
Efectividad del servicio prestado	42	9,24
Los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	40	8,4
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	41	9,7
Cortesía del personal que le ha atendido	42	9,66
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	42	9,14

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Acesibilidad a las instalaciones	59,5	26,2	14,3	73,8
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	90,2	2,4	7,3	97,5
Adecuación de las instalaciones	75	15	10	85
Efectividad del servicio prestado	95,2	0	4,8	100
Los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	72,5	2,5	25	97,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	97,6	0	2,4	100
Cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	95,3	2,4	2,4	97,6

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

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