

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 LA MUJER 2015

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 **CENTRO DE LA MUJER 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.

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

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 185 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	Príncipe	1	,5	,5	,5
	Barrio Del Carmen	12	6,5	6,6	7,1
	Barrio Hernán Cortés	5	2,7	2,7	9,9
	Barrio de La Libertad	9	4,9	4,9	14,8
	Barrio Virgen de la Victoria	18	9,7	9,9	24,7
	Barrio del Real	24	13,0	13,2	37,9
	Barrio de Batería Jota	3	1,6	1,6	39,6
	Barrio Colón	4	2,2	2,2	41,8
	Barrio Isaac Peral	26	14,1	14,3	56,0
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	19	10,3	10,4	66,5
	Barrio Hipódromo	4	2,2	2,2	68,7
	Barrio de Reina Regente	7	3,8	3,8	72,5
	Barrio Industrial	8	4,3	4,4	76,9
	Barrio del Polígono R. de La Paz	2	1,1	1,1	78,0
	Barrio de Ataque Seco	9	4,9	4,9	83,0
	Cabrerizas	8	4,3	4,4	87,4
	Barrio Héroe de España	3	1,6	1,6	89,0
	Barrio Cañada de Hidúm	20	10,8	11,0	100,0
	Total	182	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,6		
Total		185	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	9	4,9	5,0	5,0
	25 a 34 años	42	22,7	23,3	28,3
	35 a 44 años	72	38,9	40,0	68,3
	45 a 54 años	48	25,9	26,7	95,0
	55 a 65 años	9	4,9	5,0	100,0
	Total	180	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,7		
Total		185	100,0		



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	54	29,2	31,6	31,6
	Soltero/a	32	17,3	18,7	50,3
	Separado/a	77	41,6	45,0	95,3
	Viudo/a	8	4,3	4,7	100,0
	Total	171	92,4	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,6		
Total		185	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 CENTRO DE LA MUJER 2015** con un valor de **8,16** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA (DEL 1 AL 10)
Valore la accesibilidad a las instalaciones	182	7,87
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	183	7,89
Valore la adecuación de las instalaciones	182	7,94
Valore la efectividad del servicio prestado	183	8,01
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	181	8,02
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	183	8,09
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	183	8,12
Valore el nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER	183	8,16



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad a las instalaciones	75,8	5,5	18,7	94,5
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	74,9	4,9	20,2	95,1
Valore la adecuación de las instalaciones	74,7	3,8	21,4	96,1
Valore la efectividad del servicio prestado	75,4	1,1	23,5	98,9
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	75,1	1,1	23,8	98,9
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	78,1	1,6	20,2	98,3
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	79,2	1,6	19,1	98,3
Valore el nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER	78,7	1,1	20,2	98,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.