CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2024

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Punto de Encuentro Familiar.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad del Punto de Encuentro Familiar
- Informe General del Punto de Encuentro Familiar. (2024)
- Anexo I. Tablas de frecuencia del Punto de Encuentro Familiar. (2024)
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de Estadísticos Descriptivos del Punto de Encuentro Familiar
- Anexo III. Tabla comparativa interanual de satisfacción del Punto de Encuentro Familiar

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administración Pública, que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

2) OBJETIVO

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

4) FINALIDAD

5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA

6) MUESTRA

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

8) CUESTIONARIO

9) TRATAMIENTO DE DATOS

10) EVALUACIÓN

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2024** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla**.**

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en el Punto de Encuentro Familiar (PEF) a los/ as usuarios/ as.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as de dicho PEF.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en el PEF 2024.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso el Punto de Encuentro Familiar de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Dicho estudio se ha realizado a través de encuestas personalizadas por el personal del PEF, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ a /ciudadano/ a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

a. Analizar el grado de satisfacción del usuario del PEF de la Ciudad Autónoma de Melilla.
b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
c. Mejorar la Calidad en la prestación del PEF y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en el PEF.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2024 (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2025
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2025

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en el Punto de Encuentro Familiar perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.

El número de usuarios encuestados del Punto de Encuentro Familiar durante el 2024 ha sido de **32 personas**.

El test de fiabilidad (alfa de Cronbach) está en 0,82. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario sobre el PEF. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que los encuestadores interactúan con el encuestado y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos, dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios/ as del Punto de Encuentro Familiar. En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas.

El modelo de cuestionario es el siguiente:

CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF)

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

Marque lo que proceda:
- □ PC AUTORIZADO
- □ PNC AUTORIZADO
- □ P. CUSTODIO
- □ P. NO CUSTODIO

1. Barrio _____

2. Sexo: □ Mujer □ Hombre

3. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *satisfacción* que tiene para Ud., cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS /SERVICIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones					
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio					
Adecuación de las instalaciones					
Efectividad del servicio prestado					
Valore los acuerdos alanzados a través del servicio del PEF.					
Valore la profesionalidad del personal del PEF					
Valore la cortesía del personal que le ha atendido					
Valore las medidas de prevención ante el COVID-19 adoptadas por el servicio del PEF					
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF					

4. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? □ SÍ □ NO

4.1 En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él? □ SÍ □ NO

4.2 En caso de uso, valore el nivel de calidad general del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

□ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5

5. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora al respecto.

_____

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el usuario tiene sobre el Punto de Encuentro Familiar de la Ciudad Autónoma de Melilla. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirán los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en el Punto de Encuentro Familiar de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los/ as usuarios/ as /ciudadanos/ as en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/ as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR de la Ciudad Autónoma de Melilla 2024,** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud pública de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de los servicios que se prestan en el PEF.
- Análisis de las frecuencias sobre satisfacción de los servicios que se prestan en el PEF.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/ as sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2024,** opiniones que los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en el proyecto). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dicho servicio, de modo que el ciudadano/a sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la administración y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2024

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes del PEF de Melilla 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2024			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Valore la accesibilidad a las instalaciones	32	3,78	1,263
Valore la Seguridad del Recinto	32	4,66	0,653
Valore la Adecuación de las instalaciones	30	3,67	1,295
Valore la Efectividad del servicio prestado	32	4,53	0,761
Valore los Acuerdos alcanzados a través del Servicio del PEF	30	4,37	1,159
Valore la Profesionalidad del personal PEF	31	4,68	0,541
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	32	4,78	0,553
Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	31	**4,48**	0,724

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024, está en un 4,48 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un buen grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en el Punto de Encuentro Familiar",* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,35 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANÁLISIS DE LAS FRECUENCIAS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

A continuación, establecemos las tablas donde se recogen la valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2024, según el nivel de satisfacción de usuarios/ adultos. El ítem de insatisfechos es el sumatorio de los valores Muy mal y Mal; Conforme es el valor Regular; Satisfechos es el sumatorio de los valores Bien y Muy bien y la Conformidad total es el sumatorio de Satisfechos y Conformes.

- **Valore la accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	12,5%
Regular (Conformidad)	25%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	62,5%
Conformidad total (*)	87,5%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la seguridad del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	9,4%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	90,6%
Conformidad total (*)	100%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	26,7%
Regular (Conformidad)	13,3%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	60%
Conformidad total (*)	73,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	15,6%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	84,4%
Conformidad total (*)	100%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore los acuerdos alcanzados a través del Servicio del PEF**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	10%
Regular (Conformidad)	3,3%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	86,7%
Conformidad total (*)	90%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la profesionalidad del personal PEF**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	3,2%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	96,8%
Conformidad total (*)	100%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	6,3%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	93,7%
Conformidad total (*)	100%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	12,9%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	87,1%
Conformidad total (*)	100%

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2024

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		

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

AÑO	DATOS	Accesibilidad a las instalaciones	Valore la seguridad del recinto	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore los acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF	Valore la profesionalidad del personal del PEF	Cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF
2013	N	86		86	84			86	86
	Media	4,05		4,38	4,44			4,71	**4,50**
	Desv. típ.	1,13		1,07	1,00			0,72	0,94
2014	N	41		40	40			41	41
	Media	4,07		4,43	4,53			4,83	**4,59**
	Desv. típ.	1,08		0,84	0,82			0,44	0,63
2015	N	42		40	42			42	42
	Media	3,74		4,13	4,62			4,83	**4,57**
	Desv. típ.	1,47		1,11	0,58			0,38	0,67
2016	N	34		34	33			33	34
	Media	3,24		3,50	4,28			4,70	**4,24**
	Desv. típ.	1,54		1,33	0,8			0,59	0,92
2017	N	16		16	15			14	15
	Media	4,13		4,50	4,60			4,93	**4,73**
	Desv. típ.	1,08		0,89	0,63			0,26	0,59
2018	N	13		13	13			13	13
	Media	3,85		3,46	3,85			4,54	**4,15**
	Desv. típ.	0,987		1.050	1.068			0,66	1,068
2019	N	20		20	21			21	21
	Media	4,55		4,30	4,76			4,81	**4,52**
	Desv. típ.	0,69		0,92	0,54			0,51	0,75
2020	N	23		22	22			23	23
	Media	3,91		4,32	4,45			4,74	**4,30**
	Desv. típ.	1,240		0,894	1,011			0,689	0,876
2022	N	27	26	26	24	27	27	27	26
	Media	4,04	4,62	3,85	4,75	4,26	4,85	4,85	**4,35**
	Desv. típ.	1,192	0,752	1,317	0,532	1,023	0,456	0,456	0,892
2023	N	35	34	35	35	35	35	35	35
	Media	4,14	4,76	4,29	4,40	4,11	4,40	4,66	**4,31**
	Desv. típ.	1,309	0,554	0,987	1,006	1,301	1,193	0,725	1,132
2024	N	32	32	30	32	30	31	32	31
	Media	3,78	4,66	3,67	4,53	4,37	4,68	4,78	**4,48**
	Desv. típ.	1,263	0,653	1,295	0,761	1,159	0,541	0,553	0,724

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

AÑO	VALORACIÓN	Accesibilidad a las instalaciones	Valore la seguridad del recinto	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore los Acuerdos alcanzados a través del Servicio del PEF	Valore la Profesionalidad del personal PEF	Cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF
2013	Insatisfacción	10,5%		8,2%	6,0%			3,5%	5,8%
	Conforme	16,3%		7,0%	8,3%			1,2%	3,5%
	Satisfacción	73,2%		84,9%	85,8%			95,3%	90,7%
	Conformidad Total	89,5%		91,9%	94,1%			96,5%	94,2%
2014	Insatisfacción	9,7%		2,5%	2,5%			0,0%	2,4%
	Conforme	17,1%		15,0%	5,0%			2,4%	0,0%
	Satisfacción	73,1%		82,5%	92,5%			97,6%	97,5%
	Conformidad Total	90,2%		97,5%	97,5%			100,0%	97,5%
2015	Insatisfacción	26,2%		15,0%	0,0%			0,0%	2,4%
	Conforme	14,3%		10,0%	4,8%			0,0%	2,4%
	Satisfacción	59,5%		75,0%	95,2%			100,0%	95,2%
	Conformidad Total	73,8%		85,0%	100,0%			100,0%	97,6%
2016	Insatisfacción	38,2%		20,6%	0,0%			0,0%	2,9%
	Conforme	14,7%		35,3%	21,2%			60,0%	14,7%
	Satisfacción	47,1%		44,1%	78,8%			94,0%	82,4%
	Conformidad Total	61,8%		79,4%	100,0%			100,0%	97,1%
2017	Insatisfacción	6,3%		6,3%	0,0%			0,0%	0,0%
	Conforme	12,5%		6,3%	6,6%			0,0%	6,7%
	Satisfacción	81,3%		87,6%	93,4%			100,0%	93,3%
	Conformidad Total	93,8%		93,9%	100,0%			100,0%	100,0%

2018	**Insatisfacción**	15,4%		15,4%	7,7%			0,0%	7,7%
	Conforme	7,7%		23,1%	15,4%			7,7%	0,0%
	Satisfacción	76,9%		61,5%	76,9%			92,3%	92,3%
	Conformidad Total	84,6%		84,6%	92,3%			100,0%	92,3%
2019	**Insatisfacción**	0,0%		4,8%	5,0%			0,0%	0,0%
	Conforme	10,0%		4,8%	15,0%			4,8%	1430,0%
	Satisfacción	90,0%		90,4%	80,0%			95,2%	85,7%
	Conformidad Total	100,0%		95,2%	95,0%			100,0%	100,0%
2020	**Insatisfacción**	13,0%		4,5%	9,1%			4,3%	4,3%
	Conforme	26,1%		13,6%	9,1%			0,0%	13,0%
	Satisfacción	60,8%		81,8%	81,8%			95,6%	82,6%
	Conformidad Total	86,9%		95,4%	90,9%			95,6%	95,6%
2022	**Insatisfacción**	18,5%	3,8%	15,4%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	3,8%
	Conforme	11,1%	3,8%	23,1%	4,2%	18,5%	3,7%	3,7%	15,4%
	Satisfacción	70,4%	92,4%	61,5%	95,8%	77,8%	96,3%	96,3%	80,8%
	Conformidad Total	81,5%	96,2%	84,6%	100,0%	96,3%	100,0%	100,0%	96,2%
2023	**Insatisfacción**	14,3%	0,0%	8,6%	5,8%	11,4%	8,6%	2,9%	8,6%
	Conforme	8,6%	5,9%	11,4%	11,4%	8,6%	5,7%	5,7%	8,5%
	Satisfacción	77,1%	94,1%	80,0%	82,8%	80,0%	85,7%	91,4%	82,9%
	Conformidad Total	85,7%	100,0%	91,4%	94,2%	88,6%	91,4%	97,1%	91,4%
2024	**Insatisfacción**	12,5%	0,0%	26,7%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Conforme	25,0%	9,4%	13,3%	15,6%	3,3%	3,2%	6,3%	12,9%
	Satisfacción	62,5%	90,6%	60,0%	84,4%	86,7%	96,8%	93,7%	87,1%
	Conformidad Total	87,5%	100,0%	73,3%	100,0%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.