

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2013**  
**CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD**  
**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 los CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2013 perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante todo el año.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1.206 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:

### Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	616	51,1	51,3	51,3
	Usuarios sin prestación	584	48,4	48,7	100,0
	Total	1200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,5		
Total		1206	100,0		

### Barrio con prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	46	3,8	8,2	8,2
	Barrio de los Pinares	4	,3	,7	8,9
	Barrio del General Gómez Jordana	3	,2	,5	9,5
	Barrio Hernán Cortés	35	2,9	6,3	15,7
	Barrio Constitución	8	,7	1,4	17,1
	Barrio de La Libertad	16	1,3	2,9	20,0
	Barrio Virgen de la Victoria	9	,7	1,6	21,6
	Barrio del Real	69	5,7	12,3	33,9
	Barrio de Batería Jota	9	,7	1,6	35,5
	Barrio Isaac Peral	12	1,0	2,1	37,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	40	3,3	7,1	44,8
	Barrio Hipódromo	27	2,2	4,8	49,6
	Barrio de Alfonso XIII	7	,6	1,3	50,9
	Barrio de Reina Regente	20	1,7	3,6	54,5
	Barrio Industrial	32	2,7	5,7	60,2
	Barrio del Polígono R. de La Paz	56	4,6	10,0	70,2
	Barrio de Ataque Seco	14	1,2	2,5	72,7
	Barrio Concepción Arenal	5	,4	,9	73,6
	Cabrerizas	53	4,4	9,5	83,0
	Barrio del General Larrea	5	,4	,9	83,9
Barrio de Medina Sidonia	1	,1	,2	84,1	
Barrio Héroes de España	23	1,9	4,1	88,2	
Barrio Cañada de Hidúm	66	5,5	11,8	100,0	
Total	560	46,4	100,0		
Perdidos	Sistema	646	53,6		
Total		1206	100,0		



### Barrio sin prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	63	5,2	11,2	11,2
	Barrio de los Pinares	6	,5	1,1	12,2
	Barrio Hernán Cortés	21	1,7	3,7	16,0
	Barrio Constitución	8	,7	1,4	17,4
	Barrio de La Libertad	22	1,8	3,9	21,3
	Barrio Virgen de la Victoria	14	1,2	2,5	23,8
	Barrio del Real	73	6,1	12,9	36,7
	Barrio de Batería Jota	13	1,1	2,3	39,0
	Barrio Colón	1	,1	,2	39,2
	Barrio Isaac Peral	11	,9	2,0	41,1
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	37	3,1	6,6	47,7
	Barrio Hipódromo	23	1,9	4,1	51,8
	Barrio de Alfonso XIII	12	1,0	2,1	53,9
	Barrio de Reina Regente	13	1,1	2,3	56,2
	Barrio Industrial	27	2,2	4,8	61,0
	Barrio del Polígono R. de La Paz	45	3,7	8,0	69,0
	Barrio de Ataque Seco	22	1,8	3,9	72,9
	Barrio Concepción Arenal	14	1,2	2,5	75,4
	Cabrerizas	62	5,1	11,0	86,3
	Barrio del General Larrea	3	,2	,5	86,9
Barrio de Medina Sidonia	1	,1	,2	87,1	
Barrio Héroes de España	22	1,8	3,9	91,0	
Barrio Cañada de Hidúm	51	4,2	9,0	100,0	
	Total	564	46,8	100,0	
Perdidos	Sistema	642	53,2		
Total		1206	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	324	26,9	30,9	30,9
	Mujer	724	60,0	69,1	100,0
	Total	1048	86,9	100,0	
Perdidos	Sistema	158	13,1		
Total		1206	100,0		



### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	108	9,0	9,0	9,0
	25 a 34 años	285	23,6	23,9	32,9
	35 a 44 años	388	32,2	32,5	65,4
	45 a 54 años	258	21,4	21,6	87,0
	55 a 64 años	101	8,4	8,5	95,5
	Más de 65 años	54	4,5	4,5	100,0
	Total	1194	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	1,0		
Total		1206	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	711	59,0	60,4	60,4
	Soltero/a	206	17,1	17,5	77,9
	Separado/a	194	16,1	16,5	94,4
	Viudo/a	66	5,5	5,6	100,0
	Total	1177	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	29	2,4		
Total		1206	100,0		

### Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Un miembro	101	8,4	8,6	8,6
	Dos miembros	120	10,0	10,2	18,7
	Tres miembros	209	17,3	17,7	36,5
	Cuatro miembros	252	20,9	21,4	57,8
	Cinco miembros	244	20,2	20,7	78,5
	Seis miembros	136	11,3	11,5	90,1
	Siete miembros	62	5,1	5,3	95,3
	Ocho miembros	21	1,7	1,8	97,1
	Nueve miembros	14	1,2	1,2	98,3
	Más de Diez miembros	20	1,7	1,7	100,0
	Total	1179	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	27	2,2		
Total		1206	100,0		



### **3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (USUARIOS CON PRESTACIÓN)** con un valor de 7,59 sobre 10 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LOS CENTROS(USUARIOS SIN PRESTACIÓN)** con un valor de 7,72 sobre 10

#### **Estadísticos descriptivos acumulativos de Los Centros de Servicios Sociales 2013**

	<b>N</b>	<b>MEDIA(*)</b>
Accesibilidad a las instalaciones	1084	7,86
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1077	7,15
Adecuación de las instalaciones	1067	7,77
Efectividad de la prestación	1058	7,66
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1068	7,78
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	1073	7,85
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el Centro	<b>1064</b>	<b>7,72</b>
Valoración de la calidad del albergue	21	7,14
Valoración de de la calidad del comedor social	165	7,03
Valoración de la calidad de gafas y lentes correctoras	31	8,58
Valoración de la calidad de leche	107	8,09
Valoración de la calidad del material ortoprotésico	7	6,29
Valoración de los pañales	13	7,85
Valoración de la calidad de las recetas	25	7,92
Valoración de la calidad de las emergencias necesaria básicas	71	7,69
Valoración de la calidad de las emergencias endeudamiento	42	7,48
Valoración de la calidad de las emergencias de equipamiento	54	8,56
Valoración de la calidad de los tratamientos odontológicos	3	8,00
Valoración de la calidad de los billetes	14	6,86
Valoración de la calidad de las dietas	1	10,00
Valoración de la calidad de las sillas de ruedas/camas articuladas o accesorios	6	8,33
Valoración de la calidad de la eliminación de las barreras arquitectónicas adaptación de viviendas	6	4,67
Valoración de calidad de las subvención de transporte	56	8,50
Valoración de la calidad IMI	222	7,28
Valoración de la calidad del PBF	15	7,33
Los servicios prestados cubren sus necesidades de la actualidad	350	6,71
<b>Nivel de calidad general del servicio prestado por el centro de servicios sociales</b>	<b>336</b>	<b>7,59</b>

(\*) La media se mide en una escala del 1 al 10



### Estadísticos descriptivos por Centros 2013

	2013		
	MEDIAS (*)		
	PALMERAS N= 338	VITORIA N= 256	CARMEN N= 612
Accesibilidad a las instalaciones	9,03	7,36	7,44
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	8,78	7,25	6,23
Adecuación de las instalaciones	8,92	7,26	7,36
Efectividad de la prestación	8,39	7,53	7,33
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	8,41	7,84	7,41
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	8,63	7,90	7,42
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el Centro	<b>8,61</b>	<b>7,69</b>	<b>7,25</b>
Valoración de la calidad del albergue	9,33	6,00	6,29
Valoración de de la calidad del comedor social	8,00	6,77	6,69
Valoración de la calidad de gafas y lentes correctoras	9,00	8,20	8,55
Valoración de la calidad de leche	8,44	8,13	7,80
Valoración de la calidad del material ortoprotésico	10,00	6,67	4,67
Valoración de los pañales	9,50	0,00	5,20
Valoración de la calidad de las recetas	6,80	8,80	8,00
Valoración de la calidad de las emergencias necesaria básicas	8,17	8,27	7,36
Valoración de la calidad de las emergencias endeudamiento	8,00	6,67	7,74
Valoración de la calidad de las emergencias de equipamiento	9,00	9,00	8,20
Valoración de la calidad de los tratamientos odontológicos	7,00	10,00	0,00
Valoración de la calidad de los billetes	6,50	0,00	7,00
Valoración de la calidad de las dietas	0,00	0,00	10,00
Valoración de la calidad de las sillas de ruedas/camas articuladas o accesorios	8,00	10,00	0,00
Valoración de la calidad de la eliminación de las barreras arquitectónicas adaptación de viviendas	2,00	4,00	6,00
Valoración de calidad de las subvención de transporte	8,50	7,00	8,93
Valoración de la calidad IMI	7,51	7,76	6,94
Valoración de la calidad del PBF	8,40	8,00	6,50
Los servicios prestados cubren sus necesidades de la actualidad	6,81	6,81	6,61
Nivel de calidad general del servicio prestado por el centro de servicios sociales	<b>8,46</b>	<b>7,03</b>	<b>7,26</b>

Nota: "N" es la el tamaño de la muestra.

(\*) La media se mide en una escala del 1 al 10



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	77,7	9,7	12,6	90,3
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	80,2	8,2	11,6	91,8
Adecuación de las instalaciones	78,6	9,8	11,6	90,2
Efectividad de la prestación	80,5	9,7	9,8	90,3
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	82,6	8,7	8,7	91,3
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	85,3	7,4	7,3	92,6
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el Centro	83,4	6,8	9,8	93,2
Valoración de la calidad del albergue	89,6	0	10,4	100
Valoración de de la calidad del comedor social	82	5,7	12,3	94,3
Valoración de la calidad de gafas y lentes correctoras	70	30	0	70
Valoración de la calidad de leche	81	11,1	7,9	88,9
Valoración de la calidad del material ortoprotésico	66,7	0	33,3	100
Valoración de los pañales	85,3	8,8	5,9	91,2
Valoración de la calidad de las recetas	53,8	7,7	38,5	92,3
Valoración de la calidad de las emergencias necesaria básicas	80	7,5	12,5	92,5
Valoración de la calidad de las emergencias endeudamiento	56,3	18,7	25	81,3
Valoración de la calidad de las emergencias de equipamiento	62,5	12,5	25	87,5
Valoración de la calidad de los tratamientos odontológicos	33,3	0	66,7	100
Valoración de la calidad de los billetes	75,8	9	15,2	91
Valoración de la calidad de las dietas	100	0	0	100
Valoración de la calidad de las sillas de ruedas/camas articuladas o accesorios	78,6	7,1	14,3	92,9

<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.





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

<b>Valoración de la calidad de la eliminación de las barreras arquitectónicas adaptación de viviendas</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>
<b>Valoración de calidad de las subvención de transporte</b>	<b>76,8</b>	<b>8,9</b>	<b>14,3</b>	<b>91,1</b>
<b>Valoración de la calidad IMI</b>	<b>74,7</b>	<b>6,8</b>	<b>18,5</b>	<b>93,2</b>
<b>Valoración de la calidad del PBF</b>	<b>50,1</b>	<b>16,6</b>	<b>33,3</b>	<b>83,4</b>
<b>Los servicios prestados cubren sus necesidades de la actualidad</b>	<b>48</b>	<b>22,9</b>	<b>29,1</b>	<b>77,1</b>
<b>Nivel de calidad general del servicio prestado por el centro de servicios sociales</b>	<b>84,4</b>	<b>5,7</b>	<b>9,9</b>	<b>94,3</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas