

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:
CENTRO DE LA MUJER 2012
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES
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 del CENTRO DE LA MUJER perteneciente a la Viceconsejería de la Mujer, Consejería de Educación y Colectivos Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población femenina mayor de 18 años.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante la ejecución del 2012.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 415 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

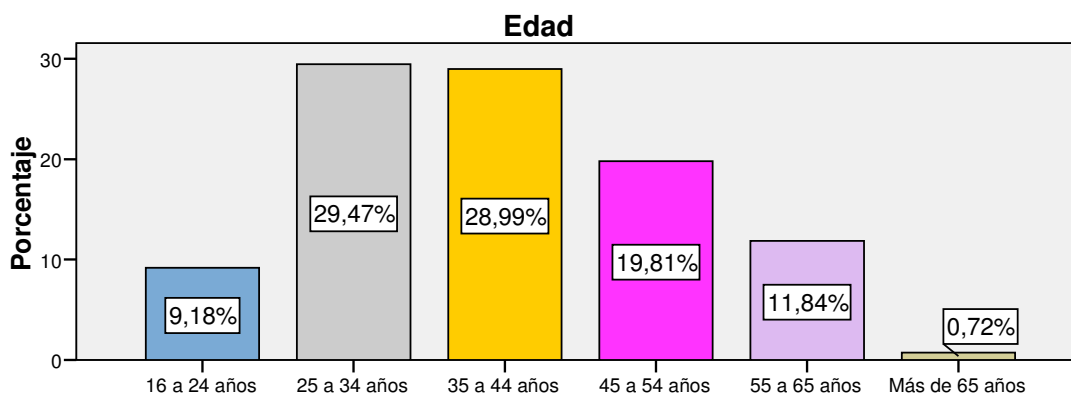


2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	32	7,7	8,0	8,0
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	43	10,4	10,7	18,7
	Barrio Centro	39	9,4	9,7	28,4
	Barrio Las Palmeras-Hernán Cortés	5	1,2	1,2	29,7
	Barrio Carretera Farhana-Constitución	5	1,2	1,2	30,9
	Barrio La Libertad	14	3,4	3,5	34,4
	Barrio Victoria	20	4,8	5,0	39,4
	Barrio Real	75	18,1	18,7	58,1
	Barrio Colón	50	12,0	12,5	70,6
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	19	4,6	4,7	75,3
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	6	1,4	1,5	76,8
	Barrio Hipódromo Industrial	21	5,1	5,2	82,0
	Reina Regente	7	1,7	1,7	83,8
	Príncipe	4	1,0	1,0	84,8
	Polígono R. La Paz	46	11,1	11,5	96,3
Ataque Seco	3	,7	,7	97,0	
Concepción Arenal	8	1,9	2,0	99,0	
Hebreo	2	,5	,5	99,5	
Héroes de España	1	,2	,2	99,8	
El Pueblo	1	,2	,2	100,0	
Total	401	96,6	100,0		
Perdidos	Sistema	14	3,4		
Total		415	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



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 DEL CENTRO DE LA MUJER** con un valor de 9,57 sobre 10.

Estadísticos descriptivos Centro de la Mujer 2012

	N	MEDIA (*)
Accesibilidad da las instalaciones	415	9,58
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	415	9,57
Adecuación de las instalaciones	412	9,51
Efectividad del servicio prestado	413	9,44
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	415	9,44
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	414	9,49
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	414	9,56
Nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER	411	9,57

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10. Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho servicio:

	AÑO 2012			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad da las instalaciones	97,1	0,7	2,2	99,3
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	98,3	0,5	1,2	99,5
Adecuación de las instalaciones	98,1	0,5	1,5	99,5
Efectividad del servicio prestado	97,1	0,5	2,4	99,5
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	96,9	1,2	1,9	98,8
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	96,4	1,0	2,7	99,0
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	96,9	2,7	0,5	97,4
Nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER	98,1	0,7	1,2	99,3

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.