

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
1º SEMESTRE DEL 2015
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 1º SEMESTRE DE 2015** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **368** 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	197	53,5	54,0	54,0
	Usuarios sin prestación	168	45,7	46,0	100,0
	Total	365	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		368	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	189	51,4	57,6	57,6
	Hombre	139	37,8	42,4	100,0
	Total	328	89,1	100,0	
Perdidos	Sistema	40	10,9		
Total		368	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	38	10,3	10,6	10,6
	25 a 34 años	112	30,4	31,3	41,9
	35 a 44 años	114	31,0	31,8	73,7
	45 a 54 años	67	18,2	18,7	92,5
	55 a 64 años	27	7,3	7,5	100,0
	Total		358	97,3	100,0
Perdidos	Sistema	10	2,7		
Total		368	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	204	55,4	63,2	63,2
	Soltero/a	66	17,9	20,4	83,6
	Separado/a	40	10,9	12,4	96,0
	Viudo/a	13	3,5	4,0	100,0
	Total		323	87,8	100,0
Perdidos	Sistema	45	12,2		
Total		368	100,0		



Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	12	3,3	3,8	3,8
	Dos miembros	100	27,2	31,3	35,0
	Tres miembros	90	24,5	28,1	63,1
	Cuatro miembros	73	19,8	22,8	85,9
	Cinco miembros	37	10,1	11,6	97,5
	Seis miembros	6	1,6	1,9	99,4
	Siete miembros	2	,5	,6	100,0
	Total	320	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	48	13,0		
Total		368	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 1º semestre 2015 (USUARIOS CON PRESTACIÓN)** con un valor de 6 sobre 10 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LOS CENTROS (USUARIOS SIN PRESTACIÓN)** con un valor de 8,29 sobre 10

Estadísticos descriptivos acumulativos de Los Centros de Servicios Sociales 2015

	N	MEDIA(*)
Accesibilidad a las instalaciones	360	8,45
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	361	8,42
Adecuación de las instalaciones	359	8,44
Efectividad de la atención prestada	358	8,37
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	358	8,24
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	358	8,33
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	349	8,29
Valoración de la Calidad del Albergue	16	8,00
Valoración de la Calidad del Comedor Social	32	7,75
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	13	4,76
Valoración de la Calidad de la Leche	19	7,36
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	4	6,00
Valoración de la Calidad de los Pañales	11	8,00
Valoración de la Calidad de las Recetas	8	7,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	22	6,90
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	2	2,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	1	8,00
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	2	2,00



Valoración de la Calidad de los Billetes	4	7,00
Valoración de la Calidad de las Dietas	4	6,00
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	0	0,00
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	2	8,00
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	4	3,50
Valoración de la Calidad del IMI	95	7,24
Valoración de la Calidad del PBF	5	7,20
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	59	6,10
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	62	6,00

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

Estadísticos descriptivos por Centros 2015

	2015		
	MEDIAS (*)		
	PALMERAS N= 125	VICTORIA N= 115	CARMEN N= 118
Accesibilidad a las instalaciones	8,88	8,39	8,00
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	8,89	8,35	7,93
Adecuación de las instalaciones	8,85	8,39	8,01
Efectividad de la atención prestada	8,78	8,28	7,98
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	8,56	8,10	8,00
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	8,60	8,25	8,13
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	8,56	8,21	8,05
Valoración de la Calidad del Albergue	8,00	10,00	7,60
Valoración de la Calidad del Comedor Social	8,40	7,27	7,63
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	5,00	3,00	5,33
Valoración de la Calidad de la Leche	6,85	9,00	7,00
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	8,00	4,00	6,00
Valoración de la Calidad de los Pañales	7,60	8,00	9,00
Valoración de la Calidad de las Recetas	4,00	2,00	8,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	6,33	6,00	7,80
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0,00	0,00	2,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	0,00	0,00	8,00
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	2,00	2,00	0,00
Valoración de la Calidad de los Billetes	6,66	0,00	8,00



Valoración de la Calidad de las Dietas	6,00	0,00	6,00
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	0,00	0,00	0,00
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	0,00	0,00	8,00
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	2,00	2,00	5,00
Valoración de la Calidad del IMI	7,84	6,94	7,41
Valoración de la Calidad del PBF	10,00	8,00	2,00
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	6,14	5,90	6,27
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	5,85	5,82	6,25

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 1º semestre 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	82,5	1,7	15,8	98,3
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	82,8	2,5	14,7	97,5
Adecuación de las instalaciones	83,6	2,2	14,2	97,8
Efectividad de la atención prestada	81,6	2,2	16,2	97,8
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	78,5	3,4	18,2	96,7
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	79,3	3,1	17,6	96,9
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	79,9	4,3	15,8	95,7
Valoración de la Calidad del Albergue	87,5	6,3	6,3	93,8
Valoración de la Calidad del Comedor Social	68,8	3,1	28,1	96,9
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	23,1	53,8	23,1	46,2

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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Valoración de la Calidad de la Leche	63,2	21,1	15,8	79,0
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	50	50	0	50,0
Valoración de la Calidad de los Pañales	81,8	0	18,2	100,0
Valoración de la Calidad de las Recetas	50,0	25	25	75,0
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	59,1	22,7	18,2	77,3
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	100	0	0,0
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	100,0	0	0	100,0
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	0	100	0	0,0
Valoración de la Calidad de los Billetes	75,0	25	0	75,0
Valoración de la Calidad de las Dietas	25,0	25	50	75,0
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	100	0	0	100,0
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	50	0	50	100,0
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	25	75	0	25,0
Valoración de la Calidad del IMI	63,2	12,6	24,2	87,4
Valoración de la Calidad del PBF	60	40	0	60,0
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	37,3	39,0	23,7	61,0
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	30,6	33,9	35,5	66,1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas