

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES 2016  
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



## **INDICE**

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de los Centros de Servicios Sociales 2016
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de los Centros de Servicios Sociales 2016
- Informe General de los Centros de Servicios Sociales 2016
- Anexo I. Tablas de frecuencias de datos acumulativos de los Centros Servicios Sociales. 2016
- Anexo VI. Tabla Comparativa Interanual de estadísticos descriptivos de los Centros de Servicios Sociales.
- Anexo X. Tablas Comparativas Interanuales del Grado de Satisfacción de los Centros de Servicios Sociales.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas, 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 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas 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 Administraciones Públicas 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 Bienestar Social, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



# **FICHA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016**

- 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

Las áreas a evaluar son los **Centros de Servicios Sociales 2016**, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2) OBJETIVOS

- Analizar qué percepción tienen los usuarios /as/ ciudadanos /as con prestaciones de los Centros de Servicios Sociales 2016.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en los Centros de Servicios Sociales.

## 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 Los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla 2016.

La recogida de la muestra de los Centros de Servicios Sociales se ha realizado a través de encuestas personalizadas, *in situ*, es decir, en cada una de las oficinas, al respecto, por las agentes/ encuestadoras 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



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



le presta y poder recoger información al respecto 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/ a /ciudadano/ a de los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Realizar el seguimiento anual del grado de satisfacción del usuario/a ciudadano de las Oficinas de Virgen del Carmen, Virgen de la Victoria y Las Palmeras.
- c. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- d. Mejorar la Calidad en la prestación de los Centros de Servicios Sociales y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- e. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- f. 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 dichos centros.



## 5) CRONOGRAMA

| <b>Colección de datos</b>                     | En periodos mensuales durante toda la ejecución 2016. (Anual) |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Introducción de los datos</b>              | Enero 2017                                                    |
| <b>Análisis e Interpretación de los datos</b> | Junio 2017                                                    |

## 6) DISEÑO MUESTRAL

Para la elaboración, del tamaño de la muestra del **los Centros de Servicios Sociales**, hemos partido de los datos que nos ha facilitado la Dirección General de Servicios Sociales.

La muestra está formada por **991 encuestas** realizadas en los Centros de Servicios Sociales.

En los Centros de Servicios Sociales, se ha realizado *a partir de listas* confeccionadas previamente por el área responsable perteneciente a la Consejería de Bienestar Social, escogiendo los elementos que forman la muestra tomándolos de K en K a partir de uno escogido al azar. En la tabla siguiente se muestra el número de los usuarios, a fecha de la realización de las evaluaciones, que formaban la población a estudiar, pertenecientes a dicho servicio.



## 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a los Centros Servicios Sociales. Para ello utilizaremos un cuestionario, ad hoc, uno específico para los Centros de Servicios Sociales.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.

## 8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para que nos permitiera analizar el perfil del ciudadano con respecto a la opinión sobre los Centros de Servicios Sociales 2016 y conocer la valoración de la calidad de los mismos, así como la satisfacción de los servicios que se prestan en ellos.

Para la elaboración de dicho Estudio de Calidad se han elaborado un cuestionario, *ad hoc*, formado por 9 preguntas, de las cuales 2 son abiertas (barrio y quejas/ propuestas de mejoras). En él se ha elaborado tres bloques: uno formado por las variables sociodemográficas: Barrio, Sexo, Edad, Estado civil y número de miembros en la familia; el segundo bloque formado por las variables relacionadas con las instalaciones y el personal de los Centros: cortesía, eficiencia, y por último un bloque donde el usuario puede valorar las prestaciones que tiene y al final se



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



valora dentro de una escala de likert la calidad general del servicios prestados.

La selección de estas variables se ha realizado teniendo en cuenta, por un lado, los objetivos generales del proyecto de evaluación y por otro, la experiencia previa del equipo de calidad. En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

Dichos cuestionarios son anónimos, ya que lo único que impera en él es recoger la información necesaria para poder realizar un análisis detallado, en función de las variables sociodemográficas.

Los modelos de cuestionarios son los siguientes:



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

Esta Encuesta se realiza con motivo del proceso de evaluación de los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla. 2016 con objeto de mejorar el servicio que se presta en ellos. Por eso, su opinión es muy importante.

- ☐ USUARIOS CON PRESTACIONES/ Barrio \_\_\_\_\_  
☐ USUARIOS SIN PRESTACIONES/ Barrio \_\_\_\_\_

1. Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer

2. Edad:

|              |                          |
|--------------|--------------------------|
| 16 a 24 años | <input type="checkbox"/> |
| 25 a 34 años | <input type="checkbox"/> |
| 35 a 44 años | <input type="checkbox"/> |
| 45 a 54 años | <input type="checkbox"/> |
| 55 a 64 años | <input type="checkbox"/> |
| + de 65 años | <input type="checkbox"/> |

3. Estado Civil

|             |                          |
|-------------|--------------------------|
| Casado /a   | <input type="checkbox"/> |
| Soltero /a  | <input type="checkbox"/> |
| Separado /a | <input type="checkbox"/> |
| Viudo /a    | <input type="checkbox"/> |

4. Número de miembros de la unidad familiar:

|     |                          |      |                          |
|-----|--------------------------|------|--------------------------|
| Ud. | <input type="checkbox"/> | 6    | <input type="checkbox"/> |
| 2   | <input type="checkbox"/> | 7    | <input type="checkbox"/> |
| 3   | <input type="checkbox"/> | 8    | <input type="checkbox"/> |
| 4   | <input type="checkbox"/> | 9    | <input type="checkbox"/> |
| 5   | <input type="checkbox"/> | + 10 | <input type="checkbox"/> |

5. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud., valorando bien, regular y mal, cada uno de los aspectos que figuran a continuación Y SI UD. ES USUARIO SIN PRESTACIÓN, rellene la PREGUNTA 6, y posteriormente PASE A LA PREGUNTA 9:

| ASPECTOS/ SERVICIOS                                            | VALORACIÓN               |                          |                          |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                | Bien                     | Regular                  | Mal                      |
| Accesibilidad a las instalaciones                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adecuación de las instalaciones                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Efectividad de la atención prestada                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Valore el NIVEL DE CALIDAD de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. SI UD. ES USUARIO CON PRESTACIÓN, Señale que prestación tiene solicitada y valore la calidad del servicio prestado: (indique, por favor, todos los servicios que recibe)

| PRESTACIONES               | MARQUE EL SERVICIO       | VALORACIÓN               |                          |                          |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                            |                          | Bien                     | Regular                  | Mal                      |
| Albergue / Hostales        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Comedor Social             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gafas o Lentes Correctoras | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Leche                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Material Ortoprotésico     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



|                                                                 |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Pañales                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Recetas                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Emergencias neces. Básicas                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Emergencias endeudamiento                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Emergencia equipamiento                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prótesis Dentales                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Billetes                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dietas                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sillas Ruedas/ Camas articuladas o accesorios                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eliminación Barreras Arquitectónicas/Adaptación de viviendas    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Subvención Transporte                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| IMI                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PBF                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. SI UD. ES USUARIO CON PRESTACIÓN, valore bien, regular y mal, cada uno de los siguientes aspectos: Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier queja o/ y propuestas de mejora al respecto: \_\_\_\_\_

## 9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado la plantilla de los Centros de Servicios Sociales. Posteriormente, se ha introducidos los datos en el programa estadístico SPSS. Se ha generado: Plantilla de datos acumulativos en general, una para los Centros.

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 ciudadano/a/usuario/a tiene sobre dichas oficinas. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



Se crea un fichero, donde se ha 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 difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad de los servicios que se dan en los Centros de Servicios Sociales, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad 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 puede posibilitar posteriormente, la determinación de aspectos importantes como la accesibilidad al recinto, valoración de todos los servicios que se llevan a cabo en el domicilio por servicios sociales, el nivel de calidad de la atención y del servicio prestado, etc, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



**INFORME GENERAL SOBRE LOS  
RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE LOS  
CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2016**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

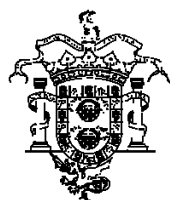


El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de los Centros de Servicios Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla 2016**, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de los Centros de Servicios Sociales 2016.
- Análisis de los datos acumulativos generales de la opinión de los usuarios/ ciudadanos de los Centros de Servicios Sociales 2016.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la oficina “Virgen de la Victoria” de los Centros de Servicios Sociales 2016.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la oficina “Virgen del Carmen” de los Centros de Servicios Sociales 2016.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la oficina “Las Palmeras” de los Centros de Servicios Sociales 2016.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre **LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, opiniones que los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as de Melilla han hecho al respecto a través de los cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para ir mejorando la calidad de dichos servicios, de modo que el/la 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 Consejería de Bienestar Social y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dicho servicio y ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2016

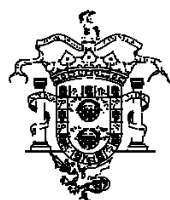
Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien).

La valoración de la Calidad se realiza a través de la escala de Likert, donde 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. Todo ello extrapolado al valor 10.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Centros de Servicios Sociales 2016. 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 de los Centros de Servicios Sociales

|                                                                                             | N          | Media       | Desv. típ.  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                                                           | 904        | 8,09        | 0,95        |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                              | 904        | 8,21        | 0,92        |
| Adecuación de las instalaciones                                                             | 900        | 8,14        | 0,96        |
| Efectividad de la atención prestada                                                         | 898        | 8,06        | 1,03        |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                | 900        | 8,01        | 1,05        |
| Cortesía del personal que le ha atendido                                                    | 897        | 7,92        | 1,10        |
| Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales ( No usuarios) | <b>894</b> | <b>8,06</b> | <b>0,99</b> |
| Calidad del Albergue                                                                        | 33         | 6,55        | 1,23        |
| Calidad del Comedor Social                                                                  | 104        | 6,77        | 1,00        |
| Calidad del Gafas o Lentes Correctoras                                                      | 12         | 6,50        | 1,14        |
| Valoración de la Calidad de la Leche                                                        | 72         | 7,14        | 1,21        |
| Calidad del Material Ortoprotésico                                                          | 3          | 9,33        | 0,58        |
| Calidad de los Pañales                                                                      | 33         | 7,82        | 0,98        |
| Calidad de las Recetas                                                                      | 6          | 6,67        | 1,51        |
| Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas                                               | 38         | 7,68        | 1,00        |
| Calidad de las Emergencias Endeudamiento                                                    | 40         | 8,95        | 0,64        |
| Calidad de las Emergencias de Equipamiento                                                  | 11         | 7,64        | 0,98        |
| Calidad de los Tratamientos Odontológicos                                                   | 4          | 7,00        | 0,58        |
| Calidad de los Billetes                                                                     | 1          | 2,00        | .           |
| Calidad de las Dietas                                                                       | 3          | 8,00        | 1,00        |
| Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas                                          | 2          | 6,00        | 1,41        |



|                                                                                                     |     |      |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|
| Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas | 1   | 8,00 | .    |
| Calidad de la Subvención de Transporte                                                              | 20  | 7,80 | 1,02 |
| Calidad del IMI                                                                                     | 333 | 7,47 | 1,11 |
| Calidad del PBF                                                                                     | 18  | 6,56 | 0,46 |
| Los servicios prestados cubren sus necesidades en la actualidad                                     | 369 | 7,33 | 1,13 |
| Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales (Usuarios)       | 336 | 7,45 | 1,09 |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO SIN PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 8,06 SOBRE 10**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto 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 los Centros de Servicios Sociales*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **8,07 sobre 10**, lo que arroja una **valoración prácticamente similar** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

No obstante, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CON PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 7,45 SOBRE 10**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto 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 los Centros de Servicios Sociales*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **7,34 sobre 10**, lo que arroja una **valoración un poco inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

**ANÁLISIS DE LAS VARIABLES COMUNES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/ CIUDADANO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016**

La valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en los Centros de Servicios Sociales, en general, tanto los usuarios con y sin prestaciones, son:

➤ **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 6,4                          |
| Conforme (Regular)           | 16,6                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 77                           |
| Conformidad Total (*)        | 93,6                         |

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

➤ **SEÑALIZACIÓN DE LAS INDICACIONES PARA LA PETICIÓN DEL SERVICIO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 5,8                          |
| Conforme (Regular)           | 14,4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 79,9                         |
| Conformidad Total (*)        | 94,3                         |

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



➤ **ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 6,6                          |
| Conforme (Regular)           | 16,4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 77                           |
| Conformidad Total (*)        | 93,4                         |

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

➤ **EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 7,9                          |
| Conforme (Regular)           | 17,4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 74,8                         |
| Conformidad Total (*)        | 92,2                         |

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

➤ **ADECUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL RESPONSABLE**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 8,8                          |
| Conforme (Regular)           | 16,6                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 74,6                         |
| Conformidad Total (*)        | 91,2                         |

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

➤ **VALORACIÓN DE LA CORTESÍA DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 11,5                         |
| Conforme (Regular)           | 15,3                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 73,3                         |
| Conformidad Total (*)        | 88,6                         |

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



➤ **NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL CENTRO  
(SIN PRESTACIONES)**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 7,4                          |
| Conforme (Regular)           | 17,3                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 75,3                         |
| Conformidad Total (*)        | 92,6                         |

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

**Valoración de las PRESTACIONES CONCEDIDAS:**

➤ **ALBERGUE**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 30,3                         |
| Conforme (Regular)           | 27,3                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 42,4                         |
| Conformidad Total (*)        | 69,7                         |

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

➤ **COMEDOR SOCIAL**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 12,5                         |
| Conforme (Regular)           | 47,1                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 40,4                         |
| Conformidad Total (*)        | 87,5                         |

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



➤ **GAFAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 33,3                         |
| Conforme (Regular)           | 25                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 41,7                         |
| Conformidad Total (*)        | 66,7                         |

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

➤ **LECHE**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 20,8                         |
| Conforme (Regular)           | 19,4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 59,7                         |
| Conformidad Total (*)        | 79,1                         |

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

➤ **MATERIAL ORTOPROTÉSICO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **PAÑALES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 9,1                          |
| Conforme (Regular)           | 6,1                          |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 84,8                         |
| Conformidad Total (*)        | 90,9                         |

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



➤ **RECETAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 16,7                         |
| Conforme (Regular)           | 50                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 33,3                         |
| Conformidad Total (*)        | 83,3                         |

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

➤ **EMERGENCIAS NECESARIAS BÁSICAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 5,3                          |
| Conforme (Regular)           | 34,2                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 60,5                         |
| Conformidad Total (*)        | 94,7                         |

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

➤ **EMERGENCIAS ENDEUDAMIENTO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 7,5                          |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 92,5                         |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **EMERGENCIAS DE EQUIPAMIENTO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 54,5                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 45,5                         |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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



➤ **TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 50                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 50                           |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **BILLETES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 100                          |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 0                            |
| Conformidad Total (*)        | 0                            |

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

➤ **DIETAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 33.3                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 66.6                         |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **SILLAS RUEDAS/ CAMAS ARTICULADAS O ACCESORIOS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 50                           |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 50                           |
| Conformidad Total (*)        | 50                           |

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



➤ **ELIMINACIÓN DE BARRERAS/ ADAPTACIÓN DE VIVIENDAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **SUBVENCIÓN DE TRANSPORTES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 5.0                          |
| Conforme (Regular)           | 25                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 70                           |
| Conformidad Total (*)        | 95                           |

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

➤ **IMI**

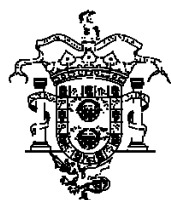
| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 11.4                         |
| Conforme (Regular)           | 29.7                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 58.8                         |
| Conformidad Total (*)        | 88.5                         |

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

➤ **PBF**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 72.2                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 27.8                         |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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



➤ **SERVICIOS PRESTADOS EN LA ACTUALIDAD CUBREN SUS NECESIDADES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 13,8                         |
| Conforme (Regular)           | 27,9                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 58,3                         |
| Conformidad Total (*)        | 86,2                         |

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

➤ **VALORACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO  
POR EL CENTRO DE SERVICIOS (CON PRESTACIONES)**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 11,3                         |
| Conforme (Regular)           | 29,8                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 59                           |
| Conformidad Total (*)        | 88,7                         |

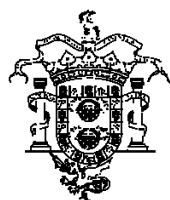
(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

|                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE<br/>LA OFICINA “VIRGEN DE LA VICTORIA” DE LOS CENTROS DE<br/>SERVICIOS SOCIALES 2016</b></p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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).

La valoración de la Calidad se realiza a través de la escala de Likert, donde las medidas sería: 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. Todo extrapolado al valor 10.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Centros de Servicios Sociales 2016. 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 de la Oficina “Virgen de la Victoria”  
de los Centros de Servicios Sociales**

|                                                                                                     | N          | Media       | Desv. típ.  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                   | 243        | 7,76        | 1,01        |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                      | 244        | 7,96        | 0,96        |
| Adecuación de las instalaciones                                                                     | 243        | 7,91        | 1,00        |
| Efectividad de la atención prestada                                                                 | 242        | 8,21        | 1,02        |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                        | 243        | 8,07        | 1,01        |
| Cortesía del personal que le ha atendido                                                            | 242        | 8,06        | 1,06        |
| Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales ( No usuarios)         | <b>241</b> | <b>8,10</b> | <b>0,97</b> |
| Calidad del Albergue                                                                                | 8          | 7,75        | 0,64        |
| Calidad del Comedor Social                                                                          | 33         | 7,03        | 0,87        |
| Calidad del Gafas o Lentes Correctoras                                                              | 1          | 8,00        | .           |
| Valoración de la Calidad de la Leche                                                                | 17         | 7,29        | 1,11        |
| Calidad del Material Ortoprotésico                                                                  | 1          | 8,00        | .           |
| Calidad de los Pañales                                                                              | 11         | 7,45        | 1,19        |
| Calidad de las Recetas                                                                              | 1          | 6,00        | .           |
| Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas                                                       | 9          | 7,78        | 1,05        |
| Calidad de las Emergencias Endeudamiento                                                            | 8          | 8,50        | 0,89        |
| Calidad de las Emergencias de Equipamiento                                                          | 3          | 7,33        | 1,15        |
| Calidad de los Tratamientos Odontológicos                                                           | 1          | 8,00        | .           |
| Calidad de los Billetes                                                                             | 0          | 0,00        |             |
| Calidad de las Dietas                                                                               | 0          | 0,00        |             |
| Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas                                                  | 0          | 0,00        |             |
| Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas | 0          | 0,00        |             |
| Calidad de la Subvención de Transporte                                                              | 5          | 8,40        | 0,45        |
| Calidad del IMI                                                                                     | 83         | 7,35        | 0,94        |
| Calidad del PBF                                                                                     | 8          | 6,50        | 0,46        |
| Los servicios prestados cubren sus necesidades en la actualidad                                     | 102        | 7,27        | 1,05        |
| Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales (Usuarios)       | <b>90</b>  | <b>7,36</b> | <b>1,05</b> |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO “VIRGEN DE LA VICTORIA” SIN PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 8,10 SOBRE 10**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto 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 los Centros de Servicios Sociales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **7,98 sobre 10**, lo que arroja una **valoración prácticamente similar** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

No obstante, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CON PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 7,36 SOBRE 10**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto 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 los Centros de Servicios Sociales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **6,42 sobre 10**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



**ANÁLISIS DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/ CIUDADANO DE LA  
OFICINA “VIRGEN DE LA VICTORIA” DE LOS CENTROS DE  
SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2016**

La valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en los Centros de Servicios Sociales, en general, tanto los usuarios con y sin prestaciones, son:

➤ **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 8.6                          |
| Conforme (Regular)           | 20.2                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 71.2                         |
| Conformidad Total (*)        | 91.4                         |

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

➤ **SEÑALIZACIÓN DE LAS INDICACIONES PARA LA PETICIÓN DEL SERVICIO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 7.4                          |
| Conforme (Regular)           | 16.4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 76.3                         |
| Conformidad Total (*)        | 92.7                         |

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

➤ **ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 6.6                          |
| Conforme (Regular)           | 22.2                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 71.2                         |
| Conformidad Total (*)        | 93.4                         |

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



➤ **EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 6.6                          |
| Conforme (Regular)           | 16.9                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 76.4                         |
| Conformidad Total (*)        | 93.3                         |

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

➤ **ADECUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL RESPONSABLE**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 6.6                          |
| Conforme (Regular)           | 17.7                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 75.7                         |
| Conformidad Total (*)        | 93.4                         |

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

➤ **VALORACIÓN DE LA CORTESÍA DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 9.5                          |
| Conforme (Regular)           | 13.6                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 76.9                         |
| Conformidad Total (*)        | 90.5                         |

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

➤ **NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL CENTRO  
(SIN PRESTACIONES)**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 6.2                          |
| Conforme (Regular)           | 17.4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 76.4                         |
| Conformidad Total (*)        | 93.8                         |

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



## Valoración de las PRESTACIONES CONCEDIDAS:

### ➤ ALBERGUE

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 25                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 75                           |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

### ➤ COMEDOR SOCIAL

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 6.1                          |
| Conforme (Regular)           | 45.5                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 48.5                         |
| Conformidad Total (*)        | 94                           |

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

### ➤ GAFAS

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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



➤ **LECHE**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 17.6                         |
| Conforme (Regular)           | 11.8                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 70.5                         |
| Conformidad Total (*)        | 82.3                         |

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

➤ **MATERIAL ORTOPROTÉSICO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **PAÑALES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 18.2                         |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 81.8                         |
| Conformidad Total (*)        | 81.8                         |

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

➤ **RECETAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 100                          |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 0                            |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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



➤ **EMERGENCIAS NECESARIAS BÁSICAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 11.1                         |
| Conforme (Regular)           | 22.2                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 66.6                         |
| Conformidad Total (*)        | 88.8                         |

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

➤ **EMERGENCIAS ENDEUDAMIENTO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 25                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 75                           |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **EMERGENCIAS DE EQUIPAMIENTO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 66.7                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 33.3                         |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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



➤ **SUBVENCIÓN DE TRANSPORTES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **IMI**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 8.4                          |
| Conforme (Regular)           | 32.5                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 59.1                         |
| Conformidad Total (*)        | 91.6                         |

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

➤ **PBF**

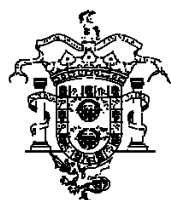
| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 75                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 25                           |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **SERVICIOS PRESTADOS EN LA ACTUALIDAD CUBREN SUS NECESIDADES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 12.7                         |
| Conforme (Regular)           | 32.4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 54.9                         |
| Conformidad Total (*)        | 87.3                         |

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



➤ **VALORACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO  
POR EL CENTRO DE SERVICIOS (CON PRESTACIONES)**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 10                           |
| Conforme (Regular)           | 35.6                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 54.5                         |
| Conformidad Total (*)        | 90                           |

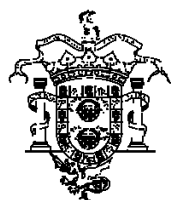
(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

**ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE  
LA OFICINA “VIRGEN DEL CARMEN” DE LOS CENTROS DE  
SERVICIOS SOCIALES 2016**

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).

La valoración de la Calidad se realiza a través de la escala de Likert, donde las medidas sería: 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. Todo extrapolado al valor 10.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Centros de Servicios Sociales 2016. 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 de la Oficina “Virgen del Carmen”  
de los Centros de Servicios Sociales**

|                                                                                                     | N          | Media       | Desv. típ.  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                   | 329        | 8,21        | 0,96        |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                      | 326        | 8,21        | 0,94        |
| Adecuación de las instalaciones                                                                     | 325        | 8,12        | 1,03        |
| Efectividad de la atención prestada                                                                 | 325        | 8,08        | 1,04        |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                        | 325        | 8,11        | 1,05        |
| Cortesía del personal que le ha atendido                                                            | 322        | 7,98        | 1,09        |
| Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales ( No usuarios)         | <b>321</b> | <b>8,12</b> | <b>1,00</b> |
| Calidad del Albergue                                                                                | 14         | 6,86        | 1,45        |
| Calidad del Comedor Social                                                                          | 28         | 6,64        | 0,98        |
| Calidad del Gafas o Lentes Correctoras                                                              | 5          | 8,40        | 0,84        |
| Valoración de la Calidad de la Leche                                                                | 26         | 6,85        | 1,14        |
| Calidad del Material Ortoprotésico                                                                  | 1          | 10,00       | .           |
| Calidad de los Pañales                                                                              | 13         | 7,54        | 1,01        |
| Calidad de las Recetas                                                                              | 4          | 6,00        | 1,63        |
| Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas                                                       | 16         | 7,88        | 1,18        |
| Calidad de las Emergencias Endeudamiento                                                            | 17         | 8,59        | 0,59        |
| Calidad de las Emergencias de Equipamiento                                                          | 3          | 8,00        | 1,00        |
| Calidad de los Tratamientos Odontológicos                                                           | 2          | 7,00        | 0,71        |
| Calidad de los Billetes                                                                             | 0          | 0,00        |             |
| Calidad de las Dietas                                                                               | 0          | 0,00        |             |
| Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas                                                  | 1          | 8,00        | .           |
| Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas | 1          | 8,00        | .           |
| Calidad de la Subvención de Transporte                                                              | 13         | 7,54        | 1,17        |
| Calidad del IMI                                                                                     | 124        | 7,63        | 1,25        |
| Calidad del PBF                                                                                     | 2          | 6,00        | 0,00        |
| Los servicios prestados cubren sus necesidades en la actualidad                                     | 144        | 7,18        | 1,21        |
| Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales (Usuarios)       | <b>132</b> | <b>7,36</b> | <b>1,15</b> |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO “VIRGEN DEL CARMEN” SIN PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**MELILLA, está en un 8,12 SOBRE 10**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto 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 los Centros de Servicios Sociales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **8,12 sobre 10**, lo que arroja la **misma valoración** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

No obstante, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CON PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 7,36 SOBRE 10**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto 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 los Centros de Servicios Sociales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **7,07 sobre 10**, lo que arroja una **valoración un poco inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



**ANÁLISIS DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/ CIUDADANO DE LA  
OFICINA “VIRGEN DEL CARMEN” DE LOS CENTROS DE  
SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2016**

La valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en los Centros de Servicios Sociales, en general, tanto los usuarios con y sin prestaciones, son:

➤ **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 6.4                          |
| Conforme (Regular)           | 15.2                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 78.4                         |
| Conformidad Total (*)        | 93.6                         |

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

➤ **SEÑALIZACIÓN DE LAS INDICACIONES PARA LA PETICIÓN DEL SERVICIO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 5.8                          |
| Conforme (Regular)           | 15.6                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 78.5                         |
| Conformidad Total (*)        | 94.1                         |

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

➤ **ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 8.9                          |
| Conforme (Regular)           | 15                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 76                           |
| Conformidad Total (*)        | 91.1                         |

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



➤ **EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 7.4                          |
| Conforme (Regular)           | 17.5                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 75.1                         |
| Conformidad Total (*)        | 92.6                         |

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

➤ **ADECUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL RESPONSABLE**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 8.9                          |
| Conforme (Regular)           | 15.4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 75.7                         |
| Conformidad Total (*)        | 91.1                         |

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

➤ **VALORACIÓN DE LA CORTESÍA DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 10.6                         |
| Conforme (Regular)           | 16.8                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 72.7                         |
| Conformidad Total (*)        | 89.5                         |

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

➤ **NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL CENTRO  
(SIN PRESTACIONES)**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 6.9                          |
| Conforme (Regular)           | 17.4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 75.7                         |
| Conformidad Total (*)        | 93.1                         |

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



**Valoración de las PRESTACIONES CONCEDIDAS:**

➤ **ALBERGUE**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 21.4                         |
| Conforme (Regular)           | 35.7                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 42.8                         |
| Conformidad Total (*)        | 78.5                         |

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

➤ **COMEDOR SOCIAL**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 17.9                         |
| Conforme (Regular)           | 50                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 32.2                         |
| Conformidad Total (*)        | 82.2                         |

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

➤ **GAFAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 20                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 80                           |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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



➤ **LECHE**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 19.2                         |
| Conforme (Regular)           | 26.9                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 53.9                         |
| Conformidad Total (*)        | 80.9                         |

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

➤ **MATERIAL ORTOPROTÉSICO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **PAÑALES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 7.7                          |
| Conforme (Regular)           | 15.4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 76.9                         |
| Conformidad Total (*)        | 92.3                         |

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

➤ **RECETAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 25                           |
| Conforme (Regular)           | 50                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 25                           |
| Conformidad Total (*)        | 75                           |

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



➤ **EMERGENCIAS NECESARIAS BÁSICAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 6.3                          |
| Conforme (Regular)           | 31.3                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 62.6                         |
| Conformidad Total (*)        | 93.9                         |

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

➤ **EMERGENCIAS ENDEUDAMIENTO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 5.9                          |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 94.1                         |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **EMERGENCIAS DE EQUIPAMIENTO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 33.3                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 66.6                         |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 50                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 50                           |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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



➤ **SILLAS RUEDAS/ CAMAS ARTICULADAS O ACCESORIOS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **ELIMINACIÓN DE BARRERAS/ ADAPTACIÓN DE VIVIENDAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **SUBVENCIÓN DE TRANSPORTES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 7.7                          |
| Conforme (Regular)           | 30.8                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 61.6                         |
| Conformidad Total (*)        | 92.4                         |

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

➤ **IMI**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 14.5                         |
| Conforme (Regular)           | 23.4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 62.1                         |
| Conformidad Total (*)        | 85.5                         |

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



➤ **PBF**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **SERVICIOS PRESTADOS EN LA ACTUALIDAD CUBREN SUS NECESIDADES**

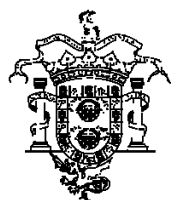
| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 18.1                         |
| Conforme (Regular)           | 26.4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 55.6                         |
| Conformidad Total (*)        | 82                           |

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

➤ **VALORACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO  
POR EL CENTRO DE SERVICIOS (CON PRESTACIONES)**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 13.6                         |
| Conforme (Regular)           | 28                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 58.3                         |
| Conformidad Total (*)        | 86.3                         |

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



## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA “LAS PALMERAS” LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2016

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).

La valoración de la Calidad se realiza a través de la escala de Likert, donde las medidas sería: 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. Todo ello extrapolado al valor 10.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Centros de Servicios Sociales. 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 de la Oficina “Las Palmeras” de los Centros de Servicios Sociales

|                                                                                             | N          | Media       | Desv. típ.  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                                                           | 331        | 8,22        | 0,88        |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                              | 333        | 8,39        | 0,84        |
| Adecuación de las instalaciones                                                             | 331        | 8,35        | 0,85        |
| Efectividad de la atención prestada                                                         | 330        | 7,94        | 1,03        |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                | 331        | 7,85        | 1,08        |
| Cortesía del personal que le ha atendido                                                    | 332        | 7,78        | 1,15        |
| Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales ( No usuarios) | <b>331</b> | <b>7,97</b> | <b>0,98</b> |
| Calidad del Albergue                                                                        | 11         | 5,27        | 1,03        |
| Calidad del Comedor Social                                                                  | 43         | 6,65        | 1,11        |
| Calidad del Gafas o Lentes Correctoras                                                      | 6          | 4,67        | 0,52        |
| Valoración de la Calidad de la Leche                                                        | 29         | 7,31        | 1,34        |
| Calidad del Material Ortoprotésico                                                          | 1          | 10,00       | .           |
| Calidad de los Pañales                                                                      | 9          | 8,67        | 0,50        |
| Calidad de las Recetas                                                                      | 1          | 10,00       | .           |
| Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas                                               | 13         | 7,38        | 0,75        |
| Calidad de las Emergencias Endeudamiento                                                    | 15         | 9,60        | 0,41        |



|                                                                                                     |            |             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|
| Calidad de las Emergencias de Equipamiento                                                          | 5          | 7,60        | 1,10        |
| Calidad de los Tratamientos Odontológicos                                                           | 1          | 6,00        | .           |
| Calidad de los Billetes                                                                             | 1          | 2,00        | .           |
| Calidad de las Dietas                                                                               | 3          | 8,00        | 1,00        |
| Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas                                                  | 1          | 4,00        | .           |
| Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas | 0          | 0,00        |             |
| Calidad de la Subvención de Transporte                                                              | 2          | 8,00        | 1,41        |
| Calidad del IMI                                                                                     | 125        | 7,39        | 1,07        |
| Calidad del PBF                                                                                     | 8          | 6,75        | 0,52        |
| Los servicios prestados cubren sus necesidades en la actualidad                                     | 122        | 7,56        | 1,09        |
| Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales (Usuarios)       | <b>113</b> | <b>7,65</b> | <b>1,04</b> |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO “LAS PALMERAS” SIN PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 7,97 SOBRE 10**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto 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 los Centros de Servicios Sociales*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **8,09 sobre 10**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

No obstante, **LA CALIDAD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO CON PRESTACIONES, A NIVEL GENERAL, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 7,65**



**SOBRE 10**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto 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 los Centros de Servicios Sociales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **7,02 sobre 10**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

**ANÁLISIS DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/ CIUDADANO DE LA OFICINA “LAS PALMERAS” DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016**

La valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en los Centros de Servicios Sociales, en general, tanto los usuarios con y sin prestaciones, son:

➤ **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 4.8                          |
| Conforme (Regular)           | 15.1                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 80.1                         |
| Conformidad Total (*)        | 95.2                         |

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



➤ **SEÑALIZACIÓN DE LAS INDICACIONES PARA LA PETICIÓN DEL SERVICIO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 4.5                          |
| Conforme (Regular)           | 11.4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 84                           |
| Conformidad Total (*)        | 95.4                         |

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

➤ **ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 4.2                          |
| Conforme (Regular)           | 13.3                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 82.5                         |
| Conformidad Total (*)        | 95.8                         |

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

➤ **EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 9.4                          |
| Conforme (Regular)           | 17.6                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 73.1                         |
| Conformidad Total (*)        | 90.7                         |

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

➤ **ADECUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL RESPONSABLE**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 10.3                         |
| Conforme (Regular)           | 16.9                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 72.8                         |
| Conformidad Total (*)        | 89.7                         |

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



➤ **VALORACIÓN DE LA CORTESÍA DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 13.9                         |
| Conforme (Regular)           | 14.8                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 71.3                         |
| Conformidad Total (*)        | 86.1                         |

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

➤ **NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL CENTRO  
(SIN PRESTACIONES)**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 8.8                          |
| Conforme (Regular)           | 16.9                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 74.3                         |
| Conformidad Total (*)        | 91.2                         |

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

**Valoración de las PRESTACIONES CONCEDIDAS:**

➤ **ALBERGUE**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 63.6                         |
| Conforme (Regular)           | 18.2                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 18.2                         |
| Conformidad Total (*)        | 36.4                         |

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

➤ **COMEDOR SOCIAL**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 14                           |
| Conforme (Regular)           | 46.5                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 39.6                         |
| Conformidad Total (*)        | 86.1                         |

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



➤ **GAFAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 66.7                         |
| Conforme (Regular)           | 33.3                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 0                            |
| Conformidad Total (*)        | 33.3                         |

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

➤ **LECHE**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 24.1                         |
| Conforme (Regular)           | 17.2                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 58.6                         |
| Conformidad Total (*)        | 75.8                         |

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

➤ **MATERIAL ORTOPROTÉSICO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **PAÑALES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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



➤ **RECETAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **EMERGENCIAS NECESARIAS BÁSICAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 46.2                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 53.9                         |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **EMERGENCIAS ENDEUDAMIENTO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 100                          |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **EMERGENCIAS DE EQUIPAMIENTO**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 60                           |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 40                           |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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



➤ **TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 100                          |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 0                            |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **BILLETES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 100                          |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 0                            |
| Conformidad Total (*)        | 0                            |

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

➤ **DIETAS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 33.3                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 66.6                         |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **SILLAS RUEDAS/ CAMAS ARTICULADAS O ACCESORIOS**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 100                          |
| Conforme (Regular)           | 0                            |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 0                            |
| Conformidad Total (*)        | 0                            |

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



➤ **IMI**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 10.4                         |
| Conforme (Regular)           | 33.6                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 56                           |
| Conformidad Total (*)        | 89.6                         |

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

➤ **PBF**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 0                            |
| Conforme (Regular)           | 62.5                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 37.5                         |
| Conformidad Total (*)        | 100                          |

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

➤ **SERVICIOS PRESTADOS EN LA ACTUALIDAD CUBREN SUS NECESIDADES**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 9.8                          |
| Conforme (Regular)           | 25.4                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 64.8                         |
| Conformidad Total (*)        | 90.2                         |

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

➤ **VALORACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO  
POR EL CENTRO DE SERVICIOS (CON PRESTACIONES)**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfecho (Muy mal y Mal) | 9.7                          |
| Conforme (Regular)           | 26.5                         |
| Satisfecho (Muy bien y bien) | 63.7                         |
| Conformidad Total (*)        | 90.2                         |

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



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2016**



## Tabla de frecuencia de los datos de Evaluación del Servicio de los Centros de Servicios Sociales 2016

### Usuarios

|          |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Usuarios con prestación | 485        | 48,9       | 51,7              | 51,7                 |
|          | Usuarios sin prestación | 453        | 45,7       | 48,3              | 100,0                |
|          | Total                   | 938        | 94,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                 | 53         | 5,3        |                   |                      |
| Total    |                         | 991        | 100,0      |                   |                      |

### Barrio con prestaciones

|          |                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Barrio Del Carmen                | 60         | 6,1        | 6,2               | 6,2                  |
|          | Barrio del Príncipe              | 29         | 2,9        | 3,0               | 9,1                  |
|          | Barrio del General Gómez Jordana | 7          | ,7         | ,7                | 9,9                  |
|          | Barrio Hernán Cortés             | 36         | 3,6        | 3,7               | 13,6                 |
|          | Barrio Constitución              | 26         | 2,6        | 2,7               | 16,2                 |
|          | Barrio de La Libertad            | 30         | 3,0        | 3,1               | 19,3                 |
|          | Barrio Virgen de la Victoria     | 66         | 6,7        | 6,8               | 26,1                 |
|          | Barrio del Real                  | 74         | 7,5        | 7,6               | 33,7                 |
|          | Barrio de Batería Jota           | 28         | 2,8        | 2,9               | 36,6                 |
|          | Barrio Colón                     | 13         | 1,3        | 1,3               | 37,9                 |
|          | Barrio Isaac Peral               | 30         | 3,0        | 3,1               | 41,0                 |
|          | Barrio Hebreo-Tiro Nacional      | 60         | 6,1        | 6,2               | 47,1                 |
|          | Barrio Hipódromo                 | 60         | 6,1        | 6,2               | 53,3                 |
|          | Barrio de Alfonso XIII           | 32         | 3,2        | 3,3               | 56,6                 |
|          | Barrio de Reina Regente          | 68         | 6,9        | 7,0               | 63,6                 |
|          | Barrio Industrial                | 46         | 4,6        | 4,7               | 68,3                 |
|          | Barrio del Polígono R. de La Paz | 34         | 3,4        | 3,5               | 71,8                 |
|          | Barrio de Ataque Seco            | 21         | 2,1        | 2,2               | 73,9                 |
|          | Barrio Concepción Arenal         | 28         | 2,8        | 2,9               | 76,8                 |
|          | Cabrerizas                       | 76         | 7,7        | 7,8               | 84,6                 |
|          | Barrio del General Larrea        | 4          | ,4         | ,4                | 85,0                 |
|          | Barrio de Medina Sidonia         | 6          | ,6         | ,6                | 85,6                 |
|          | Barrio Héroes de España          | 23         | 2,3        | 2,4               | 88,0                 |
|          | Barrio Cañada de Hidúm           | 117        | 11,8       | 12,0              | 100,0                |
|          | Total                            | 974        | 98,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                          | 17         | 1,7        |                   |                      |
| Total    |                                  | 991        | 100,0      |                   |                      |



### Sexo

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mujer   | 621        | 62,7       | 65,5              | 65,5                 |
|          | Hombre  | 327        | 33,0       | 34,5              | 100,0                |
|          | Total   | 948        | 95,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 43         | 4,3        |                   |                      |
| Total    |         | 991        | 100,0      |                   |                      |

### Edad

|          |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | 16 a 24 años   | 50         | 5,0        | 5,1               | 5,1                  |
|          | 25 a 34 años   | 250        | 25,2       | 25,7              | 30,8                 |
|          | 35 a 44 años   | 338        | 34,1       | 34,7              | 65,6                 |
|          | 45 a 54 años   | 256        | 25,8       | 26,3              | 91,9                 |
|          | 55 a 64 años   | 67         | 6,8        | 6,9               | 98,8                 |
|          | Más de 65 años | 12         | 1,2        | 1,2               | 100,0                |
|          | Total          | 973        | 98,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema        | 18         | 1,8        |                   |                      |
| Total    |                | 991        | 100,0      |                   |                      |

### Estado Civil

|          |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Casado/a   | 646        | 65,2       | 68,7              | 68,7                 |
|          | Soltero/a  | 133        | 13,4       | 14,1              | 82,8                 |
|          | Separado/a | 127        | 12,8       | 13,5              | 96,3                 |
|          | Viudo/a    | 33         | 3,3        | 3,5               | 100,0                |
|          | Total      | 939        | 95,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema    | 52         | 5,0        |                   |                      |
| Total    |            | 991        | 100,0      |                   |                      |



**Número de miembros de la unidad familiar**

|          |                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Ud.                  | 186        | 18,8       | 19,1              | 19,1                 |
|          | Dos miembros         | 161        | 16,2       | 16,5              | 35,6                 |
|          | Tres miembros        | 161        | 16,2       | 16,5              | 52,2                 |
|          | Cuatro miembros      | 198        | 20,0       | 20,3              | 72,5                 |
|          | Cinco miembros       | 166        | 16,8       | 17,0              | 89,5                 |
|          | Seis miembros        | 56         | 5,7        | 5,7               | 95,3                 |
|          | Siete miembros       | 30         | 3,0        | 3,1               | 98,4                 |
|          | Ocho miembros        | 10         | 1,0        | 1,0               | 99,4                 |
|          | Nueve miembros       | 4          | ,4         | ,4                | 99,8                 |
|          | Más de Diez miembros | 2          | ,2         | ,2                | 100,0                |
|          | Total                | 974        | 98,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema              | 17         | 1,7        |                   |                      |
| Total    |                      | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Accesibilidad a las instalaciones**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 21         | 2,1        | 2,3               | 2,3                  |
|          | Mal      | 37         | 3,7        | 4,1               | 6,4                  |
|          | Regular  | 150        | 15,1       | 16,6              | 23,0                 |
|          | Bien     | 368        | 37,1       | 40,7              | 63,7                 |
|          | Muy bien | 328        | 33,1       | 36,3              | 100,0                |
|          | Total    | 904        | 91,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 87         | 8,8        |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 17         | 1,7        | 1,9               | 1,9                  |
|          | Mal      | 35         | 3,5        | 3,9               | 5,8                  |
|          | Regular  | 130        | 13,1       | 14,4              | 20,1                 |
|          | Bien     | 377        | 38,0       | 41,7              | 61,8                 |
|          | Muy bien | 345        | 34,8       | 38,2              | 100,0                |
|          | Total    | 904        | 91,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 87         | 8,8        |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |



**Adecuación de las instalaciones**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 20         | 2,0        | 2,2               | 2,2                  |
|          | Mal      | 39         | 3,9        | 4,3               | 6,6                  |
|          | Regular  | 148        | 14,9       | 16,4              | 23,0                 |
|          | Bien     | 342        | 34,5       | 38,0              | 61,0                 |
|          | Muy bien | 351        | 35,4       | 39,0              | 100,0                |
|          | Total    | 900        | 90,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 91         | 9,2        |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Efectividad de la atención prestada**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 30         | 3,0        | 3,3               | 3,3                  |
|          | Mal      | 41         | 4,1        | 4,6               | 7,9                  |
|          | Regular  | 156        | 15,7       | 17,4              | 25,3                 |
|          | Bien     | 314        | 31,7       | 35,0              | 60,2                 |
|          | Muy bien | 357        | 36,0       | 39,8              | 100,0                |
|          | Total    | 898        | 90,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 93         | 9,4        |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 36         | 3,6        | 4,0               | 4,0                  |
|          | Mal      | 43         | 4,3        | 4,8               | 8,8                  |
|          | Regular  | 149        | 15,0       | 16,6              | 25,3                 |
|          | Bien     | 326        | 32,9       | 36,2              | 61,6                 |
|          | Muy bien | 346        | 34,9       | 38,4              | 100,0                |
|          | Total    | 900        | 90,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 91         | 9,2        |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |



**Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 39         | 3,9        | 4,3               | 4,3                  |
|          | Mal      | 64         | 6,5        | 7,1               | 11,5                 |
|          | Regular  | 137        | 13,8       | 15,3              | 26,8                 |
|          | Bien     | 310        | 31,3       | 34,6              | 61,3                 |
|          | Muy bien | 347        | 35,0       | 38,7              | 100,0                |
|          | Total    | 897        | 90,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 94         | 9,5        |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 23         | 2,3        | 2,6               | 2,6                  |
|          | Mal      | 43         | 4,3        | 4,8               | 7,4                  |
|          | Regular  | 155        | 15,6       | 17,3              | 24,7                 |
|          | Bien     | 338        | 34,1       | 37,8              | 62,5                 |
|          | Muy bien | 335        | 33,8       | 37,5              | 100,0                |
|          | Total    | 894        | 90,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 97         | 9,8        |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad del Albergue**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | ,2         | 6,1               | 6,1                  |
|          | Mal      | 8          | ,8         | 24,2              | 30,3                 |
|          | Regular  | 9          | ,9         | 27,3              | 57,6                 |
|          | Bien     | 7          | ,7         | 21,2              | 78,8                 |
|          | Muy bien | 7          | ,7         | 21,2              | 100,0                |
|          | Total    | 33         | 3,3        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 958        | 96,7       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |



**Valoración de la Calidad del Comedor Social**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | ,5         | 4,8               | 4,8                  |
|          | Mal      | 8          | ,8         | 7,7               | 12,5                 |
|          | Regular  | 49         | 4,9        | 47,1              | 59,6                 |
|          | Bien     | 26         | 2,6        | 25,0              | 84,6                 |
|          | Muy bien | 16         | 1,6        | 15,4              | 100,0                |
|          | Total    | 104        | 10,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 887        | 89,5       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 4          | ,4         | 33,3              | 33,3                 |
|          | Regular  | 3          | ,3         | 25,0              | 58,3                 |
|          | Bien     | 3          | ,3         | 25,0              | 83,3                 |
|          | Muy bien | 2          | ,2         | 16,7              | 100,0                |
|          | Total    | 12         | 1,2        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 979        | 98,8       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de la Leche**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | ,5         | 6,9               | 6,9                  |
|          | Mal      | 10         | 1,0        | 13,9              | 20,8                 |
|          | Regular  | 14         | 1,4        | 19,4              | 40,3                 |
|          | Bien     | 25         | 2,5        | 34,7              | 75,0                 |
|          | Muy bien | 18         | 1,8        | 25,0              | 100,0                |
|          | Total    | 72         | 7,3        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 919        | 92,7       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |



**Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 1          | ,1         | 33,3              | 33,3                 |
|          | Muy bien | 2          | ,2         | 66,7              | 100,0                |
|          | Total    | 3          | ,3         | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 988        | 99,7       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de los Pañales**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | ,2         | 6,1               | 6,1                  |
|          | Mal      | 1          | ,1         | 3,0               | 9,1                  |
|          | Regular  | 2          | ,2         | 6,1               | 15,2                 |
|          | Bien     | 21         | 2,1        | 63,6              | 78,8                 |
|          | Muy bien | 7          | ,7         | 21,2              | 100,0                |
|          | Total    | 33         | 3,3        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 958        | 96,7       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de las Recetas**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | 16,7              | 16,7                 |
|          | Regular  | 3          | ,3         | 50,0              | 66,7                 |
|          | Muy bien | 2          | ,2         | 33,3              | 100,0                |
|          | Total    | 6          | ,6         | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 985        | 99,4       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | 2,6               | 2,6                  |
|          | Mal      | 1          | ,1         | 2,6               | 5,3                  |
|          | Regular  | 13         | 1,3        | 34,2              | 39,5                 |
|          | Bien     | 11         | 1,1        | 28,9              | 68,4                 |
|          | Muy bien | 12         | 1,2        | 31,6              | 100,0                |
|          | Total    | 38         | 3,8        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 953        | 96,2       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |



**Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 3          | ,3         | 7,5               | 7,5                  |
|          | Bien     | 15         | 1,5        | 37,5              | 45,0                 |
|          | Muy bien | 22         | 2,2        | 55,0              | 100,0                |
|          | Total    | 40         | 4,0        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 951        | 96,0       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 6          | ,6         | 54,5              | 54,5                 |
|          | Bien     | 1          | ,1         | 9,1               | 63,6                 |
|          | Muy bien | 4          | ,4         | 36,4              | 100,0                |
|          | Total    | 11         | 1,1        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 980        | 98,9       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular | 2          | ,2         | 50,0              | 50,0                 |
|          | Bien    | 2          | ,2         | 50,0              | 100,0                |
|          | Total   | 4          | ,4         | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 987        | 99,6       |                   |                      |
| Total    |         | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de los Billetes**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal | 1          | ,1         | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 990        | 99,9       |                   |                      |
| Total    |         | 991        | 100,0      |                   |                      |



**Valoración de la Calidad de las Dietas**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 1          | ,1         | 33,3              | 33,3                 |
|          | Bien     | 1          | ,1         | 33,3              | 66,7                 |
|          | Muy bien | 1          | ,1         | 33,3              | 100,0                |
|          | Total    | 3          | ,3         | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 988        | 99,7       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal     | 1          | ,1         | 50,0              | 50,0                 |
|          | Bien    | 1          | ,1         | 50,0              | 100,0                |
|          | Total   | 2          | ,2         | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 989        | 99,8       |                   |                      |
| Total    |         | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien    | 1          | ,1         | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 990        | 99,9       |                   |                      |
| Total    |         | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | 5,0               | 5,0                  |
|          | Regular  | 5          | ,5         | 25,0              | 30,0                 |
|          | Bien     | 8          | ,8         | 40,0              | 70,0                 |
|          | Muy bien | 6          | ,6         | 30,0              | 100,0                |
|          | Total    | 20         | 2,0        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 971        | 98,0       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |



**Valoración de la Calidad del IMI**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 16         | 1,6        | 4,8               | 4,8                  |
|          | Mal      | 22         | 2,2        | 6,6               | 11,4                 |
|          | Regular  | 99         | 10,0       | 29,7              | 41,1                 |
|          | Bien     | 94         | 9,5        | 28,2              | 69,4                 |
|          | Muy bien | 102        | 10,3       | 30,6              | 100,0                |
|          | Total    | 333        | 33,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 658        | 66,4       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración de la Calidad del PBF**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular | 13         | 1,3        | 72,2              | 72,2                 |
|          | Bien    | 5          | ,5         | 27,8              | 100,0                |
|          | Total   | 18         | 1,8        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 973        | 98,2       |                   |                      |
| Total    |         | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 20         | 2,0        | 5,4               | 5,4                  |
|          | Mal      | 31         | 3,1        | 8,4               | 13,8                 |
|          | Regular  | 103        | 10,4       | 27,9              | 41,7                 |
|          | Bien     | 114        | 11,5       | 30,9              | 72,6                 |
|          | Muy bien | 101        | 10,2       | 27,4              | 100,0                |
|          | Total    | 369        | 37,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 622        | 62,8       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |

**Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 14         | 1,4        | 4,2               | 4,2                  |
|          | Mal      | 24         | 2,4        | 7,1               | 11,3                 |
|          | Regular  | 100        | 10,1       | 29,8              | 41,1                 |
|          | Bien     | 100        | 10,1       | 29,8              | 70,8                 |
|          | Muy bien | 98         | 9,9        | 29,2              | 100,0                |
|          | Total    | 336        | 33,9       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 655        | 66,1       |                   |                      |
| Total    |          | 991        | 100,0      |                   |                      |



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



## **ANEXO II**

# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL GENERAL DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

|                                                                                    | 2.013       |              | 2.014       |             | 2.015      |             | 2.016      |             |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
|                                                                                    | N           | Media        | N           | Media       | N          | Media       | N          | Media(*)    |
| Accesibilidad a las instalaciones                                                  | 1084        | 3,93         | 1133        | 4,15        | 1046       | 3,94        | 904        | 7,88        |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                     | 1077        | 3,57         | 1133        | 4,17        | 1038       | 4,14        | 904        | 8,27        |
| Adecuación de las instalaciones                                                    | 1067        | 3,88         | 1126        | 4,11        | 1023       | 4,09        | 900        | 8,18        |
| Efectividad de la atención prestada                                                | 1058        | 3,83         | 1125        | 4,10        | 1021       | 4,19        | 898        | 8,39        |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                       | 1068        | 3,89         | 1118        | 4,15        | 1020       | 4,25        | 900        | 8,50        |
| Cortesía del personal que le ha atendido                                           | 1073        | 3,93         | 1129        | 4,22        | 1019       | 4,30        | 897        | 8,61        |
| Nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales       | <b>1064</b> | <b>3,86</b>  | <b>1109</b> | <b>4,16</b> | <b>979</b> | <b>4,21</b> | <b>894</b> | <b>8,41</b> |
| Calidad del Albergue                                                               | 21          | 3,57         | 34          | 4,26        | 32         | 3,91        | 33         | 7,81        |
| Calidad del Comedor Social                                                         | 165         | 3,52         | 263         | 4,03        | 112        | 3,54        | 104        | 7,09        |
| Calidad del Gafas o Lentes Correctoras                                             | 31          | 4,29         | 13          | 3,38        | 25         | 2,92        | 12         | 5,84        |
| Calidad de la Leche                                                                | 107         | 4,05         | 121         | 4,20        | 81         | 4,22        | 72         | 8,44        |
| Calidad del Material Ortoprotésico                                                 | 7           | 3,14         | 12          | 3,58        | 8          | 4,00        | 3          | 8,00        |
| Calidad de los Pañales                                                             | 13          | 3,92         | 49          | 4,35        | 27         | 4,30        | 33         | 8,59        |
| Calidad de las Recetas                                                             | 25          | 3,96         | 19          | 3,58        | 33         | 4,00        | 6          | 8,00        |
| Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas                                      | 71          | 3,85         | 55          | 3,89        | 78         | 3,71        | 38         | 7,41        |
| Calidad de las Emergencias Endeudamiento                                           | 42          | 3,74         | 21          | 3,90        | 9          | 2,78        | 40         | 5,56        |
| Calidad de las Emergencias de Equipamiento                                         | 54          | 4,28         | 14          | 4,00        | 11         | 4,18        | 11         | 8,36        |
| Calidad de los Tratamientos Odontológicos                                          | 3           | 4,00         | 5           | 3,60        | 3          | 2,33        | 4          | 4,67        |
| Calidad de los Billetes                                                            | 14          | 3,43         | 37          | 4,08        | 5          | 3,80        | 1          | 7,60        |
| Calidad de las Dietas                                                              | 1           | 5,00         | 11          | 4,73        | 4          | 3,00        | 3          | 6,00        |
| Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios                    | 6           | 4,17         | 37          | 4,49        | 1          | 4,00        | 2          | 8,00        |
| Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas | 6           | 2,33         | 4           | 2,75        | 2          | 4,00        | 1          | 8,00        |
| Calidad de la Subvención de Transporte                                             | 56          | 4,25         | 36          | 3,86        | 17         | 3,94        | 20         | 7,88        |
| Calidad del IMI                                                                    | 222         | 3,64         | 360         | 4,04        | 372        | 3,66        | 333        | 7,32        |
| Calidad del PBF                                                                    | 15          | 3,67         | 19          | 3,37        | 18         | 3,94        | 18         | 7,89        |
| Los servicios prestados cubren sus necesidades en la actualidad                    | 336         | 3,79         | 620         | 3,80        | 285        | 3,02        | 369        | 6,04        |
| Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales | <b>336</b>  | <b>3,795</b> | <b>594</b>  | <b>4,12</b> | <b>284</b> | <b>3,29</b> | <b>336</b> | <b>6,58</b> |

(\*) Media extrapolada a 10.

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



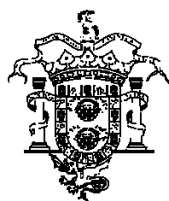
**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



## **ANEXO III**

# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**



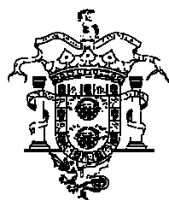
**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**

| DATOS ACUMULATIVOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES |             |               |          |                   |             |               |          |                   |             |               |          |                   |
|-----------------------------------------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|
|                                                     | 2009        |               |          |                   | 2010        |               |          |                   | 2011        |               |          |                   |
|                                                     | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL |
| ACCESIBILIDAD                                       | 77,30%      | 7,30%         | 15,40%   | <b>92,70%</b>     | 85,90%      | 2,90%         | 11,30%   | <b>97,20%</b>     | 78,20%      | 12,50%        | 9,30%    | <b>87,50%</b>     |
| SEÑALIZACIÓN                                        | 75,70%      | 10,70%        | 13,60%   | <b>89,30%</b>     | 85,10%      | 4,00%         | 10,80%   | <b>95,90%</b>     | 85,00%      | 3,70%         | 11,30%   | <b>96,30%</b>     |
| INSTALACIONES                                       | 89,20%      | 2,50%         | 8,30%    | <b>97,50%</b>     | 87,10%      | 40,00%        | 12,50%   | <b>99,60%</b>     | 90,50%      | 2,40%         | 7,10%    | <b>97,60%</b>     |
| EFFECTIVIDAD ATENCIÓN                               | 83,10%      | 2,60%         | 14,20%   | <b>97,30%</b>     | 86,60%      | 1,60%         | 11,80%   | <b>98,40%</b>     | 98,00%      | 1,40%         | 0,60%    | <b>98,60%</b>     |
| PERSONAL RESPONSABLE                                | 88,30%      | 2,10%         | 9,60%    | <b>97,90%</b>     | 84,90%      | 1,60%         | 13,50%   | <b>98,40%</b>     | 98,50%      | 1,00%         | 0,50%    | <b>99,00%</b>     |
| CORTESÍA PERSONAL                                   | 92,50%      | 1,00%         | 6,50%    | <b>99,00%</b>     | 91,60%      | 9,00%         | 7,50%    | <b>99,10%</b>     | 92,20%      | 1,30%         | 6,50%    | <b>98,70%</b>     |
| CALIDAD ATENCIÓN PRESTADA                           |             |               |          |                   | 83,10%      | 1,60%         | 15,30%   | <b>98,40%</b>     | 89,60%      | 1,00%         | 9,40%    | <b>99,00%</b>     |
| CALIDAD ALBERGUE                                    | 80,00%      | 10,00%        | 10,00%   | <b>90,00%</b>     | 85,70%      | 0,00%         | 14,30%   | <b>100,00%</b>    | 100,00%     | 0,00%         | 0,00%    | <b>100,00%</b>    |
| CALIDAD COMEDOR SOCIAL                              | 77,10%      | 11,40%        | 11,40%   | <b>88,50%</b>     | 74,70%      | 40,00%        | 21,20%   | <b>95,90%</b>     | 75,30%      | 6,10%         | 18,60%   | <b>93,90%</b>     |
| GAFAS/ LENTES                                       | 67,40%      | 23,90%        | 8,70%    | <b>76,10%</b>     | 70,60%      | 2,90%         | 26,50%   | <b>97,10%</b>     | 93,30%      | 6,60%         | 0,00%    | <b>93,30%</b>     |
| LECHE                                               | 88,20%      | 8,50%         | 3,30%    | <b>91,50%</b>     | 90,20%      | 8,00%         | 9,00%    | <b>99,20%</b>     | 74,60%      | 11,10%        | 14,30%   | <b>88,90%</b>     |



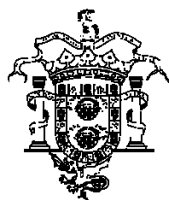
**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



**DATOS ACUMULATIVOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**

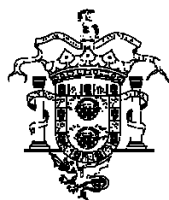
|                                  | 2009        |               |          |                   | 2010        |               |          |                   | 2011        |               |          |                   |
|----------------------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|
|                                  | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL |
| <b>MATERIAL ORTOPROTÉSICO</b>    | 62,50%      | 25,00%        | 12,50%   | <b>75,00%</b>     | 61,50%      | 7,70%         | 30,80%   | <b>92,30%</b>     | 87,60%      | 12,50%        | 0,00%    | <b>87,60%</b>     |
| <b>PAÑALES</b>                   | 73,90%      | 17,40%        | 8,70%    | <b>82,60%</b>     | 84,40%      | 0,00%         | 15,60%   | <b>100,00%</b>    | 76,30%      | 5,30%         | 18,40%   | <b>94,70%</b>     |
| <b>RECETAS</b>                   | 92,90%      | 3,60%         | 3,60%    | <b>96,50%</b>     | 66,70%      | 6,70%         | 26,70%   | <b>93,40%</b>     | 69,20%      | 13,20%        | 17,60%   | <b>86,80%</b>     |
| <b>EMERGENCIAS BÁSICAS</b>       | 65,00%      | 24,00%        | 11,00%   | <b>76,00%</b>     | 81,60%      | 5,30%         | 13,20%   | <b>94,80%</b>     | 65,10%      | 16,90%        | 18,00%   | <b>83,10%</b>     |
| <b>ENDEUDAMIENTO</b>             | 60,00%      | 26,70%        | 13,30%   | <b>73,30%</b>     | 89,70%      | 0,00%         | 10,30%   | <b>100,00%</b>    | 70,30%      | 19,10%        | 20,60%   | <b>90,90%</b>     |
| <b>EQUIPAMIENTO</b>              | 73,90%      | 15,20%        | 10,90%   | <b>84,80%</b>     | 81,90%      | 3,60%         | 14,50%   | <b>96,40%</b>     | 68,80%      | 13,40%        | 27,80%   | <b>96,60%</b>     |
| <b>ODONTOLÓGICOS</b>             | 50,00%      | 0,00%         | 50,00%   | <b>100,00%</b>    | 61,90%      | 0,00%         | 38,10%   | <b>100,00%</b>    | 58,40%      | 0,00%         | 41,60%   | <b>100,00%</b>    |
| <b>BILLETES</b>                  | 80,00%      | 0,00%         | 20,00%   | <b>100,00%</b>    | 63,60%      | 0,00%         | 36,40%   | <b>100,00%</b>    | 83,30%      | 0,00%         | 16,70%   | <b>100,00%</b>    |
| <b>DIETAS</b>                    | 75,00%      | 12,50%        | 12,50%   | <b>87,50%</b>     | 60,00%      | 0,00%         | 40,00%   | <b>100,00%</b>    |             |               |          | <b>0,00%</b>      |
| <b>SILLA DE RUEDAS</b>           | 81,80%      | 9,10%         | 9,10%    | <b>90,90%</b>     | 90,00%      | 0,00%         | 10,00%   | <b>100,00%</b>    | 83,30%      | 8,30%         | 8,40%    | <b>91,70%</b>     |
| <b>ELIMINACIÓN BARRERAS</b>      | 80,00%      | 20,00%        | 0,00%    | <b>80,00%</b>     | 83,30%      | 0,00%         | 16,70%   | <b>100,00%</b>    | 100,00%     | 0,00%         | 0,00%    | <b>100,00%</b>    |
| <b>TRANSPORTE</b>                | 93,90%      | 3,00%         | 3,00%    | <b>96,90%</b>     | 83,30%      | 0,00%         | 16,70%   | <b>100,00%</b>    | 80,00%      | 9,40%         | 10,60%   | <b>90,60%</b>     |
| <b>IMI</b>                       | 67,90%      | 23,70%        | 8,30%    | <b>76,20%</b>     | 75,10%      | 8,90%         | 16,00%   | <b>91,10%</b>     | 68,50%      | 19,40%        | 12,10%   | <b>80,60%</b>     |
| <b>PBF</b>                       | 51,70%      | 37,90%        | 10,30%   | <b>62,00%</b>     | 46,70%      | 6,70%         | 46,70%   | <b>93,40%</b>     | 85,80%      | 4,80%         | 9,40%    | <b>95,20%</b>     |
| <b>CUBREN SUS NECESIDADES</b>    |             |               |          |                   | 67,80%      | 11,20%        | 21,00%   | <b>88,80%</b>     | 54,20%      | 32,90%        | 12,90%   | <b>67,10%</b>     |
| <b>CALIDAD SERVICIO PRESTADO</b> | 81,90%      | 2,50%         | 15,50%   | <b>97,40%</b>     | 77,90%      | 2,40%         | 19,80%   | <b>97,70%</b>     | 60,10%      | 28,30%        | 11,30%   | <b>71,40%</b>     |



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**





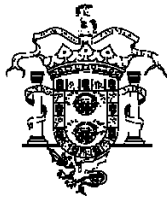
**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



**DATOS ACUMULATIVOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**

|                           | 2012        |               |          |                   | 2013        |               |          |                   | 2014        |               |          |                   |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|
|                           | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL |
| ACCESIBILIDAD             | 86,50%      | 2,10%         | 11,50%   | 98,00%            | 74,60%      | 13,00%        | 12,40%   | 87,00%            | 78,00%      | 9,50%         | 12,50%   | 90,50%            |
| SEÑALIZACIÓN              | 87,20%      | 2,70%         | 10,10%   | 97,30%            | 67,30%      | 22,20%        | 10,40%   | 77,70%            | 79,90%      | 7,80%         | 12,40%   | 92,30%            |
| INSTALACIONES             | 87,20%      | 1,60%         | 11,20%   | 98,40%            | 72,50%      | 12,30%        | 15,20%   | 87,70%            | 77,90%      | 9,90%         | 12,30%   | 90,20%            |
| EFFECTIVIDAD ATENCIÓN     | 83,70%      | 3,60%         | 12,80%   | 96,50%            | 70,50%      | 13,50%        | 16,00%   | 86,50%            | 79,00%      | 10,50%        | 10,50%   | 89,50%            |
| PERSONAL RESPONSABLE      | 87,50%      | 2,00%         | 10,50%   | 98,00%            | 72,20%      | 12,20%        | 15,60%   | 87,80%            | 80,70%      | 9,70%         | 9,70%    | 90,40%            |
| CORTESÍA PERSONAL         | 88,70%      | 2,40%         | 8,80%    | 97,50%            | 73,90%      | 12,20%        | 14,00%   | 87,90%            | 82,80%      | 8,60%         | 8,70%    | 91,50%            |
| CALIDAD ATENCIÓN PRESTADA | 85,70%      | 3,80%         | 10,60%   | 96,30%            | 72,40%      | 12,30%        | 15,30%   | 87,70%            | 80,90%      | 7,60%         | 11,50%   | 92,40%            |
| CALIDAD ALBERGUE          | 44,40%      | 11,10%        | 44,40%   | 88,80%            | 57,20%      | 23,80%        | 19,00%   | 76,20%            | 85,30%      | 0,00%         | 14,70%   | 100,00%           |
| CALIDAD COMEDOR SOCIAL    | 37,60%      | 37,60%        | 24,80%   | 62,40%            | 55,10%      | 16,40%        | 28,50%   | 83,60%            | 83,30%      | 5,70%         | 11,00%   | 94,30%            |
| GAFAS/ LENTES             | 71,40%      | 7,10%         | 21,40%   | 92,80%            | 83,90%      | 3,20%         | 12,90%   | 96,80%            | 69,30%      | 30,80%        | 0,00%    | 69,30%            |
| LECHE                     | 83,50%      | 1,00%         | 15,50%   | 99,00%            | 74,80%      | 12,10%        | 13,10%   | 87,90%            | 80,10%      | 10,00%        | 9,90%    | 90,00%            |
| MATERIAL ORTOPROTÉSICO    | 100,00%     | 0,00%         | 0,00%    | 100,00%           | 57,20%      | 42,90%        | 0,00%    | 57,20%            | 58,30%      | 0,00%         | 41,70%   | 100,00%           |
| PAÑALES                   | 100,00%     | 0,00%         | 0,00%    | 100,00%           | 77,00%      | 15,40%        | 7,70%    | 84,70%            | 89,80%      | 6,10%         | 4,10%    | 93,90%            |
| RECETAS                   | 67,70%      | 0,00%         | 32,30%   | 100,00%           | 76,00%      | 12,00%        | 12,00%   | 88,00%            | 47,30%      | 15,80%        | 36,80%   | 84,10%            |
| EMERGENCIAS BÁSICAS       | 60,80%      | 10,90%        | 28,40%   | 89,20%            | 73,20%      | 11,30%        | 15,50%   | 88,70%            | 70,90%      | 14,60%        | 14,50%   | 85,40%            |
| ENDEUDAMIENTO             | 80,40%      | 4,00%         | 15,70%   | 96,10%            | 66,70%      | 16,70%        | 16,70%   | 83,40%            | 61,90%      | 14,30%        | 23,80%   | 85,70%            |



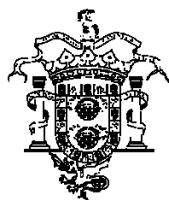
**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



**DATOS ACUMULATIVOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**

|                           | 2012        |               |          |                   | 2013        |               |          |                   | 2014        |               |          |                   |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|
|                           | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL |
| EQUIPAMIENTO              | 61,00%      | 5,10%         | 33,90%   | <b>94,90%</b>     | 85,20%      | 5,60%         | 9,30%    | <b>94,50%</b>     | 78,60%      | 7,10%         | 14,30%   | <b>92,90%</b>     |
| ODONTOLÓGICOS             | 83,30%      | 16,70%        | 0,00%    | <b>83,30%</b>     | 66,70%      | 33,30%        | 0,00%    | <b>66,70%</b>     | 60,00%      | 0,00%         | 40,00%   | <b>100,00%</b>    |
| BILLETES                  | 63,70%      | 18,20%        | 18,20%   | <b>81,90%</b>     | 50,00%      | 21,40%        | 28,60%   | <b>78,60%</b>     | 75,60%      | 8,10%         | 16,20%   | <b>91,80%</b>     |
| DIETAS                    | 60,00%      | 0,00%         | 40,00%   | <b>100,00%</b>    | 100,00%     | 0,00%         | 0,00%    | <b>100,00%</b>    | 100,00%     | 0,00%         | 0,00%    | <b>100,00%</b>    |
| SILLA DE RUEDAS           | 75,00%      | 25,00%        | 0,00%    | <b>75,00%</b>     | 83,30%      | 0,00%         | 16,70%   | <b>100,00%</b>    | 81,10%      | 8,10%         | 10,80%   | <b>91,90%</b>     |
| ELIMINACIÓN BARRERAS      | 83,40%      | 16,70%        | 0,00%    | <b>83,40%</b>     | 16,70%      | 50,00%        | 33,30%   | <b>50,00%</b>     | 25,00%      | 75,00%        | 0,00%    | <b>25,00%</b>     |
| TRANSPORTE                | 89,40%      | 2,10%         | 8,50%    | <b>97,90%</b>     | 76,80%      | 9,00%         | 14,30%   | <b>91,10%</b>     | 69,50%      | 8,40%         | 22,20%   | <b>91,70%</b>     |
| IMI                       | 60,20%      | 8,50%         | 31,40%   | <b>91,60%</b>     | 62,10%      | 20,30%        | 17,60%   | <b>79,70%</b>     | 74,70%      | 7,50%         | 17,80%   | <b>92,50%</b>     |
| PBF                       | 50,00%      | 16,60%        | 33,30%   | <b>83,30%</b>     | 66,70%      | 20,00%        | 13,30%   | <b>80,00%</b>     | 47,40%      | 10,60%        | 42,10%   | <b>89,50%</b>     |
| CUBREN SUS NECESIDADES    | 51,00%      | 21,10%        | 26,90%   | <b>77,90%</b>     | 48,00%      | 22,80%        | 29,10%   | <b>77,10%</b>     | 71,60%      | 12,60%        | 15,80%   | <b>87,40%</b>     |
| CALIDAD SERVICIO PRESTADO | 80,70%      | 7,30%         | 12,00%   | <b>92,70%</b>     | 70,80%      | 14,90%        | 14,30%   | <b>85,10%</b>     | 84,40%      | 5,60%         | 10,10%   | <b>94,50%</b>     |



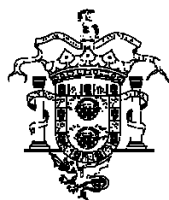
**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



**DATOS ACUMULATIVOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**

|                           | 2015        |               |          |                   | 2016        |               |          |                   |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|
|                           | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL |
| ACCESIBILIDAD             | 71,50%      | 19,70%        | 16,10%   | <b>87,60%</b>     | 6,40%       | 16,60%        | 77,00%   | <b>93,60%</b>     |
| SEÑALIZACIÓN              | 77,30%      | 5,60%         | 17,10%   | <b>94,40%</b>     | 5,80%       | 14,40%        | 79,90%   | <b>94,30%</b>     |
| INSTALACIONES             | 75,80%      | 6,50%         | 17,70%   | <b>93,50%</b>     | 6,60%       | 16,40%        | 77,00%   | <b>93,40%</b>     |
| EFFECTIVIDAD ATENCIÓN     | 81,40%      | 5,50%         | 13,10%   | <b>94,50%</b>     | 7,90%       | 17,40%        | 74,80%   | <b>92,20%</b>     |
| PERSONAL RESPONSABLE      | 83,10%      | 4,40%         | 12,50%   | <b>95,60%</b>     | 8,80%       | 16,60%        | 74,60%   | <b>91,20%</b>     |
| CORTESÍA PERSONAL         | 83,70%      | 3,80%         | 12,50%   | <b>96,20%</b>     | 11,50%      | 15,30%        | 73,30%   | <b>88,60%</b>     |
| CALIDAD ATENCIÓN PRESTADA | 82,40%      | 4,30%         | 13,30%   | <b>95,70%</b>     | 7,40%       | 17,30%        | 75,30%   | <b>92,60%</b>     |
| CALIDAD ALBERGUE          | 78,10%      | 9,40%         | 12,50%   | <b>90,60%</b>     | 30,30%      | 27,30%        | 42,40%   | <b>69,70%</b>     |
| CALIDAD COMEDOR SOCIAL    | 54,50%      | 18,80%        | 26,80%   | <b>81,30%</b>     | 12,50%      | 47,10%        | 40,40%   | <b>87,50%</b>     |
| GAFAS/ LENTES             | 44,00%      | 40,00%        | 16,00%   | <b>60,00%</b>     | 33,30%      | 25,00%        | 41,70%   | <b>66,70%</b>     |
| LECHE                     | 76,50%      | 8,60%         | 14,80%   | <b>91,30%</b>     | 20,80%      | 19,40%        | 59,70%   | <b>79,10%</b>     |
| MATERIAL ORTOPROTÉSICO    | 75,00%      | 85,00%        | 0,00%    | <b>75,00%</b>     | 0,00%       | 0,00%         | 100,00%  | <b>100,00%</b>    |
| PAÑALES                   | 85,20%      | 0,00%         | 14,80%   | <b>100%</b>       | 9,10%       | 6,10%         | 848,00%  | <b>91%</b>        |
| RECETAS                   | 69,70%      | 15,20%        | 15,20%   | <b>94,90%</b>     | 16,70%      | 50,00%        | 33,30%   | <b>83,30%</b>     |
| EMERGENCIAS BÁSICAS       | 59,00%      | 14,10%        | 26,90%   | <b>85,90%</b>     | 5,30%       | 34,20%        | 60,50%   | <b>94,70%</b>     |
| ENDEUDAMIENTO             | 44,40%      | 44,40%        | 11,10%   | <b>55,50%</b>     | 0,00%       | 7,50%         | 92,50%   | <b>100,00%</b>    |
| EQUIPAMIENTO              | 81,80%      | 9,10%         | 9,10%    | <b>90,90%</b>     | 0,00%       | 54,50%        | 45,50%   | <b>100,00%</b>    |
| ODONTOLÓGICOS             | 33,30%      | 67,70%        | 0,00%    | <b>33,30%</b>     | 0,00%       | 50,00%        | 50,00%   | <b>100,00%</b>    |
| BILLETES                  | 80,00%      | 20,00%        | 0,00%    | <b>80,00%</b>     | 100,00%     | 0,00%         | 0,00%    | <b>0,00%</b>      |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**DATOS ACUMULATIVOS DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**

|                           | 2015        |               |          |                   | 2016        |               |          |                   |
|---------------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|-------------|---------------|----------|-------------------|
|                           | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | CONFORME | CONFORMIDAD TOTAL |
| DIETAS                    | 25,00%      | 25,00%        | 50,00%   | <b>75,00%</b>     | 0,00%       | 33,30%        | 66,60%   | <b>100,00%</b>    |
| SILLA DE RUEDAS           | 100,00%     | 0,00%         | 0,00%    | <b>100%</b>       | 50,00%      | 0,00%         | 50,00%   | <b>50%</b>        |
| ELIMINACIÓN BARRERAS      | 50,00%      | 0,00%         | 50,00%   | <b>100%</b>       | 0,00%       | 0,00%         | 100,00%  | <b>100%</b>       |
| TRANSPORTE                | 82,40%      | 17,60%        | 0,00%    | <b>82,40%</b>     | 5,00%       | 25,00%        | 70,00%   | <b>95,00%</b>     |
| IMI                       | 58,30%      | 15,10%        | 26,60%   | <b>84,90%</b>     | 11,40%      | 29,70%        | 58,80%   | <b>88,50%</b>     |
| PBF                       | 66,70%      | 22,20%        | 11,10%   | <b>77,80%</b>     | 0,00%       | 72,20%        | 27,80%   | <b>100,00%</b>    |
| CUBREN SUS NECESIDADES    | 35,80%      | 33,70%        | 30,50%   | <b>66,30%</b>     | 13,80%      | 27,90%        | 58,30%   | <b>86,20%</b>     |
| CALIDAD SERVICIO PRESTADO | 41,50%      | 20,80%        | 37,70%   | <b>74,20%</b>     | 11,30%      | 29,80%        | 59,00%   | <b>88,70%</b>     |