

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES
(1º SEMESTRE 2017)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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.

1. FICHA TÉCNICA:

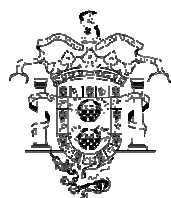
- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE MELILLA (1º SEMESTRE 2017)** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre 2017.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 500 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el ***NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES*** con un valor de **4,20** sobre 5 y ***EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO*** está en **4,11** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	500	4,14
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	499	4,66
Adecuación de las instalaciones	500	4,04
Efectividad de la atención prestada	500	4,43
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	499	4,59
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	499	4,69
Nivel de Calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	500	4,20
Valoración de la Calidad del Albergue	2	5
Valoración de la Calidad del Comedor Social	77	3,89
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	9	5
Valoración de la Calidad de la Leche	32	4,46
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	3	3,00
Valoración de la Calidad de los Pañales	32	4,65
Valoración de la Calidad de las Recetas	17	4,52
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	70	4,08
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	6	4,16
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	21	3,90
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	5	2,80
Valoración de la Calidad de los Billetes	5	4,40
Valoración de la Calidad de las Dietas	4	1,75
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas	9	4,44
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	5	4,00
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	3	3,33
Valoración de la Calidad del IMI	128	4,22
Valoración de la Calidad del PBF	7	3,57
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	280	3,91
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	284	4,11



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

	1º SEMESTRE DE 2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	79,6	5,8	14,6	94,2
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	92,6	2,8	4,6	97,2
Adecuación de las instalaciones	73,6	6,4	20	93,6
Efectividad de la atención prestada	86	5,4	8,6	96,6
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	90,5	2,2	7,2	97,8
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	93,6	2	4,4	98
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	84,2	3,2	12,6	96,8
Valoración de la Calidad del Albergue	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Comedor Social	67,6	3,9	28,6	96,1
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Leche	87,5	3,1	9,4	96,9
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	33,3	33,3	33,3	66,6
Valoración de la Calidad de los Pañales	96,9	3,1	0	96,9
Valoración de la Calidad de las Recetas	94,1	0	5,9	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	77,1	5,7	17,1	94,3
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	83,3	0	16,7	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	76,1	4,8	19	95,2
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	40	40	20	60

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Valoración de la Calidad de los Billetes	80	0	20	100
Valoración de la Calidad de las Dietas	0	75	25	25
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	88,9	11,1	0	88,9
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	80	0	20	100
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	33,3	33,3	33,3	66,6
Valoración de la Calidad del IMI	82,9	4,7	12,5	95,3
Valoración de la Calidad del PBF	71,4	28,6	0	71,4
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	71,1	13,2	15,7	86,8
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	77,5	5,6	16,9	77,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	2,4	2,4	2,4
	Mal	17	3,4	3,4	5,8
	Regular	73	14,6	14,6	20,4
	Bien	184	36,8	36,8	57,2
	Muy bien	214	42,8	42,8	100,0
	Total	500	100,0	100,0	



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	2,2	2,2	2,2
	Mal	3	,6	,6	2,8
	Regular	23	4,6	4,6	7,4
	Bien	66	13,2	13,2	20,6
	Muy bien	396	79,2	79,4	100,0
	Total	499	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		500	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	2,2	2,2	2,2
	Mal	21	4,2	4,2	6,4
	Regular	100	20,0	20,0	26,4
	Bien	173	34,6	34,6	61,0
	Muy bien	195	39,0	39,0	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	1,8	1,8	1,8
	Mal	18	3,6	3,6	5,4
	Regular	43	8,6	8,6	14,0
	Bien	105	21,0	21,0	35,0
	Muy bien	325	65,0	65,0	100,0
	Total	500	100,0	100,0	



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,4	1,4	1,4
	Mal	4	,8	,8	2,2
	Regular	36	7,2	7,2	9,4
	Bien	92	18,4	18,4	27,9
	Muy bien	360	72,0	72,1	100,0
	Total	499	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		500	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,2	1,2	1,2
	Mal	4	,8	,8	2,0
	Regular	22	4,4	4,4	6,4
	Bien	72	14,4	14,4	20,8
	Muy bien	395	79,0	79,2	100,0
	Total	499	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		500	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	8	1,6	1,6	1,6
	Mal	8	1,6	1,6	3,2
	Regular	63	12,6	12,6	15,8
	Bien	215	43,0	43,0	58,8
	Muy bien	206	41,2	41,2	100,0
	Total	500	100,0	100,0	



Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	498	99,6		
Total		500	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	2,6	2,6
	Mal	1	,2	1,3	3,9
	Regular	22	4,4	28,6	32,5
	Bien	30	6,0	39,0	71,4
	Muy bien	22	4,4	28,6	100,0
	Total	77	15,4	100,0	
Perdidos	Sistema	423	84,6		
Total		500	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	9	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	491	98,2		
Total		500	100,0		

Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	3,1	3,1
	Regular	3	,6	9,4	12,5
	Bien	8	1,6	25,0	37,5
	Muy bien	20	4,0	62,5	100,0
	Total	32	6,4	100,0	
Perdidos	Sistema	468	93,6		
Total		500	100,0		



Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	33,3	33,3
	Regular	1	,2	33,3	66,7
	Muy bien	1	,2	33,3	100,0
	Total	3	,6	100,0	
Perdidos	Sistema	497	99,4		
Total		500	100,0		

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	3,1	3,1
	Bien	8	1,6	25,0	28,1
	Muy bien	23	4,6	71,9	100,0
	Total	32	6,4	100,0	
Perdidos	Sistema	468	93,6		
Total		500	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	5,9	5,9
	Bien	6	1,2	35,3	41,2
	Muy bien	10	2,0	58,8	100,0
	Total	17	3,4	100,0	
Perdidos	Sistema	483	96,6		
Total		500	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	,8	5,7	5,7
	Regular	12	2,4	17,1	22,9
	Bien	28	5,6	40,0	62,9
	Muy bien	26	5,2	37,1	100,0
	Total	70	14,0	100,0	
Perdidos	Sistema	430	86,0		
Total		500	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	16,7	16,7
	Bien	3	,6	50,0	66,7
	Muy bien	2	,4	33,3	100,0
	Total	6	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	494	98,8		
Total		500	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	4,8	4,8
	Regular	4	,8	19,0	23,8
	Bien	12	2,4	57,1	81,0
	Muy bien	4	,8	19,0	100,0
	Total	21	4,2	100,0	
Perdidos	Sistema	479	95,8		
Total		500	100,0		



Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	40,0	40,0
	Regular	1	,2	20,0	60,0
	Bien	1	,2	20,0	80,0
	Muy bien	1	,2	20,0	100,0
	Total	5	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	495	99,0		
Total		500	100,0		

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	20,0	20,0
	Bien	1	,2	20,0	40,0
	Muy bien	3	,6	60,0	100,0
	Total	5	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	495	99,0		
Total		500	100,0		

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	50,0	50,0
	Mal	1	,2	25,0	75,0
	Regular	1	,2	25,0	100,0
	Total	4	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	496	99,2		
Total		500	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	11,1	11,1
	Bien	2	,4	22,2	33,3
	Muy bien	6	1,2	66,7	100,0
	Total	9	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	491	98,2		
Total		500	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	20,0	20,0
	Bien	3	,6	60,0	80,0
	Muy bien	1	,2	20,0	100,0
	Total	5	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	495	99,0		
Total		500	100,0		

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	33,3	33,3
	Regular	1	,2	33,3	66,7
	Muy bien	1	,2	33,3	100,0
	Total	3	,6	100,0	
Perdidos	Sistema	497	99,4		
Total		500	100,0		



Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	3,1	3,1
	Mal	2	,4	1,6	4,7
	Regular	16	3,2	12,5	17,2
	Bien	45	9,0	35,2	52,3
	Muy bien	61	12,2	47,7	100,0
	Total	128	25,6	100,0	
Perdidos	Sistema	372	74,4		
Total		500	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	14,3	14,3
	Mal	1	,2	14,3	28,6
	Bien	3	,6	42,9	71,4
	Muy bien	2	,4	28,6	100,0
	Total	7	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	493	98,6		
Total		500	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	4,2	7,5	7,5
	Mal	16	3,2	5,7	13,2
	Regular	44	8,8	15,7	28,9
	Bien	84	16,8	30,0	58,9
	Muy bien	115	23,0	41,1	100,0
	Total	280	56,0	100,0	
Perdidos	Sistema	220	44,0		
Total		500	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	1	,6	1,1	1,1
	Mal	1	,6	1,1	2,1
	Regular	14	8,8	14,7	16,8
	Bien	34	21,4	35,8	52,6
	Muy bien	45	28,3	47,4	100,0
	Total	95	59,7	100,0	
Perdidos	Sistema	64	40,3		
Total		159	100,0		