

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

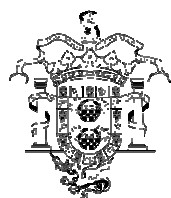
INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES- VIRGEN DEL CARMEN
(1º SEMESTRE 2017)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:

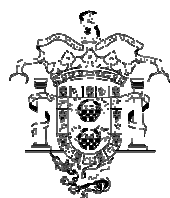
- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as del **CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES “VIRGEN DEL CARMEN” (1º SEMESTRE 2017)** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre 2017.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 201 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 EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES “VIRGEN DEL CARMEN”** con un valor de **4,13** sobre 5 y **EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** está en **3,99** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	201	4,2189
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	201	4,5373
Adecuación de las instalaciones	201	4,0149
Efectividad de la atención prestada	201	4,3582
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	201	4,4726
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	201	4,6318
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	201	4,1343
Valoración de la Calidad del Albergue	1	5,0000
Valoración de la Calidad del Comedor Social	30	3,6333
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	3	5,0000
Valoración de la Calidad de la Leche	10	4,3000
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	1	5,0000
Valoración de la Calidad de los Pañales	11	4,7273
Valoración de la Calidad de las Recetas	10	4,6000
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	33	4,2727
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	4	4,5000
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	11	3,9091
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	2	2,5000
Valoración de la Calidad de los Billetes	3	4,6667
Valoración de la Calidad de las Dietas	2	2,0000
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	5	4,6000
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	2	4,0000
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	2	4,0000
Valoración de la Calidad del IMI	50	4,0800
Valoración de la Calidad del PBF	2	4,0000
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	118	3,7288
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	118	3,9915



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	85,1	4,5	10,4	95,5
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	91,1	3,5	5,5	96,5
Adecuación de las instalaciones	71,6	4,5	23,9	95,5
Efectividad de la atención prestada	82,6	5,5	11,9	94,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	88,1	2,5	9,5	97,5
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	93	2	5	98
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	82,1	4,5	13,4	95,5
Valoración de la Calidad del Albergue	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Comedor Social	60	10	30	90
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Leche	80	0	20	100
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de los Pañales	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Recetas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	81,9	0	18,2	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	72,7	0	27,3	100
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	100	0	0	100

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	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Dietas	0	50	50	50
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	50	0	50	100
Valoración de la Calidad del IMI	76	8	16	92
Valoración de la Calidad del PBF	100	0	0	100
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	64,4	16,9	18,6	83,1
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	73,7	8,5	17,8	91,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,5	3,5	3,5
	Regular	11	5,5	5,5	9,0
	Bien	43	21,4	21,4	30,3
	Muy bien	140	69,7	69,7	100,0
	Total	201	100,0	100,0	



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	6	3,0	3,0	4,5
	Regular	48	23,9	23,9	28,4
	Bien	72	35,8	35,8	64,2
	Muy bien	72	35,8	35,8	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,5	2,5	2,5
	Mal	6	3,0	3,0	5,5
	Regular	24	11,9	11,9	17,4
	Bien	43	21,4	21,4	38,8
	Muy bien	123	61,2	61,2	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,5	2,5	2,5
	Regular	19	9,5	9,5	11,9
	Bien	48	23,9	23,9	35,8
	Muy bien	129	64,2	64,2	100,0
	Total	201	100,0	100,0	



Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,0	2,0
	Regular	10	5,0	5,0	7,0
	Bien	38	18,9	18,9	25,9
	Muy bien	149	74,1	74,1	100,0
	Total	201	100,0	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	6	3,0	3,0	3,0
	Mal	3	1,5	1,5	4,5
	Regular	27	13,4	13,4	17,9
	Bien	87	43,3	43,3	61,2
	Muy bien	78	38,8	38,8	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	200	99,5		
Total		201	100,0		



Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	6,7	6,7
	Mal	1	,5	3,3	10,0
	Regular	9	4,5	30,0	40,0
	Bien	12	6,0	40,0	80,0
	Muy bien	6	3,0	20,0	100,0
	Total	30	14,9	100,0	
Perdidos	Sistema	171	85,1		
Total		201	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	1,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	198	98,5		
Total		201	100,0		

Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,0	20,0	20,0
	Bien	3	1,5	30,0	50,0
	Muy bien	5	2,5	50,0	100,0
	Total	10	5,0	100,0	
Perdidos	Sistema	191	95,0		
Total		201	100,0		



Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	200	99,5		
Total		201	100,0		

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	1,5	27,3	27,3
	Muy bien	8	4,0	72,7	100,0
	Total	11	5,5	100,0	
Perdidos	Sistema	190	94,5		
Total		201	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	2,0	40,0	40,0
	Muy bien	6	3,0	60,0	100,0
	Total	10	5,0	100,0	
Perdidos	Sistema	191	95,0		
Total		201	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	3,0	18,2	18,2
	Bien	12	6,0	36,4	54,5
	Muy bien	15	7,5	45,5	100,0
	Total	33	16,4	100,0	
Perdidos	Sistema	168	83,6		
Total		201	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	50,0	50,0
	Muy bien	2	1,0	50,0	100,0
	Total	4	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	197	98,0		
Total		201	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,5	27,3	27,3
	Bien	6	3,0	54,5	81,8
	Muy bien	2	1,0	18,2	100,0
	Total	11	5,5	100,0	
Perdidos	Sistema	190	94,5		
Total		201	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	50,0	50,0
	Bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	199	99,0		
Total		201	100,0		

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	33,3	33,3
	Muy bien	2	1,0	66,7	100,0
	Total	3	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	198	98,5		
Total		201	100,0		



Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	50,0	50,0
	Regular	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	199	99,0		
Total		201	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	40,0	40,0
	Muy bien	3	1,5	60,0	100,0
	Total	5	2,5	100,0	
Perdidos	Sistema	196	97,5		
Total		201	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	199	99,0		
Total		201	100,0		

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	50,0	50,0
	Muy bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	199	99,0		
Total		201	100,0		



Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	6,0	6,0
	Mal	1	,5	2,0	8,0
	Regular	8	4,0	16,0	24,0
	Bien	15	7,5	30,0	54,0
	Muy bien	23	11,4	46,0	100,0
	Total	50	24,9	100,0	
Perdidos	Sistema	151	75,1		
Total		201	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	199	99,0		
Total		201	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	6,5	11,0	11,0
	Mal	7	3,5	5,9	16,9
	Regular	22	10,9	18,6	35,6
	Bien	33	16,4	28,0	63,6
	Muy bien	43	21,4	36,4	100,0
	Total	118	58,7	100,0	
Perdidos	Sistema	83	41,3		
Total		201	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	6	3,0	5,1	5,1
	Mal	4	2,0	3,4	8,5
	Regular	21	10,4	17,8	26,3
	Bien	41	20,4	34,7	61,0
	Muy bien	46	22,9	39,0	100,0
	Total	118	58,7	100,0	
Perdidos	Sistema	83	41,3		
Total		201	100,0		