

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 DE LA VICTORIA
(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 DE LA VICTORIA” (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:** 159 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 DE LA VICTORIA”** con un valor de 4,18 sobre 5 y **EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** está en 4,27 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	159	3,65
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	158	4,70
Adecuación de las instalaciones	159	3,76
Efectividad de la atención prestada	159	4,56
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	158	4,72
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	158	4,80
Nivel de Calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	159	4,18
Valoración de la Calidad del Albergue	1	5
Valoración de la Calidad del Comedor Social	28	4,25
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	6	5
Valoración de la Calidad de la Leche	13	4,53
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	1	1,00
Valoración de la Calidad de los Pañales	15	4,66
Valoración de la Calidad de las Recetas	4	4,50
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	21	4,04
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	2	3,50
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	6	3,66
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	2	3,00
Valoración de la Calidad de los Billetes	1	5
Valoración de la Calidad de las Dietas	1	1,00
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas	1	5
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	2	4,50
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	0	0
Valoración de la Calidad del IMI	44	4,20
Valoración de la Calidad del PBF	3	3,66



Los servicios prestados cubren sus necesidades de la actualidad	93	4,13
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	95	4,27

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	60,4	10,7	28,9	89,3
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	92,4	3,8	3,8	96,2
Adecuación de las instalaciones	66,7	11,9	21,4	88,1
Efectividad de la atención prestada	93,7	3,1	3,1	96,9
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	95,6	1,9	2,5	98,1
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	96,2	1,9	1,9	98,1
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	85,5	3,1	11,3	96,9
Valoración de la Calidad del Albergue	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Comedor Social	82,2	0	17,9	100
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Leche	92,3	7,7	0	92,3
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de los Pañales	93,3	6,7	0	93,3
Valoración de la Calidad de las Recetas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	80,9	9,5	9,5	90,5

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 las Emergencias Endeudamiento	50	0	50	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	66,7	16,7		
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	50	0	50	100
Valoración de la Calidad de los Billetes	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Dietas	100	0	0	100
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	0	0	0	0
Valoración de la Calidad del IMI	84,1	2,3	13,6	97,7
Valoración de la Calidad del PBF	66,6	33,3	0	66,6
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	78,5	7,5	14	92,5
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	83,2	2,1	14,7	97,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	99	62,3	62,7	62,7
	Hombre	59	37,1	37,3	100,0
	Total	158	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		159	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	5	3,1	3,1	3,1
	25 a 34 años	25	15,7	15,7	18,9
	35 a 44 años	44	27,7	27,7	46,5
	45 a 54 años	44	27,7	27,7	74,2
	55 a 64 años	18	11,3	11,3	85,5
	Más de 65 años	23	14,5	14,5	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	98	61,6	62,0	62,0
	Soltero/a	17	10,7	10,8	72,8
	Separado/a	25	15,7	15,8	88,6
	Viudo/a	15	9,4	9,5	98,1
	5,00	3	1,9	1,9	100,0
	Total	158	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		159	100,0		

Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	10	6,3	6,3	6,3
	Dos miembros	18	11,3	11,3	17,6
	Tres miembros	36	22,6	22,6	40,3
	Cuatro miembros	46	28,9	28,9	69,2
	Cinco miembros	31	19,5	19,5	88,7
	Seis miembros	11	6,9	6,9	95,6
	Siete miembros	5	3,1	3,1	98,7
	Ocho miembros	2	1,3	1,3	100,0
	Total	159	100,0	100,0	



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,1	3,1	3,1
	Mal	12	7,5	7,5	10,7
	Regular	46	28,9	28,9	39,6
	Bien	66	41,5	41,5	81,1
	Muy bien	30	18,9	18,9	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,9	1,9	1,9
	Mal	3	1,9	1,9	3,8
	Regular	6	3,8	3,8	7,6
	Bien	14	8,8	8,9	16,5
	Muy bien	132	83,0	83,5	100,0
	Total	158	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		159	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,8	3,8	3,8
	Mal	13	8,2	8,2	11,9
	Regular	34	21,4	21,4	33,3
	Bien	65	40,9	40,9	74,2
	Muy bien	41	25,8	25,8	100,0
	Total	159	100,0	100,0	



Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	3	1,9	1,9	3,1
	Regular	5	3,1	3,1	6,3
	Bien	42	26,4	26,4	32,7
	Muy bien	107	67,3	67,3	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	1	,6	,6	1,9
	Regular	4	2,5	2,5	4,4
	Bien	24	15,1	15,2	19,6
	Muy bien	127	79,9	80,4	100,0
	Total	158	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		159	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	2	1,3	1,3	1,9
	Regular	3	1,9	1,9	3,8
	Bien	15	9,4	9,5	13,3
	Muy bien	137	86,2	86,7	100,0
	Total	158	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		159	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	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	3	1,9	1,9	3,1
	Regular	18	11,3	11,3	14,5
	Bien	77	48,4	48,4	62,9
	Muy bien	59	37,1	37,1	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	158	99,4		
Total		159	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,1	17,9	17,9
	Bien	11	6,9	39,3	57,1
	Muy bien	12	7,5	42,9	100,0
	Total	28	17,6	100,0	
Perdidos	Sistema	131	82,4		
Total		159	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	153	96,2		
Total		159	100,0		



Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	7,7	7,7
	Bien	3	1,9	23,1	30,8
	Muy bien	9	5,7	69,2	100,0
	Total	13	8,2	100,0	
Perdidos	Sistema	146	91,8		
Total		159	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	158	99,4		
Total		159	100,0		

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	6,7	6,7
	Bien	2	1,3	13,3	20,0
	Muy bien	12	7,5	80,0	100,0
	Total	15	9,4	100,0	
Perdidos	Sistema	144	90,6		
Total		159	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,3	50,0	50,0
	Muy bien	2	1,3	50,0	100,0
	Total	4	2,5	100,0	
Perdidos	Sistema	155	97,5		
Total		159	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	9,5	9,5
	Regular	2	1,3	9,5	19,0
	Bien	10	6,3	47,6	66,7
	Muy bien	7	4,4	33,3	100,0
	Total	21	13,2	100,0	
Perdidos	Sistema	138	86,8		
Total		159	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	50,0	50,0
	Bien	1	,6	50,0	100,0
	Total	2	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	157	98,7		
Total		159	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	16,7	16,7
	Regular	1	,6	16,7	33,3
	Bien	3	1,9	50,0	83,3
	Muy bien	1	,6	16,7	100,0
	Total	6	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	153	96,2		
Total		159	100,0		



Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	50,0	50,0
	Muy bien	1	,6	50,0	100,0
	Total	2	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	157	98,7		
Total		159	100,0		

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	158	99,4		
Total		159	100,0		

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	158	99,4		
Total		159	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	158	99,4		
Total		159	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	,6	50,0	50,0
	Muy bien	1	,6	50,0	100,0
	Total	2	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	157	98,7		
Total		159	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	2,3	2,3
	Regular	6	3,8	13,6	15,9
	Bien	19	11,9	43,2	59,1
	Muy bien	18	11,3	40,9	100,0
	Total	44	27,7	100,0	
Perdidos	Sistema	115	72,3		
Total		159	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	33,3	33,3
	Bien	1	,6	33,3	66,7
	Muy bien	1	,6	33,3	100,0
	Total	3	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	156	98,1		
Total		159	100,0		



Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,9	3,2	3,2
	Mal	4	2,5	4,3	7,5
	Regular	13	8,2	14,0	21,5
	Bien	30	18,9	32,3	53,8
	Muy bien	43	27,0	46,2	100,0
	Total	93	58,5	100,0	
Perdidos	Sistema	66	41,5		
Total		159	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		