

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- LAS PALMERAS
(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 “LAS PALMERAS” (1º SEMESTRE 2017)** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

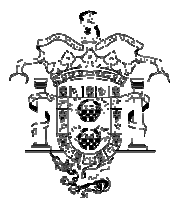
• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre 2017.

• **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 DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES** con un valor de 3 sobre 5 y **EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** está en 3,92 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	140	4,3333
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	140	3,7500
Adecuación de las instalaciones	140	
Efectividad de la atención prestada	140	4,2500
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	140	3,0000
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	140	3,0000
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	140	3,0000
Valoración de la Calidad del Albergue	0	4,0000
Valoración de la Calidad del Comedor Social	19	3,0000
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	0	2,0000
Valoración de la Calidad de la Leche	9	4,4706
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	1	3,0000
Valoración de la Calidad de los Pañales	6	3,9275
Valoración de la Calidad de las Recetas	3	4,1127
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	16	4,3333
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	3,7500
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	4	
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	1	4,2500
Valoración de la Calidad de los Billetes	1	3,0000
Valoración de la Calidad de las Dietas	1	3,0000
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	3	2,0000
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	1	4,0000
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	1	3,0000
Valoración de la Calidad del IMI	34	2,0000
Valoración de la Calidad del PBF	2	4,4706
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	69	3,0000
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	71	3,9275



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	93,6	2,1	4,3	97,9
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	95,4	0,7	4,3	99,3
Adecuación de las instalaciones	84,3	2,9	12,9	97,1
Efectividad de la atención prestada	82,2	7,9	10	92,1
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	88,6	2,1	9,3	97,9
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	91,5	2,1	6,4	97,9
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	85,7	1,4	12,9	98,6
Valoración de la Calidad del Albergue	0	0	0	0
Valoración de la Calidad del Comedor Social	57,9	0	42,1	100
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	0	0	0	0
Valoración de la Calidad de la Leche	88,9	0	11,1	100
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	0	100	100
Valoración de la Calidad de los Pañales	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Recetas	66,7	0	33,3	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	62,5	12,5	25	87,5
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	0	0	0
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	0	0	100	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	0	0	100	100
Valoración de la Calidad de las Dietas	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	66,7	33,3	0	66,7
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	0	0	100	100
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	0	100	0	0
Valoración de la Calidad del IMI	91,2	2,9	5,9	97,1
Valoración de la Calidad del PBF	50	50	0	50
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	72,4	7,2	13	92,8
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	76,1	5,6	18,3	94,4

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	108	77,1	77,7	77,7
	Hombre	31	22,1	22,3	100,0
	Total	139	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		140	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	5	3,6	3,6	3,6
	25 a 34 años	31	22,1	22,3	25,9
	35 a 44 años	41	29,3	29,5	55,4
	45 a 54 años	34	24,3	24,5	79,9
	55 a 64 años	16	11,4	11,5	91,4
	Más de 65 años	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		140	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	86	61,4	61,4	61,4
	Soltero/a	16	11,4	11,4	72,9
	Separado/a	26	18,6	18,6	91,4
	Viudo/a	10	7,1	7,1	98,6
	5,00	2	1,4	1,4	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,4	1,4
	Mal	1	,7	,7	2,1
	Regular	6	4,3	4,3	6,4
	Bien	35	25,0	25,0	31,4
	Muy bien	96	68,6	68,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	7	5,0	5,0	5,0
	Dos miembros	18	12,9	12,9	18,0
	Tres miembros	35	25,0	25,2	43,2
	Cuatro miembros	39	27,9	28,1	71,2
	Cinco miembros	25	17,9	18,0	89,2
	Seis miembros	8	5,7	5,8	95,0
	Siete miembros	2	1,4	1,4	96,4
	Ocho miembros	1	,7	,7	97,1
	Nueve miembros	3	2,1	2,2	99,3
	Más de Diez miembros	1	,7	,7	100,0
	Total	139	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		140	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	6	4,3	4,3	5,0
	Bien	9	6,4	6,4	11,4
	Muy bien	124	88,6	88,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,4	1,4
	Mal	2	1,4	1,4	2,9
	Regular	18	12,9	12,9	15,7
	Bien	36	25,7	25,7	41,4
	Muy bien	82	58,6	58,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,4	1,4
	Mal	9	6,4	6,4	7,9
	Regular	14	10,0	10,0	17,9
	Bien	20	14,3	14,3	32,1
	Muy bien	95	67,9	67,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,1	2,1	2,1
	Regular	13	9,3	9,3	11,4
	Bien	20	14,3	14,3	25,7
	Muy bien	104	74,3	74,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	2	1,4	1,4	2,1
	Regular	9	6,4	6,4	8,6
	Bien	19	13,6	13,6	22,1
	Muy bien	109	77,9	77,9	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



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

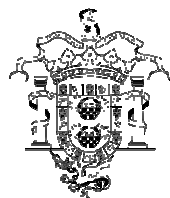
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,4	1,4	1,4
	Regular	18	12,9	12,9	14,3
	Bien	51	36,4	36,4	50,7
	Muy bien	69	49,3	49,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	5,7	42,1	42,1
	Bien	7	5,0	36,8	78,9
	Muy bien	4	2,9	21,1	100,0
	Total	19	13,6	100,0	
Perdidos	Sistema	121	86,4		
Total		140	100,0		

Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	11,1	11,1
	Bien	2	1,4	22,2	33,3
	Muy bien	6	4,3	66,7	100,0
	Total	9	6,4	100,0	
Perdidos	Sistema	131	93,6		
Total		140	100,0		



Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	139	99,3		
Total		140	100,0		

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,1	50,0	50,0
	Muy bien	3	2,1	50,0	100,0
	Total	6	4,3	100,0	
Perdidos	Sistema	134	95,7		
Total		140	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	33,3	33,3
	Muy bien	2	1,4	66,7	100,0
	Total	3	2,1	100,0	
Perdidos	Sistema	137	97,9		
Total		140	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,4	12,5	12,5
	Regular	4	2,9	25,0	37,5
	Bien	6	4,3	37,5	75,0
	Muy bien	4	2,9	25,0	100,0
	Total	16	11,4	100,0	
Perdidos	Sistema	124	88,6		
Total		140	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,1	75,0	75,0
	Muy bien	1	,7	25,0	100,0
	Total	4	2,9	100,0	
Perdidos	Sistema	136	97,1		
Total		140	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	139	99,3		
Total		140	100,0		

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	139	99,3		
Total		140	100,0		

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	139	99,3		
Total		140	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	33,3	33,3
	Muy bien	2	1,4	66,7	100,0
	Total	3	2,1	100,0	
Perdidos	Sistema	137	97,9		
Total		140	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	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	139	99,3		
Total		140	100,0		

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	139	99,3		
Total		140	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	2,9	2,9
	Regular	2	1,4	5,9	8,8
	Bien	11	7,9	32,4	41,2
	Muy bien	20	14,3	58,8	100,0
	Total	34	24,3	100,0	
Perdidos	Sistema	106	75,7		
Total		140	100,0		



Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	50,0	50,0
	Muy bien	1	,7	50,0	100,0
	Total	2	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	138	98,6		
Total		140	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,6	7,2	7,2
	Mal	5	3,6	7,2	14,5
	Regular	9	6,4	13,0	27,5
	Bien	21	15,0	30,4	58,0
	Muy bien	29	20,7	42,0	100,0
	Total	69	49,3	100,0	
Perdidos	Sistema	71	50,7		
Total		140	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	2	1,4	2,8	2,8
	Mal	2	1,4	2,8	5,6
	Regular	13	9,3	18,3	23,9
	Bien	23	16,4	32,4	56,3
	Muy bien	31	22,1	43,7	100,0
	Total	71	50,7	100,0	
Perdidos	Sistema	69	49,3		
Total		140	100,0		