

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 LA MUJER 2016
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 **CENTRO DE LA MUJER 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 172 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 CENTRO DE LA MUJER 2016** con un valor de **4,20** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	172	4,35
La señalización de las indicaciones para la petición del servicio	170	4,44
La adecuación de las instalaciones	167	4,37
La efectividad del servicio prestado	168	4,21
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	167	4,10
La adecuación del servicio prestado por el personal responsable	168	4,12
La cortesía del personal que le ha atendido	168	4,13
El nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER	168	4,20

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

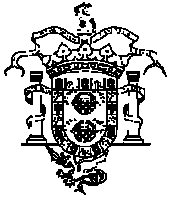
	AÑO 2016			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la accesibilidad a las instalaciones	91.3	1.7	7	98.3
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	93.5	1.8	4.7	98.2
Valore la adecuación de las instalaciones	92.2	3	4.8	97
Valore la efectividad del servicio prestado	77.4	5.4	17.3	94.6
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	73	6.6	20.4	93.4

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.



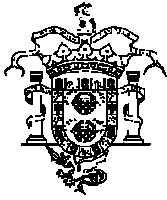
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	72.6	6.5	20.8	93.5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	75.6	10.1	14.3	89.9
Valore el nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER	79.7	4.8	15.5	95.2

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Príncipe	3	1,7	1,8	1,8
	Barrio Del Carmen	6	3,5	3,6	5,4
	Barrio de los Pinares	2	1,2	1,2	6,6
	Barrio Hernán Cortés	1	,6	,6	7,2
	Barrio Constitución	3	1,7	1,8	9,0
	Barrio de La Libertad	26	15,1	15,6	24,6
	Barrio Virgen de la Victoria	7	4,1	4,2	28,7
	Barrio del Real	26	15,1	15,6	44,3
	Barrio Colón	2	1,2	1,2	45,5
	Barrio Isaac Peral	3	1,7	1,8	47,3
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	15	8,7	9,0	56,3
	Barrio Hipódromo	3	1,7	1,8	58,1
	Barrio de Alfonso XIII	4	2,3	2,4	60,5
	Barrio de Reina Regente	4	2,3	2,4	62,9
	Barrio Industrial	6	3,5	3,6	66,5
	Barrio del Polígono R. de La Paz	2	1,2	1,2	67,7
	Barrio de Ataque Seco	12	7,0	7,2	74,9
	Barrio Concepción Arenal	4	2,3	2,4	77,2
	Cabrerizas	15	8,7	9,0	86,2
	Barrio Héroes de España	5	2,9	3,0	89,2
	Barrio Cañada de Hidúm	17	9,9	10,2	99,4
	El Monte M ^a Cristina	1	,6	,6	100,0
	Total	167	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,9		
Total		172	100,0		



¿Cuántas veces has visitado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1º vez	60	34,9	39,7	39,7
	Varias veces	91	52,9	60,3	100,0
	Total	151	87,8	100,0	
Perdidos	Sistema	21	12,2		
Total		172	100,0		

Edad

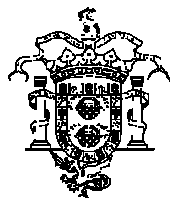
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	12	7,0	7,0	7,0
	25 a 34 años	52	30,2	30,2	37,2
	35 a 44 años	60	34,9	34,9	72,1
	45 a 54 años	44	25,6	25,6	97,7
	55 a 65 años	2	1,2	1,2	98,8
	Más de 65 años	2	1,2	1,2	100,0
Total		172	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	42	24,4	25,8	25,8
	Soltero/a	26	15,1	16,0	41,7
	Separado/a	84	48,8	51,5	93,3
	Viudo/a	11	6,4	6,7	100,0
	Total	163	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	9	5,2		
Total		172	100,0		

Visita realizada al servicio de Atención Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	83	48,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	89	51,7		
Total		172	100,0		



Visita realizada al servicio de Atención Jurídica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	63	36,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	109	63,4		
Total		172	100,0		

Visita realizada al servicio de Orientación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	38	22,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	134	77,9		
Total		172	100,0		

Visita realizada al servicio de Atención Psicológica

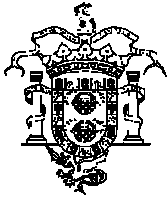
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	50	29,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	122	70,9		
Total		172	100,0		

Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	1,2	1,2
	Mal	1	,6	,6	1,7
	Regular	12	7,0	7,0	8,7
	Bien	76	44,2	44,2	52,9
	Muy bien	81	47,1	47,1	100,0
Total		172	100,0	100,0	

Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	2	1,2	1,2	1,8
	Regular	8	4,7	4,7	6,5
	Bien	69	40,1	40,6	47,1
	Muy bien	90	52,3	52,9	100,0
	Total	170	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		172	100,0		



Valore la adecuación de las instalaciones

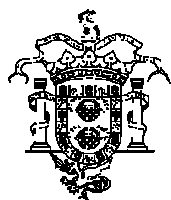
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	1,2	1,2
	Mal	3	1,7	1,8	3,0
	Regular	8	4,7	4,8	7,8
	Bien	71	41,3	42,5	50,3
	Muy bien	83	48,3	49,7	100,0
Total		167	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,9		
Total		172	100,0		

Valore la efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	1,2	1,2
	Mal	7	4,1	4,2	5,4
	Regular	29	16,9	17,3	22,6
	Bien	45	26,2	26,8	49,4
	Muy bien	85	49,4	50,6	100,0
Total		168	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,3		
Total		172	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,9	3,0	3,0
	Mal	6	3,5	3,6	6,6
	Regular	34	19,8	20,4	26,9
	Bien	44	25,6	26,3	53,3
	Muy bien	78	45,3	46,7	100,0
Total		167	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,9		
Total		172	100,0		



Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,9	3,0	3,0
	Mal	6	3,5	3,6	6,5
	Regular	35	20,3	20,8	27,4
	Bien	39	22,7	23,2	50,6
	Muy bien	83	48,3	49,4	100,0
	Total	168	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,3		
Total		172	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,3	2,4	2,4
	Mal	13	7,6	7,7	10,1
	Regular	24	14,0	14,3	24,4
	Bien	43	25,0	25,6	50,0
	Muy bien	84	48,8	50,0	100,0
	Total	168	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,3		
Total		172	100,0		

Valore el nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,7	1,8	1,8
	Mal	5	2,9	3,0	4,8
	Regular	26	15,1	15,5	20,2
	Bien	55	32,0	32,7	53,0
	Muy bien	79	45,9	47,0	100,0
	Total	168	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,3		
Total		172	100,0		