CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2017

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Punto de Encuentro Familiar.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad del Punto de Encuentro Familiar
- Informe General del Punto de Encuentro Familiar 2017
- Anexo I. Tablas de frecuencias del Punto de Encuentro Familiar
- Anexo II. Tablas comparativas interanual de Estadísticos Descriptivos del Punto de Encuentro Familiar
- Anexo III. Tablas comparativas interanual de satisfacción del Punto de Encuentro Familiar

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Bienestar Social, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

1) ÁREA DE EVALUACIÓN.
2) OBJETIVO
3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.
4) FINALIDAD
5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.
6) MUESTRA.
7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.
8) CUESTIONARIO.
9) TRATAMIENTO DE DATOS.
10) EVALUACIÓN.

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2017** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla**.**

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en el Punto de Encuentro Familiar (PEF) a los/ as usuarios/ as.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ de dicho PEF.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en el PEF 2017.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso el Punto de Encuentro Familiar de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le

presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

a. Analizar el grado de satisfacción del usuario del PEF de la Ciudad Autónoma de Melilla.
b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
c. Mejorar la Calidad en la prestación del PEF y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en el PEF.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2017 (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Enero 2018
Análisis e Interpretación de los datos	mayo 2017

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en el Punto de Encuentro Familiar perteneciente a la Consejería de Bienestar Social.

El número de usuarios total del Punto de Encuentro Familiar durante el 2017 ha sido de **17 personas**.

El test de fiabilidad (alfa de Cronbach) está en 0,704. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario sobre el PEF. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios/a del Punto de Encuentro Familiar. En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF)

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

Marque lo que proceda:
- □ PC AUTORIZADO
- □ PNC AUTORIZADO
- □ P. CUSTODIO
- □ P. NO CUSTODIO

1. Barrio _____

2. Sexo: □ Mujer □ Hombre

3. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones	□	□	□	□	□
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	□	□	□	□	□
Adecuación de las instalaciones	□	□	□	□	□
Efectividad del servicio prestado	□	□	□	□	□
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades.	□	□	□	□	□
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	□	□	□	□	□
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	□	□	□	□	□
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF	□	□	□	□	□

5. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora al respecto.

_____

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el usuario tiene sobre el Punto de Encuentro Familiar de la Ciudad Autónoma de Melilla. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en el Punto de Encuentro Familiar de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los/ as usuarios /as /ciudadanos /as en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE EI PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR de la Ciudad Autónoma de Melilla 2017,** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la **satisfacción** de los servicios que se presta en el PEF.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/ as sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2017,** opiniones que los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en el proyecto). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dicho servicio, de modo que el ciudadano/ a sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2017

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del PEF de Melilla 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Valore la accesibilidad a las instalaciones	16	4,13	1,088
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	16	4,38	1,360
Valore la adecuación de las instalaciones	16	4,50	,894
Valore la efectividad del servicio prestado	15	4,60	,632
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	16	4,31	1,138
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	15	4,73	,594
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	14	4,93	,267
Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	15	4,73	,594

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,73 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en el Punto de Encuentro Familiar",* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,51 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior de 0,22** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/ CIUDADANO DE PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

A continuación, establecemos las tablas donde se recogen la valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2017, según su nivel de satisfacción de usuarios/adultos. El ítem de insatisfechos es el sumatorio de los valores Muy mal y mal; Conforme es el valor regular; Satisfechos es el sumatorio de los valores bien y muy bien y la Conformidad total.

- **Valore la accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	6.3
Regular (Conformidad)	12.5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	81.3
Conformidad total (*)	93.8

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	6.3
Regular (Conformidad)	6.3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	87.6
Conformidad total (*)	93.9

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	6.6
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	93.4
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	6.3
Regular (Conformidad)	12.5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	81.3
Conformidad total (*)	93.8

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	6.7
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	93.3
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	6.7
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	93.3
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2017

Marque lo que proceda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PCN AUTORIZADO	3	17,6	20,0	20,0
	P.CUSTODIO	3	17,6	20,0	40,0
	P.NO CUSTODIO	9	52,9	60,0	100,0
	Total	15	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,8		
Total		17	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	5,9	8,3	8,3
	Barrio Virgen de la Victoria	1	5,9	8,3	16,7
	Barrio del Real	3	17,6	25,0	41,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	5,9	8,3	50,0
	Barrio Hipódromo	1	5,9	8,3	58,3
	Barrio Industrial	1	5,9	8,3	66,7
	Cabrerizas	1	5,9	8,3	75,0
	Barrio Héroes de España	1	5,9	8,3	83,3
	Barrio Cañada de Hidúm	2	11,8	16,7	100,0
	Total	12	70,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	29,4		
Total		17	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	5	29,4	29,4	29,4
	Hombre	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	6,3	6,3
	Regular	2	11,8	12,5	18,8
	Bien	6	35,3	37,5	56,3
	Muy bien	7	41,2	43,8	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

Valore la Seguridad del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	11,8	12,5	12,5
	Bien	2	11,8	12,5	25,0
	Muy bien	12	70,6	75,0	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

Valore la Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	6,3	6,3
	Regular	1	5,9	6,3	12,5
	Bien	3	17,6	18,8	31,3
	Muy bien	11	64,7	68,8	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

Valore la Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	6,7	6,7
	Bien	4	23,5	26,7	33,3
	Muy bien	10	58,8	66,7	100,0
	Total	15	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,8		
Total		17	100,0		

Valore los Acuerdos alcanzados a través del Servicio del PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	6,3	6,3
	Regular	2	11,8	12,5	18,8
	Bien	3	17,6	18,8	37,5
	Muy bien	10	58,8	62,5	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

Valore la Profesionalidad del personal PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	6,7	6,7
	Bien	2	11,8	13,3	20,0
	Muy bien	12	70,6	80,0	100,0
	Total	15	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,8		
Total		17	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,9	7,1	7,1
	Muy bien	13	76,5	92,9	100,0
	Total	14	82,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	17,6		
Total		17	100,0		

Valore el Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	6,7	6,7
	Bien	2	11,8	13,3	20,0
	Muy bien	12	70,6	80,0	100,0
	Total	15	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,8		
Total		17	100,0		

ANEXO II

TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF
2013	**N**	86	86	86	84	86	86	86	86
	Media	4,05	4,03	4,38	4,44	4,33	4,59	4,71	4,5
	Desv. típ.	1,13	1,13	1,07	1,00	1,13	0,90	0,72	0,94
2014	**N**	41	41	40	40	41	41	41	41
	Media	4,07	4,56	4,43	4,53	4,44	4,78	4,83	4,59
	Desv. típ.	1,08	0,87	0,84	0,82	0,98	0,48	0,44	0,63
2015	**N**	42	41	40	42	40	41	42	42
	Media	3,74	4,56	4,13	4,62	4,20	4,85	4,83	4,57
	Desv. típ.	1,47	0,74	1,11	0,58	0,99	0,42	0,38	0,67
2016	**N**	34	34	34	33	32	34	33	34
	Media	6,47	8,24	7	8,55	7,88	9,12	9,39	8,47
	Desv. típ.	1,54	1,15	1,33	0,8	1,05	0,66	0,59	0,92
2017	**N**	16	16	16	15	16	15	14	15
	Media	4,13	4,38	4,5	4,6	4,31	4,73	4,93	4,73
	Desv. típ.	1,08	1,36	0,89	0,63	1,13	0,59	0,26	0,59

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en el PEF
AÑO 2013	**Insatisf.**	0,11	0,14	0,08	0,06	0,08	0,05	0,04	0,06
	Conf.	0,16	0,09	0,07	0,08	0,07	0,04	0,01	0,04
	Satisf.	0,73	0,77	0,85	0,86	0,85	0,92	0,95	0,91
	Conf. Total	0,90	0,86	0,92	0,94	0,92	0,95	0,97	0,94
AÑO 2014	**Insatisf.**	0,10	0,05	0,03	0,03	0,07	0,00	0,00	0,02
	Conf.	0,17	0,02	0,15	0,05	0,05	0,02	0,02	0,00
	Satisf.	0,73	0,93	0,83	0,93	0,88	0,98	0,98	0,98
	Conf. Total	0,90	0,95	0,98	0,98	0,93	1,00	1,00	0,98
AÑO 2015	**Insatisf.**	0,26	0,02	0,15	0,00	0,03	0,00	0,00	0,02
	Conf.	0,14	0,07	0,10	0,05	0,25	0,02	0,00	0,02
	Satisf.	0,60	0,90	0,75	0,95	0,73	0,98	1,00	0,95
	Conf. Total	0,74	0,98	0,85	1,00	0,98	1,00	1,00	0,98
AÑO 2016	**Insatisf.**	38,2	14,7	20,6	0	6,3	0	0	2,9
	Conf.	14,7	14,7	35,3	21,2	37,5	8,8	6	14,7
	Satisf.	47,1	70,6	44,1	78,8	56,3	91,2	94	82,4
	Conf. Total	61,8	85,3	79,4	100	93,8	100	100	97,1
AÑO 2017	**Insatisf.**	6,3		6,3	0	6,3	0	0	0
	Conf.	12,5		6,3	6,6	12,5	6,7	0	6,7
	Satisf.	81,3		87,6	93,4	81,3	93,3	100	93,3
	Conf. Total	93,8		93,9	100	93,8	100	100	100

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.