

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

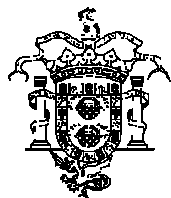


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES
(2017)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

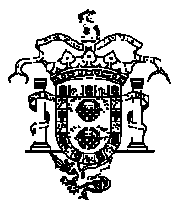
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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:

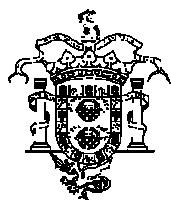
- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as ciudadanos/as sobre **EL SERVICIO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES 2017** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 962 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 DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES** por **USUARIOS CON PRESTACIÓN** con un valor de **3,91** sobre 5 y **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES** por **USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,12** sobre 5 y

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	931	4,18
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	928	4,38
Adecuación de las instalaciones	929	4,03
Efectividad de la atención prestada	929	4,22
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	930	4,31
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	930	4,39
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	929	4,12
Valoración de la Calidad del Albergue	9	3,88
Valoración de la Calidad del Comedor Social	114	3,85
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	17	4,41
Valoración de la Calidad de la Leche	55	4,23
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	10	3,50
Valoración de la Calidad de los Pañales	43	4,34
Valoración de la Calidad de las Recetas	26	4,23
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	95	4,13
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	18	3,88
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	28	3,85
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	10	2,90
Valoración de la Calidad de los Billetes	19	3,36
Valoración de la Calidad de las Dietas	9	2,77
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	20	4,20
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	16	3,25
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	22	3,59
Valoración de la Calidad del IMI	269	4,05
Valoración de la Calidad del PBF	43	3,11
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	420	3,71
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	422	3,91



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

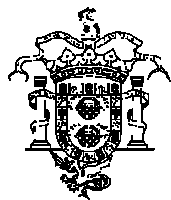
VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	80,6	4,7	14,6	95,2
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	82,4	3,7	13,8	96,2
Adecuación de las instalaciones	71,2	5,3	23,5	94,7
Efectividad de la atención prestada	78,5	7,1	14,4	92,9
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	81,8	6	12,3	94,1
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	83,6	4,3	12	95,6
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	78,1	3	18,8	96,9
Valoración de la Calidad del Albergue	77,7	22,2	0	77,7
Valoración de la Calidad del Comedor Social	66,6	7	26,3	92,9
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	88,2	0	23,5	100
Valoración de la Calidad de la Leche	80	5,4	14,5	94,5
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	50	10	40	90
Valoración de la Calidad de los Pañales	86	7	7	93
Valoración de la Calidad de las Recetas	84,7	7,7	7,7	92,4
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	78,9	6,4	14,7	93,6
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	92,2	5,6	22,2	94,4
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	75	7,1	17,9	92,9
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	30	30	40	70
Valoración de la Calidad de los Billetes	47,4	21,1	31,6	79
Valoración de la Calidad de las Dietas	33,3	33,3	33,3	66,6
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	90	5	5	95
Valoración de la Calidad de la Eliminación de	43,8	25	31,3	75,1

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.



las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas				
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	54,6	13,6	31,8	86,4
Valoración de la Calidad del IMI	75,1	8,2	16,7	91,8
Valoración de la Calidad del PBF	44,2	27,9	27,9	72,1
Los servicios prestados cubren sus necesidades en la actualidad	63,8	16,6	19,5	83,3
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	68,9	8,8	23,3	92,2

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLA DE FRECUENCIAS

Usuarios

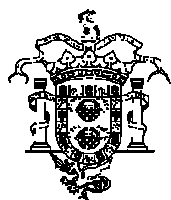
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Usuarios con prestación	484	50,3	50,6	50,6
	Usuarios sin prestación	472	49,1	49,4	100,0
	Total	956	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,6		
Total		962	100,0		

Centro de Servicio Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CSS Palmeras	242	25,2	25,2	25,2
	CSS Virgen de la Victoria	384	39,9	39,9	65,1
	CSS Virgen del Carmen	336	34,9	34,9	100,0
	Total	962	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	576	59,9	61,1	61,1
	Hombre	366	38,0	38,9	100,0
	Total	942	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	20	2,1		
Total		962	100,0		



Edad

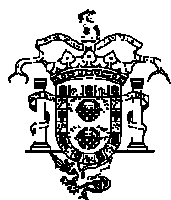
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	54	5,6	5,7	5,7
	25 a 34 años	210	21,8	22,1	27,7
	35 a 44 años	287	29,8	30,1	57,9
	45 a 54 años	249	25,9	26,2	84,0
	55 a 64 años	97	10,1	10,2	94,2
	Más de 65 años	55	5,7	5,8	100,0
	Total	952	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,0		
Total		962	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	562	58,4	59,5	59,5
	Soltero/a	135	14,0	14,3	73,8
	Separado/a	161	16,7	17,1	90,9
	Viudo/a	86	8,9	9,1	100,0
	Total	944	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	18	1,9		
Total		962	100,0		

Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	64	6,7	6,8	6,8
	Dos miembros	119	12,4	12,6	19,3
	Tres miembros	217	22,6	22,9	42,2
	Cuatro miembros	260	27,0	27,4	69,6
	Cinco miembros	166	17,3	17,5	87,1
	Seis miembros	73	7,6	7,7	94,8
	Siete miembros	30	3,1	3,2	98,0
	Ocho miembros	13	1,4	1,4	99,4
	Nueve miembros	3	,3	,3	99,7
	Más de Diez miembros	3	,3	,3	100,0
	Total	948	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	1,5		
Total		962	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

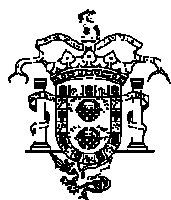
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,6	1,6	1,6
	Mal	29	3,0	3,1	4,7
	Regular	136	14,1	14,6	19,3
	Bien	340	35,3	36,5	55,9
	Muy bien	411	42,7	44,1	100,0
	Total	931	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	31	3,2		
Total		962	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,7	1,7	1,7
	Mal	19	2,0	2,0	3,8
	Regular	128	13,3	13,8	17,6
	Bien	198	20,6	21,3	38,9
	Muy bien	567	58,9	61,1	100,0
	Total	928	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	34	3,5		
Total		962	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,7	1,7	1,7
	Mal	33	3,4	3,6	5,3
	Regular	218	22,7	23,5	28,7
	Bien	294	30,6	31,6	60,4
	Muy bien	368	38,3	39,6	100,0
	Total	929	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	33	3,4		
Total		962	100,0		



Efectividad de la atención prestada

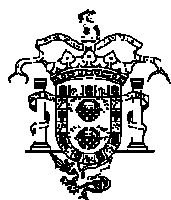
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,6	1,6	1,6
	Mal	51	5,3	5,5	7,1
	Regular	134	13,9	14,4	21,5
	Bien	236	24,5	25,4	46,9
	Muy bien	493	51,2	53,1	100,0
	Total	929	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	33	3,4		
Total		962	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	2,2	2,3	2,3
	Mal	34	3,5	3,7	5,9
	Regular	114	11,9	12,3	18,2
	Bien	226	23,5	24,3	42,5
	Muy bien	535	55,6	57,5	100,0
	Total	930	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	32	3,3		
Total		962	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,7	1,7	1,7
	Mal	24	2,5	2,6	4,3
	Regular	112	11,6	12,0	16,3
	Bien	203	21,1	21,8	38,2
	Muy bien	575	59,8	61,8	100,0
	Total	930	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	32	3,3		
Total		962	100,0		



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

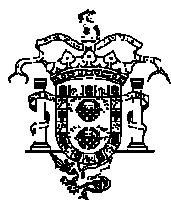
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	1,1	1,2	1,2
	Mal	17	1,8	1,8	3,0
	Regular	175	18,2	18,8	21,9
	Bien	368	38,3	39,6	61,5
	Muy bien	358	37,2	38,5	100,0
	Total	929	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	33	3,4		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,2	22,2	22,2
	Bien	4	,4	44,4	66,7
	Muy bien	3	,3	33,3	100,0
	Total	9	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	953	99,1		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,3	2,6	2,6
	Mal	5	,5	4,4	7,0
	Regular	30	3,1	26,3	33,3
	Bien	43	4,5	37,7	71,1
	Muy bien	33	3,4	28,9	100,0
	Total	114	11,9	100,0	
Perdidos	Sistema	848	88,1		
Total		962	100,0		



Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

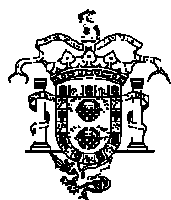
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	,4	23,5	23,5
	Bien	2	,2	11,8	35,3
	Muy bien	11	1,1	64,7	100,0
	Total	17	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	945	98,2		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	1,8	1,8
	Mal	2	,2	3,6	5,5
	Regular	8	,8	14,5	20,0
	Bien	16	1,7	29,1	49,1
	Muy bien	28	2,9	50,9	100,0
	Total	55	5,7	100,0	
Perdidos	Sistema	907	94,3		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	10,0	10,0
	Regular	4	,4	40,0	50,0
	Bien	3	,3	30,0	80,0
	Muy bien	2	,2	20,0	100,0
	Total	10	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	952	99,0		
Total		962	100,0		



Valoración de la Calidad de los Pañales

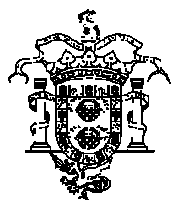
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,3	7,0	7,0
	Regular	3	,3	7,0	14,0
	Bien	13	1,4	30,2	44,2
	Muy bien	24	2,5	55,8	100,0
	Total	43	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	919	95,5		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,2	7,7	7,7
	Regular	2	,2	7,7	15,4
	Bien	10	1,0	38,5	53,8
	Muy bien	12	1,2	46,2	100,0
	Total	26	2,7	100,0	
Perdidos	Sistema	936	97,3		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	1,1	1,1
	Mal	5	,5	5,3	6,3
	Regular	14	1,5	14,7	21,1
	Bien	35	3,6	36,8	57,9
	Muy bien	40	4,2	42,1	100,0
	Total	95	9,9	100,0	
Perdidos	Sistema	867	90,1		
Total		962	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

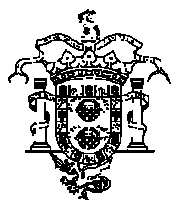
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	5,6	5,6
	Regular	4	,4	22,2	27,8
	Bien	8	,8	44,4	72,2
	Muy bien	5	,5	27,8	100,0
	Total	18	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	944	98,1		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,2	7,1	7,1
	Regular	5	,5	17,9	25,0
	Bien	16	1,7	57,1	82,1
	Muy bien	5	,5	17,9	100,0
	Total	28	2,9	100,0	
Perdidos	Sistema	934	97,1		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	20,0	20,0
	Mal	1	,1	10,0	30,0
	Regular	4	,4	40,0	70,0
	Bien	2	,2	20,0	90,0
	Muy bien	1	,1	10,0	100,0
	Total	10	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	952	99,0		
Total		962	100,0		



Valoración de la Calidad de los Billetes

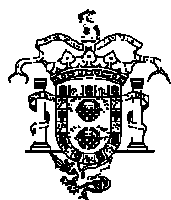
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	5,3	5,3
	Mal	3	,3	15,8	21,1
	Regular	6	,6	31,6	52,6
	Bien	6	,6	31,6	84,2
	Muy bien	3	,3	15,8	100,0
	Total	19	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	943	98,0		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	22,2	22,2
	Mal	1	,1	11,1	33,3
	Regular	3	,3	33,3	66,7
	Bien	3	,3	33,3	100,0
	Total	9	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	953	99,1		
Total		962	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	5,0	5,0
	Regular	1	,1	5,0	10,0
	Bien	11	1,1	55,0	65,0
	Muy bien	7	,7	35,0	100,0
	Total	20	2,1	100,0	
Perdidos	Sistema	942	97,9		
Total		962	100,0		



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

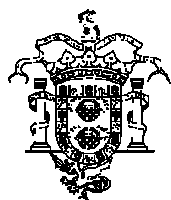
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	12,5	12,5
	Mal	2	,2	12,5	25,0
	Regular	5	,5	31,3	56,3
	Bien	4	,4	25,0	81,3
	Muy bien	3	,3	18,8	100,0
	Total	16	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	946	98,3		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,3	13,6	13,6
	Regular	7	,7	31,8	45,5
	Bien	8	,8	36,4	81,8
	Muy bien	4	,4	18,2	100,0
	Total	22	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	940	97,7		
Total		962	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,2	4,5	4,5
	Mal	10	1,0	3,7	8,2
	Regular	45	4,7	16,7	24,9
	Bien	85	8,8	31,6	56,5
	Muy bien	117	12,2	43,5	100,0
	Total	269	28,0	100,0	
Perdidos	Sistema	693	72,0		
Total		962	100,0		



Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,8	18,6	18,6
	Mal	4	,4	9,3	27,9
	Regular	12	1,2	27,9	55,8
	Bien	13	1,4	30,2	86,0
	Muy bien	6	,6	14,0	100,0
	Total	43	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	919	95,5		
Total		962	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	35	3,6	8,3	8,3
	Mal	35	3,6	8,3	16,7
	Regular	82	8,5	19,5	36,2
	Bien	129	13,4	30,7	66,9
	Muy bien	139	14,4	33,1	100,0
	Total	420	43,7	100,0	
Perdidos	Sistema	542	56,3		
Total		962	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	18	1,9	4,3	4,3
	Mal	19	2,0	4,5	8,8
	Regular	94	9,8	22,3	31,0
	Bien	142	14,8	33,6	64,7
	Muy bien	149	15,5	35,3	100,0
	Total	422	43,9	100,0	
Perdidos	Sistema	540	56,1		
Total		962	100,0		