

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

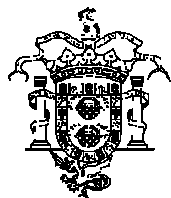


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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
(2017)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

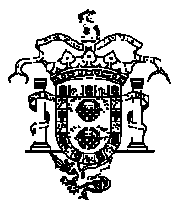
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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:

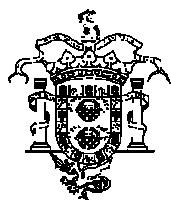
- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as ciudadanos/as sobre **EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES-LAS PALMERAS 2017** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 242 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 **4,11** sobre 5 y **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO** por **USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,36** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	241	4,57
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	241	4,65
Adecuación de las instalaciones	241	4,43
Efectividad de la atención prestada	240	4,38
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	242	4,50
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	242	4,56
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	242	4,36
Valoración de la Calidad del Albergue	4	3,00
Valoración de la Calidad del Comedor Social	29	3,82
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	3	3,00
Valoración de la Calidad de la Leche	18	4,27
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	3	3,33
Valoración de la Calidad de los Pañales	12	3,91
Valoración de la Calidad de las Recetas	7	3,71
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	26	4,03
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	4	4,0
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	9	3,77
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	3	3,33
Valoración de la Calidad de los Billetes	4	3,25
Valoración de la Calidad de las Dietas	3	3,00
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	9	3,88
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	5	3,40
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	8	3,25
Valoración de la Calidad del IMI	73	4,39
Valoración de la Calidad del PBF	7	3,57
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	106	3,86
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	109	4,11



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

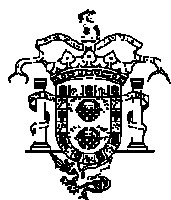
VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	91,3	2	6,6	97,9
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	91,3	1,6	7,1	98,4
Adecuación de las instalaciones	85,9	2,4	11,6	97,5
Efectividad de la atención prestada	82,5	6,7	10,8	93,3
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	85,5	2,9	11,6	97,1
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	88,9	2,5	8,7	97,6
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	86,4	1,6	12	98,4
Valoración de la Calidad del Albergue	50	50	0	50
Valoración de la Calidad del Comedor Social	62,1	6,9	31	93,1
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	0	0	100	100
Valoración de la Calidad de la Leche	77,8	0	22,2	100
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	33,3	0	66,7	100
Valoración de la Calidad de los Pañales	66,6	8,3	25	91,6
Valoración de la Calidad de las Recetas	57,2	14,3	28,6	85,8
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	76,9	7,7	15,4	92,3
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	75	0	25	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	77,8	11,1	11,1	88,9
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	33,3	0	66,7	100
Valoración de la Calidad de los Billetes	25	0	75	100
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	77,8	11,1	11,1	88,9
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de	20	0	80	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.



viviendas				
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	50	25	25	75
Valoración de la Calidad del IMI	86,3	2,7	11	97,4
Valoración de la Calidad del PBF	67,2	28,6	14,3	81,5
Los servicios prestados cubren sus necesidades de la actualidad	68,9	16	15,1	84
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	76,2	5,5	18,3	94,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

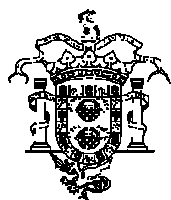
3. TABLA DE FRECUENCIAS.

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	173	71,5	73,0	73,0
	Hombre	64	26,4	27,0	100,0
	Total	237	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,1		
Total		242	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,2	1,2	1,2
	Mal	2	,8	,8	2,1
	Regular	16	6,6	6,6	8,7
	Bien	53	21,9	22,0	30,7
	Muy bien	167	69,0	69,3	100,0
	Total	241	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		242	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

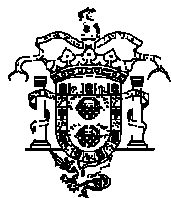
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,2	1,2	1,2
	Mal	1	,4	,4	1,7
	Regular	17	7,0	7,1	8,7
	Bien	33	13,6	13,7	22,4
	Muy bien	187	77,3	77,6	100,0
	Total	241	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		242	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,2	1,2	1,2
	Mal	3	1,2	1,2	2,5
	Regular	28	11,6	11,6	14,1
	Bien	60	24,8	24,9	39,0
	Muy bien	147	60,7	61,0	100,0
	Total	241	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		242	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,7	1,7	1,7
	Mal	12	5,0	5,0	6,7
	Regular	26	10,7	10,8	17,5
	Bien	43	17,8	17,9	35,4
	Muy bien	155	64,0	64,6	100,0
	Total	240	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		242	100,0		



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,8	,8	,8
	Mal	5	2,1	2,1	2,9
	Regular	28	11,6	11,6	14,5
	Bien	40	16,5	16,5	31,0
	Muy bien	167	69,0	69,0	100,0
	Total	242	100,0	100,0	

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

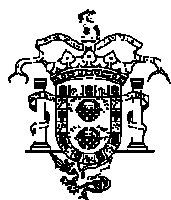
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,8	,8	,8
	Mal	4	1,7	1,7	2,5
	Regular	21	8,7	8,7	11,2
	Bien	43	17,8	17,8	28,9
	Muy bien	172	71,1	71,1	100,0
	Total	242	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	3	1,2	1,2	1,7
	Regular	29	12,0	12,0	13,6
	Bien	82	33,9	33,9	47,5
	Muy bien	127	52,5	52,5	100,0
	Total	242	100,0	100,0	

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	50,0	50,0
	Bien	2	,8	50,0	100,0
	Total	4	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	238	98,3		
Total		242	100,0		



Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	6,9	6,9
	Regular	9	3,7	31,0	37,9
	Bien	10	4,1	34,5	72,4
	Muy bien	8	3,3	27,6	100,0
	Total	29	12,0	100,0	
Perdidos	Sistema	213	88,0		
Total		242	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

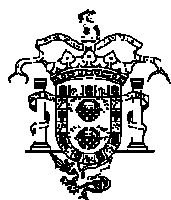
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	239	98,8		
Total		242	100,0		

Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,7	22,2	22,2
	Bien	5	2,1	27,8	50,0
	Muy bien	9	3,7	50,0	100,0
	Total	18	7,4	100,0	
Perdidos	Sistema	224	92,6		
Total		242	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	66,7	66,7
	Bien	1	,4	33,3	100,0
	Total	3	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	239	98,8		
Total		242	100,0		



Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	8,3	8,3
	Regular	3	1,2	25,0	33,3
	Bien	4	1,7	33,3	66,7
	Muy bien	4	1,7	33,3	100,0
	Total	12	5,0	100,0	
Perdidos	Sistema	230	95,0		
Total		242	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

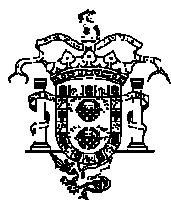
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	14,3	14,3
	Regular	2	,8	28,6	42,9
	Bien	2	,8	28,6	71,4
	Muy bien	2	,8	28,6	100,0
	Total	7	2,9	100,0	
Perdidos	Sistema	235	97,1		
Total		242	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	7,7	7,7
	Regular	4	1,7	15,4	23,1
	Bien	11	4,5	42,3	65,4
	Muy bien	9	3,7	34,6	100,0
	Total	26	10,7	100,0	
Perdidos	Sistema	216	89,3		
Total		242	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	25,0	25,0
	Bien	2	,8	50,0	75,0
	Muy bien	1	,4	25,0	100,0
	Total	4	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	238	98,3		
Total		242	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	11,1	11,1
	Regular	1	,4	11,1	22,2
	Bien	6	2,5	66,7	88,9
	Muy bien	1	,4	11,1	100,0
	Total	9	3,7	100,0	
Perdidos	Sistema	233	96,3		
Total		242	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

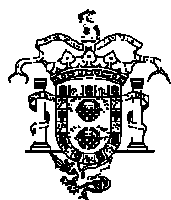
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	66,7	66,7
	Bien	1	,4	33,3	100,0
	Total	3	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	239	98,8		
Total		242	100,0		

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,2	75,0	75,0
	Bien	1	,4	25,0	100,0
	Total	4	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	238	98,3		
Total		242	100,0		

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	33,3	33,3
	Regular	1	,4	33,3	66,7
	Bien	1	,4	33,3	100,0
	Total	3	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	239	98,8		
Total		242	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	11,1	11,1
	Regular	1	,4	11,1	22,2
	Bien	5	2,1	55,6	77,8
	Muy bien	2	,8	22,2	100,0
	Total	9	3,7	100,0	
Perdidos	Sistema	233	96,3		
Total		242	100,0		

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

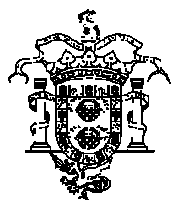
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,7	80,0	80,0
	Muy bien	1	,4	20,0	100,0
	Total	5	2,1	100,0	
Perdidos	Sistema	237	97,9		
Total		242	100,0		

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	25,0	25,0
	Regular	2	,8	25,0	50,0
	Bien	4	1,7	50,0	100,0
	Total	8	3,3	100,0	
Perdidos	Sistema	234	96,7		
Total		242	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	2,7	2,7
	Regular	8	3,3	11,0	13,7
	Bien	22	9,1	30,1	43,8
	Muy bien	41	16,9	56,2	100,0
	Total	73	30,2	100,0	
Perdidos	Sistema	169	69,8		
Total		242	100,0		



Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	14,3	14,3
	Mal	1	,4	14,3	28,6
	Regular	1	,4	14,3	42,9
	Bien	1	,4	14,3	57,1
	Muy bien	3	1,2	42,9	100,0
	Total	7	2,9	100,0	
Perdidos	Sistema	235	97,1		
Total		242	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	3,3	7,5	7,5
	Mal	9	3,7	8,5	16,0
	Regular	16	6,6	15,1	31,1
	Bien	29	12,0	27,4	58,5
	Muy bien	44	18,2	41,5	100,0
	Total	106	43,8	100,0	
Perdidos	Sistema	136	56,2		
Total		242	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	4	1,7	3,7	3,7
	Mal	2	,8	1,8	5,5
	Regular	20	8,3	18,3	23,9
	Bien	34	14,0	31,2	55,0
	Muy bien	49	20,2	45,0	100,0
	Total	109	45,0	100,0	
Perdidos	Sistema	133	55,0		
Total		242	100,0		