

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

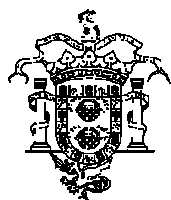


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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- VIRGEN DE LA VICTORIA
(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- VIRGEN DE LA VICTORIA 2017** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

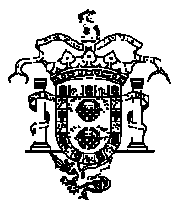
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 384 encuestas.

- **AFIJACIÓN:** Proporcional.

- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

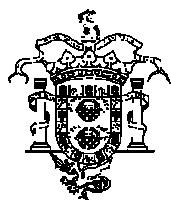
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



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 DE VIRGEN DE LA VICTORIA** por **USUARIOS CON PRESTACIÓN** con un valor de **3,87** sobre 5 y **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE VIRGEN DE LA VICTORIA** por **USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,05** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	358	3,91
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	355	4,25
Adecuación de las instalaciones	357	3,84
Efectividad de la atención prestada	357	4,22
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	356	4,29
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	356	4,32
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	355	4,05
Valoración de la Calidad del Albergue	4	4,50
Valoración de la Calidad del Comedor Social	51	3,92
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	10	4,60
Valoración de la Calidad de la Leche	23	4,26
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	5	3,00
Valoración de la Calidad de los Pañales	18	4,44
Valoración de la Calidad de las Recetas	7	4,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	26	3,88
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	8	3,37
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	8	3,87
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	5	2,80
Valoración de la Calidad de los Billetes	7	3,85
Valoración de la Calidad de las Dietas	4	3,00
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	5	4,40
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	6	3,83
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	8	3,37
Valoración de la Calidad del IMI	103	3,98
Valoración de la Calidad del PBF	20	3,05
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	165	3,69
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	163	3,87



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

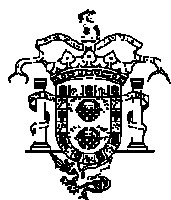
VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	71,6	7,3	21,2	92,8
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	77,7	5,6	16,6	94,3
Adecuación de las instalaciones	65	7,8	27,2	92,2
Efectividad de la atención prestada	80,7	5,9	13,4	94,1
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	82,3	6,4	11,2	93,5
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	81,8	5,6	12,6	94,4
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	76,6	2,5	20,8	97,4
Valoración de la Calidad del Albergue	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Comedor Social	70,6	5,9	23,6	94,2
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	90	0	10	100
Valoración de la Calidad de la Leche	87	8,6	4,3	91,3
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	40	20	40	60
Valoración de la Calidad de los Pañales	88,9	11,1	0	88,9
Valoración de la Calidad de las Recetas	85,7	14,3	0	85,7
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	73,1	15,3	11,5	84,6
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	50	12,5	37,5	87,5
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	75	12,5	12,5	87,5
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	20	40	40	60
Valoración de la Calidad de los Billetes	71,4	0	28,6	100
Valoración de la Calidad de las Dietas	50	25	25	75
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de	66,6	16,7	16,7	83,3

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	12,5	37,5	87,5
Valoración de la Calidad del IMI	75,7	18,8	15,5	91,2
Valoración de la Calidad del PBF	40	25	35	75
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	64,3	15,8	20	84,3
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	70	8,6	21,5	91,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

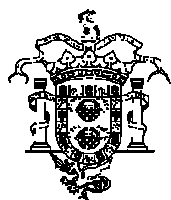
3. TABLA DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	213	55,5	56,8	56,8
	Hombre	162	42,2	43,2	100,0
	Total	375	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,3		
Total		384	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,8	2,0	2,0
	Mal	19	4,9	5,3	7,3
	Regular	76	19,8	21,2	28,5
	Bien	152	39,6	42,5	70,9
	Muy bien	104	27,1	29,1	100,0
	Total	358	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	26	6,8		
Total		384	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

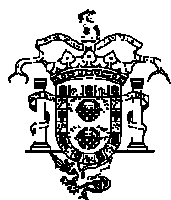
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,3	1,4	1,4
	Mal	15	3,9	4,2	5,6
	Regular	59	15,4	16,6	22,3
	Bien	80	20,8	22,5	44,8
	Muy bien	196	51,0	55,2	100,0
	Total	355	92,4	100,0	
Perdidos	Sistema	29	7,6		
Total		384	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,1	2,2	2,2
	Mal	20	5,2	5,6	7,8
	Regular	97	25,3	27,2	35,0
	Bien	128	33,3	35,9	70,9
	Muy bien	104	27,1	29,1	100,0
	Total	357	93,0	100,0	
Perdidos	Sistema	27	7,0		
Total		384	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,3	1,4	1,4
	Mal	16	4,2	4,5	5,9
	Regular	48	12,5	13,4	19,3
	Bien	111	28,9	31,1	50,4
	Muy bien	177	46,1	49,6	100,0
	Total	357	93,0	100,0	
Perdidos	Sistema	27	7,0		
Total		384	100,0		



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

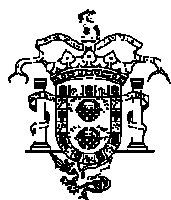
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	2,3	2,5	2,5
	Mal	14	3,6	3,9	6,5
	Regular	40	10,4	11,2	17,7
	Bien	94	24,5	26,4	44,1
	Muy bien	199	51,8	55,9	100,0
	Total	356	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	28	7,3		
Total		384	100,0		

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,1	2,2	2,2
	Mal	12	3,1	3,4	5,6
	Regular	45	11,7	12,6	18,3
	Bien	81	21,1	22,8	41,0
	Muy bien	210	54,7	59,0	100,0
	Total	356	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	28	7,3		
Total		384	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	3	,8	,8	,8
	Mal	6	1,6	1,7	2,5
	Regular	74	19,3	20,8	23,4
	Bien	158	41,1	44,5	67,9
	Muy bien	114	29,7	32,1	100,0
	Total	355	92,4	100,0	
Perdidos	Sistema	29	7,6		
Total		384	100,0		



Valoración de la Calidad del Albergue

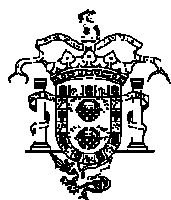
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,5	50,0	50,0
	Muy bien	2	,5	50,0	100,0
	Total	4	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	380	99,0		
Total		384	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	2,0	2,0
	Mal	2	,5	3,9	5,9
	Regular	12	3,1	23,5	29,4
	Bien	21	5,5	41,2	70,6
	Muy bien	15	3,9	29,4	100,0
	Total	51	13,3	100,0	
Perdidos	Sistema	333	86,7		
Total		384	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	10,0	10,0
	Bien	2	,5	20,0	30,0
	Muy bien	7	1,8	70,0	100,0
	Total	10	2,6	100,0	
Perdidos	Sistema	374	97,4		
Total		384	100,0		



Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	4,3	4,3
	Mal	1	,3	4,3	8,7
	Regular	1	,3	4,3	13,0
	Bien	8	2,1	34,8	47,8
	Muy bien	12	3,1	52,2	100,0
	Total	23	6,0	100,0	
Perdidos	Sistema	361	94,0		
Total		384	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

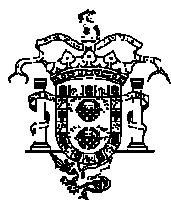
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	20,0	20,0
	Regular	2	,5	40,0	60,0
	Bien	2	,5	40,0	100,0
	Total	5	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	379	98,7		
Total		384	100,0		

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,5	11,1	11,1
	Bien	4	1,0	22,2	33,3
	Muy bien	12	3,1	66,7	100,0
	Total	18	4,7	100,0	
Perdidos	Sistema	366	95,3		
Total		384	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	14,3	14,3
	Bien	4	1,0	57,1	71,4
	Muy bien	2	,5	28,6	100,0
	Total	7	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	377	98,2		
Total		384	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	3,8	3,8
	Mal	3	,8	11,5	15,4
	Regular	3	,8	11,5	26,9
	Bien	10	2,6	38,5	65,4
	Muy bien	9	2,3	34,6	100,0
	Total	26	6,8	100,0	
Perdidos	Sistema	358	93,2		
Total		384	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

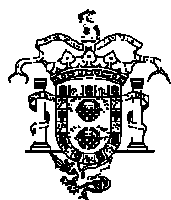
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	12,5	12,5
	Regular	3	,8	37,5	50,0
	Bien	3	,8	37,5	87,5
	Muy bien	1	,3	12,5	100,0
	Total	8	2,1	100,0	
Perdidos	Sistema	376	97,9		
Total		384	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	12,5	12,5
	Regular	1	,3	12,5	25,0
	Bien	4	1,0	50,0	75,0
	Muy bien	2	,5	25,0	100,0
	Total	8	2,1	100,0	
Perdidos	Sistema	376	97,9		
Total		384	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	20,0	20,0
	Mal	1	,3	20,0	40,0
	Regular	2	,5	40,0	80,0
	Muy bien	1	,3	20,0	100,0
	Total	5	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	379	98,7		
Total		384	100,0		



Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,5	28,6	28,6
	Bien	4	1,0	57,1	85,7
	Muy bien	1	,3	14,3	100,0
	Total	7	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	377	98,2		
Total		384	100,0		

Valoración de la Calidad de las Dietas

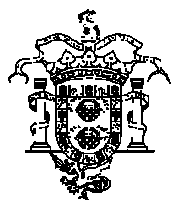
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	25,0	25,0
	Regular	1	,3	25,0	50,0
	Bien	2	,5	50,0	100,0
	Total	4	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	380	99,0		
Total		384	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	,8	60,0	60,0
	Muy bien	2	,5	40,0	100,0
	Total	5	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	379	98,7		
Total		384	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	16,7	16,7
	Regular	1	,3	16,7	33,3
	Bien	2	,5	33,3	66,7
	Muy bien	2	,5	33,3	100,0
	Total	6	1,6	100,0	
Perdidos	Sistema	378	98,4		
Total		384	100,0		



Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

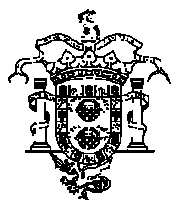
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	12,5	12,5
	Regular	3	,8	37,5	50,0
	Bien	4	1,0	50,0	100,0
	Total	8	2,1	100,0	
Perdidos	Sistema	376	97,9		
Total		384	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,3	4,9	4,9
	Mal	4	1,0	3,9	8,7
	Regular	16	4,2	15,5	24,3
	Bien	41	10,7	39,8	64,1
	Muy bien	37	9,6	35,9	100,0
	Total	103	26,8	100,0	
Perdidos	Sistema	281	73,2		
Total		384	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,8	15,0	15,0
	Mal	2	,5	10,0	25,0
	Regular	7	1,8	35,0	60,0
	Bien	7	1,8	35,0	95,0
	Muy bien	1	,3	5,0	100,0
	Total	20	5,2	100,0	
Perdidos	Sistema	364	94,8		
Total		384	100,0		



Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	3,1	7,3	7,3
	Mal	14	3,6	8,5	15,8
	Regular	33	8,6	20,0	35,8
	Bien	59	15,4	35,8	71,5
	Muy bien	47	12,2	28,5	100,0
	Total	165	43,0	100,0	
Perdidos	Sistema	219	57,0		
Total		384	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	6	1,6	3,7	3,7
	Mal	8	2,1	4,9	8,6
	Regular	35	9,1	21,5	30,1
	Bien	65	16,9	39,9	69,9
	Muy bien	49	12,8	30,1	100,0
	Total	163	42,4	100,0	
Perdidos	Sistema	221	57,6		
Total		384	100,0		