

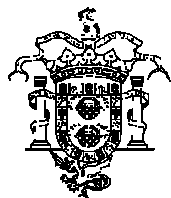
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

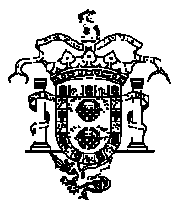
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 **SERVICIO DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2017** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 17 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 EL SERVICIO DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR** con un valor de **4,73** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	16	4,13
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	16	4,38
Adecuación de las instalaciones	16	4,5
Efectividad del servicio prestado	15	4,6
Los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	16	4,31
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	15	4,73
Cortesía del personal que le ha atendido	14	4,93
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	15	4,73

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2017			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	81,3	6,3	12,5	93,8
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio				
Adecuación de las instalaciones	87,6	6,3	6,3	93,9
Efectividad del servicio prestado	93,4	0	6,6	100
Los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	81,3	6,3	12,5	93,8
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	93,3	0	6,7	100
Cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en el PEF	93,3	0	6,7	100

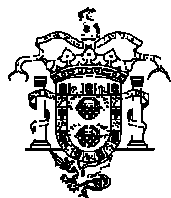
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Marque lo que proceda

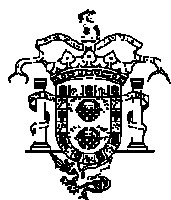
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PCN AUTORIZADO	3	17,6	20,0	20,0
	P.CUSTODIO	3	17,6	20,0	40,0
	P.NO CUSTODIO	9	52,9	60,0	100,0
	Total	15	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,8		
Total		17	100,0		

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

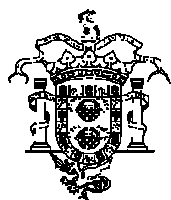
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	11,8	12,5	12,5
	Bien	2	11,8	12,5	25,0
	Muy bien	12	70,6	75,0	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

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		