

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 LA MUJER 2018

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 LA MUJER** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 12 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 LA MUJER con un valor de **4,45** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad a las instalaciones	11	4,18
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	10	4,40
Valore la adecuación de las instalaciones	10	4,70
Valore la efectividad del servicio prestado	11	4,45
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	12	4,33
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	10	4,80
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	9	4,44
Valore el nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER	11	4,45

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

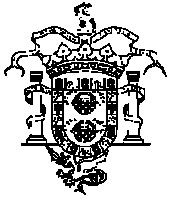
VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la accesibilidad a las instalaciones	81,8	18,2	0	81,8
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	80	10	10	90
Valore la adecuación de las instalaciones	100	0	0	100
Valore la efectividad del servicio prestado	90,9	9,1	0	90,9
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	83,3	16,6	0	83,3
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	88,9	11,1	0	88,9
Valore el nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER	90,9	9,1	0	90,9

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 FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Príncipe	2	16,7	16,7	16,7
	Barrio Constitución	1	8,3	8,3	25,0
	Barrio del Real	1	8,3	8,3	33,3
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	4	33,3	33,3	66,7
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	8,3	8,3	75,0
	Barrio del General Larrea	1	8,3	8,3	83,3
	Barrio Héroes de España	1	8,3	8,3	91,7
	Barrio Cañada de Hidúm	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Cuántas veces has visitado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1º vez	5	41,7	71,4	71,4
	Varias veces	2	16,7	28,6	100,0
	Total	7	58,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	41,7		
Total		12	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	4	33,3	36,4	36,4
	35 a 44 años	4	33,3	36,4	72,7
	45 a 54 años	3	25,0	27,3	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	3	25,0	25,0	25,0
	Soltero/a	1	8,3	8,3	33,3
	Separado/a	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Visita realizada al servicio de Atención Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	7	58,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	5	41,7		
Total		12	100,0		

Visita realizada al servicio de Atención Jurídica

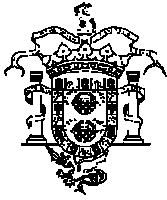
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	16,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	10	83,3		
Total		12	100,0		

Visita realizada al servicio de Atención Psicológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	25,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	9	75,0		
Total		12	100,0		

Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	16,7	18,2	18,2
	Bien	1	8,3	9,1	27,3
	Muy bien	8	66,7	72,7	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		



Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	10,0	10,0
	Regular	1	8,3	10,0	20,0
	Muy bien	8	66,7	80,0	100,0
	Total	10	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		

Valore la adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	25,0	30,0	30,0
	Muy bien	7	58,3	70,0	100,0
	Total	10	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		

Valore la efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	9,1	9,1
	Bien	2	16,7	18,2	27,3
	Muy bien	8	66,7	72,7	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	8,3	8,3
	Mal	1	8,3	8,3	16,7
	Bien	1	8,3	8,3	25,0
	Muy bien	9	75,0	75,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	16,7	20,0	20,0
	Muy bien	8	66,7	80,0	100,0
	Total	10	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	11,1	11,1
	Bien	1	8,3	11,1	22,2
	Muy bien	7	58,3	77,8	100,0
	Total	9	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	25,0		
Total		12	100,0		

Valore el nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	9,1	9,1
	Bien	2	16,7	18,2	27,3
	Muy bien	8	66,7	72,7	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		