

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**

**DATOS GLOBALES (1º SEMESTRE 2019)**

**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 **LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS GLOBALES) (1º SEMESTRE 2019)** 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 1º semestre del ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 340 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 **3,42** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES por USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,05** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	329	3,96
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	309	3,93
Adecuación de las instalaciones	327	3,98
Efectividad de la atención prestada	328	3,97
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	324	4,13
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	332	4,16
<b>Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales</b>	<b>327</b>	<b>4,05</b>
Valoración de la Calidad del Albergue	3	2,33
Valoración de la Calidad del Comedor Social	28	2,53
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	5	2,00
Valoración de la Calidad de la Leche	5	3,80
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	2	1,00
Valoración de la Calidad de los Pañales	4	1,00
Valoración de la Calidad de las Recetas	1	3,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	8	2,87
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	3	1,66
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	4	1,500
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	4	1,00
Valoración de la Calidad de los Billetes	8	2,62
Valoración de la Calidad de las Dietas	1	1,00
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	2	2,00
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	4	1,00
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	20	4,30
Valoración de la Calidad del IMI	121	3,52
Valoración de la Calidad del PBF	5	2,00
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	167	3,43
<b>Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales</b>	<b>167</b>	<b>3,42</b>



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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	67.2	10.9	21.9	89.1
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	67	10	23	90
Adecuación de las instalaciones	69.1	8	22.9	92
Efectividad de la atención prestada	69.8	11.3	18.9	88.7
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	75.6	7.7	16.7	92.3
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	77.4	8.7	13.9	91.3
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	71.2	9.2	19.6	90.8
Valoración de la Calidad del Albergue	0	66.7	33.3	33.3
Valoración de la Calidad del Comedor Social	7.2	35.7	57.1	64.3
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	0	60	40	40
Valoración de la Calidad de la Leche	80	20	0	80
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de los Pañales	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de las Recetas	0	0	100	0
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	37.5	37.5	25	62.5
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	0	66.7	33.3	33.3
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	0	75	25	25
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de los Billetes	37.5	50	12.5	50

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Valoración de la Calidad de las Dietas	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	0	100	0	0
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	80	10	10	90
Valoración de la Calidad del IMI	49.6	22.3	28.1	77.7
Valoración de la Calidad del PBF	20	80	0	20
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	45.5	23.4	31.1	76.6
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	44.9	23.4	31.7	76.6

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Usuarios con prestación	179	52,6	52,6	52,6
Usuarios sin prestación	161	47,4	47,4	100,0
Total	340	100,0	100,0	

#### Centro de Servicio Social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CSS Palmeras	85	25,0	25,0	25,0
CSS Virgen de la Victoria	54	15,9	15,9	40,9
CSS Virgen del Carmen	201	59,1	59,1	100,0
Total	340	100,0	100,0	



**Barrio con prestaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	12	3,5	3,6	3,6
	Barrio del Príncipe	5	1,5	1,5	5,1
	Barrio Hernán Cortés	7	2,1	2,1	7,2
	Barrio Constitución	5	1,5	1,5	8,7
	Barrio de La Libertad	19	5,6	5,7	14,5
	Barrio Virgen de la Victoria	12	3,5	3,6	18,1
	Barrio del Real	30	8,8	9,0	27,1
	Barrio de Batería Jota	4	1,2	1,2	28,3
	Barrio Colón	1	,3	,3	28,6
	Barrio Isaac Peral	5	1,5	1,5	30,1
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	34	10,0	10,2	40,4
	Barrio Hipódromo	21	6,2	6,3	46,7
	Barrio de Alfonso XIII	6	1,8	1,8	48,5
	Barrio de Reina Regente	12	3,5	3,6	52,1
	Barrio Industrial	13	3,8	3,9	56,0
	Barrio del Polígono R. de La Paz	40	11,8	12,0	68,1
	Barrio de Ataque Seco	24	7,1	7,2	75,3
	Barrio Concepción Arenal	3	,9	,9	76,2
	Cabrerizas	39	11,5	11,7	88,0
	Barrio del General Larrea	3	,9	,9	88,9
Barrio de Medina Sidonia	2	,6	,6	89,5	
Barrio Héroes de España	14	4,1	4,2	93,7	
Barrio Cañada de Hidúm	21	6,2	6,3	100,0	
	Total	332	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,4		
Total		340	100,0		

**Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	233	68,5	72,1	72,1
	Hombre	90	26,5	27,9	100,0
	Total	323	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	17	5,0		
Total		340	100,0		

**Edad**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	13	3,8	4,1	4,1
	25 a 34 años	59	17,4	18,5	22,6
	35 a 44 años	88	25,9	27,6	50,2
	45 a 54 años	81	23,8	25,4	75,5
	55 a 64 años	56	16,5	17,6	93,1
	Más de 65 años	22	6,5	6,9	100,0
	Total	319	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	21	6,2		
Total		340	100,0		

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	145	42,6	46,9	46,9
	Soltero/a	59	17,4	19,1	66,0
	Separado/a	72	21,2	23,3	89,3
	Viudo/a	25	7,4	8,1	97,4
	Pareja de hecho	8	2,4	2,6	100,0
	Total	309	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	31	9,1		
Total		340	100,0		

#### Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	34	10,0	10,4	10,4
	Dos miembros	54	15,9	16,6	27,0
	Tres miembros	69	20,3	21,2	48,2
	Cuatro miembros	66	19,4	20,2	68,4
	Cinco miembros	58	17,1	17,8	86,2
	Seis miembros	22	6,5	6,7	92,9
	Siete miembros	13	3,8	4,0	96,9
	Ocho miembros	5	1,5	1,5	98,5
	Nueve miembros	4	1,2	1,2	99,7
	Más de Diez miembros	1	,3	,3	100,0
	Total	326	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	14	4,1		
Total		340	100,0		

#### Accesibilidad a las instalaciones



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	4,7	4,9	4,9
	Mal	20	5,9	6,1	10,9
	Regular	72	21,2	21,9	32,8
	Bien	73	21,5	22,2	55,0
	Muy bien	148	43,5	45,0	100,0
	Total	329	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,2		
Total		340	100,0		

**Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	3,5	3,9	3,9
	Mal	19	5,6	6,1	10,0
	Regular	71	20,9	23,0	33,0
	Bien	82	24,1	26,5	59,5
	Muy bien	125	36,8	40,5	100,0
	Total	309	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	31	9,1		
Total		340	100,0		

**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	2,9	3,1	3,1
	Mal	16	4,7	4,9	8,0
	Regular	75	22,1	22,9	30,9
	Bien	93	27,4	28,4	59,3
	Muy bien	133	39,1	40,7	100,0
	Total	327	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	13	3,8		
Total		340	100,0		

**Efectividad de la atención prestada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	6,5	6,7	6,7
	Mal	15	4,4	4,6	11,3
	Regular	62	18,2	18,9	30,2
	Bien	78	22,9	23,8	54,0
	Muy bien	151	44,4	46,0	100,0



Total		328	96,5	100,0
Perdidos	Sistema	12	3,5	
Total		340	100,0	

**Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	5,0	5,2	5,2
	Mal	8	2,4	2,5	7,7
	Regular	54	15,9	16,7	24,4
	Bien	81	23,8	25,0	49,4
	Muy bien	164	48,2	50,6	100,0
	Total		324	95,3	100,0
Perdidos	Sistema	16	4,7		
Total		340	100,0		

**Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	5,6	5,7	5,7
	Mal	10	2,9	3,0	8,7
	Regular	46	13,5	13,9	22,6
	Bien	78	22,9	23,5	46,1
	Muy bien	179	52,6	53,9	100,0
	Total		332	97,6	100,0
Perdidos	Sistema	8	2,4		
Total		340	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	10	2,9	3,1	3,1
	Mal	20	5,9	6,1	9,2
	Regular	64	18,8	19,6	28,7
	Bien	81	23,8	24,8	53,5
	Muy bien	152	44,7	46,5	100,0
	Total		327	96,2	100,0
Perdidos	Sistema	13	3,8		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad del Albergue**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	66,7	66,7
	Muy bien	1	,3	33,3	100,0
	Total	3	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	337	99,1		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad del Comedor Social**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,8	21,4	21,4
	Mal	4	1,2	14,3	35,7
	Regular	16	4,7	57,1	92,9
	Bien	1	,3	3,6	96,4
	Muy bien	1	,3	3,6	100,0
	Total	28	8,2	100,0	
Perdidos	Sistema	312	91,8		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	40,0	40,0
	Mal	1	,3	20,0	60,0
	Regular	2	,6	40,0	100,0
	Total	5	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	335	98,5		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad de la Leche**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	20,0	20,0
	Bien	3	,9	60,0	80,0
	Muy bien	1	,3	20,0	100,0
	Total	5	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	335	98,5		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	338	99,4		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad de los Pañales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	336	98,8		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad de las Recetas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	339	99,7		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	25,0	25,0
	Mal	1	,3	12,5	37,5
	Regular	2	,6	25,0	62,5
	Bien	2	,6	25,0	87,5
	Muy bien	1	,3	12,5	100,0
Total		8	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	332	97,6		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	66,7	66,7
	Regular	1	,3	33,3	100,0
	Total	3	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	337	99,1		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,9	75,0	75,0
	Regular	1	,3	25,0	100,0
	Total	4	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	336	98,8		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	336	98,8		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad de los Billetes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,9	37,5	37,5
	Mal	1	,3	12,5	50,0
	Regular	1	,3	12,5	62,5
	Bien	2	,6	25,0	87,5
	Muy bien	1	,3	12,5	100,0
	Total		8	2,4	100,0
Perdidos	Sistema	332	97,6		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad de las Dietas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	339	99,7		
Total		340	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	338	99,4		
Total		340	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	4	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	336	98,8		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	10,0	10,0
	Regular	2	,6	10,0	20,0
	Bien	2	,6	10,0	30,0
	Muy bien	14	4,1	70,0	100,0
	Total	20	5,9	100,0	
Perdidos	Sistema	320	94,1		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad del IMI**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	3,8	10,7	10,7
	Mal	14	4,1	11,6	22,3
	Regular	34	10,0	28,1	50,4
	Bien	17	5,0	14,0	64,5
	Muy bien	43	12,6	35,5	100,0
	Total	121	35,6	100,0	
Perdidos	Sistema	219	64,4		
Total		340	100,0		

**Valoración de la Calidad del PBF**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	40,0	40,0
	Mal	2	,6	40,0	80,0
	Bien	1	,3	20,0	100,0
	Total	5	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	335	98,5		
Total		340	100,0		

**Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	5,6	11,4	11,4
	Mal	20	5,9	12,0	23,4
	Regular	52	15,3	31,1	54,5
	Bien	22	6,5	13,2	67,7
	Muy bien	54	15,9	32,3	100,0
Total		167	49,1	100,0	
Perdidos	Sistema	173	50,9		
Total		340	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	19	5,6	11,4	11,4
	Mal	20	5,9	12,0	23,4
	Regular	53	15,6	31,7	55,1
	Bien	21	6,2	12,6	67,7
	Muy bien	54	15,9	32,3	100,0
Total		167	49,1	100,0	
Perdidos	Sistema	173	50,9		
Total		340	100,0		