

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (VIRGEN DEL CARMEN)
2021
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y
BIENESTAR ANIMAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio: **CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (VIRGEN DEL CARMEN) 2021** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 26 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (VIRGEN DEL CARMEN) 2021** con un valor de **3,96** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	26	4,42
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	26	4,42
Adecuación de las instalaciones	26	4,42
Efectividad de la atención prestada	26	4,27
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	26	4,46
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	26	4,50
Nivel de calidad, en general, de la atención prestada por el centro de servicios sociales	26	4,65
Teleasistencia	5	4,80
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	2	4,50
Bono-Bebé	1	5,00
Alimentación Infantil	2	5,00
Pañales, Aseo para menores	0	
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	2	4,50
Alojamiento alternativo de Urgencia	2	4,50
Hipoteca y/o Alquiler	6	3,33
Gastos de desplazamientos	1	5,00
Pago de Medicación y vacunas	2	4,00
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	1	5,00
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...)	2	4,50
Adquisición Material escolar y Libros	3	3,33
Gastos Carácter Social (Funerarios)	3	4,33
Acceso a Escuelas Infantiles	2	5,00
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	1	5,00
Ayuda Técnica a Personas Mayores	2	5,00
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	1	5,00
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	1	5,00
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	1	5,00
IMI	6	4,00



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Ayuda Atención semi-residencial Personas con Discapacidad intelectual	1	5,00
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	1	5,00
Enfermedades con Alergia alimenticia	1	5,00
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	1	5,00
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	23	4,04
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	23	3,96

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	3,8%	7,7%	88,5%	96,2%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	3,8%	7,7%	88,5%	96,2%
Adecuación de las instalaciones	11,5%	3,8%	84,7%	88,5%
Efectividad de la atención prestada	7,7%	15,4%	76,9%	92,3%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	3,8%	7,7%	88,5%	96,2%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	3,8%	7,7%	88,5%	96,2%
Nivel de calidad, en general, de la atención prestada por el centro de servicios sociales	3,8%	0%	96,2%	96,2%
Teleasistencia	0%	0%	100%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	0%	0%	100%	100%
Bono-Bebé	0%	0%	100%	100%
Alimentación Infantil	0%	0%	100%	100%
Pañales, Aseo para menores	0%	0%	0%	0%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	0%	0%	100%	100%
Alojamiento alternativo de Urgencia	0%	0%	100%	100%
Hipoteca y/o Alquiler	16,7%	33,3%	50%	83,3%
Gastos de desplazamientos	0%	0%	100%	100%
Pago de Medicación y vacunas	0%	50%	50%	100%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	0%	0%	100%	100%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...)	0%	0%	100%	100%
Adquisición Material escolar y Libros	33,3%	33,3%	33,4%	66,7%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0%	0%	100%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



Acceso a Escuelas Infantiles	0%	0%	100%	100%
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0%	0%	100%	100%
Ayuda Técnica a Personas Mayores	0%	0%	100%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0%	0%	100%	100%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	0%	0%	100%	100%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0%	0%	100%	100%
IMI	0%	33,3%	66,7%	100%
Ayuda Atención semi-residencial Personas con Discapacidad intelectual	0%	0%	100%	100%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0%	0%	100%	100%
Enfermedades con Alergia alimenticia	0%	0%	100%	100%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0%	0%	100%	100%
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	4,3%	13%	82,7%	95,7%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	8,7%	13%	78,3%	91,3%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VIRGEN DEL CARMEN (COREA)	26	100,0	100,0	100,0

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	23	88,5	88,5	88,5
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

[Comentario] SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	26	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	18	69,2	69,2	69,2
	MUJER	8	30,8	30,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	2	7,7	8,0	8,0
	35 a 44 años	10	38,5	40,0	48,0
	45 a 54 años	7	26,9	28,0	76,0
	55 a 64 años	5	19,2	20,0	96,0
	mas de 65 años	1	3,8	4,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	



Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	14	53,8	66,7	66,7
	SOLTERO/A	2	7,7	9,5	76,2
	SEPARADO/A	4	15,4	19,0	95,2
	VIUDO/A	1	3,8	4,8	100,0
	Total	21	80,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	19,2		
Total		26	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	5	19,2	19,2	19,2
	4	11	42,3	42,3	61,5
	5	7	26,9	26,9	88,5
	6	2	7,7	7,7	96,2
	8	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,8	3,8	3,8
	Regular	2	7,7	7,7	11,5
	Bien	7	26,9	26,9	38,5
	Muy bien	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	3,8	3,8
	Regular	2	7,7	7,7	11,5
	Bien	8	30,8	30,8	42,3
	Muy bien	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	



[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	11,5	11,5	11,5
	Regular	1	3,8	3,8	15,4
	Bien	4	15,4	15,4	30,8
	Muy bien	18	69,2	69,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

[Efectividad de la atención prestada]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	7,7	7,7	7,7
	Regular	4	15,4	15,4	23,1
	Bien	3	11,5	11,5	34,6
	Muy bien	17	65,4	65,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	3,8	3,8
	Regular	2	7,7	7,7	11,5
	Bien	7	26,9	26,9	38,5
	Muy bien	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,8	3,8	3,8
	Regular	2	7,7	7,7	11,5
	Bien	5	19,2	19,2	30,8
	Muy bien	18	69,2	69,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado



Válidos	Muy mal	1	3,8	3,8	3,8
	Bien	5	19,2	19,2	23,1
	Muy bien	20	76,9	76,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

[Teleasistencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,8	20,0	20,0
	Muy bien	4	15,4	80,0	100,0
	Total	5	19,2	100,0	
Perdidos	Sistema	21	80,8		
Total		26	100,0		

[Servicio de Ayuda a Domicilio Básico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	3,8	50,0	100,0
	Total	2	7,7	100,0	
Perdidos	Sistema	24	92,3		
Total		26	100,0		

[Bono-Bebé]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

[Alimentación Infantil]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	7,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	24	92,3		
Total		26	100,0		

[Pañales, Aseo para menores]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	26	100,0



[Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	3,8	50,0	100,0
	Total	2	7,7	100,0	
Perdidos	Sistema	24	92,3		
Total		26	100,0		

[Alojamiento alternativo de Urgencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	3,8	50,0	100,0
	Total	2	7,7	100,0	
Perdidos	Sistema	24	92,3		
Total		26	100,0		

[Hipoteca y/o Alquiler]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,8	16,7	16,7
	Regular	2	7,7	33,3	50,0
	Bien	2	7,7	33,3	83,3
	Muy bien	1	3,8	16,7	100,0
	Total	6	23,1	100,0	
Perdidos	Sistema	20	76,9		
Total		26	100,0		

[Gastos de desplazamientos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

[Pago de Medicación y vacunas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado



Válidos	Regular	1	3,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	3,8	50,0	100,0
	Total	2	7,7	100,0	
Perdidos	Sistema	24	92,3		
Total		26	100,0		

[Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

[Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	3,8	50,0	100,0
	Total	2	7,7	100,0	
Perdidos	Sistema	24	92,3		
Total		26	100,0		

[Adquisición Material escolar y Libros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	33,3	33,3
	Regular	1	3,8	33,3	66,7
	Muy bien	1	3,8	33,3	100,0
	Total	3	11,5	100,0	
Perdidos	Sistema	23	88,5		
Total		26	100,0		

[Gastos Carácter Social (Funerarios)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	7,7	66,7	66,7
	Muy bien	1	3,8	33,3	100,0
	Total	3	11,5	100,0	
Perdidos	Sistema	23	88,5		
Total		26	100,0		



[Acceso a Escuelas Infantiles]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	7,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	24	92,3		
Total		26	100,0		

[Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

[Ayuda Técnica a Personas Mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	7,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	24	92,3		
Total		26	100,0		

[Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

[Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

[Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		



Total	26	100,0		
-------	----	-------	--	--

[IMI]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	7,7	33,3	33,3
	Bien	2	7,7	33,3	66,7
	Muy bien	2	7,7	33,3	100,0
	Total	6	23,1	100,0	
Perdidos	Sistema	20	76,9		
Total		26	100,0		

[Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

[Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

[Enfermedades con Alergia alimenticia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

[Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		



[SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,8	4,3	4,3
	Regular	3	11,5	13,0	17,4
	Bien	12	46,2	52,2	69,6
	Muy bien	7	26,9	30,4	100,0
	Total	23	88,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	11,5		
Total		26	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	7,7	8,7	8,7
	Regular	3	11,5	13,0	21,7
	Bien	10	38,5	43,5	65,2
	Muy bien	8	30,8	34,8	100,0
	Total	23	88,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	11,5		
Total		26	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	3,8	3,8	3,8
	No	25	96,2	96,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

En caso de uso, valore EL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	3,8	100,0	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

Para Mejorar el Servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	26	100,0	100,0	100,0