

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 (LAS PALMERAS) 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 (LAS PALMERAS) 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:** 49 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 (LAS PALMERAS) 2021** con un valor de **4,06** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	49	4,43
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	48	4,52
Adecuación de las instalaciones	48	4,15
Efectividad de la atención prestada	48	4,29
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	48	4,40
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	48	4,48
Nivel de calidad, en general, de la atención prestada por el centro de servicios sociales	48	4,44
Teleasistencia	9	4,56
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	0	-
Bono-Bebé	2	4,00
Alimentación Infantil	1	4,00
Pañales, Aseo para menores	1	2,00
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	2	3,50
Alojamiento alternativo de Urgencia	1	4,00
Hipoteca y/o Alquiler	3	4,33
Gastos de desplazamientos	0	
Pago de Medicación y vacunas	1	4,00
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	0	-
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...)	1	4,00
Adquisición Material escolar y Libros	2	3,50
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0	
Acceso a Escuelas Infantiles	3	3,00
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	1	4,00
Ayuda Técnica a Personas Mayores	2	3,00
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0	-
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	0	-
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0	-
IMI	24	4,08



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	0	-
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0	-
Enfermedades con Alergia alimenticia	0	-
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0	-
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	47	4,23
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	47	<b>4,06</b>

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

<b>AÑO 2021</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	0%	10,2%	89,8%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2,1%	6,3%	91,8%	91,9%
Adecuación de las instalaciones	6,3%	16,7%	77%	93,7%
Efectividad de la atención prestada	0%	16,7%	83,3%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	12,5%	87,5%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2,1%	6,3%	91,6%	97,9%
Nivel de calidad, en general, de la atención prestada por el centro de servicios sociales	0%	6,3%	93,7%	100%
Teleasistencia	0%	0%	100%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	0%	0%	0%	0%
Bono-Bebé	0%	0%	100%	100%
Alimentación Infantil	0%	0%	100%	100%
Pañales, Aseo para menores	100%	0%	0%	0%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	0%	50%	50%	100%
Alojamiento alternativo de Urgencia	0%	0%	100%	100%
Hipoteca y/o Alquiler	0%	0%	100%	100%
Gastos de desplazamientos	0%	0%	0%	0%
Pago de Medicación y vacunas	0%	0%	100%	100%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	0%	0%	0%	0%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...)	0%	0%	100%	100%
Adquisición Material escolar y Libros	0%	50%	50%	100%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0%	0%	0%	0%

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

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

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

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



Acceso a Escuelas Infantiles	33,3%	33,3%	33,4%	66,7%
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0%	0%	100%	100%
Ayuda Técnica a Personas Mayores	50%	0%	50%	50%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0%	0%	0%	0%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	0%	0%	0%	0%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0%	0%	0%	0%
IMI	8,3%	20,8%	70,9%	91,7%
Ayuda Atención semi-residencial Personas con Discapacidad intelectual	0%	0%	0%	0%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0%	0%	0%	0%
Enfermedades con Alergia alimenticia	0%	0%	0%	0%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0%	0%	0%	0%
<b>SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD</b>	2,1%	14,9%	83%	97,9%
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO</b>	6,4%	19,1%	74,5%	93,6%

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

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

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

<sup>4</sup> 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	PALMERAS	49	100,0	100,0	100,0

#### SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	47	95,9	95,9	95,9
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

#### [Comentario] SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	49	100,0	100,0	100,0

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	32	65,3	65,3	65,3
	MUJER	17	34,7	34,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

#### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	10	20,4	20,4	20,4
	35 a 44 años	23	46,9	46,9	67,3
	45 a 54 años	10	20,4	20,4	87,8
	55 a 64 años	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



**ESTADO CIVIL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	32	65,3	71,1	71,1
	SOLTERO/A	4	8,2	8,9	80,0
	SEPARADO/A	7	14,3	15,6	95,6
	VIUDO/A	2	4,1	4,4	100,0
	Total	45	91,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,2		
Total		49	100,0		

**NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	3	6,1	6,1	6,1
	3	10	20,4	20,4	26,5
	4	14	28,6	28,6	55,1
	5	19	38,8	38,8	93,9
	6	1	2,0	2,0	95,9
	7	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**[Accesibilidad a las instalaciones]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	10,2	10,2	10,2
	Bien	18	36,7	36,7	46,9
	Muy bien	26	53,1	53,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,1	2,1
	Regular	3	6,1	6,3	8,3
	Bien	14	28,6	29,2	37,5
	Muy bien	30	61,2	62,5	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

**[Adecuación de las instalaciones]**





		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	6,1	6,3	6,3
	Regular	8	16,3	16,7	22,9
	Bien	16	32,7	33,3	56,3
	Muy bien	21	42,9	43,8	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

**[Efectividad de la atención prestada]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	16,3	16,7	16,7
	Bien	18	36,7	37,5	54,2
	Muy bien	22	44,9	45,8	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	12,2	12,5	12,5
	Bien	17	34,7	35,4	47,9
	Muy bien	25	51,0	52,1	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

**[Valore la cortesía del personal que le ha atendido ]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,1	2,1
	Regular	3	6,1	6,3	8,3
	Bien	15	30,6	31,3	39,6
	Muy bien	29	59,2	60,4	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	6,1	6,3	6,3
	Bien	21	42,9	43,8	50,0
	Muy bien	24	49,0	50,0	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

**[Teleasistencia]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	8,2	44,4	44,4
	Muy bien	5	10,2	55,6	100,0
	Total	9	18,4	100,0	
Perdidos	Sistema	40	81,6		
Total		49	100,0		

**[Servicio de Ayuda a Domicilio Básico]**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	49	100,0

**[Bono-Bebé]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	47	95,9		
Total		49	100,0		

**[Alimentación Infantil]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	48	98,0		
Total		49	100,0		

**[Pañales, Aseo para menores]**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	48	98,0		
Total		49	100,0		

**[Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	50,0	50,0
	Bien	1	2,0	50,0	100,0
	Total	2	4,1	100,0	
Perdidos	Sistema	47	95,9		
Total		49	100,0		

**[Alojamiento alternativo de Urgencia]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	48	98,0		
Total		49	100,0		

**[Hipoteca y/o Alquiler]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,1	66,7	66,7
	Muy bien	1	2,0	33,3	100,0
	Total	3	6,1	100,0	
Perdidos	Sistema	46	93,9		
Total		49	100,0		

**[Gastos de desplazamientos]**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	49	100,0

**[Pago de Medicación y vacunas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	48	98,0		



Total	49	100,0		
-------	----	-------	--	--

**[Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis]**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	49	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	2,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	48	98,0		
Total	49	100,0		

**[Adquisición Material escolar y Libros]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	2,0	50,0	50,0
Bien	1	2,0	50,0	100,0
Total	2	4,1	100,0	
Perdidos Sistema	47	95,9		
Total	49	100,0		

**[Gastos Carácter Social (Funerarios)]**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	49	100,0

**[Acceso a Escuelas Infantiles]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	2,0	33,3	33,3
Regular	1	2,0	33,3	66,7
Bien	1	2,0	33,3	100,0
Total	3	6,1	100,0	
Perdidos Sistema	46	93,9		
Total	49	100,0		

**[Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------



Válidos	Bien	1	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	48	98,0		
Total		49	100,0		

**[Ayuda Técnica a Personas Mayores]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	50,0	50,0
	Bien	1	2,0	50,0	100,0
	Total	2	4,1	100,0	
Perdidos	Sistema	47	95,9		
Total		49	100,0		

**[Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores]**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	49	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	49	100,0

**[Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización]**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	49	100,0

**[IMI]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,1	8,3	8,3
	Regular	5	10,2	20,8	29,2
	Bien	6	12,2	25,0	54,2
	Muy bien	11	22,4	45,8	100,0
	Total	24	49,0	100,0	
Perdidos	Sistema	25	51,0		
Total		49	100,0		

**[Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual]**

		Frecuencia	Porcentaje



Perdidos	Sistema	49	100,0
----------	---------	----	-------

**[Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental]**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	49	100,0

**[Efermedades con Alergia alimenticia]**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	49	100,0

**[Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad]**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	49	100,0

**[SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,1	2,1
	Regular	7	14,3	14,9	17,0
	Bien	19	38,8	40,4	57,4
	Muy bien	20	40,8	42,6	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

**[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	6,1	6,4	6,4
	Regular	9	18,4	19,1	25,5
	Bien	17	34,7	36,2	61,7
	Muy bien	18	36,7	38,3	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	2,0	2,0	2,0
	No	48	98,0	98,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	48	98,0		
	Total	49	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	Bien	1	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	48	98,0		
	Total	49	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		49	100,0	100,0	100,0