

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (PALMERAS) 2024**

**CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 público: **CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (PALMERAS) 2024** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 290 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** con un valor de **4,40** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	285	4,76
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	283	4,58
Adecuación de las instalaciones	286	4,50
Efectividad de la atención prestada	284	4,47
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	286	4,50
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	285	4,53
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	285	4,40
Teleasistencia	1	4,00
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	1	4,00
Bono-Bebé	3	4,67
Alimentación Infantil	7	4,71
Pañales, aseo para menores	2	5,00
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	5	3,60
Alojamiento alternativo de Urgencia	3	4,00
Hipoteca y/o Alquiler	10	4,40
Gastos de desplazamientos	33	4,97
Pago de Medicación y vacunas	7	4,86
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...	2	4,50
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	31	4,61
Adquisición Material escolar y Libros	2	4,00
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0	
Acceso a Escuelas Infantiles	1	4,00

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	1	5,00
Ayuda Técnica a Personas Mayores	3	4,33
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	62	4,82
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	2	5,00
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	2	5,00
IMI	10	4,40
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	0	
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0	
Enfermedades con Alergia alimenticia	1	5,00
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	10	5,00
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	178	4,48
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	178	4,58

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	1,8%	3,5%	94,7%	98,2%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	3,2%	10,2%	86,6%	96,8%
Adecuación de las instalaciones	4,5%	11,2%	84,3%	95,5%
Efectividad de la atención prestada	8,5%	6%	85,5%	91,5%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	7,3%	6,7%	86%	92,7%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	7,7%	5,6%	86,7%	92,3%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	9,8%	5,3%	84,9%	90,2%
Teleasistencia	0%	0%	100%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	0%	0%	100%	100%
Bono-Bebé	0%	0%	100%	100%
Alimentación Infantil	0%	14,3%	85,7%	100%
Pañales, aseo para menores	0%	0%	100%	100%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	20%	40%	40%	80%
Alojamiento alternativo de Urgencia	33,3%	0%	66,7%	66,7%
Hipoteca y/o Alquiler	0%	30%	70%	100%
Gastos de desplazamientos	0%	0%	100%	100%
Pago de Medicación y vacunas	0%	0%	100%	100%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...	0%	0%	100%	100%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	0%	19,4%	80,6%	100%
Adquisición Material escolar y Libros	0%	50%	50%	100%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	-	-	-	-
Acceso a Escuelas Infantiles	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*.

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0%	0%	100%	100%
Ayuda Técnica a Personas Mayores	0%	33,3%	66,7%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	1,6%	4,9%	93,5%	98,4%
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	10%	10%	80%	90%
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	-	-	-	-
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	-	-	-	-
Enfermedades con Alergia alimenticia	0%	0%	100%	100%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0%	0%	100%	100%
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	8,4%	7,3%	84,3%	91,6%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	6,7%	6,2%	87,1%	93,3%

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	PALMERAS	290	100,0	100,0	100,0

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	183	63,1	63,3	63,3
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	106	36,6	36,7	100,0
	Total	289	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		290	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	122	42,1	43,4	43,4
	MUJER	159	54,8	56,6	100,0
	Total	281	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,1		
Total		290	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	8	2,8	2,8	2,8
	25 a 34 años	27	9,3	9,4	12,2
	35 a 44 años	63	21,7	21,8	34,0
	45 a 54 años	44	15,2	15,3	49,3
	55 a 64 años	49	16,9	17,0	66,3
	Más de 65 años	97	33,4	33,7	100,0
	Total	288	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		290	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	145	50,0	50,9	50,9
	SOLTERO/A	33	11,4	11,6	62,5
	SEPARADO/A	60	20,7	21,0	83,5
	VIUDO/A	47	16,2	16,5	100,0
	Total	285	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		290	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	44	15,2	15,2	15,2
	2	40	13,8	13,9	29,1
	3	69	23,8	23,8	52,9
	4	68	23,4	23,6	76,5
	5	36	12,4	12,4	88,9
	6	18	6,2	6,3	95,2
	7	8	2,8	2,7	97,9
	8	4	1,4	1,4	99,3
	MAS DE 10	2	,7	,7	100,0
	Total	289	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		290	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,0	1,1	1,1
	Mal	2	,7	,7	1,8
	Regular	10	3,4	3,5	5,3
	Bien	30	10,3	10,5	15,8
	Muy bien	240	82,8	84,2	100,0
	Total	285	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		290	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,4	1,4	1,4
	Mal	5	1,7	1,8	3,2
	Regular	29	10,0	10,2	13,4
	Bien	30	10,3	10,6	24,0
	Muy bien	215	74,1	76,0	100,0
	Total	283	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,4		
Total		290	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	3,4	3,5	3,5
	Mal	3	1,0	1,0	4,5
	Regular	32	11,0	11,2	15,7
	Bien	29	10,0	10,2	25,9
	Muy bien	212	73,1	74,1	100,0
	Total	286	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,4		
Total		290	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	6,6	6,7	6,7
	Mal	5	1,7	1,8	8,5
	Regular	17	5,9	6,0	14,5
	Bien	25	8,6	8,7	23,2
	Muy bien	218	75,2	76,8	100,0
	Total	284	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,1		
Total		290	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	5,5	5,6	5,6
	Mal	5	1,7	1,7	7,3
	Regular	19	6,6	6,7	14,0
	Bien	27	9,3	9,4	23,4
	Muy bien	219	75,5	76,6	100,0
	Total	286	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,4		
Total		290	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	5,5	5,6	5,6
	Mal	6	2,1	2,1	7,7
	Regular	16	5,5	5,6	13,3
	Bien	21	7,2	7,4	20,7
	Muy bien	226	77,9	79,3	100,0
	Total	285	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		290	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	21	7,2	7,4	7,4
	Mal	7	2,4	2,4	9,8
	Regular	15	5,2	5,3	15,1
	Bien	36	12,4	12,6	27,7
	Muy bien	206	71,0	72,3	100,0
	Total	285	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		290	100,0		

Teleasistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	289	99,7		
Total		290	100,0		

Servicio de Ayuda a Domicilio Básico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	289	99,7		
Total		290	100,0		

Bono-Bebé

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	33,3	33,3
	Muy bien	2	,7	66,7	100,0
	Total	3	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	287	99,0		
Total		290	100,0		

Alimentación Infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	14,3	14,3
	Muy bien	6	2,1	85,7	100,0
	Total	7	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	283	97,6		
Total		290	100,0		

Pañales, aseo para menores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	288	99,3		
Total		290	100,0		

Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	20,0	20,0
	Regular	2	,7	40,0	60,0
	Muy bien	2	,7	40,0	100,0
	Total	5	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	285	98,3		
Total		290	100,0		

Alojamiento alternativo de Urgencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	33,3	33,3
	Muy bien	2	,7	66,7	100,0
	Total	3	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	287	99,0		
Total		290	100,0		

Hipoteca y/o Alquiler

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,0	30,0	30,0
	Muy bien	7	2,4	70,0	100,0
	Total	10	3,4	100,0	
Perdidos	Sistema	280	96,6		
Total		290	100,0		

Gastos de desplazamientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	3,0	3,0
	Muy bien	32	11,0	97,0	100,0
	Total	33	11,4	100,0	
Perdidos	Sistema	257	88,6		
Total		290	100,0		

Pago de Medicación y vacunas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	14,3	14,3
	Muy bien	6	2,1	85,7	100,0
	Total	7	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	283	97,6		
Total		290	100,0		

Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	50,0	50,0
	Muy bien	1	,3	50,0	100,0
	Total	2	,7	100,0	
Perdidos	Sistema	288	99,3		
Total		290	100,0		

Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	2,1	19,4	19,4
	Muy bien	25	8,6	80,6	100,0
	Total	31	10,7	100,0	
Perdidos	Sistema	259	89,3		
Total		290	100,0		

Adquisición Material escolar y Libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	50,0	50,0
	Muy bien	1	,3	50,0	100,0
	Total	2	,7	100,0	
Perdidos	Sistema	288	99,3		
Total		290	100,0		

Gastos Carácter Social (Funerarios)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	290	100,0

Acceso a Escuelas Infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	289	99,7		
Total		290	100,0		

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	289	99,7		
Total		290	100,0		

Ayuda Técnica a Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	33,3	33,3
	Muy bien	2	,7	66,7	100,0
	Total	3	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	287	99,0		
Total		290	100,0		

Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	1,6	1,6
	Regular	3	1,0	4,9	6,5
	Bien	2	,7	3,2	9,7
	Muy bien	56	19,3	90,3	100,0
	Total	62	21,4	100,0	
Perdidos	Sistema	228	78,6		
Total		290	100,0		

Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	288	99,3		
Total		290	100,0		

Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	288	99,3		
Total		290	100,0		

IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	10,0	10,0
	Regular	1	,3	10,0	20,0
	Muy bien	8	2,8	80,0	100,0
	Total	10	3,4	100,0	
Perdidos	Sistema	280	96,6		
Total		290	100,0		

Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	290	100,0

Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	290	100,0

Enfermedades con Alergia alimenticia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	289	99,7		
Total		290	100,0		

Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	10	3,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	280	96,6		
Total		290	100,0		

LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	3,4	5,6	5,6
	Mal	5	1,7	2,8	8,4
	Regular	13	4,5	7,3	15,7
	Bien	12	4,1	6,8	22,5
	Muy bien	138	47,6	77,5	100,0
	Total	178	61,4	100,0	
Perdidos	Sistema	112	38,6		
Total		290	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,8	4,5	4,5
	Mal	4	1,4	2,2	6,7
	Regular	11	3,8	6,2	12,9
	Bien	8	2,8	4,5	17,4
	Muy bien	147	50,7	82,6	100,0
	Total	178	61,4	100,0	
Perdidos	Sistema	112	38,6		
Total		290	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	65	22,4	22,4	22,4
	No	225	77,6	77,6	100,0
Total		290	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,3	1,5	1,5
	No	64	22,1	98,5	100,0
	Total	65	22,4	100,0	
Perdidos	Sistema	225	77,6		
Total		290	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	Regular	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	289	99,7		
Total		290	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	2,8	2,8	2,8
	No	281	96,9	97,2	100,0
	Total	289	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		290	100,0		

En caso afirmativo, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL de la CARTA DE SERVICIO desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	20,0	20,0
	Muy bien	4	1,4	80,0	100,0
	Total	5	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	285	98,3		
Total		290	100,0		