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 LA MUJER 2021

# CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD

# 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 LA MUJER 2021** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad 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: 27** 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 LA MUJER 2021** con un valor de **4,81** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|---|---|
| Accesibilidad a las instalaciones | 27 | 4,85 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 27 | 4,81 |
| Adecuación de las instalaciones | 26 | 4,81 |
| Efectividad del servicio prestado | 27 | 4,81 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubran sus necesidades | 27 | 4,81 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 27 | 4,81 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 27 | 4,85 |
| NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER | 27 | **4,81** |

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

| AÑO 2021 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **VALORACIÓN** | **INSATISFECHOS[1]** | **CONFORMES[2]** | **SATISFECHOS[3]** | **CONFORMIDAD TOTAL[4]** |
| Accesibilidad a las instalaciones | 3,7% | 0% | 96,3% | 96,3% |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 3,7% | 0% | 96,3% | 96,3% |
| Adecuación de las instalaciones | 3,8% | 0% | 96,2% | 96,2% |
| Efectividad del servicio prestado | 3,7% | 0% | 96,3% | 96,3% |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubran sus necesidades | 3,7% | 0% | 96,3% | 96,3% |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 3,7% | 0% | 96,3% | 96,3% |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 3,7% | 0% | 96,3% | 96,3% |
| NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER | 3,7% | 0% | 96,3% | 96,3% |

[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 BARRIO**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Ataque Seco | 1 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Averroes | 1 | 3,7 | 3,7 | 7,4 |
| | Cabrerizos | 3 | 11,1 | 11,1 | 18,5 |
| | Calle Margallo | 1 | 3,7 | 3,7 | 22,2 |
| | Calle Universo | 1 | 3,7 | 3,7 | 25,9 |
| | Calvo Sotelo | 1 | 3,7 | 3,7 | 29,6 |
| | Centro | 2 | 7,4 | 7,4 | 37,0 |
| | Constitución | 1 | 3,7 | 3,7 | 40,7 |
| | El Príncipe | 2 | 7,4 | 7,4 | 48,1 |
| | El Rastro | 1 | 3,7 | 3,7 | 51,9 |
| | El Real | 1 | 3,7 | 3,7 | 55,6 |
| | La Cañada | 1 | 3,7 | 3,7 | 59,3 |
| | Las Caracolas | 1 | 3,7 | 3,7 | 63,0 |
| | Monte María Cristina | 1 | 3,7 | 3,7 | 66,7 |
| | Plaza de Martín de Córdoba | 1 | 3,7 | 3,7 | 70,4 |
| | Polavieja | 1 | 3,7 | 3,7 | 74,1 |
| | Tesorillo | 1 | 3,7 | 3,7 | 77,8 |
| | Tiro Nacional | 3 | 11,1 | 11,1 | 88,9 |
| | Victoria | 2 | 7,4 | 7,4 | 96,3 |
| | Zona Centro | 1 | 3,7 | 3,7 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

**SEÑALE SI ES LA PRIMERA VEZ QUE ACUDE AL CENTRO O SI YA HA ACUDIDO OTRAS VECES**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | 1ª VEZ | 7 | 25,9 | 26,9 | 26,9 |
| | VARIAS VECES | 19 | 70,4 | 73,1 | 100,0 |
| | Total | 26 | 96,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 3,7 | | |
| Total | | 27 | 100,0 | | |

**EDAD**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | 16 a 24 años | 3 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | 25 a 34 años | 5 | 18,5 | 18,5 | 29,6 |
| | 35 a 44 años | 10 | 37,0 | 37,0 | 66,7 |
| | 45 a 54 años | 8 | 29,6 | 29,6 | 96,3 |
| | 55 a 64 años | 1 | 3,7 | 3,7 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

**ESTADO CIVIL**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | CASADA | 6 | 22,2 | 23,1 | 23,1 |
| | SOLTERA | 6 | 22,2 | 23,1 | 46,2 |
| | SEPARADA | 14 | 51,9 | 53,8 | 100,0 |
| | Total | 26 | 96,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 3,7 | | |
| Total | | 27 | 100,0 | | |

**SEÑALE LA VISITA REALIZADA**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Servicio de Atención Social | 15 | 55,6 | 60,0 | 60,0 |
| | Servicio de Atención Jurídica | 5 | 18,5 | 20,0 | 80,0 |
| | Servicio de Orientación Laboral | 3 | 11,1 | 12,0 | 92,0 |
| | Servicio de Atención Psicológica | 2 | 7,4 | 8,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 92,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 7,4 | | |
| Total | | 27 | 100,0 | | |

**[Accesibilidad a las instalaciones]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Muy bien | 26 | 96,3 | 96,3 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Bien | 1 | 3,7 | 3,7 | 7,4 |
| | Muy bien | 25 | 92,6 | 92,6 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

**[Adecuación de las instalaciones]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,7 | 3,8 | 3,8 |
| | Bien | 1 | 3,7 | 3,8 | 7,7 |
| | Muy bien | 24 | 88,9 | 92,3 | 100,0 |
| | Total | 26 | 96,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 3,7 | | |
| Total | | 27 | 100,0 | | |

**[Efectividad del servicio prestado]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Bien | 1 | 3,7 | 3,7 | 7,4 |
| | Muy bien | 25 | 92,6 | 92,6 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Bien | 1 | 3,7 | 3,7 | 7,4 |
| | Muy bien | 25 | 92,6 | 92,6 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Bien | 1 | 3,7 | 3,7 | 7,4 |
| | Muy bien | 25 | 92,6 | 92,6 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Muy bien | 26 | 96,3 | 96,3 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

**[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Bien | 1 | 3,7 | 3,7 | 7,4 |
| | Muy bien | 25 | 92,6 | 92,6 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Sí | 8 | 29,6 | 29,6 | 29,6 |
| | No | 19 | 70,4 | 70,4 | 100,0 |
| | Total | 27 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | No | 8 | 29,6 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 19 | 70,4 | | |
| Total | | 27 | 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 |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 27 | 100,0 |