

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: PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (1º SEMESTRE 2025)

**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: **PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR** 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 primer semestre del año 2025
- **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 y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** del servicio **PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR** con un valor de **4,44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	27	2,74
Seguridad del Recinto	27	4,26
Adecuación de las instalaciones	24	2,54
Efectividad del servicio prestado	26	4,46
Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF	26	4,15
Valore la Profesionalidad del personal del PEF	27	4,56
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	27	4,59
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF	27	4,44

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

PRIMER SEMESTRE 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	51,9%	7,4%	40,7%	48,1%
Seguridad del Recinto	18,5%	0%	81,5%	81,5%
Adecuación de las instalaciones	58,3%	12,5%	29,2%	41,7%
Efectividad del servicio prestado	7,6%	3,8%	88,6%	92,4%
Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF	7,6%	15,5%	76,9%	92,4%
Valore la Profesionalidad del personal del PEF	3,7%	3,7%	92,6%	96,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	3,7%	7,4%	88,9%	96,3%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF	3,7%	11,1%	85,2%	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

Marque lo que proceda:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PC AUTORIZADO	1	3,7	4,8	4,8
	PNC AUTORIZADO	4	14,8	19,0	23,8
	P. CUSTODIO	10	37,0	47,6	71,4
	P. NO CUSTODIO	6	22,2	28,6	100,0
	Total	21	77,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	22,2		
Total		27	100,0		

Señale el BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		4	14,8	14,8	14,8
	Ataque seco	2	7,4	7,4	22,2
	C/ Juan José medina	1	3,7	3,7	25,9
	C/ Osa mayor	1	3,7	3,7	29,6
	C/ Victoria	1	3,7	3,7	33,3
	Cañada	1	3,7	3,7	37,0
	Calvo Sotelo	2	7,4	7,4	44,4
	Carretera Alfonso XIII	1	3,7	3,7	48,1
	Centro	1	3,7	3,7	51,9
	Constitución	3	11,1	11,1	63,0
	Crta.Farhana	1	3,7	3,7	66,7
	Espiguera	1	3,7	3,7	70,4
	Hipódromo	1	3,7	3,7	74,1
	Melilla	1	3,7	3,7	77,8
	Rastro	1	3,7	3,7	81,5
	Real	3	11,1	11,1	92,6
	Cabrerizas	1	3,7	3,7	96,3
	Virgen de la Victoria	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	11	40,7	44,0	44,0
	Masculino	14	51,9	56,0	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	11	40,7	40,7	40,7
	Mal	3	11,2	11,2	51,9
	Regular	2	7,4	7,4	59,3
	Bien	4	14,8	14,8	74,1
	Muy bien	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Seguridad del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	11,1	11,1	11,1
	Mal	2	7,4	7,4	18,5
	Bien	2	7,4	7,4	25,9
	Muy bien	20	74,1	74,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	29,6	33,3	33,3
	Mal	6	22,2	25,0	58,3
	Regular	3	11,1	12,5	70,8
	Bien	3	11,1	12,5	83,3
	Muy bien	4	14,8	16,7	100,0
	Total	24	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	11,1		
Total		27	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,8	3,8
	Mal	1	3,7	3,8	7,6
	Regular	1	3,7	3,8	11,4
	Bien	5	18,5	19,4	30,8
	Muy bien	18	66,7	69,2	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,8	3,8
	Mal	1	3,7	3,8	7,6
	Regular	4	14,8	15,5	23,1
	Bien	7	25,9	26,9	50,0
	Muy bien	13	48,1	50,0	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

Valore la Profesionalidad del personal del PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Regular	1	3,7	3,7	7,4
	Bien	6	22,2	22,2	29,6
	Muy bien	19	70,4	70,4	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
	Regular	2	7,4	7,4	11,1
	Bien	3	11,1	11,1	22,2
	Muy bien	21	77,8	77,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Regular	3	11,1	11,1	14,8
	Bien	5	18,5	18,5	33,3
	Muy bien	18	66,7	66,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	24	88,9	88,9	88,9
	No	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	24	88,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	11,1		
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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,7	50,0	50,0
	Muy bien	1	3,7	50,0	100,0
	Total	2	7,4	100,0	
Perdidos	Sistema	25	92,6		
Total		27	100,0		