

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 DE LA VICTORIA)
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 DE LA VICTORIA) 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:** 56 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 DE LA VICTORIA) 2021** con un valor de **4,50** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	56	4,48
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	56	4,50
Adecuación de las instalaciones	56	4,30
Efectividad de la atención prestada	56	4,50
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	56	4,34
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	56	4,63
Nivel de calidad, en general, de la atención prestada por el centro de servicios sociales	56	4,66
Teleasistencia	10	4,50
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	6	4,83
Bono-Bebé	1	4,00
Alimentación Infantil	1	4,00
Pañales, Aseo para menores	2	4,50
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	0	-
Alojamiento alternativo de Urgencia	3	4,00
Hipoteca y/o Alquiler	8	4,25
Gastos de desplazamientos	1	4,00
Pago de Medicación y vacunas	2	5,00
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	2	3,50
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido...)	1	5,00
Adquisición Material escolar y Libros	2	3,50
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0	-
Acceso a Escuelas Infantiles	2	4,50
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	1	5,00
Ayuda Técnica a Personas Mayores	1	4,00
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	1	4,00
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	0	-
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0	-
IMI	12	4,42



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	2	5,00
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0	-
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	51	4,43
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	50	4,50

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	0%	7,1%	92,9%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	3,6%	8,9%	87,5%	96,4%
Adecuación de las instalaciones	0%	19,6%	80,4%	100%
Efectividad de la atención prestada	1,8%	5,4%	92,8%	98,2%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1,8%	12,5%	85,7%	98,2%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1,8%	1,8%	96,4%	98,2%
Nivel de calidad, en general, de la atención prestada por el centro de servicios sociales	0%	3,6%	96,4%	100%
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%	100%	100%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	0%	0%	0%	0%
Alojamiento alternativo de Urgencia	0%	0%	100%	100%
Hipoteca y/o Alquiler	0%	12,5%	87,5%	100%
Gastos de desplazamientos	0%	0%	100%	100%
Pago de Medicación y vacunas	0%	0%	100%	100%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	0%	50%	50%	100%
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%

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%	0%	0%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	0%	0%	0%	0%
IMI	0%	16,7%	83,3%	100%
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%	100%	100%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0%	0%	0%	0%
SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	0%	7,8%	92,2%	92,2%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	0%	10%	90%	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*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VIRGEN DE LA VICTORIA	56	100,0	100,0	100,0

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	51	91,1	91,1	91,1
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

[Comentario] SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	56	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	41	73,2	73,2	73,2
	MUJER	15	26,8	26,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	8	14,3	14,3	14,3
	35 a 44 años	25	44,6	44,6	58,9
	45 a 54 años	15	26,8	26,8	85,7
	55 a 64 años	7	12,5	12,5	98,2
	mas de 65 años	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	



ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	37	66,1	77,1	77,1
	SOLTERO/A	2	3,6	4,2	81,3
	SEPARADO/A	9	16,1	18,8	100,0
	Total	48	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	14,3		
Total		56	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	1,8	1,8	1,8
	3	17	30,4	30,4	32,1
	4	15	26,8	26,8	58,9
	5	19	33,9	33,9	92,9
	6	2	3,6	3,6	96,4
	7	1	1,8	1,8	98,2
	8	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	7,1	7,1	7,1
	Bien	21	37,5	37,5	44,6
	Muy bien	31	55,4	55,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,6	3,6	3,6
	Regular	5	8,9	8,9	12,5
	Bien	12	21,4	21,4	33,9
	Muy bien	37	66,1	66,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	19,6	19,6	19,6
	Bien	17	30,4	30,4	50,0
	Muy bien	28	50,0	50,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

[Efectividad de la atención prestada]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	3	5,4	5,4	7,1
	Bien	19	33,9	33,9	41,1
	Muy bien	33	58,9	58,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	7	12,5	12,5	14,3
	Bien	19	33,9	33,9	48,2
	Muy bien	29	51,8	51,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	1	1,8	1,8	3,6
	Bien	16	28,6	28,6	32,1
	Muy bien	38	67,9	67,9	100,0
	Total	56	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	Regular	2	3,6	3,6	3,6
	Bien	15	26,8	26,8	30,4
	Muy bien	39	69,6	69,6	100,0



Total	56	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

[Teleasistencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	8,9	50,0	50,0
	Muy bien	5	8,9	50,0	100,0
	Total	10	17,9	100,0	
Perdidos	Sistema	46	82,1		
Total		56	100,0		

[Servicio de Ayuda a Domicilio Básico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,8	16,7	16,7
	Muy bien	5	8,9	83,3	100,0
	Total	6	10,7	100,0	
Perdidos	Sistema	50	89,3		
Total		56	100,0		

[Bono-Bebé]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	55	98,2		
Total		56	100,0		

[Alimentación Infantil]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	55	98,2		
Total		56	100,0		

[Pañales, Aseo para menores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	1,8	50,0	100,0
	Total	2	3,6	100,0	



Perdidos	Sistema	54	96,4		
Total		56	100,0		

[Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	56	100,0

[Alojamiento alternativo de Urgencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	5,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	53	94,6		
Total		56	100,0		

[Hipoteca y/o Alquiler]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,8	12,5	12,5
	Bien	4	7,1	50,0	62,5
	Muy bien	3	5,4	37,5	100,0
	Total	8	14,3	100,0	
Perdidos	Sistema	48	85,7		
Total		56	100,0		

[Gastos de desplazamientos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	55	98,2		
Total		56	100,0		

[Pago de Medicación y vacunas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	3,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	54	96,4		
Total		56	100,0		

[Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis]



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,8	50,0	50,0
	Bien	1	1,8	50,0	100,0
	Total	2	3,6	100,0	
Perdidos	Sistema	54	96,4		
Total		56	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	55	98,2		
Total		56	100,0		

[Adquisición Material escolar y Libros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,8	50,0	50,0
	Bien	1	1,8	50,0	100,0
	Total	2	3,6	100,0	
Perdidos	Sistema	54	96,4		
Total		56	100,0		

[Gastos Carácter Social (Funerarios)]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	56	100,0

[Acceso a Escuelas Infantiles]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	1,8	50,0	100,0
	Total	2	3,6	100,0	
Perdidos	Sistema	54	96,4		
Total		56	100,0		

[Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores]

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



Válidos	Muy bien	1	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	55	98,2		
Total		56	100,0		

[Ayuda Técnica a Personas Mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	55	98,2		
Total		56	100,0		

[Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	55	98,2		
Total		56	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	56	100,0

[Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	56	100,0

[IMI]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,6	16,7	16,7
	Bien	3	5,4	25,0	41,7
	Muy bien	7	12,5	58,3	100,0
	Total	12	21,4	100,0	
Perdidos	Sistema	44	78,6		
Total		56	100,0		

[Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual]

		Frecuencia	Porcentaje



Perdidos	Sistema	56	100,0
----------	---------	----	-------

[Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	56	100,0

[Efermedades con Alergia alimenticia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	3,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	54	96,4		
Total		56	100,0		

[Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	56	100,0

[SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	7,1	7,8	7,8
	Bien	21	37,5	41,2	49,0
	Muy bien	26	46,4	51,0	100,0
	Total	51	91,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	8,9		
Total		56	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	8,9	10,0	10,0
	Bien	15	26,8	30,0	40,0
	Muy bien	30	53,6	60,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	10,7		
Total		56	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	56	100,0	100,0	100,0

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	56	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	56	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	56	100,0	100,0	100,0