

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:
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR
(1º SEMESTRE 2023)
CONSEJERÍA DEL MENOR Y LA FAMILIA
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 público: **PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (1º SEMESTRE 2023)** perteneciente a la Consejería del Menor y la Familia 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 2023.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 35 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 PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **4,31** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	35	4,14
Seguridad del Recinto	34	4,76
Adecuación de las instalaciones	35	4,29
Efectividad del servicio prestado	35	4,40
Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF	35	4,11
Valore la Profesionalidad del personal del PEF	35	4,40
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	35	4,66
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF	35	4,31

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

PRIMER SEMESTRE 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	4,3%	8,6%	77,1%	95,7%
Seguridad del Recinto	0%	5,9%	94,1%	100%
Adecuación de las instalaciones	8,6%	11,4%	80%	91,4%
Efectividad del servicio prestado	5,8%	11,4%	82,8%	94,2%
Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF	11,4%	8,6%	80%	98,6%
Valore la Profesionalidad del personal del PEF	8,6%	5,7%	85,7%	91,4%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2,9%	5,7%	91,4%	97,1%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF	8,6%	8,6%	82,8%	91,4%

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	2	5,7	5,9	5,9
	PNC AUTORIZADO	1	2,9	2,9	8,8
	P. CUSTODIO	20	57,1	58,8	67,6
	P. NO CUSTODIO	11	31,4	32,4	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Señale el BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		15	42,9	42,9	42,9
	Ataque Seco	1	2,9	2,9	45,7
	Barrio Hebreo	1	2,9	2,9	48,6
	Cañada	1	2,9	2,9	51,4
	Calle Chafarinas	1	2,9	2,9	54,3
	Calle Gravina	1	2,9	2,9	57,1
	Calvo Sotelo	2	5,7	5,7	62,9
	Carretera Alfonso XIII	1	2,9	2,9	65,7
	Centro	1	2,9	2,9	68,6
	El Rastro	1	2,9	2,9	71,4
	Escultor Mustafa Arruf Nº4	1	2,9	2,9	74,3
	Hiódromo	2	5,7	5,7	80,0
	Jardín Valenciano	1	2,9	2,9	82,9
	Minas del Rif	1	2,9	2,9	85,7
	Plaza Doña Corina	1	2,9	2,9	88,6
	Polígono Residencial de la Paz	1	2,9	2,9	91,4
	Real	1	2,9	2,9	94,3
	Santo domingo 31	1	2,9	2,9	97,1
	Tesorillo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	18	51,4	52,9	52,9
	Masculino	16	45,7	47,1	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	8,6	8,6	8,6
	Mal	2	5,7	5,7	14,3
	Regular	3	8,6	8,6	22,9
	Bien	6	17,1	17,1	40,0
	Muy bien	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Seguridad del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,7	5,9	5,9
	Bien	4	11,4	11,8	17,6
	Muy bien	28	80,0	82,4	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	8,6	8,6	8,6
	Regular	4	11,4	11,4	20,0
	Bien	8	22,9	22,9	42,9
	Muy bien	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Mal	1	2,9	2,9	5,7
	Regular	4	11,4	11,4	17,1
	Bien	6	17,1	17,1	34,3
	Muy bien	23	65,7	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	11,4	11,4	11,4
	Regular	3	8,6	8,6	20,0
	Bien	9	25,7	25,7	45,7
	Muy bien	19	54,3	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Valore la Profesionalidad del personal del PEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	8,6	8,6	8,6
	Regular	2	5,7	5,7	14,3
	Bien	5	14,3	14,3	28,6
	Muy bien	25	71,4	71,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	2	5,7	5,7	8,6
	Bien	5	14,3	14,3	22,9
	Muy bien	27	77,1	77,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,7	5,7	5,7
	Mal	1	2,9	2,9	8,6
	Regular	3	8,6	8,6	17,1
	Bien	7	20,0	20,0	37,1
	Muy bien	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	62,9	68,8	68,8
	No	10	28,6	31,3	100,0
	Total	32	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,6		
Total		35	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	5,7	8,7	8,7
	No	21	60,0	91,3	100,0
	Total	23	65,7	100,0	
Perdidos	Sistema	12	34,3		
Total		35	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	2,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	2,9	50,0	100,0
	Total	2	5,7	100,0	
Perdidos	Sistema	33	94,3		
Total		35	100,0		



Para mejorar el servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	24	68,6	68,6	68,6
Cambiar la ubicación del centro	1	2,9	2,9	71,4
Deberían ser un poco más comprensivos y empáticos	1	2,9	2,9	74,3
El PEF necesita un cambio de responsable ya que la actual no desempeña bien sus funciones	1	2,9	2,9	77,1
Entender mejor a las personas no custodio	1	2,9	2,9	80,0
Mejorar la escucha y atención	1	2,9	2,9	82,9
Necesario un local más grande para poder hacer mejor las visitas	1	2,9	2,9	85,7
Necesario un local más grande y un poco más cerca	1	2,9	2,9	88,6
Se necesitan unas instalaciones más amplias	3	8,6	8,6	97,1
Sería de gran efectividad dotar al centro de aparcamientos cercanos individualizados y personalizados con el número de matrícula de cada operario incluido el servicio de seguridad.	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	