

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 2022

**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 2022** 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 año 2022
- **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 PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR 2022** con un valor de **4,35** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	27	4,04
Seguridad del Recinto	26	4,62
Adecuación de las instalaciones	26	3,85
Efectividad del servicio prestado	24	4,75
Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF	27	4,26
Valore la Profesionalidad del personal del PEF	27	4,85
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	27	4,85
Valore las medidas de prevención ante el COVID-19 adoptadas por el servicio del PEF	27	4,37
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF	26	4,35

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	18,5%	11,1%	70,4%	81,5%
Seguridad del Recinto	3,8%	3,8%	92,4%	96,2%
Adecuación de las instalaciones	15,4%	23,1%	61,5%	84,6%
Efectividad del servicio prestado	0%	4,2%	95,8%	100%
Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF	3,7%	18,5%	77,8%	96,3%
Valore la Profesionalidad del personal del PEF	0%	3,7%	96,3%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	3,7%	96,3%	100%
Valore las medidas de prevención ante el COVID-19 adoptadas por el servicio del PEF	7,4%	7,4%	85,2%	92,6%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF	3,8%	15,4%	80,8%	96,2%

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	5,3	5,3
	P. CUSTODIO	6	22,2	31,6	36,8
	P. NO CUSTODIO	12	44,4	63,2	100,0
	Total	19	70,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	29,6		
Total		27	100,0		

Señale el BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		8	29,6	29,6	29,6
	Acera del Negrete	1	3,7	3,7	33,3
	Almería	1	3,7	3,7	37,0
	Barrio Victoria	1	3,7	3,7	40,7
	Cabrerizas	3	11,1	11,1	51,9
	Cabrerizas	1	3,7	3,7	55,6
	Calle General Villalba	1	3,7	3,7	59,3
	Calvo Sotelo	1	3,7	3,7	63,0
	Centro	3	11,1	11,1	74,1
	El Monte	1	3,7	3,7	77,8
	Frahana	1	3,7	3,7	81,5
	García Caballero	1	3,7	3,7	85,2
	Hebreo	1	3,7	3,7	88,9
	Lidl	1	3,7	3,7	92,6
	Real	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	12	44,4	48,0	48,0
	Masculino	13	48,1	52,0	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	Mal	5	18,5	18,5	18,5
	Regular	3	11,1	11,1	29,6
	Bien	5	18,5	18,5	48,1
	Muy bien	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

[Seguridad del Recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	3,8	3,8
	Regular	1	3,7	3,8	7,7
	Bien	5	18,5	19,2	26,9
	Muy bien	19	70,4	73,1	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	7,4	7,7	7,7
	Mal	2	7,4	7,7	15,4
	Regular	6	22,2	23,1	38,5
	Bien	4	14,8	15,4	53,8
	Muy bien	12	44,4	46,2	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	Regular	1	3,7	4,2	4,2
	Bien	4	14,8	16,7	20,8
	Muy bien	19	70,4	79,2	100,0
	Total	24	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	11,1		



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	3,7	3,7
	Regular	5	18,5	18,5	22,2
	Bien	6	22,2	22,2	44,4
	Muy bien	15	55,6	55,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

[Valore la Profesionalidad del personal del PEF]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	2	7,4	7,4	11,1
	Muy bien	24	88,9	88,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	2	7,4	7,4	11,1
	Muy bien	24	88,9	88,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

[Valore las medidas de prevención ante el COVID-19 adoptadas por el servicio del PEF]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Mal	1	3,7	3,7	7,4
	Regular	2	7,4	7,4	14,8
	Bien	6	22,2	22,2	37,0
	Muy bien	17	63,0	63,0	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	Mal	1	3,7	3,8	3,8
	Regular	4	14,8	15,4	19,2
	Bien	6	22,2	23,1	42,3
	Muy bien	15	55,6	57,7	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	37,0	43,5	43,5
	No	13	48,1	56,5	100,0
	Total	23	85,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	14,8		
Total		27	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	12	44,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	55,6		
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

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		16	59,3	59,3	59,3
	Ampliar el local en las oficinas	1	3,7	3,7	63,0
	Centro más grande	1	3,7	3,7	66,7



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



El PEF estaría mejor adecuado a un espacio más amplio	1	3,7	3,7	70,4
El tiempo de espera, tanto para los padres como para los niños podría mejorar. Reducir el tiempo de esper	1	3,7	3,7	74,1
Espacio más amplio y con mejor ubicación	1	3,7	3,7	77,8
Está todo muy bien	1	3,7	3,7	81,5
Ninguna (todo está bien y buen trato por el personal)	1	3,7	3,7	85,2
Que el centro de mi barrio	1	3,7	3,7	88,9
Todo bien, salvo la accesibilidad, pocos aparcamientos	1	3,7	3,7	92,6
Un centro más amplio	1	3,7	3,7	96,3
Un espacio más grande.	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	