

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:**

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (PALMERAS) 2023

**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: **CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (PALMERAS) 2023** 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 año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 214 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** con un valor de **3,47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	213	4,09
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	212	4,00
Adecuación de las instalaciones	212	3,97
Efectividad de la atención prestada	213	4,00
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	213	4,06
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	212	3,99
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	212	3,99
Teleasistencia	2	3,50
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	6	3,00
Bono-Bebé	29	2,93
Alimentación Infantil	19	3,16
Pañales, Aseo para menores	12	3,00
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	19	2,79
Alojamiento alternativo de Urgencia	2	1,50
Hipoteca y/o Alquiler	4	1,75
Gastos de desplazamientos	1	3,00
Pago de Medicación y vacunas	2	2,00
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	0	0
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	30	3,23
Adquisición Material escolar y Libros	20	2,70

Gastos Carácter Social (Funerarios)	2	3,50
Acceso a Escuelas Infantiles	0	0
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	2	4,00
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	1	3,00
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	5	3,00
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	29	3,21
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	37	3,38
IMI	5	2,60
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	3	3,67
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	2	3,50
Enfermedades con Alergia alimenticia	2	3,00
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	10	3,70
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	49	3,57
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO	49	3,47

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,5%	9,4%	90,1%	99,5%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	26,4%	73,6%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	27,4%	72,6%	100%
Efectividad de la atención prestada	1,4%	20,7%	77,9%	98,6%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	14,6%	85,4%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	17%	83%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	0%	14,6%	85,4%	100%
Teleasistencia	0%	50%	50%	100%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	33,3%	33,4%	33,3%	66,7%
Bono-Bebé	17,2%	65,6%	17,2%	82,7%
Alimentación Infantil	21,1%	42,1%	36,8%	78,9%
Pañales, Aseo para menores	16,7%	58,3%	25%	83,3%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	26,3%	47,4%	26,3%	73,7%
Alojamiento alternativo de Urgencia	100%	0%	0%	0%
Hipoteca y/o Alquiler	75%	25%	0%	25%
Gastos de desplazamientos	0%	100%	0%	100%
Pago de Medicación y vacunas	50%	50%	0%	50%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	0%	0%	0%	0%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	13,3%	46,7%	40%	86,7%

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*.

Adquisición Material escolar y Libros	40%	45%	15%	60%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0%	50%	50%	100%
Acceso a Escuelas Infantiles	0%	0%	0%	0%
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0%	0%	100%	100%
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	0%	100%	0%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	40%	20%	40%	60%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	13,8%	51,7%	34,5%	86,2%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	5,4%	51,4%	43,2%	94,6%
IMI	40%	40%	20%	60%
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	0%	33,3%	66,7%	100%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0%	50%	50%	100%
Enfermedades con Alergia alimenticia	50%	0%	50%	50%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	0%	30%	70%	100%
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	0%	44,9%	55,1%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO	0%	55,1%	44,9%	100%

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PALMERAS	214	100,0	100,0	100,0

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	53	24,8	25,6	25,6
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	154	72,0	74,4	100,0
	Total	207	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,3		
Total		214	100,0		

[Comentario] SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	214	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	102	47,7	51,8	51,8
	MUJER	95	44,4	48,2	100,0
	Total	197	92,1	100,0	
Perdidos	Sistema	17	7,9		
Total		214	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	31	14,5	14,6	14,6
	25 a 34 años	67	31,3	31,6	46,2
	35 a 44 años	52	24,3	24,5	70,8
	45 a 54 años	47	22,0	22,2	92,9

	55 a 64 años	15	7,0	7,1	100,0
	Total	212	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		214	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	116	54,2	56,0	56,0
	SOLTERO/A	70	32,7	33,8	89,9
	SEPARADO/A	18	8,4	8,7	98,6
	VIUDO/A	3	1,4	1,4	100,0
	Total	207	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,3		
Total		214	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	7	3,3	3,3	3,3
	2	77	36,0	36,3	39,6
	3	76	35,5	35,8	75,5
	4	47	22,0	22,2	97,6
	5	5	2,3	2,4	100,0
	Total	212	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		214	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	20	9,3	9,4	9,9
	Bien	151	70,6	70,9	80,8
	Muy bien	41	19,2	19,2	100,0
	Total	213	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		214	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	56	26,2	26,4	26,4
	Bien	99	46,3	46,7	73,1
	Muy bien	57	26,6	26,9	100,0
	Total	212	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		214	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	58	27,1	27,4	27,4
	Bien	102	47,7	48,1	75,5
	Muy bien	52	24,3	24,5	100,0
	Total	212	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		214	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,4	1,4	1,4
	Regular	44	20,6	20,7	22,1
	Bien	116	54,2	54,4	76,5
	Muy bien	50	23,4	23,5	100,0
	Total	213	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		214	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	31	14,5	14,6	14,6
	Bien	138	64,5	64,7	79,3
	Muy bien	44	20,6	20,7	100,0
	Total	213	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		214	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	36	16,8	17,0	17,0
	Bien	142	66,4	67,0	84,0
	Muy bien	34	15,9	16,0	100,0
	Total	212	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		214	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	31	14,5	14,6	14,6
	Bien	152	71,0	71,7	86,3
	Muy bien	29	13,6	13,7	100,0
	Total	212	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		214	100,0		

Teleasistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	50,0	50,0
	Bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	212	99,1		
Total		214	100,0		

Servicio de Ayuda a Domicilio Básico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,9	33,3	33,3
	Regular	2	,9	33,4	66,7
	Bien	2	,9	33,3	100,0
	Total	6	2,8	100,0	
Perdidos	Sistema	208	97,2		
Total		214	100,0		

Bono-Bebé

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	6,9	6,9
	Mal	3	1,4	10,3	17,2
	Regular	19	8,9	65,6	82,8
	Bien	5	2,3	17,2	100,0
	Total	29	13,6	100,0	
Perdidos	Sistema	185	86,4		
Total		214	100,0		

Alimentación Infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,9	21,1	21,1
	Regular	8	3,7	42,1	63,2
	Bien	7	3,3	36,8	100,0
	Total	19	8,9	100,0	
Perdidos	Sistema	195	91,1		
Total		214	100,0		

Pañales, Aseo para menores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	8,3	8,3
	Mal	1	,5	8,4	16,7
	Regular	7	3,3	58,3	75,0
	Bien	3	1,4	25,0	100,0
	Total	12	5,6	100,0	
Perdidos	Sistema	202	94,4		
Total		214	100,0		

Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,9	21,1	21,1
	Mal	1	,5	5,3	26,3
	Regular	9	4,2	47,4	73,7
	Bien	5	2,3	26,3	100,0
	Total	19	8,9	100,0	
Perdidos	Sistema	195	91,1		

Total	214	100,0		
-------	-----	-------	--	--

Alojamiento alternativo de Urgencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	50,0	50,0
	Mal	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	212	99,1		
Total		214	100,0		

Hipoteca y/o Alquiler

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	50,0	50,0
	Mal	1	,5	25,0	75,0
	Regular	1	,5	25,0	100,0
	Total	4	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	210	98,1		
Total		214	100,0		

Gastos de desplazamientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	213	99,5		
Total		214	100,0		

Pago de Medicación y vacunas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	50,0	50,0
	Regular	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	212	99,1		
Total		214	100,0		

Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	214	100,0

Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	,5	3,3	3,3
Mal	3	1,4	10,0	13,3
Regular	14	6,5	46,7	60,0
Bien	12	5,6	40,0	100,0
Total	30	14,0	100,0	
Perdidos Sistema	184	86,0		
Total	214	100,0		

Adquisición Material escolar y Libros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	,5	5,0	5,0
Mal	7	3,3	35,0	40,0
Regular	9	4,2	45,0	85,0
Bien	3	1,4	15,0	100,0
Total	20	9,3	100,0	
Perdidos Sistema	194	90,7		
Total	214	100,0		

Gastos Carácter Social (Funerarios)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	,5	50,0	50,0
Bien	1	,5	50,0	100,0
Total	2	,9	100,0	
Perdidos Sistema	212	99,1		
Total	214	100,0		

Acceso a Escuelas Infantiles

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	214	100,0

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	212	99,1		
Total		214	100,0		

Ayuda Técnicas a Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	213	99,5		
Total		214	100,0		

Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,9	40,0	40,0
	Regular	1	,5	20,0	60,0
	Bien	2	,9	40,0	100,0
	Total	5	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	209	97,7		
Total		214	100,0		

Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,9	13,8	13,8
	Regular	15	7,0	51,7	65,5
	Bien	10	4,7	34,5	100,0
	Total	29	13,6	100,0	
Perdidos	Sistema	185	86,4		
Total		214	100,0		

Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,9	5,4	5,4
	Regular	19	8,9	51,4	56,8
	Bien	16	7,5	43,2	100,0

	Total	37	17,3	100,0	
Perdidos	Sistema	177	82,7		
Total		214	100,0		

IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	20,0	20,0
	Mal	1	,5	20,0	40,0
	Regular	2	,9	40,0	80,0
	Bien	1	,5	20,0	100,0
	Total	5	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	209	97,7		
Total		214	100,0		

Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	33,3	33,3
	Bien	2	,9	66,7	100,0
	Total	3	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	211	98,6		
Total		214	100,0		

Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	50,0	50,0
	Bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	212	99,1		
Total		214	100,0		

Enfermedades con Alergia alimenticia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	50,0	50,0
	Bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	212	99,1		
Total		214	100,0		

Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,4	30,0	30,0
	Bien	7	3,3	70,0	100,0
	Total	10	4,7	100,0	
Perdidos	Sistema	204	95,3		
Total		214	100,0		

LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	10,3	44,9	44,9
	Bien	26	12,1	53,1	98,0
	Muy bien	1	,5	2,0	100,0
	Total	49	22,9	100,0	
Perdidos	Sistema	165	77,1		
Total		214	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	27	12,6	55,1	55,1
	Bien	21	9,8	42,9	98,0
	Muy bien	1	,5	2,0	100,0
	Total	49	22,9	100,0	
Perdidos	Sistema	165	77,1		
Total		214	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	171	79,9	82,6	82,6
	No	36	16,8	17,4	100,0
	Total	207	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,3		
Total		214	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,5	,6	,6
	No	172	80,4	99,4	100,0
	Total	173	80,8	100,0	
Perdidos	Sistema	41	19,2		
Total		214	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	Muy mal	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	213	99,5		
Total		214	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,5	,5	,5
	No	206	96,3	99,5	100,0
	Total	207	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,3		
Total		214	100,0		

En caso afirmativo, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL de la CARTA DE SERVICIO desde 1(muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	214	100,0