

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 (VIRGEN DEL CARMEN) 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 (VIRGEN DEL CARMEN) 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:** 133 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 la mayoría y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **3,38** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	133	3,93
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	133	4,02
Adecuación de las instalaciones	133	3,82
Efectividad de la atención prestada	133	3,93
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	132	3,96
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	133	3,95
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	133	3,97
Teleasistencia	0	
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	2	2,50
Bono-Bebé	11	3,09
Alimentación Infantil	4	3,00
Pañales, Aseo para menores	6	3,17
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	15	2,67
Alojamiento alternativo de Urgencia	1	2,00
Hipoteca y/o Alquiler	3	1,67
Gastos de desplazamientos	0	0
Pago de Medicación y vacunas	0	0
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	0	0
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	20	3,10
Adquisición Material escolar y Libros	13	3,23

Gastos Carácter Social (Funerarios)	2	3,00
Acceso a Escuelas Infantiles	0	0
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0	0
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	1	3,00
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	4	3,00
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	13	3,54
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	23	3,22
IMI	3	2,67
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	3	3,00
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	2	3,00
Enfermedades con Alergia alimenticia	1	2,00
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	5	3,00
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	31	3,42
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO	32	3,38

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%	15,8%	84,2%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,8%	16,5%	82,7%	99,2%
Adecuación de las instalaciones	0%	39,8%	60,2%	100%
Efectividad de la atención prestada	0%	22,6%	76,4%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	16,7%	83,3%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	15%	85%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la ATENCIÓN PRESTADA por el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	0%	9%	91%	100%
Teleasistencia	0%	0%	0%	0%
Servicio de Ayuda a Domicilio Básico	50%	50%	0%	50%
Bono-Bebé	0%	90,9%	9,1%	100%
Alimentación Infantil	25%	50%	25%	75%
Pañales, Aseo para menores	16,7%	50%	33,3%	83,3%
Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones	33,3%	46,7%	20%	66,7%
Alojamiento alternativo de Urgencia	100%	0%	0%	0%
Hipoteca y/o Alquiler	100%	0%	0%	0%
Gastos de desplazamientos	0%	0%	0%	0%
Pago de Medicación y vacunas	0%	0%	0%	0%
Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis	0%	0%	0%	0%
Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)	10%	70%	20%	90%

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	7,7%	61,5%	30,8%	92,3%
Gastos Carácter Social (Funerarios)	0%	100%	0%	100%
Acceso a Escuelas Infantiles	0%	0%	0%	0%
Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores	0%	0%	0%	0%
Ayuda Técnicas a Personas Mayores	0%	100%	0%	100%
Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores	0%	100%	0%	100%
Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral	7,7%	30,8%	61,5%	92,3%
Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización	8,7%	60,9%	30,4%	91,3%
IMI	33,3%	66,7%	0%	66,7%
Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual	0%	100%	0%	100%
Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental	0%	100%	0%	100%
Enfermedades con Alergia alimenticia	100%	0%	0%	0%
Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad	20%	60%	20%	80%
LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD	3,2%	51,6%	45,2%	96,8%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO	0%	62,5%	37,5%	100%

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VIRGEN DEL CARMEN (COREA)	133	100,0	100,0	100,0

SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES. Señale el barrio	35	26,3	26,7	26,7
	USUARIOS SIN PRESTACIONES. Señale el barrio	96	72,2	73,3	100,0
	Total	131	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		133	100,0		

[Comentario] SEÑALE EL TIPO DE USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	133	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	56	42,1	45,5	45,5
	MUJER	67	50,4	54,5	100,0
	Total	123	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	7,5		
Total		133	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	20	15,0	15,2	15,2
	25 a 34 años	43	32,3	32,6	47,7

	35 a 44 años	48	36,1	36,4	84,1
	45 a 54 años	16	12,0	12,1	96,2
	55 a 64 años	5	3,8	3,8	100,0
	Total	132	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		133	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	74	55,6	58,7	58,7
	SOLTERO/A	41	30,8	32,5	91,3
	SEPARADO/A	9	6,8	7,1	98,4
	VIUDO/A	2	1,5	1,6	100,0
	Total	126	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,3		
Total		133	100,0		

NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UD.	5	3,8	3,8	3,8
	2	45	33,8	34,4	38,2
	3	44	33,1	33,6	71,8
	4	36	27,1	27,5	99,2
	5	1	,8	,8	100,0
	Total	131	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		133	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	15,8	15,8	15,8
	Bien	100	75,2	75,2	91,0
	Muy bien	12	9,0	9,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	22	16,5	16,5	17,3
	Bien	83	62,4	62,4	79,7
	Muy bien	27	20,3	20,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	53	39,8	39,8	39,8
	Bien	51	38,4	38,4	78,2
	Muy bien	29	21,8	21,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	30	22,6	22,6	22,6
	Bien	82	61,6	61,6	84,2
	Muy bien	21	15,8	15,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	16,5	16,7	16,7
	Bien	93	69,9	70,4	87,1
	Muy bien	17	12,8	12,9	100,0
	Total	132	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		133	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	15,0	15,0	15,0
	Bien	99	74,5	74,5	89,5

Muy bien	14	10,5	10,5	100,0
Total	133	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	12	9,0	9,0	9,0
	Bien	113	85,0	85,0	94,0
	Muy bien	8	6,0	6,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Teleasistencia

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	133	100,0

Servicio de Ayuda a Domicilio Básico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	50,0	50,0
	Regular	1	,8	50,0	100,0
	Total	2	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	131	98,5		
Total		133	100,0		

Bono-Bebé

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	7,5	90,9	90,9
	Bien	1	,8	9,1	100,0
	Total	11	8,3	100,0	
Perdidos	Sistema	122	91,7		
Total		133	100,0		

Alimentación Infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	25,0	25,0
	Regular	2	1,5	50,0	75,0
	Bien	1	,8	25,0	100,0

	Total	4	3,0	100,0	
Perdidos	Sistema	129	97,0		
Total		133	100,0		

Pañales, Aseo para menores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	16,7	16,7
	Regular	3	2,3	50,0	66,7
	Bien	2	1,5	33,3	100,0
	Total	6	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	127	95,5		
Total		133	100,0		

Mobiliario y Equipamiento vivienda habitual y reparaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,3	20,0	20,0
	Mal	2	1,5	13,3	33,3
	Regular	7	5,3	46,7	80,0
	Bien	3	2,3	20,0	100,0
	Total	15	11,3	100,0	
Perdidos	Sistema	118	88,7		
Total		133	100,0		

Alojamiento alternativo de Urgencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	132	99,2		
Total		133	100,0		

Hipoteca y/o Alquiler

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	33,3	33,3
	Mal	2	1,5	66,7	100,0
	Total	3	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	130	97,7		
Total		133	100,0		

Gastos de desplazamientos

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	133	100,0

Pago de Medicación y vacunas

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	133	100,0

Tratamiento especializado, Rehabilitación, Odontología, Prótesis

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	133	100,0

Cobertura Necesidades Básicas (alimentación, vestido)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	10,0	10,0
	Regular	14	10,5	70,0	80,0
	Bien	4	3,0	20,0	100,0
	Total	20	15,0	100,0	
Perdidos	Sistema	113	85,0		
Total		133	100,0		

Adquisición Material escolar y Libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	7,7	7,7
	Regular	8	6,0	61,5	69,2
	Bien	4	3,0	30,8	100,0
	Total	13	9,8	100,0	
Perdidos	Sistema	120	90,2		
Total		133	100,0		

Gastos Carácter Social (Funerarios)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	131	98,5		
Total		133	100,0		

Acceso a Escuelas Infantiles

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	133	100,0

Adaptación Funcional Viviendas Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	133	100,0

Ayuda Técnicas a Personas Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	132	99,2		
Total		133	100,0		

Mejora para la Accesibilidad Transporte Público urbano para mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	129	97,0		
Total		133	100,0		

Ayuda económica Desarrollo de Actividades de Inserción y Capacitación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	7,7	7,7
	Regular	4	3,0	30,8	38,5
	Bien	8	6,0	61,5	100,0
	Total	13	9,8	100,0	
Perdidos	Sistema	120	90,2		
Total		133	100,0		

Ayuda económica Emergencia Prevenir Marginación y Favorecer la Normalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	8,7	8,7
	Regular	14	10,5	60,9	69,6

	Bien	7	5,3	30,4	100,0
	Total	23	17,3	100,0	
Perdidos	Sistema	110	82,7		
Total		133	100,0		

IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	33,3	33,3
	Regular	2	1,5	66,7	100,0
	Total	3	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	130	97,7		
Total		133	100,0		

Ayuda Atención semiresidencial Personas con Discapacidad intelectual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	130	97,7		
Total		133	100,0		

Ayuda Atención Residencia Personas Trastorno Mental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	131	98,5		
Total		133	100,0		

Enfermedades con Alergia alimenticia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	132	99,2		
Total		133	100,0		

Tarjeta de estacionamiento para Personas con Discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	20,0	20,0
	Regular	3	2,3	60,0	80,0

	Bien	1	,8	20,0	100,0
	Total	5	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	128	96,2		
Total		133	100,0		

LOS SERVICIOS PRESTADOS CUBREN SUS NECESIDADES EN LA ACTUALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	3,2	3,2
	Regular	16	12,0	51,6	54,8
	Bien	14	10,5	45,2	100,0
	Total	31	23,3	100,0	
Perdidos	Sistema	102	76,7		
Total		133	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	15,0	62,5	62,5
	Bien	12	9,0	37,5	100,0
	Total	32	24,1	100,0	
Perdidos	Sistema	101	75,9		
Total		133	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	81	60,9	64,8	64,8
	No	44	33,1	35,2	100,0
	Total	125	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	6,0		
Total		133	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	82	61,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	51	38,3		
Total		133	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	133	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	124	93,2	100,0	100,0
Perdidos Sistema	9	6,8		
Total	133	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	133	100,0