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:

CENTRO DE LA MUJER 2023

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

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 LA MUJER 2023** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad 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: 112** 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 **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	112	5,00
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	112	5,00
Adecuación de las instalaciones	112	5,00
Efectividad del servicio prestado	112	5,00
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	111	5,00
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	112	5,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	112	5,00
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER	112	5,00

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%	0%	100%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	0%	100%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	0%	100%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	0%	100%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	0%	100%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER	0%	0%	100%	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 BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,9	,9	,9
	Ataque seco	1	,9	,9	1,8
	Barriada Constitución	6	5,4	5,4	7,1
	Cabrerizas	14	12,5	12,5	19,6
	Calvo Sotelo	4	3,6	3,6	23,2
	Carretera Hidum	5	4,5	4,5	27,7
	El Real	24	21,4	21,4	49,1
	General Astilleros	1	,9	,9	50,0
	Hipódromo	1	,9	,9	50,9
	Huerta Salama	1	,9	,9	51,8
	Industrial	6	5,4	5,4	57,1
	La Cañada	2	1,8	1,8	58,9
	Las Palmeras	5	4,5	4,5	63,4
	Monte Mº Cristina	1	,9	,9	64,3
	Residencial la Paz (C/ comandante Haya)	1	,9	,9	65,2
	Tesorillo	4	3,6	3,6	68,8
	Victoria	17	15,2	15,2	83,9
	Zona centro	4	3,6	3,6	87,5
	Zona Centro	14	12,5	12,5	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

SEÑALE SI ES LA PRIMEA VEZ QUE ACUDE AL CENTRO O SI YA HA ACUDIDO OTRAS VECES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª VEZ	71	63,4	67,0	67,0
	VARIAS VECES	35	31,3	33,0	100,0
	Total	106	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,4		
Total		112	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	9	8,0	8,2	8,2
	25 a 34 años	30	26,8	27,3	35,5
	35 a 44 años	32	28,6	29,1	64,5
	45 a 54 años	27	24,1	24,5	89,1
	55 a 64 años	12	10,7	10,9	100,0
	Total	110	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		112	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADA	25	22,3	22,3	22,3
	SOLTERA	28	25,0	25,0	47,3
	SEPARADA	57	50,9	50,9	98,2
	VIUDA	2	1,8	1,8	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

SEÑALE LA VISITA REALIZADA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Servicio de Atención Social	64	57,1	57,7	57,7
	Servicio de Atención Jurídica	19	17,0	17,1	74,8
	Servicio de Orientación Laboral	13	11,6	11,7	86,5
	Servicio de Atención Psicológica	15	13,4	13,5	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	112	100,0	100,0	100,0

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	112	100,0	100,0	100,0

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	112	100,0	100,0	100,0

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	112	100,0	100,0	100,0

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	111	99,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	112	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	112	100,0	100,0	100,0

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	112	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	58	51,8	53,2	53,2
	No	51	45,5	46,8	100,0
	Total	109	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,7		
Total		112	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	60	53,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	52	46,4		
Total		112	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	112	100,0