

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:
CENTRO DE LA MUJER 2021
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS 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 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: **CENTRO DE LA MUJER 2021** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos 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 2021
- **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 CENTRO DE LA MUJER 2021** con un valor de **4,81** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	27	4,85
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	27	4,81
Adecuación de las instalaciones	26	4,81
Efectividad del servicio prestado	27	4,81
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubran sus necesidades	27	4,81
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	27	4,81
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	27	4,85
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER	27	4,81

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	3,7%	0%	96,3%	96,3%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	3,7%	0%	96,3%	96,3%
Adecuación de las instalaciones	3,8%	0%	96,2%	96,2%
Efectividad del servicio prestado	3,7%	0%	96,3%	96,3%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubran sus necesidades	3,7%	0%	96,3%	96,3%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	3,7%	0%	96,3%	96,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	3,7%	0%	96,3%	96,3%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER	3,7%	0%	96,3%	96,3%

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	Ataque Seco	1	3,7	3,7	3,7
	Averroes	1	3,7	3,7	7,4
	Cabrerizos	3	11,1	11,1	18,5
	Calle Margallo	1	3,7	3,7	22,2
	Calle Universo	1	3,7	3,7	25,9
	Calvo Sotelo	1	3,7	3,7	29,6
	Centro	2	7,4	7,4	37,0
	Constitución	1	3,7	3,7	40,7
	El Príncipe	2	7,4	7,4	48,1
	El Rastro	1	3,7	3,7	51,9
	El Real	1	3,7	3,7	55,6
	La Cañada	1	3,7	3,7	59,3
	Las Caracolas	1	3,7	3,7	63,0
	Monte María Cristina	1	3,7	3,7	66,7
	Plaza de Martín de Córdoba	1	3,7	3,7	70,4
	Polavieja	1	3,7	3,7	74,1
	Tesorillo	1	3,7	3,7	77,8
	Tiro Nacional	3	11,1	11,1	88,9
	Victoria	2	7,4	7,4	96,3
	Zona Centro	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª VEZ	7	25,9	26,9	26,9
	VARIAS VECES	19	70,4	73,1	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		



EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	11,1	11,1	11,1
	25 a 34 años	5	18,5	18,5	29,6
	35 a 44 años	10	37,0	37,0	66,7
	45 a 54 años	8	29,6	29,6	96,3
	55 a 64 años	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADA	6	22,2	23,1	23,1
	SOLTERA	6	22,2	23,1	46,2
	SEPARADA	14	51,9	53,8	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

SEÑALE LA VISITA REALIZADA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Servicio de Atención Social	15	55,6	60,0	60,0
	Servicio de Atención Jurídica	5	18,5	20,0	80,0
	Servicio de Orientación Laboral	3	11,1	12,0	92,0
	Servicio de Atención Psicológica	2	7,4	8,0	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	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Muy bien	26	96,3	96,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	1	3,7	3,7	7,4
	Muy bien	25	92,6	92,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,8	3,8
	Bien	1	3,7	3,8	7,7
	Muy bien	24	88,9	92,3	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	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	1	3,7	3,7	7,4
	Muy bien	25	92,6	92,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

[Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	1	3,7	3,7	7,4
	Muy bien	25	92,6	92,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	1	3,7	3,7	7,4
	Muy bien	25	92,6	92,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Muy bien	26	96,3	96,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	1	3,7	3,7	7,4
	Muy bien	25	92,6	92,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	29,6	29,6	29,6
	No	19	70,4	70,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	8	29,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	19	70,4		
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