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

2022

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 público: **CENTRO DE LA MUJER 2022** 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 101** 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 2022** con un valor de **4,92** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	101	4,93
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	101	4,95
Adecuación de las instalaciones	99	4,98
Efectividad del servicio prestado	99	4,92
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	101	4,88
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	101	4,91
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	101	4,95
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER	100	**4,92**

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a las instalaciones	0%	2%	98%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	1%	99%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Efectividad del servicio prestado	1%	2%	97%	99%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	2%	1%	97%	98%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1%	1%	98%	99%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	1%	99%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CENTRO DE LA MUJER	0%	2%	98%	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		6	5,9	5,9	5,9
	Álvaro de Bazán	1	1,0	1,0	6,9
	Ataque Seco	1	1,0	1,0	7,9
	Cabrerizas	14	13,9	13,9	21,8
	Calvo Sotelo	2	2,0	2,0	23,8
	Canteras del Carmen	1	1,0	1,0	24,8
	Carretera Hidum	1	1,0	1,0	25,7
	Centro	16	15,8	15,8	41,6
	Constitución	1	1,0	1,0	42,6
	El Rastro	1	1,0	1,0	43,6
	García Bolaño	1	1,0	1,0	44,6
	Grupo Ciudad de Málaga	1	1,0	1,0	45,5
	Hipódromo	3	3,0	3,0	48,5
	Industrial	1	1,0	1,0	49,5
	La Cañada	5	5,0	5,0	54,5
	Méndez Núñez	1	1,0	1,0	55,4
	Minas del Rif	1	1,0	1,0	56,4
	Plaza de toros	1	1,0	1,0	57,4
	Polavieja	3	3,0	3,0	60,4
	Real	20	19,8	19,8	80,2
	Tesorillo	1	1,0	1,0	81,2
	Barrio Victoria	1	1,0	1,0	82,2
	Victoria	15	14,9	14,9	97,0
	Zona Centro	3	3,0	3,0	100,0
	Total	101	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	32	31,7	32,3	32,3
	VARIAS VECES	67	66,3	67,7	100,0
	Total	99	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		101	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	12	11,9	12,2	12,2
	25 a 34 años	29	28,7	29,6	41,8
	35 a 44 años	27	26,7	27,6	69,4
	45 a 54 años	25	24,8	25,5	94,9
	55 a 64 años	5	5,0	5,1	100,0
	Total	98	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,0		
Total		101	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADA	22	21,8	22,0	22,0
	SOLTERA	27	26,7	27,0	49,0
	SEPARADA	50	49,5	50,0	99,0
	VIUDA	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		

SEÑALE LA VISITA REALIZADA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Servicio de Atención Social	48	47,5	48,5	48,5
	Servicio de Atención Jurídica	19	18,8	19,2	67,7
	Servicio de Orientación Laboral	14	13,9	14,1	81,8
	Servicio de Atención Psicológica	18	17,8	18,2	100,0
	Total	99	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		101	100,0		

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	3	3,0	3,0	5,0
	Muy bien	96	95,0	95,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	3	3,0	3,0	4,0
	Muy bien	97	96,0	96,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	2,0	2,0	2,0
	Muy bien	97	96,0	98,0	100,0
	Total	99	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		101	100,0		

[Efectividad del servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	2	2,0	2,0	3,0
	Bien	1	1,0	1,0	4,0
	Muy bien	95	94,1	96,0	100,0
	Total	99	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		101	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	1	1,0	1,0	3,0
	Bien	2	2,0	2,0	5,0
	Muy bien	96	95,0	95,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	1	1,0	1,0	2,0
	Bien	3	3,0	3,0	5,0
	Muy bien	96	95,0	95,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	3	3,0	3,0	4,0
	Muy bien	97	96,0	96,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	4	4,0	4,0	6,0
	Muy bien	94	93,1	94,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	30	29,7	29,7	29,7
	No	71	70,3	70,3	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	3,0	9,1	9,1
	No	30	29,7	90,9	100,0
	Total	33	32,7	100,0	
Perdidos	Sistema	68	67,3		
Total		101	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 bien	3	3,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	98	97,0		
Total		101	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		99	98,0	98,0	98,0
	Deseo que me oriente más por mi derecho	1	1,0	1,0	99,0
	La persona que me ha atendido correcto y de nivel alto	1	1,0	1,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	