

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES
DATOS GLOBALES (1º SEMESTRE 2020)
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 **LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS GLOBALES) (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2020

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 265 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES** por **USUARIOS CON PRESTACIÓN** con un valor de **4,65** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES** por **USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **3,91** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	255	4,73
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	256	4,59
Adecuación de las instalaciones	256	4,63
Efectividad de la atención prestada	255	4,60
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	256	4,58
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	256	4,62
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	251	4,65
Valoración de la Calidad del Albergue	9	4,33
Valoración de la Calidad del Comedor Social	9	4,22
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	2	4,00
Valoración de la Calidad de la Leche	11	3,82
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	7	4,00
Valoración de la Calidad de los Pañales	9	3,78
Valoración de la Calidad de las Recetas	2	4,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	20	3,15
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	8	3,88
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	2	4,00
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	1	4,00
Valoración de la Calidad de los Billetes	1	4,00
Valoración de la Calidad de las Dietas	1	4,00
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	3	4,33
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	2	3,00
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	5	4,20
Valoración de la Calidad del IMI	50	3,96
Valoración de la Calidad del PBF	11	3,36
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	102	3,75
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	102	3,91



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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2020			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	98,8	0,4	0,8	99,6
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	92,2	0,8	7	99,2
Adecuación de las instalaciones	95,7	0,8	3,5	99,2
Efectividad de la atención prestada	95,3	0,4	4,3	99,6
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	95,4	1,2	3,5	98,9
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	97,2	0,4	2,3	99,5
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	99,6	0,4	0	99,6
Valoración de la Calidad del Albergue	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Comedor Social	88,9	0	11,1	100
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Leche	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	85,7	0	14,3	100
Valoración de la Calidad de los Pañales	77,8	0	22,2	100
Valoración de la Calidad de las Recetas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	55	30	15	70
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	87,5	0	12,5	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de los	100	0	0	100

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Tratamientos Odontológicos				
Valoración de la Calidad de los Billetes	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Dietas	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	50	50	0	50
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del IMI	82	6	12	94
Valoración de la Calidad del PBF	54,5	18,2	27,3	81,8
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	70,6	11,8	17,6	88,2
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	82,3	8,8	8,8	91,1

3. TABLA DE FRECUENCIA

Centro de Servicio Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VIRGEN DE LA VICTORIA	59	22,3	22,5	22,5
	VIRGEN DEL CARMEN (COREA)	94	35,5	35,9	58,4
	PALMERAS	109	41,1	41,6	100,0
	Total	262	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,1		
Total		265	100,0		

Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES.	130	49,1	51,6	51,6
	USUARIOS SIN PRESTACIONES.	122	46,0	48,4	100,0
	Total	252	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	13	4,9		
Total		265	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	176	66,4	67,7	67,7
	MUJER	84	31,7	32,3	100,0
	Total	260	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,9		
Total		265	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	17	6,4	6,5	6,5
	25 a 34 años	87	32,8	33,2	39,7
	35 a 44 años	99	37,4	37,8	77,5
	45 a 54 años	40	15,1	15,3	92,7
	55 a 64 años	15	5,7	5,7	98,5
	Más de 65 años	4	1,5	1,5	100,0
	Total	262	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,1		
Total		265	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	203	76,6	78,1	78,1
	Soltero/a	24	9,1	9,2	87,3
	Separado/a	21	7,9	8,1	95,4
	Viudo/a	12	4,5	4,6	100,0
	Total	260	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,9		
Total		265	100,0		



Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	2	,8	,8	,8
	Dos miembros	20	7,5	7,7	8,4
	Tres miembros	55	20,8	21,1	29,5
	Cuatro miembros	104	39,2	39,8	69,3
	Cinco miembros	67	25,3	25,7	95,0
	Seis miembros	10	3,8	3,8	98,9
	Siete miembros	2	,8	,8	99,6
	Ocho miembros	1	,4	,4	100,0
	Total	261	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,5		
Total		265	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Regular	2	,8	,8	1,2
	Bien	62	23,4	24,3	25,5
	Muy bien	190	71,7	74,5	100,0
	Total	255	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,8		
Total		265	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	,8	,8
	Regular	18	6,8	7,0	7,8
	Bien	64	24,2	25,0	32,8
	Muy bien	172	64,9	67,2	100,0
	Total	256	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,4		
Total		265	100,0		



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	,8	,8
	Regular	9	3,4	3,5	4,3
	Bien	71	26,8	27,7	32,0
	Muy bien	174	65,7	68,0	100,0
	Total	256	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,4		
Total		265	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	11	4,2	4,3	4,7
	Bien	76	28,7	29,8	34,5
	Muy bien	167	63,0	65,5	100,0
	Total	255	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,8		
Total		265	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,1	1,2	1,2
	Regular	9	3,4	3,5	4,7
	Bien	80	30,2	31,3	35,9
	Muy bien	164	61,9	64,1	100,0
	Total	256	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,4		
Total		265	100,0		



Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	6	2,3	2,3	2,7
	Bien	83	31,3	32,4	35,2
	Muy bien	166	62,6	64,8	100,0
	Total	256	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,4		
Total		265	100,0		

Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Bien	83	31,3	33,1	33,5
	Muy bien	167	63,0	66,5	100,0
	Total	251	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	5,3		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	2,3	66,7	66,7
	Muy bien	3	1,1	33,3	100,0
	Total	9	3,4	100,0	
Perdidos	Sistema	256	96,6		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	11,1	11,1
	Bien	5	1,9	55,6	66,7
	Muy bien	3	1,1	33,3	100,0
	Total	9	3,4	100,0	
Perdidos	Sistema	256	96,6		
Total		265	100,0		



Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	263	99,2		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	18,2	18,2
	Bien	9	3,4	81,8	100,0
	Total	11	4,2	100,0	
Perdidos	Sistema	254	95,8		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	14,3	14,3
	Bien	5	1,9	71,4	85,7
	Muy bien	1	,4	14,3	100,0
	Total	7	2,6	100,0	
Perdidos	Sistema	258	97,4		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	22,2	22,2
	Bien	7	2,6	77,8	100,0
	Total	9	3,4	100,0	
Perdidos	Sistema	256	96,6		
Total		265	100,0		



Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	263	99,2		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,5	20,0	20,0
	Mal	2	,8	10,0	30,0
	Regular	3	1,1	15,0	45,0
	Bien	9	3,4	45,0	90,0
	Muy bien	2	,8	10,0	100,0
	Total	20	7,5	100,0	
Perdidos	Sistema	245	92,5		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	12,5	12,5
	Bien	7	2,6	87,5	100,0
	Total	8	3,0	100,0	
Perdidos	Sistema	257	97,0		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	263	99,2		
Total		265	100,0		



Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	264	99,6		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	264	99,6		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	264	99,6		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,8	66,7	66,7
	Muy bien	1	,4	33,3	100,0
	Total	3	1,1	100,0	
Perdidos	Sistema	262	98,9		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	50,0	50,0
	Muy bien	1	,4	50,0	100,0
	Total	2	,8	100,0	
Perdidos	Sistema	263	99,2		
Total		265	100,0		



Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	1,5	80,0	80,0
	Muy bien	1	,4	20,0	100,0
	Total	5	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	260	98,1		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,1	6,0	6,0
	Regular	6	2,3	12,0	18,0
	Bien	28	10,6	56,0	74,0
	Muy bien	13	4,9	26,0	100,0
	Total	50	18,9	100,0	
Perdidos	Sistema	215	81,1		
Total		265	100,0		

Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	18,2	18,2
	Regular	3	1,1	27,3	45,5
	Bien	6	2,3	54,5	100,0
	Total	11	4,2	100,0	
Perdidos	Sistema	254	95,8		
Total		265	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	3,0	7,8	7,8
	Mal	4	1,5	3,9	11,8
	Regular	18	6,8	17,6	29,4
	Bien	48	18,1	47,1	76,5
	Muy bien	24	9,1	23,5	100,0
	Total	102	38,5	100,0	
Perdidos	Sistema	163	61,5		
Total		265	100,0		



Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,9	4,9	4,9
	Mal	4	1,5	3,9	8,8
	Regular	9	3,4	8,8	17,6
	Bien	61	23,0	59,8	77,5
	Muy bien	23	8,7	22,5	100,0
	Total	102	38,5	100,0	
Perdidos	Sistema	163	61,5		
Total		265	100,0		