

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: CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES-
LAS PALMERAS (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 **EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES-LAS PALMERAS (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:** 109 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 **4,62** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES** por **USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **4,13** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	107	4,86
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	107	4,72
Adecuación de las instalaciones	107	4,75
Efectividad de la atención prestada	106	4,64
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	107	4,54
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	107	4,55
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	107	4,62
Valoración de la Calidad del Albergue	7	4,43
Valoración de la Calidad del Comedor Social	6	4,50
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	0	
Valoración de la Calidad de la Leche	7	3,86
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	6	4,17
Valoración de la Calidad de los Pañales	6	3,83
Valoración de la Calidad de las Recetas	2	4,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	7	4,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	5	3,80
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	2	4,00
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	0	0
Valoración de la Calidad de los Billetes	0	0
Valoración de la Calidad de las Dietas	0	0
Valoración de la Calidad de las Sillas de Ruedas/ Camas articuladas o accesorios	1	5
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	1	5
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	3	4,33
Valoración de la Calidad del IMI	24	3,83
Valoración de la Calidad del PBF	1	4,00
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	40	3,85
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	40	4,13



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	100	0	0	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	79,2	12,5	8,3	87,5
Adecuación de las instalaciones	100	0	0	100
Efectividad de la atención prestada	77,5	12,5	10	87,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	92,5	5	2,5	95
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	79,2	12,5	8,3	87,5
Valoración de la Calidad del Albergue	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Comedor Social	77,5	12,5	10	87,5
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	92,5	5	2,5	95
Valoración de la Calidad de la Leche	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	79,2	12,5	8,3	87,5
Valoración de la Calidad de los Pañales	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Recetas	77,5	12,5	10	87,5
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	92,5	5	2,5	95
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	79,2	12,5	8,3	87,5
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de los Billetes	77,5	12,5	10	87,5
Valoración de la Calidad de las Dietas	92,5	5	2,5	95
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	79,2	12,5	8,3	87,5

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.

* No hay datos



viviendas				
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del IMI	77,5	12,5	10	87,5
Valoración de la Calidad del PBF	92,5	5	2,5	95
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	100	0	0	100
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	79,2	12,5	8,3	87,5

3. TABLA DE FRECUENCIA

Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES.	59	54,1	54,1	54,1
	USUARIOS SIN PRESTACIONES.	50	45,9	45,9	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	64	58,7	58,7	58,7
	MUJER	45	41,3	41,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	5	4,6	4,6	4,6
	25 a 34 años	41	37,6	37,6	42,2
	35 a 44 años	36	33,0	33,0	75,2
	45 a 54 años	23	21,1	21,1	96,3
	55 a 64 años	4	3,7	3,7	100,0
	Total	109	100,0	100,0	



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	85	78,0	79,4	79,4
	Soltero/a	7	6,4	6,5	86,0
	Separado/a	6	5,5	5,6	91,6
	Viudo/a	9	8,3	8,4	100,0
	Total	107	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		109	100,0		

Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ud.	1	,9	,9	,9
	Dos miembros	12	11,0	11,0	11,9
	Tres miembros	17	15,6	15,6	27,5
	Cuatro miembros	34	31,2	31,2	58,7
	Cinco miembros	36	33,0	33,0	91,7
	Seis miembros	7	6,4	6,4	98,2
	Siete miembros	1	,9	,9	99,1
	Ocho miembros	1	,9	,9	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	15	13,8	14,0	14,0
	Muy bien	92	84,4	86,0	100,0
	Total	107	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		109	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	4	3,7	3,7	4,7
	Bien	19	17,4	17,8	22,4
	Muy bien	83	76,1	77,6	100,0
	Total	107	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		109	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,8	1,9	1,9
	Bien	23	21,1	21,5	23,4
	Muy bien	82	75,2	76,6	100,0
	Total	107	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		109	100,0		

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,6	4,7	4,7
	Bien	28	25,7	26,4	31,1
	Muy bien	73	67,0	68,9	100,0
	Total	106	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,8		
Total		109	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,8	2,8	2,8
	Bien	43	39,4	40,2	43,0
	Muy bien	61	56,0	57,0	100,0
	Total	107	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		109	100,0		



Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,8	2,8	2,8
	Bien	42	38,5	39,3	42,1
	Muy bien	62	56,9	57,9	100,0
	Total	107	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		109	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	41	37,6	38,3	38,3
	Muy bien	66	60,6	61,7	100,0
	Total	107	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		109	100,0		

Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	3,7	57,1	57,1
	Muy bien	3	2,8	42,9	100,0
	Total	7	6,4	100,0	
Perdidos	Sistema	102	93,6		
Total		109	100,0		

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,8	50,0	50,0
	Muy bien	3	2,8	50,0	100,0
	Total	6	5,5	100,0	
Perdidos	Sistema	103	94,5		
Total		109	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	109	100,0



Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	14,3	14,3
	Bien	6	5,5	85,7	100,0
	Total	7	6,4	100,0	
Perdidos	Sistema	102	93,6		
Total		109	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	4,6	83,3	83,3
	Muy bien	1	,9	16,7	100,0
	Total	6	5,5	100,0	
Perdidos	Sistema	103	94,5		
Total		109	100,0		

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	16,7	16,7
	Bien	5	4,6	83,3	100,0
	Total	6	5,5	100,0	
Perdidos	Sistema	103	94,5		
Total		109	100,0		

Valoración de la Calidad de las Recetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	107	98,2		
Total		109	100,0		



Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	14,3	14,3
	Bien	5	4,6	71,4	85,7
	Muy bien	1	,9	14,3	100,0
	Total	7	6,4	100,0	
Perdidos	Sistema	102	93,6		
Total		109	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	20,0	20,0
	Bien	4	3,7	80,0	100,0
	Total	5	4,6	100,0	
Perdidos	Sistema	104	95,4		
Total		109	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	107	98,2		
Total		109	100,0		

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	109	100,0

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	109	100,0

Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	109	100,0



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	108	99,1		
Total		109	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	108	99,1		
Total		109	100,0		

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,8	66,7	66,7
	Muy bien	1	,9	33,3	100,0
	Total	3	2,8	100,0	
Perdidos	Sistema	106	97,2		
Total		109	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,8	12,5	12,5
	Regular	2	1,8	8,3	20,8
	Bien	12	11,0	50,0	70,8
	Muy bien	7	6,4	29,2	100,0
	Total	24	22,0	100,0	
Perdidos	Sistema	85	78,0		
Total		109	100,0		



Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	108	99,1		
Total		109	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	3,7	10,0	10,0
	Mal	1	,9	2,5	12,5
	Regular	4	3,7	10,0	22,5
	Bien	19	17,4	47,5	70,0
	Muy bien	12	11,0	30,0	100,0
	Total	40	36,7	100,0	
Perdidos	Sistema	69	63,3		
Total		109	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	2	1,8	5,0	5,0
	Regular	1	,9	2,5	7,5
	Bien	25	22,9	62,5	70,0
	Muy bien	12	11,0	30,0	100,0
	Total	40	36,7	100,0	
Perdidos	Sistema	69	63,3		
Total		109	100,0		