

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-

VIRGEN DE LA VICTORIA (1º SEMESTRE 2020)

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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- VIRGEN DE LA VICTORIA (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:** 60 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 **4,81** sobre 5 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES** por **USUARIOS SIN PRESTACIÓN** con un valor de **3,63** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	59	4,75
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	60	4,58
Adecuación de las instalaciones	60	4,65
Efectividad de la atención prestada	60	4,72
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	60	4,77
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	60	4,72
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	57	4,81
Valoración de la Calidad del Albergue	0	0
Valoración de la Calidad del Comedor Social	1	3,00
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	1	4,00
Valoración de la Calidad de la Leche	1	3,00
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	0
Valoración de la Calidad de los Pañales	1	3,00
Valoración de la Calidad de las Recetas	0	0
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	7	2,29
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	1	4,00
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	0	0
Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos	0	0
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	1	4,00
Valoración de la Calidad de la Eliminación de las Barreras Arquitectónicas/ Adaptación de viviendas	0	0
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	1	4,00
Valoración de la Calidad del IMI	9	4,00
Valoración de la Calidad del PBF	6	3,33
Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad	27	3,63
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	27	3,63



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	93,3	0	6,7	100
Adecuación de las instalaciones	95	0	5	100
Efectividad de la atención prestada	100	0	0	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	95	1,7	3,3	98,3
Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido	98,3	0	1,7	100
Valore el nivel de calidad de la atención prestada por el centro de servicios sociales	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del Albergue	*	*	*	*
Valoración de la Calidad del Comedor Social	0	0	100	100
Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de la Leche	0	0	100	100
Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico	0	0	100	100
Valoración de la Calidad de los Pañales	0	0	100	100
Valoración de la Calidad de las Recetas	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas	28,6	71,4	0	28,6
Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento	100	0	0	100
Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento	*	*	*	*
Valoración de la Calidad de los 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	*	*	*	*

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.



viviendas				
Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte	100	0	0	100
Valoración de la Calidad del IMI	66,6	0	33,3	99,9
Valoración de la Calidad del PBF	50	16,7	33,3	83,3
Los servicios prestados cubren sus necesidades de la actualidad	62,9	14,8	22,2	85,1
Valoración del Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por el Centro de Servicios Sociales	62,9	14,8	22,2	85,1

3. TABLA DE FRECUENCIA

Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	USUARIOS CON PRESTACIONES.	30	50,0	50,0	50,0
	USUARIOS SIN PRESTACIONES.	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	46	76,7	78,0	78,0
	MUJER	13	21,7	22,0	100,0
	Total	59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	5	8,3	8,3	8,3
	25 a 34 años	17	28,3	28,3	36,7
	35 a 44 años	32	53,3	53,3	90,0
	45 a 54 años	4	6,7	6,7	96,7
	55 a 64 años	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	47	78,3	78,3	78,3
	Soltero/a	9	15,0	15,0	93,3
	Separado/a	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Número de miembros de la unidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Dos miembros	3	5,0	5,1	5,1
	Tres miembros	16	26,7	27,1	32,2
	Cuatro miembros	29	48,3	49,2	81,4
	Cinco miembros	11	18,3	18,6	100,0
	Total	59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	15	25,0	25,4	25,4
	Muy bien	44	73,3	74,6	100,0
	Total	59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	6,7	6,7	6,7
	Bien	17	28,3	28,3	35,0
	Muy bien	39	65,0	65,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,0	5,0	5,0
	Bien	15	25,0	25,0	30,0
	Muy bien	42	70,0	70,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Efectividad de la atención prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	17	28,3	28,3	28,3
	Muy bien	43	71,7	71,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	2	3,3	3,3	5,0
	Bien	7	11,7	11,7	16,7
	Muy bien	50	83,3	83,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Valoración de la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,7	1,7	1,7
	Bien	15	25,0	25,0	26,7
	Muy bien	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	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	11	18,3	19,3	19,3
	Muy bien	46	76,7	80,7	100,0
	Total	57	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,0		
Total		60	100,0		



Valoración de la Calidad del Albergue

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	60	100,0

Valoración de la Calidad del Comedor Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	59	98,3		
Total		60	100,0		

Valoración de la Calidad del Gafas o Lentes Correctoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	59	98,3		
Total		60	100,0		

Valoración de la Calidad de la Leche

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	59	98,3		
Total		60	100,0		

Valoración de la Calidad del Material Ortoprotésico

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	60	100,0

Valoración de la Calidad de los Pañales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	59	98,3		
Total		60	100,0		



Valoración de la Calidad de las Recetas

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	60	100,0

Valoración de la Calidad de las Emergencias Necesarias Básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,0	42,9	42,9
	Mal	2	3,3	28,6	71,4
	Bien	1	1,7	14,3	85,7
	Muy bien	1	1,7	14,3	100,0
	Total	7	11,7	100,0	
Perdidos	Sistema	53	88,3		
Total		60	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias Endeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	59	98,3		
Total		60	100,0		

Valoración de la Calidad de las Emergencias de Equipamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	60	100,0

Valoración de la Calidad de los Tratamientos Odontológicos

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	60	100,0

Valoración de la Calidad de los Billetes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	59	98,3		
Total		60	100,0		



Valoración de la Calidad de las Dietas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	59	98,3		
Total		60	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	59	98,3		
Total		60	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	60	100,0

Valoración de la Calidad de la Subvención de Transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	59	98,3		
Total		60	100,0		

Valoración de la Calidad del IMI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,0	33,3	33,3
	Bien	3	5,0	33,3	66,7
	Muy bien	3	5,0	33,3	100,0
	Total	9	15,0	100,0	
Perdidos	Sistema	51	85,0		
Total		60	100,0		



Valoración de la Calidad del PBF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	16,7	16,7
	Regular	2	3,3	33,3	50,0
	Bien	3	5,0	50,0	100,0
	Total	6	10,0	100,0	
Perdidos	Sistema	54	90,0		
Total		60	100,0		

Los servicios prestados cubren sus necesidades den la actualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,0	11,1	11,1
	Mal	1	1,7	3,7	14,8
	Regular	6	10,0	22,2	37,0
	Bien	10	16,7	37,0	74,1
	Muy bien	7	11,7	25,9	100,0
	Total	27	45,0	100,0	
Perdidos	Sistema	33	55,0		
Total		60	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	3,3	7,4	7,4
	Mal	2	3,3	7,4	14,8
	Regular	6	10,0	22,2	37,0
	Bien	11	18,3	40,7	77,8
	Muy bien	6	10,0	22,2	100,0
	Total	27	45,0	100,0	
Perdidos	Sistema	33	55,0		
Total		60	100,0		