

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:  
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR  
(1º SEMESTRE 2023)  
CONSEJERÍA DEL MENOR Y LA FAMILIA  
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: **PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (1º SEMESTRE 2023)** perteneciente a la Consejería del Menor y la Familia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2023.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 35 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 PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **4,31** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	35	4,14
Seguridad del Recinto	34	4,76
Adecuación de las instalaciones	35	4,29
Efectividad del servicio prestado	35	4,40
Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF	35	4,11
Valore la Profesionalidad del personal del PEF	35	4,40
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	35	4,66
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF</b>	<b>35</b>	<b>4,31</b>

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

<b>PRIMER SEMESTRE 2023</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	4,3%	8,6%	77,1%	95,7%
Seguridad del Recinto	0%	5,9%	94,1%	100%
Adecuación de las instalaciones	8,6%	11,4%	80%	91,4%
Efectividad del servicio prestado	5,8%	11,4%	82,8%	94,2%
Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF	11,4%	8,6%	80%	98,6%
Valore la Profesionalidad del personal del PEF	8,6%	5,7%	85,7%	91,4%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2,9%	5,7%	91,4%	97,1%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF	8,6%	8,6%	82,8%	91,4%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

Marque lo que proceda:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PC AUTORIZADO	2	5,7	5,9	5,9
	PNC AUTORIZADO	1	2,9	2,9	8,8
	P. CUSTODIO	20	57,1	58,8	67,6
	P. NO CUSTODIO	11	31,4	32,4	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Señale el BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		15	42,9	42,9	42,9
	Ataque Seco	1	2,9	2,9	45,7
	Barrio Hebreo	1	2,9	2,9	48,6
	Cañada	1	2,9	2,9	51,4
	Calle Chafarinas	1	2,9	2,9	54,3
	Calle Gravina	1	2,9	2,9	57,1
	Calvo Sotelo	2	5,7	5,7	62,9
	Carretera Alfonso XIII	1	2,9	2,9	65,7
	Centro	1	2,9	2,9	68,6
	El Rastro	1	2,9	2,9	71,4
	Escultor Mustafa Arruf Nº4	1	2,9	2,9	74,3
	Hiódromo	2	5,7	5,7	80,0
	Jardín Valenciano	1	2,9	2,9	82,9
	Minas del Rif	1	2,9	2,9	85,7
	Plaza Doña Corina	1	2,9	2,9	88,6
	Polígono Residencial de la Paz	1	2,9	2,9	91,4
	Real	1	2,9	2,9	94,3
	Santo domingo 31	1	2,9	2,9	97,1
	Tesorillo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Sexo:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	18	51,4	52,9	52,9
	Masculino	16	45,7	47,1	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

**Accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	8,6	8,6	8,6
	Mal	2	5,7	5,7	14,3
	Regular	3	8,6	8,6	22,9
	Bien	6	17,1	17,1	40,0
	Muy bien	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Seguridad del Recinto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,7	5,9	5,9
	Bien	4	11,4	11,8	17,6
	Muy bien	28	80,0	82,4	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	8,6	8,6	8,6
	Regular	4	11,4	11,4	20,0
	Bien	8	22,9	22,9	42,9
	Muy bien	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**Efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Mal	1	2,9	2,9	5,7
	Regular	4	11,4	11,4	17,1
	Bien	6	17,1	17,1	34,3
	Muy bien	23	65,7	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Valore los Acuerdos alcanzados a través del servicio del PEF**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	11,4	11,4	11,4
	Regular	3	8,6	8,6	20,0
	Bien	9	25,7	25,7	45,7
	Muy bien	19	54,3	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Valore la Profesionalidad del personal del PEF**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	8,6	8,6	8,6
	Regular	2	5,7	5,7	14,3
	Bien	5	14,3	14,3	28,6
	Muy bien	25	71,4	71,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	2	5,7	5,7	8,6
	Bien	5	14,3	14,3	22,9
	Muy bien	27	77,1	77,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN EL PEF**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,7	5,7	5,7
	Mal	1	2,9	2,9	8,6
	Regular	3	8,6	8,6	17,1
	Bien	7	20,0	20,0	37,1
	Muy bien	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	62,9	68,8	68,8
	No	10	28,6	31,3	100,0
	Total	32	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,6		
Total		35	100,0		

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	5,7	8,7	8,7
	No	21	60,0	91,3	100,0
	Total	23	65,7	100,0	
Perdidos	Sistema	12	34,3		
Total		35	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	Regular	1	2,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	2,9	50,0	100,0
	Total	2	5,7	100,0	
Perdidos	Sistema	33	94,3		
Total		35	100,0		



**Para mejorar el servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	24	68,6	68,6	68,6
Cambiar la ubicación del centro	1	2,9	2,9	71,4
Deberían ser un poco más comprensivos y empáticos	1	2,9	2,9	74,3
El PEF necesita un cambio de responsable ya que la actual no desempeña bien sus funciones	1	2,9	2,9	77,1
Entender mejor a las personas no custodio	1	2,9	2,9	80,0
Mejorar la escucha y atención	1	2,9	2,9	82,9
Necesario un local más grande para poder hacer mejor las visitas	1	2,9	2,9	85,7
Necesario un local más grande y un poco más cerca	1	2,9	2,9	88,6
Se necesitan unas instalaciones más amplias	3	8,6	8,6	97,1
Sería de gran efectividad dotar al centro de aparcamientos cercanos individualizados y personalizados con el número de matrícula de cada operario incluido el servicio de seguridad.	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	