

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
REGISTRO DE PAREJAS DE HECHO 2012**
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 usuarios/ ciudadanos del REGISTRO DE PAREJAS DE HECHO perteneciente a la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población mayor de 18 años de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante toda la ejecución del 2012.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 146 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

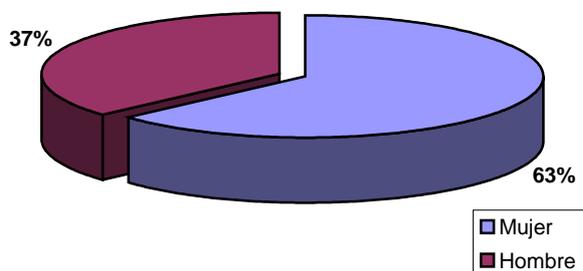


2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen-Monte M ^a Cristina	6	5,0	5,0
	Carretera Hidúm-Cañada	1	,8	5,8
	Zona Centro	5	4,2	10,0
	Las Palmeras-Hernán Cortés	1	,8	10,8
	Carretera Farhana-Constitución	3	2,5	13,3
	La Libertad	6	5,0	18,3
	Victoria	14	11,7	30,0
	Real	22	18,3	48,3
	Colón	2	1,7	50,0
	Isaac Peral-Tesorillo	8	6,7	56,7
	Tiro Nacional-Polígono	4	3,3	60,0
	Barrio Hipódromo Industrial	17	14,2	74,2
	Barrio Alfonso XIII	11	9,2	83,3
	Reina Regente	2	1,7	85,0
	Príncipe	4	3,3	88,3
	Polígono R. La Paz	1	,8	89,2
	Ataque Seco	5	4,2	93,3
	Arenal	4	3,3	96,7
	Hebreo	1	,8	97,5
	Héroes de España	1	,8	98,3
El Pueblo	2	1,7	100,0	
Total		120	100,0	
Perdidos	Sistema	26		
Total		146		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 REGISTRO DE PAREJAS DE HECHO** con un valor de 9,65 sobre 10.

Estadísticos descriptivos del Registro de Parejas de Hecho

	N	MEDIA (*)
Valore el modelo de Solicitud a la hora de rellenar	146	9,28
Rapidez en la tramitación de su solicitud	146	9,46
Efectividad del servicio prestado	146	9,65
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	146	9,61
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	145	9,71
Nivel de calidad, en general del servicio prestado	145	9,65

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10. Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

- Cuadro-Resumen de la **PERCEPCIÓN** de los usuarios/ ciudadanos de dicho servicio:

	AÑO 2012			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Modelo de Solicitud a rellenar	93,80%	1,40%	4,80%	98,60%
Rapidez en la tramitación de su solicitud	95,20%	2,10%	2,70%	97,90%
Efectividad del servicio prestado	97,90%	0%	2,10%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal	97,90%	0%	2,10%	100%
Cortesía del personal que le ha atendido	97,90%	0%	2,10%	100%
Nivel de calidad, en general del servicio prestado	99,30%	0%	0,70%	100%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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.