

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 2013**

**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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **REGISTRO DE PAREJA DE HECHO (2013)** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **118** 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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	3	2,5	3,1	3,1
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,8	1,0	4,1
	Barrio Constitución	4	3,4	4,1	8,2
	Barrio de La Libertad	16	13,6	16,5	24,7
	Barrio Virgen de la Victoria	6	5,1	6,2	30,9
	Barrio del Real	14	11,9	14,4	45,4
	Barrio de Batería Jota	2	1,7	2,1	47,4
	Barrio Isaac Peral	1	,8	1,0	48,5
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	,8	1,0	49,5
	Barrio Hipódromo	7	5,9	7,2	56,7
	Barrio de Alfonso XIII	7	5,9	7,2	63,9
	Barrio de Reina Regente	1	,8	1,0	64,9
	Barrio Industrial	21	17,8	21,6	86,6
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	,8	1,0	87,6
	Barrio de Ataque Seco	2	1,7	2,1	89,7
	Barrio Concepción Arenal	1	,8	1,0	90,7
	Barrio Héroes de España	7	5,9	7,2	97,9
Barrio Cañada de Hidúm	2	1,7	2,1	100,0	
	Total	97	82,2	100,0	
Perdidos	Sistema	21	17,8		
Total		118	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	69	58,5	61,6	61,6
	Hombre	43	36,4	38,4	100,0
	Total	112	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,1		
Total		118	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Perdidos Sistema		11	9,3	9,3	9,3
	19	1	,8	,8	10,2
	20	1	,8	,8	11,0
	21	5	4,2	4,2	15,3



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

22	1	,8	,8	16,1
23	7	5,9	5,9	22,0
24	5	4,2	4,2	26,3
25	5	4,2	4,2	30,5
26	8	6,8	6,8	37,3
27	7	5,9	5,9	43,2
28	7	5,9	5,9	49,2
29	8	6,8	6,8	55,9
30	7	5,9	5,9	61,9
31	5	4,2	4,2	66,1
32	2	1,7	1,7	67,8
33	1	,8	,8	68,6
34	3	2,5	2,5	71,2
35	6	5,1	5,1	76,3
37	2	1,7	1,7	78,0
38	3	2,5	2,5	80,5
39	1	,8	,8	81,4
40	2	1,7	1,7	83,1
42	2	1,7	1,7	84,7
43	1	,8	,8	85,6
44	2	1,7	1,7	87,3
45	2	1,7	1,7	89,0
47	1	,8	,8	89,8
48	3	2,5	2,5	92,4
49	2	1,7	1,7	94,1
52	2	1,7	1,7	95,8
53	1	,8	,8	96,6
56	1	,8	,8	97,5
61	1	,8	,8	98,3
63	1	,8	,8	99,2
64	1	,8	,8	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero/a	92	78,0	86,0	86,0
	Divorciado/a	15	12,7	14,0	100,0
	Total	107	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	11	9,3		
Total		118	100,0		



### 3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 DE REGISTRO DE PAREJA DE HECHO (2013)** con un valor de **9,5** sobre 10.

#### Estadísticos descriptivos de **REGISTRO DE PAREJA DE HECHO (2013)**

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
<b>Modelo de Solicitud a la hora de rellenar</b>	<b>114</b>	<b>9,2</b>
<b>Rapidez en la tramitación de su solicitud</b>	<b>118</b>	<b>9,4</b>
<b>Efectividad del servicio prestado</b>	<b>118</b>	<b>9,7</b>
<b>Adecuación del servicio prestado por el personal responsable</b>	<b>118</b>	<b>9,6</b>
<b>Cortesía del personal que le ha atendido</b>	<b>118</b>	<b>9,7</b>
<b>Nivel de Calidad, en general del servicio prestado</b>	<b>118</b>	<b>9,5</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>Modelo de Solicitud a la hora de rellenar</b>	<b>93,9</b>	<b>0,9</b>	<b>5,3</b>	<b>99,2</b>
<b>Rapidez en la tramitación de su solicitud</b>	<b>96,6</b>	<b>3,3</b>	<b>0</b>	<b>96,6</b>
<b>Efectividad del servicio prestado</b>	<b>98,3</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>	<b>99,1</b>
<b>Adecuación del servicio prestado por el personal responsable</b>	<b>98,3</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>	<b>99,1</b>
<b>Cortesía del personal que le ha atendido</b>	<b>97,5</b>	<b>1,6</b>	<b>0,8</b>	<b>98,3</b>
<b>Nivel de Calidad, en general del servicio prestado</b>	<b>98,3</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>	<b>99,1</b>

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.