

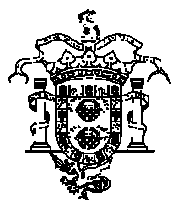
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
IPSI (1º SEMESTRE 2018)  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 SERVICIO DE IPSI (1º SEMESTRE)** perteneciente a la Consejería de Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 19 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 IPSI** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	18	5
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	18	5
Adecuación de las instalaciones	17	5
Efectividad del servicio prestado	19	5
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	19	5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	19	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	19	5
Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI	17	5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

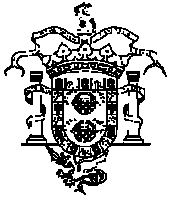
VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100	0	0	100
Adecuación de las instalaciones	100	0	0	100
Efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	100	0	0	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI	100	0	0	100

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

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



## Tabla de frecuencia

### Barrio

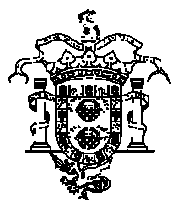
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M <sup>a</sup> Cristina	2	10,5	10,5	10,5
	Príncipe	1	5,3	5,3	15,8
	Constitución	1	5,3	5,3	21,1
	Barrio Victoria	1	5,3	5,3	26,3
	Barrio Real	2	10,5	10,5	36,8
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	2	10,5	10,5	47,4
	Alfonso XIII	3	15,8	15,8	63,2
	Polígono R. La Paz	2	10,5	10,5	73,7
	Medina Sidonia	2	10,5	10,5	84,2
	Barrio Héroes de España	2	10,5	10,5	94,7
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	6	31,6	33,3	33,3
	Hombre	12	63,2	66,7	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	1	5,3	5,3	5,3
	25 a 34 años	5	26,3	26,3	31,6
	35 a 44 años	9	47,4	47,4	78,9
	45 a 54 años	2	10,5	10,5	89,5
	55 a 64 años	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	13	68,4	68,4	68,4
	Soltero	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	18	94,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

#### Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	18	94,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

#### Adecuación de las instalaciones

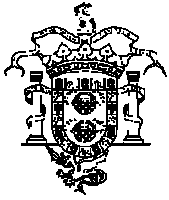
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	17	89,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	10,5		
Total		19	100,0		

#### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	19	100,0	100,0	100,0

#### Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	19	100,0	100,0	100,0



**Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos    Muy bien	19	100,0	100,0	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos    Muy bien	19	100,0	100,0	100,0

**Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos    Muy bien	17	89,5	100,0	100,0
Perdidos   Sistema	2	10,5		
Total	19	100,0		