

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 (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 2018** 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 ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 90 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 **4,64** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	89	4,78
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	85	4,55
Adecuación de las instalaciones	83	4,74
Efectividad del servicio prestado	88	4,72
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	89	4,69
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	86	4,86
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	88	4,82
Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI	87	4,64

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	98,9	0	1,1	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	89,5	1,2	9,4	98,9
Adecuación de las instalaciones	98,8	0	1,2	100
Efectividad del servicio prestado	96,6	0	3,4	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	93,3	2,2	4,5	97,8
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,8	0	1,2	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	97,7	0	2,3	100
Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI	93,1	1,1	5,7	98,8

<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>o</sup> Cristina	3	3,3	3,3	3,3
	Príncipe	5	5,6	5,6	8,9
	G- Gómez Jordana	1	1,1	1,1	10,0
	Hernán Cortés	2	2,2	2,2	12,2
	Constitución	4	4,4	4,4	16,7
	La Libertad	2	2,2	2,2	18,9
	Barrio Victoria	7	7,8	7,8	26,7
	Barrio Real	16	17,8	17,8	44,4
	Barrio Colón	1	1,1	1,1	45,6
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	10	11,1	11,1	56,7
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	2	2,2	2,2	58,9
	Hipódromo	8	8,9	8,9	67,8
	Alfonso XIII	6	6,7	6,7	74,4
	Polígono R. La Paz	7	7,8	7,8	82,2
	Ataque Seco	2	2,2	2,2	84,4
	Concepción Arenal	2	2,2	2,2	86,7
	19	2	2,2	2,2	88,9
	Cabrerizas	1	1,1	1,1	90,0
	Barrio General Larrea	2	2,2	2,2	92,2
	Medina Sidonia	3	3,3	3,3	95,6
	Barrio Héroes de España	3	3,3	3,3	98,9
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	35	38,9	40,2	40,2
	Hombre	52	57,8	59,8	100,0
	Total	87	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		90	100,0		



### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	8	8,9	9,1	9,1
	25 a 34 años	24	26,7	27,3	36,4
	35 a 44 años	26	28,9	29,5	65,9
	45 a 54 años	19	21,1	21,6	87,5
	55 a 64 años	10	11,1	11,4	98,9
	65 a 70 años	1	1,1	1,1	100,0
	Total	88	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		90	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	54	60,0	62,8	62,8
	Soltero	32	35,6	37,2	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	17	18,9	19,1	20,2
	Muy bien	71	78,9	79,8	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,2	1,2
	Regular	8	8,9	9,4	10,6
	Bien	19	21,1	22,4	32,9
	Muy bien	57	63,3	67,1	100,0
	Total	85	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,6		
Total		90	100,0		



**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,2	1,2
	Bien	19	21,1	22,9	24,1
	Muy bien	63	70,0	75,9	100,0
	Total	83	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	7,8		
Total		90	100,0		

**Efectividad del servicio prestado**

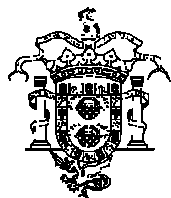
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,3	3,4	3,4
	Bien	18	20,0	20,5	23,9
	Muy bien	67	74,4	76,1	100,0
	Total	88	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		90	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,2	2,2	2,2
	Regular	4	4,4	4,5	6,7
	Bien	13	14,4	14,6	21,3
	Muy bien	70	77,8	78,7	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,2	1,2
	Bien	10	11,1	11,6	12,8
	Muy bien	75	83,3	87,2	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,2	2,3	2,3
	Bien	11	12,2	12,5	14,8
	Muy bien	75	83,3	85,2	100,0
	Total	88	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		90	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	5	5,6	5,7	6,9
	Bien	18	20,0	20,7	27,6
	Muy bien	63	70,0	72,4	100,0
	Total	87	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		90	100,0		