

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
PAREJAS DE HECHO 2015**

**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda 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 de **PAREJA DE HECHO 2015** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Salud Pública. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 245 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	7	2,9	3,0	3,0
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,4	,4	3,4
	Barrio Hernán Cortés	1	,4	,4	3,9
	Barrio Constitución	7	2,9	3,0	6,9
	Barrio de La Libertad	23	9,4	9,9	16,7
	Barrio Virgen de la Victoria	21	8,6	9,0	25,8
	Barrio del Real	47	19,2	20,2	45,9
	Barrio de Batería Jota	3	1,2	1,3	47,2
	Barrio Colón	8	3,3	3,4	50,6
	Barrio Isaac Peral	10	4,1	4,3	54,9
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	6	2,4	2,6	57,5
	Barrio Hipódromo	8	3,3	3,4	60,9
	Barrio de Alfonso XIII	24	9,8	10,3	71,2
	Barrio de Reina Regente	3	1,2	1,3	72,5
	Barrio Industrial	22	9,0	9,4	82,0
	Barrio del Polígono R. de La Paz	2	,8	,9	82,8
	Barrio de Ataque Seco	7	2,9	3,0	85,8
	Cabrerizas	10	4,1	4,3	90,1
	Barrio del General Larrea	1	,4	,4	90,6
	Barrio de Medina Sidonia	6	2,4	2,6	93,1
	Barrio Héroes de España	4	1,6	1,7	94,8
Barrio Cañada de Hidúm	12	4,9	5,2	100,0	
	Total	233	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	12	4,9		
Total		245	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	120	49,0	50,4	50,4
	Hombre	118	48,2	49,6	100,0
	Total	238	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,9		
Total		245	100,0		



3. 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 DE PAREJA DE HECHO** con un valor de **9,66** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
Valore el modelo de solicitud a la hora de rellenar	243	9,31
Valore la rapidez en la tramitación de su solicitud	245	9,47
Valore la efectividad del servicio prestado	245	9,68
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	245	9,70
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	243	9,82
Valore el Nivel de Calidad, en general del servicio prestado	243	9,66

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore el modelo de solicitud a la hora de rellenar	92,2	2,9	4,9	97,1
Valore la rapidez en la tramitación de su solicitud	93,5	2,8	3,7	97,2
Valore la efectividad del servicio prestado	96,7	1,2	2	98,7
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,7	1,2	1,6	97,1
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98,7	0,8	0,4	99,1
Valore el Nivel de Calidad, en general del servicio prestado	97,9	0,8	1,2	99,1

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.