

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 (2017)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 (2017)** perteneciente a la Consejería de Economía, empleo y administraciones públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 104 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 SERVICIO IPSI** con un valor de **4,51** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	103	4,50
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	101	4,47
Adecuación de las instalaciones	101	4,43
Efectividad del servicio prestado	103	4,44
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	102	4,48
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	102	4,51
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	103	4,49
Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI	100	4,51

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	92,2	1	6,8	99
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	90,1	2	7,9	98
Adecuación de las instalaciones	90,1	1	8,9	99
Efectividad del servicio prestado	93,2	1	5,8	99
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	94,1	1	4,9	99
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	94,1	1	4,9	99
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	93,3	1	5,8	99,1
Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI	96	1	3	99

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Príncipe	3	2,9	2,9	2,9
	Gómez Jordana	5	4,8	4,8	7,7
	Hernán Cortés	5	4,8	4,8	12,5
	Constitución	4	3,8	3,8	16,3
	La Libertad	1	1,0	1,0	17,3
	Barrio Victoria	5	4,8	4,8	22,1
	Barrio Real	8	7,7	7,7	29,8
	Barrio Batería Jota	5	4,8	4,8	34,6
	Barrio Colón	3	2,9	2,9	37,5
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	10	9,6	9,6	47,1
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	3	2,9	2,9	50,0
	Hipódromo	2	1,9	1,9	51,9
	Alfonso XIII	7	6,7	6,7	58,7
	Industrial	2	1,9	1,9	60,6
	Polígono R. La Paz	15	14,4	14,4	75,0
	Concepción Arenal	5	4,8	4,8	79,8
	Cabrerizas	8	7,7	7,7	87,5
	Barrio General Larrea	2	1,9	1,9	89,4
	Medina Sidonia	1	1,0	1,0	90,4
	Barrio Héroes de España	8	7,7	7,7	98,1
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	25	24,0	29,4	29,4
	Hombre	60	57,7	70,6	100,0
	Total	85	81,7	100,0	
Perdidos	Sistema	19	18,3		
Total		104	100,0		



Edad

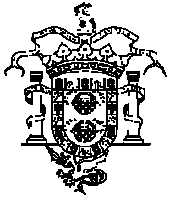
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16	1	1,0	1,0	1,0
	16 a 24 años	10	9,6	9,7	10,7
	25 a 34 años	21	20,2	20,4	31,1
	35 a 44 años	30	28,8	29,1	60,2
	45 a 54 años	30	28,8	29,1	89,3
	55 a 64 años	10	9,6	9,7	99,0
	65 a 70 años	1	1,0	1,0	100,0
	Total		103	99,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		104	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	61	58,7	61,0	61,0
	Soltero	25	24,0	25,0	86,0
	Separado	11	10,6	11,0	97,0
	Viudo	3	2,9	3,0	100,0
	Total		100	96,2	100,0
Perdidos	Sistema	4	3,8		
Total		104	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	7	6,7	6,8	7,8
	Bien	33	31,7	32,0	39,8
	Muy bien	62	59,6	60,2	100,0
	Total		103	99,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		104	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

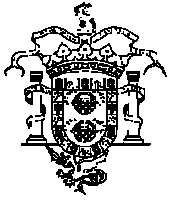
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	1	1,0	1,0	2,0
	Regular	8	7,7	7,9	9,9
	Bien	30	28,8	29,7	39,6
	Muy bien	61	58,7	60,4	100,0
	Total	101	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,9		
Total		104	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	9	8,7	8,9	9,9
	Bien	35	33,7	34,7	44,6
	Muy bien	56	53,8	55,4	100,0
	Total	101	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,9		
Total		104	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	6	5,8	5,8	6,8
	Bien	41	39,4	39,8	46,6
	Muy bien	55	52,9	53,4	100,0
	Total	103	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		104	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

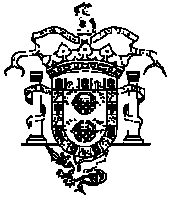
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	5	4,8	4,9	5,9
	Bien	39	37,5	38,2	44,1
	Muy bien	57	54,8	55,9	100,0
	Total	102	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,9		
Total		104	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	5	4,8	4,9	5,9
	Bien	35	33,7	34,3	40,2
	Muy bien	61	58,7	59,8	100,0
	Total	102	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,9		
Total		104	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	6	5,8	5,8	6,8
	Bien	36	34,6	35,0	41,7
	Muy bien	60	57,7	58,3	100,0
	Total	103	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		104	100,0		



Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	3	2,9	3,0	4,0
	Bien	39	37,5	39,0	43,0
	Muy bien	57	54,8	57,0	100,0
	Total	100	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,8		
Total		104	100,0		