

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



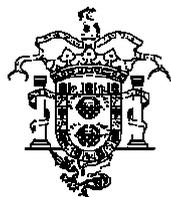
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

**VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL
(1º SEMESTRE 2019)**

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 **VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL (VPO) (1º SEMESTRE 2019)** perteneciente a la Consejería de Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre de 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 15 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** de VPO con un valor de **4,66** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad a las instalaciones	15	4,67
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	15	4,86
Valore la adecuación de las instalaciones	15	4,86
Valore la efectividad del servicio prestado	15	5
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	15	4,73
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	15	4,93
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	15	4,93
Valore el NIVEL DE CALIDAD, GENERAL DEL SERVICIO de la Vivienda de Protección Oficial	15	4,66

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad a las instalaciones	93.3	0	6.7	100
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100	0	0	100
Valore la adecuación de las instalaciones	100	0	0	100
Valore la efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	93.3	0	6.7	100
Valore la 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, GENERAL DEL SERVICIO de la Vivienda de Protección Oficial	93.4	6.7	0	100

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. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	9	60,0	60,0	60,0
	Hombre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Señale al servicio que acude

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VPO (Pública)	12	80,0	80,0	80,0
	VPO (Privada)	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Valore la accesibilidad a las instalaciones

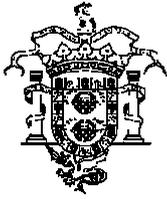
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	6,7	6,7	6,7
	Bien	3	20,0	20,0	26,7
	Muy Bien	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	13,3	13,3	13,3
	Muy Bien	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Valore la adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	13,3	13,3	13,3
	Muy Bien	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



Valore la efectividad del servicio prestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy Bien	15	100,0	100,0	100,0

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	6,7	6,7	6,7
Bien	2	13,3	13,3	20,0
Muy Bien	12	80,0	80,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	6,7	6,7	6,7
Muy Bien	14	93,3	93,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	6,7	6,7	6,7
Muy Bien	14	93,3	93,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Valore el NIVEL DE CALIDAD, GENERAL DEL SERVICIO de la Vivienda de
Protección Oficial**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	6,7	6,7	6,7
Bien	1	6,7	6,7	13,3
Muy Bien	13	86,7	86,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	