

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL
(1º SEMESTRE 2020)

CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 del **VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL (PRESENCIAL) (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Usuarios/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2020

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 50 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 VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL** con un valor de **3,58** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	50	4,22
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	50	3,26
Adecuación de las instalaciones	50	3,72
Efectividad del servicio prestado	50	3,20
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	50	3,28
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	50	3,24
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	50	3,62
Nivel de calidad en general del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	50	3,58

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2020			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	90	2	8	98
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	46	34	20	66
Adecuación de las instalaciones	62	4	34	96
Efectividad del servicio prestado	38	22	40	78
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	52	32	16	68
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	42	22	36	78
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	54	4	42	96
Nivel de calidad en general del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	56	8	36	92

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	El Carmen	1	2,0	2,0	2,0
	Isaac Peral	1	2,0	2,0	4,0
	Hebreo- Tiro Nacional	4	8,0	8,0	12,0
	Hipódromo	6	12,0	12,0	24,0
	Alfonso XIII	5	10,0	10,0	34,0
	Reina Regente	1	2,0	2,0	36,0
	Industrial	1	2,0	2,0	38,0
	Polígono Residencial La Paz	1	2,0	2,0	40,0
	Ataque Seco	2	4,0	4,0	44,0
	Concepción Arenal	1	2,0	2,0	46,0
	Los Pinares	1	2,0	2,0	48,0
	Cabrerizas	5	10,0	10,0	58,0
	Medina Sidonia	2	4,0	4,0	62,0
	Héroes de España	2	4,0	4,0	66,0
	General Gómez Jordana	1	2,0	2,0	68,0
	Hernán Cortés	3	6,0	6,0	74,0
	Constitución	3	6,0	6,0	80,0
	La Libertad	1	2,0	2,0	82,0
	Virgen de la Victoria	2	4,0	4,0	86,0
	Real	5	10,0	10,0	96,0
	Batería Jota	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	20	40,0	40,0	40,0
	Masculino	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	4	8,0	8,0	10,0
	Bien	28	56,0	56,0	66,0
	Muy Bien	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,0	4,0	4,0
	Mal	15	30,0	30,0	34,0
	Regular	10	20,0	20,0	54,0
	Bien	14	28,0	28,0	82,0
	Muy Bien	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Valore la adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,0	4,0	4,0
	Regular	17	34,0	34,0	38,0
	Bien	24	48,0	48,0	86,0
	Muy Bien	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Valore la efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	6,0	6,0	6,0
	Mal	8	16,0	16,0	22,0
	Regular	20	40,0	40,0	62,0
	Bien	14	28,0	28,0	90,0
	Muy Bien	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,0	4,0	4,0
	Mal	14	28,0	28,0	32,0
	Regular	8	16,0	16,0	48,0
	Bien	20	40,0	40,0	88,0
	Muy Bien	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,0	4,0	4,0
	Mal	9	18,0	18,0	22,0
	Regular	18	36,0	36,0	58,0
	Bien	17	34,0	34,0	92,0
	Muy Bien	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,0	4,0	4,0
	Regular	21	42,0	42,0	46,0
	Bien	21	42,0	42,0	88,0
	Muy Bien	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	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	Mal	4	8,0	8,0	8,0
	Regular	18	36,0	36,0	44,0
	Bien	23	46,0	46,0	90,0
	Muy Bien	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	