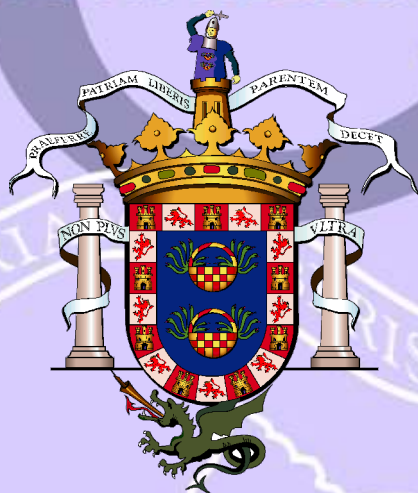


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 DEL SERVICIO PÚBLICO:

VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL 2019

CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, 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 de **VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL 2019** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 26 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 **VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL** con un valor de **4,65** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	26	4,69
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	26	4,65
Adecuación de las instalaciones	26	4,62
Efectividad del servicio prestado	26	4,65
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	26	4,58
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	26	4,69
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	26	4,88
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	26	4,65

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
Accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100	0	0	100
Adecuación de las instalaciones	100	0	0	100
Efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	96.2	0	3.8	100
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
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	96.2	0	3.8	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. TABLA DE FRECUENCIAS

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3,8	3,8	3,8
Hebreo- Tiro Nacional	8	30,8	30,8	34,6
Alfonso XIII	8	30,8	30,8	65,4
Industrial	1	3,8	3,8	69,2
Ataque Seco	2	7,7	7,7	76,9
Medina Sidonia	1	3,8	3,8	80,8
Real	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	9	34,6	34,6	34,6
Masculino	17	65,4	65,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	8	30,8	30,8	30,8
Muy bien	18	69,2	69,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	9	34,6	34,6	34,6
Muy bien	17	65,4	65,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	38,5	38,5	38,5
	Muy bien	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	34,6	34,6	34,6
	Muy bien	17	65,4	65,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	3,8	3,8
	Bien	9	34,6	34,6	38,5
	Muy bien	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	30,8	30,8	30,8
	Muy bien	18	69,2	69,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	11,5	11,5	11,5
	Muy bien	23	88,5	88,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	3,8	3,8
	Bien	7	26,9	26,9	30,8
	Muy bien	18	69,2	69,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	