

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL 2024

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA, TURISMO Y FOMENTO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 público: **VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL (VPO) 2024** perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 2 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 y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **2,50** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	2	4,50
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2	3,50
Adecuación de las instalaciones	2	4,00
Efectividad del servicio prestado	2	3,00
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	2	3,00
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1	1,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2	5,00
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	2	2,50

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	50%	50%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	100%	0%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	50%	0%	50%	50%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100%	0%	0%	0%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	50%	50%	0%	50%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Isaac Peral	1	50,0	50,0	50,0
	Hipódromo	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	2	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	50,0	50,0	50,0
	Bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	100,0	100,0	100,0

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	100,0	100,0	100,0

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	50,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	50,0		
Total		2	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	50,0	50,0	50,0
	Regular	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	100,0	100,0	100,0

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	50,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	50,0		
Total		2	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 al 5.

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	2	100,0