

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL 2021
CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y
DEPORTE
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL 2021** perteneciente a la Consejería de Infraestructuras, Urbanismo y Deporte 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 45 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 con cierta conformidad y grado medio de satisfacción, y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** del servicio **VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL 2021** con un valor de **2,96** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	45	3,29
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	45	3,02
Adecuación de las instalaciones	45	3,02
Efectividad del servicio prestado	45	2,67
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	45	2,73
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	45	2,73
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	45	3,02
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	45	2,96

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	33,3%	8,9%	57,8%	66,7%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	40%	13,3%	46,7%	60%
Adecuación de las instalaciones	40%	11,1%	48,9%	60%
Efectividad del servicio prestado	55,6%	4,4%	40%	44,4%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	48,9%	11,1%	40%	51,1%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	46,7%	13,3%	40%	53,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	42,3%	4,4%	53,3%	57,7%
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	37,8%	22,2%	40%	62,2%

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	El Carmen	1	2,2	2,2	2,2
	Colón	2	4,4	4,4	6,7
	Isaac Peral	2	4,4	4,4	11,1
	Hebreo- Tiro Nacional	15	33,3	33,3	44,4
	Hipódromo	2	4,4	4,4	48,9
	Alfonso XIII	1	2,2	2,2	51,1
	Reina Regente	1	2,2	2,2	53,3
	Industrial	1	2,2	2,2	55,6
	Polígono Residencial La Paz	1	2,2	2,2	57,8
	Cabrerizas	1	2,2	2,2	60,0
	General Larrea	1	2,2	2,2	62,2
	Medina Sidonia	1	2,2	2,2	64,4
	Hernán Cortés	2	4,4	4,4	68,9
	Virgen de la Victoria	1	2,2	2,2	71,1
	Real	12	26,7	26,7	97,8
	Batería Jota	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	24	53,3	54,5	54,5
	Masculino	20	44,4	45,5	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	31,1	31,1	31,1
	Mal	1	2,2	2,2	33,3
	Regular	4	8,9	8,9	42,2
	Bien	10	22,2	22,2	64,4
	Muy bien	16	35,6	35,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	31,1	31,1	31,1
	Mal	4	8,9	8,9	40,0
	Regular	6	13,3	13,3	53,3
	Bien	9	20,0	20,0	73,3
	Muy bien	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	35,6	35,6	35,6
	Mal	2	4,4	4,4	40,0
	Regular	5	11,1	11,1	51,1
	Bien	9	20,0	20,0	71,1
	Muy bien	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	40,0	40,0	40,0
	Mal	7	15,6	15,6	55,6
	Regular	2	4,4	4,4	60,0
	Bien	8	17,8	17,8	77,8
	Muy bien	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	42,2	42,2	42,2
	Mal	3	6,7	6,7	48,9
	Regular	5	11,1	11,1	60,0
	Bien	7	15,6	15,6	75,6
	Muy bien	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	44,4	44,4	44,4
	Mal	1	2,2	2,2	46,7
	Regular	6	13,3	13,3	60,0
	Bien	7	15,6	15,6	75,6
	Muy bien	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	40,0	40,0	40,0
	Mal	1	2,2	2,2	42,2
	Regular	2	4,4	4,4	46,7
	Bien	10	22,2	22,2	68,9
	Muy bien	14	31,1	31,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	33,3	33,3	33,3
	Mal	2	4,4	4,4	37,8
	Regular	10	22,2	22,2	60,0
	Bien	6	13,3	13,3	73,3
	Muy bien	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Propuestas de Mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		42	93,3	93,3	93,3
	Arreglar absolutamente todo.	1	2,2	2,2	95,6
	Cuesta lo mismo las viviendas de promoción privada que las de VP	1	2,2	2,2	97,8
	Que sean más flexibles con el pago	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	