

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
(1º SEMESTRE 2023)

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 público: **VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL (1º SEMESTRE 2023)** 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 primer semestre del año 2023
- **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 insatisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** del servicio **VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **1,60** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	50	2,16
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	50	1,74
Adecuación de las instalaciones	50	1,74
Efectividad del servicio prestado	49	1,59
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	50	1,62
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	50	1,54
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	50	1,52
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	50	1,60

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

PRIMER SEMESTRE 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	62%	34%	4%	38%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	82%	18%	0%	18%
Adecuación de las instalaciones	88%	12%	0%	12%
Efectividad del servicio prestado	89,8%	6,1%	4,1%	10,2%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	90%	10%	0%	10%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	92%	8%	0%	8%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	92%	8%	0%	8%
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	92%	8%	0%	8%

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	50	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	25	50,0	50,0	50,0
	Masculino	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	26,0	26,0	26,0
	Mal	18	36,0	36,0	62,0
	Regular	17	34,0	34,0	96,0
	Bien	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	44,0	44,0	44,0
	Mal	19	38,0	38,0	82,0
	Regular	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	38,0	38,0	38,0
	Mal	25	50,0	50,0	88,0
	Regular	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	54,0	55,1	55,1
	Mal	17	34,0	34,7	89,8
	Regular	3	6,0	6,1	95,9
	Bien	2	4,0	4,1	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	24	48,0	48,0	48,0
	Mal	21	42,0	42,0	90,0
	Regular	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	54,0	54,0	54,0
	Mal	19	38,0	38,0	92,0
	Regular	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	Muy mal	28	56,0	56,0	56,0
	Mal	18	36,0	36,0	92,0
	Regular	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	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	24	48,0	48,0	48,0
	Mal	22	44,0	44,0	92,0
	Regular	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	19	38,0	38,8	38,8
	No	30	60,0	61,2	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	16	32,0	76,2	76,2
	No	5	10,0	23,8	100,0
	Total	21	42,0	100,0	
Perdidos	Sistema	29	58,0		
Total		50	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	22,0	68,8	68,8
	Mal	5	10,0	31,3	100,0
	Total	16	32,0	100,0	
Perdidos	Sistema	34	68,0		
Total		50	100,0		



Propuestas de Mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	47	94,0	94,0	94,0
HAY MUCHAS COSAS MAL, NOS QUEJAMOS Y NO ARREGLAN NADA	1	2,0	2,0	96,0
NO HACEN CASO A LAS PROPUESTAS DE MEJORA	1	2,0	2,0	98,0
NO HACEN CASO A LAS QUEJAS QUE SE DAN PARA MEJORAR EL LUGAR	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	