

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: PAREJA DE HECHO 2024

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E
IGUALDAD
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: **PAREJA DE HECHO 2024** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad 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:** 14 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,86** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Modelo de Solicitud a la hora de rellenar	14	4,86
Rapidez en la tramitación de su solicitud	14	4,71
Efectividad del Servicio Prestado	14	4,79
Adecuación del Servicio Prestado por el personal responsable	14	4,86
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	14	4,86
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	14	4,86

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
Valore el Modelo de Solicitud a la hora de rellenar	0%	7,1%	92,9%	100%
Rapidez en la tramitación de su solicitud	0%	7,1%	92,9%	100%
Efectividad del Servicio Prestado	0%	7,1%	92,9%	100%
Adecuación del Servicio Prestado por el personal responsable	0%	7,1%	92,9%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	7,1%	92,9%	100%
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	0%	7,1%	92,9%	100%

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	Centro	1	7,1	9,1	9,1
	Victoria	3	21,4	27,3	36,4
	Real	5	35,7	45,5	81,8
	Isaac Peral - Tesorillo	1	7,1	9,1	90,9
	Hipódromo - Industrial	1	7,1	9,1	100,0
	Total	11	78,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	21,4		
Total		14	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	7	50,0	53,8	53,8
	Masculino	6	42,9	46,2	100,0
	Total	13	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,1		
Total		14	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25,00	1	7,1	8,3	8,3
	27,00	1	7,1	8,3	16,7
	31,00	1	7,1	8,3	25,0
	33,00	1	7,1	8,3	33,3
	34,00	2	14,3	16,7	50,0
	35,00	1	7,1	8,3	58,3
	36,00	1	7,1	8,3	66,7
	38,00	1	7,1	8,3	75,0
	40,00	1	7,1	8,3	83,3
	41,00	1	7,1	8,3	91,7
	44,00	1	7,1	8,3	100,0
	Total	12	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	14,3		
Total		14	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero/a	10	71,4	90,9	90,9
	Separado/a	1	7,1	9,1	100,0
	Total	11	78,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	21,4		
Total		14	100,0		

Valore el Modelo de Solicitud a la hora de rellenar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,1	7,1	7,1
	Muy bien	13	92,9	92,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Rapidez en la tramitación de su solicitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,1	7,1	7,1
	Bien	2	14,3	14,3	21,4
	Muy bien	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Efectividad del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,1	7,1	7,1
	Bien	1	7,1	7,1	14,2
	Muy bien	12	85,8	85,8	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Adecuación del Servicio Prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,1	7,1	7,1
	Muy bien	13	92,9	92,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,1	7,1	7,1
	Muy bien	13	92,9	92,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,1	7,1	7,1
	Muy bien	13	92,9	92,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	57,1	61,5	61,5
	No	5	35,7	38,5	100,0
	Total	13	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,1		
Total		14	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso del él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	8	57,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	6	42,9		
Total		14	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	14	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	21,4	23,1	23,1
	No	10	71,4	76,9	100,0
	Total	13	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,1		
Total		14	100,0		

En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	21,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	11	78,6		
Total		14	100,0		