

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 2022)
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 2022)** 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 51 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 VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **3,41** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	51	3,51
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	51	3,61
Adecuación de las instalaciones	51	3,47
Efectividad del servicio prestado	51	3,47
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	51	3,33
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	51	3,39
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	51	3,43
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	51	3,41

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

PRIMER SEMESTRE 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	15,7%	35,3%	49%	84,3%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	9,8%	35,3%	54,9%	90,2%
Adecuación de las instalaciones	15,7%	35,3%	49%	84,3%
Efectividad del servicio prestado	13,7%	39,2%	47%	86,3%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	13,7%	52,9%	33,4%	86,3%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	13,7%	49%	37,3%	86,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	15,7%	43,1%	41,2%	84,3%
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	11,8%	51%	37,2%	88,2%

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	21	41,2	41,2	41,2
Hebreo- Tiro Nacional	1	2,0	2,0	43,1
Hipódromo	6	11,8	11,8	54,9
Cabrerizas	1	2,0	2,0	56,9
General Larrea	1	2,0	2,0	58,8
Virgen de la Victoria	21	41,2	41,2	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	18	35,3	35,3	35,3
Masculino	33	64,7	64,7	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
Mal	7	13,7	13,7	15,7
Regular	18	35,3	35,3	51,0
Bien	15	29,4	29,4	80,4
Muy bien	10	19,6	19,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	5	9,8	9,8	9,8
Regular	18	35,3	35,3	45,1
Bien	20	39,2	39,2	84,3
Muy bien	8	15,7	15,7	100,0
Total	51	100,0	100,0	



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	15,7	15,7	15,7
	Regular	18	35,3	35,3	51,0
	Bien	18	35,3	35,3	86,3
	Muy bien	7	13,7	13,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	13,7	13,7	13,7
	Regular	20	39,2	39,2	52,9
	Bien	17	33,3	33,3	86,3
	Muy bien	7	13,7	13,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	13,7	13,7	13,7
	Regular	27	52,9	52,9	66,7
	Bien	10	19,6	19,6	86,3
	Muy bien	7	13,7	13,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	13,7	13,7	13,7
	Regular	25	49,0	49,0	62,7
	Bien	11	21,6	21,6	84,3
	Muy bien	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	15,7	15,7	15,7
	Regular	22	43,1	43,1	58,8

Bien	12	23,5	23,5	82,4
Muy bien	9	17,6	17,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	11,8	11,8	11,8
	Regular	26	51,0	51,0	62,7
	Bien	11	21,6	21,6	84,3
	Muy bien	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	45	88,2	88,2	88,2
	No	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	45	88,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	6	11,8		
Total		51	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	51	100,0

Propuestas de Mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	51	100,0	100,0	100,0