CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL 2022

CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de Viviendas de Protección Oficial.
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Servicio de Viviendas de Protección Oficial 2022.
- Informe General del Servicio de Viviendas de Protección Oficial 2022.
- Anexo I. Tablas de frecuencia de Viviendas de Protección Oficial 2022.
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de descriptivos de Viviendas de Protección Oficial.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual de satisfacción de Viviendas de Protección Oficial.

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIO DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos. Para ello, podéis contar con la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

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

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

2) OBJETIVO

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

4) FINALIDAD

5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA

6) MUESTRA

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

8) CUESTIONARIO

9) TRATAMIENTO DE DATOS

10) EVALUACIÓN

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es del **Servicio de Viviendas de Protección Oficial (2022)** perteneciente a la Consejería de Infraestructuras, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla**.**

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en Viviendas de Protección Oficial a los usuarios/ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos del servicio de Viviendas de Protección Oficial (2022).
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en el departamento de Viviendas de Protección Oficial (2022)

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una unidad de análisis específica, como es en este caso en el Servicio de Viviendas de Protección Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/a /ciudadano/a de la Vivienda de Protección Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla.
b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
c. Mejorar la Calidad en la prestación del Servicio de Viviendas de Protección Oficial y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en el Servicio de Viviendas de Protección Oficial 2022.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2022. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2023
Análisis e Interpretación de los datos	Mayo 2023

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en las oficinas donde se presta el servicio de Vivienda de Protección Oficial 2022 perteneciente a la Consejería de Infraestructuras, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Durante el 2022, en Vivienda de Protección Oficial se han recogido un total de **102 encuestas**.

El test de fiabilidad está en 0,978. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/a /ciudadano/a sobre la Vivienda de Protección Oficial 2022. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.

- Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que los encuestadores interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios de la Vivienda de Protección Oficial 2022.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.
Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadores.

El modelo de cuestionario es el siguiente:

CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL

Barrio: _____

1. Sexo : □ Mujer □ Hombre
2. Señale el servicio al que acude: □ VPO (Pública) □ VPO (Privada)
3. Indique, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud., cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

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

4. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? □ SI □ NO

4.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él? □ SI □ NO

4.2. En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
□	□	□	□	□

5. Para Mejorar el Servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora

_____

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para

obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre el servicio de Vivienda de Protección Oficial de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirán los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en la Vivienda de Protección Oficial de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Infraestructuras, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que han emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios/ciudadanos en esta evaluación permite que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto y ver el perfil social de los usuarios/as. Es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del SERVICIO DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL** durante el año **2022,** perteneciente a la **Consejería de Infraestructuras, Urbanismo y Deporte** de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la **satisfacción** del servicio que se presta en Vivienda de Protección Oficial.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL,** opiniones que los usuarios/as/ de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas llamadas de emergencias, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios/as se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permite tener un contacto directo entre el servicio que presta la administración y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios. Además, deja ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL 2022

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Vivienda de Protección Oficial 2022. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL 2022			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Valore la accesibilidad a las instalaciones	102	3,32	,966
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	102	3,39	,834
Valore la adecuación de las instalaciones	102	3,28	,860
Valore la efectividad del servicio prestado	102	3,29	,851
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	102	3,16	,805
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	102	3,20	,821
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	102	3,24	,858
Valore el NIVEL DE CALIDAD, GENERAL DEL SERVICIO de la Vivienda de Protección Oficial	102	**3,20**	,797

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022 es de 3,20 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un buen grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Vivienda de Protección Oficial",* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,27 sobre 5**, lo que arroja una **valoración algo superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIA DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DE VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL 2022

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en la VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores Muy mal y Mal; **Conformes** formado por el valor Regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de Bien y Muy bien y la **Conformidad Total,** formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

- **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	20,6
Regular (Conformidad)	35,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	44,1
Conformidad total	79,4

- **Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	14,7
Regular (Conformidad)	39,2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	46,1
Conformidad total	85,3

- **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	19,6
Regular (Conformidad)	39,2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	41,2
Conformidad total	80,4

- **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	18,6
Regular (Conformidad)	40,2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	41,2
Conformidad total	81,4

- **Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	18,6
Regular (Conformidad)	53,9
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	27,5
Conformidad total	81,4

- **Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	17,6
Regular (Conformidad)	52,9
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	29,5
Conformidad total	82,4

- **Cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	18,6
Regular (Conformidad)	48
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	33,4
Conformidad total (*)	81,4

- **Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	15,7
Regular (Conformidad)	56,9
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	27,4
Conformidad total (*)	84,3

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

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL 2022

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		21	20,6	20,6	20,6
	Hebreo- Tiro Nacional	19	18,6	18,6	39,2
	Hipódromo	6	5,9	5,9	45,1
	Alfonso XIII	25	24,5	24,5	69,6
	Los Pinares	4	3,9	3,9	73,5
	Cabrerizas	2	2,0	2,0	75,5
	General Larrea	1	1,0	1,0	76,5
	Constitución	2	2,0	2,0	78,4
	La Libertad	1	1,0	1,0	79,4
	Virgen de la Victoria	21	20,6	20,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	41	40,2	40,2	40,2
	Masculino	61	59,8	59,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Mal	19	18,6	18,6	20,6
	Regular	36	35,3	35,3	55,9
	Bien	34	33,3	33,3	89,2
	Muy bien	11	10,8	10,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	15	14,7	14,7	14,7
	Regular	40	39,2	39,2	53,9
	Bien	39	38,2	38,2	92,2
	Muy bien	8	7,8	7,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	20	19,6	19,6	19,6
	Regular	40	39,2	39,2	58,8
	Bien	35	34,3	34,3	93,1
	Muy bien	7	6,9	6,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	19	18,6	18,6	18,6
	Regular	41	40,2	40,2	58,8
	Bien	35	34,3	34,3	93,1
	Muy bien	7	6,9	6,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	19	18,6	18,6	18,6
	Regular	55	53,9	53,9	72,5
	Bien	21	20,6	20,6	93,1
	Muy bien	7	6,9	6,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	18	17,6	17,6	17,6
	Regular	54	52,9	52,9	70,6
	Bien	22	21,6	21,6	92,2
	Muy bien	8	7,8	7,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	19	18,6	18,6	18,6
	Regular	49	48,0	48,0	66,7
	Bien	25	24,5	24,5	91,2
	Muy bien	9	8,8	8,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	16	15,7	15,7	15,7
	Regular	58	56,9	56,9	72,5
	Bien	20	19,6	19,6	92,2
	Muy bien	8	7,8	7,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	87	85,3	85,3	85,3
	No	15	14,7	14,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	87	85,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	14,7		
Total		102	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	102	100,0

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

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial
2019	**N**	26	26	26	26	26	26	26	26
	Media	4,65	4,62	4,65	4,58	4,69	4,88	4,65	**1,50**
	Desv. típ.	0,485	0,496	0,485	0,578	0,471	0,326	0,562	0,510
2020	**N**	100	100	100	100	100	100	100	100
	Media	3,74	3,49	3,46	3,24	3,26	3,43	3,6	**2,72**
	Desv. típ.	1,079	1,020	0,937	1,074	1,050	0,891	0,765	1,055
2021	**N**	45	45	45	45	45	45	45	45
	Media	3,29	3,02	3,02	2,67	2,73	2,73	3,02	**2,96**
	Desv. típ.	1,701	1,631	1,699	1,665	1,698	1,711	1,777	1,623
2022	**N**	102	102	102	102	102	102	102	102
	Media	3,32	3,39	3,28	3,29	3,16	3,2	3,24	**3,2**
	Desv. típ.	0,966	0,834	0,86	0,851	0,805	0,821	0,858	0,797

Nota: tabla de elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

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

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad en General, del servicio prestado
2019	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	CONFORMES	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%
	SATISFECHOS	100,0%	100,0%	100,0%	96,2%	100,0%	100,0%	96,2%	0,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%
2020	INSATISFECHOS	18,0%	19,0%	13,0%	27,0%	27,0%	13,0%	6,0%	54,0%
	CONFORMES	14,0%	27,0%	37,0%	28,0%	26,0%	39,0%	39,0%	18,0%
	SATISFECHOS	68,0%	54,0%	50,0%	45,0%	47,0%	48,0%	55,0%	28,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	82,0%	81,0%	87,0%	73,0%	73,0%	87,0%	94,0%	46,0%
2021	INSATISFECHOS	33,3%	40,0%	40,0%	55,6%	48,9%	46,7%	42,3%	37,8%
	CONFORMES	8,9%	13,3%	11,1%	4,4%	11,1%	13,3%	4,4%	22,2%
	SATISFECHOS	57,8%	46,7%	48,9%	40,0%	40,0%	40,0%	53,3%	40,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	66,7%	60,0%	60,0%	44,4%	51,1%	53,3%	57,7%	62,2%
2022	INSATISFECHOS	20,6%	14,7%	19,6%	18,6%	18,6%	17,6%	18,6%	15,7%
	CONFORMES	35,3%	39,2%	39,2%	40,2%	53,9%	52,9%	48,0%	56,9%
	SATISFECHOS	44,1%	46,1%	41,2%	41,2%	27,5%	29,5%	33,4%	27,4%
	CONFORMIDAD TOTAL	79,4%	85,3%	80,4%	81,4%	81,4%	82,4%	81,4%	84,3%

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.