

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 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 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 año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 102 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 2022** con un valor de **3,20** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	102	3,32
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	102	3,39
Adecuación de las instalaciones	102	3,28
Efectividad del servicio prestado	102	3,29
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	102	3,16
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	102	3,20
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	102	3,24
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	102	3,20

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	20,6%	35,3%	44,1%	79,4%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	14,7%	39,2%	46,1%	85,3%
Adecuación de las instalaciones	19,6%	39,2%	41,2%	80,4%
Efectividad del servicio prestado	18,6%	40,2%	41,2%	81,4%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	18,6%	53,9%	27,5%	81,4%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	17,6%	52,9%	29,5%	82,4%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	18,6%	48%	33,4%	81,4%
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	15,7%	56,9%	27,4%	84,3%

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	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