

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: POLICÍA LOCAL (1º SEMESTRE 2024)

**CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
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: **POLICÍA LOCAL** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 49 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 la valoración del servicio **POLICÍA LOCAL** con un valor de **2,40** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
En caso afirmativo, cómo valoraría Ud. dicho servicio del 1 (muy mal) a 5 (muy bien)	30	2,40

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

PRIMER SEMESTRE 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
En caso afirmativo, cómo valoraría Ud. dicho servicio del 1 (muy mal) a 5 (muy bien)	46,7%	50%	3,3%	53,3%

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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	24	49,0	49,0	49,0
	Masculino	25	51,0	51,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	11	22,4	22,4	22,4
	25 a 34 años	14	28,6	28,6	51,0
	35 a 44 años	14	28,6	28,6	79,6
	45 a 54 años	6	12,2	12,2	91,8
	55 a 64 años	2	4,1	4,1	95,9
	Más de 65 años	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	10	20,4	20,4	20,4
	Soltero/a	19	38,8	38,8	59,2
	Separado/a	15	30,6	30,6	89,8
	Viudo/a	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	7	14,3	14,3	14,3
	Estudios Primarios	11	22,4	22,4	36,7
	ESO	15	30,6	30,6	67,3
	Bachillerato	10	20,4	20,4	87,8
	F.P o similar	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

¿Ha solicitado Ud. alguna vez la actuación de la Policía Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	36	73,5	73,5	73,5
	No	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

En caso afirmativo, cómo valoraría Ud. dicho servicio del 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	10,2	16,7	16,7
	Mal	9	18,4	30,0	46,7
	Regular	15	30,6	50,0	96,7
	Bien	1	2,0	3,3	100,0
	Total	30	61,2	100,0	
Perdidos	Sistema	19	38,8		
Total		49	100,0		