

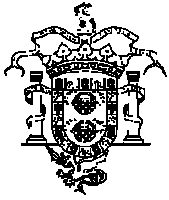
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
PAREJAS DE HECHO 2016  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 de **PAREJA DE HECHO 2016** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 56 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE PAREJA DE HECHO** con un valor de **4,85** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
<b>Valore el modelo de solicitud a la hora de rellenar</b>	56	4,445
<b>Valore la rapidez en la tramitación de su solicitud</b>	56	4,925
<b>Valore la efectividad del servicio prestado</b>	56	4,89
<b>Adecuación del servicio prestado por el personal responsable</b>	56	4,925
<b>Valore la cortesía del personal que le ha atendido</b>	56	4,925
<b>Nivel de calidad, en general del servicio prestado</b>	54	4,85

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

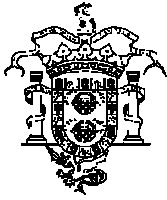
	<b>AÑO 2016</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
<b>Valore el modelo de solicitud a la hora de rellenar</b>	82,2	3,6	14,3	96,5
<b>Valore la rapidez en la tramitación de su solicitud</b>	100	0	0	100
<b>Valore la efectividad del servicio prestado</b>	98,2	0	1,8	100
<b>Adecuación del servicio prestado por el personal responsable</b>	100	0	0	100
<b>Valore la cortesía del personal que le ha atendido</b>	100	0	0	100
<b>Nivel de calidad, en general del servicio prestado</b>	98,1	0	1,9	100

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



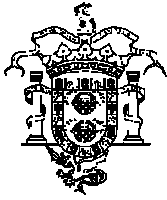
### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS.

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	2	3,6	3,9	3,9
	Barrio Constitución	2	3,6	3,9	7,8
	Barrio de La Libertad	2	3,6	3,9	11,8
	Barrio Virgen de la Victoria	3	5,4	5,9	17,6
	Barrio del Real	9	16,1	17,6	35,3
	Barrio Isaac Peral	5	8,9	9,8	45,1
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	3	5,4	5,9	51,0
	Barrio Hipódromo	8	14,3	15,7	66,7
	Barrio de Alfonso XIII	3	5,4	5,9	72,5
	Barrio de Reina Regente	1	1,8	2,0	74,5
	Barrio Industrial	5	8,9	9,8	84,3
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	1,8	2,0	86,3
	Barrio de Ataque Seco	1	1,8	2,0	88,2
	Barrio Cañada de Hidúm	3	5,4	5,9	94,1
	General San Jurjo	1	1,8	2,0	96,1
	El Príncipe	1	1,8	2,0	98,0
	Centro	1	1,8	2,0	100,0
	Total		51	91,1	100,0
	Perdidos	Sistema	5	8,9	
Total		56	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	28	50,0	52,8	52,8
	Hombre	25	44,6	47,2	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,4		
Total		56	100,0		



**Estado Civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero/a	43	76,8	81,1	81,1
	Divorciado/a	9	16,1	17,0	98,1
	Viudo/a	1	1,8	1,9	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,4		
Total		56	100,0		

**Valore el modelo de Solicitud a la hora de rellenar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,6	3,6	3,6
	Regular	8	14,3	14,3	17,9
	Bien	9	16,1	16,1	33,9
	Muy Bien	37	66,1	66,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Valore la rapidez en la tramitación de su solicitud**

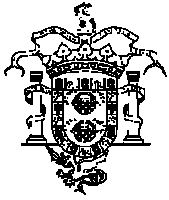
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	7,1	7,1	7,1
	Muy Bien	52	92,9	92,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Valore la efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,8	1,8	1,8
	Bien	4	7,1	7,1	8,9
	Muy Bien	51	91,1	91,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	7,1	7,1	7,1
	Muy Bien	52	92,9	92,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	



**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	7,1	7,1	7,1
	Muy Bien	52	92,9	92,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,8	1,9	1,9
	Bien	6	10,7	11,1	13,0
	Muy Bien	47	83,9	87,0	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		