

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

IPSI 2018

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y ADMINISTRACIONES PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio IPSI.
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Servicio IPSI
- Informe General sobre el Servicio IPSI 2018
- Anexo I. Tablas de frecuencias del Servicio IPSI 2018



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas, 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 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIO IPSI DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

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



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE IPSI CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018

- 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 la **Servicio IPSI (2018)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en el Servicio IPSI a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos del Servicio IPSI (2018).
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en el Servicio IPSI (2018)

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 el Servicio IPSI 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 del Servicio IPSI 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 IPSI 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 IPSI 2018.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En los periodos de campaña del IPSI durante la ejecución 2018.
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2019



6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en el Servicio IPSI 2018 perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas.

El número de usuarios total del Servicio IPSI durante el 2018 ha sido de **90** personas. Se inició la recogida de encuestas a partir del 2º semestre del 2018.

El test de fiabilidad (alfa de Cronbach) está en 0,763. 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 el Servicio IPSI 2018. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.



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 del Servicio IPSI 2018.

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 de las encuestas se han elaborado con un sistema de tabulación que permite, tras ser digitalizados en formato OCR, la incorporación automática de las respuestas de los encuestados, agilizando así la tramitación, evitando la necesidad de volcado manual de datos.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas al usuario/ciudadano.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - USUARIOS DE IPSI

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante

1. BARRIO

Carmen <input type="checkbox"/>	Príncipe <input type="checkbox"/>	G. Gómez Jordana <input type="checkbox"/>	Hernán Cortes <input type="checkbox"/>	Constitución <input type="checkbox"/>	La Libertad <input type="checkbox"/>
Virgen de la Victoria <input type="checkbox"/>	Real <input type="checkbox"/>	Batería J. <input type="checkbox"/>	Colón <input type="checkbox"/>	Isaac Peral (Tesorillo) <input type="checkbox"/>	Hebreo (Tiro) <input type="checkbox"/>
Hipódromo <input type="checkbox"/>	Alfonso XIII <input type="checkbox"/>	Reina Regente <input type="checkbox"/>	Industrial <input type="checkbox"/>	Polígono La Paz <input type="checkbox"/>	Ataque Seco <input type="checkbox"/>
Concepción Arenal <input type="checkbox"/>	Cabrerizas <input type="checkbox"/>	G. Larrea <input type="checkbox"/>	Medina Sidonia <input type="checkbox"/>	Héroes de España <input type="checkbox"/>	Cañada Hidúm <input type="checkbox"/>

2. Sexo: Hombre Mujer

3. Edad:

Menor de 16 <input type="checkbox"/>	45 a 54 años <input type="checkbox"/>
16 a 24 años <input type="checkbox"/>	55 a 64 años <input type="checkbox"/>
25 a 34 años <input type="checkbox"/>	65 a 70 años <input type="checkbox"/>
35 a 44 años <input type="checkbox"/>	+ de 70 años <input type="checkbox"/>

4. Estado Civil:

Casado/a <input type="checkbox"/>
Soltero/a <input type="checkbox"/>
Separado/a <input type="checkbox"/>
Viudo/a <input type="checkbox"/>

5. Indica, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud., valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

ASPECTOS / SERVICIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SEÑALIZACIÓN DE LAS INDICACIONES PARA LA PETICIÓN DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VALORE SI LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LA ACTUALIDAD CUBREN SUS NECESIDADES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ADECUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL RESPONSABLE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VALORE LA CORTESÍA DEL PERSONAL QUE LE HA ATENDIDO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO IPSI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? Si No

6.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él? Si No

6.2 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Para ayudarnos a mejorar, díganos lo que pueda ser una propuesta de mejora o alguna queja al respecto

Importante:
 El resultado debe rellenarse en LETRA MAYÚSCULA utilizando un bolígrafo o pluma de color NEGRO o AZUL.
 Las letras deben ser del siguiente orden:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	☑		
R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	☑





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 IPSI 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 difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en el Servicio IPSI de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



La participación de los usuarios /ciudadanos en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, 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.

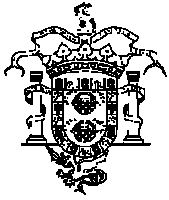


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



**INFORME GENERAL SOBRE EL
SERVICIO DEL SERVICIO IPSI
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2018**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

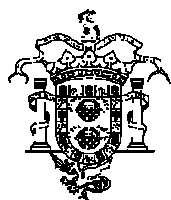


El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del Servicio IPSI durante el año 2018**, perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en el Servicio IPSI.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en el Servicio IPSI, opiniones que los usuarios/ ciudadanos 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 la gestión tributaria, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

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



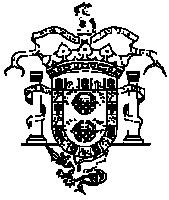
ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: GESTIÓN TRIBUTARIA

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 del Servicio IPSI 2018. 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. La escala de medida es del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien).

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS ÍTEMS DEL SERVICIO IPSI 2018			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	89	4,78	,438
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	85	4,55	,715
Adecuación de las instalaciones	83	4,74	,464
Efectividad del servicio prestado	88	4,72	,519
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	89	4,69	,664
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	86	4,86	,380
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	88	4,82	,434
Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI	87	4,64	,646

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

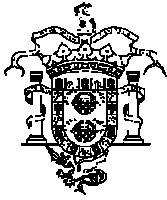
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO IPSI de la CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en 4,64 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

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 el Servicio IPSI”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,73 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** con respecto a la pregunta específica referida a la Calidad General.



ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO IPSI

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en Gestión Tributaria son:

▪ Accesibilidad a las instalaciones

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	1,1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	98,9
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

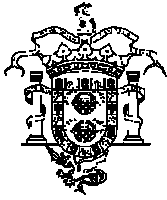
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	1,2
Regular (Conformidad)	9,4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	89,5
Conformidad total (*)	98,9

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ Adecuación de las instalaciones

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	1,2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	98,8
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	3,4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	96,6
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

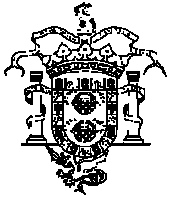
▪ **Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2,2
Regular (Conformidad)	4,5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	93,3
Conformidad total (*)	97,8

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	1,2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	98,8
Conformidad total (*)	100



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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	2,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	97,7
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	1,1
Regular (Conformidad)	5,7
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	93,1
Conformidad total (*)	98,8

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



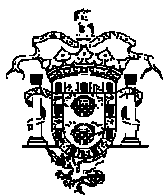
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO IPSI CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

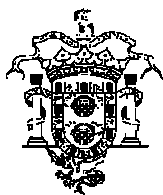
TABLA DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO IPSI 2018

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	3	3,3	3,3	3,3
	Príncipe	5	5,6	5,6	8,9
	G- Gómez Jordana	1	1,1	1,1	10,0
	Hernán Cortés	2	2,2	2,2	12,2
	Constitución	4	4,4	4,4	16,7
	La Libertad	2	2,2	2,2	18,9
	Barrio Victoria	7	7,8	7,8	26,7
	Barrio Real	16	17,8	17,8	44,4
	Barrio Colón	1	1,1	1,1	45,6
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	10	11,1	11,1	56,7
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	2	2,2	2,2	58,9
	Hipódromo	8	8,9	8,9	67,8
	Alfonso XIII	6	6,7	6,7	74,4
	Polígono R. La Paz	7	7,8	7,8	82,2
	Ataque Seco	2	2,2	2,2	84,4
	Concepción Arenal	2	2,2	2,2	86,7
	19	2	2,2	2,2	88,9
	Cabrerizas	1	1,1	1,1	90,0
	Barrio General Larrea	2	2,2	2,2	92,2
	Medina Sidonia	3	3,3	3,3	95,6
	Barrio Héroe de España	3	3,3	3,3	98,9
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	35	38,9	40,2	40,2
	Hombre	52	57,8	59,8	100,0
	Total	87	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		90	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	8	8,9	9,1	9,1
	25 a 34 años	24	26,7	27,3	36,4
	35 a 44 años	26	28,9	29,5	65,9
	45 a 54 años	19	21,1	21,6	87,5
	55 a 64 años	10	11,1	11,4	98,9
	65 a 70 años	1	1,1	1,1	100,0
	Total	88	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		90	100,0		

Estado Civil

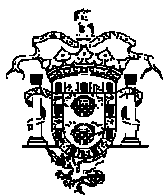
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	54	60,0	62,8	62,8
	Soltero	32	35,6	37,2	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	17	18,9	19,1	20,2
	Muy bien	71	78,9	79,8	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,2	1,2
	Regular	8	8,9	9,4	10,6
	Bien	19	21,1	22,4	32,9
	Muy bien	57	63,3	67,1	100,0
	Total	85	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,6		
Total		90	100,0		



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,2	1,2
	Bien	19	21,1	22,9	24,1
	Muy bien	63	70,0	75,9	100,0
	Total	83	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	7,8		
Total		90	100,0		

Efectividad del servicio prestado

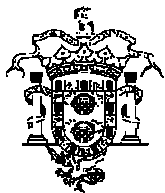
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,3	3,4	3,4
	Bien	18	20,0	20,5	23,9
	Muy bien	67	74,4	76,1	100,0
	Total	88	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		90	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,2	2,2	2,2
	Regular	4	4,4	4,5	6,7
	Bien	13	14,4	14,6	21,3
	Muy bien	70	77,8	78,7	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,2	1,2
	Bien	10	11,1	11,6	12,8
	Muy bien	75	83,3	87,2	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,2	2,3	2,3
	Bien	11	12,2	12,5	14,8
	Muy bien	75	83,3	85,2	100,0
	Total	88	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		90	100,0		

Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	5	5,6	5,7	6,9
	Bien	18	20,0	20,7	27,6
	Muy bien	63	70,0	72,4	100,0
	Total	87	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		90	100,0		



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE IPSI

		Valore la accesibilidad a las instalaciones	Valore la Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Valore si la Adecuación de las instalaciones	Valore la Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Valore Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore Cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina
2017	N	103	101	101	103	102	102	103	100
	Media	4,504	4,475	4,435	4,446	4,48	4,519	4,495	4,51
	Desv. típ.	0,712	0,7693	0,7404	0,6963	0,685	0,685	0,6983	0,6589
2018	N	89	85	83	88	89	86	88	87
	Media	4,78	4,55	4,74	4,72	4,69	4,86	4,82	4,64
	Desv. típ.	0,438	0,715	0,464	0,519	0,664	0,38	0,434	0,646

Nota: La pregunta "Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades" se añadió en 2015 y se sustituyó por "Adecuación del Servicio prestado por el personal responsable".



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE IPSI

	2017				2018			
	Satisfechos	Insatisfechos	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisfechos	Conforme	Conformidad Total
Valore la accesibilidad a las instalaciones	92,2	1	6,8	99	99%	0,0%	1,1%	100%
Valore la Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	90,1	2	7,9	98	90%	1,2%	9,4%	99%
Valore Adecuación de las instalaciones	90,1	1	8,9	99	99%	0,0%	1,2%	100%
Valore Efectividad del servicio prestado	93,2	1	5,8	99	97%	0,0%	3,4%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	94,1	1	4,9	99	93%	2,2%	4,5%	98%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	94,1	1	4,9	99	99%	0,0%	1,2%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	93,2	1	5,8	99	98%	0,0%	2,3%	100%
Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI	96	1	3	99	93%	1,1%	5,7%	99%