

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO  
PAREJAS DE HECHO 2018  
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 sobre **PAREJAS DE HECHO 2018** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 92 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 la acción formativa online: GESTIÓN PRESUPUESTARIA BÁSICA** con un valor de **4,92** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el modelo de Solicitud a la hora de rellenar	92	4,68
Valore la rapidez en la tramitación de su solicitud	92	4,85
Valore la efectividad del servicio prestado	92	4,93
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	91	4,95
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	92	4,97
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL del servicio prestado	92	4,92

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore el modelo de Solicitud a la hora de rellenar	91,3	0	8,7	100
Valore la rapidez en la tramitación de su solicitud	96,7	1,1	2,2	98,9
Valore la efectividad del servicio prestado	98,9	1,1	0	98,9
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,9	0	1,1	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL del servicio prestado	98,9	1,1	0	98,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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. TABLA DE FRECUENCIA

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	38	41,3	43,2	43,2
	Hombre	50	54,3	56,8	100,0
	Total	88	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,3		
Total		92	100,0		

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero/a	76	82,6	85,4	85,4
	Divorciado/a	13	14,1	14,6	100,0
	Total	89	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		92	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	8,7	8,7	8,7
	Bien	13	14,1	14,1	22,8
	Muy Bien	71	77,2	77,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	2	2,2	2,2	3,3
	Bien	5	5,4	5,4	8,7
	Muy Bien	84	91,3	91,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	



**Valore la efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	2	2,2	2,2	3,3
	Muy Bien	89	96,7	96,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	2	2,2	2,2	3,3
	Muy Bien	88	95,7	96,7	100,0
	Total	91	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		92	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	2,2	2,2	2,2
	Muy Bien	90	97,8	97,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	4	4,3	4,3	5,4
	Muy Bien	87	94,6	94,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	