

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:  
IPSI (1º SEMESTRE 2019)  
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 **EL SERVICIO DE IPSI (1º SEMESTRE 2019)** perteneciente a la Consejería de Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 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 del IPSI** con un valor de sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	6	5
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	5	5
Adecuación de las instalaciones	6	5
Efectividad del servicio prestado	6	5
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	6	5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	6	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	6	5
Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI	6	5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>1º SEMESTRE DE 2019</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>
Accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100	0	0	100
Adecuación de las instalaciones	100	0	0	100
Efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	100	0	0	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI	100	0	0	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. TABLA DE FRECUENCIA

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Real	1	16,7	16,7	16,7
	Barrio Batería Jota	1	16,7	16,7	33,3
	Hipódromo	1	16,7	16,7	50,0
	Alfonso XIII	1	16,7	16,7	66,7
	Concepción Arenal	1	16,7	16,7	83,3
	Barrio Héroes de España	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	5	83,3	83,3	83,3
	Hombre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

#### Edad

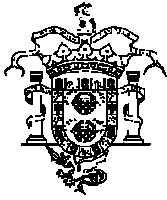
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	35 a 44 años	2	33,3	33,3	33,3
	45 a 54 años	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	6	100,0	100,0	100,0

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	100,0	100,0	100,0



**Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	33,3	40,0	40,0
	Muy bien	3	50,0	60,0	100,0
	Total	5	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	16,7		
Total		6	100,0		

**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	16,7	16,7	16,7
	Muy bien	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	16,7	16,7	16,7
	Muy bien	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	100,0	100,0	100,0

**Valore el Nivel de Calidad del servicio IPSI**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	100,0	100,0	100,0