

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
PAREJA DE HECHO 2019**

**CONSEJERÍA DE CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 2019** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 66 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 servicio de **PAREJAS DE HECHO** con un valor de **4,84** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el modelo de Solicitud a la hora de rellenar	64	4,79
Valore la rapidez en la tramitación de su solicitud	66	4,83
Valore la efectividad del servicio prestado	66	4,87
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	66	4,92
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	66	4,96
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL del servicio prestado	66	4,84

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el modelo de Solicitud a la hora de rellenar	96,9	0	3,1	100
Valore la rapidez en la tramitación de su solicitud	95,5	3	1,5	97
Valore la efectividad del servicio prestado	97	3	0	97
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, EN GENERAL del servicio prestado	97	1,5	1,5	98,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ 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 Del Carmen	1	1,5	1,6	1,6
	Barrio de los Pinares	2	3,0	3,2	4,8
	Barrio del General Gómez Jordana	2	3,0	3,2	7,9
	Barrio Constitución	3	4,5	4,8	12,7
	Barrio de La Libertad	2	3,0	3,2	15,9
	Barrio Virgen de la Victoria	5	7,6	7,9	23,8
	Barrio del Real	11	16,7	17,5	41,3
	Barrio Isaac Peral	2	3,0	3,2	44,4
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	2	3,0	3,2	47,6
	Barrio Hipódromo	2	3,0	3,2	50,8
	Barrio de Alfonso XIII	7	10,6	11,1	61,9
	Barrio de Reina Regente	3	4,5	4,8	66,7
	Barrio Industrial	7	10,6	11,1	77,8
	Barrio de Ataque Seco	2	3,0	3,2	81,0
	Cabrerizas	4	6,1	6,3	87,3
	Barrio de Medina Sidonia	1	1,5	1,6	88,9
	Barrio Héroes de España	5	7,6	7,9	96,8
	Barrio Cañada de Hidúm	1	1,5	1,6	98,4
	General San Jurjo	1	1,5	1,6	100,0
	Total		63	95,5	100,0
Perdidos	Sistema	3	4,5		
Total		66	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	38	57,6	59,4	59,4
	Hombre	26	39,4	40,6	100,0
	Total	64	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,0		
Total		66	100,0		



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero/a	53	80,3	84,1	84,1
	Divorciado/a	10	15,2	15,9	100,0
	Total	63	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,5		
Total		66	100,0		

Valore el modelo de Solicitud a la hora de rellenar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,0	3,1	3,1
	Bien	9	13,6	14,1	17,2
	Muy Bien	53	80,3	82,8	100,0
	Total	64	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,0		
Total		66	100,0		

Valore la rapidez en la tramitación de su solicitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,0	3,0	3,0
	Regular	1	1,5	1,5	4,5
	Bien	3	4,5	4,5	9,1
	Muy Bien	60	90,9	90,9	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Valore la efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,0	3,0	3,0
	Bien	2	3,0	3,0	6,1
	Muy Bien	62	93,9	93,9	100,0
	Total	66	100,0	100,0	



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	7,6	7,6	7,6
	Muy Bien	61	92,4	92,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	3,0	3,0	3,0
	Muy Bien	64	97,0	97,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,5	1,5	1,5
	Regular	1	1,5	1,5	3,0
	Bien	5	7,6	7,6	10,6
	Muy Bien	59	89,4	89,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	