CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

PAREJA DE HECHO 2023

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administración Pública, 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 público: **PAREJA DE HECHO 2023** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 50** 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 muy satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Modelo de Solicitud a la hora de rellenar	50	4,86
Rapidez en la tramitación de su solicitud	50	5,00
Efectividad del Servicio Prestado	50	4,98
Adecuación del Servicio Prestado por el personal responsable	50	4,98
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	50	5,00
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	50	5,00

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Valore el Modelo de Solicitud a la hora de rellenar	0%	0%	100%	100%
Rapidez en la tramitación de su solicitud	0%	0%	100%	100%
Efectividad del Servicio Prestado	0%	0%	100%	100%
Adecuación del Servicio Prestado por el personal responsable	0%	0%	100%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	0%	0%	100%	100%

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro	5	10,0	22,7	22,7
	Victoria	1	2,0	4,5	27,3
	Real	10	20,0	45,5	72,7
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	2,0	4,5	77,3
	Alfonso XIII	1	2,0	4,5	81,8
	Reina Regente	1	2,0	4,5	86,4
	El Príncipe	2	4,0	9,1	95,5
	Ataque Seco	1	2,0	4,5	100,0
	Total	22	44,0	100,0	
Perdidos	Sistema	28	56,0		
Total		50	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	31	62,0	63,3	63,3
	Masculino	18	36,0	36,7	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	24,00	1	2,0	2,5	2,5
	26,00	2	4,0	5,0	7,5
	28,00	1	2,0	2,5	10,0
	29,00	2	4,0	5,0	15,0
	30,00	2	4,0	5,0	20,0
	31,00	3	6,0	7,5	27,5
	32,00	2	4,0	5,0	32,5
	33,00	3	6,0	7,5	40,0
	34,00	3	6,0	7,5	47,5
	35,00	1	2,0	2,5	50,0
	36,00	3	6,0	7,5	57,5

	37,00	1	2,0	2,5	60,0
	40,00	2	4,0	5,0	65,0
	42,00	1	2,0	2,5	67,5
	44,00	1	2,0	2,5	70,0
	45,00	1	2,0	2,5	72,5
	47,00	2	4,0	5,0	77,5
	52,00	3	6,0	7,5	85,0
	54,00	1	2,0	2,5	87,5
	56,00	2	4,0	5,0	92,5
	60,00	1	2,0	2,5	95,0
	64,00	1	2,0	2,5	97,5
	67,00	1	2,0	2,5	100,0
	Total	40	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	20,0		
Total		50	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero/a	40	80,0	87,0	87,0
	Separado/a	6	12,0	13,0	100,0
	Total	46	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,0		
Total		50	100,0		

Valore el Modelo de Solicitud a la hora de rellenar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	14,0	14,0	14,0
	Muy bien	43	86,0	86,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Rapidez en la tramitación de su solicitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	50	100,0	100,0	100,0

Efectividad del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,0	2,0	2,0
	Muy bien	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Adecuación del Servicio Prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,0	2,0	2,0
	Muy bien	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	50	100,0	100,0	100,0

Nivel de Calidad General del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	50	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	26	52,0	56,5	56,5
	No	20	40,0	43,5	100,0
	Total	46	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,0		
Total		50	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso del él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	4,0	7,4	7,4
	No	25	50,0	92,6	100,0
	Total	27	54,0	100,0	
Perdidos	Sistema	23	46,0		
Total		50	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS del 1 al 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,0	7,1	7,1
	Muy bien	13	26,0	92,9	100,0
	Total	14	28,0	100,0	
Perdidos	Sistema	36	72,0		
Total		50	100,0		

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	13	26,0	28,3	28,3
	No	33	66,0	71,7	100,0
	Total	46	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,0		
Total		50	100,0		

En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	8,3	8,3
	Bien	1	2,0	8,3	16,7
	Muy bien	10	20,0	83,3	100,0
	Total	12	24,0	100,0	
Perdidos	Sistema	38	76,0		
Total		50	100,0		