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: VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL (VPO) 2023

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, TURISMO Y FOMENTO 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: **VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL 2023** perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento 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: 83** 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 insatisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **1,95** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	83	2,08
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	83	2,04
Adecuación de las instalaciones	83	1,90
Efectividad del servicio prestado	82	1,82
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	83	1,94
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	83	1,94
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	83	1,89
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	83	1,95

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]**
Accesibilidad a las instalaciones	67,5%	28,9%	3,6%	32,5%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	67,5%	28,9%	3,6%	32,5%
Adecuación de las instalaciones	73,5%	24,1%	2,4%	26,5%
Efectividad del servicio prestado	81,7%	13,4%	4,9%	18,3%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	72,3%	24,1%	3,6%	27,7%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	71,1%	25,3%	3,6%	28,9%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	72,3%	26,5%	1,2%	27,7%
Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial	71,1%	27,7%	1,2%	28,9%

[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		67	80,7	80,7	80,7
	Hebreo- Tiro Nacional	11	13,3	13,3	94,0
	Hipódromo	2	2,4	2,4	96,4
	Cabrerizas	3	3,6	3,6	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	31	37,3	37,3	37,3
	Masculino	52	62,7	62,7	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	27,7	27,7	27,7
	Mal	33	39,8	39,8	67,5
	Regular	24	28,9	28,9	96,4
	Bien	3	3,6	3,6	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	32,6	32,6	32,6
	Mal	29	34,9	34,9	67,5
	Regular	24	28,9	28,9	96,4
	Bien	3	3,6	3,6	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	38,6	38,6	38,6
	Mal	29	34,9	34,9	73,5
	Regular	20	24,1	24,1	97,6
	Bien	2	2,4	2,4	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	34	41,0	41,5	41,5
	Mal	33	39,8	40,2	81,7
	Regular	11	13,3	13,4	95,1
	Bien	4	4,8	4,9	100,0
	Total	82	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		83	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	31	37,4	37,4	37,4
	Mal	29	34,9	34,9	72,3
	Regular	20	24,1	24,1	96,4
	Bien	3	3,6	3,6	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	38,6	38,6	38,6
	Mal	27	32,5	32,5	71,1
	Regular	21	25,3	25,3	96,4
	Bien	3	3,6	3,6	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	39,8	39,8	39,8
	Mal	27	32,5	32,5	72,3
	Regular	22	26,5	26,5	98,8
	Bien	1	1,2	1,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General del Servicio de la Vivienda de Protección Oficial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	29	34,9	34,9	34,9
	Mal	30	36,2	36,2	71,1
	Regular	23	27,7	27,7	98,8
	Bien	1	1,2	1,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	26,5	26,8	26,8
	No	60	72,3	73,2	100,0
	Total	82	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		83	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	16	19,3	64,0	64,0
	No	9	10,8	36,0	100,0
	Total	25	30,1	100,0	
Perdidos	Sistema	58	69,9		
Total		83	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	13,3	68,8	68,8
	Mal	5	6,0	31,3	100,0
	Total	16	19,3	100,0	
Perdidos	Sistema	67	80,7		
Total		83	100,0		