

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

## **INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: POLICÍA LOCAL (1º SEMESTRE 2023) SEGURIDAD CIUDADANA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **POLICÍA LOCAL (1º SEMESTRE 2023)** perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **92** encuestas (de las que **66** han valorado el servicio)
- **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 la valoración del servicio **POLICÍA LOCAL (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **2,73** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
En caso afirmativo, cómo valoraría Ud. dicho servicio del 1 (muy mal) a 5 (muy bien)	66	<b>2,73</b>

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

PRIMER SEMESTRE 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
En caso afirmativo, cómo valoraría Ud. dicho servicio del 1 (muy mal) a 5 (muy bien)	37,9%	36,3%	25,8%	62,1%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	50	54,3	54,3	54,3
	Masculino	42	45,7	45,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	17	18,5	18,5	18,5
	25 a 34 años	21	22,8	22,8	41,3
	35 a 44 años	27	29,3	29,3	70,7
	45 a 54 años	20	21,7	21,7	92,4
	55 a 64 años	2	2,2	2,2	94,6
	Más de 65 años	5	5,4	5,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	27	29,3	29,3	29,3
	Soltero/a	31	33,7	33,7	63,0
	Separado/a	20	21,7	21,7	84,8
	Viudo/a	14	15,2	15,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

#### Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	14	15,2	15,2	15,2
	Estudios Primarios	29	31,5	31,5	46,7
	ESO	21	22,8	22,8	69,6
	BACHILLERATO	17	18,5	18,5	88,0
	F.P o similar	11	12,0	12,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

**¿Ha solicitado Ud. alguna vez la actuación de la Policía Local?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	67	72,8	72,8	72,8
	No	25	27,2	27,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, cómo valoraría Ud. dicho servicio del 1 (muy mal) a 5 (muy bien)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	10,9	15,2	15,2
	Mal	15	16,3	22,7	37,9
	Regular	24	26,1	36,4	74,2
	Bien	17	18,5	25,8	100,0
	Total	66	71,7	100,0	
Perdidos	Sistema	26	28,3		
Total		92	100,0		