

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

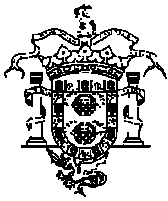


CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
CARTAS DE SERVICIOS  
2017**

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de las Cartas de Servicios.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Servicio de las Cartas de Servicios (2017)
- Informe General de La Oficina de Información del Servicio de las Cartas de Servicios (2017)
- Anexo I. Tablas Comparativas Interanual de Estadísticos Descriptivos del Servicio de las Cartas de Servicios.
- Anexo II. Tablas comparativas de satisfacción del Servicio de las Cartas de Servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



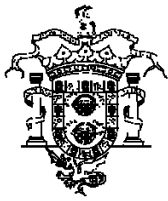
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



# **FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017**

- 1) **ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) **OBJETIVO**
- 3) **DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) **FINALIDAD**
- 5) **FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) **MUESTRA.**
- 7) **MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) **CUESTIONARIO.**
- 9) **TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) **EVALUACIÓN.**



## 1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **EL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIOS 2017** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en de Cartas de Servicios 2017.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ de dicho servicio.
- Analizar qué percepción tienen las áreas implicadas en dicho servicio.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en las Cartas de Servicios 2017.

## 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso del Servicio de Cartas de Servicio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.



Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

#### **4) FINALIDAD**

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a del Servicio de Cartas de Servicio de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del Servicio de Cartas de Servicio y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en del Servicio de Cartas de Servicio.



## 5) CRONOGRAMA

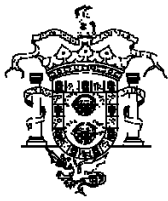
Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2017. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2018
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2018

## 6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra transversal a través de cuestionarios sobre el Servicio de Cartas de Servicio perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas.

El número de encuestas total recogidas es **4.002** encuestas, desagregadas en **10** encuestas recogidas de **las Áreas correspondientes** y **3.992** encuestas recogidas **a la ciudadanía**.





## 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ turista sobre el Servicio de Cartas de Servicio. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

## 8) CUESTIONARIO

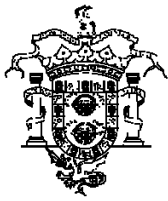
El modelo del cuestionario presencial es:

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

1. **ÁREA DONDE PERTENECE LA CARTA DE SERVICIO:** \_\_\_\_\_

2. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Eficacia en el servicio prestado</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Valore el trato de los profesionales del Servicio de Cartas</b>					
<b>Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicio</b>					
<b>Valore el trato de los profesionales de servicio del Área de Cartas de Servicio</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL de las CARTAS DE SERVICIOS</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

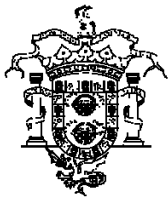
Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el turista /usuario/a tiene sobre el Servicio de Cartas de Servicio de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

## 10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en del Servicio de Cartas de Servicio de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los/ as usuarios /as /ciudadanos /as en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

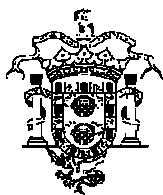


CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**INFORME GENERAL SOBRE EL  
SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIOS  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2017**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

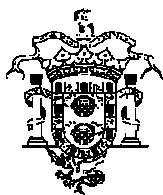


El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2017**, adscritas a la Dirección General de Administraciones Públicas de la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y las frecuencias de la opinión de las Áreas correspondiente en dichas Cartas.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de las frecuencias de los usuarios de las Cartas.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen en **SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS**, a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta la Dirección General de Administraciones Públicas y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.



## ANÁLISIS DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS CON CARTAS DE SERVICIOS 2017

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Servicio de las Cartas de Servicio 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

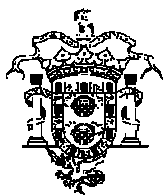
ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS 2017			
	N	Media	Desv. típ.
Eficacia en el servicio prestado	10	4,40	,516
Considera adecuada a su consulta la información recibida	10	4,20	,632
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	10	4,30	,675
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	10	4,50	,707
Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios	10	4,40	,699

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS CARTAS DE SERVICIOS SEGÚN LAS ÁREAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** es de **4,40** sobre 5, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por las Cartas según las Áreas”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como



resultado **4,35 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior de 0.05** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

### ANÁLISIS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS CON CARTAS DE SERVICIOS 2017

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en EL SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

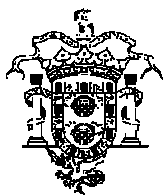
▪ **Eficacia en el servicio prestado.**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	0
Satisfechos (Bien y Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

▪ **Considera adecuada a su consulta la información recibida**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	10
Satisfechos (Bien y Muy bien)	90
Conformidad total (*)	100

(\*)Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos



▪ **Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicio**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	10
Satisfechos (Bien y Muy bien)	90
Conformidad total (*)	100

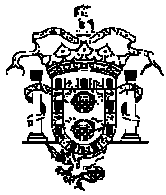
▪ **Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	10
Satisfechos (Bien y Muy bien)	90
Conformidad total (*)	100

▪ **Valore el nivel de calidad general del servicio prestado**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	10
Satisfechos (Bien y Muy bien)	90
Conformidad total (*)	100





## ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE USUARIO/CIUDADANO SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2017

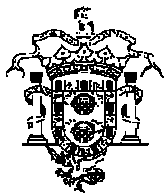
A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media. La muestra ha sido de 905 usuarios sobre 3.992 encuestados que han contestado “sí” conocen el Servicio de Cartas de Servicio y lo han querido valorar.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OPINIÓN CIUDADANÍA SOBRE CARTAS 2017			
	N	Media	Desv. típ.
<b>Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicio</b>	905	4,10	1,047

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que (véase anexo II):

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS CARTAS DE SERVICIOS SEGÚN LA CIUDADANÍA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** es de **4,10** sobre **5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

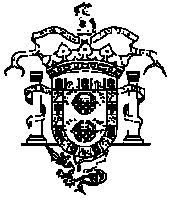


## ANÁLISIS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2017

- **Valore los compromisos adoptados en la carta de servicios**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	7,1
Conformes (Regular)	18.6
Satisfechos (Bien y Muy bien)	74.3
Conformidad total (*)	92.9

(\*)Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## **ANEXO I**

# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIO

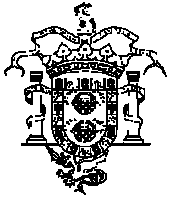
- Estadísticos Descriptivos de las Áreas con Cartas de Servicios

	2016		2017	
	N	MEDIA	N	MEDIA
Eficacia en el servicio prestado	23	4,48	10	4,4
Considera adecuada a su consulta la información recibida	23	4,43	10	4,2
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	22	4,5	10	4,3
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	22	4,68	10	4,5
Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios	23	4,52	10	4,4

- Estadísticos Descriptivos de la Ciudadanía que conoce el Servicio de Cartas de Servicios.

	2016		2017	
	N(*)	MEDIA	N	MEDIA
Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicio	98	4,08	905	4,1

(\*) la muestra se recogió a partir del 2º semestre



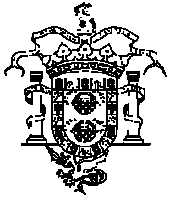
**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



## **ANEXO II**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIO

		Eficacia en el servicio prestado	Considera adecuada a su consulta la información recibida	Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios
2016	<b>INSATISFECHOS</b>	0	0	0%	0%	0%
	<b>CONFORME</b>	17,40%	17,40%	13,60%	9,10%	13,00%
	<b>SATISFECHOS</b>	82,60%	82,60%	86,4%	91%	86,9%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
2017	<b>INSATISFECHOS</b>	0	0%	0%	0%	0%
	<b>CONFORME</b>	0,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
	<b>SATISFECHOS</b>	90,00%	90%	90%	90%	90%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.