

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICO SOBRE
EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2012
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del **III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015)**, 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. REGULACIÓN JURÍDICA.

El artículo 9 del **Reglamento regulador del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla** (BOME número 4062 de 20 de febrero de 2004) establece en su apartado tercero que “*La Dirección General de Administraciones Públicas, con los datos de la totalidad de los informes remitidos por las Secretarías Técnica, elaborará una memoria general de las quejas y sugerencias presentadas en la Ciudad Autónoma de Melilla*”.

2. INDICADORES ESTADÍSTICOS.

- El 12,72% de las quejas/sugerencias se ha presentado por internet, lo que supone una recuperación con respecto a años anteriores. Lo que debe estar motivado por el incremento de las solicitudes de Certificado Digital de la FNMT, necesario, junto con el DNIe, para acceder a la Carpeta del Ciudadano.
- El 96,15% de las quejas/sugerencias han recibido contestación, a la fecha de emisión del informe de evaluación anual 2012¹, lo que indica un alto grado de compromiso de los distintos servicios de la Administración de la Ciudad Autónoma y de las Secretarías Técnicas en la resolución de las quejas/sugerencias planteadas por los ciudadanos
- La media de quejas/sugerencias presentadas por Consejería es 30,72, prácticamente igual al año anterior. Siendo 21,81% quejas y 8,90% sugerencias.

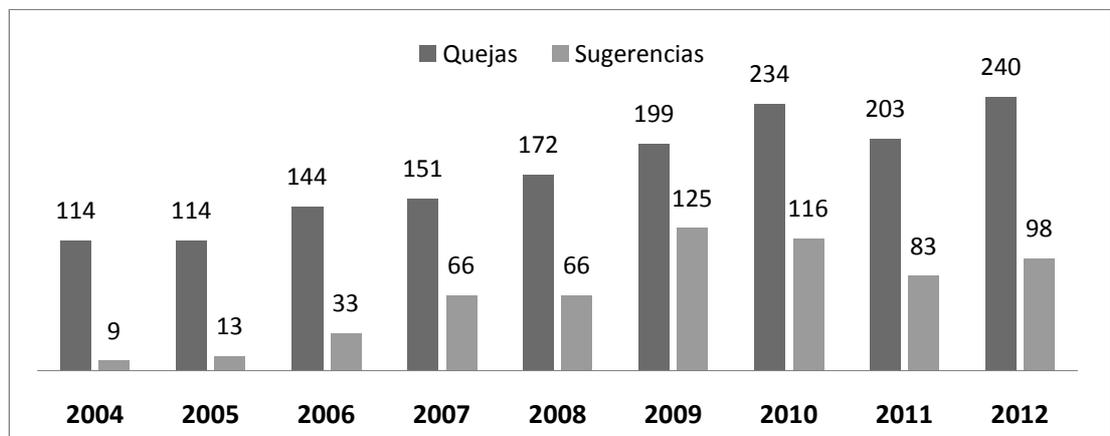
CONSEJERÍAS	% QUEJAS	% SUGERENCIAS
Administraciones públicas	3,75%	5,10%
Bienestar social y Sanidad	14,17%	0,00%
Cultura y Festejos	15,42%	12,24%
Fomento, Juventud y Deportes	21,25%	22,45%
Economía y Hacienda	6,67%	3,06%
Medio Ambiente	10,42%	24,49%
Seguridad Ciudadana	14,58%	26,53%
Educación y Colectivos Sociales	0,42%	3,06%
Presidencia y Participación Ciudadana	5,00%	1,02%
Presidencia CG	2,08%	0,00%
Organismos Externos	6,25%	2,04%
TOTAL	100,0%	100,0%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ A febrero de 2013.



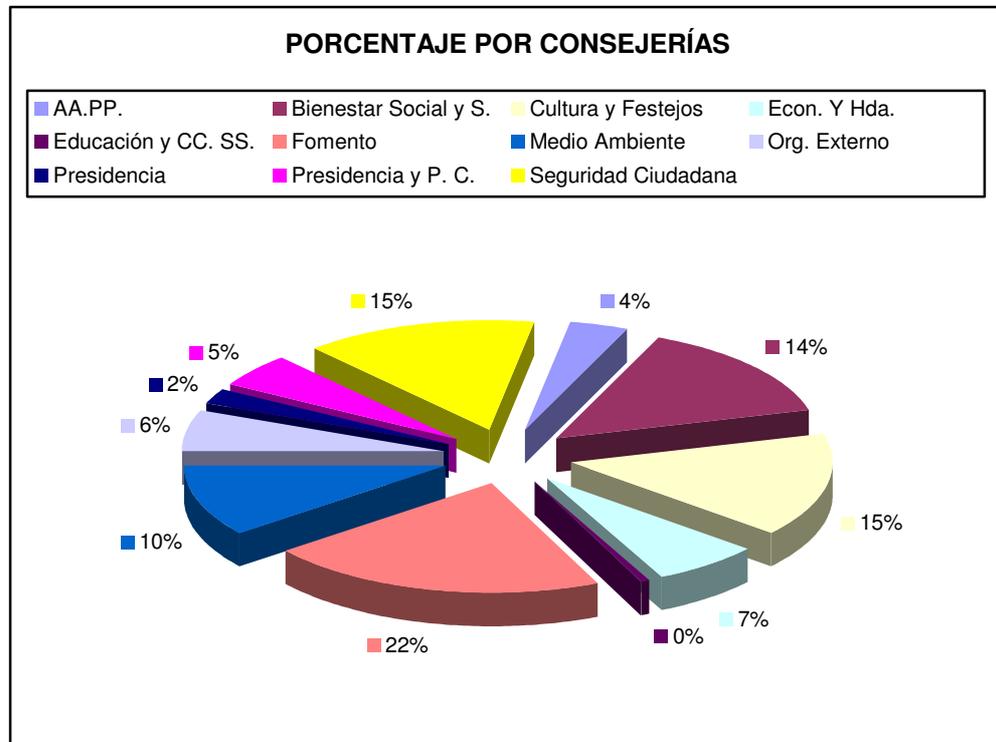
- Con fecha 30 de julio de 2013 se obtiene la **recertificación**, por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla, de la Certificación UNE ISO 9001: 2008 de Calidad en la Gestión del Libro de Quejas y Sugerencias.
- El Sistema cuenta con **Carta de Servicios**, desde enero de 2011, aprobada por el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME ext. núm. 1 de 3 de enero de 2011)
- Evolución de la Comparativa Interanual de Quejas y Sugerencias.



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Distribución de **quejas** por Consejerías.

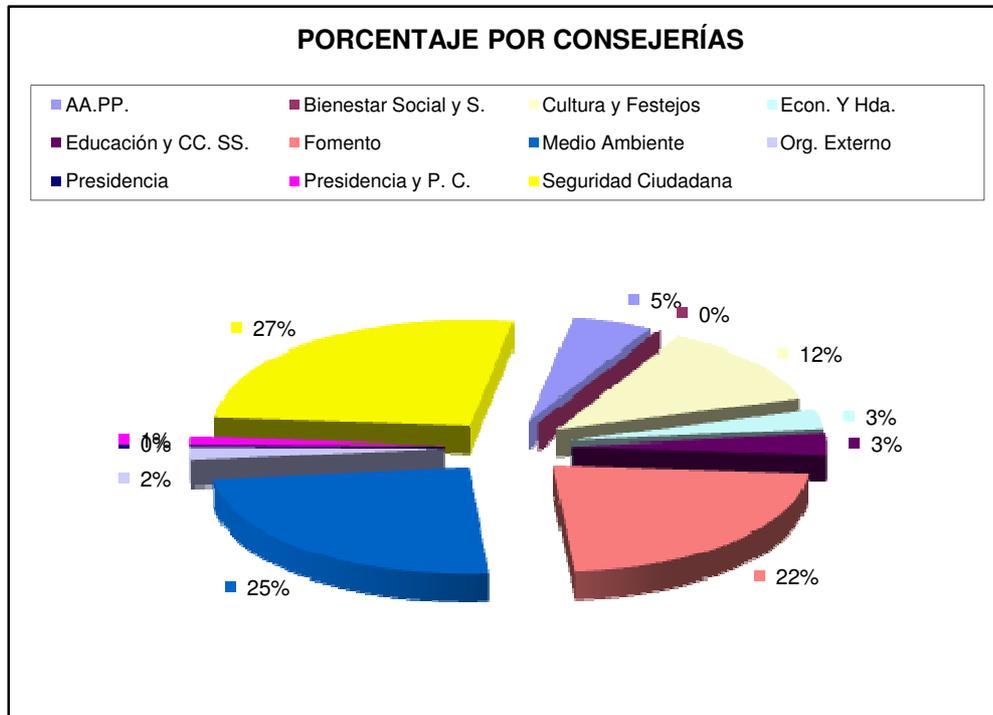
CONSEJERÍAS	QUEJAS	%
Administraciones públicas	9	3,75%
Bienestar social y Sanidad	34	14,17%
Cultura y Festejos	37	15,42%
Economía y Hacienda	16	6,67%
Educación y Colectivos Sociales	1	0,42%
Fomento, Juventud y Deportes	51	21,25%
Medio Ambiente	25	10,42%
Organismo Externo	15	6,25%
Presidencia	5	2,08%
Presidencia y Participación Ciudadana	12	5,00%
Seguridad Ciudadana	35	14,58%
TOTAL	240	100,0%



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

▪ Distribución de **sugerencias** por Consejerías

CONSEJERÍAS	SUGERENCIAS	%
Administraciones públicas	5	5,10%
Bienestar social y Sanidad	0	0,00%
Cultura y Festejos	12	12,24%
Fomento, Juventud y Deportes	22	22,45%
Economía y Hacienda	3	3,06%
Medio Ambiente	24	24,49%
Seguridad Ciudadana	26	26,53%
Educación y Colectivos Sociales	3	3,06%
Presidencia y Participación Ciudadana	1	1,02%
Presidencia	0	0,00%
Organismo Externo	2	2,04%
TOTAL	98	100,0%



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- En 2012 se realizó un sondeo de opinión a la población de Melilla sobre el conocimiento y uso del Libro de Quejas y Sugerencias, con un muestreo de **3.754 personas** de las cuales el 46.3% dijeron no conocer la existencia del mismo, frente a un 53.7% que sí lo conocían, a pesar de que ya contamos con difusión en medios de comunicación y entrevistas en Onda Cero y COPE, ruedas de prensa, campañas de información, en especial a través de los POC, en la Red de OIAC y los que hemos instalado en la Plaza Menéndez Pelayo, trípticos informativos de la existencia y contenido de Carta de Servicios del LQS, de la información que se brinda en las OIAC y de la exposición de carteles informadores de la existencia del LQS en todos los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, al resultar insuficientes, debemos considerar que tenemos que apostar por incrementar las campañas de difusión del instrumento de participación que nos ocupa.
- Del 53.7% que sí lo conocían el 94.2% no había hecho nunca uso de él, y de las personas que han hecho uso de él, el 63.72% han valorado dicho servicio con un alto grado de satisfacción, siendo el grado de conformidad total de un 86.73%.
- La media descriptiva del **nivel de calidad total** del Libro de Quejas y Sugerencias es de 3,79 sobre 5.

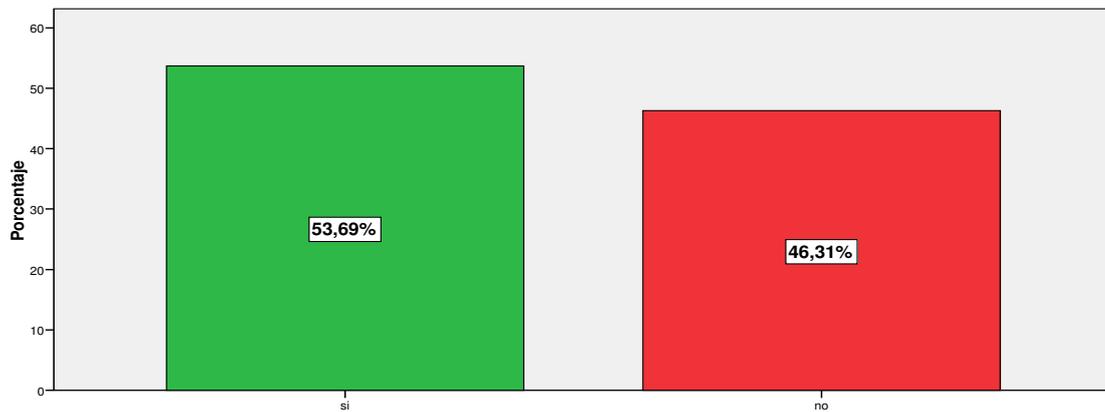


¿Conoce Ud el Libro de Quejas y Sugerencia?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	1974	53,7 %	53,7 %
	no	1703	46,3 %	100 %
	Total	3677	100 %	
Perdidos Sistema		77		
Total		3754		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¿Conoce Ud el Libro de Quejas y Sugerencia?



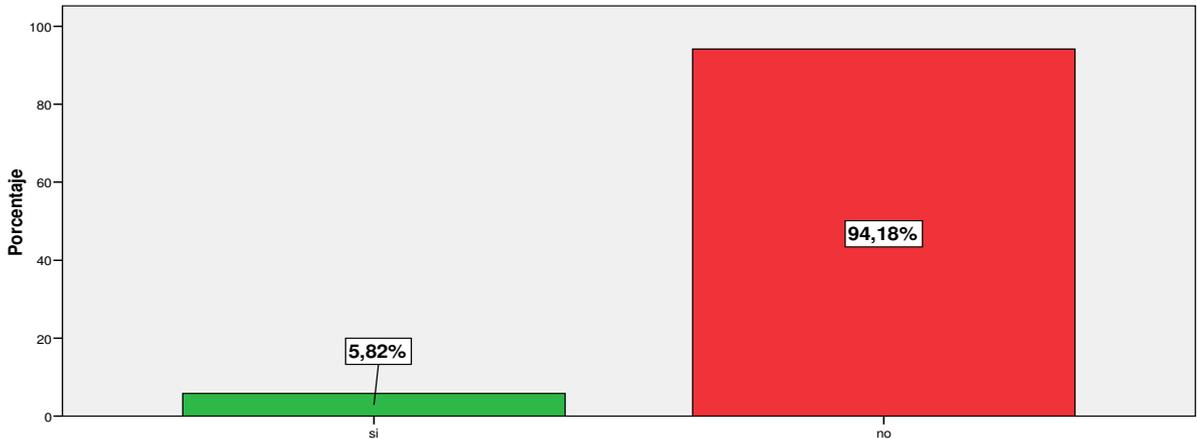
En caso afirmativo ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	115	5,8 %	5,8 %
	no	1862	94,2 %	100, %
	Total	1977	100 %	
Perdidos Sistema		1777		
Total		3754		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



En caso afirmativo ¿Ha hecho uso de él?



Consulta a los ciudadanos que sí habían hecho uso del Libro de Quejas y Sugerencias sobre la Valoración del Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	8 %	8 %
	Mal	6	5,3 %	13,3 %
	Regular	26	23,0 %	36,3 %
	Bien	30	26,5 %	62,8 %
	Muy bien	42	37,2 %	100 %
	Total	113	100 %	
Perdidos Sistema		3641		
Total		3754		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Valoración del Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias

