

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICO SOBRE
LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2014
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*”.

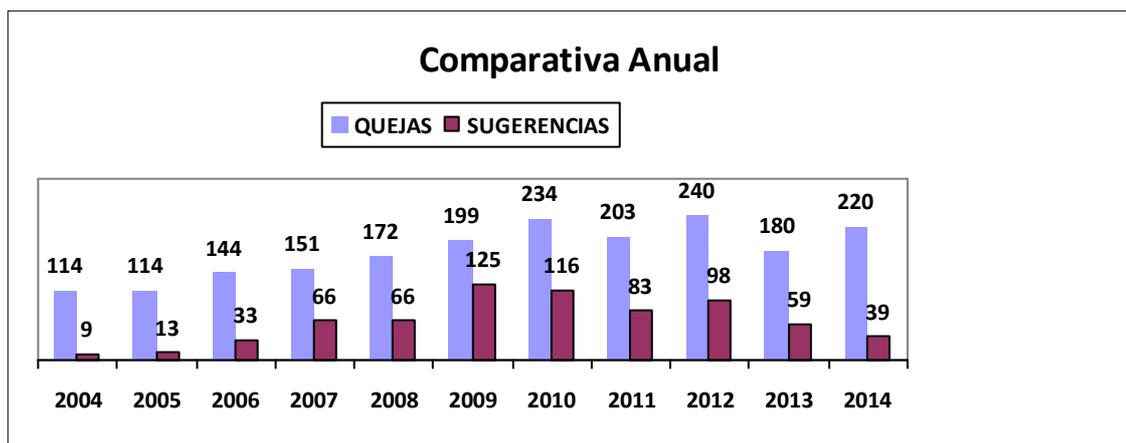
2. INDICADORES ESTADÍSTICOS.

- 8.11% de las quejas/ sugerencias se ha presentado por Internet a través de la Carpeta del Ciudadano.
- 96.91% de las quejas/sugerencias se ha procedido a la contestación, a la fecha de emisión del presente informe, lo que indica un alto grado de compromiso de los distintos servicios de la Ciudad Autónoma y de las Secretarías Técnicas en la resolución de las quejas planteadas por los ciudadanos.
- La media de quejas presentadas por Consejería es 25.90 quejas/consejería, prácticamente igual al año anterior. Siendo 22 quejas y 3.90 sugerencias.

CONSEJERÍAS	% QUEJAS	% SUGERENCIAS
Administraciones públicas	6,82%	2,56%
Bienestar social y Sanidad	20,45%	2,56%
Cultura y Festejos	11,82%	7,69%
Fomento, Juventud y Deportes	30,45%	25,64%
Economía y Hacienda	4,55%	5,13%
Medio Ambiente	12,27%	35,90%
Seguridad Ciudadana	12,27%	15,38%
Educación y Colectivos Sociales	0,45%	2,56%
Presidencia y Participación Ciudadana	0,91%	2,56%
TOTAL	100,0%	100,0%



- Mencionar la superación de la auditoría realizada en junio de 2014 por parte de la empresa externa certificadora AENOR en relación con la Certificación conforme a la NORMA UNE EN ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de Calidad de la Ciudad Autónoma de Melilla en cuyo alcance se encuentra el 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. 1 de 3 de enero de 2011).
- Evolución de la Comparativa Interanual de Quejas y Sugerencias.



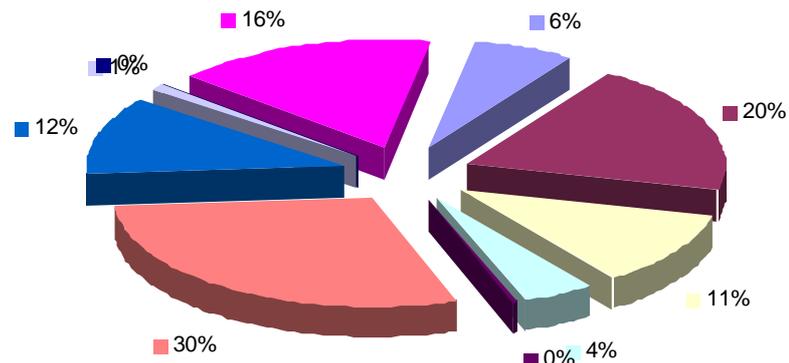
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Distribución de **quejas** por Consejerías.

CONSEJERÍAS	QUEJAS	%
Administraciones Públicas	15	6,82%
Bienestar social y Sanidad	45	20,45%
Cultura y Festejos	26	11,82%
Economía y Hacienda	10	4,55%
Educación y Colectivos Sociales	1	0,45%
Fomento, Juventud y Deportes	67	30,45%
Medio Ambiente	27	12,27%
Seguridad Ciudadana	27	12,27%
Presidencia y P. Ciudadana	2	0,91%
TOTAL	220	100,0%



PORCENTAJE POR CONSEJERÍAS

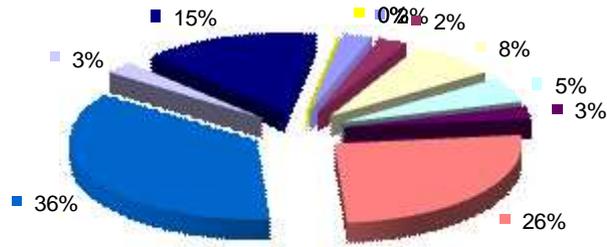


- Distribución de **sugerencias** por Consejerías.

CONSEJERÍAS	SUGERENCIAS	%
Administraciones Públicas	1	2,56%
Bienestar social y Sanidad	1	2,56%
Cultura y Festejos	3	7,69%
Fomento, Juventud y Deportes	10	25,64%
Economía y Hacienda	2	5,13%
Medio Ambiente	14	35,90%
Seguridad Ciudadana	6	15,38%
Educación y Colectivos Sociales	1	2,56%
Presidencia y P. Ciudadana	1	2,56%
TOTAL	39	100,0%



PORCENTAJE POR CONSEJERÍAS



- Se ha realizado un sondeo de opinión a la población de Melilla sobre el conocimiento y uso del Sistema de Quejas y Sugerencias. Con un muestreo de 5581 personas de las cuales el 47.93% de los encuestados dicen no conocer la existencia de dicho servicio frente a un 52.07% que sí lo conocen.
- Del 52.07% que sí lo conocen el 93.86% no han hecho uso de él. De las personas que han hecho uso de él, el 57.73% han valorado dicho servicio con un alto grado de satisfacción, siendo el grado de conformidad total de un 79.09%
- La media descriptiva está del NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS es de 3,65 sobre 5.



Descriptivos del Servicio de Libro de Quejas y Sugerencias 2014

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Nivel de Calidad	220	1	5	3,65	1,434

Frecuencias del Servicio de Libro de Quejas y Sugerencias 2014

ENCUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	112	106	1,9	1,9	1,9
	AGENCIA DES. LOCAL	80	1,4	1,4	3,3
	BOMBEROS	84	1,5	1,5	4,8
	CENTRO MUJER	139	2,5	2,5	7,3
	COMEDOR SF_ENTREGA	124	2,2	2,2	9,6
	CSS	2110	37,8	37,8	47,4
	LUDOTECA	56	1,0	1,0	48,4
	MERCADOS	156	2,8	2,8	51,2
	OIAC	1838	32,9	32,9	84,1
	PAREJAS HECHO	164	2,9	2,9	87,0
	PIAC	42	,8	,8	87,8
	RECAUDACION	548	9,8	9,8	97,6
	SAN VALENTIN	91	1,6	1,6	99,2
	VIAJES ESQUI	43	,8	,8	100,0
	Total	5581	100,0	100,0	

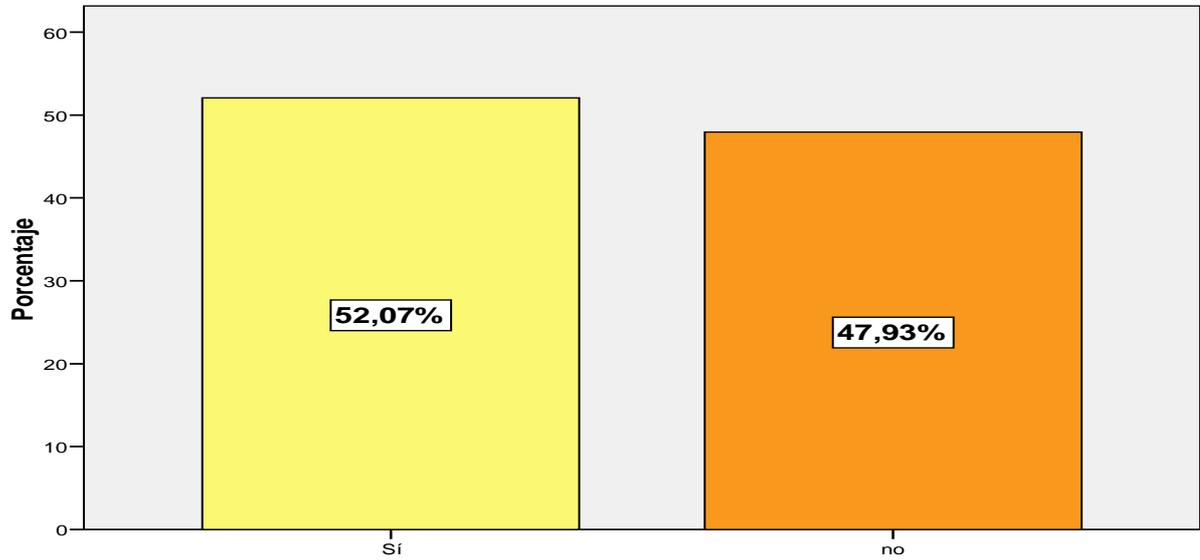
LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

¿CONOCE LA EXISTENCIA DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2892	51,8	52,1	52,1
	no	2662	47,7	47,9	100,0
	Total	5554	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	27	,5		
Total		5581	100,0		



LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

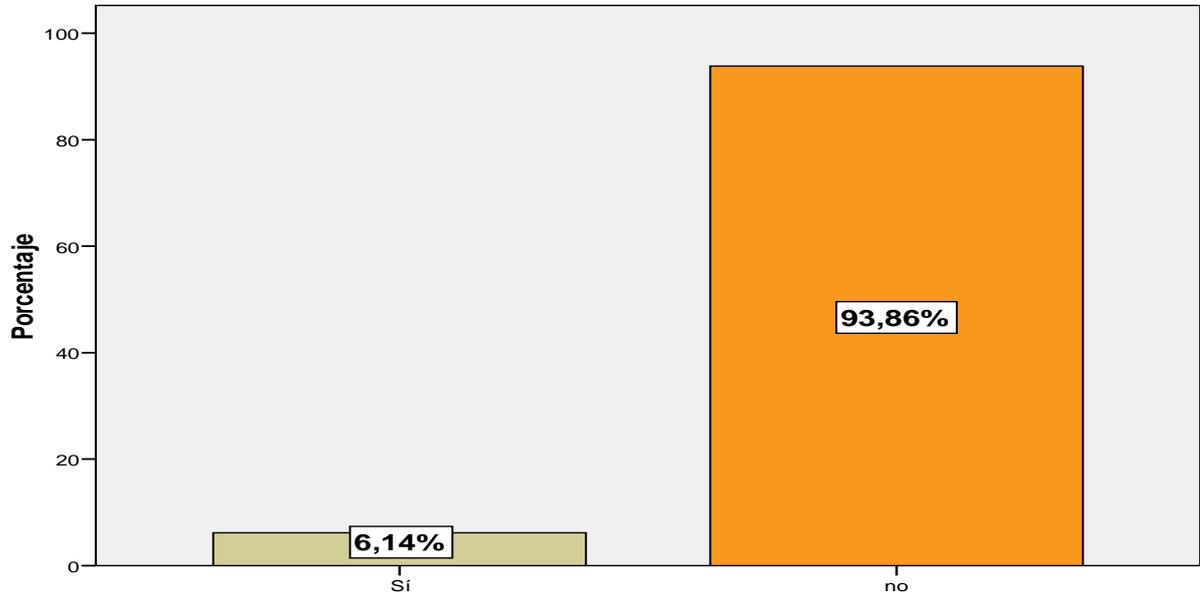


¿HA HECHO USO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	184	3,3	6,1	6,1
	no	2814	50,4	93,9	100,0
	Total	2998	53,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2583	46,3		
Total		5581	100,0		



¿HA HECHO USO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?



EN CASO AFIRMATIVO, VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	31	,6	14,1	14,1
	Mal	15	,3	6,8	20,9
	Regular	47	,8	21,4	42,3
	Bien	35	,6	15,9	58,2
	Muy bien	92	1,6	41,8	100,0
	Total	220	3,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5361	96,1		
Total		5581	100,0		



NIVEL DE CALIDAD DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

