

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 2013
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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*”.

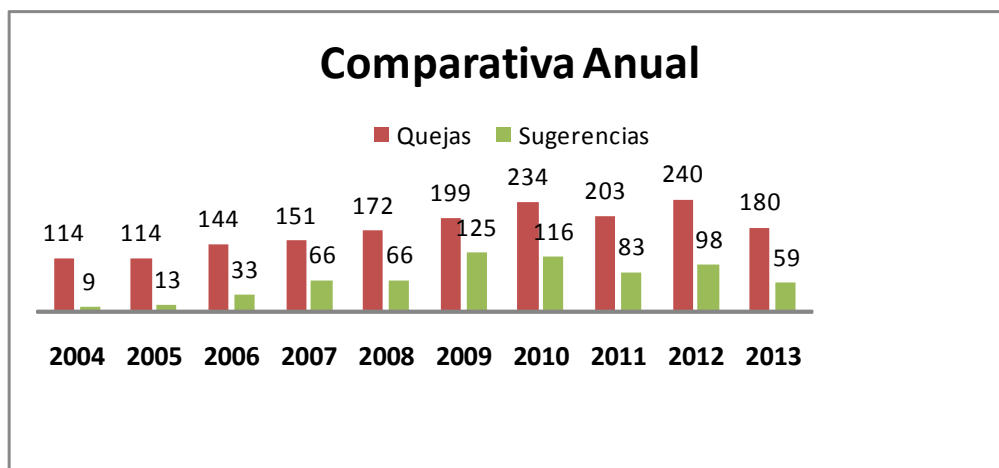
2. INDICADORES ESTADÍSTICOS.

- 12.55% 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.
- Que, sin perjuicio de la plena gestión por parte de esta Dirección General de los trámites reglamentariamente contemplados, por parte de los distintos servicios, se ha procedido a la contestación de un 96.65% de las quejas/sugerencias presentadas, 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 26.56 quejas/consejería, prácticamente igual al año anterior. Siendo 20% quejas y 6.56% sugerencias.

CONSEJERÍAS	% QUEJAS	% SUGERENCIAS
Administraciones públicas	10,00%	1,69%
Bienestar social y Sanidad	14,44%	1,69%
Cultura y Festejos	6,67%	6,78%
Fomento, Juventud y Deportes	25,56%	27,12%
Economía y Hacienda	7,78%	5,08%
Medio Ambiente	17,78%	32,20%
Seguridad Ciudadana	17,22%	20,34%
Educación y Colectivos Sociales	0,56%	5,08%
Presidencia y Participación Ciudadana	0,00%	0,02%
TOTAL	100,0%	100,0%



- Por último, mencionar que la consecución de la **recertificación**, por parte de la empresa externa certificadora AENOR de la Certificación UNE ISO 9001:2008 de Calidad en la Gestión de servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla en la que se incluye el Libro de Quejas y Sugerencias es motivo de gran satisfacción para este servicio.
- 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.



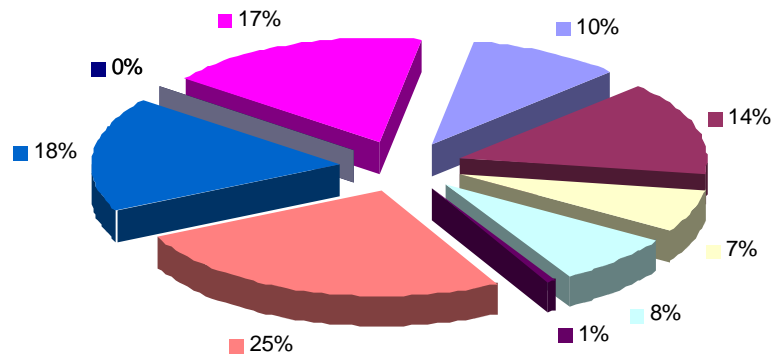
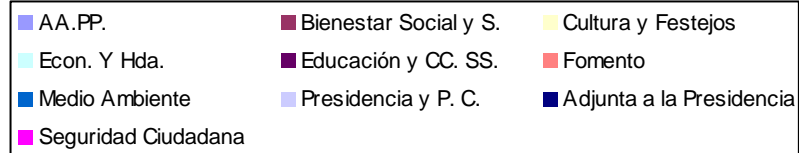
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Distribución de quejas por Consejerías.

CONSEJERÍAS	QUEJAS	%
Adjunta a la Presidencia	0	0,00%
Administraciones públicas	18	10,00%
Bienestar social y Sanidad	26	14,44%
Cultura y Festejos	12	6,67%
Economía y Hacienda	14	7,78%
Educación y Colectivos Sociales	1	0,56%
Fomento, Juventud y Deportes	46	25,56%
Medio Ambiente	32	17,78%
Seguridad Ciudadana	31	17,22%
Presidencia y P. Ciudadana	0	0,00%
TOTAL	180	100,0%

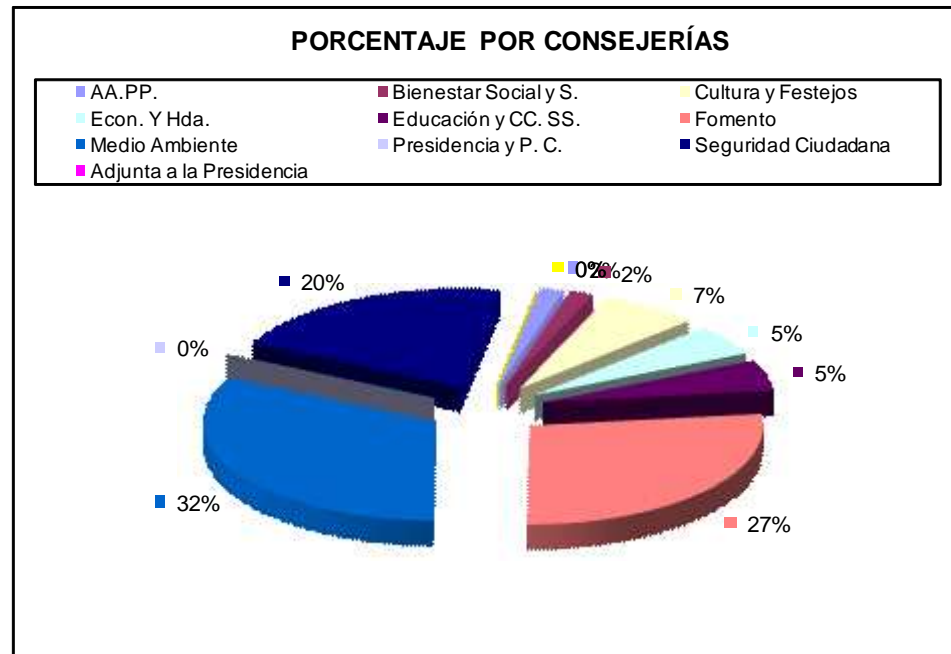


PORCENTAJE POR CONSEJERÍAS



- Distribución de sugerencias por Consejerías.

CONSEJERÍAS	SUGERENCIAS	%
Adjunta a la Presidencia	0	0,00%
Administraciones públicas	1	1,69%
Bienestar social y Sanidad	1	1,69%
Cultura y Festejos	4	6,78%
Fomento, Juventud y Deportes	16	27,12%
Economía y Hacienda	3	5,08%
Medio Ambiente	19	32,20%
Seguridad Ciudadana	12	20,34%
Educación y Colectivos Sociales	3	5,08%
Presidencia y P. Ciudadana	0	0,00%
TOTAL	59	100%



- Que se ha realizado un sondeo de opinión a la población de Melilla sobre el conocimiento y uso del servicio de Quejas y Sugerencias. Con un muestreo de 5.549 personas de las cuales el 40.9% de los encuestados dijeron no conocer la existencia de dicho servicio frente a un 59.1% que sí lo conocían.
- Del 59.1% que sí lo conocen el 96.4% no han hecho uso de él. De las personas que han hecho uso de él, el 55.60% han valorado dicho servicio con un alto grado de satisfacción, siendo el grado de conformidad total de un 77.4%
- La media descriptiva está del NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS es de 3,46 sobre 5.



Descriptivos del Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias 2013

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Valoración del Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias	124	1,00	5,00	3,4597	1,41076

Tabla de frecuencia del Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias 2013

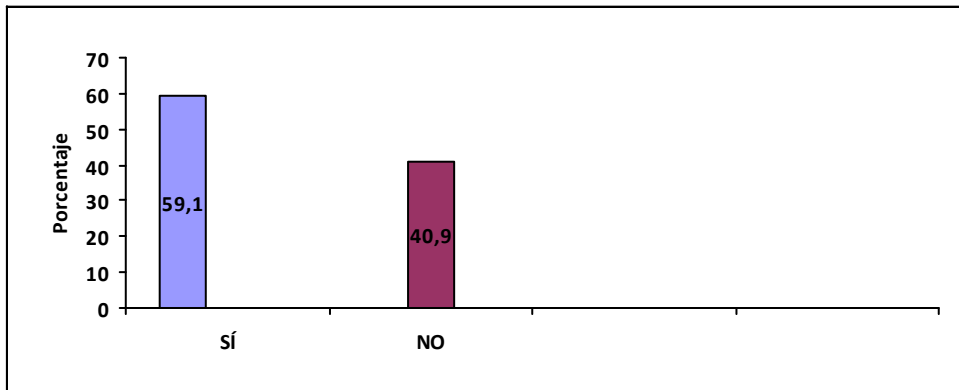
LUGAR DE DÓNDE PROCEDEN LAS ENCUESTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CSS Palmeras	338	6,1	6,1	6,1
	CSS Virgen de la Victoria	256	4,6	4,6	10,7
	CSS Virgen del Carmen	612	11,0	11,0	21,7
	OIAC Centro	826	14,9	14,9	36,6
	OIAC Victoria	556	10,0	10,0	46,6
	OIAC Real	332	6,0	6,0	52,6
	OIAC Palmera	553	10,0	10,0	62,6
	PIAC	91	1,6	1,6	64,2
	Bomberos	88	1,6	1,6	65,8
	Centro de la Mujer	142	2,6	2,6	68,4
	Viaje de Esquí	39	,7	,7	69,1
	Viaje a Cazorla	16	,3	,3	69,4
	Recaudación	469	8,5	8,5	77,8
	Pareja de Hecho	118	2,1	2,1	79,9
	Pistas Polideportivas Álvarez Claro	161	2,9	2,9	82,8
	Campo de Fútbol Fernando Pernia	253	4,6	4,6	87,4
	Ciudad del Fútbol	147	2,6	2,6	90,1
	Centro de Pádel	150	2,7	2,7	92,8
	Pistas de Tenis Álvarez Claro	77	1,4	1,4	94,1
	Pabellón Pezzi	196	3,5	3,5	97,7
	Pabellón Javier Imbroda	122	2,2	2,2	99,9
Galería de Tiro	7	,1	,1	100,0	
Total	5549	100,0	100,0		



¿Conoce Ud el Libro de Quejas y Sugerencias?

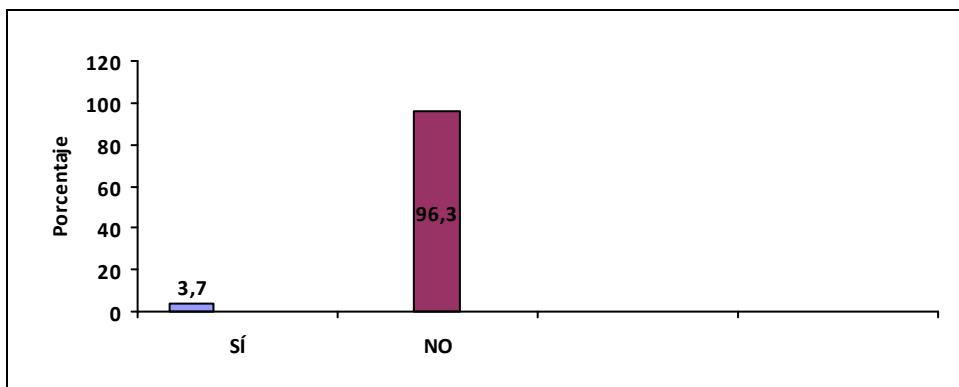
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3175	57,2	59,1	59,1
	No	2198	39,6	40,9	100,0
	Total	5373	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	176	3,2		
Total		5549	100,0		



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

En caso afirmativo ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	114	2,1	3,7	3,7
	No	3001	54,1	96,3	100,0
	Total	3115	56,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2434	43,9		
Total		5549	100,0		

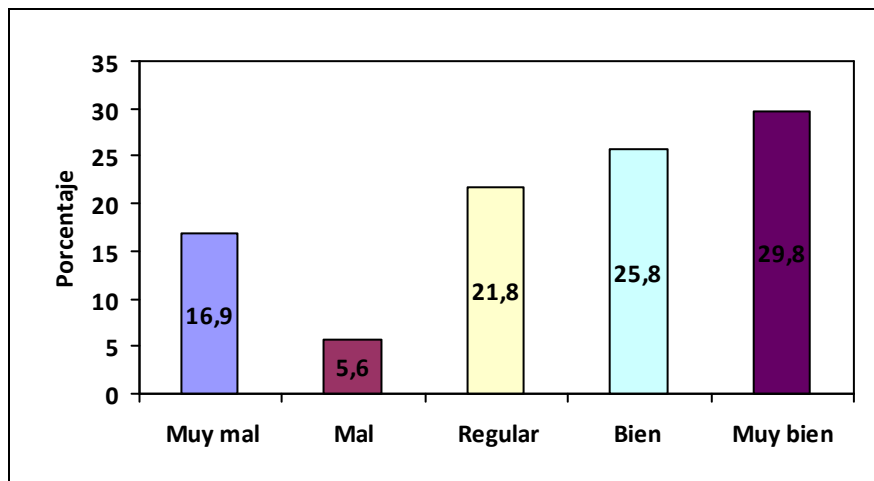


Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	,4	16,9	16,9
	Mal	7	,1	5,6	22,6
	Regular	27	,5	21,8	44,4
	Bien	32	,6	25,8	70,2
	Muy bien	37	,7	29,8	100,0
	Total	124	2,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5425	97,8		
Total		5549	100,0		



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.