

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



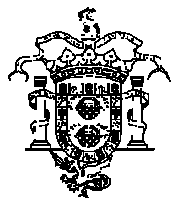
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
CARTAS DE SERVICIO (ÁREAS)**

**2017**

**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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.

### 1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as ciudadanos/as sobre **CARTA DE SERVICIOS (ÁREAS) 2017** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 10 encuestas.
- **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 que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL de la CARTA DE SERVICIOS-ÁREAS** con un valor de **4,40** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Eficacia en el servicio prestado	10	4,40
Considera adecuada a su consulta la información recibida	10	4,20
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	10	4,30
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	10	4,50
Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios	10	4,40

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>2017</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Eficacia en el servicio prestado	100	0	0	100
Considera adecuada a su consulta la información recibida	90	0	10	100
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	90	0	10	100
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	90	0	10	100
Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios	90	0	10	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

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



### **3. TABLA DE FRECUENCIAS**

#### **Eficacia en el servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	60,0	60,0	60,0
	Muy bien	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	10,0	10,0	10,0
	Bien	6	60,0	60,0	70,0
	Muy bien	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

#### **Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	10,0	10,0	10,0
	Bien	5	50,0	50,0	60,0
	Muy bien	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	10,0	10,0	10,0
	Bien	3	30,0	30,0	40,0
	Muy bien	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

#### **Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	10,0	10,0	10,0
	Bien	4	40,0	40,0	50,0
	Muy bien	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	