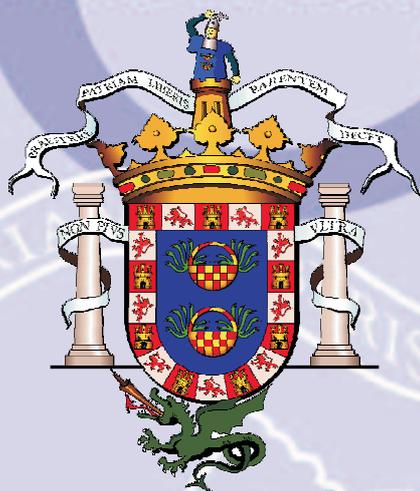


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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) 2018
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 **LA CARTA DE SERVICIOS POR ÁREAS 2018** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 20 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 COMPROMISO TOTAL de la CARTA DE SERVICIOS POR ÁREAS** con un valor de **4,15** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Eficacia en el servicio prestado	20	4,15
Considera adecuada a su consulta la información recibida	20	4,15
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	19	4,16
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	19	4,58
Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios	20	4,15

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Eficacia en el servicio prestado	70	0	30	100
Considera adecuada a su consulta la información recibida	70	0	30	100
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	68,5	0	31,6	100
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	94,8	0	5,3	100
Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios	75	0	25	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLA DE FRECUENCIA

[Eficacia en el servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	30,0	30,0	30,0
	Bien	5	25,0	25,0	55,0
	Muy Bien	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

[Considera adecuada a su consulta la información recibida]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	30,0	30,0	30,0
	Bien	5	25,0	25,0	55,0
	Muy Bien	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	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	6	30,0	31,6	31,6
	Bien	4	20,0	21,1	52,6
	Muy Bien	9	45,0	47,4	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		

[Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,0	5,3	5,3
	Bien	6	30,0	31,6	36,8
	Muy Bien	12	60,0	63,2	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		



[Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	25,0	25,0	25,0
	Bien	7	35,0	35,0	60,0
	Muy Bien	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	