

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS: CARTAS DE SERVICIOS
CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA, MENOR Y FAMILIA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de las Cartas de Servicios.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Servicio de las Cartas de Servicios (2019)
- Informe General de La Oficina de Información del Servicio de las Cartas de Servicios (2019)
- Anexo I. Tablas Comparativas Interanual de Estadísticos Descriptivos del Servicio de las Cartas de Servicios.
- Anexo II. Tablas comparativas de satisfacción del Servicio de las Cartas de Servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) MUESTRA.**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) CUESTIONARIO.**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) EVALUACIÓN.**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **EL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIOS 2019** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en de Cartas de Servicios 2019.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ de dicho servicio.
- Analizar qué percepción tienen las áreas implicadas en dicho servicio.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en las Cartas de Servicios 2019.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso del Servicio de Cartas de Servicio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.



Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a del Servicio de Cartas de Servicio de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del Servicio de Cartas de Servicio y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en del Servicio de Cartas de Servicio.



5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2019. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2020
Análisis e Interpretación de los datos	Mayo 2020

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra transversal a través de cuestionarios sobre el Servicio de Cartas de Servicio perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor.

El número de encuestas total recogidas es **3.482** encuestas, desagregadas en **18** encuestas recogidas de **las Áreas correspondientes y 3.464** encuestas recogidas **a la ciudadanía**.



7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ turista sobre el Servicio de Cartas de Servicio. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

El modelo del cuestionario presencial es:

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

1. **ÁREA DONDE PERTENECE LA CARTA DE SERVICIO:** _____

2. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
	☐	☐	☐	☐	☐
Eficacia en el servicio prestado	☐	☐	☐	☐	☐
Valore el trato de los profesionales del Servicio de Cartas					
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicio					
Valore el trato de los profesionales de servicio del Área de Cartas de Servicio	☐	☐	☐	☐	☐
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL de las CARTAS DE SERVICIOS	☐	☐	☐	☐	☐



9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el turista /usuario/a tiene sobre el Servicio de Cartas de Servicio de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en del Servicio de Cartas de Servicio de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los/ as usuarios /as /ciudadanos /as en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2019**, adscritas a la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana de la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y las frecuencias de la opinión de las Áreas correspondiente en dichas Cartas.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de las frecuencias de los usuarios de las Cartas.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen en **SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS**, a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.



ANÁLISIS DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS CON CARTAS DE SERVICIOS 2019

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Servicio de las Cartas de Servicio 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Eficacia en el servicio prestado	18	4,39	,778
Considera adecuada a su consulta la información recibida	18	4,22	,808
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	14	4,29	,825
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	17	4,41	,712
Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios	17	4,29	,772

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS CARTAS DE SERVICIOS SEGÚN LAS ÁREAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** es de **4,29** sobre 5, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por las Cartas según las Áreas*”,



extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,32 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS CON CARTAS DE SERVICIOS 2019

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en EL SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ **Eficacia en el servicio prestado.**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	16.7
Satisfechos (Bien y Muy bien)	83.3
Conformidad total (*)	100

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	22.3
Satisfechos (Bien y Muy bien)	77.7
Conformidad total (*)	100

(*)Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos



▪ **Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	21.4
Satisfechos (Bien y Muy bien)	78.6
Conformidad total (*)	100

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	11.8
Satisfechos (Bien y Muy bien)	88.2
Conformidad total (*)	100

▪ **Valore el nivel de calidad general del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	17.6
Satisfechos (Bien y Muy bien)	82.4
Conformidad total (*)	100



ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE USUARIO/CIUDADANO SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2019

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media. La muestra ha sido de 324 usuarios sobre 3.464 encuestados que han contestado “sí” conocen el Servicio de Cartas de Servicio y lo han querido valorar.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OPINIÓN CIUDADANÍA SOBRE CARTAS 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicio	324	3,98	0,98

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que (véase anexo II):

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS CARTAS DE SERVICIOS SEGÚN LA CIUDADANÍA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** es de **3,98** sobre **5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANÁLISIS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2019

- **Valore los compromisos adoptados en la carta de servicios**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	7.1
Conformes (Regular)	18.5
Satisfechos (Bien y Muy bien)	74.4
Conformidad total (*)	92.9

(*)Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



TABLA DE FRECUENCIA DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS REPOSABLES CON CARTAS DE SERVICIO SOBRE EL SERVICIO DE CARTA DE SERVICIOS 2019

[Eficacia en el servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	16,7	16,7	16,7
	Bien	5	27,8	27,8	44,4
	Muy Bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

[Considera adecuada a su consulta la información recibida]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	22,2	22,2	22,2
	Bien	6	33,3	33,3	55,6
	Muy Bien	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	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	3	16,7	21,4	21,4
	Bien	4	22,2	28,6	50,0
	Muy Bien	7	38,9	50,0	100,0
	Total	14	77,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	22,2		
Total		18	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	11,1	11,8	11,8
	Bien	6	33,3	35,3	47,1
	Muy Bien	9	50,0	52,9	100,0
	Total	17	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,6		
Total		18	100,0		

[Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	16,7	17,6	17,6
	Bien	6	33,3	35,3	52,9
	Muy Bien	8	44,4	47,1	100,0
	Total	17	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,6		
Total		18	100,0		



TABLA DE FRECUENCIA DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS CARTA DE SERVICIOS 2019

¿CONOCE UD. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	377	9,8	10,9	10,9
	No	3087	80,2	89,1	100,0
	Total	3464	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	385	10,0		
Total		3849	100,0		

EN CASO AFIRMATIVO, VALORE LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,3	3,1	3,1
	Mal	13	,3	4,0	7,1
	Regular	60	1,6	18,5	25,6
	Bien	132	3,4	40,7	66,4
	Muy bien	109	2,8	33,6	100,0
	Total	324	8,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3525	91,6		
Total		3849	100,0		



SERVICIOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos AULAS CULTURALES PARA MAYORES	79	2,1	2,1	2,1
CAMPO DE FÚTBOL FERNANDO PERNÍA	51	1,3	1,3	3,4
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	538	14,0	14,0	17,4
CENTRO PÁDEL	49	1,3	1,3	18,6
CIUDAD DEL FÚTBOL	51	1,3	1,3	20,0
COMEDOR SAN FRANCISCO CENTRO DÍA	33	,9	,9	20,8
COMEDOR SAN FRANCISCO ENTREGA A DOMICILIO	20	,5	,5	21,3
ESCUELA DE ENSEÑANZA ARTÍSTICA	25	,6	,6	22,0
ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	240	6,2	6,2	28,2
ESCUELA INFANTIL	151	3,9	3,9	32,1
FÚTBOL SALA ÁLVAREZ CLARO	25	,6	,6	32,8
GALERÍA DE TIRO	47	1,2	1,2	34,0
KURSAAL	200	5,2	5,2	39,2
MERCADOS	246	6,4	6,4	45,6
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1178	30,6	30,6	76,2
PABELLÓN JAVIER IMBRODA	153	4,0	4,0	80,2
PABELLÓN PEZZI	211	5,5	5,5	85,7
PAREJA DE HECHO	66	1,7	1,7	87,4
PISCINA BAÑO LIBRE	75	1,9	1,9	89,3
PISCINA PADRES	80	2,1	2,1	91,4
RECAUDACIÓN	306	8,0	8,0	99,4
TENIS ÁLVAREZ CLARO	25	,6	,6	100,0
Total	3849	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO II

TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA
OPINIÓN DE LAS ÁREAS REPOSABLES CON CARTAS DE SERVICIO SOBRE EL
SERVICIO DE CARTA DE SERVICIOS**

	2016		2017		2018		2019	
	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Eficacia en el servicio prestado	23	4,48	10	4,40	20	4,15	18	4,39
Considera adecuada a su consulta la información recibida	23	4,43	10	4,20	20	4,15	18	4,22
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	22	4,5	10	4,30	19	4,16	14	4,29
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	22	4,68	10	4,50	19	4,58	17	4,41
Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios	23	4,52	10	4,40	20	4,15	17	4,29

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA
OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS**

	2016		2017		2018		2019	
	N(*)	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicio	98	4,08	905	4,1	250	3,68	324	3,98

(*) la muestra se recogió a partir del 2º semestre



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA
OPINIÓN DE LAS ÁREAS REPOSABLES CON CARTAS DE SERVICIO SOBRE EL
SERVICIO DE CARTA DE SERVICIOS**

		Eficacia en el servicio prestado	Considera adecuada a su consulta la información recibida	Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios
2016	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	17,40%	17,40%	13,60%	9,10%	13,00%
	SATISFECHOS	82,60%	82,60%	86,40%	91,00%	86,90%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%
2017	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	SATISFECHOS	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%
2018	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	30,00%	30,00%	31,60%	5,30%	25,00%
	SATISFECHOS	70,00%	70,00%	68,50%	94,80%	75,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%
2019	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	16,70%	22,30%	21,40%	11,80%	17,60%
	SATISFECHOS	83,30%	77,70%	78,60%	88,20%	82,40%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

NOTA: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos