



INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA DURANTE EL EJERCICIO 2020

Al objeto de dar cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de Elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME número 4.734, de 30 de julio de 2010), apartado primero: *“La Consejería que tenga atribuida la competencia en calidad de los servicios presentará anualmente, dentro del primer trimestre del año siguiente, una evaluación global de los compromisos de calidad incluidos en las Cartas de Servicios, de la calidad del conjunto de los servicios a partir de datos obtenidos, de planes de mejora, de las autoevaluaciones y del Sistema de Quejas y Sugerencias, al Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla”*, se procede por la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana a elevar el siguiente,

INFORME

1. INTRODUCCIÓN.

La calidad en la gestión de los servicios públicos es una realidad gracias a las actuaciones realizadas ya desde el I Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2004-2007), actuaciones que se consolidaron y mejoraron durante el II Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2008-2011), fundamentados en varios ejes de actuación que reforzaron la idea de la **“CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”**, con la puesta en marcha de diversas medidas y proyectos.

En este sentido, la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla emprendió un conjunto de iniciativas encaminadas a implantar un nuevo modelo de organización más receptiva, transparente e innovadora que asegure la creación de valor público para los ciudadanos, así como la estandarización de la eficacia y eficiencia como premisas de la gestión administrativa, orientada permanentemente a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Este reto ha obligado a la organización a introducir cambios en la cultura de la gestión pública y más concretamente, a analizar, medir y revisar de manera continua los servicios prestados.

La Ciudad Autónoma de Melilla, teniendo como referente de toda su gestión al ciudadano y en consonancia con la política de calidad implantada con los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Administración y su compromiso con la gestión de calidad de los servicios públicos, aprobó el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con fecha 3 de junio de 2010 (BOME 4.734, de 30 de julio de 2010), con la finalidad de regular los compromisos de calidad con los ciudadanos, para conseguir una Administración más ágil, transparente y eficiente en su gestión.

De acuerdo con el artículo 1 del Reglamento, las Cartas de Servicios tienen por objeto regular un Sistema mediante el cual esta Administración difundirá a los ciudadanos los



compromisos de calidad referidos a los servicios que presta, estableciéndose además el marco en el que se va a desarrollar la evaluación y mejora de los mismos, acorde con el principio de servicio a los ciudadanos.

En virtud de dicha norma se procedió a la implantación de Cartas de Servicios en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, enmarcado dentro de una estrategia global de establecimiento de un modelo de gestión integral de calidad. Así, con fecha 10 de septiembre de 2010, el Consejo de Gobierno aprobó el “*Plan de Implantación de Cartas de Servicios en la Administración en la Ciudad Autónoma de Melilla*” y con fecha 22 de octubre de 2010, el “*Plan Priorización de Implantación de Cartas de Servicios en la Ciudad Autónoma de Melilla*” (BOME nº 4765, de 16 de noviembre de 2010).

Con la aprobación del extinto III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), documento de referencia en materia de innovación, calidad, transparencia y mejora de los Servicios Públicos de nuestra Ciudad y conforme al 2º Eje: “**Calidad total de los Servicios**”, desde la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana se fomenta la ampliación y actualización constante de las Cartas de Servicios, constituyendo un sistema de transparencia de seguimiento del cumplimiento de los compromisos plasmados en ellas.

Teniendo en cuenta la necesaria adaptación de los distintos servicios a la estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad, conforme al Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 19 de diciembre de 2019, relativo a la modificación del Decreto de distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 43 de 19 de diciembre de 2019), se ha hecho necesaria la actualización de las Cartas de Servicios a la nueva estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad.

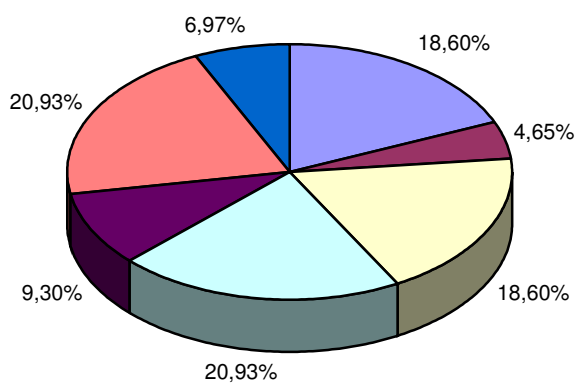
2. DATOS GENERALES DE IMPLANTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.

2.1. Cartas por Consejerías.

CONSEJERÍA	CARTAS APROBADAS	%
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	8	18,6
HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO	2	4,6
ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES	8	18,6
EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD	9	20,9
MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD	4	9,3
DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR	9	20,9
INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE	3	6,9
TOTAL CARTAS:	43	100



CARTAS



- PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
- HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO
- ECONOMIA Y POLITICAS SOCIALES
- EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD
- MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD
- DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR
- INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE



2.2. Cronograma.

El cronograma de actuación de implantación de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla ha sido el siguiente:

CARTAS DE SERVICIOS	APROBACIÓN EN CONSEJO DE GOBIERNO	PUBLICACIÓN EN BOME
1. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	10-dic-10	03-ene-11
2. TELÉFONO 010 (INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, SERVICIO DE AYUDA EN LÍNEA).	10-dic-10	03-ene-11
3. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	10-dic-10	03-ene-11
4. REGISTRO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	10-dic-10	03-ene-11
5. TABLÓN DE EDICTOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	10-dic-10	03-ene-11
6. CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES	18-mar-11	28-jun-11
7. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	18-mar-11	28-abr-11
8. CENTRO DE DÍA SAN FRANCISCO - COMEDOR SAN FRANCISCO	18-mar-11	28-abr-11
9. LUDOTECAS	18-mar-11	28-abr-11
10. TELEASISTENCIA	18-mar-11	28-abr-11
11. BIBLIOTECA PÚBLICA	18-mar-11	28-abr-11
12. INFORMACIÓN JUVENIL	06-may-11	06-jun-11
13. FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	30-sep-11	28-oct-11
14. GESTIÓN AYUDAS UNIVERSITARIAS CAM	30-sep-11	28-oct-11
15. PAREJAS DE HECHO	16-may-11	06-jun-11



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

16. SERVICIO DE PUBLICACIÓN BOME	16-may-11	06-jun-11
17. ÁREA DEL MAYOR	06-may-11	06-jun-11
18. ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	06-may-11	06-jun-11
19. FERIA	16-may-11	6-jun-11
20. ACTOS DE RAMADÁN	16-may-11	6-jun-11
21. SERVICIO DE EMERGENCIA 112	30-sep-11	28-oct-11
22. ESCUELA ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	30-sep-11	28-oct-11
23. OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	30-sep-11	28-oct-11
24. ESCUELAS INFANTILES	28-oct-11	25-nov-11
25. CASAD	28-oct-11	25-nov-11
26. ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO	28-oct-11	25-nov-11
27. MERCADOS	28-oct-11	25-nov-11
28. PARQUE DE OCIO Y DEPORTES "EL FUERTE DE ROSTROGORDO"	28-oct-11	25-nov-11
29. CONTROL DE TRÁFICO Y COMUNICACIONES	7-feb-12	18-may-12
30. POLICÍA LOCAL	20-ene-12	7-feb-12
31. AULAS CULTURALES PARA MAYORES	20-ene-12	7-feb-12
32. ACTIVIDADES Náuticas y eventos deportivos	2-abr-12	13-abr-12
33. KURSAAL	16-mar-12	13-abr-12
34. CONTROL INCIDENCIAS VÍAS PÚBLICAS (MEDIO AMBIENTE)	9-mar-12	23-mar-12
35. GESTIÓN DE PLAYAS	9-mar-12	23-mar-12



36. INSTALACIONES DEPORTIVAS PABELLÓN JAVIER IMBRODA	7-may-12	18-may-12
37. MUSEOS	02-abr-12	13-abr-12
38. GESTIÓN DE AGUAS	1-jun-12	12-jun-12
39. PARQUES Y JARDINES	1-jun-12	12-jun-12
40. GRANJA ESCUELA GLORIA FUERTES	11-oct-13	25-oct-13
41. CENTRO DE LA MUJER	16-dic-13	24-dic-13
42. AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	08-ago-14	19-ago-14
43. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	29-may-15	12-jun-15

3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

a) Compromisos e Indicadores Cartas de Servicios.

De la revisión y comprobación del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en las Cartas de Servicios aprobadas en Consejo de Gobierno conforme al cronograma de referencia, se realiza el siguiente estudio por áreas, presentando los siguientes compromisos como genéricos:

❖ Compromisos Genéricos:

- **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
- **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.



- **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

❖ **Compromisos específicos:**

➤ **CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:**

Acceso al Empleo Público.

Formación de los empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Registro de Parejas de Hecho.

Servicio de Publicación del Boletín Oficial de Melilla.

Control del Tráfico y Comunicaciones 092.

Policía Local.

Atención Telefónica y Coordinación de emergencias 112.

Becas Universitarias.



LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/ Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	ACCESO EMPLEO PÚBLICO	PUBLICIDAD	Porcentaje de convocatorias de procesos selectivos publicadas en la Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla	100% 6 publicaciones/ 6 convocatorias	Publicidad en tantos por ciento (%) de las convocatorias de los procesos selectivos en la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.	100%	SE CUMPLE
2	ACCESO EMPLEO PÚBLICO	TIEMPO	Porcentaje de publicaciones realizadas en un plazo máximo de dos meses.	100% 6 publicaciones/ 6 convocatorias	Publicación en tantos por ciento (%) de las relaciones provisionales de aspirantes admitidos y excluidos en un plazo máximo de dos meses, a contar desde la terminación del plazo de presentación de solicitudes.	0%	NO SE CUMPLE
3	ACCESO EMPLEO PÚBLICO	PUBLICIDAD	Porcentaje de Publicación de resultados globales en Página web institucional.	Publicación en el portal web institucional de Melilla	Información vía web de resultados globales del número de personas aprobadas en los correspondientes procesos selectivos.	0%	NO SE CUMPLE



 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/ Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	FORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	Elaboración anual del Plan de Formación.	Plan de Formación FP Plan de Formación FMAP	Elaborar anualmente un Plan de Formación para todos los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.	Informe de la Dirección Gral. Función Pública sobre la aprobación del Plan de Formación FP 2020 (Fecha 27/05/20)	SE CUMPLE
2	FORMACIÓN	INFORMACIÓN	Fecha de publicación del Plan de Formación.	Plan FP- BOME 4682, de 29 de enero de 2010. Plan FMAP- BOME 4688, de 19 de febrero de 2010	Publicar el plan de formación en el BOME	Planes de Formación FP y FMAP 2020 (BOME 5761, de 02/06/20)	SE CUMPLE
3	FORMACIÓN	DIFUSIÓN	Medios de difusión.	Folletos, calendarios, trípticos, web	Dar conocimiento a todos los empleados públicos del Plan de Formación.	Correo electrónico, web formación	SE CUMPLE
4	FORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	Nº acciones formativas a través de la plataforma online del CEF	19 cursos ONLINE	Se realizarán anualmente como mínimo 25 acciones formativas a través de la plataforma online del CEF	64 cursos online	SE CUMPLE
5	FORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	Nº de plazas totales ofertadas	1.300 PLAZAS	Se ofertará un mínimo de 1.000 plazas de cursos de formación al año	2.123	SE CUMPLE
6	FORMACIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN	Valor medio de calidad en la formación	4,43 sobre 5(*)	Que el valor medio de calidad de la Formación será igual o superior a 3,75 sobre 5	4,47	SE CUMPLE
7	FORMACIÓN	INFORMACIÓN	Nº de correos electrónicos remitido a los empleados públicos al trimestre comunicando la oferta formativa durante la ejecución del Plan de formación	10 Correos electrónicos	Emitir, durante la ejecución del Plan de Formación, una circular al trimestre a los empleados públicos con la oferta formativa a través del correo electrónico corporativo.	4	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	PAREJAS DE HECHO	INFORMACIÓN	Nº Quejas presentadas respecto al servicio/Nº total de quejas	0	Que el nº de quejas respecto al Registro de Parejas de Hecho no superará el 3 % del número total de quejas	0	SE CUMPLE
2	PAREJAS DE HECHO	PLAZO TRAMITACIÓN	Plazo medio de tramitación expedientes de inscripciones en el Registro Parejas de Hecho	Altas y bajas 15 días	Que las inscripciones en el Registro de Parejas de hecho se realizarán en un plazo igual o inferior a 1 mes	Altas y bajas 15 días	SE CUMPLE
3	PAREJAS DE HECHO	PLAZO TRAMITACIÓN	Plazo de inscripciones marginales	2 días	Realizar las inscripciones marginales en una semana	2 días	SE CUMPLE
4	PAREJAS DE HECHO	CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de Calidad Total del Servicio Prestado		Que el nivel de calidad del Servicio será igual o superior a 4	4,83	SE CUMPLE
5	PAREJAS DE HECHO	GRADO DE EFECTIVIDAD DEL SERVICIO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción/ eficiencia del servicio recibido		Que el valor medio de satisfacción/eficiencia sea igual o superior a 4	5	SE CUMPLE
6	PAREJAS DE HECHO	GRADO DE EFICIENCIA DEL SERVICIO	Rapidez en la Tramitación de Solicitudes		Que el porcentaje en la rapidez de tramitación de solicitudes sea igual o superior a 4	4,83	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	BOME	DISPONIBILIDAD	Fecha Publicación BOME	Martes- viernes	Que se publicará como mínimo el BOME en la web institucional dos veces por semana	Martes-Viernes	SE CUMPLE
2	BOME	DISPONIBILIDAD	Boletines existentes en el negociado de Boletín.	Todos los BOMEs desde el año 1993	Que se pondrá a disposición del usuario que lo solicite el BOME en formato papel de los 18 últimos años en el Negociado de Boletín	Todos los BOMEs desde el año 1993	SE CUMPLE
3	BOME	DISPONIBILIDAD	Nº de Quejas presentadas servicio BOME/Quejas totales	0	Nº Quejas respecto al BOME no superará el 3 % del número total de quejas	0	SE CUMPLE
4	BOME	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN SUSCRIPCIÓN AL BOME	Tiempo medio de tramitación de la suscripción al BOME	Inmediato	Que el plazo medio de tramitación para la suscripción al BOME será INMEDIATO, siempre que se cumpla los requisitos	El mismo día	SE CUMPLE
5	BOME	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN PUBLICACIONES BOME	Tiempo medio de publicación en el BOME	15 días	Que el plazo medio de tramitación de publicación en el BOME será igual o inferior a 15 días.	3 días	SE CUMPLE
6	BOME	DISPONIBILIDAD	Publicación en web	www.melilla.es	Se publicará el mismo día de su edición	www.melilla.es	SE CUMPLE
7	BOME	DISPONIBILIDAD	Fecha de disponibilidad de BOME	Publicación BOME desde el año 2003	Estará disponible en la web el BOME de los 9 últimos años	BOME desde abril del 2003 hasta la fecha actual	SE CUMPLE
8	BOME	DISPONIBILIDAD	Puntos de información existentes en la red de oficinas	1 Punto de Información en la Red de OIAC	Poder Consultar el BOME de los últimos 9 años en la red de OIACS	SUSPENDIDO ESTE SERVICIO POR COVID	NO SE CUMPLE POR MOTIVO COVID



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	092	DISPONIBILIDAD	Porcentaje de llamadas atendidas	91,37 %	Que el número de llamadas atendidas con respecto a las recibidas sea igual o superior al 80%	97,48%	SE CUMPLE
2	092	DISPONIBILIDAD	Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual	Siempre	Atender las llamadas de emergencia o de cualquier naturaleza que se producen en cualquier punto de Melilla, durante las 24 horas del día, todos los días del año.	Siempre	SE CUMPLE
3	092	DISPONIBILIDAD	- Programa de Gestión - Cuadrante día	Inmediatamente	Que la asignación de servicios y recursos se realizará de forma inmediata, conforme a la disponibilidad y en base a los requisitos establecidos por la Jefatura de Policía Local.	Programa de Gestión Cuadrante día	SE CUMPLE
4	092	DISPONIBILIDAD	- Programa gestión de cámaras	Siempre	Aplicar una vigilancia específica en áreas donde se observen incidencias detectadas a través de las cámaras	Siempre	SE CUMPLE



		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	POLICIA LOCAL	DISPONIBILIDAD	% de demandas recibidas por el ciudadano a los Policías Locales en vía pública.	-	Atender las demandas de la ciudadanía de la forma más inmediata posible en un tanto por ciento igual o superior al 90%.	90,78%	SE CUMPLE
2	POLICIA LOCAL	FORMACIÓN	Plan de Formación específica para los Policías Locales, así como el Plan General de Formación CAM.	Plan de Formación específica para la Policía Local de la Ciudad Autónoma de Melilla	Establecer una formación específica para la Policía Local.	Plan de Formación específica para la Policía Local de la Ciudad Autónoma de Melilla	SE CUMPLE
3	POLICIA LOCAL	EFFECTIVIDAD	Atención desde la recepción del aviso por la Policía Local hasta la asignación del servicio por parte del centro de control.	De manera inmediata	Atender en materia de seguridad, asignando recursos a la incidencia de forma inmediata dependiendo de la disponibilidad del servicio desde su recepción por la Policía Local, movilizandolos recursos necesarios y ofreciendo información sobre trámites que hay que seguir.	Inmediata	SE CUMPLE
4	POLICIA LOCAL	DISPONIBILIDAD	Planificación anual de turnos	Servicio 24 horas, todos los días del año.	Servicio 24 horas, todos los días del año	Planificación turnos: Servicio 24 horas, todos los días del año	SE CUMPLE
5	POLICIA LOCAL	DISPONIBILIDAD	Número de operativos desarrollados de eventos de gran afluencia de público.	No contempla	Dar cobertura a los actos públicos y eventos de gran afluencia de público, garantizando la seguridad y minimizando las molestias a la ciudadanía en la celebración de estos eventos.	20	SE CUMPLE
6	POLICIA LOCAL	DISPONIBILIDAD	Nº de actuaciones de fomento de la educación vial llevados al cabo del año.	160	Realizar como mínimo 150 actuaciones de fomento de la educación vial a colectivos determinados.	130	SE CUMPLE
7	POLICIA LOCAL	DISPONIBILIDAD	Número total de horas de patrullas anuales	41.000 horas /año	Realizar un mínimo de 41.000 horas anuales de patrullas.	57.288	SE CUMPLE
8	POLICIA LOCAL	DISPONIBILIDAD	Número total de llamadas al 092 al año.	3.500 llamadas	Atender todas las llamadas al 092 de forma inmediata y un trato adecuado	9.797	SE CUMPLE



 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	ACE-112	LLAMADAS ATENDIDAS POR OPERADOR	Porcentaje de llamadas que atienden por operador	98,79 %	El número de llamadas atendidas por el operador será igual o superior al 80 %	97,88%	SE CUMPLE
2	ACE-112	RECEPCIÓN LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA	Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual	Siempre	Atender las llamadas de urgencia y emergencia que se producen en cualquier punto de Melilla, desde fijo o móvil, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, sin coste alguno.	SIEMPRE	SE CUMPLE
3	ACE-112	RECEPCIÓN LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA	Instrucción Técnica que define la metodología del servicio de atención y coordinación de emergencias 112	Instrucción establecida en el Procedimiento del servicio 112	Atender las llamadas recibidas según los procedimientos establecidos	TODAS	SE CUMPLE
4	ACE-112	SATISFACCIÓN	Nivel de satisfacción en relación con el servicio del 112	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de satisfacción será igual o superior al 3,5 sobre 5	3,76	SE CUMPLE
5	ACE-112	EFFECTIVIDAD	Nivel de efectividad del servicio	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de efectividad será igual o superior al 3,5 sobre 5	3,60	SE CUMPLE
6	ACE-112	CORTESÍA	Nivel de cortesía	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de cortesía del personal será igual o superior al 3,5 sobre 5	4,11	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

➤ **CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO:**

Agencia de Empleo y Desarrollo Local.
Atención al Contribuyente.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	ADL	INFORMACIÓN	Número de tramitaciones telemáticas a través del PAE	siempre	Mantenimiento del Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE)	27	SE CUMPLE
2	ADL	CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel medio de calidad de la AEDL obtenido en la encuesta anual de satisfacción	Sin valor	Nivel medio de calidad de la AEDL será igual o superior a 3,25 sobre 5	4,66	SE CUMPLE
3	ADL	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Nivel medio de satisfacción en relación con la cortesía del personal de la AEDL	Sin valor	Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 3,25 sobre 5	4,78	SE CUMPLE
4	ADL	GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD	Nivel medio de satisfacción en relación con la efectividad del servicio de la AEDL	Sin valor	Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 3,25 sobre 5	4,69	SE CUMPLE
5	ADL	INFORMACIÓN	Número de alta de usuarios atendidos/Número de itinerarios anuales	80 Asesoramientos para la creación de empresas	Se les dará asesoramiento empresarial a 90 usuarios al año.	169	SE CUMPLE
6	ADL	DISPONIBILIDAD	Número de planes de empresa realizados/Número de viabilidades económico-financieras realizadas/Número de altas en el IAE	3 Proyectos de nueva creación	Proyectos de nueva creación: Plan de empresa, viabilidad económica del proyecto ayudas a la financiación 3 anuales.	67	SE CUMPLE
7	ADL	INFORMACIÓN/ DIFUSIÓN	Número de campañas publicitarias/Número de eventos	1 Jornada de puertas abiertas para emprendedores y empresarios	Se llevará a cabo 1 jornada de puertas abiertas para emprendedores y empresarios sobre emprendimiento en el año.	Jornada del Día del Emprendedor 1 de diciembre 2020	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

8	ADL	EFICIENCIA	Número de sesiones grupales de motivación al autoempleo.	1 Proyecto de autoempleo en centros de formación	Se dirigirá un proyecto formativo en autoempleo en centros de formación dirigido a la comunidad educativa en el año.	SUSPENDIDO COVID	NO HAY DATOS POR MOTIVO COVID
9	ADL	EFICIENCIA	Número de Proyectos de integración de la mujer y la juventud en el mundo laboral	1 Proyecto de integración de la mujer y juventud en el mundo laboral	Un proyecto anual dirigido a mujeres y/o jóvenes para su integración en el mundo laboral	- 1 Taller y seminario sobre emprendimiento. Instituto de Educación Secundaria Enrique Nieto. - 7 Charlas en materia de emprendimiento en el Instituto de Educación Secundaria Juan Antonio Fernández Pérez. - 1 Charla en materia de emprendimiento y autoempleo en el Instituto de Educación Secundaria Leopoldo Queipo. - 1 charlas/módulos en materia de emprendimiento en el Centro Público de Educación de Personas Adultas. - 1 Charla en materia de emprendimiento y autoempleo en el Instituto de Educación Miguel Fernández. - 20 charlas a los trabajadores de los Planes de empleo..	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar 2014	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	GTR	INFORMACIÓN AL CIUDADANO	Atención en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en materia tributaria.	SE OFRECE ATENCIÓN	Atención en materia tributaria en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	SE OFRECE ATENCIÓN	SE CUMPLE
2	GTR	INFORMACIÓN AL CIUDADANO	Atención en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 en materia tributaria.	SE OFRECE ATENCIÓN	Atención en materia tributaria en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.	SE OFRECE ATENCIÓN	SE CUMPLE
3	GTR	INFORMACIÓN	Elaboración de un Calendario Fiscal.	PUBLICADO BOME Nº5172 DE 10 DE OCTUBRE DE 2014	Publicar el Calendario Fiscal en el BOME antes del 15 de diciembre del ejercicio anterior.	PUBLICADO BOME 5812 DE 27/11/2020	SE CUMPLE
4	GTR	TIEMPO DE ESPERA	El tiempo de espera y atención (tiempo total) en la Oficina de Atención al Contribuyente.	11:50	El tiempo máximo de espera y atención en la Oficina de Atención al Contribuyente no superará los 15 minutos.	1:06	SE CUMPLE
5	GTR	SATISFACCIÓN	Evaluación del Nivel de Calidad del Servicio	3,87	Que el valor de satisfacción del Servicio de Atención al Contribuyente no va a ser inferior a 3,50 sobre 5 de media en encuesta de satisfacción.	4,82	SE CUMPLE
6	GTR	SATISFACCIÓN	Encuesta de evaluación del grado de satisfacción de la accesibilidad a las instalaciones.	4,40	El grado de satisfacción de la accesibilidad a la instalación deberá llegar al 3,50 sobre 5.	4,80	SE CUMPLE
7	GTR	SATISFACCIÓN	Encuesta de evaluación de la cortesía en la prestación del servicio.	3,95	Mantener el grado de satisfacción en la cortesía en un 3,50 sobre 5.	4,81	SE CUMPLE
8	GTR	BONIFICACIÓN	La normativa de la Ciudad Autónoma de Melilla que regula la reducción en un 5% en los recibos que se hayan domiciliado.	SE INCLUYE EN LA ORDENANZA FISCAL GENERAL DE LA CAM	Bonificación de un 5% en los recibos que se domicilien.	Está establecido en el Art.74 de la Ordenanza Fiscal General de la CAM	SE CUMPLE
9	GTR	QUEJAS Y SUGERENCIAS	Número de quejas y sugerencias presentadas.	10	Menos de 20 quejas y sugerencias al año.	11	SE CUMPLE
10	GTR	DISPONIBILIDAD	Cajeros del Sistema Automatizados de Pagos a disposición de los Ciudadanos.	7 CAJEROS	7 Cajeros del Sistema Automatizados de Pagos a disposición de los ciudadanos en las distintas Oficinas de Atención.	8 CAJEROS	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

➤ **CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES:**

Servicio Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla (SAD).

Teleasistencia Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla (TAS).

Centros de Servicios Sociales (CSS).

Centro de Día San Francisco- Comedor Social.

Granja Escuela “Rey Felipe VI”.

Programa de Ludotecas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Mercados.

Oficina de Información Turística.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	SAD	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	Valor medio 4,22 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,8 sobre 5.	4,76	SE CUMPLE
2	SAD	PLAZO DE TRAMITACIÓN	El tiempo de tramitación	50 días	Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses	NO HAY DATOS (MYTAO)	NO HAY DATOS (MYTAO)
3	SAD	CALIDAD DEL SERVICIO DE TAREAS DOMÉSTICAS	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación al servicio de tareas domésticas	Valor medio 3,86 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción será igual o superior a 3,5 sobre 5.	4,55	SE CUMPLE
4	SAD	DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de podología, Peluquería y DUE	Existencia del servicio de podología, Peluquería y DUE.	Que se dispondrá del servicio de podología, Peluquería y DUE.	Pliego de prescripciones técnicas contrato 1/10/2019	SE CUMPLE
5	SAD	DISPONIBILIDAD	Nº de Microondas /usuarios solicitantes sin microondas (unidad familiar)	100%	Facilitar microondas a todos los usuarios que no dispongan de microondas del Servicio de Ayuda a Domicilio	SI	SE CUMPLE
6	SAD	ATENCIÓN PERSONALIZADA	Comunicación al usuario de la existencia de un teléfono informativo del Servicio a Domicilio	Existencia del teléfono	Existencia de un teléfono de Atención e Información al usuario	Pliego de prescripciones técnicas contrato 1/10/2019	SE CUMPLE



		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	TAS	DISPONIBILIDAD	Normativa reguladora: Prestaciones de servicios a personas mayores, personas con discapacidad y/o dependientes.	Tener cumplidos 70 años y requisitos establecidos	Universalización del servicio para todos los mayores de 70 años	BOME 4720 de 11 de Junio de 2012	SE CUMPLE
2	TAS	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	Valor medio 4,36 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,8	4,57	SE CUMPLE
3	TAS	PLAZO DE TRAMITACIÓN	El tiempo de tramitación	48 días	Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses	NO HAY DATOS	NO HAY DATOS
4	TAS	TIEMPO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Tiempo que se presta el servicio	24 horas durante los 365 días del año	Ofrecer el servicio durante las 24 horas, durante los 365 días del año	Punto 2, Pliegos de prescripciones técnicas que rigen contrato 8/10/2017	SE CUMPLE
5	TAS	TIEMPO RESPUESTA	Tiempo medio de respuesta a usuarios del servicio	15 segundos	Que el tiempo de respuesta del servicio al usuario será igual o inferior a 20 segundos	10,30 Memoria Cruz Roja	SE CUMPLE
6	TAS	FORMACIÓN	Nº formaciones/ nº usuarios servicio	100%	Enseñanza y formación en el uso y funcionamiento del equipo instalado al usuario del servicio	Punto 5 Pliegos de prescripciones técnicas contrato 8/10/2017	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	CSS	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total usuarios con prestaciones	Valor medio de 3,94 sobre 5 (*)	Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,5	4,15	SE CUMPLE
2	CSS	CALIDAD DEL SERVICIO	Certificación del Servicio mediante el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma en ISO 9001	Certificación renovada en el año 2014	Mantener la certificación	Año Certificación 17/04/2019	SE CUMPLE
3	CSS	EFFECTIVIDAD SERVICIO	% obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía que considera que el servicio ofrecido es bueno	86%	Que el porcentaje será igual o superior al 75 %	91,4%	SE CUMPLE
4	CSS	CORTESÍA	% obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	91,6%	Que el porcentaje será igual o superior al 80 %	93,6%	SE CUMPLE
5	CSS	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE IMI	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida de la resolución	41 días	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	NO HAY DATOS (MYTAO)	NO HAY DATOS
6	CSS	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	1 acción formativa anual en el área de Servicios Sociales	Mínimo de 1 acción Formativa anual	4 acciones formativas	SE CUMPLE
7	CSS	DISPONIBILIDAD	Programas gestionados por los Centros de Servicios Sociales	100 % programas	Mantener los programas gestionados por los Centros Sociales.	SE MANTIENEN	SE MANTIENEN
8	CSS	DISPONIBILIDAD	Nº de comidas diarias	400 comidas	Proporcionar hasta 400 comidas diarias en el comedor	Pliegos prescripciones técnicas 3.1 Expte. 181/2019/CMA	SE CUMPLE
9	CSS	DISPONIBILIDAD	Nº de viajes subvencionados o bonos	560 Bonos/mes	Mantener la subvención al transporte	Subvención nominativa COA BOME 5807 10/11/2020	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	COMEDOR	NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA DE REPARTO COMEDOR SOCIAL	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la comida de reparto	Valor medio: 4,1 sobre 5	Que el nivel medio de calidad de la comida de reparto será igual o superior a 3	4,07	SE CUMPLE
2	COMEDOR	CALIDAD COMEDOR DEL CENTRO DE DÍA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del COMEDOR del Centro de Día para Mayores	Valor medio: 4,28 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 3,5	NO HAY DATO	NO SE CUMPLE POR MOTIVO COVID
3	COMEDOR	CALIDAD DEL CENTRO DE DÍA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del Centro de Día	Valor medio: 4,33 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 3,75	NO HAY DATO	NO SE CUMPLE POR MOTIVO COVID
4	COMEDOR	GRADO SATISFACCIÓN / CORTESÍA. REPARTO COMIDA DEL COMEDOR SOC.	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL de la comida de reparto	Valor medio del 4,95 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía del reparto de comida del comedor social será igual o superior a 4	5	SE CUMPLE
5	COMEDOR	GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA EN EL COMEDOR DEL CENTRO DE DÍA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL del COMEDOR del Centro de Día para Mayores	Valor medio: 4,52 sobre 5	Que el valor medio de cortesía del personal del comedor del Centro de Día para Mayores será igual o superior a 4	NO HAY DATO	NO SE CUMPLE POR MOTIVO COVID
6	COMEDOR	MENÚ PERSONALIZADO	Informe de los diferentes tipos de menús	Existencia de varios tipos de menús	Existencia de menús personalizados en relación con las características propias del usuario	EXP 181/2019/CMA contrato (2019-2023)	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

7	COMEDOR	SEGURIDAD INSTALACIONES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Seguridad de las Instalaciones	Valor medio: 4,49 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 3,50	5	SE CUMPLE
8	COMEDOR	DISPONIBILIDAD COMEDOR CENTRO DE DÍA PARA MAYORES Y COMEDOR SOCIAL	Nº de comidas diarias en días laborables no festivos	Proporcionar hasta 900 comidas: -Hasta 800 comidas (comedor social). -Hasta 100 Centro de Día para Mayores	Proporcionar hasta 900comidas -Hasta 800 comidas (comedor social) -Hasta 100 Centro de Día para Mayores	EXP 181/2019/CMA contrato (2019)	SE CUMPLE
9	COMEDOR	DISPONIBILIDAD REPARTO DE COMIDA USUARIOS DEL SAD	Nº de comidas los 365 días del año, festivos incluidos	Hasta 100	Proporcionar hasta 100 comidas diarias, durante los 365 días, para usuarios del SAD	EXP 181/2019/CMA contrato (2019)	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	GRE	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía con la calidad total del servicio	Valor medio de 3,75 sobre 5 (*)	Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,75 sobre 5	4,74	SE CUMPLE
2	GRE	CALIDAD DEL SERVICIO	Valor obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación cortesía del personal de la Granja.	Valor medio de 3,75 sobre 5 (*)	Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,75 sobre 5	4,76	SE CUMPLE
3	GRE	DISPONIBILIDAD	Número de programas orientados a diversos colectivos	SIN	Que dispondrá de programas para diversos colectivos (escolares, inmigrantes, desempleados, ..)	11	SE CUMPLE
4	GRE	DISPONIBILIDAD	Horario de apertura al público	365 días al año	Que la Granja Escuela estará disponible al público 365 días al año	100%	SE CUMPLE
5	GRE	ACCESIBILIDAD	Número de personas en visitas organizadas	SIN	Que se realizarán visitas guiadas	507	SE CUMPLE
6	GRE	INFORMACIÓN	Se dará información y publicidad a través de la página web de la Granja Escuela	Página Web	Que se dará difusión de la Granja Escuela a través de una página web	https://granjamelilla.es/	SE CUMPLE
7	GRE	PROFESIONALIDAD	Realización de Inspecciones Veterinarias	1 al mes	Que se realizará como mínimo una vez al mes inspección veterinaria en la Granja Escuela	1/mes	SE CUMPLE
8	GRE	INFORMACIÓN	Catálogo de especies de flora	1	Que se realizará un catálogo de especies de flora de la Granja Escuela	Tengo unas 50 especies catalogadas	SE CUMPLE
9	GRE	INFORMACIÓN	Inventario de animales	1	Que se realizará un inventario de animales actualizado de la Granja Escuela	1	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	LUDOTECA	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del servicio	Valor medio: 4,93 sobre 5	Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 4 sobre 5.	4,69	SE CUMPLE
2	LUDOTECA	GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la atención a hijos recibida por los educadores	Valor medio: 4,97 sobre 5	Que el nivel medio será igual o superior a 4 sobre 5.	4,63	SE CUMPLE
3	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Programa de Educación y Familia, establecido en el convenio regulador del Programa suscrito con la Entidad Colaboradora.	Existencia del programa para padres	Que dispondrá de un programa para padres en Ludotecas (Educación y Familia).	7	SE CUMPLE
4	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Nº Ludotecas	Existencia de 3 Ludotecas; Patio Sevilla, Pinares y Carretera Hidúm	Que al menos se dispondrá de 3 Ludotecas	7 (HÉRCULES DESAPARECE)	SE CUMPLE
5	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Nº de aulas de informática	Existencia de 1 aula de informática en la Ludoteca de Patio Sevilla	Que al menos se contará con 1 aula de informática	1	SE CUMPLE
6	LUDOTECA	RENDIMIENTO ESCOLAR	Registro de calificaciones trimestrales. Porcentaje de menores	Calificaciones trimestrales. Mejora del 76,6 % de los menores	Que el 50 % de los menores que asisten a la Ludoteca mejoran en su rendimiento escolar	CAÑADA HIDUM: de los menores que entregaron las notas, el 79,2% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1º trimestre y el último.	SE CUMPLE



			que mejoran en su rendimiento escolar.			PALMERAS: de los menores que entregaron las notas, el 75% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1º trimestre y el ultimo. HERCULES: de los menores que entregaron las notas, el 77,7% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1º trimestre y el ultimo. SAN FCO DE ASIS: de los menores que entregaron las notas, el 53,% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1º trimestre y el ultimo. ACERA NEGRETE: de los menores que entregaron las notas, el 84,% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1 trimestre y el ultimo. TIRO NACIONAL: de los menores que entregaron las notas, el 58,33% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1 trimestre y el ultimo. PATIO SEVILLA: de los menores que entregaron las notas, el 76,% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1 trimestre y el ultimo. PINARES de los menores que entregan las notas, el 64,% mejoran las notas entre el primer y tercer trimestre	
--	--	--	--	--	--	---	--



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	MERCADOS	INFORMACIÓN	Listados de Precios y mercancías	Existencia de Precios y cantidades de mercancías en Mercados	Ofrecer datos a los ciudadanos referente a los precios y cantidades de mercancías en los Mercados de la Ciudad.	Existencia de pizarras informativas sobre mercancías expuestas, precios y medidas sobre Covid-19	SE CUMPLE
2	MERCADOS	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del personal de Mercados.	Valor medio del 3,94 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía del personal será igual o superior a 3,75	4,43	SE CUMPLE
3	MERCADOS	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	1 acción formativa anual	Mínimo de 1 acción Formativa anual	Plan formación MAP, 2020 (BOME, 5761, de 2 de junio de 2020)	SE CUMPLE
4	MERCADOS	CALIDAD DEL MERCADO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del Mercado	3,82 sobre 5	Nivel de calidad del Mercado será igual o superior a 3,5	4,31	SE CUMPLE
5	MERCADOS	ACCESIBILIDAD	Nº de personas con conocimientos en la lengua tamazhig	2 personas	Que habrá una persona como mínimo con conocimientos en la lengua tamazhig para todos los mercados.	5 Personas	SE CUMPLE
6	MERCADOS	LIMPIEZA MERCADO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la Limpieza de Mercados	3,76 sobre 5	Que el valor medio de limpieza de Mercados será igual o superior a 3,5	4,29	SE CUMPLE
7	MERCADOS	HIGIENE PUESTOS MERCADO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la Higiene de los puestos de Mercados.	3,81 sobre 5	Que el valor medio de la higiene de los puestos de Mercados será igual o superior a 3,5	4,43	SE CUMPLE
8	MERCADOS	SEGURIDAD/ VIGILANCIA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la seguridad/ vigilancia de Mercados.	4,18 sobre 5	Que el valor medio de la seguridad/ vigilancia de Mercados será igual o superior a 3,5	4,39	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	OFICINA TURISMO	CALIDAD TOTAL	Nivel medio de calidad de la Oficina de Información Turística	4,80 sobre 5	Que el nivel de calidad de la Oficina de Información Turística será igual o superior a 3,75 sobre 5	5	SE CUMPLE
2	OFICINA TURISMO	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	Valor medio del 4,96 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,75 sobre 5	5	SE CUMPLE
3	OFICINA TURISMO	GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas	Valor medio del 4,85 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 3,75 sobre 5	5	SE CUMPLE
4	OFICINA TURISMO	DISPONIBILIDAD IDIOMAS	Nº de personas con conocimiento de INGLÉS en horario de mañana-tarde en la OIT Nº de Idiomas que se hablan en la OIT	1 persona. Español (mañana-tarde). Inglés (mañana-tarde). Francés (mañana o tarde)	Que la Oficina de Información Turística contará siempre con una persona con conocimientos de INGLÉS	- 1 persona. - Español (mañana-tarde). - Inglés (mañana-tarde). - Francés (mañana o tarde) – según turno - Italiano (mañana o tarde) – según turno	SE CUMPLE
5	OFICINA TURISMO	DISPONIBILIDAD HORARIOS	Horario establecido en la Oficina de Información turística	- De lunes a Sábado: De 10:00 a 14:00 horas. De 16:30 a 20:30 horas. - Domingos y Festivos: De 10:00 a 14:00 horas.	Que se dispondrá de un amplio horario de atención al cliente: mañana y tarde los días laborales y, domingos y festivos, en horario de mañana.	- De lunes a Sábado: De 10:00 a 14:00 horas. De 16:30 a 20:30 horas. - Domingos y Festivos: De 10:00 a 14:00	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

6	OFICINA TURISMO	COMUNICACIÓN INFORMACIÓN	Vías de comunicación Información turística de Melilla	Presencial Telefónica Electrónica Postal	Que se dispondrá de diferentes vías de comunicación para Información turística de Melilla	Presencial Telefónica Electrónica Postal	SE CUMPLE
7	OFICINA TURISMO	INFORMACIÓN/ DIFUSIÓN	Guía editada	Guía Turística de Melilla editada en el 2008 en los idiomas: español, inglés, francés y alemán.	Que se dispondrá de una Guía Turística de Melilla editada en varios idiomas.	Guía Turística de Melilla editada en el 2008 (actualizada en 2012) en los idiomas: español, inglés, francés y alemán.	SE CUMPLE
8	OFICINA TURISMO	INFORMACION AL CIUDADANO	Número de quejas sobre información del servicios/número total de quejas al año	Siempre	Informar al ciudadano acerca de la programación de actividades y actos organizados	Siempre	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

➤ **CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD:**

Biblioteca Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Feria de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Museos de las Peñuelas.

Teatro Kursaal.

Escuela de Música y Danza.

Escuela de Enseñanzas Artísticas.

Escuelas Infantiles.

Centro de la Mujer.

Actos de Ramadán.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	BBP	NIVEL DE CALIDAD TOTAL	Nivel de calidad total del servicio prestado	Valor medio de 4,14 sobre 5	Que el grado de calidad sea igual o superior a 3,8 sobre 5	4,25	SE CUMPLE
2	BBP	GRADO DE SATISFACCIÓN/CORTESÍA TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL	Nivel de satisfacción del usuario respecto al trato recibido.	Valor medio de 4,38 sobre 5	Que el grado de satisfacción sea igual o superior a 3,8 sobre 5	4,60	SE CUMPLE
3	BBP	ACCESIBILIDAD	Sala adaptada a usuario infantil	1 sala	Existirá siempre una sala especial adaptada con mobiliario para usuario infantil, personal, decoración, etc.	1 sala	SE CUMPLE
4	BBP	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	1 acción formativa anual	Mínimo de 1 acción Formativa anual	Plan formación 2019	SE CUMPLE
5	BBP	DISPONIBILIDAD	Nº Punto de información acceso OPAC.	6 puntos de información de acceso.	Existirá 1 punto de información OPAC en cada sala	6 puntos	SE CUMPLE
6	BBP	DISPONIBILIDAD	Horario servicio de biblioteca durante el verano.	Horario de 09:00-14:00 horas.	Que permanecerá abierto durante el verano en el horario establecido por la unidad responsable	Jornada continua de 08'00 a 22'00 horas, tanto en invierno como en verano	SE CUMPLE
7	BBP	DISPONIBILIDAD	Existencia de sala de audiovisuales (fonoteca y videoteca).	1 sala	Existirá siempre la disponibilidad de la sala de fonoteca y videoteca	Se reserva 1 puesto.	SE CUMPLE
8	BBP	DISPONIBILIDAD	Acceso a Internet a través de WIFI con ordenador portátil del usuario.	Red WIFI de biblioteca.	Se dará acceso libre a la red a los usuarios de la biblioteca	Red WIFI de biblioteca	SE CUMPLE
9	BBP	DISPONIBILIDAD	Acceso sala de Internet a los socios de la biblioteca.	10 puestos	Existirá al menos 7 puestos de acceso libre a Internet en la sala de informática.	10 puestos.	SE CUMPLE



 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	MUSEOS	INFORMACIÓN	Información de las actividades del Museo	• http://www.melilla.es • Folletos en el propio museo • Envío de cartas • Web del Museo • Redes sociales del museo	• Informar de la programación de las actividades culturales y educativas vía postal, vía telemática y a través de la web	• http://www.melilla.es • Folletos en el propio museo • Envío de publicaciones y cartas • Web del Museo • Redes sociales del Museo	SE CUMPLE
2	MUSEOS	DISPONIBILIDAD	Nº de visitas guiadas para escolares	SIN DETERMINAR	Realizar al menos una exposición temporal al año, en la que se desarrolle, como mínimo, una visita guiada para escolares	12 grupos escolares	SE CUMPLE
3	MUSEOS	DISPONIBILIDAD	Nº de visitas guiadas al año a entidades o colectivos de la Ciudad de Melilla	SIN DETERMINAR	Realizar, como mínimo, 12 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes entidades o colectivos de la Ciudad de Melilla	14.116 visitantes	SE CUMPLE
4	MUSEOS	DISPONIBILIDAD	Nº de talleres o actividades culturales o educativos realizados	SIN DETERMINAR	Realizar, al menos, un taller u otra actividad cultural y educativa en el trimestre	59 actividades (exposiciones, talleres, conferencias)	SE CUMPLE
5	MUSEOS	GRADO SATISFACCIÓN	Realización de cuestionario de satisfacción para Museo	SIN DETERMINAR	Valorar el grado de satisfacción de los visitantes con respecto a los servicios que presta el Museo mediante la entrega de cuestionarios.	4,82	SE CUMPLE
6	MUSEOS	DISPONIBILIDAD	Plazo de respuesta a las peticiones de investigadores para consulta de fondos museísticos y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico	SIN DETERMINAR	Responder, en un plazo máximo de una semana, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos y a las solicitudes de acceso a la biblioteca y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.	1 petición: 2 días hábiles	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	KURSAAL	NIVEL DE CALIDAD TOTAL	Nivel medio de satisfacción en relación con la calidad del Teatro Kursaal	Valor medio 4,40	Que el nivel medio de satisfacción en relación con la calidad del Teatro será igual o superior a 4	4,68	SE CUMPLE
2	KURSAAL	DISPONIBILIDAD	Agenda cultural Nº de ruedas de prensa Publicaciones	Agenda cultural de la página web institucional (www.melilla.es)	Que se dará difusión e información de todos los eventos culturales a través de la Agenda Cultural (www.melilla.es), así como en los distintos medios de comunicación.	Pág. Web www.melilla.es/teatrokursaal	SE CUMPLE
3	KURSAAL	DISPONIBILIDAD	Tiempo transcurrido desde el anuncio del evento cultural y la venta de entradas.	24 horas	Que la venta de entradas se realizará de forma inmediata, una vez anunciado el evento.	24 horas	SE CUMPLE
4	KURSAAL	DISPONIBILIDAD	Nº de entradas a la venta/usuario	6 entradas	Cada usuario podrá adquirir, como máximo, 6 entradas del evento cultural	8 entradas taquilla/ 6 entradas online	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD						
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020		DESVIACIÓN
1	ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	DISPONIBILIDAD	Nº de matrículas curso escolar	1.100 alumnos	Se ofertarán como mínimo 900 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuación	729 alumnos		NO SE CUMPLE
2	ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	DISPONIBILIDAD	Nº de cursos que se ofertan en Verano	8 CURSOS	Que se realizará como mínimo cuatro Cursos de Verano relacionados con la música y el baile.	0 cursos		NO SE HA REALIZADO POR MOTIVO COVID
3	ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	DISPONIBILIDAD	Nº de Festivales al año	1 Festival final de curso: 1 de música y 3 de danza	Realizar un Festival Fin de Curso para Música y Danza	0 Festivales		NO SE HA REALIZADO POR MOTIVO COVID
4	ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	CALIDAD DE LA ESCUELA DE MUSICA Y DANZA	Nivel medio de calidad total del servicio prestado en la Escuela	Valor medio 4,5 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,75	Calidad- Alumnas Adultas Calidad- Alumnado Infantil Calidad Media de ambos	4,78 2,98 4,87	SE CUMPLE



		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	DISPONIBILIDAD	Nº de matrículas curso escolar	375 plazas	Se ofertarán como mínimo 375 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuación	228	NO SE HA REALIZADO POR MOTIVO COVID
2	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	DISPONIBILIDAD	Nº de cursos que se ofertan en Verano	6	Que se realizará como mínimo seis Cursos de Verano relacionados con las artes plásticas	6	SE CUMPLE
3	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	DISPONIBILIDAD	Nº Exposiciones	Exposición Final de Curso en Junio	Realizar una Exposición de Fin de curso.	1	SE CUMPLE
4	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	CALIDAD DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	Nivel medio de calidad total del servicio prestado en la Escuela.	Valor medio 3,7 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,5	Calidad/ Adultos 4,79 Calidad/ Infantil 5 Calidad/Media 4,89	SE CUMPLE
5	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	PROFESIONALIDAD	Nivel medio de profesionalidad de los profesores de la escuela	Valor medio 3,7 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción de la profesionalidad de los profesores de la escuela será igual o superior a 3,75	Calidad/ Adultos 4,86 Calidad/ Infantil 5 Calidad/Media 4,93	SE CUMPLE
6	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	ACCESIBILIDAD	Nivel medio de satisfacción de la accesibilidad de la escuela	-	Que el valor medio de satisfacción de la accesibilidad de la escuela será igual o superior a 3,75	Calidad/ Adultos 4,71 Calidad/ Infantil 3 Calidad/Media 4,85	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	ESCUELAS INFANTILES	DISPONIBILIDAD	Nº de matrículas curso escolar	340 plazas totales entre los 3 centros	Se ofertarán como mínimo 340 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuidad.	449	SE CUMPLE
2	ESCUELAS INFANTILES	GRADO SATISFACCIÓN/ PROFESIONALIDAD PROFESOR	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la profesionalidad de profesores	Valor medio del 4,45 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/ profesionalidad profesores será igual o superior a 3,85	5	SE CUMPLE
3	ESCUELAS INFANTILES	CALIDAD ESCUELAS INFANTILES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la Calidad de las Escuelas Infantiles	Valor medio 4,37 sobre 5	Que el valor medio de calidad será igual o superior a 3,75	5	SE CUMPLE
4	ESCUELAS INFANTILES	ESTADO INSTALACIONES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a las instalaciones (Patio, Aseos y aulas)	Valor medio 4,28 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción de las instalaciones de las Escuelas Infantiles será igual o superior a 3,75	4,98	SE CUMPLE
5	ESCUELAS INFANTILES	LIMPIEZA CENTRO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la limpieza de los Centros	Valor medio 4,36 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción en relación con la limpieza de los Centros será igual o superior a 3,75	5	SE CUMPLE
6	ESCUELAS INFANTILES	HORARIO	Horario de apertura y cierre del centro	10´ antes hora entrada y 15´ después hora salida	Que se dispondrá de una ampliación de horario 10´ antes de la hora entrada y 15´ después de la hora salida	10´ antes de la hora de entrada y 15´ después de la salida	SE CUMPLE
7	ESCUELAS INFANTILES	DISPONIBILIDAD	Personal con conocimientos sanitarios	1 CI. Virgen Victoria 1 CI. San Francisco	Se contará con una persona con conocimientos sanitarios en las Escuelas Infantiles	1 CI. Virgen Victoria 1 CI. San Francisco 1 CI. Infanta Leonor 1 CI. Josefa Calle	SE CUMPLE



LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD

Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	CENTRO MUJER	DISPONIBILIDAD	Servicios que se ofrecen	Información, Atención psicológica y jurídica, promoción y orientación laboral	Se ofrecerán servicios de Información, Atención psicológica y jurídica, Promoción jurídica.	Se han ofrecido todos los servicios que se comprometieron	SE CUMPLE
2	CENTRO MUJER	ACCESIBILIDAD	Nivel de calidad en accesibilidad al centro de la mujer	Nivel medio será igual o superior a 3,75 sobre 5.	Que el nivel medio de calidad en relación con la accesibilidad será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,75	SE CUMPLE
3	CENTRO MUJER	INFORMACIÓN	Nivel de calidad de efectividad de la información del servicio	Nivel medio será igual o superior a 3,75 sobre 5.	Que el nivel medio de calidad en relación con la información prestada será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,82	SE CUMPLE
4	CENTRO MUJER	PROFESIONALIDAD	Nivel de calidad de profesionalidad del personal del servicio	Nivel medio será igual o superior a 3,75 sobre 5.	Que el nivel medio de calidad en relación con la profesionalidad será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,87	SE CUMPLE
5	CENTRO MUJER	INFORMACIÓN	Publicación BOME distintos convenios para viajes y plazas de acogida	Publicaciones BOME	Que se convocará un viaje de ocio y tiempo libre, y de un mínimo de 20 plazas de acogida.	-El programa de Estancias de Tiempo libre para mujeres con hijos e hijas a cargo, no se ha podido realizar por motivo de las restricciones originadas por el Covid-19. - Publicación BOME 5812 de fecha 27/11/2020 Convenio de colaboración con Cruz Roja Española de Melilla para garantizar 16 plazas de acogida para mujeres víctimas de violencia de género. - Publicación BOME 5781 de fecha 11/08/2020, convenio de colaboración con Confederación de Mujeres en Igualdad, para garantizar 17 plazas de acogida para mujeres víctimas de violencia de género. Creación de un recurso habitacional extra por la situación Covid para mujeres víctimas de v.g y/o agresiones sexuales, con un total de 12 plazas.	NO SE HA REALIZADO EL VIAJE POR MOTIVO COVID SE CUMPLE EL Nº DE PLAZAS DE ACOGIDA CON 45 PLAZAS EN TOTAL



6	CENTRO MUJER	INFORMACIÓN	Actividades de difusión	Charlas, exposiciones, ponencias.	Que se realizarán como mínimo dos actividades anuales de difusión sobre sensibilización e igualdad de género	Se han realizado distintas charlas y actividades de sensibilización en materia de igualdad y de prevención de la violencia de género: - conferencia "Trayectoria de una científica" a cargo de Perla Wahnnon Benarroch. - celebración del XIX certamen Internacional de relato corto "Encarna león". - concesión del premio "Lourdes Carballa" 2020 - V carrera por la Igualdad - Curso de defensa personal dirigido a mujeres. - Exposición de cartelería en los mupis del centro de la ciudad "Legislación vigente en Igualdad". - Realización de taller creativo "Manda-la igualdad". - Concierto "Con M de Mujer". - Se realizaron y distribuyeron mascarillas con el lema "Eres importante, protégete" - Exposición en los mupis del centro de la ciudad de los carteles de la exposición "verdades y mentiras sobre la violencia de género". - Difusión de la campaña publicitaria "sé un hombre". - Realización y proyección del videoarte "Anatomía de la violencia machista". - Proyección del documental "Mujeres en la batalla". - VI Certamen de redacción juvenil "Clara Campoamor".	SE CUMPLE
---	--------------	-------------	-------------------------	-----------------------------------	--	--	------------------



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

➤ **CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD:**

Gestión de Aguas.

Gestión de Playas.

Incidencias en la vía pública.

Parques y Jardines.



		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE MEDIOAMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	GESTIÓN DE AGUAS	EFFECTIVIDAD	Plazo medio de respuesta	2 días	Se atenderán los avisos de avería de aguas potables en un plazo máximo de 2 días.	2 días	SE CUMPLE
2	GESTIÓN DE AGUAS	EFFECTIVIDAD	Plazo medio de respuesta	2 días	Se atenderán los avisos de avería de aguas residuales en un plazo máximo de 2 días.	2 días	SE CUMPLE
3	GESTIÓN DE AGUAS	EFFECTIVIDAD	Plazo medio de comprobación de contadores	3 días laborables	Comprobaremos el contador de su vivienda en un plazo máximo de 3 días laborables, a partir de la recepción de su revisión.	3 días laborales	SE CUMPLE
4	GESTIÓN DE AGUAS	EFFECTIVIDAD	Plazo medio de remisión de informe	10 días	Ante una nueva solicitud de acometida de alcantarillado, se remitirá el informe de viabilidad en un plazo máximo de 10 días	10 días	SE CUMPLE
5	GESTIÓN DE AGUAS	CONTROL	Plazo medio de lectura del equipo de medida	3 meses	A que se realice lectura del equipo de medida que controla el suministro con una frecuencia no superior a 3 meses	3 meses	SE CUMPLE
6	GESTIÓN DE AGUAS	CONTROL	Número de controles analíticos al año	5.500	Se realizarán controles analíticos diarios durante todo el año, para garantizar y controlar la calidad del agua suministrada.	5600	SE CUMPLE
7	GESTIÓN DE AGUAS	CONTROL	Número de controles al año	2.241 analíticas	Que se realizará diariamente un control de la calidad del agua de las Fuentes públicas distribuidas por la Ciudad.	2250	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE MEDIOAMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD							
Nº	SERVICIO	FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR/VALOR 2012	COMPROMISO	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	PLAYAS	CALIDAD TOTAL DE PLAYAS	Nivel medio de calidad total de playas	7,20	Que el nivel medio de calidad total de playas estará por encima de 5 sobre 10	4,05	SE CUMPLE
2	PLAYAS	CALIDAD ASEOS	Nivel medio de calidad de aseos	6,76	Que el nivel medio de calidad de aseos estará por encima de 5 sobre 10	4,01	SE CUMPLE
3	PLAYAS	CALIDAD SOMBRILLAS Y HAMACAS	Nivel medio de calidad de sombrillas y hamacas	7,37	Que el nivel medio de calidad de las sombrillas y hamacas estará por encima de 5 sobre 10	Sombrilla_3,92 Hamacas_NO SE HAN RECOGIDO POR MOTIVO COVID	SE CUMPLE
4	PLAYAS	CALIDAD AGUAS	Análisis del estado de las aguas y publicación de la información en soportes informativos.	Análisis semanal y publicación en web, punto de información y consignas	Que se realizará un análisis de la calidad del agua de las playas con periodicidad semanal, publicándose la información en los soportes informativos (web, puntos de información y consignas)	Análisis semanal y publicación en puntos de información, aseos y consignas.	SE CUMPLE
5	PLAYAS	INFRAESTRUCTURA	Pliego de condiciones técnicas para el mantenimiento de Playas	Plan de Playas y Pliego de condiciones técnicas	Garantizar el perfecto estado de las instalaciones a través del control y reparación de las mismas.	Plan de Playas y Pliego de condiciones técnicas (mediante sendos contratos de Servicios Terrestres y Marítimos, adjudicados a las empresas Talher S.A. y Carmelo Martínez Lázaro S.L.)	SE CUMPLE
6	PLAYAS	ESTADO MAR	Banderas de señalización	bandera verde, amarilla y roja	Nos comprometemos a señalar a través de banderas para informar al usuario el estado de la mar	Bandera verde, amarilla y roja; así como negra e indicadora de medusas	SE CUMPLE
7	PLAYAS	LIMPIEZA	Pliego de condiciones técnicas para el mantenimiento de la limpieza de playas	Plan de Playas y pliego de condiciones técnicas	Limpieza diaria de las playas durante la temporada de playas, comprendiendo arena, duchas, pasarelas, contenedores, aseos,	Plan de Playas y Pliego de condiciones técnicas (mediante sendos contratos de Servicios Terrestres y Marítimos,	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

					bajo sombrillas y orilla)	adjudicados a las empresas Talher S.A. y Carmelo Martínez Lázaro S.L., así como contrato de limpieza de playa seca con la empresa UTE FCC-Urbaser hasta mediados de julio y Valoriza Medioambiente S.A. hasta final de temporada)	
8	PLAYAS	DISPONIBILIDAD	Zonas habilitadas para personas con movilidad reducida	1	Habilitar una zona debidamente señalizada para personas con movilidad reducida, con disponibilidad de 7 sillas anfibia para préstamo, 5 andadores, 16 pares de muletas anfibia (4 kits de 4 pares cada uno), 4 pérgolas, pasarelas y sombrillas	4 zonas en las que se han repartido las dotaciones previstas en el compromiso, añadiendo, además, 16 pares de muletas anfibia y 5 andadores.	SE CUMPLE
9	PLAYAS	DISPONIBILIDAD	Pliego de condiciones técnicas para prestación del servicio	De Lunes a Domingo, de 1:00 a 20:00 horas	Ofrecer durante la temporada de playas servicio de vigilancia, salvamento, socorrismo y primeros auxilios en las playas de la Ciudad todos los días de la semana	De Lunes a Domingo, de 11:00 a 20:00 horas (desde 15/05 a 15/09)	SE CUMPLE
10	PLAYAS	DISPONIBILIDAD	Nº de aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida a lo largo de las Playas de la Ciudad señalizados.	18 aparcamientos	Ofrecer aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida a lo largo de las Playas (Dique Sur hasta Horcas Coloradas) de la Ciudad señalizados.	18 aparcamientos	SE CUMPLE



 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE MEDIOAMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	EFICACIA	Porcentaje de partes de trabajo tramitados durante el trimestre y el semestre	Porcentajes de partes tramitados. 100%	Atender eficazmente las órdenes de trabajo por encima del 80%	93%	SE CUMPLE
2	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	EFICACIA	Órdenes de trabajo muy urgentes al trimestre atendidos antes de 48 horas.	Sin datos	Atender las órdenes de trabajo muy urgentes en un plazo de 48 horas por encima del 30%	58%	SE CUMPLE
3	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	EFICACIA	Órdenes de trabajo urgentes al trimestre atendidos antes de una semana.	Sin datos	Atender las órdenes de trabajo urgentes en el plazo de una semana por encima del 30%	56%	SE CUMPLE
4	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	EFICACIA	Órdenes de trabajo no urgentes atendidas al trimestre antes de un mes.	Sin datos	Atender las órdenes de trabajo que no tengan carácter de urgencia en el plazo de 1 mes por encima del 30%	30%	SE CUMPLE
5	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	DISPONIBILIDAD	Porcentaje de elementos reparados/y o renovados al año en mobiliario urbano	547elementos reparados respecto a 1.647 partes en total del 2011 (33 %)	Se repararán o renovarán, al menos el 30 % de elementos de mobiliario urbano al año.	82%	SE CUMPLE
6	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	CONTROL	Número de inspecciones realizadas	37 inspecciones por Técnicos de Medio Ambiente	Se realizará anualmente como mínimo una inspección de las instalaciones públicas de su competencia.	566	SE CUMPLE
7	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	DISPONIBILIDAD	Carpeta del ciudadano en la web institucional de la Ciudad de Melilla	Existencia carpeta del ciudadano	Se podrán presentar incidencias de la vía pública a través de la carpeta del ciudadano	CARPETA DEL CIUDADANO (teléfono, correo electrónico y solicitud por escrito)	SE CUMPLE
8	INCIDENCIA EN VÍA PÚBLICA	DISPONIBILIDAD	Porcentaje de elementos reparados/y o renovados al año en Edificios Públicos	Sin datos	Se repararán o renovarán, al menos el 70 % de elementos en Edificios Públicos al año.	78%	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE MEDIOAMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	PARQUES Y JARDINES	EFICACIA	Nº de plantaciones anual	3-4	Se realizarán como mínimo 4 plantaciones de plantas anuales en flor en las zonas destinadas a ello y las que sean necesarias para mantener su máximo estado de color durante las diferentes estaciones del año.	5	SE CUMPLE
2	PARQUES Y JARDINES	EFICACIA	Número de podas anual	1	Se realizará como mínimo 1 poda al año en la Ciudad.	1	SE CUMPLE
3	PARQUES Y JARDINES	EFICACIA	Frecuencia o porcentaje de actividades de riego realizadas frente a planificadas	Diaria meses junio/julio y agosto	La frecuencia de riego en los meses de junio, julio y agosto, será diaria salvo fin de semana o condiciones climatológicas desfavorables.	Diaria meses Junio / Julio y Agosto	SE CUMPLE
4	PARQUES Y JARDINES	LIMPIEZA	Operaciones de limpieza de zonas verdes realizadas	Limpieza: Lunes a viernes Recogida Residuos: S-D	La limpieza de las zonas verdes ajardinadas se llevará a cabo diariamente durante todo el año.	Limpieza: Lunes a viernes Recogida Residuos: S-D	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

➤ **CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN
CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR:**

Registro de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Teléfono 010.

Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Libro de Quejas y Sugerencias.

Centro de Atención y servicios administrativos domiciliarios (CASAD).

Aulas Culturales para Mayores.

Área del Mayor.

Oficina de Información Juvenil.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR.							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/ Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	REGISTRO	PLAZO DE REMISIÓN	Informes diarios de remisión de documentos de la oficina de información y atención al ciudadano y registro general	No cumplido primer semestre 2011	Remitir la documentación presentada a los órganos o unidades administrativas destinatarias al siguiente día hábil desde de su presentación.	SE REMITE LA DOCUMENTACIÓN EN EL MOMENTO DE SU ANOTACIÓN (MYTAO)	SE CUMPLE
2	REGISTRO	ACCESIBILIDAD	Nº de registro auxiliares existente en cada Consejería/ nº de Consejerías.	1 registro auxiliar en cada Secretaría Técnica	Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada Consejería, encuadrado en la Secretaría Técnica correspondiente y en cada una de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	Relación Registros Auxiliares (BOME 5529, 13/03/2018)	SE CUMPLE
3	REGISTRO	PROFESIONALIDAD	Nº de acciones formativas	BOME núm. 4793, de 22 de febrero de 2011	Que se realizará como mínimo 1 Acción formativa en la materia	PLAN DE FORMACIÓN 2020 (BOME 5761 de 02/06 2020)	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR.							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/ Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	010	TIEMPO DE ESPERA	El tiempo medio de espera de atención telefónica.	De 20 a 30 segundos	Atender las llamadas en un tiempo medio de espera igual o inferior a 30 segundos	<30"	SE CUMPLE
2	010	LLAMADAS ATENDIDAS	Porcentaje de llamadas atendidas en el primer intento igual o superior al 90% de todas las llamadas entrantes.	90%	Responder a las llamadas recibidas en el primer intento en el 90 % de los casos	>90 %	SE CUMPLE
3	010	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Porcentaje de satisfacción del trato recibido.	El 91,26 % de los ciudadanos consideran que el trato es bueno	Que el porcentaje de satisfacción de usuarios del servicio en relación con cortesía y amabilidad en el trato será igual o superior al 60%	99,3%	SE CUMPLE
4	010	INFORMACIÓN AL CIUDADANO	Porcentaje de llamadas y/o correos electrónicos informando sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM.	93% en el acto 7% teléfono o correo electrónico	Ofrecer siempre servicios de información sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM en el acto. En caso contrario, se solicitará el teléfono o e-mail para proceder a suministrar la información en un plazo de 48 horas.	95% acto 5% tlfono o correo electrónico	SE CUMPLE
5	010	FORMACIÓN ESPECIALIZADA	Nº de acciones formativas del personal de atención telefónica y telemática.	30 horas anuales	El personal del servicio será cualificado y contará con una formación mínima anual.	1 FORMACIÓN	SE CUMPLE
6	010	DIFUSIÓN	Nº de campañas informativas de distintos aspectos de la CAM.	5 Campañas de difusión	Realizar al mínimo 2 campañas de difusión de cualquier aspectos de la CAM	2 CAMPAÑAS	SE CUMPLE



 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR.							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/ Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	OIAC	GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas	Valor medio del 4,64 sobre 5 ¹	Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 4	4,38	SE CUMPLE
2	OIAC	GRADO SATISFACCIÓN/CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	Valor medio del 4,78 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 4	4,47	SE CUMPLE
3	OIAC	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores.	2	Mínimo de 1 acción Formativa anual	2 acciones	SE CUMPLE
4	OIAC	COMUNICACIÓN	Puntos de acceso a información a través de internet en las Oficinas de Información y atención al ciudadano	1 en cada Oficina	Disponer de 1 punto de acceso a información a través de internet en cada OIAC	0	NO SE CUMPLE POR MOTIVO COVID
5	OIAC	CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	4,53 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 4	4,56	SE CUMPLE
6	OIAC	ACCESIBILIDAD	Dotación de oficinas con la infraestructura necesaria para acceso a personas con discapacidad.	Todas son accesibles	Que sean totalmente accesibles	TODAS	SE CUMPLE
7	OIAC	ACCESIBILIDAD	Nº de personas con conocimiento en lenguaje de signos	1 para todas las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Que habrá al menos 1 persona con conocimiento en lenguaje de signos para las OIAC	1 para todas OIAC	SE CUMPLE
8	OIAC	TRAMITACIONES	% de tramitaciones realizadas en las Oficinas periféricas	40,54 %	Que el porcentaje de tramitaciones realizadas en las Oficinas periféricas será igual o superior al 37%	58,15%	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR.							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/ Valor 2011	Compromiso	VALOR2020	DESVIACIÓN
1	TABLÓN EDICTOS	TIEMPO	Tiempo que transcurre desde que se recepciona el edicto/anuncio hasta que se publica en el Tablón a través de la comprobación de fecha entre Registro y Aplicación del Tablón.	Se publican en el mismo día de recepción o siguiente	Que se publiquen en un plazo igual o inferior a 1 día.	Se publican en el mismo día de recepción	SE CUMPLE
2	TABLÓN EDICTOS	EXPOSICIÓN AL PÚBLICO	Plazo de exposición al público	Se retiran según los plazos establecidos y la aplicación informática del Tablón lo calcula	Nos comprometemos a que todos los anuncios/ edictos sean publicados durante el plazo que se establezca legalmente.	SE PUBLICA DURANTE EL PLAZO ESTABLECIDO LEGALMENTE	SE CUMPLE
3	TABLÓN EDICTOS	ACCESIBILIDAD	Puntos de acceso a través de Internet establecidos en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	1 en cada Oficina de Información y Atención al Ciudadano	Que exista al menos un punto de acceso a través de Internet para acceder al Tablón de anuncios en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	En todas	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR.					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/ Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	LQS	QUEJAS Y SUGERENCIAS	Nº de Libros de Quejas y Sugerencias/ Consejerías	86 Libros/ 9 Consejerías	Existencia de 1 Libro en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes	1 Libro por Consejería. 90 Libros	SE CUMPLE
2	LQS	QUEJAS Y SUGERENCIAS	% de Quejas/ Sugerencias Tramitadas por año	99,30% Contestadas 0,70 Sin resolver	Tramitación 100% Quejas/Sugerencias Presentadas	100% tramitadas 87,57% contestadas 12,43% sin resolver	SE CUMPLE
3	LQS	TIEMPO	Tiempo medio de Respuesta en la Tramitación de Quejas y sugerencias	18,04 días	Recibidas las quejas y sugerencias, se informará al ciudadano, en un plazo no superior a 20 días de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas	12 días	SE CUMPLE



 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR.							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/ Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	CASAD	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	Sin evaluar anteriormente	Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 3,5 sobre 5	4,42	SE CUMPLE
2	CASAD	PLAZO ALTA CASAD	Plazo de alta en el programa CASAD	Pendiente datos aplicación informática CASAD	Que el plazo de alta en el programa será de un día hábil, siempre que se cumpla los requisitos exigidos.	Alta en el programa en el plazo de 1 día hábil	SE CUMPLE
3	CASAD	PLAZO RESPUESTA CASAD	Plazo de respuesta al usuario de alta en el CASAD en la aplicación de gestión del programa	Pendiente datos aplicación informática CASAD	Que el plazo de respuesta al usuario, una vez dado de alta en el CASAD, informándole sobre el trámite solicitado, será igual o inferior a 5 días hábiles.	No hubo solicitud de alta	SE CUMPLE
4	CASAD	TRAMITACIÓN	Programa CASAD	Programa CASAD	Que se realizará cualquier trámite administrativo de carácter ordinario de la CAM, exceptuando los expedientes de contratación y aquellos que su especificidad o cualquier otra circunstancia no pueda realizarse.	Programa CASAD	SE CUMPLE
5	CASAD	DISPONIBILIDAD	Medios de alta en el CASAD	Presencial, telemática y telefónica (010)	Que podrá darse de alta en el programa CASAD vía presencial, telemática o telefónica (010)	Presencial, telemática y telefónica (010)	SE CUMPLE
6	CASAD	DISPONIBILIDAD	Usuarios con acceso al programa	480 Usuarios	Universalización del servicio para Mayores de 70 años.	349 Usuarios	SE CUMPLE
7	CASAD	ELIMINACIÓN DE LIMITACIONES O BARRERAS	Programa del CASAD	Programa CASAD	Accesibilidad universal a los ciudadanos con discapacidad con grado igual o superior al 33 % y limitación de movilidad.	Programa CASAD	SE CUMPLE
8	CASAD	INFORMACIÓN/ DIFUSIÓN	Nº de Campañas de difusión CASAD Nivel de satisfacción de la campaña de difusión	1 campaña	Anualmente, se realizará 1 campaña de difusión sobre el servicio CASAD que será evaluada	Coordinación OIAC 1 campaña	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR.					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	AULAS CULTURALES	NIVEL DE CALIDAD TOTAL	Nivel de calidad total del servicio prestado.	Valor medio 4.96 sobre 5	Que el grado de calidad sea igual o superior a 4,5	NO HAY DATOS	NO SE CUMPLE POR SUSPENSIÓN MOTIVO COVID
2	AULAS CULTURALES	CORTESÍA TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL	Nivel de satisfacción del usuario respecto al trato recibido.	Valor medio 4.91 sobre 5	Que el grado de satisfacción en relación con la cortesía sea igual o superior a 4,5	NO HAY DATOS	NO SE CUMPLE POR SUSPENSIÓN MOTIVO COVID
3	AULAS CULTURALES	PROFESIONALIDAD	Nivel de satisfacción profesionalidad trabajadores	Valor medio de 5 sobre 5	Que el grado de satisfacción en relación con la profesionalidad sea igual o superior a 4,5	NO HAY DATOS	NO SE CUMPLE POR SUSPENSIÓN MOTIVO COVID
4	AULAS CULTURALES	NIVEL DE CALIDAD ACTIVIDADES	Nivel medio de valoración de las Actividades Aulas	Valor medio 4.96 sobre 5	Que el nivel de satisfacción de las actividades organizadas por Aulas sea igual o superior a 4,5	NO HAY DATOS	NO SE CUMPLE POR SUSPENSIÓN MOTIVO COVID
5	AULAS CULTURALES	ACCESIBILIDAD	Dotación de aulas totalmente accesibles a los Mayores. Ascensores y rampas.	AULAS TOTALMENTE ACCESIBLES	Que todas las aulas serán totalmente accesibles	Sí	SE CUMPLE
6	AULAS CULTURALES	DISPONIBILIDAD	Número de eventos realizados al cabo del año	Realizar un evento	Realización de 1 evento al cabo del año	4	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR.							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	AREA DEL MAYOR	DISPONIBILIDAD	Oferta de plazas anual para viajes de ocio de mayores	700 plazas	Que se ofertará anualmente un número de plazas igual o superior a 400 plazas para viajes de ocio para mayores	SUSPENDIDO	NO SE CUMPLE POR SUSPENSIÓN MOTIVO COVID
2	AREA DEL MAYOR	DISPONIBILIDAD	Oferta de plazas anual para viajes balneoterapéuticos para mayores	300 plazas	Que se ofertará anualmente un número de plazas igual o superior a 250 plazas para viajes balneoterapéuticos para mayores	SUSPENDIDO	NO SE CUMPLE POR SUSPENSIÓN MOTIVO COVID
3	AREA DEL MAYOR	CALIDAD VIAJE	Nivel de calidad en la encuesta de satisfacción a usuarios beneficiarios de viajes.	4,78 sobre 5	Que el nivel medio de calidad de los viajes para mayores será igual o superior a 3,75 sobre 5.	SUSPENDIDO	NO SE CUMPLE POR SUSPENSIÓN MOTIVO COVID
4	AREA DEL MAYOR	DISPONIBILIDAD	Programa de la Semana del Mayor y San Valentín	Semana del Mayor y San Valentín	Organizar la Semana del Mayor y San Valentín con actividades lúdicas, culturales, educativas y festivas	SAN VALENTIR 360	SE CUMPLE SAN VALENTIN
5	AREA DEL MAYOR	GRADO DE SATISFACCIÓN	Actividades de la Semana del Mayor	Sin evaluar	Que el grado de satisfacción en relación con las actividades de la semana del mayor sea igual o superior a 3,75 sobre 5.	SUSPENDIDO	NO SE CUMPLE POR SUSPENSIÓN MOTIVO COVID
6	AREA DEL MAYOR	GRADO DE SATISFACCIÓN	Acto con motivo de San Valentín	Sin evaluar	Que el grado de satisfacción en relación con el evento de San Valentín sea igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,78	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR.							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2011	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	OF-INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Publicación de la convocatoria	Publicación BOME 2º trimestre	Ofertar plazas para campamentos juveniles de julio y agosto	0	NO SE CUMPLE POR MOTIVO COVID
2	OF-INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Número de eventos juveniles de ocio	Gran Movida Melilla Urban	Realización como mínimo de un evento juvenil de ocio durante el año.	Flyboard Curso intensivo habla inglesa.	SE CUMPLE
3	OF-INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Convocatoria de plazas. Número de plazas.	18 plazas en campos de trabajo	Ofertar como mínimo 10 plazas en campos de trabajo para jóvenes entre 18 y 30 años.	0	NO SE CUMPLE POR MOTIVO COVID
4	OF-INF. JUVENIL	EFFECTIVIDAD	Número de carnets expedidos en el momento de la solicitud. Nº solicitudes cumplen requisitos	3.359 Carnets totales 3. 359 solicitudes que cumplen requisitos	Expedir carnets en el momento de la solicitud, siempre que cumplan los requisitos	1.168 carnets/1.168 solicitudes que reúnen los requisitos	SE CUMPLE
5	OF-INF. JUVENIL	FORMACIÓN	Convocatoria de cursos de Monitores de Ocio y Tiempo Libre	BOME nº 4798 de 11/03/11	Organizar como mínimo un curso de Monitores de ocio y tiempo libre anualmente	0	NO SE CUMPLE POR MOTIVO COVID
6	OF-INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Programas juveniles	Programas de Emancipación Juvenil y Juventud en Acción	Gestión de los programas juveniles: - Emancipación Juvenil - Juventud en Acción	0	NO SE CUMPLE POR MOTIVO COVID
7	OF-INF. JUVENIL	GRADO SATISFACCIÓN TRATO MONITORES	Satisfacción trato monitores	Sin evaluar	Que el grado de satisfacción en relación con eventos juveniles realizados en la Gran Movida sea igual o superior a 4 sobre 5	No hay datos	NO SE CUMPLE POR MOTIVO COVID



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

➤ **CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE:**

Actividades Náuticas y Eventos Deportivos.

Pabellón de deportes de Melilla “Javier Imbroda”.

Parque de Ocio y Deportes “Fuerte de Rostrogordo”.



		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.	CALIDAD DE LA SEMANA NAUTICA	Nivel medio de calidad total de la Semana Náutica	4,11 sobre 5	Que el Nivel medio de calidad total de la Semana Náutica será igual o superior a 3,50 sobre 5	NO HAY DATOS	NO HAY DATOS POR MOTIVO COVID
2	ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.	CALIDAD DE EVENTOS DEPORTIVOS	Nivel medio de calidad total de los eventos Deportivos	3,42 sobre 5	Que el Nivel medio de calidad total de los Eventos Deportivos evaluados será igual o superior a 3,75 sobre 5	NO HAY DATOS	NO HAY DATOS POR MOTIVO COVID
3	ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.	PROFESIONALIDAD	Formación del personal de la organización de Eventos.	4 acciones formativas	Realizar como mínimo 1 acción Formativa para personal de la organización de Eventos	- Debido al estado de alarma por la situación de la pandemia frente al COVID-19, no se ha realizado ninguna actividad.	NO HAY DATOS POR MOTIVO COVID
4	ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.	DISPONIBILIDAD	Nº de convocatorias anuales para obtención titulación náutica de embarcaciones de recreo.	2 en el año 2020	Que se realizará como mínimo una convocatoria anual para titulaciones náuticas de embarcaciones de recreo.	Dos convocatorias.	SE CUMPLE



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Administración Electrónica y Calidad en los Servicios

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	VALOR 2020	DESVIACIÓN
1	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO	Nivel medio de calidad del Pabellón Javier Imbroda	3,91 sobre 5 Bueno/ Muy bueno: 85,3%	Que el nivel medio de calidad del Pabellón será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,76	SE CUMPLE
2	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	CALIDAD ASEOS	Nivel medio de calidad de los aseos del Pabellón	3,87 sobre 5	Que el nivel de calidad de los aseos del Pabellón será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,29	SE CUMPLE
3	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	CALIDAD VIGILANCIA/ SEGURIDAD	Nivel medio de calidad de vigilancia/ seguridad del recinto	3,88 sobre 5	Que el nivel de calidad respecto a la vigilancia/ seguridad del recinto será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,71	SE CUMPLE
4	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	DISPONIBILIDAD	Punto de atención al público	Conserjería del Pabellón	Que las instalaciones del Pabellón dispondrán de un punto de atención al público que se encontrará debidamente señalizado.	Conserjería Pabellón	SE CUMPLE
5	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	DISPONIBILIDAD	Calendario de uso de la pista polideportiva	Siempre	Que se podrá hacer uso de la pista polideportiva por particulares y entidades deportivas bajo petición y cumpliendo la normativa vigente	Calendario 2020	SE CUMPLE
6	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	DISPONIBILIDAD	Nº de eventos deportivos	3 Campeonatos	Que se podrá realizar eventos deportivos en el Pabellón de Deportes de Melilla	16 campeonatos	SE CUMPLE



b) Planes de Actualización o de Mejora

Conforme al apartado 7.3. “Informe Anual de las Cartas de Servicios” del Manual de Elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, “*se analizará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, e indicará, en su caso, su posible actualización o mejora*”.

De la revisión realizada en los indicadores y compromisos adoptados para el año 2020 en las Cartas de Servicios de cada una de las áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla, y teniendo en cuenta las restricciones debidas a la pandemia por Covid-19, se comprueba un alto grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adoptados, constatado a través de los indicadores/valor 2020 y la desviación con respecto al compromiso.

c) Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias, regulado en el Reglamento del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME número 4062 de 20 de febrero de 2004), a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

El sistema de quejas y sugerencias 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).

En el Informe Anual de Quejas y Sugerencias correspondiente al año 2020, elevado a la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, se recoge que el número total de quejas presentadas en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla ha sido de 160 quejas y 17 sugerencias, correspondiendo 27 Quejas y 2 sugerencias presentadas a servicios que cuentan con Carta de Servicio, con la siguiente concreción:



QUEJAS / SUGERENCIAS SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS			
SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL
Información y Atención al Ciudadano	5	-	5
Biblioteca	3	2	5
Centros de Servicios Sociales	6	-	6
Servicio de Ayuda a Domicilio	2	-	2
Atención al Contribuyente	4	-	4
Policia Local	7	-	7
TOTAL	27	2	29

Del estudio realizado, se han tramitado conforme a lo establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias y no se trata de quejas derivadas del incumplimiento de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios objeto de evaluación.

4. CONCLUSIONES.

De los datos que nos ofrece el presente estudio se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Que desde el año 2010 se han aprobado 43 Cartas de Servicios.
- Que se hace necesario la modificación de la mayoría de los compromisos e indicadores de Cartas de Servicios, debido a la nueva situación derivada de la pandemia por covid-19, y la reubicación de las distintas cartas de servicios atendiendo al nuevo Decreto de Consejo de Gobierno sobre atribuciones de las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, de fecha 19 de diciembre de 2019.
- Que no se cuenta con indicadores de satisfacción de la Cartas de Servicios de “Actos de Ramadán”, “Feria de la Ciudad Autónoma de Melilla”, “Parque de Ocio y Deportes El Fuerte de Rostrogordo” y “Actividades Náuticas y eventos deportivos” debido a la falta de datos, por restricciones en la celebración de actos, cursos, eventos, y demás actuaciones que se realizaban en estos servicios debido a la pandemia por covid-19 y su situación por crisis sanitaria reflejado en el Decreto de Estado de alarma.
- Que en el Informe Anual de Quejas y Sugerencias correspondiente al año 2020 se recoge que el número total de quejas presentadas en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla ha sido de 160 quejas y 17 sugerencias, correspondiendo 27 Quejas y 2 sugerencias presentadas a servicios que cuentan con Carta de Servicios.



- De la revisión realizada de los indicadores y compromisos adoptados para el año 2020 en las Cartas de Servicios de cada una de las áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla, se comprueba un alto grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adoptados, constatado a través de los indicadores/valor 2020 y la desviación con respecto al compromiso.
- Que en determinadas cartas de servicios, donde los indicadores reflejaban los compromisos en número de alumnado, campamentos, y plazas de viajes, se han suspendido por motivos relacionados con la pandemia por covid-19, con la intención de volver a su medición una vez que se adopten las medidas que aseguren la situación de crisis sanitaria.
- Que es necesaria la renovación del compromiso de indicadores y objetivos por parte de los responsables de todas las cartas de servicios a partir de la nueva situación provocada por la crisis sanitaria. Procediendo a concertar reuniones para acordar nuevos retos y el compromiso de todas las áreas para una mejora continua.

En Melilla, a 26 de marzo de 2021
El Director General de Atención y Participación
Ciudadana

Joaquín Arana Torres