

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: SERVICIO TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA TELEMÁTICA -TELÉFONO 010- 2024

**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E
IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **SERVICIO TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA TELEMÁTICA -TELÉFONO 010- 2024** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1775 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,82** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Se ha resuelto su solicitud o consulta	1773	4,81
Rapidez en el servicio prestado	1768	4,82
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1768	4,83
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO 010	1766	4,82

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Se ha resuelto su solicitud o consulta	0,5%	0,9%	98,6%	99,5%
Rapidez en el servicio prestado	0,4%	0,8%	98,8%	99,6%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,4%	0,7%	98,9%	99,6%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO 010	0,4%	0,7%	98,9%	99,6%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

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

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	17	1,0	1,1	1,1
	Los Pinares	27	1,5	1,7	2,7
	General Gómez Jordana	12	,7	,7	3,5
	Hernán Cortés	12	,7	,7	4,2
	Constitución	57	3,2	3,6	7,8
	La Libertad	11	,6	,7	8,5
	Virgen de la Victoria	158	8,9	9,9	18,3
	Real	228	12,8	14,2	32,6
	Batería Jota	63	3,5	3,9	36,5
	Colón	39	2,2	2,4	38,9
	Isaac Peral	33	1,9	2,1	41,0
	Hebreo- Tiro Nacional	36	2,0	2,2	43,2
	Hipódromo	54	3,0	3,4	46,6
	Alfonso XIII	88	5,0	5,5	52,1
	Reina Regente	90	5,1	5,6	57,7
	Industrial	130	7,3	8,1	65,8
	Polígono Residencial La Paz	13	,7	,8	66,6
	Ataque Seco	124	7,0	7,7	74,4
	Concepción Arenal	14	,8	,9	75,2
	Cabrerizas	90	5,1	5,6	80,8
	General Larrea	14	,8	,9	81,7
	Medina Sidonia	8	,5	,5	82,2
	Héroes de España	187	10,5	11,7	93,9
	Cañada de Hidum	98	5,5	6,1	100,0
	Total	1603	90,3	100,0	
Perdidos	Sistema	172	9,7		
Total		1775	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	861	48,5	49,3	49,3
	Masculino	887	50,0	50,7	100,0
	Total	1748	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	27	1,5		
Total		1775	100,0		

Se ha resuelto su solicitud o consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,1	,1	,1
	Mal	7	,4	,4	,5
	Regular	16	,9	,9	1,4
	Bien	278	15,7	15,7	17,1
	Muy bien	1470	82,8	82,9	100,0
	Total	1773	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1775	100,0		

Rapidez en el servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	6	,3	,3	,4
	Regular	14	,8	,8	1,2
	Bien	266	15,0	15,0	16,2
	Muy bien	1481	83,4	83,8	100,0
	Total	1768	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,4		
Total		1775	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	6	,3	,3	,4
	Regular	13	,7	,7	1,1
	Bien	260	14,6	14,7	15,8
	Muy bien	1488	83,8	84,2	100,0
	Total	1768	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,4		
Total		1775	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO 010

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	6	,3	,3	,4
	Regular	13	,7	,7	1,1
	Bien	266	15,0	15,1	16,2
	Muy bien	1480	83,4	83,8	100,0
	Total	1766	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,5		
Total		1775	100,0		