

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: CARTAS DE SERVICIOS (ÁREAS) 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: **CARTAS DE SERVICIOS (ÁREAS) 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:** 10 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,10** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Eficacia en el servicio prestado	10	4,30
Considera adecuada a su consulta la información recibida	10	4,00
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	10	3,90
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	10	4,00
Nivel de Calidad en general del Área de Cartas de Servicios	10	4,10

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
Eficacia en el servicio prestado	0%	30%	70%	100%
Considera adecuada a su consulta la información recibida	0%	30%	70%	100%
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	10%	20%	70%	90%
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	0%	30%	70%	100%
Nivel de Calidad en general del Área de Cartas de Servicios	0%	30%	70%	100%

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

Área donde pertenece la Carta de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aulas Culturales para Mayores, Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor.	1	10,0	10,0	10,0
	Consejería de Educación, Juventud y Deporte	1	10,0	10,0	20,0
	Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza, Dirección General de Servicios Urbanos	1	10,0	10,0	30,0
	Consejería de Salud Pública y Política social	1	10,0	10,0	40,0
	Consejería de Seguridad Ciudadana	1	10,0	10,0	50,0
	Consejería de Seguridad Ciudadana, Policía local	1	10,0	10,0	60,0
	Dirección General de Función Pública	1	10,0	10,0	70,0
	Mercados Municipales	1	10,0	10,0	80,0
	Oficina de Información Turística	1	10,0	10,0	90,0
	Registro de Parejas de Hecho, Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Eficacia en el servicio prestado

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

Considera adecuada a su consulta la información recibida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	30,0	30,0	30,0
	Bien	4	40,0	40,0	70,0
	Muy bien	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	10,0	10,0	10,0
	Regular	2	20,0	20,0	30,0
	Bien	4	40,0	40,0	70,0
	Muy bien	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	30,0	30,0	30,0
	Bien	4	40,0	40,0	70,0
	Muy bien	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nivel de Calidad en general del Área de Cartas de Servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	30,0	30,0	30,0
	Bien	3	30,0	30,0	60,0
	Muy bien	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	