

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 (CIUDADANÍA) 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 (CIUDADANÍA) 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:** 367 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, según el ítem *Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicios*, la valoración es positiva para los encuestados que contestaron “sí” a la pregunta “Conoce el servicio de Cartas de Servicios”, estando la valoración de los compromisos adoptados del servicio **CARTAS DE SERVICIOS (CIUDADANÍA) 2024** valorado con un **3,90** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicios	367	3,90

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	7,3%	28,1%	64,6%	92,7%

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

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	412	9,6	9,7	9,7
	No	3834	89,2	90,3	100,0
	Total	4246	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	53	1,2		
Total		4299	100,0		

En caso de conocerlas, valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS, desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,1	1,6	1,6
	Mal	21	,5	5,7	7,3
	Regular	103	2,4	28,1	35,4
	Bien	111	2,6	30,3	65,7
	Muy bien	126	2,9	34,3	100,0
	Total	367	8,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3932	91,5		
Total		4299	100,0		

ÁREA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AEDL	26	,6	,6	,6
	CENTRO SERVICIOS SOCIALES	601	14,0	14,0	14,6
	COMEDOR SOC. (ENT. MANO)	30	,7	,7	15,3
	COMEDOR SOC. (USUARIOS)	30	,7	,7	16,0
	ESCUELA ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	33	,8	,8	16,7
	ESCUELAS INFANTILES	150	3,5	3,5	20,2
	GESTIÓN TRIBUTARIA	503	11,7	11,7	31,9
	INSTALACIONES DEPORTIVAS	410	9,5	9,5	41,5
	KURSAAL (USUARIOS)	1187	27,6	27,6	69,1
	MERCADOS	375	8,7	8,7	77,8
	OIAC	940	21,9	21,9	99,7
	PAREJAS DE HECHO	14	,3	,3	100,0
Total		4299	100,0	100,0	