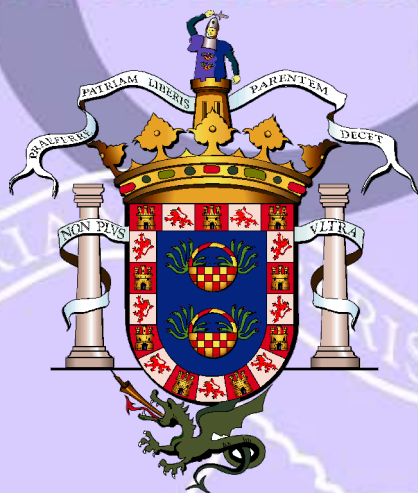


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2019**

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 **LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS** perteneciente a la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Menor y Familia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 4753 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS** con un valor de **3,78** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD GENRAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	346	3,78

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

	2019			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD GENRAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	66,7	14,7	18,6	85,3

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

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



3. TABLA DE FRECUENCIA

¿CONOCE UD. EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2445	51,4	54,8	54,8
	No	2020	42,5	45,2	100,0
	Total	4465	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	288	6,1		
Total		4753	100,0		

EN CASO AFIRMATIVO, ¿HA HECHO USO DE ÉL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	162	3,4	5,7	5,7
	No	2677	56,3	94,3	100,0
	Total	2839	59,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1914	40,3		
Total		4753	100,0		

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	35	,7	10,1	10,1
	Mal	16	,3	4,6	14,7
	Regular	64	1,3	18,5	33,2
	Bien	105	2,2	30,3	63,6
	Muy bien	126	2,7	36,4	100,0
	Total	346	7,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4407	92,7		
Total		4753	100,0		