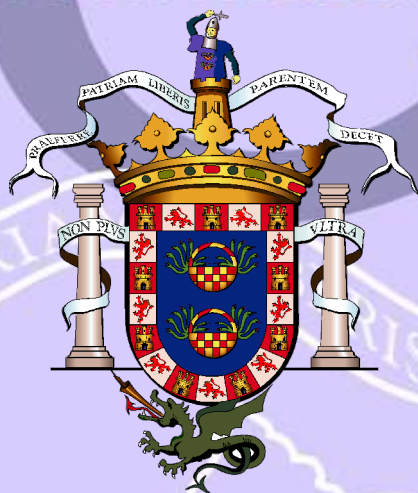


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN ELECTRÓNICO**

(EPAC 2019)

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 servicio de **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVA COMÚN ELECTRÓNICO 2019** perteneciente a la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Menor y Familia de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 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** sobre **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVA COMÚN ELECTRÓNICO** con un valor de **4,25** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La utilidad del Servicio	8	4,75
Efectividad del Servicio Prestado	8	4,13
La respuesta recibida es la correcta	8	3,75
Nivel de calidad del Servicio	8	4,25

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
La utilidad del Servicio	100	0	0	100
Efectividad del Servicio Prestado	62.5	0	37.5	100
La respuesta recibida es la correcta	62.5	25	12.5	75
Nivel de calidad del Servicio	62.5	0	37.5	100



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	2	25,0	25,0	25,0
	Hombre	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

¿La respuesta a su Queja y/o Sugerencia ha sido contestada en el plazo reglamentario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	5	62,5	62,5	62,5
	No	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

¿La respuesta a su Queja y/o Sugerencia ha sido contestada de forma clara?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	5	62,5	71,4	71,4
	No	2	25,0	28,6	100,0
	Total	7	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	12,5		
Total		8	100,0		

¿La resolución de su Queja y/o Sugerencia ha sido favorable o no favorable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Favorable	5	62,5	71,4	71,4
	No favorable	2	25,0	28,6	100,0
	Total	7	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	12,5		
Total		8	100,0		



¿En qué grado es útil este servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	2	25,0	25,0	25,0
	Mucho	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Efectividad del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Normal	3	37,5	37,5	37,5
	Bastante	1	12,5	12,5	50,0
	Mucho	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

La respuesta recibida es la correcta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	12,5	12,5	12,5
	Poco	1	12,5	12,5	25,0
	Normal	1	12,5	12,5	37,5
	Bastante	1	12,5	12,5	50,0
	Mucho	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Nivel de calidad del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	37,5	37,5	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	