CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

CARTAS DE SERVICIOS 2022

CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de las Cartas de Servicios.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Servicio de las Cartas de Servicios (2022)
- Informe General de La Oficina de Información del Servicio de las Cartas de Servicios (2022)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de las Cartas de Servicios.
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de estadísticos descriptivos de Cartas de Servicios.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción de Cartas de Servicios.

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos. Para ello podéis contar con la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

2) OBJETIVO

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

4) FINALIDAD

5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA

6) MUESTRA

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

8) CUESTIONARIO

9) TRATAMIENTO DE DATOS

10) EVALUACIÓN

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **EL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIOS 2022** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, de la Ciudad Autónoma de Melilla**.**

2) OBJETIVOS

- Valorar los compromisos adoptados en Cartas de Servicios 2022.
- Analizar qué conocimiento tienen los/as usuarios/as de la existencia de dicho servicio.
- Analizas qué percepción tienen las áreas implicadas en dicho servicio.
- Medir la Calidad, en general, de los servicios y aspectos que se han presentado en las Cartas de Servicios 2022.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso del Servicio de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado a través de encuestas personalizadas por el personal correspondiente, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/a /ciudadano/a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se

le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/a del Servicio de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.
b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
c. Mejorar la Calidad en la prestación del Servicio de Cartas de Servicios y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en del Servicio de Cartas de Servicios.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2022. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2023
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2023

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra transversal a través de cuestionarios sobre el Servicio de Cartas de Servicios perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana.

El número de encuestas total recogidas es **3.042,** desagregadas en **2** encuestas recogidas de las **Áreas correspondientes** y **3.040** a la **ciudadanía** a través de la pregunta transversal.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el/la usuario/a sobre los compromisos adoptados en las Cartas de Servicios. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden

registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

El modelo del cuestionario que se ha utilizado en años anteriores para la valoración de las Áreas de Cartas de Servicios, es el siguiente:

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

1. ÁREA DONDE PERTENECE LA CARTA DE SERVICIO: _____

2. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud., cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
	□	□	□	□	□
Eficacia en el servicio prestado	□	□	□	□	□
Considera adecuada a su consulta la información recibida	□	□	□	□	□
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicio	□	□	□	□	□
Valore el trato de los profesionales de servicio del Área de Cartas de Servicio	□	□	□	□	□
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL de las CARTAS DE SERVICIOS	□	□	□	□	□

La **pregunta transversal** para la valoración de los compromisos adoptados en las Cartas de Servicios, incluida en los cuestionarios de los servicios destinados a la ciudadanía, es la siguiente:

1. **¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?**

   □ Sí **□ No**

2. **En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).**

   □ 1
   □ 2
   □ 3
   □ 4
   □ 5

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el/la usuario/a tiene sobre el Servicio de Cartas de Servicios de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en del Servicio de Cartas de Servicios de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que han emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los/ as usuarios /as /ciudadanos /as en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2022,** adscritas a la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud de la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de las frecuencias de la opinión de las Áreas correspondientes en dichas Cartas.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de las frecuencias de los usuarios de las Cartas.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen en **SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS,** a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.

ANÁLISIS DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS CON CARTAS DE SERVICIOS 2022

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/aspectos comunes del SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2022. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS 2022			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Eficacia en el servicio	2	3,50	0,707
Considera adecuada a su consulta la información recibida	2	3,50	0,707
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	2	4	0
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	2	4	0
Nivel de Calidad, en general, del Área de Cartas de Servicios	2	3,50	0,707

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS CARTAS DE SERVICIOS SEGÚN LAS ÁREAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022 es de 3,50 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de obtener de forma indirecta la **percepción global del ciudadano de la Calidad del servicio prestado**, que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad, en*

general, del Área de Cartas de Servicios", extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,75**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2022

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en EL SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS. Están compuestas por los ítems de **Insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores Muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor Regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de Bien y Muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

- **Eficacia en el servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	50
Satisfechos (Bien y Muy bien)	50
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

- **Considera adecuada a su consulta la información recibida**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	50
Satisfechos (Bien y Muy bien)	50
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	0
Satisfechos (Bien y Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	0
Satisfechos (Bien y Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

- **Nivel de Calidad, en general, del Área de Cartas de Servicios**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	50
Satisfechos (Bien y Muy bien)	50
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE USUARIO/CIUDADANO SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2022

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios de LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2022. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación

típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media. La muestra ha sido de 7 usuarios sobre 137 encuestados que han contestado "sí" conocen el Servicio de Cartas de Servicios y lo han querido valorar.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OPINIÓN CIUDADANÍA SOBRE CARTAS 2022			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicio	7	3,71	0,756

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS CARTAS DE SERVICIOS SEGÚN LA CIUDADANÍA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022 es de 3,71 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un buen grado de satisfacción en dichos servicios.

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2022

- **Valore los compromisos adoptados en la carta de servicios**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0
Conformes (Regular)	42,9
Satisfechos (Bien y Muy bien)	57,1
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

TABLA DE FRECUENCIA DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2022

Área donde pertenece la Carta de Servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN	1	50,0	50,0	50,0
	CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

[Eficacia en el servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	50,0	50,0	50,0
	Bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

[Considera adecuada a su consulta la información recibida]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	50,0	50,0	50,0
	Bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	100,0	100,0	100,0

[Nivel de Calidad en general del Área de Cartas de Servicios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	50,0	50,0	50,0
	Bien	1	50,0	50,0	100,0
	Total	2	100,0	100,0	

TABLA DE FRECUENCIA DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2022

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	137	4,5	4,8	4,8
	No	2689	88,5	95,2	100,0
	Total	2826	93,0	100,0	
Perdidos	Sistema	214	7,0		
Total		3040	100,0		

En caso afirmativo, valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS, desde 1 a 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	,1	42,9	42,9
	Bien	3	,1	42,9	85,7
	Muy bien	1	,0	14,3	100,0
	Total	7	,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3033	99,8		
Total		3040	100,0		

Señale el área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMEDOR SOCIAL S. FCO (ENT MANO)	30	1,0	1,0	1,0
	CSS	601	19,8	19,8	20,8
	ESCUELAS INFANTILES	151	5,0	5,0	25,7
	INSTALACIONES DEPORTIVAS	602	19,8	19,8	45,5
	KURSAAL	252	8,3	8,3	53,8
	MERCADOS	200	6,6	6,6	60,4
	OIAC	800	26,3	26,3	86,7

	OIT ONLINE	1	,0	,0	86,7
	OIT PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	73	2,4	2,4	89,1
	TRIBUTOS-RECAUDACIÓN	300	9,9	9,9	99,0
	USUARIOS COMEDOR SOCIAL S. FCO	30	1,0	1,0	100,0
	Total	3040	100,0	100,0	

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS

	2016		2017		2018		2019		2020		2022	
	N(*)	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Valore los compromisos adoptados en las Cartas de Servicios	23	4,48	10	4,40	20	4,15	18	4,39	14	4,29	2	3,50
Considera adecuada a su consulta la información recibida	23	4,43	10	4,20	20	4,15	18	4,22	14	4,21	2	3,50
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	22	4,5	10	4,30	19	4,16	14	4,29	14	4,23	2	4
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	22	4,68	10	4,50	19	4,58	17	4,41	14	4,79	2	4
Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios	23	4,52	10	4,40	20	4,15	17	4,29	14	4,43	2	3,50

*En el año 2021 no se recogen datos sobre la opinión de las Áreas de Cartas de Servicios
Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS CARTA DE SERVICIOS

	2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Valore los compromisos adoptados en las Cartas de Servicios	98	4,08	905	4,1	250	3,68	324	3,98	511	2,52	12	4,42	7	3,71

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS SOBRE CARTA DE SERVICIOS

		Eficacia en el servicio prestado	Considera adecuada a su consulta la información recibida	Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	Nivel de Calidad del Área de Cartas de Servicios
2016	**INSATISFECHOS**	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	17,40%	17,40%	13,60%	9,10%	13,00%
	SATISFECHOS	82,60%	82,60%	86,40%	91,00%	86,90%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
2017	**INSATISFECHOS**	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	SATISFECHOS	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
2018	**INSATISFECHOS**	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	30,00%	30,00%	31,60%	5,30%	25,00%
	SATISFECHOS	70,00%	70,00%	68,50%	94,80%	75,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
2019	**INSATISFECHOS**	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	16,70%	22,30%	21,40%	11,80%	17,60%
	SATISFECHOS	83,30%	77,70%	78,60%	88,20%	82,40%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
2020	**INSATISFECHOS**	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	7,10%	7,10%	7,70%	0,00%	14,30%
	SATISFECHOS	92,80%	92,90%	92,30%	100,00%	85,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
2022	**INSATISFECHOS**	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%
	SATISFECHOS	50,00%	50,00%	100,00%	100,00%	50,00%

	CONFORMIDAD TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

NOTA: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos