CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

# INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

# CARTAS DE SERVICIOS (CIUDADANÍA)

# 2022

## CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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.

## 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) 2022** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 3.040** encuestas (137 encuestados conocen el servicio y 7 lo han valorado).
- **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 muy 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) 2022** valorado con un **3,71** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|---|---|
| Valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS | 7 | 3,71 |

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

| AÑO 2022 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **VALORACIÓN** | **INSATISFECHOS[1]** | **CONFORMES[2]** | **SATISFECHOS[3]** | **CONFORMIDAD TOTAL[4]** |
| Valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS | 0% | 42,9% | 57,1% | 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

**¿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 | |