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:

LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 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: **LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 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: 3885** encuestas (**2576** conocen el servicio y **54** 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 ***NIVEL DE CALIDAD GENERAL***, el resultado es satisfactorio según los encuestados que puntuaron dicho servicio, estando valorado con un **3,57** sobre 5 el servicio **LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2022**.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	54	3,57

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]**
En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	22,2%	20,4%	57,4%	77,8%

[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. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2576	66,3	67,8	67,8
	No	1226	31,6	32,2	100,0
	Total	3802	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	83	2,1		
Total		3885	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	,3	,4	,4
	No	2617	67,4	99,6	100,0
	Total	2627	67,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1258	32,4		
Total		3885	100,0		

En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,2	14,8	14,8
	Mal	4	,1	7,4	22,2
	Regular	11	,3	20,4	42,6
	Bien	11	,3	20,4	63,0
	Muy bien	20	,5	37,0	100,0
	Total	54	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3831	98,6		
Total		3885	100,0		

Señale el área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AEDL	63	1,6	1,6	1,6
	CENTRO DE LA MUJER	101	2,6	2,6	4,2
	COMEDOR SOCIAL S. FCO (ENT MANO)	30	,8	,8	5,0
	COMEDOR SOCIAL S. FCO (USUARIOS)	30	,8	,8	5,8
	CSS	601	15,5	15,5	21,2
	ESCUELAS INFANTILES	151	3,9	3,9	25,1
	GIMNASIA DE MANTENIMIENTO	100	2,6	2,6	27,7
	INSTALACIONES DEPORTIVAS	602	15,5	15,5	43,2
	KURSAAL	252	6,5	6,5	49,7
	MERCADOS	200	5,1	5,1	54,8
	OIAC	800	20,6	20,6	75,4
	OIT	74	1,9	1,9	77,3
	PEF	27	,7	,7	78,0
	PLAYAS	300	7,7	7,7	85,7
	SAN VALENTÍN PARA MAYORES	152	3,9	3,9	89,7
	TRIBUTOS-RECAUDACIÓN	300	7,7	7,7	97,4
	VPO	102	2,6	2,6	100,0
	Total	3885	100,0	100,0	