

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
SERVICIO DE GESTIÓN DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2016
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 la **GESTIÓN DEL SERVICIO DE QUEJA Y SUGERENCIAS 2016** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Población de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 7 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 GESTIÓN DEL SERVICIO DE QUEJA Y SUGERENCIAS 2016** con un valor de 2,86 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
¿En qué grado es útil este servicio?	7	2,57
Efectividad del Servicio Prestado	7	2,29
La respuesta recibida es la correcta	7	2,00
Nivel de calidad del Servicio de Quejas y Sugerencias	7	2,86

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
¿En qué grado es útil este servicio?	28.6	42.9	28.6	57.1
Efectividad del Servicio Prestado	0	57.9	42.9	42.9
La respuesta recibida es la correcta	14.3	57.1	28.6	42.9
Nivel de calidad del Servicio de Quejas y Sugerencias	42.9	42.9	14.3	57.1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	1	14,3	14,3	14,3
	Hombre	6	85,7	85,7	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

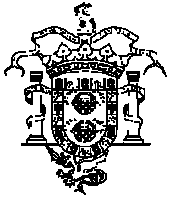
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	28,6	28,6	28,6
	No	5	71,4	71,4	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	42,9	42,9	42,9
	No	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Favorable	2	28,6	28,6	28,6
	No favorable	5	71,4	71,4	100,0
	Total	7	100,0	100,0	



		Frecuencia	Porcentaje	Po
Válidos	Nada	3	42,9	
	Normal	2	28,6	
	Bastante	1	14,3	
	Mucho	1	14,3	
	Total	7	100,0	

Efectividad del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	14,3	14,3	14,3
	Poco	3	42,9	42,9	57,1
	Normal	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

La respuesta recibida es la correcta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	4	57,1	57,1	57,1
	Normal	2	28,6	28,6	85,7
	Bastante	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Nivel de calidad del Servicio de Quejas y Sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	28,6	28,6	28,6
	Mal	1	14,3	14,3	42,9
	Regular	1	14,3	14,3	57,1
	Bien	2	28,6	28,6	85,7
	Muy bien	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	