

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:
CARTAS DE SERVICIO (CIUDADANÍA) 2018
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 **LAS CARTAS DE SERVICIOS (OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA) 2018** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 4.554 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 COMPROMISO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS (OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA)** con un valor de **3,68** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
En caso afirmativo, valore los compromisos adaptados en las cartas de servicios	250(*)	3,68

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

(*) Nota: De 4.554 encuestados, 250 personas conocen el servicio y lo han valorado

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
En caso afirmativo, valore los compromisos adaptados en las cartas de servicios	64,4	25,6	10	74,4

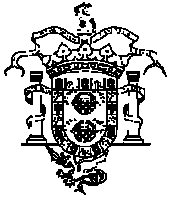
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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. TABLA DE FRECUENCIA

¿CONOCE UD. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	219	4,8	5,3	5,3
	No	3943	86,6	94,7	100,0
	Total	4162	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	392	8,6		
Total		4554	100,0		

EN CASO AFIRMATIVO, VALORE LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	,4	7,2	7,2
	Mal	46	1,0	18,4	25,6
	Regular	25	,5	10,0	35,6
	Bien	70	1,5	28,0	63,6
	Muy bien	91	2,0	36,4	100,0
	Total		250	5,5	100,0
Perdidos	Sistema	4304	94,5		
Total		4554	100,0		