CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: CARTAS DE SERVICIOS 2023

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

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 (2023)
- Informe General de La Oficina de Información del Servicio de las Cartas de Servicios (2023)
- 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública 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 Administración Pública, 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 2023** 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 Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública, 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

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 2023** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, de la Ciudad Autónoma de Melilla**.**

2) OBJETIVOS

- Valorar los compromisos adoptados en Cartas de Servicios 2023.
- 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 2023.

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 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 2023. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2024
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2024

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

El número de encuestas total recogidas es **2.873,** desagregadas en **3** encuestas recogidas de las **Áreas correspondientes** y **2.870** 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 para la valoración de las Áreas de Cartas de Servicios, es el siguiente:

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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 de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2023,** adscritas a la Dirección General de Administración Pública de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública 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 2023

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 2023. 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 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Eficacia en el servicio	3	4,00	1,000
Considera adecuada a su consulta la información recibida	3	3,67	0,577
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	3	4,00	0,000
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	2	4,50	0,707
Nivel de Calidad, en general, del Área de Cartas de Servicios	3	3,67	0,577

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 2023 es de 3,67 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un buen 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 **3,97**, 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 2023

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)	33,3%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	66,7%
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)	33,3%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	66,7%
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)	33,3%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	66,7%
Conformidad total (*)	100%

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

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE USUARIO/CIUDADANO SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2023

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 2023. 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 83 usuarios sobre 156 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 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicio	83	4,12	0,903

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 2023 es de 4,12 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 2023

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	4,8%
Conformes (Regular)	20,5%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	74,7%
Conformidad total (*)	95,2%

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

TABLA DE FRECUENCIA DE LA OPINIÓN DE LAS ÁREAS SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2023

Área donde pertenece la Carta de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	50,0	50,0	50,0
	Administración de mercado	1	25,0	25,0	75,0
	SEGURIDAD CIUDADANA	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Eficacia en el servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	25,0	33,3	33,3
	Bien	1	25,0	33,4	66,7
	Muy bien	1	25,0	33,3	100,0
	Total	3	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	25,0		
Total		4	100,0		

Considera adecuada a su consulta la información recibida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	25,0	33,3	33,3
	Bien	2	50,0	66,7	100,0
	Total	3	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	25,0		
Total		4	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	75,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	25,0		
Total		4	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	25,0	50,0	50,0
	Muy bien	1	25,0	50,0	100,0
	Total	2	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	50,0		
Total		4	100,0		

Nivel de Calidad en general del Área de Cartas de Servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	25,0	33,3	33,3
	Bien	2	50,0	66,7	100,0
	Total	3	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	25,0		
Total		4	100,0		

TABLA DE FRECUENCIA DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LAS CARTAS DE SERVICIOS 2023

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	156	5,4	5,5	5,5
	No	2657	92,6	94,5	100,0
	Total	2813	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	57	2,0		
Total		2870	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	Mal	4	,1	4,8	4,8
	Regular	17	,6	20,5	25,3
	Bien	27	,9	32,5	57,8
	Muy bien	35	1,2	42,2	100,0
	Total	83	2,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2787	97,1		
Total		2870	100,0		

Señale el área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AEDL	51	1,8	1,8	1,8
	ÁREA TRIBUTARIA	300	10,5	10,5	12,2
	CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES	500	17,4	17,4	29,7
	COMEDOR SOCIAL S. FCO (ENTREGA EN MANO)	30	1,0	1,0	30,7
	COMEDOR SOCIAL S. FCO (USUARIOS)	30	1,0	1,0	31,7
	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ADULTOS)	26	,9	,9	32,6
	ESCUELAS INFANTILES	154	5,4	5,4	38,0
	INSTALACIONES DEPORTIVAS	628	21,9	21,9	59,9
	KURSAAL (USUARIOS)	100	3,5	3,5	63,4
	MERCADOS	200	7,0	7,0	70,3
	OIAC	801	27,9	27,9	98,3
	PAREJA DE HECHO	50	1,7	1,7	100,0
	Total	2870	100,0	100,0	

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

	2016		2017		2018		2019		2020		2022		2023	
	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Eficacia en el servicio prestado	23	4,48	10	4,40	20	4,15	18	4,39	14	4,29	2	3,50	3	4,00
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	3	3,67
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	22	4,50	10	4,30	19	4,16	14	4,29	14	4,23	2	4,00	3	4,00
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	4,00	2	4,50
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	3	3,67

*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		2023	
	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicio	98	4,08	905	4,10	250	3,68	324	3,98	511	2,52	12	4,42	7	3,71	83	4,12

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	17,4%	17,4%	13,6%	9,1%	13,0%
	SATISFECHOS	82,6%	82,6%	86,4%	91,0%	86,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
2017	**INSATISFECHOS**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	SATISFECHOS	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
2018	**INSATISFECHOS**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	30,0%	30,0%	31,6%	5,3%	25,0%
	SATISFECHOS	70,0%	70,0%	68,5%	94,8%	75,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
2019	**INSATISFECHOS**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	16,7%	22,3%	21,4%	11,8%	17,6%
	SATISFECHOS	83,3%	77,7%	78,6%	88,2%	82,4%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
2020	**INSATISFECHOS**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	7,1%	7,1%	7,7%	0,0%	14,3%
	SATISFECHOS	92,8%	92,9%	92,3%	100,0%	85,7%
	CONFORMIDAD TOTAL	**99,9%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
2022	**INSATISFECHOS**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%
	SATISFECHOS	50,0%	50,0%	100,0%	100,0%	50,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
2023	**INSATISFECHOS**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%
	SATISFECHOS	66,7%	66,7%	100,0%	100,0%	66,7%
	CONFORMIDAD TOTAL	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

NOTA: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos