CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

CARTAS DE SERVICIOS (ÁREAS) 2023

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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.

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 (ÁREAS) 2023** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 4** 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **3,67** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Eficacia en el servicio prestado	3	4,00
Considera adecuada a su consulta la información recibida	3	3,67
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	3	4,00
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	2	4,50
Nivel de Calidad en general del Área de Cartas de Servicios	3	3,67

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Eficacia en el servicio prestado	0%	33,3%	66,7%	100%
Considera adecuada a su consulta la información recibida	0%	33,3%	66,7%	100%
Rapidez en la resolución del problema desde el Área de Cartas de Servicios	0%	0%	100%	100%
Valore el trato de los profesionales del Área de Cartas de Servicios	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad en general del Área de Cartas de Servicios	0%	33,3%	66,7%	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

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	33,3	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		