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 (CIUDADANÍA) 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 (CIUDADANÍA) 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: 83** 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, según el ítem *Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicios*, la valoración es muy positiva para los encuestados que contestaron "sí" a la pregunta "Conoce el servicio de Cartas de Servicios", estando la valoración de los compromisos adoptados del servicio **CARTAS DE SERVICIOS (CIUDADANÍA) 2023** valorado con un **4,12** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicios	83	4,12

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]**
Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicios	4,8%	20,5%	74,7%	95,2%

[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. 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	