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:

LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 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: **LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 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: 3347** encuestas (**2303** conocen el servicio y **50** lo han valorado).
- **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 ***NIVEL DE CALIDAD GENERAL,*** el resultado es algo insatisfactorio según los encuestados que puntuaron dicho servicio, estando valorado con un 2,90 sobre 5 el servicio **LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2023**.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)	50	2,90

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]**
En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)	40%	20%	40%	60%

[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. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2303	68,8	69,8	69,8
	No	998	29,8	30,2	100,0
	Total	3301	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	46	1,4		
Total		3347	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	39	1,2	1,7	1,7
	No	2301	68,7	98,3	100,0
	Total	2340	69,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1007	30,1		
Total		3347	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	,4	24,0	24,0
	Mal	8	,2	16,0	40,0
	Regular	10	,3	20,0	60,0
	Bien	13	,4	26,0	86,0
	Muy bien	7	,2	14,0	100,0
	Total	50	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3297	98,5		
Total		3347	100,0		

Señale el área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AEDL	51	1,5	1,5	1,5
	ÁREA TRIBUTARIA	300	9,0	9,0	10,5
	CENTRO DE LA MUJER	112	3,3	3,3	13,8

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	500	14,9	14,9	28,8
ESCUELAS INFANTILES	154	4,6	4,6	33,4
GIMNASIA DE MANTENIMIENTO	83	2,5	2,5	35,9
INSTALACIONES DEPORTIVAS	628	18,8	18,8	54,6
KURSAAL (USUARIOS PRESENCIAL)	100	3,0	3,0	57,6
MERCADOS	200	6,0	6,0	63,6
OIAC	801	23,9	23,9	87,5
PLAYAS	300	9,0	9,0	96,5
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	35	1,0	1,0	97,5
VPO	83	2,5	2,5	100,0
Total	3347	100,0	100,0	