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: LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2023

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias (2023)
- Informe General de La Oficina de Información del Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias.
- Anexo I. Tablas de frecuencia del Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias 2023.

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: **LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 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 LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 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) TRATAMIENTO DE DATOS
9) EVALUACIÓN

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2023** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, de la Ciudad Autónoma de Melilla**.**

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en el Libro de Quejas y Sugerencias
- Analizar qué percepción tienen los usuarios del Libro de Quejas y Sugerencias
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en el Libro de Quejas y Sugerencias.

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 el Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado a través de encuestas personalizadas, 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 Libro de Quejas y Sugerencias 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 Libro de Quejas y Sugerencias 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 el Libro de Quejas y Sugerencias.

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	Abril 2024

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra transversal de servicios aleatorios de la Ciudad Autónoma.

El número de encuestas total recogidas es **3.347** encuestas en total, de las cuales **50** han contestado a la valoración del servicio.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario del Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias. 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) 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 usuario/a tiene sobre el Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias 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.

9) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirán los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en el del Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias 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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del SERVICIO DE LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS,** adscrito a la Dirección General de Administración Pública de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de datos estadísticos descriptivos y frecuencias de la opinión sobre el Libro de Quejas y Sugerencias.
- Análisis de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos sobre el Libro de Quejas y Sugerencias.
- Análisis de Comparativa Interanual del Grado de Satisfacción de los usuarios del Libro de Quejas y Sugerencias.

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 el **SERVICIO DE LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS,** 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 SOBRE EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 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 Libro de Quejas y Sugerencias 202. 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, sobre una escala del 1 al 5.

ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
En caso de Uso, valore el nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias	50	2,90	1,403

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, DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023** es de **2,90** sobre **5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un grado bajo de satisfacción en dichos servicios.

ANÁLISIS INTERANUAL DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/o aspectos, en porcentajes, que se dan en EL SERVICIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. 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:

NIVEL DE CALIDAD DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS													
	2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Insatisfechos	2,6	13,3	22,6	20,9	16,6	14,8	17,8	22,3	14,7	62,5	21,4	22,2	40
Conformes	6	23	21,8	21,4	19,1	15,1	20,9	19,4	18,6	11,9	0	20,4	20
Satisfechos	91,5	63,7	55,6	57,7	54,3	70,1	61,2	58,2	66,7	25,6	78,6	57,4	40
Conformidad total	97,5	86,7	77,4	79,1	73,4	85,2	82,1	77,6	85,3	37,5	78,6	77,8	60

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

	Conoce el LQS	
2011	SI	42,2
	NO	57,8
2012	SI	56,2
	NO	43,8
2013	SI	59,1
	NO	40,9
2014	SI	52,1
	NO	47,9
2015	SI	54,9
	NO	45,1
2016	SI	41,5
	NO	58,5
2017	SI	66
	NO	34
2018	SI	62,7
	NO	37,3
2019	SI	54,8
	NO	45,2
2020	SI	40,2
	NO	59,8
2021	SI	32,5
	NO	67,5
2022	SI	67,8
	NO	32,2
2023	SI	69,8
	NO	30,2

	Ha hecho uso de él	
2011	SI	16,1
	NO	83,9
2012	SI	8
	NO	92
2013	SI	3,7
	NO	96,3
2014	SI	6,1
	NO	93,9
2015	SI	2,7
	NO	97,3
2016	SI	4,2
	NO	95,7
2017	SI	4,1
	NO	95,9
2018	SI	1,2
	NO	98,8
2019	SI	5,7
	NO	94,3
2020	SI	42,2
	NO	57,8
2021	SI	2,5
	NO	97,5
2022	SI	0,4
	NO	99,6
2023	SI	1,7
	NO	98,3

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Valore el Nivel de Calidad del Libro de Quejas y Sugerencias		
2011	**N**	268
	Media	**4,44**
2012	**N**	79
	Media	**3,82**
2013	**N**	124
	Media	**3,45**
2014	**N**	220
	Media	**3,65**
2015	**N**	241
	Media	**3,78**
2016	**N**	304
	Media	**3,76**
2017	**N**	258
	Media	**3,60**
2018	**N**	103
	Media	**3,50**
2019	**N**	346
	Media	**3,78**
2020	**N**	472
	Media	**2,18**
2021	**N**	14
	Media	**3,64**
2022	**N**	54
	Media	**3,57**
2023	**N**	**50**
	Media	**2,90**

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

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

TABLAS DE FRECUENCIA DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE EL SERVICIO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2023

¿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	