

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO:**

**CARTAS DE SERVICIOS (CIUDADANÍA)**

**2022**

**CONSEJERÍA DE DISTritos, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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) 2022** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **3.040** encuestas (137 encuestados conocen el servicio y 7 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 *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) 2022** valorado con un **3,71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS	7	3,71

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS	0%	42,9%	57,1%	100%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> 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	137	4,5	4,8	4,8
	No	2689	88,5	95,2	100,0
	Total	2826	93,0	100,0	
Perdidos	Sistema	214	7,0		
Total		3040	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	Regular	3	,1	42,9	42,9
	Bien	3	,1	42,9	85,7
	Muy bien	1	,0	14,3	100,0
	Total	7	,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3033	99,8		
Total		3040	100,0		

**Señale el área**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	COMEDOR SOCIAL S. FCO (ENT MANO)	30	1,0	1,0	1,0	
	CSS	601	19,8	19,8	20,8	
	ESCUELAS INFANTILES	151	5,0	5,0	25,7	
	INSTALACIONES DEPORTIVAS	602	19,8	19,8	45,5	
	KURSAAL	252	8,3	8,3	53,8	
	MERCADOS	200	6,6	6,6	60,4	
	OIAC	800	26,3	26,3	86,7	
	OIT ONLINE	1	,0	,0	86,7	
	OIT PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	73	2,4	2,4	89,1	
	TRIBUTOS-RECAUDACIÓN	300	9,9	9,9	99,0	
	USUARIOS COMEDOR SOCIAL S. FCO	30	1,0	1,0	100,0	
	Total		3040	100,0	100,0	