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 2021

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: **CARTAS DE SERVICIOS 2021** 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 1.160** encuestas. (34 conocen el servicio y 12 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 Servicio*, 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 2021** valorado con un **4,42** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicio	12*	4,42

*Nota: de 34 encuestados que responden que sí conocen el servicio, 12 lo han valorado.

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS[1]	CONFORMES[2]	SATISFECHOS[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
Valore los compromisos adoptados en la Carta de Servicio	0%	8,3%	91,7%	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

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	34	2,9	6,4	6,4
	No	497	42,8	93,6	100,0
	Total	531	45,8	100,0	
Perdidos	Sistema	629	54,2		
Total		1160	100,0		

En caso afirmativo, valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,1	8,3	8,3
	Bien	5	,4	41,7	50,0
	Muy bien	6	,5	50,0	100,0
	Total	12	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1148	99,0		
Total		1160	100,0		

Señale el área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BOMBEROS	6	,5	,5	,5
	CENTRO DE LA MUJER	27	2,3	2,3	2,8
	COMEDOR SAN FCO ENTREGA EN MANO	30	2,6	2,6	5,4
	COMEDOR SAN FCO USUARIOS	30	2,6	2,6	8,0
	CSS	131	11,3	11,3	19,3
	GIMNASIA MANTENIMIENTO	25	2,2	2,2	21,5
	INSTALACIONES DEP	151	13,0	13,0	34,5
	MERCADOS	114	9,8	9,8	44,3
	OIAC	328	28,3	28,3	72,6
	OIT	64	5,5	5,5	78,1
	TRIBUTOS	164	14,1	14,1	92,2
	VPO	90	7,8	7,8	100,0
	Total	1160	100,0	100,0	