

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:
LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 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: **LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 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. (355 conocen el servicio y 14 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 satisfactorio según los encuestados que puntuaron dicho servicio, estando valorado con un **3,64** sobre 5 el servicio **LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2021**.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL del libro de Quejas y Sugerencias	14*	3,64

*Nota: de 1160 encuestados, 14 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
En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL del libro de Quejas y Sugerencias	21,4%	0%	78,6%	78,6%

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	355	30,6	32,5	32,5
	No	736	63,4	67,5	100,0
	Total	1091	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	69	5,9		
Total		1160	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	,8	2,5	2,5
	No	355	30,6	97,5	100,0
	Total	364	31,4	100,0	
Perdidos	Sistema	796	68,6		
Total		1160	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	3	,3	21,4	21,4
	Bien	7	,6	50,0	71,4
	Muy bien	4	,3	28,6	100,0
	Total	14	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1146	98,8		
Total		1160	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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	