CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME ESTADÍSTICO DEL 1º SEMESTRE DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2012

Dentro del marco de actuación de la calidad en la gestión de los servicios públicos, se están realizando estudios para evaluar determinados servicios, entre ellos: **1º SEMESTRE DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2012** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

El informe estadístico consta de dos partes: **los estadísticos descriptivos** donde se recogen las medias aritméticas y **las tablas de frecuencias**. Las medias recogen la valoración de los items desde 1 (muy mal) hasta 5 (muy bien).

El presente informe sirve para analizar la situación actual del servicio, que se realiza desde esta Dirección General de Administraciones Públicas, así como la elaboración de los planes de mejora que se estimen oportunos al respecto para poder seguir mejorando de forma continua.

Descriptivos 1º Semestre del Libro de Quejas y Sugerencias 2012

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Valore el Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias	79	1,00	5,00	3,8228	1,24817

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Tablas de Frecuencias 1º Semestre del Libro de Quejas y Sugerencias 2012

¿Conoces el Libro de Quejas y Sugerencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1307	55,2	56,2	56,2
	No	1019	43,0	43,8	100,0
	Total	2326	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	42	1,8		
Total		2368	100,0		

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

En caso afirmativo, ¿Has hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	84	3,5	8,0	8,0
	No	971	41,0	92,0	100,0
	Total	1055	44,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1313	55,4		
Total		2368	100,0		

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Valore el Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	7	,3	8,9	8,9
	mal	4	,2	5,1	13,9
	regular	15	,6	19,0	32,9
	bien	23	1,0	29,1	62,0
	muy bien	30	1,3	38,0	100,0
	Total	79	3,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2289	96,7		
Total		2368	100,0		

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Centros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Viaje de Esquí	35	1,5	1,5	1,5
	CSS	796	33,6	33,7	35,2
	Centro de la Mujer	186	7,9	7,9	43,1
	Parejas de Hecho	60	2,5	2,5	45,7
	OIAC	1282	54,1	54,3	100,0
	Total	2359	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,4		
Total		2368	100,0		

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas