CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2017

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INDICE

- 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 (2017)
- Informe General de La Oficina de Información del Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias.

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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas, 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 Administraciones Públicas 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 Administraciones Públicas 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 201**7 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 Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas 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 Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL LIBRO DE QUEJA Y SUGERENCIAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

1) ÁREA DE EVALUACIÓN.
2) OBJETIVO
3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.
4) FINALIDAD
5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.
6) MUESTRA.
7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.
8) CUESTIONARIO.
9) TRATAMIENTO DE DATOS.
10) EVALUACIÓN.

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2017** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla**.**

2) OBJETIVOS

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

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he 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 Queja 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 Queja 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 Queja y Sugerencias.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2017. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2018
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2018

6) DISEÑO MUESTRAL

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

El número de encuestas total recogidas es 5.538 encuestas.

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 turista /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 difundirá 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

compromiso con la CALIDAD
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 LIBROS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS,** adscritas a la Dirección General de Administraciones Públicas de la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, 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 **SERVICIO DEL 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 Administraciones Públicas 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 DE LAS ÁREAS CON CARTAS DE SERVICIOS 2016

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 2017. 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.

ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2017			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
En caso de Uso, valore el nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias	**258**	**3,60**	**1,27**

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 SERVICIO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017 es de 3,60 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

ANÁLISIS DE LOS DATOS SOBRE 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 que se dan en EL SERVICIO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS. 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 EN PORCENTAJES							
	2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Insatisfechos	2,6	13,3	22,6	20,9	16,6	14,8	14,8
Conformes	6	23	21,8	21,4	19,1	15,1	15,1
Satisfechos	91,5	63,70	55,6	57,7	54,3	70,1	70,1
Conformidad total	97,5	86,70	77,4	79,1	73,4	85,2	85,2

	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%

	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%

Valore el Nivel de Calidad del Libro de Quejas y Sugerencias		
2011	**N**	268
	Media	4.45
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