

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

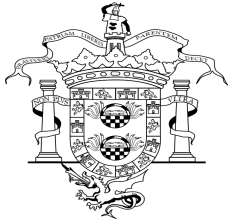
**INFORME ESTADÍSTICO DE LAS OFICINAS DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2012**



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 DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAcS) 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 de OIACs (1º Semestre 2012)

### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	1281	1,00	5,00	4,4262	,87735
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1280	1,00	5,00	4,5148	,76868
Adecuación de las instalaciones	1281	1,00	5,00	4,5191	,73089
Efectividad del servicio prestado	1277	1,00	5,00	4,6413	,69127
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1276	1,00	5,00	4,4976	,82652
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1279	1,00	5,00	4,6388	,67895
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1275	1,00	5,00	4,7098	,63061
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	1277	1,00	5,00	4,6038	,65623

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

## Tablas de Frecuencias de OIACs (1º Semestre 2012)

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M <sup>a</sup> Cristina	61	4,8	4,9	4,9
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	116	9,0	9,3	14,1
	Barrio Centro	104	8,1	8,3	22,4
	Barrio Las Palmeras-Hernán Cortés	90	7,0	7,2	29,6
	Barrio Carretera Farhana-Constitución	27	2,1	2,2	31,7
	Barrio La Libertad	72	5,6	5,7	37,5
	Barrio Victoria	120	9,4	9,6	47,0
	Barrio Real	180	14,0	14,4	61,4
	Barrio Batería Jota	13	1,0	1,0	62,4
	Barrio Colón	106	8,3	8,5	70,9
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	46	3,6	3,7	74,6
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	46	3,6	3,7	78,2
	Barrio Hipódromo Industrial	101	7,9	8,1	86,3
	Barrio Alfonso XIII	36	2,8	2,9	89,2
	Reina Regente	44	3,4	3,5	92,7
	Barrio Príncipe	23	1,8	1,8	94,5
	Barrio Polígono R. La Paz	24	1,9	1,9	96,4
	Barrio Ataque Seco	22	1,7	1,8	98,2
	Barrio Concepción Arenal	12	,9	1,0	99,1
	Barrio Hebreo	10	,8	,8	99,9
	Barrio el Pueblo	1	,1	,1	100,0
	Total	1254	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	28	2,2		
Total		1282	100,0		

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

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	mujer	651	50,8	52,3	52,3
	hombre	594	46,3	47,7	100,0
	Total	1245	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	37	2,9		
Total		1282	100,0		

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

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	19	1,5	1,5	1,5
	16 a 24 años	147	11,5	11,5	13,0
	25 a 34 años	377	29,4	29,6	42,6
	35 a 44 años	309	24,1	24,3	66,9
	45 a 54 años	237	18,5	18,6	85,5
	55 a 64 años	119	9,3	9,3	94,8
	65 a 74 años	57	4,4	4,5	99,3
	+ 75 años	9	,7	,7	100,0
	Total	1274	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1282	100,0		

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

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casado/a	750	58,5	59,4	59,4
	soltero/a	332	25,9	26,3	85,7
	separado/a	115	9,0	9,1	94,8
	viudo/a	66	5,1	5,2	100,0
	Total	1263	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	1,5		
Total		1282	100,0		

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

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	26	2,0	2,0	2,0
	mal	17	1,3	1,3	3,4
	regular	129	10,1	10,1	13,4
	bien	322	25,1	25,1	38,6
	muy bien	787	61,4	61,4	100,0
	Total	1281	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1282	100,0		

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

### Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	10	,8	,8	,8
	mal	18	1,4	1,4	2,2
	regular	104	8,1	8,1	10,3
	bien	319	24,9	24,9	35,2
	muy bien	829	64,7	64,8	100,0
	Total	1280	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1282	100,0		

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

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	7	,5	,5	,5
	mal	12	,9	,9	1,5
	regular	104	8,1	8,1	9,6
	bien	344	26,8	26,9	36,5
	muy bien	814	63,5	63,5	100,0
	Total	1281	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1282	100,0		

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

### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	10	,8	,8	,8
	mal	11	,9	,9	1,6
	regular	65	5,1	5,1	6,7
	bien	255	19,9	20,0	26,7
	muy bien	936	73,0	73,3	100,0
	Total	1277	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,4		
Total		1282	100,0		

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

**Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	20	1,6	1,6	1,6
	mal	21	1,6	1,6	3,2
	regular	93	7,3	7,3	10,5
	bien	312	24,3	24,5	35,0
	muy bien	830	64,7	65,0	100,0
	Total	1276	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,5		
Total		1282	100,0		

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

**Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	12	,9	,9	,9
	mal	9	,7	,7	1,6
	regular	48	3,7	3,8	5,4
	bien	291	22,7	22,8	28,1
	muy bien	919	71,7	71,9	100,0
	Total	1279	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1282	100,0		

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

**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	8	,6	,6	,6
	mal	9	,7	,7	1,3
	regular	47	3,7	3,7	5,0
	bien	217	16,9	17,0	22,0
	muy bien	994	77,5	78,0	100,0
	Total	1275	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,5		
Total		1282	100,0		

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

**Valore el nivel de calidad general del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	4	,3	,3	,3
	mal	12	,9	,9	1,3
	regular	62	4,8	4,9	6,1
	bien	330	25,7	25,8	31,9
	muy bien	869	67,8	68,1	100,0
	Total	1277	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,4		
Total		1282	100,0		

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

**¿Tiene Ud. conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	801	62,5	62,8	62,8
	no	475	37,1	37,2	100,0
	Total	1276	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,5		
Total		1282	100,0		

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

**¿Ha hecho uso Ud. alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	324	25,3	40,9	40,9
	no	469	36,6	59,1	100,0
	Total	793	61,9	100,0	
Perdidos	Sistema	489	38,1		
Total		1282	100,0		

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



**Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	11	,9	3,3	3,3
	mal	8	,6	2,4	5,8
	regular	28	2,2	8,5	14,2
	bien	93	7,3	28,2	42,4
	muy bien	190	14,8	57,6	100,0
	Total	330	25,7	100,0	
Perdidos	Sistema	952	74,3		
Total		1282	100,0		

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

**¿Tiene Ud. conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e información al Ciudadano en nuestra Ciudad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	974	76,0	77,4	77,4
	no	285	22,2	22,6	100,0
	Total	1259	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	23	1,8		
Total		1282	100,0		

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

**Valore el nivel de calidad general del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	4	,3	7,0	7,0
	mal	3	,2	5,3	12,3
	regular	7	,5	12,3	24,6
	bien	17	1,3	29,8	54,4
	muy bien	26	2,0	45,6	100,0
	Total	57	4,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1225	95,6		
Total		1282	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	Centro	683	53,3	53,3	53,3
	Palmeras	277	21,6	21,6	74,9
	Real	153	11,9	11,9	86,8
	Victoria	169	13,2	13,2	100,0
	Total	1282	100,0	100,0	

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