

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: OFICINAS DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIACs) 2012
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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.

1. FICHA TÉCNICA:

• **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAcs) perteneciente a la Consejería de Administraciones Públicas. Dirección General de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante todo el año.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1.789 encuestas

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

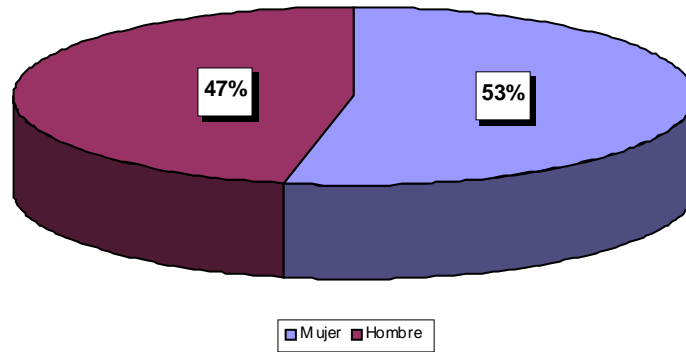
• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

SEXO

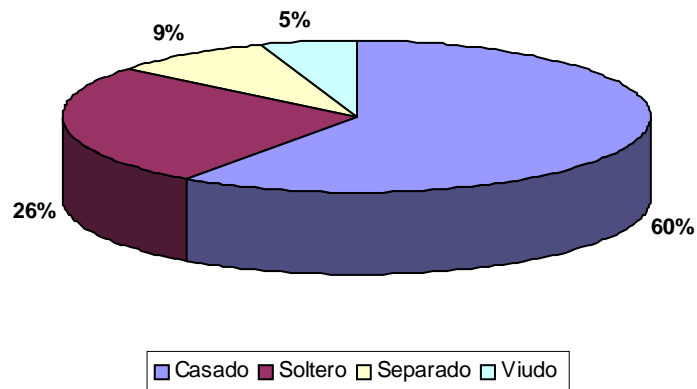


Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	26	1,5	1,5	1,5
	16 a 24 años	211	11,8	11,9	13,3
	25 a 34 años	476	26,6	26,8	40,1
	35 a 44 años	420	23,5	23,6	63,7
	45 a 54 años	346	19,3	19,5	83,2
	55 a 64 años	176	9,8	9,9	93,1
	65 a 74 años	109	6,1	6,1	99,2
	+ 75 años	14	,8	,8	100,0
	Total	1778	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	,6		
Total		1789	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

ESTADO CIVIL





Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	71	4,0	4,1	4,1
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	166	9,3	9,5	13,6
	Barrio Centro	137	7,7	7,9	21,5
	Barrio Las Palmeras-Hernán Cortés	124	6,9	7,1	28,6
	Barrio Carretera Farhana-Constitución	44	2,5	2,5	31,2
	Barrio La Libertad	104	5,8	6,0	37,1
	Barrio Victoria	160	8,9	9,2	46,3
	Barrio Real	267	14,9	15,4	61,7
	Barrio Batería Jota	24	1,3	1,4	63,1
	Barrio Colón	134	7,5	7,7	70,8
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	61	3,4	3,5	74,3
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	54	3,0	3,1	77,4
	Barrio Hipódromo Industrial	157	8,8	9,0	86,4
	Barrio Alfonso XIII	59	3,3	3,4	89,8
	Reina Regente	50	2,8	2,9	92,7
	Barrio Príncipe	34	1,9	2,0	94,7
	Barrio Polígono R. La Paz	25	1,4	1,4	96,1
	Barrio Ataque Seco	27	1,5	1,6	97,6
	Barrio Concepción Arenal	20	1,1	1,2	98,8
	Barrio Hebreo	19	1,1	1,1	99,9
	Barrio el Pueblo	2	,1	,1	100,0
	Total	1739	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	50	2,8		
Total		1789	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

- Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LAS OIACs** con un valor de 9,09 sobre 10.

Estadísticos descriptivos acumulativos de las OIACs 2012

	N	MEDIA(*)
Accesibilidad a las instalaciones	1.783	8,76
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1.784	8,78
Adecuación de las instalaciones	1.784	8,87
Efectividad del servicio prestado	1.778	9,12
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1.778	8,89
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1.782	9,12
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1.776	9,26
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado de las OIACs	1.779	9,09
Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil	432	8,46

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estadísticos descriptivos por Oficinas OIACs 2012

	2012			
	MEDIAS (*)			
	CENTRO	VITORIA	REAL	PALMERA
ACCESIBILIDAD	8,49	9,25	8,23	9,00
SEÑALIZACIÓN	8,66	9,01	8,23	8,82
INSTALACIONES	8,67	9,13	8,94	8,99
EFFECTIVIDAD SERVICIO	9,00	9,22	9,53	9,12
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	8,82	9,04	9,54	8,69
PERSONAL RESPONSABLE	9,01	9,21	9,74	9,06
CORTESÍA	9,14	9,40	9,88	9,23
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	8,94	9,22	9,45	9,09

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento:

	AÑO 2012 de las OIACs			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	85,2%	3,3%	11,6%	96,8%
Señalización de las instalaciones	85,9%	3,4%	10,7%	96,6%
Adecuación a las instalaciones	88,0%	1,7%	10,2%	98,2%
Efectividad del servicio prestado	92,0%	1,7%	6,4%	98,4%
Valore si los servicios prestados cubren sus necesidades	88,6%	2,9%	8,4%	97,0%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	92,9%	1,8%	5,3%	98,2%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	93,6%	1,5%	5,0%	98,6%
Valore el nivel de Calidad en general del servicio prestado de las OIACs	92,7%	1,2%	6,0%	98,7%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.