

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
(1º SEMESTRE 2016)**

**CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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.

1. FICHA TÉCNICA:

• **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) 1º SEMESTRE 2016** perteneciente a la Dirección General de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante 1º semestre del 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1810 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:

Barrio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Barrio Del Carmen | 60 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | Príncipe | 35 | 1,9 | 1,9 | 5,3 |
| | Barrio del General Gómez Jordana | 20 | 1,1 | 1,1 | 6,4 |
| | Barrio Hernán Cortés | 53 | 2,9 | 2,9 | 9,3 |
| | Barrio Constitución | 74 | 4,1 | 4,1 | 13,4 |
| | Barrio de La Libertad | 131 | 7,2 | 7,3 | 20,7 |
| | Barrio Virgen de la Victoria | 172 | 9,5 | 9,5 | 30,2 |
| | Barrio del Real | 369 | 20,4 | 20,5 | 50,7 |
| | Barrio de Batería Jota | 29 | 1,6 | 1,6 | 52,3 |
| | Barrio Colón | 22 | 1,2 | 1,2 | 53,5 |
| | Barrio Isaac Peral | 49 | 2,7 | 2,7 | 56,2 |
| | Barrio Hebreo-Tiro Nacional | 34 | 1,9 | 1,9 | 58,1 |
| | Barrio Hipódromo | 79 | 4,4 | 4,4 | 62,5 |
| | Barrio de Alfonso XIII | 98 | 5,4 | 5,4 | 67,9 |
| | Barrio de Reina Regente | 65 | 3,6 | 3,6 | 71,5 |
| | Barrio Industrial | 159 | 8,8 | 8,8 | 80,3 |
| | Barrio del Polígono R. de La Paz | 37 | 2,0 | 2,1 | 82,4 |
| | Barrio de Ataque Seco | 32 | 1,8 | 1,8 | 84,1 |
| | Barrio Concepción Arenal | 44 | 2,4 | 2,4 | 86,6 |
| | Barrio Cabrerizas | 71 | 3,9 | 3,9 | 90,5 |
| | Barrio del General Larrea | 19 | 1,0 | 1,1 | 91,6 |
| | Barrio de Medina Sidonia | 5 | ,3 | ,3 | 91,9 |
| | Barrio Héroes de España | 46 | 2,5 | 2,5 | 94,4 |
| Barrio Cañada de Hidúm | 101 | 5,6 | 5,6 | 100,0 | |
| Total | 1804 | 99,7 | 100,0 | | |
| Perdidos | Sistema | 6 | ,3 | | |
| Total | | 1810 | 100,0 | | |

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mujer | 820 | 45,3 | 46,2 | 46,2 |
| | Hombre | 955 | 52,8 | 53,8 | 100,0 |
| | Total | 1775 | 98,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 35 | 1,9 | | |
| Total | | 1810 | 100,0 | | |



3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE 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 OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (1º SEMESTRE 2016)** con un valor de **4,25** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | Media |
|---|----------|--------------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 1794 | 4,23 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 1795 | 4,25 |
| Adecuación de las instalaciones | 1790 | 4,26 |
| Efectividad del servicio prestado | 1781 | 4,23 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 1785 | 4,23 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 1782 | 4,24 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 1785 | 4,22 |
| Valore el tiempo de espera | 1783 | 4,20 |
| Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIACs | 1780 | 4,25 |

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios/ ciudadanos de dichos servicios:

| | 1º SEMESTRE 2016 | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Accesibilidad a las instalaciones | 81 | 3,7 | 15,2 | 96 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 83,4 | 4,1 | 12,5 | 96 |
| Adecuación de las instalaciones | 82,2 | 4 | 13,7 | 96 |
| Efectividad del servicio prestado | 82,1 | 5,2 | 12,6 | 95 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 81,5 | 4,8 | 13,7 | 95 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 82,0 | 5,3 | 12,7 | 95 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 80,8 | 5,6 | 13,7 | 95 |
| Valore el tiempo de espera | 80,7 | 5,6 | 13,7 | 94 |
| Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIACs | 82,3 | 4,5 | 13,3 | 96 |

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.