

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.