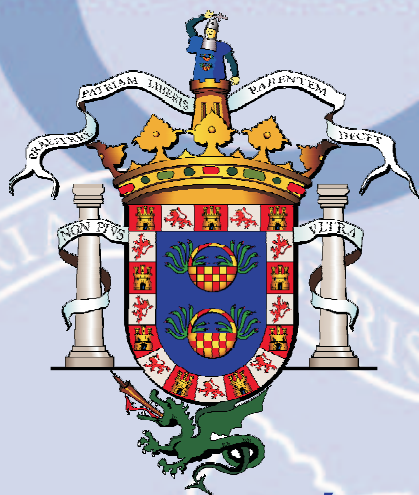


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y 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  
DATOS GLOBALES (1º SEMESTRE 2019)  
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 sobre **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (1º SEMESTRE 2019)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 779 encuestas.

- **AFIJACIÓN:** Proporcional.

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

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



## 2. 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 DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO** con un valor de **4,51** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	753	4,48
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	752	4,46
Adecuación de las instalaciones	756	4,36
Efectividad del servicio prestado	750	4,59
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	754	4,45
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	735	4,59
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	754	4,70
Valore el tiempo de espera	760	4,60
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	762	4,51

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	87.1	2.5	10.4	97.5
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	87.3	2.3	10.4	97.7
Adecuación de las instalaciones	82	2.9	15.1	97.1
Efectividad del servicio prestado	90.7	2.8	6.5	97.2
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	87.6	5	7.4	95
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	91.3	3.4	5.3	96.6
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	93.9	1.7	4.4	98.3
Valore el tiempo de espera	90.8	2.6	6.6	97.4
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	89.9	1	9.1	99

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Oficina de Información y Atención al Ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC Centro	323	41,5	41,5	41,5
	OIAC Real	107	13,7	13,7	55,2
	OIAC Victoria	136	17,5	17,5	72,7
	OIAC Palmeras	138	17,7	17,7	90,4
	OIAC Industrial	75	9,6	9,6	100,0
	Total	779	100,0	100,0	

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	6	,8	,8	,8
	Príncipe	24	3,1	3,1	3,9
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,1	,1	4,1
	Barrio Hernán Cortés	26	3,3	3,4	7,5
	Barrio Constitución	20	2,6	2,6	10,1
	Barrio de La Libertad	38	4,9	5,0	15,0
	Barrio Virgen de la Victoria	71	9,1	9,3	24,3
	Barrio del Real	115	14,8	15,0	39,3
	Barrio de Batería Jota	23	3,0	3,0	42,4
	Barrio Colón	1	,1	,1	42,5
	Barrio Isaac Peral	27	3,5	3,5	46,0
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	23	3,0	3,0	49,0
	Barrio Hipódromo	28	3,6	3,7	52,7
	Barrio de Alfonso XIII	54	6,9	7,1	59,7
	Barrio de Reina Regente	27	3,5	3,5	63,3
	Barrio Industrial	58	7,4	7,6	70,8
	Barrio del Polígono R. de La Paz	15	1,9	2,0	72,8
	Barrio de Ataque Seco	15	1,9	2,0	74,8
	Barrio Concepción Arenal	6	,8	,8	75,6
	Barrio Cabrerizas	71	9,1	9,3	84,8
	Barrio de Medina Sidonia	9	1,2	1,2	86,0
	Barrio Héroes de España	61	7,8	8,0	94,0
	Barrio Cañada de Hidúm	46	5,9	6,0	100,0
	Total	765	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	14	1,8		
Total		779	100,0		



**Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	360	46,2	47,4	47,4
	Hombre	400	51,3	52,6	100,0
	Total	760	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	19	2,4		
Total		779	100,0		

**Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	2	,3	,3	,3
	16 a 24 años	87	11,2	11,4	11,7
	25 a 34 años	147	18,9	19,3	30,9
	35 a 44 años	160	20,5	21,0	51,9
	45 a 54 años	190	24,4	24,9	76,8
	55 a 64 años	112	14,4	14,7	91,5
	65 a 74 años	52	6,7	6,8	98,3
	+ 75 años	13	1,7	1,7	100,0
Total		763	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	16	2,1		
Total		779	100,0		

**Estado Civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	451	57,9	60,1	60,1
	Soltero/a	207	26,6	27,6	87,7
	Separado/a	49	6,3	6,5	94,3
	Viudo/a	24	3,1	3,2	97,5
	pareja de hecho	19	2,4	2,5	100,0
	Total	750	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	29	3,7		
Total		779	100,0		



### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	1,3	1,3	1,3
	Mal	9	1,2	1,2	2,5
	Regular	78	10,0	10,4	12,9
	Bien	165	21,2	21,9	34,8
	Muy bien	491	63,0	65,2	100,0
Total		753	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	26	3,3		
Total		779	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,6	,7	,7
	Mal	12	1,5	1,6	2,3
	Regular	78	10,0	10,4	12,6
	Bien	192	24,6	25,5	38,2
	Muy bien	465	59,7	61,8	100,0
Total		752	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	27	3,5		
Total		779	100,0		

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,6	,7	,7
	Mal	17	2,2	2,2	2,9
	Regular	114	14,6	15,1	18,0
	Bien	184	23,6	24,3	42,3
	Muy bien	436	56,0	57,7	100,0
Total		756	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	23	3,0		
Total		779	100,0		



**Efectividad del servicio prestado**

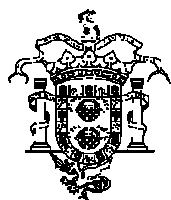
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,8	,8	,8
	Mal	15	1,9	2,0	2,8
	Regular	49	6,3	6,5	9,3
	Bien	135	17,3	18,0	27,3
	Muy bien	545	70,0	72,7	100,0
	Total	750	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	29	3,7		
	Total	779	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	2,1	2,1	2,1
	Mal	22	2,8	2,9	5,0
	Regular	56	7,2	7,4	12,5
	Bien	168	21,6	22,3	34,7
	Muy bien	492	63,2	65,3	100,0
	Total	754	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	25	3,2		
	Total	779	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	1,7	1,8	1,8
	Mal	12	1,5	1,6	3,4
	Regular	39	5,0	5,3	8,7
	Bien	135	17,3	18,4	27,1
	Muy bien	536	68,8	72,9	100,0
	Total	735	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	44	5,6		
	Total	779	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,8	,8	,8
	Mal	7	,9	,9	1,7
	Regular	33	4,2	4,4	6,1
	Bien	114	14,6	15,1	21,2
	Muy bien	594	76,3	78,8	100,0
	Total	754	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	25	3,2		
Total		779	100,0		

**Valore el tiempo de espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,9	,9	,9
	Mal	13	1,7	1,7	2,6
	Regular	50	6,4	6,6	9,2
	Bien	135	17,3	17,8	27,0
	Muy bien	555	71,2	73,0	100,0
	Total	760	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	19	2,4		
Total		779	100,0		

**Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,3	,3	,3
	Mal	6	,8	,8	1,0
	Regular	69	8,9	9,1	10,1
	Bien	205	26,3	26,9	37,0
	Muy bien	480	61,6	63,0	100,0
	Total	762	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	17	2,2		
Total		779	100,0		

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	721	92,6	94,2	94,2
	No	44	5,6	5,8	100,0
	Total	765	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	14	1,8		
Total		779	100,0		