

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:
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS**

(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 **LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (OIA-PALMERAS)** (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:** 138 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 LA OIAC-PALMERAS** con un valor de **4,29** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	130	4,30
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	131	4,26
Adecuación de las instalaciones	132	4,24
Efectividad del servicio prestado	133	4,42
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	134	4,23
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	128	4,42
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	133	4,53
Valore el tiempo de espera	134	4,38
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	133	4,29

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

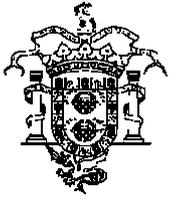
VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	82.3	4.6	13.1	95.4
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	83.9	4.6	11.5	95.4
Adecuación de las instalaciones	81	6.1	12.9	93.9
Efectividad del servicio prestado	87.2	5.3	7.5	94.7
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	81.3	9.7	9	90.3
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	88.2	5.5	6.3	94.5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	91	4.5	4.5	95.5
Valore el tiempo de espera	84.3	4.5	11.2	95.5
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	82.7	4.5	12.8	95.5

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Príncipe	4	2,9	3,0	3,0
	Barrio Hernán Cortés	19	13,8	14,3	17,3
	Barrio Constitución	8	5,8	6,0	23,3
	Barrio de La Libertad	1	,7	,8	24,1
	Barrio del Real	2	1,4	1,5	25,6
	Barrio de Batería Jota	13	9,4	9,8	35,3
	Barrio Isaac Peral	2	1,4	1,5	36,8
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	3	2,2	2,3	39,1
	Barrio de Alfonso XIII	4	2,9	3,0	42,1
	Barrio de Reina Regente	17	12,3	12,8	54,9
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	,7	,8	55,6
	Barrio de Ataque Seco	2	1,4	1,5	57,1
	Barrio Cabrerizas	24	17,4	18,0	75,2
	Barrio Héroes de España	4	2,9	3,0	78,2
	Barrio Cañada de Hidúm	29	21,0	21,8	100,0
	Total	133	96,4	100,0	
	Perdidos	Sistema	5	3,6	
Total		138	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	63	45,7	48,1	48,1
	Hombre	68	49,3	51,9	100,0
	Total	131	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,1		
Total		138	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	25	18,1	18,9	18,9
	25 a 34 años	25	18,1	18,9	37,9
	35 a 44 años	21	15,2	15,9	53,8
	45 a 54 años	35	25,4	26,5	80,3
	55 a 64 años	16	11,6	12,1	92,4
	65 a 74 años	7	5,1	5,3	97,7
	+ 75 años	3	2,2	2,3	100,0
	Total	132	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,3		
Total		138	100,0		



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	80	58,0	61,1	61,1
	Soltero/a	39	28,3	29,8	90,8
	Separado/a	7	5,1	5,3	96,2
	Viudo/a	4	2,9	3,1	99,2
	pareja de hecho	1	,7	,8	100,0
	Total	131	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,1		
Total		138	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

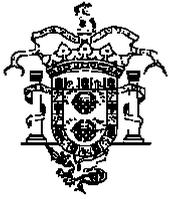
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,5	1,5
	Mal	4	2,9	3,1	4,6
	Regular	17	12,3	13,1	17,7
	Bien	37	26,8	28,5	46,2
	Muy bien	70	50,7	53,8	100,0
	Total	130	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,8		
Total		138	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,5	1,5
	Mal	4	2,9	3,1	4,6
	Regular	15	10,9	11,5	16,0
	Bien	46	33,3	35,1	51,1
	Muy bien	64	46,4	48,9	100,0
	Total	131	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,1		
Total		138	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,5	1,5
	Mal	6	4,3	4,5	6,1
	Regular	17	12,3	12,9	18,9
	Bien	40	29,0	30,3	49,2
	Muy bien	67	48,6	50,8	100,0
	Total	132	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,3		
Total		138	100,0		



Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,2	2,3	2,3
	Mal	4	2,9	3,0	5,3
	Regular	10	7,2	7,5	12,8
	Bien	33	23,9	24,8	37,6
	Muy bien	83	60,1	62,4	100,0
	Total	133	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,6		
Total		138	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,6	3,7	3,7
	Mal	8	5,8	6,0	9,7
	Regular	12	8,7	9,0	18,7
	Bien	34	24,6	25,4	44,0
	Muy bien	75	54,3	56,0	100,0
	Total	134	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		138	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,8	,8
	Mal	6	4,3	4,7	5,5
	Regular	8	5,8	6,3	11,7
	Bien	36	26,1	28,1	39,8
	Muy bien	77	55,8	60,2	100,0
	Total	128	92,8	100,0	
Perdidos	Sistema	10	7,2		
Total		138	100,0		



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

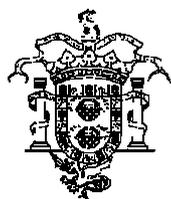
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,5	1,5
	Mal	4	2,9	3,0	4,5
	Regular	6	4,3	4,5	9,0
	Bien	30	21,7	22,6	31,6
	Muy bien	91	65,9	68,4	100,0
	Total	133	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,6		
Total		138	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,5	1,5
	Mal	4	2,9	3,0	4,5
	Regular	15	10,9	11,2	15,7
	Bien	33	23,9	24,6	40,3
	Muy bien	80	58,0	59,7	100,0
	Total	134	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		138	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,8	,8
	Mal	5	3,6	3,8	4,5
	Regular	17	12,3	12,8	17,3
	Bien	41	29,7	30,8	48,1
	Muy bien	69	50,0	51,9	100,0
	Total	133	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,6		
Total		138	100,0		



¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	14	10,1	10,3	10,3
	OIAC REAL	4	2,9	2,9	13,2
	OIAC VICTORIA	4	2,9	2,9	16,2
	OIAC PALMERAS	113	81,9	83,1	99,3
	OIAC INDUSTRIAL	1	,7	,7	100,0
	Total	136	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		138	100,0		

¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	113	81,9	89,0	89,0
	Por cercanía al trabajo	9	6,5	7,1	96,1
	Por cercanía a gestiones habituales	4	2,9	3,1	99,2
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	1	,7	,8	100,0
	Total	127	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	11	8,0		
Total		138	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	130	94,2	95,6	95,6
	No	6	4,3	4,4	100,0
	Total	136	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		138	100,0		