

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



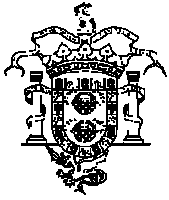
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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 DEL INDUSTRIAL**

(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 (OIAAC-INDUSTRIAL) (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:** 75 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-INDUSTRIAL** con un valor de **4,83** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	75	4,84
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	74	4,70
Adecuación de las instalaciones	74	4,89
Efectividad del servicio prestado	74	4,93
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	75	4,86
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	74	4,87
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	73	4,95
Valore el tiempo de espera	75	4,92
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	73	4,83

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	98.7	0	1.3	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	91.8	1.4	6.8	98.6
Adecuación de las instalaciones	97.3	0	2.7	100
Efectividad del servicio prestado	98.6	0	1.4	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	96	0	4	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	97.2	1.4	1.4	98.6
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98.6	0	1.4	100
Valore el tiempo de espera	97.3	0	2.7	100
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	95.9	0	4.1	100

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

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	10	13,3	13,3	14,7
	Muy bien	64	85,3	85,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

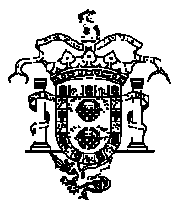
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,4	1,4
	Regular	5	6,7	6,8	8,1
	Bien	9	12,0	12,2	20,3
	Muy bien	59	78,7	79,7	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		75	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,7	2,7	2,7
	Bien	4	5,3	5,4	8,1
	Muy bien	68	90,7	91,9	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		75	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,4	1,4
	Bien	3	4,0	4,1	5,4
	Muy bien	70	93,3	94,6	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		75	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	4,0	4,0	4,0
	Bien	4	5,3	5,3	9,3
	Muy bien	68	90,7	90,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

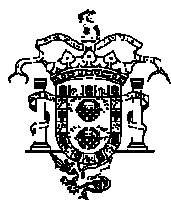
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,3	1,4	1,4
	Regular	1	1,3	1,4	2,7
	Bien	3	4,0	4,1	6,8
	Muy bien	69	92,0	93,2	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		75	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,4	1,4
	Bien	1	1,3	1,4	2,7
	Muy bien	71	94,7	97,3	100,0
	Total	73	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,7		
Total		75	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,7	2,7	2,7
	Bien	2	2,7	2,7	5,3
	Muy bien	71	94,7	94,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	4,0	4,1	4,1
	Bien	6	8,0	8,2	12,3
	Muy bien	64	85,3	87,7	100,0
	Total	73	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,7		
Total		75	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	9	12,0	12,0	12,0
	OIAC REAL	6	8,0	8,0	20,0
	OIAC VICTORIA	2	2,7	2,7	22,7
	OIAC PALMERAS	4	5,3	5,3	28,0
	OIAC INDUSTRIAL	54	72,0	72,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	51	68,0	73,9	73,9
	Por cercanía al trabajo	8	10,7	11,6	85,5
	Por cercanía a gestiones habituales	9	12,0	13,0	98,6
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	1	1,3	1,4	100,0
	Total	69	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	8,0		
Total		75	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	72	96,0	97,3	97,3
	No	2	2,7	2,7	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		75	100,0		