

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 REAL

(1º SEMESTRE 2019)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 (OIAC-REAL) (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:** 107 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-REAL** con un valor de **4,47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	101	4,35
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	102	4,36
Adecuación de las instalaciones	98	4,41
Efectividad del servicio prestado	96	4,43
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	100	4,36
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	90	4,22
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	101	4,57
Valore el tiempo de espera	101	4,69
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	104	4,47

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

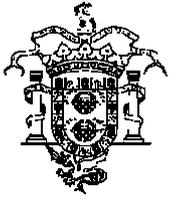
VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	80.2	1	18.8	99
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	81.3	2	16.7	98
Adecuación de las instalaciones	84.7	1	14.3	99
Efectividad del servicio prestado	85.4	3.1	11.5	96.9
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	84	4	12	96
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	80	11.1	8.9	88.9
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	91.1	2	6.9	98
Valore el tiempo de espera	92.1	0	7.9	100
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	87.5	1	11.5	99

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	Barrio Del Carmen	1	,9	,9	,9
	Príncipe	2	1,9	1,9	2,8
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,9	,9	3,8
	Barrio Hernán Cortés	1	,9	,9	4,7
	Barrio de La Libertad	3	2,8	2,8	7,5
	Barrio Virgen de la Victoria	2	1,9	1,9	9,4
	Barrio del Real	58	54,2	54,7	64,2
	Barrio de Batería Jota	1	,9	,9	65,1
	Barrio Isaac Peral	5	4,7	4,7	69,8
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	,9	,9	70,8
	Barrio Hipódromo	9	8,4	8,5	79,2
	Barrio de Alfonso XIII	5	4,7	4,7	84,0
	Barrio de Reina Regente	3	2,8	2,8	86,8
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	,9	,9	87,7
	Barrio Cabrerizas	8	7,5	7,5	95,3
	Barrio Héroes de España	4	3,7	3,8	99,1
	Barrio Cañada de Hidúm	1	,9	,9	100,0
	Total	106	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		107	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	42	39,3	40,4	40,4
	Hombre	62	57,9	59,6	100,0
	Total	104	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,8		
Total		107	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	12	11,2	11,8	11,8
	25 a 34 años	21	19,6	20,6	32,4
	35 a 44 años	21	19,6	20,6	52,9
	45 a 54 años	27	25,2	26,5	79,4
	55 a 64 años	18	16,8	17,6	97,1
	65 a 74 años	3	2,8	2,9	100,0
	Total	102	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,7		
Total		107	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	58	54,2	59,8	59,8
	Soltero/a	30	28,0	30,9	90,7
	Separado/a	4	3,7	4,1	94,8
	Viudo/a	2	1,9	2,1	96,9
	pareja de hecho	3	2,8	3,1	100,0
	Total	97	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	10	9,3		
Total		107	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	1,0	1,0
	Regular	19	17,8	18,8	19,8
	Bien	24	22,4	23,8	43,6
	Muy bien	57	53,3	56,4	100,0
	Total	101	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,6		
Total		107	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	1,0	1,0
	Mal	1	,9	1,0	2,0
	Regular	17	15,9	16,7	18,6
	Bien	24	22,4	23,5	42,2
	Muy bien	59	55,1	57,8	100,0
	Total	102	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,7		
Total		107	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	1,0	1,0
	Regular	14	13,1	14,3	15,3
	Bien	26	24,3	26,5	41,8
	Muy bien	57	53,3	58,2	100,0
	Total	98	91,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	8,4		
Total		107	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	1,0	1,0
	Mal	2	1,9	2,1	3,1
	Regular	11	10,3	11,5	14,6
	Bien	22	20,6	22,9	37,5
	Muy bien	60	56,1	62,5	100,0
	Total	96	89,7	100,0	
Perdidos	Sistema	11	10,3		
Total		107	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	3,7	4,0	4,0
	Regular	12	11,2	12,0	16,0
	Bien	24	22,4	24,0	40,0
	Muy bien	60	56,1	60,0	100,0
	Total	100	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	6,5		
Total		107	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

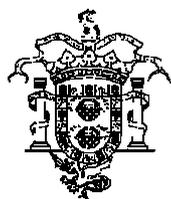
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	8,4	10,0	10,0
	Mal	1	,9	1,1	11,1
	Regular	8	7,5	8,9	20,0
	Bien	15	14,0	16,7	36,7
	Muy bien	57	53,3	63,3	100,0
	Total	90	84,1	100,0	
Perdidos	Sistema	17	15,9		
Total		107	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,9	2,0	2,0
	Regular	7	6,5	6,9	8,9
	Bien	21	19,6	20,8	29,7
	Muy bien	71	66,4	70,3	100,0
	Total	101	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,6		
Total		107	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	7,5	7,9	7,9
	Bien	15	14,0	14,9	22,8
	Muy bien	78	72,9	77,2	100,0
	Total	101	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,6		
Total		107	100,0		



Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	1,0	1,0
	Regular	12	11,2	11,5	12,5
	Bien	27	25,2	26,0	38,5
	Muy bien	64	59,8	61,5	100,0
	Total	104	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,8		
Total		107	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	11	10,3	10,3	10,3
	OIAC REAL	84	78,5	78,5	88,8
	OIAC VICTORIA	8	7,5	7,5	96,3
	OIAC PALMERAS	3	2,8	2,8	99,1
	OIAC INDUSTRIAL	1	,9	,9	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	69	64,5	70,4	70,4
	Por cercanía al trabajo	13	12,1	13,3	83,7
	Por cercanía a gestiones habituales	15	14,0	15,3	99,0
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	1	,9	1,0	100,0
	Total	98	91,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	8,4		
Total		107	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	103	96,3	99,0	99,0
	No	1	,9	1,0	100,0
	Total	104	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,8		
Total		107	100,0		