

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: 1º SEMESTRE DE 2015 (OIACs)  
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 (OIACs) 1º SEMESTRE 2015** perteneciente a la Consejería de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante 1º semestre del 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 615 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	8	1,3	1,4	1,4
	Príncipe	26	4,2	4,5	5,9
	Barrio del General Gómez Jordana	6	1,0	1,0	7,0
	Barrio Hernán Cortés	5	,8	,9	7,8
	Barrio Constitución	8	1,3	1,4	9,2
	Barrio de La Libertad	7	1,1	1,2	10,5
	Barrio Virgen de la Victoria	36	5,9	6,3	16,7
	Barrio del Real	88	14,3	15,3	32,1
	Barrio de Batería Jota	34	5,5	5,9	38,0
	Barrio Colón	20	3,3	3,5	41,5
	Barrio Isaac Peral	27	4,4	4,7	46,2
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	11	1,8	1,9	48,1
	Barrio Hipódromo	34	5,5	5,9	54,0
	Barrio de Alfonso XIII	37	6,0	6,4	60,5
	Barrio de Reina Regente	35	5,7	6,1	66,6
	Barrio Industrial	58	9,4	10,1	76,7
	Barrio del Polígono R. de La Paz	7	1,1	1,2	77,9
	Barrio de Ataque Seco	18	2,9	3,1	81,0
	Barrio Concepción Arenal	6	1,0	1,0	82,1
	Barrio Cabrerizas	48	7,8	8,4	90,4
	Barrio del General Larrea	10	1,6	1,7	92,2
	Barrio de Medina Sidonia	9	1,5	1,6	93,7
	Barrio Héroes de España	15	2,4	2,6	96,3
	Barrio Cañada de Hidúm	21	3,4	3,7	100,0
	Total	574	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	41	6,7		
Total		615	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	276	44,9	50,7	50,7
	Hombre	268	43,6	49,3	100,0
	Total	544	88,5	100,0	
Perdidos	Sistema	71	11,5		
Total		615	100,0		



**Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	14	2,3	2,4	2,4
	16 a 24 años	90	14,6	15,2	17,5
	25 a 34 años	184	29,9	31,0	48,6
	35 a 44 años	136	22,1	22,9	71,5
	45 a 54 años	121	19,7	20,4	91,9
	55 a 64 años	39	6,3	6,6	98,5
	65 a 74 años	6	1,0	1,0	99,5
	+ 75 años	3	,5	,5	100,0
	Total	593	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	22	3,6		
Total		615	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 2015** con un valor de **8,84** sobre 10.

**Estadísticos descriptivos Acumulativo de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano  
(1º Semestre de 2015)**

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Accesibilidad a las instalaciones	593	9,10
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	593	9,01
Adecuación de las instalaciones	589	9,07
Efectividad del servicio prestado	588	9,02
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	579	8,94
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	581	8,77
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	577	8,81
Valore el tiempo de espera	517	8,85
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIACs	561	8,84



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	95,4	0,3	4,2	99,6
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	92,9	0,8	6,2	99,1
Adecuación de las instalaciones	94,4	0,3	5,3	99,7
Efectividad del servicio prestado	93,0	0,3	6,6	99,6
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	91,7	0,2	8,1	99,8
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	87,8	2,2	10	97,8
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	87,9	1,7	10,4	98,3
Valore el tiempo de espera	90,1	0,6	9,3	99,4
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIACs	90,9	0,5	8,6	99,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.



**Estadísticos descriptivos por Oficinas de Información y Atención al Ciudadano  
(1º Semestre de 2015)**

	<i>Medias (*)</i>				
	<i>CENTRO</i> <i>N=152</i>	<i>PALMERAS</i> <i>N=131</i>	<i>VICTORIA</i> <i>N=112</i>	<i>REAL</i> <i>N=117</i>	<i>INDUSTRIAL</i> <i>N=103</i>
Accesibilidad a las instalaciones	9,02	9,18	9,33	9,04	8,98
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	8,82	9,15	9,32	8,93	8,90
Adecuación de las instalaciones	9,02	9,06	9,29	9,04	8,96
Efectividad del servicio prestado	9,02	8,89	9,25	9,06	8,94
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	9,02	8,88	9,19	8,92	8,77
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	8,82	8,66	8,80	8,73	8,56
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	9,02	8,72	8,78	8,84	8,70
Valore el tiempo de espera	9,02	8,60	8,92	8,73	8,98
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	8,97	8,63	8,94	8,96	8,77