

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  
(1º SEMESTRE 2017)  
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 de **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIACs) (1º SEMESTRE 2017)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas. Dirección General de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante 1º semestre del 2017.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **800** 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 TOTAL DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO "OIACS" (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,51** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
Accesibilidad a las instalaciones	799	4,47
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	798	4,78
Adecuación de las instalaciones	799	4,31
Efectividad del servicio prestado	795	4,71
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	795	4,68
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	799	4,68
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	798	4,72
Valore el tiempo de espera	800	4,40
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIACs	798	4,51

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

	1º SEMESTRE 2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	90,6	2,1	7,3	97,9
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	95,5	1,3	3,3	98,7
Adecuación de las instalaciones	82,8	3	14,3	97
Efectividad del servicio prestado	94,7	1,6	3,6	98,4
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	93,3	2,4	4,3	97,6
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	93	1,9	5,1	98,1
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	92,8	1,4	5,9	98,6
Valore el tiempo de espera	86,4	3,3	10,4	96,7
Nivel de CALIDAD del SERVICIO PRESTADO en la OIACs	92,5	0,6	6,9	99,4

<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. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,6	,6	,6
	Mal	12	1,5	1,5	2,1
	Regular	58	7,3	7,3	9,4
	Bien	251	31,4	31,4	40,8
	Muy bien	473	59,1	59,2	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,5	,5	,5
	Mal	6	,8	,8	1,3
	Regular	26	3,3	3,3	4,5
	Bien	88	11,0	11,0	15,5
	Muy bien	674	84,3	84,5	100,0
	Total	798	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		800	100,0		

#### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	1,1	1,1	1,1
	Mal	15	1,9	1,9	3,0
	Regular	114	14,3	14,3	17,3
	Bien	241	30,1	30,2	47,4
	Muy bien	420	52,5	52,6	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	100,0		



### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Muy mal	7	,9	,9	,9
	Mal	6	,8	,8	1,6
	Regular	29	3,6	3,6	5,3
	Bien	126	15,8	15,8	21,1
	Muy bien	627	78,4	78,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>795</b>	<b>99,4</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos</b>	<b>Sistema</b>	<b>5</b>	<b>,6</b>		
<b>Total</b>		<b>800</b>	<b>100,0</b>		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Muy mal	12	1,5	1,5	1,5
	Mal	7	,9	,9	2,4
	Regular	34	4,3	4,3	6,7
	Bien	110	13,8	13,8	20,5
	Muy bien	632	79,0	79,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>795</b>	<b>99,4</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos</b>	<b>Sistema</b>	<b>5</b>	<b>,6</b>		
<b>Total</b>		<b>800</b>	<b>100,0</b>		

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Muy mal	6	,8	,8	,8
	Mal	9	1,1	1,1	1,9
	Regular	41	5,1	5,1	7,0
	Bien	115	14,4	14,4	21,4
	Muy bien	628	78,5	78,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>799</b>	<b>99,9</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos</b>	<b>Sistema</b>	<b>1</b>	<b>,1</b>		
<b>Total</b>		<b>800</b>	<b>100,0</b>		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Muy mal	5	,6	,6	,6
	Mal	6	,8	,8	1,4
	Regular	47	5,9	5,9	7,3
	Bien	85	10,6	10,7	17,9
	Muy bien	655	81,9	82,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>798</b>	<b>99,8</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos</b>	<b>Sistema</b>	2	,3		
<b>Total</b>		<b>800</b>	<b>100,0</b>		

### Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Muy mal	8	1,0	1,0	1,0
	Mal	18	2,3	2,3	3,3
	Regular	83	10,4	10,4	13,6
	Bien	228	28,5	28,5	42,1
	Muy bien	463	57,9	57,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

### Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en las OIACs

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Muy mal	2	,3	,3	,3
	Mal	3	,4	,4	,6
	Regular	55	6,9	6,9	7,5
	Bien	258	32,3	32,3	39,8
	Muy bien	480	60,0	60,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>798</b>	<b>99,8</b>	<b>100,0</b>	
<b>Perdidos</b>	<b>Sistema</b>	2	,3		
<b>Total</b>		<b>800</b>	<b>100,0</b>		