

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 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 **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “REAL” (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:** 201 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 OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “REAL” (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,73** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	201	4,52
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	201	4,79
Adecuación de las instalaciones	201	4,69
Efectividad del servicio prestado	201	4,84
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	201	4,78
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	201	4,87
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	201	4,94
Valore el tiempo de espera	201	4,75
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIACs	201	4,73

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

	1º SEMESTRE 2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	91,1	0,5	8,5	99,5
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	96	0,5	3,5	99,5
Adecuación de las instalaciones	96,5	0	3,5	100
Efectividad del servicio prestado	97,6	1	1,5	99
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	96,1	2	2	98
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	97,5	0,5	2	99,5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98,5	0	1,5	100
Valore el tiempo de espera	97,5	0	2,5	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.



Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIACs	98	0	2	100
--	----	---	---	-----

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Constitución	1	,5	,5	,5
	Barrio de La Libertad	2	1,0	1,0	1,5
	Barrio Virgen de la Victoria	10	5,0	5,0	6,5
	Barrio del Real	106	52,7	53,0	59,5
	Barrio de Batería Jota	1	,5	,5	60,0
	Barrio Isaac Peral	10	5,0	5,0	65,0
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	8	4,0	4,0	69,0
	Barrio Hipódromo	9	4,5	4,5	73,5
	Barrio de Alfonso XIII	16	8,0	8,0	81,5
	Barrio de Reina Regente	1	,5	,5	82,0
	Barrio Industrial	13	6,5	6,5	88,5
	Barrio de Ataque Seco	7	3,5	3,5	92,0
	Barrio Cabrerizas	7	3,5	3,5	95,5
	Barrio Héroes de España	4	2,0	2,0	97,5
	Barrio Cañada de Hidúm	5	2,5	2,5	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	113	56,2	56,2	56,2
	Hombre	88	43,8	43,8	100,0
	Total	201	100,0	100,0	



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	24	11,9	11,9	11,9
	25 a 34 años	48	23,9	23,9	35,8
	35 a 44 años	69	34,3	34,3	70,1
	45 a 54 años	36	17,9	17,9	88,1
	55 a 64 años	19	9,5	9,5	97,5
	65 a 74 años	5	2,5	2,5	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	114	56,7	56,7	56,7
	Soltero/a	64	31,8	31,8	88,6
	Separado/a	11	5,5	5,5	94,0
	Viudo/a	5	2,5	2,5	96,5
	pareja de hecho	7	3,5	3,5	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	17	8,5	8,5	9,0
	Bien	58	28,9	28,9	37,8
	Muy bien	125	62,2	62,2	100,0
	Total	201	100,0	100,0	



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	7	3,5	3,5	4,0
	Bien	25	12,4	12,4	16,4
	Muy bien	168	83,6	83,6	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,5	3,5	3,5
	Bien	47	23,4	23,4	26,9
	Muy bien	147	73,1	73,1	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	1	,5	,5	1,0
	Regular	3	1,5	1,5	2,5
	Bien	18	9,0	9,0	11,4
	Muy bien	178	88,6	88,6	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	1	,5	,5	2,0
	Regular	4	2,0	2,0	4,0



Bien	20	10,0	10,0	13,9
Muy bien	173	86,1	86,1	100,0
Total	201	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Regular	4	2,0	2,0	2,5
	Bien	14	7,0	7,0	9,5
	Muy bien	182	90,5	90,5	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,5	1,5	1,5
	Bien	6	3,0	3,0	4,5
	Muy bien	192	95,5	95,5	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	2,5	2,5	2,5
	Bien	40	19,9	19,9	22,4
	Muy bien	156	77,6	77,6	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,0	2,0	2,0
	Bien	45	22,4	22,4	24,4



Muy bien	152	75,6	75,6	100,0
Total	201	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	17	8,5	8,5	8,5
	OIAC REAL	163	81,1	81,1	89,6
	OIAC VICTORIA	10	5,0	5,0	94,5
	OIAC PALMERAS	5	2,5	2,5	97,0
	OIAC INDUSTRIAL	6	3,0	3,0	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	147	73,1	75,4	75,4
	Por cercanía al trabajo	22	10,9	11,3	86,7
	Por cercanía a gestiones habituales	24	11,9	12,3	99,0
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	2	1,0	1,0	100,0
	Total	195	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		201	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	100	49,8	90,9	90,9
	No	10	5,0	9,1	100,0
	Total	110	54,7	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Perdidos	Sistema	91	45,3	
Total		201	100,0	