

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 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 “INDUSTRIAL” (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:** **89** 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 “INDUSTRIAL” (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,69** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	89	4,60
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	88	4,90
Adecuación de las instalaciones	89	4,34
Efectividad del servicio prestado	87	4,85
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	88	4,79
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	88	4,90
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	88	4,96
Valore el tiempo de espera	89	4,58
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	88	4,69

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	92,1	0	7,9	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	98,9	1,1	0	98,9
Adecuación de las instalaciones	88,8	1,1	10,1	98,9
Efectividad del servicio prestado	97,7	1,1	1,1	98,9
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	96,6	1,1	2,3	98,9
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	96,6	0	3,4	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98,9	0	1,1	100
Valore el tiempo de espera	94,4	1,1	4,5	98,9
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	96,6	0	3,4	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. TABLAS DE FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Constitución	1	1,1	1,1	1,1
	Barrio Virgen de la Victoria	6	6,7	6,7	7,9
	Barrio del Real	9	10,1	10,1	18,0
	Barrio Isaac Peral	6	6,7	6,7	24,7
	Barrio Hipódromo	15	16,9	16,9	41,6
	Barrio de Alfonso XIII	5	5,6	5,6	47,2
	Barrio de Reina Regente	2	2,2	2,2	49,4
	Barrio Industrial	39	43,8	43,8	93,3
	Barrio de Ataque Seco	1	1,1	1,1	94,4
	Barrio Cabrerizas	3	3,4	3,4	97,8
	Barrio Héroes de España	2	2,2	2,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	54	60,7	61,4	61,4
	Hombre	34	38,2	38,6	100,0
	Total	88	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		89	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	9	10,1	10,1	10,1
	25 a 34 años	25	28,1	28,1	38,2
	35 a 44 años	25	28,1	28,1	66,3
	45 a 54 años	15	16,9	16,9	83,1
	55 a 64 años	11	12,4	12,4	95,5
	65 a 74 años	4	4,5	4,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	50	56,2	56,8	56,8
	Soltero/a	24	27,0	27,3	84,1
	Separado/a	6	6,7	6,8	90,9
	Viudo/a	2	2,2	2,3	93,2
	pareja de hecho	6	6,7	6,8	100,0
	Total		88	98,9	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		89	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	7,9	7,9	7,9
	Bien	21	23,6	23,6	31,5
	Muy bien	61	68,5	68,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	5	5,6	5,7	6,8
	Muy bien	82	92,1	93,2	100,0
	Total	88	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		89	100,0		



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	9	10,1	10,1	11,2
	Bien	37	41,6	41,6	52,8
	Muy bien	42	47,2	47,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	1	1,1	1,1	2,3
	Bien	8	9,0	9,2	11,5
	Muy bien	77	86,5	88,5	100,0
	Total	87	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		89	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	2	2,2	2,3	3,4
	Bien	11	12,4	12,5	15,9
	Muy bien	74	83,1	84,1	100,0
	Total	88	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		89	100,0		



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,4	3,4	3,4
	Bien	2	2,2	2,3	5,7
	Muy bien	83	93,3	94,3	100,0
	Total	88	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		89	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	1	1,1	1,1	2,3
	Muy bien	86	96,6	97,7	100,0
	Total	88	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		89	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	4	4,5	4,5	5,6
	Bien	26	29,2	29,2	34,8
	Muy bien	58	65,2	65,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	



Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,4	3,4	3,4
	Bien	21	23,6	23,9	27,3
	Muy bien	64	71,9	72,7	100,0
	Total	88	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		89	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	3	3,4	3,4	3,4
	OIAC REAL	6	6,7	6,7	10,1
	OIAC VICTORIA	6	6,7	6,7	16,9
	OIAC PALMERAS	3	3,4	3,4	20,2
	OIAC INDUSTRIAL	71	79,8	79,8	100,0
	Total		89	100,0	100,0

¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	69	77,5	79,3	79,3
	Por cercanía al trabajo	9	10,1	10,3	89,7
	Por cercanía a gestiones habituales	9	10,1	10,3	100,0
	Total	87	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		89	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	49	55,1	98,0	98,0
	No	1	1,1	2,0	100,0
	Total	50	56,2	100,0	
Perdidos	Sistema	39	43,8		
Total		89	100,0		