

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 CENTRO
(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 “CENTRO” (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:** 379 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 “CENTRO” (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,38** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | Media |
|---|----------|--------------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 378 | 4,42 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 378 | 4,74 |
| Adecuación de las instalaciones | 378 | 4,13 |
| Efectividad del servicio prestado | 376 | 4,57 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 375 | 4,63 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 379 | 4,50 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 378 | 4,50 |
| Valore el tiempo de espera | 379 | 4,27 |
| Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC | 379 | 4,38 |

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 | 89,2 | 2,9 | 7,9 | 97,1 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 94,5 | 1,9 | 3,7 | 98,1 |
| Adecuación de las instalaciones | 74,9 | 4,2 | 20,9 | 95,8 |
| Efectividad del servicio prestado | 91,2 | 2,4 | 6,4 | 97,6 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 92,3 | 2,9 | 4,8 | 97,1 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 87,9 | 3,7 | 8,4 | 96,3 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 85,7 | 2,9 | 11,4 | 97,1 |
| Valore el tiempo de espera | 82,4 | 4,2 | 13,5 | 95,8 |
| Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC | 88,7 | 1,3 | 10 | 98,7 |

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 Del Carmen | 8 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Príncipe | 5 | 1,3 | 1,3 | 3,4 |
| | Barrio del General Gómez Jordana | 1 | ,3 | ,3 | 3,7 |
| | Barrio Hernán Cortés | 3 | ,8 | ,8 | 4,5 |
| | Barrio Constitución | 3 | ,8 | ,8 | 5,3 |
| | Barrio de La Libertad | 2 | ,5 | ,5 | 5,8 |
| | Barrio Virgen de la Victoria | 22 | 5,8 | 5,8 | 11,6 |
| | Barrio del Real | 35 | 9,2 | 9,3 | 20,9 |
| | Barrio de Batería Jota | 5 | 1,3 | 1,3 | 22,2 |
| | Barrio Isaac Peral | 29 | 7,7 | 7,7 | 29,9 |
| | Barrio Hebreo-Tiro Nacional | 17 | 4,5 | 4,5 | 34,4 |
| | Barrio Hipódromo | 13 | 3,4 | 3,4 | 37,8 |
| | Barrio de Alfonso XIII | 25 | 6,6 | 6,6 | 44,4 |
| | Barrio de Reina Regente | 14 | 3,7 | 3,7 | 48,1 |
| | Barrio Industrial | 50 | 13,2 | 13,2 | 61,4 |
| | Barrio del Polígono R. de La Paz | 5 | 1,3 | 1,3 | 62,7 |
| | Barrio de Ataque Seco | 49 | 12,9 | 13,0 | 75,7 |
| | Barrio Concepción Arenal | 1 | ,3 | ,3 | 75,9 |
| | Barrio Cabrerizas | 21 | 5,5 | 5,6 | 81,5 |
| | Barrio del General Larrea | 3 | ,8 | ,8 | 82,3 |
| | Barrio Héroes de España | 54 | 14,2 | 14,3 | 96,6 |
| | Barrio Cañada de Hidúm | 13 | 3,4 | 3,4 | 100,0 |
| | Total | 378 | 99,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,3 | | |
| Total | | 379 | 100,0 | | |



Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mujer | 220 | 58,0 | 58,0 | 58,0 |
| | Hombre | 159 | 42,0 | 42,0 | 100,0 |
| | Total | 379 | 100,0 | 100,0 | |

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 16 a 24 años | 40 | 10,6 | 10,6 | 10,6 |
| | 25 a 34 años | 96 | 25,3 | 25,3 | 35,9 |
| | 35 a 44 años | 117 | 30,9 | 30,9 | 66,8 |
| | 45 a 54 años | 81 | 21,4 | 21,4 | 88,1 |
| | 55 a 64 años | 34 | 9,0 | 9,0 | 97,1 |
| | 65 a 74 años | 7 | 1,8 | 1,8 | 98,9 |
| | + 75 años | 4 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| Total | | 379 | 100,0 | 100,0 | |

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 216 | 57,0 | 57,8 | 57,8 |
| | Soltero/a | 107 | 28,2 | 28,6 | 86,4 |
| | Separado/a | 30 | 7,9 | 8,0 | 94,4 |
| | Viudo/a | 7 | 1,8 | 1,9 | 96,3 |
| | pareja de hecho | 14 | 3,7 | 3,7 | 100,0 |
| | Total | | 374 | 98,7 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 5 | 1,3 | | |
| Total | | 379 | 100,0 | | |

Accesibilidad a las instalaciones



| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | ,3 | ,3 | ,3 |
| | Mal | 10 | 2,6 | 2,6 | 2,9 |
| | Regular | 30 | 7,9 | 7,9 | 10,8 |
| | Bien | 125 | 33,0 | 33,1 | 43,9 |
| | Muy bien | 212 | 55,9 | 56,1 | 100,0 |
| | Total | 378 | 99,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,3 | | |
| Total | | 379 | 100,0 | | |

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | ,8 | ,8 | ,8 |
| | Mal | 4 | 1,1 | 1,1 | 1,9 |
| | Regular | 14 | 3,7 | 3,7 | 5,6 |
| | Bien | 46 | 12,1 | 12,2 | 17,7 |
| | Muy bien | 311 | 82,1 | 82,3 | 100,0 |
| | Total | 378 | 99,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,3 | | |
| Total | | 379 | 100,0 | | |

Adecuación de las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 6 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| | Mal | 10 | 2,6 | 2,6 | 4,2 |
| | Regular | 79 | 20,8 | 20,9 | 25,1 |
| | Bien | 116 | 30,6 | 30,7 | 55,8 |
| | Muy bien | 167 | 44,1 | 44,2 | 100,0 |
| | Total | 378 | 99,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,3 | | |
| Total | | 379 | 100,0 | | |



Efectividad del servicio prestado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 5 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Mal | 4 | 1,1 | 1,1 | 2,4 |
| | Regular | 24 | 6,3 | 6,4 | 8,8 |
| | Bien | 79 | 20,8 | 21,0 | 29,8 |
| | Muy bien | 264 | 69,7 | 70,2 | 100,0 |
| | Total | 376 | 99,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | ,8 | | |
| Total | | 379 | 100,0 | | |

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 6 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| | Mal | 5 | 1,3 | 1,3 | 2,9 |
| | Regular | 18 | 4,7 | 4,8 | 7,7 |
| | Bien | 61 | 16,1 | 16,3 | 24,0 |
| | Muy bien | 285 | 75,2 | 76,0 | 100,0 |
| | Total | 375 | 98,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 1,1 | | |
| Total | | 379 | 100,0 | | |

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 5 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Mal | 9 | 2,4 | 2,4 | 3,7 |
| | Regular | 32 | 8,4 | 8,4 | 12,1 |
| | Bien | 78 | 20,6 | 20,6 | 32,7 |
| | Muy bien | 255 | 67,3 | 67,3 | 100,0 |



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy mal | 5 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| Mal | 9 | 2,4 | 2,4 | 3,7 |
| Regular | 32 | 8,4 | 8,4 | 12,1 |
| Bien | 78 | 20,6 | 20,6 | 32,7 |
| Muy bien | 255 | 67,3 | 67,3 | 100,0 |
| Total | 379 | 100,0 | 100,0 | |

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Muy mal | 5 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| Mal | 6 | 1,6 | 1,6 | 2,9 |
| Regular | 43 | 11,3 | 11,4 | 14,3 |
| Bien | 63 | 16,6 | 16,7 | 31,0 |
| Muy bien | 261 | 68,9 | 69,0 | 100,0 |
| Total | 378 | 99,7 | 100,0 | |
| Perdidos | | | | |
| Sistema | 1 | ,3 | | |
| Total | 379 | 100,0 | | |

Valore el tiempo de espera

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Muy mal | 5 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| Mal | 11 | 2,9 | 2,9 | 4,2 |
| Regular | 51 | 13,5 | 13,5 | 17,7 |
| Bien | 120 | 31,7 | 31,7 | 49,3 |
| Muy bien | 192 | 50,7 | 50,7 | 100,0 |
| Total | 379 | 100,0 | 100,0 | |

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC



| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | ,5 | ,5 | ,5 |
| | Mal | 3 | ,8 | ,8 | 1,3 |
| | Regular | 38 | 10,0 | 10,0 | 11,3 |
| | Bien | 141 | 37,2 | 37,2 | 48,5 |
| | Muy bien | 195 | 51,5 | 51,5 | 100,0 |
| | Total | 379 | 100,0 | 100,0 | |

¿A qué OIAC suele dirigirse?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | OIAC CENTRO | 278 | 73,4 | 73,4 | 73,4 |
| | OIAC REAL | 32 | 8,4 | 8,4 | 81,8 |
| | OIAC VICTORIA | 20 | 5,3 | 5,3 | 87,1 |
| | OIAC PALMERAS | 18 | 4,7 | 4,7 | 91,8 |
| | OIAC INDUSTRIAL | 31 | 8,2 | 8,2 | 100,0 |
| | Total | 379 | 100,0 | 100,0 | |

¿Por qué motivo acude allí?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Por cercanía al domicilio | 212 | 55,9 | 57,0 | 57,0 |
| | Por cercanía al trabajo | 58 | 15,3 | 15,6 | 72,6 |
| | Por cercanía a gestiones habituales | 93 | 24,5 | 25,0 | 97,6 |
| | Por desconocimiento de existencia de otras OIACs | 9 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| | Total | 372 | 98,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 7 | 1,8 | | |
| Total | | 379 | 100,0 | | |



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

¿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 | 188 | 49,6 | 85,5 | 85,5 |
| | No | 32 | 8,4 | 14,5 | 100,0 |
| | Total | 220 | 58,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 159 | 42,0 | | |
| Total | | 379 | 100,0 | | |