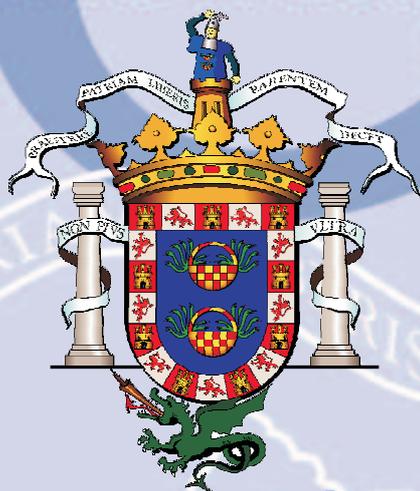


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 DE LAS PALMERAS  
(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 “PALMERAS” (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:** 130 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 “PALMERA” (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,44** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
Accesibilidad a las instalaciones	130	4,43
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	130	4,80
Adecuación de las instalaciones	130	4,21
Efectividad del servicio prestado	130	4,79
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	130	4,61
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	130	4,80
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	130	4,88
Valore el tiempo de espera	130	4,09
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	129	4,44

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	93,1	3,8	3,1	96,2
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	95,4	0,8	3,8	99,2
Adecuación de las instalaciones	80	5,4	14,6	96,6
Efectividad del servicio prestado	98,5	0,8	0,8	99,2
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	90	2,3	7,7	97,7
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,5	0	1,5	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Valore el tiempo de espera	75,4	6,9	17,7	93,1
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	92,2	0	7,8	100

<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

		Barrio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Príncipe	2	1,5	1,6	1,6
	Barrio Constitución	15	11,5	11,7	13,3
	Barrio Virgen de la Victoria	2	1,5	1,6	14,8
	Barrio del Real	3	2,3	2,3	17,2
	Barrio de Batería Jota	15	11,5	11,7	28,9
	Barrio Isaac Peral	3	2,3	2,3	31,3
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	5	3,8	3,9	35,2
	Barrio de Alfonso XIII	3	2,3	2,3	37,5
	Barrio de Reina Regente	12	9,2	9,4	46,9
	Barrio Industrial	3	2,3	2,3	49,2
	Barrio de Ataque Seco	1	,8	,8	50,0
	Barrio Cabrerizas	21	16,2	16,4	66,4
	Barrio Héroes de España	1	,8	,8	67,2
	Barrio Cañada de Hidúm	42	32,3	32,8	100,0
	Total	128	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		130	100,0		

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	83	63,8	63,8	63,8
	Hombre	47	36,2	36,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	



### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	13	10,0	10,0	10,0
	25 a 34 años	30	23,1	23,1	33,1
	35 a 44 años	49	37,7	37,7	70,8
	45 a 54 años	24	18,5	18,5	89,2
	55 a 64 años	10	7,7	7,7	96,9
	65 a 74 años	4	3,1	3,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	86	66,2	66,2	66,2
	Soltero/a	27	20,8	20,8	86,9
	Separado/a	12	9,2	9,2	96,2
	Viudo/a	3	2,3	2,3	98,5
	pareja de hecho	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	3,1	3,1	3,1
	Mal	1	,8	,8	3,8
	Regular	4	3,1	3,1	6,9
	Bien	47	36,2	36,2	43,1
	Muy bien	74	56,9	56,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	5	3,8	3,8	4,6
	Bien	12	9,2	9,2	13,8
	Muy bien	112	86,2	86,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

#### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,3	2,3	2,3
	Mal	4	3,1	3,1	5,4
	Regular	19	14,6	14,6	20,0
	Bien	40	30,8	30,8	50,8
	Muy bien	64	49,2	49,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

#### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	1	,8	,8	1,5
	Bien	21	16,2	16,2	17,7
	Muy bien	107	82,3	82,3	100,0
	Total	130	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	2,3	2,3	2,3
	Regular	10	7,7	7,7	10,0
	Bien	18	13,8	13,8	23,8
	Muy bien	99	76,2	76,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

**Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,5	1,5	1,5
	Bien	21	16,2	16,2	17,7
	Muy bien	107	82,3	82,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	15	11,5	11,5	11,5
	Muy bien	115	88,5	88,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

**Valore el tiempo de espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,3	2,3	2,3
	Mal	6	4,6	4,6	6,9
	Regular	23	17,7	17,7	24,6
	Bien	42	32,3	32,3	56,9
	Muy bien	56	43,1	43,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	



**Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	7,7	7,8	7,8
	Bien	51	39,2	39,5	47,3
	Muy bien	68	52,3	52,7	100,0
	Total	129	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		130	100,0		

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	6	4,6	4,6	4,6
	OIAC VICTORIA	4	3,1	3,1	7,7
	OIAC PALMERAS	116	89,2	89,2	96,9
	OIAC INDUSTRIAL	4	3,1	3,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

**¿Por qué motivo acude allí?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	107	82,3	87,7	87,7
	Por cercanía al trabajo	11	8,5	9,0	96,7
	Por cercanía a gestiones habituales	4	3,1	3,3	100,0
	Total	122	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	8	6,2		
Total		130	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**¿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	58	44,6	82,9	82,9
	No	12	9,2	17,1	100,0
	Total	70	53,8	100,0	
Perdidos	Sistema	60	46,2		
Total		130	100,0		