

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO (OIAC) 2017**

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2017)
- Informe General sobre los resultados estadístico de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano(2017)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de los datos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2017)
- Anexo II. Tabla de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos de datos acumulativos de la OIAC
- Anexo III. Tabla de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos por cada OIAC.
- Anexo IV. Tabla Comparativa Interanual de datos acumulativos del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Anexo V. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Centro
- Anexo VI. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Real
- Anexo VII. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Virgen de la Victoria”
- Anexo VIII. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Las Palmeras”
- Anexo IX. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Industrial”
- Anexo X. Indicadores de Gestión del servicio las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2017)



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



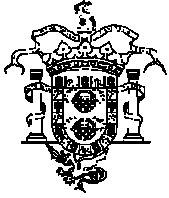
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.



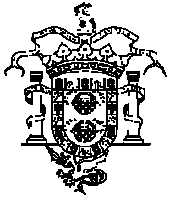
**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



FICHA TÉCNICA DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIA) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**

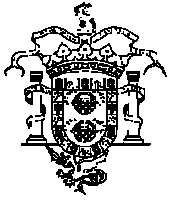


1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) 2017** perteneciente a la Dirección General de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas.

2) OBJETIVOS

- Valorar por los/ as usuarios/ as/ ciudadanos /as el servicio que se les ofrece a través de la Red de OIAC.
- Analizar qué percepción general tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de las OIAC de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC de la Zona Centro.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC del Barrio del Real.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC del Barrio “Virgen de la Victoria”.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC de la Barriada “Las Palmeras”.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC del Barrio del Industrial.
- Medir la Calidad en general de los servicios que se han prestado en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/ a durante el año 2017, así como otros parámetros tales como accesibilidad y señalización de las instalaciones.



3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

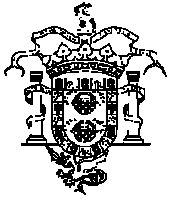
Se ha realizado a través de encuestas personalizadas por agentes/ encuestadores para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del servicio que se brinda en las OIAC y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.



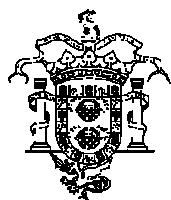
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan tanto medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios en los que se haya detectado alguna desviación o disfuncionalidad, como estrategias futuras de acciones a llevar a cabo en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

5) CRONOGRAMA

Periodo de Recogida de Datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2017. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Enero 2018
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2018

6) DISEÑO MUESTRAL

A primeros de ejercicio, tomando como referencia los atendidos en la Red de OIAC en 2016 por oficina, se estimó el número de encuestas a realizar en 2017, ponderada por cada oficina en función del índice de atención. No obstante, se dan diversos factores a la hora de la realización de las encuestas: la mayor reticencia en determinadas oficinas, en especial en la del CENTRO a rellenar el cuestionario y una especial disposición a proceder a ello en OIACs como la de la Victoria o el Industrial. Ello provoca una desviación sobre la previsión inicial que entendemos debe ser respetada, en el sentido de no



cercenar la disponibilidad del usuario a el acto de participación que supone la dación de valoración de cada OIAC por parte del usuario.

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano pertenecientes a la Dirección General de Administraciones Públicas.

La muestra es, de ámbito local, **formada por un total de 1.879 personas**, a través de un muestreo aleatorio simple de usuarios/ ciudadanos que han estado en alguna de las Red OIAC.

FICHA TÉCNICA DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

	OIAC CENTRO	OIAC REAL	OIAC VICTORIA	OIAC PALMERAS	OIAC INDUSTRIAL
Ponderación	45,74%	22,01%	6,85%	14,66%	10,74%
P/Q (**)	P=Q=0,5	P=Q=0,5	P=Q=0,5	P=Q=0,5	P=Q=0,5
Tamaño Muestral Final	842	505	123	258	151

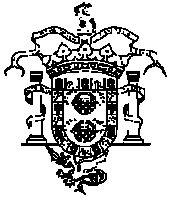
(**) **P**: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio, es decir, usuarios/as de las OIAC

Q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre Las OIAC. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que los encuestadores interactúan con el encuestado/ a y pueden



registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

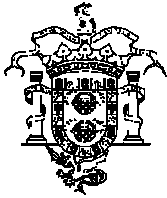
Se ha utilizado esta herramienta para permitirnos analizar el perfil del ciudadano con respecto a la opinión sobre Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano durante el año 2017 y conocer la valoración de la calidad de las mismas, así como la satisfacción de los servicios que se prestan en ellas.

Para la realización de dicho Estudio de Calidad se han elaborado un cuestionario, *ad hoc*, con dos bloques: uno formado por las variables sociodemográficas: Barrio, Sexo, Edad, Estado civil y el segundo bloque formado por las variables relacionadas con las instalaciones, trato del personal de las oficinas, eficiencia y el nivel de calidad del servicios prestado, valorado a través de una escala de likert.

En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

Los cuestionarios de las encuestas se han elaborado con un sistema de tabulación que permite, tras ser digitalizados en formato OCR, la incorporación automática de las respuestas de los encuestados, agilizando así la tramitación, evitando la necesidad de volcado manual de datos.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas una vez que el/la usuario/a/ ciudadano/a haya realizado el trámite o haya solicitado la información pertinente en la OIAC.



El modelo es el siguiente:

**Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante

OIAC (CENTRO) OIAC (REAL) OIAC (VICTORIA) OIAC (PALMERAS) OIAC INDUSTRIAL

BARRIO

Carmen <input type="checkbox"/>	Príncipe <input type="checkbox"/>	G. Gómez Jordana <input type="checkbox"/>	Hernán Cortes <input type="checkbox"/>	Constitución <input type="checkbox"/>	La Libertad <input type="checkbox"/>
Virgen de la Victoria <input type="checkbox"/>	Real <input type="checkbox"/>	Batería J. <input type="checkbox"/>	Colón <input type="checkbox"/>	Isaac Peral (Tesorillo) <input type="checkbox"/>	Hebreo (Tiro) <input type="checkbox"/>
Hipódromo <input type="checkbox"/>	Alfonso XIII <input type="checkbox"/>	Reina Regente <input type="checkbox"/>	Industrial <input type="checkbox"/>	Polígono La Paz <input type="checkbox"/>	Ataque Seco <input type="checkbox"/>
Concepción Arenal <input type="checkbox"/>	Cabrerizas <input type="checkbox"/>	G. Larrea <input type="checkbox"/>	Medina Sidonia <input type="checkbox"/>	Héroes de España <input type="checkbox"/>	Cañada Hidóm <input type="checkbox"/>

1. Sexo: Mujer Hombre

2. Edad: 10 a 15 años 45 a 54 años
 16 a 24 años 55 a 64 años
 25 a 34 años 65 a 74 años
 35 a 44 años Más de 75 años

3. Estado Civil: Casado/a
 Soltero/a
 Separado/a
 Viudo/a

4. Indique, por favor, en la tabla siguiente, la importancia que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectividad del servicio prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore el tiempo de espera en ser atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN LA OIAC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. ¿A qué OIAC suele dirigirse?

OIAC (CENTRO) OIAC (REAL) OIAC (VICTORIA) OIAC (PALMERAS) OIAC INDUSTRIAL

5.1. ¿Porqué?

Por cercanía al domicilio

Por cercanía al trabajo

Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc)

Por desconocimiento de existencia de otras OIAC

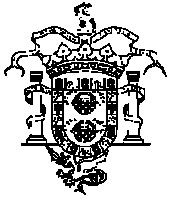
OTRAS _____

SIGUE POR DETRÁS

Importante:
El formulario debe rellenarse en LETRAS MAYÚSCULAS
utilizando un bolígrafo o rotulador de color NEGRO o AZUL.
La Melilla debe ser siempre MAYÚSCULA.

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

2 347407 878873



9) TRATAMIENTO DE DATOS

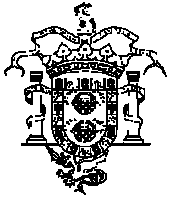
Para el tratamiento de datos se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor, numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirán los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejora para asegurar e incrementar la Calidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano adscritas a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, como parte integrante del proceso de modernización que ha emprendido nuestra Administración.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



La participación de los/ as usuarios /as /ciudadanos /as en esta evaluación hace que se pueda hacer un seguimiento de dichos Centros para poder adoptar medidas tanto de mejora como correctoras frente a las disfunciones que se detecten, con el fin de mejorar la calidad de sus servicios conforme a criterios de eficacia y eficiencia.

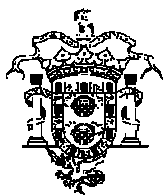


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**INFORME GENERAL SOBRE LAS
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAIC)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2017**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

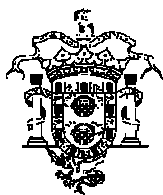
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**, adscritas a la Dirección General de Administraciones Públicas de la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Análisis de las variables comunes de los datos acumulativos generales de la opinión de los/as usuarios/as/ ciudadanos/as de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Centro.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Real”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Virgen de la Victoria”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Las Palmeras”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Industrial”.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen en **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**, a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

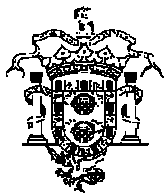
Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta la Dirección General de Administraciones Públicas y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.

ANÁLISIS DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OIACs 2017			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	1871	4,39	,83
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1863	4,55	,77
Adecuación de las instalaciones	1854	4,36	,85
Efectividad del servicio prestado	1840	4,53	,81
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1852	4,52	,85
Adecuación del servicio por el personal responsable	1859	4,55	,80
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1848	4,60	,74
Valore el tiempo de espera	1857	4,38	,87
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	1857	4,45	,75

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



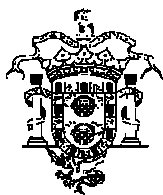
Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** es de **4,45 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO Y DE LAS INSTALACIONES** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,48 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES COMUNES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/CIUDADANO DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:



▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2.8
Conformes (Regular)	11.9
Satisfechos (Bien y Muy bien)	85.3
Conformidad total (*)	97.2

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2.4
Conformes (Regular)	9.2
Satisfechos (Bien y Muy bien)	88.1
Conformidad total (*)	97.3

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Adecuación de las instalaciones**

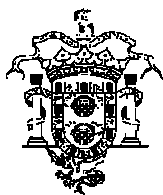
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2.9
Conformes (Regular)	13.7
Satisfechos (Bien y Muy bien)	83.4
Conformidad total (*)	97.1

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2.9
Conformes (Regular)	8.9
Satisfechos (Bien y Muy bien)	88.1
Conformidad total (*)	97

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos



▪ **Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	3.7
Conformes (Regular)	9
Satisfechos (Bien y Muy bien)	87.4
Conformidad total (*)	96.4

(*)Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2.6
Conformes (Regular)	9.1
Satisfechos (Bien y Muy bien)	88.2
Conformidad total (*)	97.3

(*)Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

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

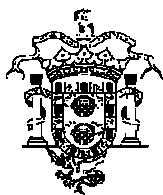
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	1.8
Conformes (Regular)	8.8
Satisfechos (Bien y Muy bien)	89.4
Conformidad total (*)	98.2

(*)Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Valore el tiempo de espera**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	3.2
Conformes (Regular)	13.13
Satisfechos (Bien y Muy bien)	83.5
Conformidad total (*)	96.63

(*)Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos



▪ **Valore el nivel de calidad general del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	1.2
Conformes (Regular)	10.7
Satisfechos (Bien y Muy bien)	88
Conformidad total (*)	98.7

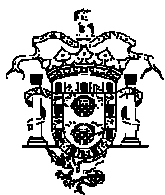
(*)Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA OFICINA DEL CENTRO 2017

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Centro (OIAC) 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL CENTRO 2017			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	837	4,29	,86
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	837	4,47	,81
Adecuación de las instalaciones	833	4,20	,91
Efectividad del servicio prestado	823	4,40	,87
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	829	4,44	,86
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	835	4,40	,86
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	830	4,44	,83
Valore el tiempo de espera	836	4,21	,92
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	830	4,31	,78

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



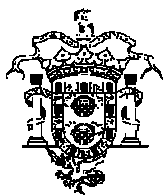
Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CENTRO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** es de **4,31 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO Y DE LAS INSTALACIONES** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,35 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior a** la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

<p>ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO REAL 2017</p>
--

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Real (OIAC) 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL REAL 2017			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	505	4,46	,79
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	503	4,62	,73
Adecuación de las instalaciones	498	4,59	,70
Efectividad del servicio prestado	499	4,66	,73
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	502	4,65	,75
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	501	4,69	,69
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	497	4,75	,62
Valore el tiempo de espera	499	4,65	,66
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	503	4,63	,66

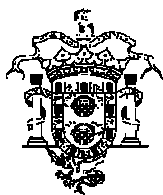
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos:

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN**, en todos los indicadores mostrados arriba en la tabla.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** está en un **4,63 sobre 5** es decir, el usuario muestra grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,63 sobre 5**,



lo que arroja **una valoración igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

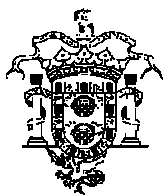
ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VIRGEN DE LA VICTORIA 2017

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano de Victoria (OIAC) 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE VICTORIA 2017			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	123	4,60	,78
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	120	4,50	,85
Adecuación de las instalaciones	122	4,62	,74
Efectividad del servicio prestado	120	4,74	,72
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	120	4,78	,70
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	120	4,78	,66
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	119	4,85	,55
Valore el tiempo de espera	121	4,85	,47
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	121	4,76	,65

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VIRGEN DE LA VICTORIA DE LA CIUDAD**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

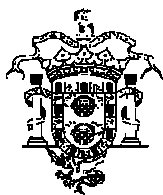


AUTÓNOMA DE MELILLA 2017 está en un **4,76, sobre 5**, es decir, el usuario muestra grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,71 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior de 0,05** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS 2017

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano de Las Palmeras (OIAC) 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



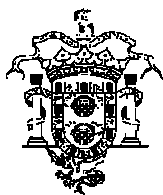
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE LAS PALMERAS 2017			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	255	4,41	,82
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	253	4,57	,75
Adecuación de las instalaciones	251	4,27	,92
Efectividad del servicio prestado	253	4,55	,77
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	253	4,44	,92
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	254	4,57	,72
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	254	4,64	,68
Valore el tiempo de espera	251	4,15	,98
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	254	4,40	,72

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** está en un **4,40 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un alto grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO Y DE LAS INSTALACIONES** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,45 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDUSTRIAL 2017

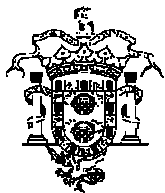
A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Industrial (OIAC) 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE INDUSTRIAL 2017			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	151	4,52	,77
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	150	4,72	,64
Adecuación de las instalaciones	150	4,38	,72
Efectividad del servicio prestado	145	4,64	,74
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	147	4,46	1,0
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	149	4,65	,86
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	148	4,78	,64
Valore el tiempo de espera	150	4,42	,84
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	149	4,49	,78

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN**, en todos los indicadores mostrados arriba en la tabla.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDUSTRIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** está en un **4,49 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un alto grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO Y DE LAS INSTALACIONES** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,57 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO I

**TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS
ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO (OIAAC)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2017**



TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIA) 2017

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	28	1,5	1,5	1,5
	Príncipe	46	2,4	2,5	4,0
	Barrio del General Gómez Jordana	11	,6	,6	4,6
	Barrio Hernán Cortés	43	2,3	2,3	6,9
	Barrio Constitución	41	2,2	2,2	9,1
	Barrio de La Libertad	19	1,0	1,0	10,1
	Barrio Virgen de la Victoria	141	7,5	7,6	17,7
	Barrio del Real	332	17,7	17,8	35,5
	Barrio de Batería Jota	60	3,2	3,2	38,7
	Barrio Colón	15	,8	,8	39,5
	Barrio Isaac Peral	73	3,9	3,9	43,4
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	83	4,4	4,5	47,9
	Barrio Hipódromo	69	3,7	3,7	51,6
	Barrio de Alfonso XIII	113	6,0	6,1	57,7
	Barrio de Reina Regente	89	4,7	4,8	62,5
	Barrio Industrial	179	9,5	9,6	72,1
	Barrio del Polígono R. de La Paz	12	,6	,6	72,7
	Barrio de Ataque Seco	95	5,1	5,1	77,8
	Barrio Concepción Arenal	15	,8	,8	78,6
	Barrio Cabrerizas	115	6,1	6,2	84,8
	Barrio del General Larrea	16	,9	,9	85,7
	Barrio de Medina Sidonia	17	,9	,9	86,6
	Barrio Héroes de España	147	7,8	7,9	94,5
Barrio Cañada de Hidúm	103	5,5	5,5	100,0	
Total		1862	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	17	,9		
Total		1879	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	1051	55,9	57,1	57,1
	Hombre	791	42,1	42,9	100,0
	Total	1842	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	37	2,0		
Total		1879	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	6	,3	,3	,3
	16 a 24 años	221	11,8	11,9	12,2
	25 a 34 años	459	24,4	24,7	36,8
	35 a 44 años	528	28,1	28,4	65,2
	45 a 54 años	370	19,7	19,9	85,1
	55 a 64 años	198	10,5	10,6	95,7
	65 a 74 años	59	3,1	3,2	98,9
	+ 75 años	21	1,1	1,1	100,0
	Total	1862	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	17	,9		
Total		1879	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	1060	56,4	57,4	57,4
	Soltero/a	500	26,6	27,1	84,5
	Separado/a	163	8,7	8,8	93,3
	Viudo/a	69	3,7	3,7	97,0
	pareja de hecho	55	2,9	3,0	100,0
	Total	1847	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	32	1,7		
Total		1879	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	,7	,7	,7
	Mal	40	2,1	2,1	2,8
	Regular	223	11,9	11,9	14,8
	Bien	516	27,5	27,6	42,3
	Muy bien	1079	57,4	57,7	100,0
	Total	1871	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,4		
Total		1879	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,5	,5	,5
	Mal	35	1,9	1,9	2,4
	Regular	171	9,1	9,2	11,6
	Bien	345	18,4	18,5	30,1
	Muy bien	1302	69,3	69,9	100,0
	Total	1863	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	16	,9		
Total		1879	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	,8	,8	,8
	Mal	39	2,1	2,1	2,9
	Regular	254	13,5	13,7	16,6
	Bien	497	26,5	26,8	43,4
	Muy bien	1049	55,8	56,6	100,0
	Total	1854	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	25	1,3		
Total		1879	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,0	1,0	1,0
	Mal	36	1,9	2,0	2,9
	Regular	164	8,7	8,9	11,8
	Bien	346	18,4	18,8	30,7
	Muy bien	1276	67,9	69,3	100,0
	Total	1840	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	39	2,1		
Total		1879	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	25	1,3	1,3	1,3
	Mal	43	2,3	2,3	3,7
	Regular	166	8,8	9,0	12,6
	Bien	315	16,8	17,0	29,6
	Muy bien	1303	69,3	70,4	100,0
	Total	1852	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	27	1,4		
Total		1879	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	,9	,9	,9
	Mal	32	1,7	1,7	2,6
	Regular	170	9,0	9,1	11,8
	Bien	328	17,5	17,6	29,4
	Muy bien	1312	69,8	70,6	100,0
	Total	1859	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	20	1,1		
Total		1879	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	,6	,6	,6
	Mal	23	1,2	1,2	1,8
	Regular	162	8,6	8,8	10,6
	Bien	289	15,4	15,6	26,2
	Muy bien	1363	72,5	73,8	100,0
	Total	1848	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	31	1,6		
Total		1879	100,0		



Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	1,1	1,1	1,1
	Mal	39	2,1	2,1	3,2
	Regular	247	13,1	13,3	16,5
	Bien	447	23,8	24,1	40,6
	Muy bien	1103	58,7	59,4	100,0
	Total	1857	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	22	1,2		
Total		1879	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,5	,5	,5
	Mal	13	,7	,7	1,2
	Regular	199	10,6	10,7	12,0
	Bien	530	28,2	28,5	40,5
	Muy bien	1105	58,8	59,5	100,0
	Total	1857	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	22	1,2		
Total		1879	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	748	39,8	40,0	40,0
	OIAC REAL	443	23,6	23,7	63,7
	OIAC VICTORIA	165	8,8	8,8	72,5
	OIAC PALMERAS	320	17,0	17,1	89,6
	OIAC INDUSTRIAL	194	10,3	10,4	100,0
	Total	1870	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,5		
Total		1879	100,0		



¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	1193	63,5	65,2	65,2
	Por cercanía al trabajo	198	10,5	10,8	76,0
	Por cercanía a gestiones habituales	421	22,4	23,0	99,0
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	18	1,0	1,0	100,0
	Total	1830	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	49	2,6		
Total		1879	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	1382	73,5	92,3	92,3
	No	115	6,1	7,7	100,0
	Total	1497	79,7	100,0	
Perdidos	Sistema	382	20,3		
Total		1879	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC)



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS
DESCRIPTIVOS ACUMULATIVOS DE LAS OIAC**

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2009	N	854	854	854	851	854	850	854		854
	Media	4,17	4,16	4,32	4,56	4,54	4,69	4,76		4,53
2010	N	1.825	1.820	1.821	1.821	1.823	1.820	1.821		1.825
	Media	3,85	3,92	4,07	4,34	4,39	4,54	4,63		4,46
2011	N	1.272	1.272	1.272	1.272	1.272	1.272	1.272		1.272
	Media	4,30	4,31	4,44	4,64	4,66	4,74	4,78		4,74
2012	N	1.783	1.784	1.784	1.778	1.778	1.782	1.776		1.779
	Media	4,38	4,39	4,44	4,56	4,44	4,56	4,63		4,55
2013	N	2.260	2.255	2.256	2.250	2.252	2.252	2.250		2.242
	Media	4,44	3,94	4,42	4,53	4,50	4,59	4,62		4,49
2014	N	2.213	2.207	2.201	2.198	2.195	2.190	2.190		2.180
	Media	4,38	4,40	4,42	4,45	4,44	4,46	4,35		4,36
2015	N	2.336	2.334	2.329	2.169	2.309	2.192	2.143	2.176	2.265
	Media	4,60	4,38	4,38	4,61	4,41	4,55	4,64	4,36	4,34
2016	N	2.394	2.394	2.389	2.380	2.385	2.384	2.385	2.381	2.380
	Media	4,23	4,27	4,26	4,28	4,28	4,28	4,26	4,23	4,28
2017	N	1.871	1.863	1.854	1.840	1.852	1.859	1.848	1.857	1.857
	Media	4,39	4,55	4,36	4,54	4,53	4,55	4,61	4,39	4,46



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS POR OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAIC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS DISTINTAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MEDIAS	CENTRO									VICTORIA									REAL							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ACCESIBILIDAD	3,96	3,81	4,23	4,24	4,29	4,22	4,52	4,21	4,29	4,36	3,56	4,43	4,63	4,56	4,63	4,57	4,26	4,60	4,63	4,31	4,12	4,49	4,38	4,52	4,27	4,46
SEÑALIZACIÓN	3,99	3,89	4,25	4,33	3,26	4,3	4,56	4,26	4,48	4,28	3,68	4,39	4,50	4,36	4,58	4,25	4,31	4,50	4,5	4,28	4,12	4,17	4,40	4,32	4,30	4,62
INSTALACIONES	4,12	4,03	4,33	4,33	4,14	4,29	4,52	4,25	4,21	4,44	3,82	4,56	4,56	4,55	4,65	4,59	4,28	4,62	4,76	4,55	4,47	4,68	4,44	4,62	4,31	4,59
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,5	4,32	4,56	4,50	4,42	4,32	4,58	4,29	4,40	4,56	4,16	4,80	4,61	4,62	4,71	4,70	4,33	4,74	4,87	4,91	4,77	4,72	4,49	4,62	4,30	4,66
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,55	4,37	4,61	4,41	4,43	4,31	4,60	4,32	4,45	4,39	4,25	4,76	4,52	4,60	4,69	4,68	4,31	4,78	4,81	4,86	4,77	4,69	4,46	4,58	4,29	4,65
PERSONAL RESPONSABLE	4,68	4,52	4,67	4,51	4,48	4,32	4,60	4,29	4,41	4,62	4,43	4,85	4,60	4,69	4,73	4,65	4,34	4,78	4,89	4,91	4,87	4,77	4,49	4,59	4,31	4,69
CORTESÍA	4,77	4,62	4,70	4,57	4,48	4,11	4,61	4,24	4,44	4,71	4,53	4,86	4,70	4,70	4,79	4,66	4,35	4,85	4,92	4,95	4,94	4,77	4,39	4,62	4,31	4,75
TIEMPO DE ESPERA							4,33	4,23	4,21							4,65	4,33	4,85						4,48	4,27	4,65
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,52	4,48	4,70	4,47	4,36	3,92	4,51	4,28	4,31	4,58	4,38	4,77	4,61	4,59	4,61	4,62	4,32	4,76	4,61	4,51	4,72	4,36	4,19	4,55	4,32	4,63

MEDIAS	PALMERAS								INDUSTRIAL			
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
ACCESIBILIDAD	4,48	4,59	4,50	4,52	4,48	4,66	4,11	4,41	4,58	4,72	4,42	4,52
SEÑALIZACIÓN	4,45	4,68	4,41	4,39	4,45	4,51	4,15	4,57	4,55	4,21	4,45	4,72
INSTALACIONES	4,35	4,71	4,49	4,56	4,45	4,46	4,14	4,27	4,55	3,81	4,44	4,38
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,45	4,67	4,56	4,49	4,45	4,60	4,10	4,55	4,59	4,54	4,48	4,64
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,46	4,66	4,35	4,38	4,46	4,38	4,08	4,44	4,60	3,90	4,47	4,46
PERSONAL RESPONSABLE	4,6	4,78	4,53	4,52	4,48	4,55	4,08	4,57	4,57	4,37	4,46	4,65
CORTESÍA	4,65	4,83	4,61	4,64	4,50	4,61	4,05	4,64	4,57	4,69	4,47	4,78
TIEMPO DE ESPERA						4,28	4,00	4,15		4,15	4,45	4,42
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,52	4,86	4,54	4,50	4,40	4,30	4,10	4,40	4,58	3,85	4,47	4,49



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO IV

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL
DE DATOS ACUMULADOS DEL GRADO
DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA
DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO (OIAC)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE DATOS ACUMULATIVOS OIACS

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2009	INSATISFECHOS	7,00%	6,90%	4,40%	1,00%	1,60%	0,70%	0,30%		0,50%
	CONFORME	13,90%	15,10%	13,60%	8,00%	7,50%	3,80%	3,00%		5,00%
	SATISFECHOS	79,10%	78,00%	81,90%	91,10%	91,40%	95,60%	96,70%		94,60%
	CONFOR. TOTAL	93,00%	93,10%	95,50%	99,10%	98,90%	99,40%	99,70%		99,60%
2010	INSATISFECHOS	16,80%	13,90%	11,10%	2,70%	1,50%	0,80%	0,70%		1,30%
	CONFORME	14,80%	15,60%	16,10%	14,20%	12,00%	5,70%	4,60%		5,90%
	SATISFECHOS	68,50%	70,50%	72,80%	83,20%	86,50%	93,60%	94,60%		92,70%
	CONFOR. TOTAL	83,30%	86,10%	88,90%	97,40%	98,50%	99,30%	99,20%		98,60%
2011	INSATISFECHOS	4,50%	4,70%	2,50%	0,80%	0,40%	0,10%	0,10%		1,20%
	CONFORME	14,60%	13,90%	12,20%	4,20%	3,60%	1,90%	1,40%		6,00%
	SATISFECHOS	80,80%	81,30%	85,30%	95,10%	96,00%	98,00%	98,50%		92,80%
	CONFOR. TOTAL	80,95%	81,44%	85,42%	95,14%	96,04%	98,02%	98,51%		92,86%
2012	INSATISFECHOS	3,30%	3,40%	1,70%	1,70%	2,90%	1,80%	1,50%		1,20%
	CONFORME	11,60%	10,70%	10,20%	6,40%	8,40%	5,30%	5,00%		6,00%
	SATISFECHOS	85,20%	85,90%	88,00%	92,00%	88,60%	92,90%	93,60%		92,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	96,80%	96,60%	98,20%	98,40%	97,00%	98,20%	98,60%		98,70%
2013	INSATISFECHOS	3,20%	15,70%	2,20%	2,50%	2,80%	1,90%	1,80%		1,90%
	CONFORME	8,70%	9,20%	9,50%	6,00%	7,00%	5,30%	4,70%		6,60%
	SATISFECHOS	88,10%	75,10%	88,30%	91,50%	90,20%	92,80%	93,50%		91,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	96,80%	84,30%	97,80%	97,50%	97,20%	98,10%	98,20%		98,10%
2014	INSATISFECHOS	4,80%	2,80%	2,30%	2,50%	2,70%	1,90%	6,40%		7,50%
	CONFORME	8,60%	9,30%	9,10%	8,10%	7,20%	8,20%	7,00%		9,70%
	SATISFECHOS	86,70%	87,80%	88,60%	89,30%	90,20%	89,90%	86,70%		82,80%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,30%	97,10%	97,70%	97,40%	97,40%	98,10%	93,70%		92,50%
2015	INSATISFECHOS	0,9	6,3	6,3	1,9	9	3,9	1,4	6,5	8,6
	CONFORME	5,4	6,9	6,7	3,8	3,7	4,6	4,9	8,5	4,2
	SATISFECHOS	93,7	86,8	86,9	94,3	87,3	91,4	93,7	85	87,3
	CONFORMIDAD TOTAL	99,1	93,7	93,6	98,1	91	96	98,6	93,5	91,5
2016	INSATISFECHOS	3,8	3,4	3,6	4,5	4,2	4,6	4,7	4,8	3,7
	CONFORME	14,7	12,1	13,8	11,3	11,9	11,3	12,5	12,6	12,1
	SATISFECHOS	81,6	84,5	82,7	84,2	83,9	84,1	82,7	82,6	84,2
	CONFORMIDAD TOTAL	96,3	96,6	96,5	95,5	95,8	95,4	95,2	95,2	96,3
2017	INSATISFECHOS	2,8	2,4	2,9	2,9	3,7	2,6	1,8	3,2	1,2
	CONFORME	11,9	9,2	13,7	8,9	9	9,1	8,8	13,13	10,7
	SATISFECHOS	85,3	88,1	83,4	88,1	87,4	88,2	89,4	83,5	88
	CONFORMIDAD TOTAL	97,2	97,3	97,1	97	96,4	97,3	98,2	96,63	98,7



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO V

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CENTRO



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN OIAC CENTRO

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2009	INSATISFECHOS	10,80%	10,30%	6,80%	0,60%	0,30%	0,10%	0,10%		22,70%
	CONFORME	15,70%	16,20%	18,90%	9,80%	7,30%	3,20%	2,50%		3,20%
	SATISFECHOS	73,10%	73,10%	74,20%	89,20%	92,00%	96,60%	97,20%		16,00%
	CONF. TOTAL	88,80%	89,30%	93,10%	99,00%	99,30%	99,80%	99,70%		19,20%
2010	INSATISFECHOS	18,00%	15,30%	12,10%	2,50%	1,20%	0,80%	0,60%		1,20%
	CONFORME	15,20%	15,90%	17,00%	14,30%	12,30%	5,40%	4,20%		5,00%
	SATISFECHOS	66,90%	68,70%	70,90%	83,20%	86,60%	93,90%	95,10%		93,80%
	CONF. TOTAL	82,10%	84,60%	87,90%	97,50%	98,90%	99,30%	99,30%		98,80%
2011	INSATISFECHOS	5,20%	5,00%	3,90%	0,40%	0,10%	0,00%	0,00%		1,70%
	CONFORME	15,20%	15,50%	16,20%	5,90%	3,20%	2,30%	1,80%		5,60%
	SATISFECHOS	79,60%	79,50%	79,80%	93,60%	96,70%	97,70%	98,20%		92,70%
	CONF. TOTAL	94,80%	95,00%	96,00%	99,50%	99,90%	100,00%	100,00%		98,30%
2012	INSATISFECHOS	4,30%	4,20%	2,50%	2,20%	3,40%	2,40%	2,10%		1,80%
	CONFORME	16,80%	14,50%	14,90%	9,40%	8,90%	7,60%	7,50%		9,00%
	SATISFECHOS	78,80%	81,20%	82,60%	88,50%	87,70%	90,00%	90,40%		89,20%
	CONF. TOTAL	95,60%	95,70%	97,50%	97,90%	96,60%	97,60%	97,90%		98,20%
2013	INSATISFECHOS	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%		2,20%
	CONFORME	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%		6,80%
	SATISFECHOS	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	86,90%	91,20%	94,50%		91,00%
	CONF. TOTAL	97,80%	94,90%	98,00%	96,10%	94,90%	96,90%	98,10%		97,80%
2014	INSATISFECHOS	6,80%	4,00%	3,70%	3,70%	3,70%	2,70%	9,90%		12,00%
	CONFORME	10,40%	11,40%	12,20%	11,10%	10,10%	11,50%	9,70%		13,40%
	SATISFECHOS	81,80%	84,60%	74,10%	85,20%	86,20%	85,80%	80,40%		74,60%
	CONF. TOTAL	92,20%	96,00%	86,30%	96,30%	96,30%	97,30%	90,10%		88,00%
2015	INSATISFECHOS	1,80%	2,00%	1,40%	1,70%	2,20%	2,00%	2,10%	4,50%	1,70%
	CONFORME	6,20%	4,50%	6,90%	4,00%	3,60%	4,30%	5,20%	12,90%	5,20%
	SATISFECHOS	92,00%	93,50%	91,70%	91,30%	94,10%	93,60%	92,70%	82,60%	93,10%
	CONF. TOTAL	98,20%	98,00%	98,60%	98,30%	97,70%	97,90%	97,60%	95,50%	98,30%
2016	INSATISFECHOS	3,00%	2,90%	2,90%	3,90%	2,90%	3,90%	4,80%	3,90%	3,00%
	CONFORME	15,80%	12,30%	14,10%	11,70%	11,80%	11,10%	12,10%	12,70%	11,20%
	SATISFECHOS	81,20%	83,80%	83,10%	84,40%	85,30%	85,00%	83,10%	82,40%	85,80%
	CONF. TOTAL	97,00%	96,10%	97,20%	96,10%	97,10%	96,10%	95,20%	95,10%	97,00%
2017	INSATISFECHOS	3,30%	2,30%	3,70%	3,50%	3,60%	3,60%	2,40%	3,90%	1,30%
	CONFORME	15,50%	12,30%	19,20%	12,20%	10,90%	12,60%	13,00%	17,80%	14,70%
	SATISFECHOS	81,10%	85,50%	77,10%	84,30%	85,50%	83,80%	84,60%	78,20%	83,90%
	CONF. TOTAL	96,60%	97,80%	96,30%	96,50%	96,40%	96,40%	97,60%	96,00%	98,60%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO VI

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN OIAC REAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortésia del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2010	INSATISFECHOS	1,80%	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
	CONFORME	13,80%	9,60%	3,60%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%		8,00%
	SATISFECHOS	84,40%	89,20%	96,40%	100,00%	90,00%	99,40%	100,00%		92,00%
	CONF. TOTAL	98,20%	98,80%	100%	100%	90,00%	100%	100%		100%
2011	INSATISFECHOS	1,80%	4,10%	0,00%	0,60%	0,00%	0,00%	0,00%		0,60%
	CONFORME	26,90%	22,80%	7,60%	1,20%	3,50%	1,80%	0,60%		2,60%
	SATISFECHOS	71,40%	73,10%	92,40%	98,20%	96,50%	98,20%	99,40%		96,80%
	CONF. TOTAL	98,30%	95,90%	100%	99,40%	100%	100%	100%		99,40%
2012	INSATISFECHOS	4,80%	4,40%	2,20%	2,20%	2,60%	1,70%	1,30%		0,80%
	CONFORME	10,50%	7,90%	6,50%	1,30%	3,50%	0,90%	2,20%		2,60%
	SATISFECHOS	84,70%	87,80%	91,30%	96,40%	93,90%	97,40%	96,50%		96,60%
	CONF. TOTAL	95,20%	95,70%	97,80%	97,70%	97,40%	98,30%	98,70%		99,20%
2013	INSATISFECHOS	3,90%	12,00%	0,60%	1,20%	1,50%	0,30%	0,90%		1,20%
	CONFORME	10,20%	7,80%	4,80%	3,90%	4,50%	3,60%	3,30%		4,80%
	SATISFECHOS	85,90%	80,10%	94,60%	94,80%	93,90%	96,10%	95,80%		94,00%
	CONF. TOTAL	96,10%	87,90%	99,40%	98,70%	98,40%	99,70%	99,10%		98,80%
2014	INSATISFECHOS	5,10%	3,90%	3,10%	2,60%	3,20%	2,30%	7,50%		9,50%
	CONFORME	9,60%	10,70%	9,20%	8,40%	8,00%	8,60%	6,30%		8,40%
	SATISFECHOS	85,20%	85,40%	87,60%	89,10%	88,80%	89,20%	86,30%		82,00%
	CONF. TOTAL	94,80%	96,10%	96,80%	97,50%	96,80%	97,80%	92,60%		90,40%
2015	INSATISFECHOS	1,60%	8,80%	0,70%	0,70%	2,60%	1,70%	0,90%	2,50%	1,20%
	CONFORME	7,60%	6,20%	4,40%	4,40%	3,90%	5,70%	6,60%	10,20%	5,00%
	SATISFECHOS	90,80%	85,10%	94,90%	94,90%	93,50%	92,60%	92,50%	87,40%	93,80%
	CONF. TOTAL	98,40%	91,30%	99,30%	99,30%	97,40%	98,30%	99,10%	97,60%	98,80%
2016	INSATISFECHOS	3,90%	3,90%	3,90%	4,70%	4,50%	4,30%	4,10%	5,10%	3,50%
	CONFORME	15,90%	13,10%	14,60%	12,40%	14,40%	13,20%	14,50%	14,10%	14,70%
	SATISFECHOS	80,30%	83,00%	81,50%	82,90%	81,10%	82,50%	81,40%	80,90%	81,80%
	CONF. TOTAL	96,20%	96,10%	96,10%	95,30%	95,50%	95,70%	95,90%	95,00%	96,50%
2017	INSATISFECHOS	2,20%	2,60%	1,40%	2,40%	2,60%	1,20%	1,00%	1,00%	0,80%
	CONFORME	11,10%	6,40%	7,60%	7,00%	6,60%	7,80%	7,00%	8,00%	7,80%
	SATISFECHOS	86,80%	91,10%	91,00%	90,60%	90,90%	91,00%	91,90%	91,00%	91,50%
	CONF. TOTAL	97,90%	97,50%	98,60%	97,60%	97,50%	98,80%	98,90%	99,00%	99,30%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO VII

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “VIRGEN DE LA VICTORIA”



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN OIAC VICTORIA

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore la el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2010	INSATISFECHOS	23,70%	19,30%	15,40%	3,90%	1,80%	1,10%	0,90%		1,80%
	CONFORME	16,20%	18,60%	21,80%	20,00%	16,60%	7,70%	6,40%		5,70%
	SATISFECHOS	60,20%	62,10%	62,70%	76,10%	81,60%	91,30%	92,80%		92,50%
	CONF. TOTAL	76,40%	80,70%	84,50%	96,10%	98,20%	99,00%	99,20%		98,20%
2011	INSATISFECHOS	5,40%	6,20%	1,30%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%		1,30%
	CONFORME	10,00%	8,40%	7,90%	2,10%	3,80%	0,40%	1,30%		2,20%
	SATISFECHOS	84,60%	85,40%	90,80%	97,50%	95,80%	99,20%	98,50%		96,50%
	CONF.TOTAL	94,60%	93,80%	98,70%	99,60%	99,60%	99,60%	99,80%		98,70%
2012	INSATISFECHOS	1,10%	1,50%	0,00%	0,70%	1,90%	0,00%	0,00%		0,40%
	CONFORME	8,20%	7,50%	8,20%	5,20%	7,10%	5,60%	3,00%		4,80%
	SATISFECHOS	90,70%	91,10%	91,80%	94,10%	91,00%	94,40%	97,00%		94,80%
	CONF.TOTAL	98,90%	98,60%	100%	99,30%	98,10%	100%	100%		99,60%
2013	INSATISFECHOS	1,10%	5,00%	1,10%	0,90%	0,90%	0,60%	0,60%		0,60%
	CONFORME	4,00%	6,50%	3,60%	3,40%	3,80%	2,40%	1,60%		3,40%
	SATISFECHOS	94,90%	88,40%	95,30%	95,70%	95,20%	97,10%	97,80%		96,00%
	CONF. TOTAL	98,90%	94,90%	98,90%	99,10%	99,00%	99,50%	99,40%		99,40%
2014	INSATISFECHOS	0,80%	1,20%	0,30%	0,90%	0,90%	0,30%	0,30%		0,30%
	CONFORME	7,40%	5,40%	4,30%	2,00%	1,40%	2,30%	2,60%		4,30%
	SATISFECHOS	91,80%	93,50%	95,50%	97,10%	97,70%	97,40%	97,10%		95,40%
	CONF.TOTAL	99,20%	98,90%	99,80%	99,10%	99,10%	99,70%	99,70%		99,70%
2015	INSATISFECHOS	0,60%	8,40%	1,40%	0,60%	1,40%	2,00%	1,40%	0,90%	1,50%
	CONFORME	7,80%	8,70%	3,30%	2,30%	2,80%	3,70%	4,50%	5,60%	2,90%
	SATISFECHOS	91,70%	83,00%	95,20%	97,20%	95,80%	94,40%	94,10%	93,60%	95,60%
	CONF TOTAL	99,50%	91,70%	98,50%	99,50%	98,60%	98,10%	98,60%	99,20%	98,50%
2016	INSATISFECHOS	3,30%	2,80%	3,10%	3,80%	3,80%	3,80%	3,00%	3,60%	2,80%
	CONFORME	13,80%	11,30%	13,60%	9,70%	10,30%	10,50%	11,80%	10,70%	11,50%
	SATISFECHOS	82,80%	85,90%	83,40%	86,40%	85,90%	85,60%	85,20%	85,70%	85,60%
	CONF TOTAL	96,60%	97,20%	97,00%	96,10%	96,20%	96,10%	97,00%	96,40%	97,10%
2017	INSATISFECHOS	3,30%	3,30%	2,50%	2,50%	2,50%	1,70%	1,70%	0,80%	1,70%
	CONFORME	4,10%	10,80%	3,30%	4,20%	3,30%	3,30%	1,70%	2,50%	2,50%
	SATISFECHOS	92,70%	85,90%	92,40%	93,30%	94,10%	94,10%	96,60%	96,70%	95,90%
	CONF TOTAL	96,80%	96,70%	95,70%	97,50%	97,40%	97,40%	98,30%	99,20%	98,40%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO VIII

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO “LAS PALMERAS”**



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN OIAC PALMERAS

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2010	INSATISFECHOS	2,80%	2,20%	2,90%	2,30%	4,00%	0,60%	1,70%		2,20%
	CONFORME	9,70%	9,70%	5,80%	8,60%	7,50%	5,70%	5,70%		8,90%
	SATISFECHOS	87,50%	88,00%	91,30%	89,00%	88,50%	93,70%	92,60%		88,80%
	CONF. TOTAL	97,20%	97,70%	97,10%	97,60%	96,00%	99,40%	98,30%		97,70%
2011	INSATISFECHOS	2,70%	1,40%	0,00%	2,80%	2,10%	0,00%	0,00%		0,00%
	CONFORME	5,40%	5,40%	5,40%	2,70%	4,70%	2,70%	0,70%		0,00%
	SATISFECHOS	92,00%	93,30%	94,60%	94,60%	93,20%	97,30%	99,30%		100,00%
	CONF. TOTAL	97,40%	98,70%	100%	97,30%	97,90%	100%	100%		100%
2012	INSATISFECHOS	1,40%	2,40%	1,00%	0,70%	2,90%	1,70%	1,20%		0,70%
	CONFORME	3,40%	6,10%	3,60%	3,40%	10,90%	2,90%	2,70%		2,40%
	SATISFECHOS	95,20%	91,50%	95,40%	95,90%	86,20%	95,40%	96,20%		96,80%
	CONF. TOTAL	98,60%	97,60%	99,00%	99,30%	97,10%	98,30%	98,90%		99,20%
2013	INSATISFECHOS	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%		2,20%
	CONFORME	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%		6,80%
	SATISFECHOS	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	87,90%	91,20%	94,50%		91,00%
	CONF. TOTAL	97,80%	94,90%	98,00%	96,10%	95,90%	96,90%	98,10%		97,80%
2014	INSATISFECHOS	1,70%	0,90%	0,30%	1,50%	1,80%	1,20%	1,50%		0,60%
	CONFORME	5,40%	7,10%	7,50%	7,70%	5,80%	6,60%	7,00%		9,40%
	SATISFECHOS	92,80%	92,00%	92,10%	90,90%	92,50%	92,20%	91,60%		90,00%
	CONF. TOTAL	98,20%	99,10%	99,60%	98,60%	98,30%	98,80%	98,60%		99,40%
2015	INSATISFECHOS	0,00%	3,80%	5,70%	0,80%	9,00%	2,60%	0,60%	6,70%	8,50%
	CONFORME	3,60%	6,70%	5,00%	5,70%	5,10%	5,40%	5,50%	11,10%	5,30%
	SATISFECHOS	96,40%	89,50%	89,30%	93,50%	85,80%	92,10%	94,00%	82,20%	86,,2%
	CONF. TOTAL	100%	96,20%	94,30%	99,20%	90,90%	97,50%	99,50%	93,30%	91,50%
2016	INSATISFECHOS	7,00%	5,30%	6,10%	7,40%	8,00%	8,50%	8,50%	8,80%	7,00%
	CONFORME	13,10%	12,60%	14,70%	12,10%	12,40%	11,70%	13,90%	14,10%	13,30%
	SATISFECHOS	79,90%	82,10%	79,20%	80,60%	79,60%	79,80%	77,70%	77,10%	79,70%
	CONF. TOTAL	93%	94,70%	93,90%	92,70%	92,00%	91,50%	91,60%	91,20%	93,00%
2017	INSATISFECHOS	2,40%	2,00%	4,40%	2,00%	4,00%	1,60%	1,60%	6,00%	0,80%
	CONFORME	8,60%	7,90%	14,30%	7,90%	11,50%	7,10%	5,90%	17,90%	10,60%
	SATISFECHOS	89,00%	90,20%	81,30%	90,10%	84,60%	91,30%	92,50%	76,10%	88,60%
	CONF. TOTAL	97,60%	98,10%	95,60%	98,00%	96,10%	98,40%	98,40%	94,00%	99,20%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO IX

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO “INDUSTRIAL”**



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN OIAC INDUSTRIAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesia del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2014	INSATISFECHOS	1,80%	0,90%	0,40%	1,40%	1,70%	1,10%	1,40%		0,60%
	CONFORME	5,40%	7,10%	7,50%	7,70%	5,80%	6,70%	7,00%		9,40%
	SATISFECHOS	92,80%	92,00%	92,10%	90,90%	92,50%	92,20%	91,60%		90,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,20%	99,10%	99,60%	98,60%	92,50%	93,30%	98,60%		99,40%
2015	INSATISFECHOS	0,40%	9,50%	20,10%	4,50%	26,20%	11,40%	1,70%	16,40%	26,20%
	CONFORME	2,60%	8,90%	12,20%	3,30%	3,20%	3,80%	2,40%	1,90%	2,30%
	SATISFECHOS	97,00%	81,60%	67,70%	92,10%	70,50%	84,80%	95,80%	81,70%	71,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,60%	90,50%	79,90%	95,40%	73,70%	88,60%	98,20%	83,60%	73,80%
2016	INSATISFECHOS	1,00%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	2,00%	1,50%
	CONFORME	11,40%	8,90%	8,90%	8,50%	8,90%	8,40%	7,90%	8,40%	8,40%
	SATISFECHOS	87,60%	89,60%	89,70%	90,00%	89,60%	89,10%	90,60%	89,60%	90,10%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,00%	98,50%	98,60%	98,50%	98,50%	98,50%	98,50%	98,00%	98,50%
2017	INSATISFECHOS	2,60%	2,70%	1,30%	3,40%	8,20%	4,70%	2,00%	4,00%	2,70%
	CONFORME	7,30%	2,70%	2,70%	3,40%	7,50%	3,40%	2,00%	7,30%	6,00%
	SATISFECHOS	90,01%	94,70%	88,00%	93,10%	84,40%	91,90%	95,90%	88,60%	91,30%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,40%	97,40%	90,70%	96,50%	91,90%	95,30%	97,90%	95,90%	97,30%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

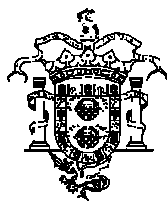
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO IX

INDICADORES DE GESTIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016



INDICADORES DE GESTIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESUMEN DE DATOS TOTALES (INCLUIDAS TARDES Y SÁBADOS)

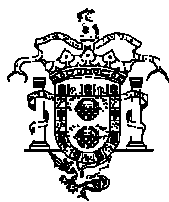
AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PERSONADOS	13.756	70.026	72.012	78.517	84.230	97.694	94.387	123.085	149.917	171.422	173.018	156.421	22.214
TRAMITACIONES	16.453	87.008	80.761	83.350	89.577	105.419	102.207	141.075	184.718	208.901	217.489	235.604	32.858

TIEMPO DE ESPERA

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
OIAC CENTRO	07:02	12:12	06:05	04:12	02:48	03:00	02:21	03:24	03:16	03:14	03:06	03:59:00	05:18:00
OIAC VICTORIA	00:00	00:00	02:10	01:42	01:11	00:39	00:56	01:25	01:52	00:00		01:34:00	02:21:00
OIAC REAL	00:00	00:00	00:00	01:00	01:27	00:40	00:49	00:57	01:12	01:13		01:55:00	01:16:00
OIAC PALMERAS	00:00	00:00	00:00	00:00	03:46	01:30	01:37	01:47	01:43	01:52	01:16	02:12:00	03:53:00
OIAC INDUSTRIAL												01:46:00	02:11:00
MEDIA ANUAL	07:02	12:12	04:08	02:18	02:18	01:27	01:26	01:53	02:25	02:07	02:11	02:17	02:59

TIEMPO DE ATENCIÓN

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
OIAC CENTRO	03:35	03:17	03:20	03:21	03:58	04:05	03:54	03:59	03:12	03:13	02:51	04:21:00	05:20:00
OIAC VICTORIA	00:00	00:00	04:08	03:11	02:31	03:55	04:40	02:44	02:41	00:00		03:55:00	05:04:00
OIAC REAL	00:00	00:00	00:00	03:21	04:00	03:28	03:50	03:45	02:39	02:38		03:08:00	03:23:00
OIAC PALMERAS	00:00	00:00	00:00	00:00	04:00	03:21	03:19	03:01	03:00	02:45	02:42	03:48:00	04:30:00
OIAC INDUSTRIAL												03:11:00	03:51:00
MEDIA ANUAL	03:35	03:17	03:44	03:18	03:37	03:42	03:56	03:22	02:51	02:49	02:46	03:40	04:25



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



TIEMPO TOTAL DE ESTANCIA (ESPERA + ATENCIÓN)													
AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
OIAC CENTRO	10:37	15:29	09:26	07:33	06:46	07:05	06:16	07:23	06:28	06:27	05:57	08:20	10:38
OIAC VICTORIA	00:00	00:00	06:19	04:54	03:42	04:34	05:36	04:09	04:33	00:00		05:29	07:25
OIAC REAL	00:00	00:00	00:00	04:22	05:27	04:08	04:39	04:42	03:52	03:52		05:03	04:39
OIAC PALMERAS	00:00	00:00	00:00	00:00	07:46	04:51	04:56	04:48	04:43	04:38	03:58	06:00	08:23
OIAC INDUSTRIAL												04:57	06:02
TOTAL ANUAL	10:37	15:29	07:52	05:36	05:55	05:10	05:22	05:16	05:17	04:56	04:57	05:57	07:25