

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**

(1º SEMESTRE 2018)

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 sobre **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (1º SEMESTRE)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 823 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 DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO** con un valor de **4,86** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	798	4,80
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	801	4,87
Adecuación de las instalaciones	795	4,87
Efectividad del servicio prestado	789	4,89
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	792	4,88
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	799	4,89
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	799	4,88
Valore el tiempo de espera	804	4,83
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	800	4,86

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	95	0,8	4,3	99,3
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	97,3	0	2,7	100
Adecuación de las instalaciones	97,6	0,1	2,3	99,9
Efectividad del servicio prestado	98,2	0,1	1,6	99,8
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	97,8	0,3	1,9	99,7
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,5	0,1	1,4	99,9
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	97,4	0,1	2,5	99,9
Valore el tiempo de espera	96,1	0,5	3,4	99,5
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	97,2	0,1	2,6	99,8

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.



Tabla de frecuencia

Oficina de Información y Atención al Ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC Centro	266	32,3	32,3	32,3
	OIAC Real	247	30,0	30,0	62,3
	OIAC Victoria	73	8,9	8,9	71,2
	OIAC Palmeras	185	22,5	22,5	93,7
	OIAC Industrial	52	6,3	6,3	100,0
	Total	823	100,0	100,0	

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Barrio Del Carmen	23	2,8	2,8	2,8	
	Príncipe	48	5,8	5,9	8,8	
	Barrio del General Gómez Jordana	6	,7	,7	9,5	
	Barrio Hernán Cortés	29	3,5	3,6	13,1	
	Barrio Constitución	45	5,5	5,6	18,6	
	Barrio de La Libertad	4	,5	,5	19,1	
	Barrio Virgen de la Victoria	40	4,9	4,9	24,1	
	Barrio del Real	96	11,7	11,9	35,9	
	Barrio de Batería Jota	53	6,4	6,5	42,5	
	Barrio Colón	24	2,9	3,0	45,4	
	Barrio Isaac Peral	26	3,2	3,2	48,6	
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	25	3,0	3,1	51,7	
	Barrio Hipódromo	33	4,0	4,1	55,8	
	Barrio de Alfonso XIII	69	8,4	8,5	64,3	
	Barrio de Reina Regente	47	5,7	5,8	70,1	
	Barrio Industrial	42	5,1	5,2	75,3	
	Barrio del Polígono R. de La Paz	6	,7	,7	76,0	
	Barrio de Ataque Seco	29	3,5	3,6	79,6	
	Barrio Concepción Arenal	10	1,2	1,2	80,9	
	Barrio Cabrerizas	57	6,9	7,0	87,9	
	Barrio del General Larrea	2	,2	,2	88,1	
	Barrio de Medina Sidonia	16	1,9	2,0	90,1	
	Barrio Héroes de España	34	4,1	4,2	94,3	
	Barrio Cañada de Hidúm	46	5,6	5,7	100,0	
	Total	810	98,4	100,0		
	Perdidos	Sistema	13	1,6		
	Total		823	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	450	54,7	56,2	56,2
	Hombre	350	42,5	43,7	99,9
	4,00	1	,1	,1	100,0
	Total	801	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	22	2,7		
Total		823	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	2	,2	,2	,2
	16 a 24 años	57	6,9	7,0	7,3
	25 a 34 años	207	25,2	25,5	32,8
	35 a 44 años	262	31,8	32,3	65,0
	45 a 54 años	172	20,9	21,2	86,2
	55 a 64 años	89	10,8	11,0	97,2
	65 a 74 años	21	2,6	2,6	99,8
	+ 75 años	2	,2	,2	100,0
Total		812	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,3		
Total		823	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	458	55,7	56,8	56,8
	Soltero/a	197	23,9	24,4	81,2
	Separado/a	74	9,0	9,2	90,3
	Viudo/a	25	3,0	3,1	93,4
	pareja de hecho	53	6,4	6,6	100,0
	Total		807	98,1	100,0
Perdidos	Sistema	16	1,9		
Total		823	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,3	,3
	Mal	4	,5	,5	,8
	Regular	34	4,1	4,3	5,0
	Bien	68	8,3	8,5	13,5
	Muy bien	690	83,8	86,5	100,0
Total		798	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	25	3,0		
Total		823	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

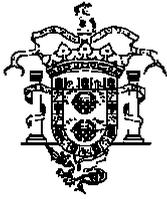
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	2,7	2,7	2,7
	Bien	56	6,8	7,0	9,7
	Muy bien	723	87,8	90,3	100,0
	Total	801	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	22	2,7		
Total		823	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	18	2,2	2,3	2,4
	Bien	59	7,2	7,4	9,8
	Muy bien	717	87,1	90,2	100,0
	Total	795	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	28	3,4		
Total		823	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	13	1,6	1,6	1,8
	Bien	54	6,6	6,8	8,6
	Muy bien	721	87,6	91,4	100,0
	Total	789	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	34	4,1		
Total		823	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,2	,3	,3
	Regular	15	1,8	1,9	2,1
	Bien	59	7,2	7,4	9,6
	Muy bien	716	87,0	90,4	100,0
	Total	792	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	31	3,8		
Total		823	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

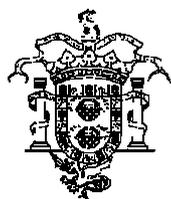
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	11	1,3	1,4	1,5
	Bien	60	7,3	7,5	9,0
	Muy bien	727	88,3	91,0	100,0
	Total	799	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	24	2,9		
Total		823	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	20	2,4	2,5	2,6
	Bien	52	6,3	6,5	9,1
	Muy bien	726	88,2	90,9	100,0
	Total	799	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	24	2,9		
Total		823	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	,5	,5	,5
	Regular	27	3,3	3,4	3,9
	Bien	70	8,5	8,7	12,6
	Muy bien	703	85,4	87,4	100,0
	Total	804	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	19	2,3		
Total		823	100,0		



Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	21	2,6	2,6	2,8
	Bien	65	7,9	8,1	10,9
	Muy bien	713	86,6	89,1	100,0
	Total	800	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	23	2,8		
Total		823	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	245	29,8	30,3	30,3
	OIAC REAL	109	13,2	13,5	43,8
	OIAC VICTORIA	107	13,0	13,2	57,1
	OIAC PALMERAS	258	31,3	31,9	89,0
	OIAC INDUSTRIAL	89	10,8	11,0	100,0
	Total	808	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	15	1,8		
Total		823	100,0		

¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	532	64,6	68,0	68,0
	Por cercanía al trabajo	95	11,5	12,1	80,2
	Por cercanía a gestiones habituales	153	18,6	19,6	99,7
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	2	,2	,3	100,0
	Total	782	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	41	5,0		
Total		823	100,0		