

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 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 **LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO-CENTRO (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:** 266 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, **NIVEL DE CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO-CENTRO** con un valor de **4,87** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	263	4,65
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	264	4,87
Adecuación de las instalaciones	263	4,87
Efectividad del servicio prestado	263	4,90
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	259	4,87
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	262	4,89
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	259	4,90
Valore el tiempo de espera	262	4,81
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	261	4,87

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>1º SEMESTRE DE 2018</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	89,4	2,3	8,4	97,8
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	97,4	0	2,7	100,1
Adecuación de las instalaciones	92	0	2,3	94,3
Efectividad del servicio prestado	98,5	0	1,5	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	97,7	0	2,3	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,8	0	1,1	99,9
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98,5	0	1,5	100
Valore el tiempo de espera	95,8	0,8	3,4	99,2
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	98,1	0	1,9	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.



## Tabla de frecuencia

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	11	4,1	4,2	4,2
	Príncipe	17	6,4	6,4	10,6
	Barrio del General Gómez Jordana	4	1,5	1,5	12,1
	Barrio Hernán Cortés	5	1,9	1,9	14,0
	Barrio Constitución	10	3,8	3,8	17,8
	Barrio Virgen de la Victoria	7	2,6	2,7	20,5
	Barrio del Real	12	4,5	4,5	25,0
	Barrio de Batería Jota	17	6,4	6,4	31,4
	Barrio Colón	12	4,5	4,5	36,0
	Barrio Isaac Peral	12	4,5	4,5	40,5
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	16	6,0	6,1	46,6
	Barrio Hipódromo	13	4,9	4,9	51,5
	Barrio de Alfonso XIII	17	6,4	6,4	58,0
	Barrio de Reina Regente	7	2,6	2,7	60,6
	Barrio Industrial	12	4,5	4,5	65,2
	Barrio del Polígono R. de La Paz	4	1,5	1,5	66,7
	Barrio de Ataque Seco	23	8,6	8,7	75,4
	Barrio Concepción Arenal	2	,8	,8	76,1
	Barrio Cabrerizas	21	7,9	8,0	84,1
	Barrio del General Larrea	2	,8	,8	84,8
	Barrio de Medina Sidonia	14	5,3	5,3	90,2
	Barrio Héroes de España	23	8,6	8,7	98,9
	Barrio Cañada de Hidúm	3	1,1	1,1	100,0
	Total	264	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		266	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	154	57,9	58,1	58,1
	Hombre	111	41,7	41,9	100,0
	Total	265	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		266	100,0		



### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	17	6,4	6,4	6,4
	25 a 34 años	70	26,3	26,5	33,0
	35 a 44 años	88	33,1	33,3	66,3
	45 a 54 años	53	19,9	20,1	86,4
	55 a 64 años	26	9,8	9,8	96,2
	65 a 74 años	10	3,8	3,8	100,0
	Total	264	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		266	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	155	58,3	59,6	59,6
	Soltero/a	57	21,4	21,9	81,5
	Separado/a	26	9,8	10,0	91,5
	Viudo/a	10	3,8	3,8	95,4
	pareja de hecho	12	4,5	4,6	100,0
	Total	260	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,3		
Total		266	100,0		

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,8	,8	,8
	Mal	4	1,5	1,5	2,3
	Regular	22	8,3	8,4	10,6
	Bien	26	9,8	9,9	20,5
	Muy bien	209	78,6	79,5	100,0
	Total	263	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,1		
Total		266	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	2,6	2,7	2,7
	Bien	20	7,5	7,6	10,2
	Muy bien	237	89,1	89,8	100,0
	Total	264	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		266	100,0		

**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	2,3	2,3	2,3
	Bien	21	7,9	8,0	10,3
	Muy bien	236	88,7	89,7	100,0
	Total	263	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,1		
Total		266	100,0		

**Efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,5	1,5	1,5
	Bien	17	6,4	6,5	8,0
	Muy bien	242	91,0	92,0	100,0
	Total	263	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,1		
Total		266	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	2,3	2,3	2,3
	Bien	21	7,9	8,1	10,4
	Muy bien	232	87,2	89,6	100,0
	Total	259	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,6		
Total		266	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,1	1,1	1,1
	Bien	21	7,9	8,0	9,2
	Muy bien	238	89,5	90,8	100,0
	Total	262	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,5		
Total		266	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,5	1,5	1,5
	Bien	17	6,4	6,6	8,1
	Muy bien	238	89,5	91,9	100,0
	Total	259	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,6		
Total		266	100,0		

**Valore el tiempo de espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	,8	,8
	Regular	9	3,4	3,4	4,2
	Bien	25	9,4	9,5	13,7
	Muy bien	226	85,0	86,3	100,0
	Total	262	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,5		
Total		266	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	1,9	1,9	1,9
	Bien	22	8,3	8,4	10,3
	Muy bien	234	88,0	89,7	100,0
	Total	261	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,9		
Total		266	100,0		