

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



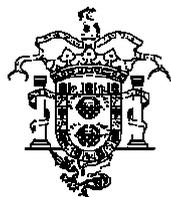
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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 INDUSTRIAL**

**(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-INDUSTRIAL (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:** 52 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 LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO-INDUSTRIAL** con un valor de **4,53** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	51	4,80
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	51	4,84
Adecuación de las instalaciones	51	4,78
Efectividad del servicio prestado	51	4,70
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	50	4,76
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	50	4,80
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	51	4,78
Valore el tiempo de espera	50	4,58
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	52	4,53

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	98	0	2	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100	0	0	100
Adecuación de las instalaciones	98	2	0	98
Efectividad del servicio prestado	98	2	0	98
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	98	2	0	98
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98	2	0	98
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98	2	0	98
Valore el tiempo de espera	88	4	8	96
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	86,5	1,9	11,5	98

<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	2	3,8	3,9	3,9
	Príncipe	3	5,8	5,9	9,8
	Barrio Hernán Cortés	1	1,9	2,0	11,8
	Barrio Constitución	1	1,9	2,0	13,7
	Barrio de La Libertad	1	1,9	2,0	15,7
	Barrio Virgen de la Victoria	3	5,8	5,9	21,6
	Barrio del Real	7	13,5	13,7	35,3
	Barrio de Batería Jota	3	5,8	5,9	41,2
	Barrio Colón	1	1,9	2,0	43,1
	Barrio Isaac Peral	2	3,8	3,9	47,1
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	1,9	2,0	49,0
	Barrio Hipódromo	5	9,6	9,8	58,8
	Barrio de Alfonso XIII	6	11,5	11,8	70,6
	Barrio Industrial	10	19,2	19,6	90,2
	Barrio de Ataque Seco	2	3,8	3,9	94,1
	Barrio Cabrerizas	1	1,9	2,0	96,1
	Barrio Héroes de España	2	3,8	3,9	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
	Perdidos	Sistema	1	1,9	
Total		52	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	30	57,7	60,0	60,0
	Hombre	20	38,5	40,0	100,0
	Total	50	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,8		
Total		52	100,0		



**Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	3,8	3,8	3,8
	25 a 34 años	12	23,1	23,1	26,9
	35 a 44 años	13	25,0	25,0	51,9
	45 a 54 años	11	21,2	21,2	73,1
	55 a 64 años	6	11,5	11,5	84,6
	65 a 74 años	7	13,5	13,5	98,1
	+ 75 años	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Estado Civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	38	73,1	73,1	73,1
	Soltero/a	7	13,5	13,5	86,5
	Separado/a	3	5,8	5,8	92,3
	Viudo/a	2	3,8	3,8	96,2
	pareja de hecho	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,9	2,0	2,0
	Bien	8	15,4	15,7	17,6
	Muy bien	42	80,8	82,4	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	15,4	15,7	15,7
	Muy bien	43	82,7	84,3	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		



**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,9	2,0	2,0
	Bien	8	15,4	15,7	17,6
	Muy bien	42	80,8	82,4	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

**Efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,9	2,0	2,0
	Bien	12	23,1	23,5	25,5
	Muy bien	38	73,1	74,5	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,9	2,0	2,0
	Bien	9	17,3	18,0	20,0
	Muy bien	40	76,9	80,0	100,0
	Total	50	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,8		
Total		52	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,9	2,0	2,0
	Bien	7	13,5	14,0	16,0
	Muy bien	42	80,8	84,0	100,0
	Total	50	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,8		
Total		52	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,9	2,0	2,0
	Bien	8	15,4	15,7	17,6
	Muy bien	42	80,8	82,4	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

**Valore el tiempo de espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,8	4,0	4,0
	Regular	4	7,7	8,0	12,0
	Bien	7	13,5	14,0	26,0
	Muy bien	37	71,2	74,0	100,0
	Total	50	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,8		
Total		52	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,9	1,9	1,9
	Regular	6	11,5	11,5	13,5
	Bien	9	17,3	17,3	30,8
	Muy bien	36	69,2	69,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	10	19,2	19,2	19,2
	OIAC REAL	3	5,8	5,8	25,0
	OIAC VICTORIA	7	13,5	13,5	38,5
	OIAC PALMERAS	4	7,7	7,7	46,2
	OIAC INDUSTRIAL	28	53,8	53,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	31	59,6	67,4	67,4
	Por cercanía al trabajo	9	17,3	19,6	87,0
	Por cercanía a gestiones habituales	6	11,5	13,0	100,0
	Total	46	88,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	11,5		
Total		52	100,0		