

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 REAL**

(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-REAL** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 241 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 **LA CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) SITUADA EN EL BARRIO DEL REAL** con un valor de **4,98** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	234	4,99
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	234	4,98
Adecuación de las instalaciones	234	4,99
Efectividad del servicio prestado	238	4,99
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	235	4,99
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	236	4,99
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	238	4,98
Valore el tiempo de espera	240	4,98
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	241	4,98

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	99,6	0	0,4	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	99,4	0	0,9	100,3
Adecuación de las instalaciones	99,6	0	0,4	100
Efectividad del servicio prestado	99,6	0	0,4	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	99,6	0	0,4	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	99,6	0	0,4	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99,2	0	0,8	100
Valore el tiempo de espera	99,6	0	0,4	100
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	99,2	0	0,8	100

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

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	8	3,2	3,3	3,3
	Príncipe	9	3,6	3,7	7,0
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,4	,4	7,4
	Barrio Hernán Cortés	4	1,6	1,7	9,1
	Barrio Constitución	10	4,0	4,1	13,2
	Barrio de La Libertad	3	1,2	1,2	14,5
	Barrio Virgen de la Victoria	3	1,2	1,2	15,7
	Barrio del Real	74	30,0	30,6	46,3
	Barrio de Batería Jota	8	3,2	3,3	49,6
	Barrio Colón	4	1,6	1,7	51,2
	Barrio Isaac Peral	6	2,4	2,5	53,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	4	1,6	1,7	55,4
	Barrio Hipódromo	15	6,1	6,2	61,6
	Barrio de Alfonso XIII	30	12,1	12,4	74,0
	Barrio de Reina Regente	11	4,5	4,5	78,5
	Barrio Industrial	18	7,3	7,4	86,0
	Barrio del Polígono R. de La Paz	2	,8	,8	86,8
	Barrio de Ataque Seco	1	,4	,4	87,2
	Barrio Concepción Arenal	8	3,2	3,3	90,5
	Barrio Cabrerizas	7	2,8	2,9	93,4
	Barrio de Medina Sidonia	1	,4	,4	93,8
	Barrio Héroes de España	7	2,8	2,9	96,7
	Barrio Cañada de Hidúm	8	3,2	3,3	100,0
	Total	242	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,0		
Total		247	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	135	54,7	56,3	56,3
	Hombre	104	42,1	43,3	99,6
	4,00	1	,4	,4	100,0
	Total	240	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,8		
Total		247	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	2	,8	,8	,8
	16 a 24 años	13	5,3	5,3	6,2
	25 a 34 años	58	23,5	23,9	30,0
	35 a 44 años	78	31,6	32,1	62,1
	45 a 54 años	61	24,7	25,1	87,2
	55 a 64 años	27	10,9	11,1	98,4
	65 a 74 años	4	1,6	1,6	100,0
	Total	243	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,6		
Total		247	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	148	59,9	60,7	60,7
	Soltero/a	55	22,3	22,5	83,2
	Separado/a	15	6,1	6,1	89,3
	Viudo/a	6	2,4	2,5	91,8
	pareja de hecho	20	8,1	8,2	100,0
	Total	244	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,2		
Total		247	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,4	,4
	Muy bien	233	94,3	99,6	100,0
	Total	234	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	5,3		
Total		247	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	,9	,9
	Muy bien	232	93,9	99,1	100,0
	Total	234	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	5,3		
Total		247	100,0		

Adecuación de las instalaciones

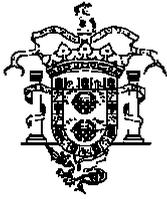
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,4	,4
	Muy bien	233	94,3	99,6	100,0
	Total	234	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	5,3		
Total		247	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,4	,4
	Muy bien	237	96,0	99,6	100,0
	Total	238	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,6		
Total		247	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,4	,4
	Muy bien	234	94,7	99,6	100,0
	Total	235	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	12	4,9		
Total		247	100,0		



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,4	,4
	Muy bien	235	95,1	99,6	100,0
	Total	236	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	4,5		
Total		247	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	,8	,8
	Muy bien	236	95,5	99,2	100,0
	Total	238	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,6		
Total		247	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,4	,4
	Bien	2	,8	,8	1,3
	Muy bien	237	96,0	98,8	100,0
	Total	240	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,8		
Total		247	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	,8	,8
	Muy bien	239	96,8	99,2	100,0
	Total	241	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,4		
Total		247	100,0		