

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
(ZONA CENTRO) 2017
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- ZONA CENTRO (2017)** 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.

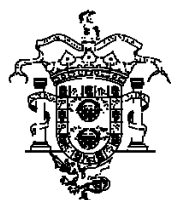
• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 842 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- ZONA CENTRO** con un valor de **4,31** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	837	4,29
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	837	4,47
Adecuación de las instalaciones	833	4,20
Efectividad del servicio prestado	823	4,40
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	829	4,44
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	835	4,40
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	830	4,44
Valore el tiempo de espera	836	4,21
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	830	4,31

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	81,1	3,3	15,5	96,6
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	85,5	2,3	12,3	97,8
Adecuación de las instalaciones	77,1	3,7	19,2	96,3
Efectividad del servicio prestado	84,3	3,5	12,2	96,5
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	85,5	3,6	10,9	96,4
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	83,8	3,6	12,6	96,4
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	84,6	2,4	13	97,6
Valore el tiempo de espera	78,2	3,9	17,8	96
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	83,9	1,3	14,7	98,6

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	20	2,4	2,4	2,4
	Príncipe	27	3,2	3,2	5,6
	Barrio del General Gómez Jordana	8	1,0	1,0	6,6
	Barrio Hernán Cortés	15	1,8	1,8	8,4
	Barrio Constitución	13	1,5	1,6	9,9
	Barrio de La Libertad	14	1,7	1,7	11,6
	Barrio Virgen de la Victoria	37	4,4	4,4	16,0
	Barrio del Real	64	7,6	7,6	23,6
	Barrio de Batería Jota	24	2,9	2,9	26,5
	Barrio Colón	11	1,3	1,3	27,8
	Barrio Isaac Peral	45	5,3	5,4	33,2
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	45	5,3	5,4	38,5
	Barrio Hipódromo	29	3,4	3,5	42,0
	Barrio de Alfonso XIII	49	5,8	5,8	47,9
	Barrio de Reina Regente	37	4,4	4,4	52,3
	Barrio Industrial	78	9,3	9,3	61,6
	Barrio del Polígono R. de La Paz	12	1,4	1,4	63,0
	Barrio de Ataque Seco	72	8,6	8,6	71,6
	Barrio Concepción Arenal	14	1,7	1,7	73,3
	Barrio Cabrerizas	51	6,1	6,1	79,4
Barrio del General Larrea	11	1,3	1,3	80,7	
Barrio de Medina Sidonia	13	1,5	1,6	82,2	
Barrio Héroes de España	126	15,0	15,0	97,3	
Barrio Cañada de Hidúm	23	2,7	2,7	100,0	
	Total	838	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
	Total	842	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	451	53,6	54,7	54,7
	Hombre	373	44,3	45,3	100,0
	Total	824	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	18	2,1		
	Total	842	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	6	,7	,7	,7
	16 a 24 años	99	11,8	11,9	12,6
	25 a 34 años	221	26,2	26,5	39,1
	35 a 44 años	225	26,7	27,0	66,1
	45 a 54 años	170	20,2	20,4	86,5
	55 a 64 años	83	9,9	10,0	96,4
	65 a 74 años	18	2,1	2,2	98,6
	+ 75 años	12	1,4	1,4	100,0
	Total	834	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,0		
Total		842	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	467	55,5	57,0	57,0
	Soltero/a	221	26,2	27,0	83,9
	Separado/a	77	9,1	9,4	93,3
	Viudo/a	29	3,4	3,5	96,8
	pareja de hecho	26	3,1	3,2	100,0
	Total	820	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	22	2,6		
Total		842	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Mal	25	3,0	3,0	3,3
	Regular	130	15,4	15,5	18,9
	Bien	246	29,2	29,4	48,3
	Muy bien	433	51,4	51,7	100,0
	Total	837	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,6		
Total		842	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,6	,6	,6
	Mal	14	1,7	1,7	2,3
	Regular	103	12,2	12,3	14,6
	Bien	168	20,0	20,1	34,6
	Muy bien	547	65,0	65,4	100,0
	Total	837	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,6		
Total		842	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,0	1,0	1,0
	Mal	23	2,7	2,8	3,7
	Regular	160	19,0	19,2	22,9
	Bien	240	28,5	28,8	51,7
	Muy bien	402	47,7	48,3	100,0
	Total	833	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,1		
Total		842	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	1,1	1,1	1,1
	Mal	20	2,4	2,4	3,5
	Regular	100	11,9	12,2	15,7
	Bien	197	23,4	23,9	39,6
	Muy bien	497	59,0	60,4	100,0
	Total	823	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	19	2,3		
Total		842	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	1,1	1,1	1,1
	Mal	21	2,5	2,5	3,6
	Regular	90	10,7	10,9	14,5
	Bien	181	21,5	21,8	36,3
	Muy bien	528	62,7	63,7	100,0
	Total	829	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	13	1,5		
Total		842	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,7	,7	,7
	Mal	24	2,9	2,9	3,6
	Regular	105	12,5	12,6	16,2
	Bien	189	22,4	22,6	38,8
	Muy bien	511	60,7	61,2	100,0
	Total	835	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,8		
Total		842	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,8	,8	,8
	Mal	13	1,5	1,6	2,4
	Regular	108	12,8	13,0	15,4
	Bien	181	21,5	21,8	37,2
	Muy bien	521	61,9	62,8	100,0
	Total	830	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	12	1,4		
Total		842	100,0		



Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	1,7	1,7	1,7
	Mal	19	2,3	2,3	3,9
	Regular	149	17,7	17,8	21,8
	Bien	247	29,3	29,5	51,3
	Muy bien	407	48,3	48,7	100,0
	Total	836	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,7		
Total		842	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,5	,5	,5
	Mal	7	,8	,8	1,3
	Regular	122	14,5	14,7	16,0
	Bien	290	34,4	34,9	51,0
	Muy bien	407	48,3	49,0	100,0
	Total	830	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	12	1,4		
Total		842	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	628	74,6	75,0	75,0
	OIAC REAL	65	7,7	7,8	82,8
	OIAC VICTORIA	31	3,7	3,7	86,5
	OIAC PALMERAS	54	6,4	6,5	93,0
	OIAC INDUSTRIAL	59	7,0	7,0	100,0
		Total	837	99,4	100,0
Perdidos	Sistema	5	,6		
Total		842	100,0		



¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	450	53,4	54,6	54,6
	Por cercanía al trabajo	107	12,7	13,0	67,6
	Por cercanía a gestiones habituales	252	29,9	30,6	98,2
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	15	1,8	1,8	100,0
	Total	824	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	18	2,1		
Total		842	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	611	72,6	92,2	92,2
	No	52	6,2	7,8	100,0
	Total	663	78,7	100,0	
Perdidos	Sistema	179	21,3		
Total		842	100,0		