

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
(BARRIO INDUSTRIAL) 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-INDUSTRIAL (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:** 151 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 EN EL INDUSTRIAL** con un valor de **4,49** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	151	4,52
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	150	4,72
Adecuación de las instalaciones	150	4,38
Efectividad del servicio prestado	145	4,64
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	147	4,46
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	149	4,65
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	148	4,78
Valore el tiempo de espera	150	4,42
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	149	4,49

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	90,1	2,6	7,3	97,4
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	94,7	2,7	2,7	97,4
Adecuación de las instalaciones	88	1,3	10,7	98,7
Efectividad del servicio prestado	93,1	3,4	3,4	96,5
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	84,4	8,2	7,5	91,9
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	91,9	4,7	3,4	95,3
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	95,9	2	2	97,9
Valore el tiempo de espera	88,6	4	7,3	95,9
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	91,3	2,7	6	97,3

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 Constitución	2	1,3	1,4	1,4
	Barrio Virgen de la Victoria	6	4,0	4,1	5,4
	Barrio del Real	21	13,9	14,3	19,7
	Barrio Isaac Peral	8	5,3	5,4	25,2
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	10	6,6	6,8	32,0
	Barrio Hipódromo	19	12,6	12,9	44,9
	Barrio de Alfonso XIII	7	4,6	4,8	49,7
	Barrio de Reina Regente	2	1,3	1,4	51,0
	Barrio Industrial	59	39,1	40,1	91,2
	Barrio de Ataque Seco	3	2,0	2,0	93,2
	Barrio Cabrerizas	5	3,3	3,4	96,6
	Barrio Héroes de España	3	2,0	2,0	98,6
	Barrio Cañada de Hidúm	2	1,3	1,4	100,0
	Total	147	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,6		
Total		151	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	94	62,3	62,7	62,7
	Hombre	56	37,1	37,3	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	13	8,6	8,6	8,6
	25 a 34 años	40	26,5	26,5	35,1
	35 a 44 años	42	27,8	27,8	62,9
	45 a 54 años	27	17,9	17,9	80,8
	55 a 64 años	21	13,9	13,9	94,7
	65 a 74 años	7	4,6	4,6	99,3
	+ 75 años	1	,7	,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	81	53,6	54,4	54,4
	Soltero/a	41	27,2	27,5	81,9
	Separado/a	15	9,9	10,1	91,9
	Viudo/a	3	2,0	2,0	94,0
	pareja de hecho	9	6,0	6,0	100,0
	Total	149	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		151	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	3	2,0	2,0	2,6
	Regular	11	7,3	7,3	9,9
	Bien	37	24,5	24,5	34,4
	Muy bien	99	65,6	65,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,6	2,7	2,7
	Regular	4	2,6	2,7	5,3
	Bien	22	14,6	14,7	20,0
	Muy bien	120	79,5	80,0	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	16	10,6	10,7	12,0
	Bien	55	36,4	36,7	48,7
	Muy bien	77	51,0	51,3	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		



Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	4	2,6	2,8	3,4
	Regular	5	3,3	3,4	6,9
	Bien	25	16,6	17,2	24,1
	Muy bien	110	72,8	75,9	100,0
	Total	145	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,0		
Total		151	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,0	2,0	2,0
	Mal	9	6,0	6,1	8,2
	Regular	11	7,3	7,5	15,6
	Bien	17	11,3	11,6	27,2
	Muy bien	107	70,9	72,8	100,0
	Total	147	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,6		
Total		151	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,6	2,7	2,7
	Mal	3	2,0	2,0	4,7
	Regular	5	3,3	3,4	8,1
	Bien	17	11,3	11,4	19,5
	Muy bien	120	79,5	80,5	100,0
	Total	149	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		151	100,0		



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,4	1,4
	Mal	1	,7	,7	2,0
	Regular	3	2,0	2,0	4,1
	Bien	15	9,9	10,1	14,2
	Muy bien	127	84,1	85,8	100,0
	Total	148	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		151	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	4	2,6	2,7	4,0
	Regular	11	7,3	7,3	11,3
	Bien	44	29,1	29,3	40,7
	Muy bien	89	58,9	59,3	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	2	1,3	1,3	2,7
	Regular	9	6,0	6,0	8,7
	Bien	43	28,5	28,9	37,6
	Muy bien	93	61,6	62,4	100,0
	Total	149	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		151	100,0		