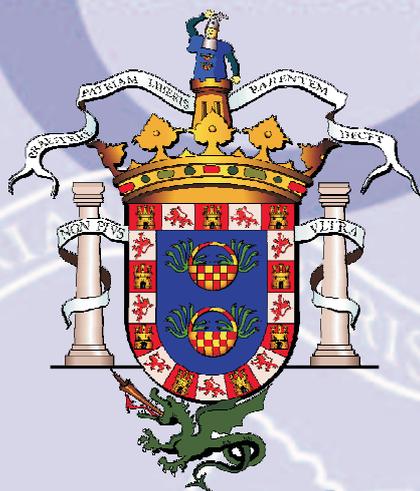


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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  
(LAS PALMERAS) 2017  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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- LAS PALMERAS (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:** 258 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 LAS PALMERAS** con un valor de **4,40** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	255	4,41
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	253	4,57
Adecuación de las instalaciones	251	4,27
Efectividad del servicio prestado	253	4,55
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	253	4,44
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	254	4,57
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	254	4,64
Valore el tiempo de espera	251	4,15
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	254	4,40

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	89	2,4	8,6	97,6
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	90,2	2	7,9	98,1
Adecuación de las instalaciones	81,3	4,4	14,3	95,6
Efectividad del servicio prestado	90,1	2	7,9	98
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	84,6	4	11,5	96,1
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	91,3	1,6	7,1	98,4
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	92,5	1,6	5,9	98,4
Valore el tiempo de espera	76,1	6	17,9	94
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	88,6	0,8	10,6	99,2

<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.



### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	3	1,2	1,2	1,2
	Príncipe	6	2,3	2,4	3,6
	Barrio Hernán Cortés	24	9,3	9,5	13,0
	Barrio Constitución	20	7,8	7,9	20,9
	Barrio Virgen de la Victoria	2	,8	,8	21,7
	Barrio del Real	3	1,2	1,2	22,9
	Barrio de Batería Jota	28	10,9	11,1	34,0
	Barrio Colón	2	,8	,8	34,8
	Barrio Isaac Peral	5	1,9	2,0	36,8
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	8	3,1	3,2	39,9
	Barrio de Alfonso XIII	4	1,6	1,6	41,5
	Barrio de Reina Regente	35	13,6	13,8	55,3
	Barrio Industrial	6	2,3	2,4	57,7
	Barrio de Ataque Seco	1	,4	,4	58,1
	Barrio Cabrerizas	35	13,6	13,8	71,9
	Barrio del General Larrea	3	1,2	1,2	73,1
	Barrio Héroes de España	2	,8	,8	73,9
	Barrio Cañada de Hidúm	66	25,6	26,1	100,0
	Total	253	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,9		
Total		258	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	156	60,5	61,9	61,9
	Hombre	96	37,2	38,1	100,0
	Total	252	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,3		
Total		258	100,0		



### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	27	10,5	10,5	10,5
	25 a 34 años	57	22,1	22,3	32,8
	35 a 44 años	91	35,3	35,5	68,4
	45 a 54 años	47	18,2	18,4	86,7
	55 a 64 años	23	8,9	9,0	95,7
	65 a 74 años	10	3,9	3,9	99,6
	+ 75 años	1	,4	,4	100,0
	Total	256	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		258	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	161	62,4	62,9	62,9
	Soltero/a	52	20,2	20,3	83,2
	Separado/a	25	9,7	9,8	93,0
	Viudo/a	14	5,4	5,5	98,4
	pareja de hecho	4	1,6	1,6	100,0
	Total	256	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		258	100,0		

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,9	2,0	2,0
	Mal	1	,4	,4	2,4
	Regular	22	8,5	8,6	11,0
	Bien	83	32,2	32,5	43,5
	Muy bien	144	55,8	56,5	100,0
	Total	255	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,2		
Total		258	100,0		



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

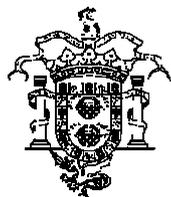
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,8	,8	,8
	Mal	3	1,2	1,2	2,0
	Regular	20	7,8	7,9	9,9
	Bien	50	19,4	19,8	29,6
	Muy bien	178	69,0	70,4	100,0
	Total	253	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,9		
Total		258	100,0		

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,6	1,6	1,6
	Mal	7	2,7	2,8	4,4
	Regular	36	14,0	14,3	18,7
	Bien	73	28,3	29,1	47,8
	Muy bien	131	50,8	52,2	100,0
	Total	251	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,7		
Total		258	100,0		

### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,2	1,2	1,2
	Mal	2	,8	,8	2,0
	Regular	20	7,8	7,9	9,9
	Bien	55	21,3	21,7	31,6
	Muy bien	173	67,1	68,4	100,0
	Total	253	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,9		
Total		258	100,0		



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

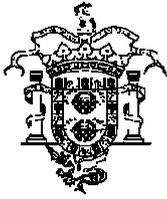
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,3	2,4	2,4
	Mal	4	1,6	1,6	4,0
	Regular	29	11,2	11,5	15,4
	Bien	47	18,2	18,6	34,0
	Muy bien	167	64,7	66,0	100,0
	Total	253	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,9		
Total		258	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,8	,8	,8
	Mal	2	,8	,8	1,6
	Regular	18	7,0	7,1	8,7
	Bien	57	22,1	22,4	31,1
	Muy bien	175	67,8	68,9	100,0
	Total	254	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,6		
Total		258	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	3	1,2	1,2	1,6
	Regular	15	5,8	5,9	7,5
	Bien	48	18,6	18,9	26,4
	Muy bien	187	72,5	73,6	100,0
	Total	254	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,6		
Total		258	100,0		



**Valore el tiempo de espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,9	2,0	2,0
	Mal	10	3,9	4,0	6,0
	Regular	45	17,4	17,9	23,9
	Bien	73	28,3	29,1	53,0
	Muy bien	118	45,7	47,0	100,0
Total		251	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,7		
Total		258	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	1	,4	,4	,8
	Regular	27	10,5	10,6	11,4
	Bien	91	35,3	35,8	47,2
	Muy bien	134	51,9	52,8	100,0
Total		254	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,6		
Total		258	100,0		