

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 REAL) 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- BARRIO REAL (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:** 505 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 BARRIO DEL REAL** con un valor de **4,63** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	505	4,46
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	503	4,62
Adecuación de las instalaciones	498	4,59
Efectividad del servicio prestado	499	4,66
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	502	4,65
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	501	4,69
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	497	4,75
Valore el tiempo de espera	499	4,65
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	503	4,63

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	86,8	2,2	11,1	97,9
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	91,1	2,6	6,4	97,5
Adecuación de las instalaciones	91	1,4	7,6	98,6
Efectividad del servicio prestado	90,6	2,4	7	97,6
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	90,9	2,6	6,6	97,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	91	1,2	7,8	98,8
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	91,9	1	7	98,9
Valore el tiempo de espera	91	1	8	99
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	91,5	0,8	7,8	99,3

<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	4	,8	,8	,8
	Príncipe	9	1,8	1,8	2,6
	Barrio del General Gómez Jordana	3	,6	,6	3,2
	Barrio Hernán Cortés	2	,4	,4	3,6
	Barrio Constitución	4	,8	,8	4,4
	Barrio de La Libertad	3	,6	,6	5,0
	Barrio Virgen de la Victoria	32	6,3	6,4	11,3
	Barrio del Real	237	46,9	47,1	58,4
	Barrio de Batería Jota	8	1,6	1,6	60,0
	Barrio Colón	2	,4	,4	60,4
	Barrio Isaac Peral	12	2,4	2,4	62,8
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	19	3,8	3,8	66,6
	Barrio Hipódromo	20	4,0	4,0	70,6
	Barrio de Alfonso XIII	38	7,5	7,6	78,1
	Barrio de Reina Regente	14	2,8	2,8	80,9
	Barrio Industrial	27	5,3	5,4	86,3
	Barrio de Ataque Seco	17	3,4	3,4	89,7
	Barrio Concepción Arenal	1	,2	,2	89,9
	Barrio Cabrerizas	22	4,4	4,4	94,2
	Barrio del General Larrea	2	,4	,4	94,6
	Barrio de Medina Sidonia	4	,8	,8	95,4
	Barrio Héroes de España	12	2,4	2,4	97,8
	Barrio Cañada de Hidúm	11	2,2	2,2	100,0
	Total	503	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		505	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	276	54,7	55,9	55,9
	Hombre	218	43,2	44,1	100,0
	Total	494	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	2,2		
Total		505	100,0		



### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	62	12,3	12,4	12,4
	25 a 34 años	124	24,6	24,8	37,2
	35 a 44 años	144	28,5	28,8	66,0
	45 a 54 años	99	19,6	19,8	85,8
	55 a 64 años	53	10,5	10,6	96,4
	65 a 74 años	16	3,2	3,2	99,6
	+ 75 años	2	,4	,4	100,0
	Total	500	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,0		
Total		505	100,0		

### Estado Civil

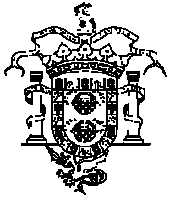
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	291	57,6	58,3	58,3
	Soltero/a	148	29,3	29,7	88,0
	Separado/a	35	6,9	7,0	95,0
	Viudo/a	13	2,6	2,6	97,6
	pareja de hecho	12	2,4	2,4	100,0
	Total	499	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,2		
Total		505	100,0		

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	9	1,8	1,8	2,2
	Regular	56	11,1	11,1	13,3
	Bien	124	24,6	24,6	37,8
	Muy bien	314	62,2	62,2	100,0
	Total	505	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	11	2,2	2,2	2,6
	Regular	32	6,3	6,4	8,9
	Bien	84	16,6	16,7	25,6
	Muy bien	374	74,1	74,4	100,0
	Total	503	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		505	100,0		



**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	6	1,2	1,2	1,4
	Regular	38	7,5	7,6	9,0
	Bien	102	20,2	20,5	29,5
	Muy bien	351	69,5	70,5	100,0
	Total	498	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,4		
Total		505	100,0		

**Efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,6	,6
	Mal	9	1,8	1,8	2,4
	Regular	35	6,9	7,0	9,4
	Bien	58	11,5	11,6	21,0
	Muy bien	394	78,0	79,0	100,0
	Total	499	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,2		
Total		505	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,0	1,0
	Mal	8	1,6	1,6	2,6
	Regular	33	6,5	6,6	9,2
	Bien	61	12,1	12,2	21,3
	Muy bien	395	78,2	78,7	100,0
	Total	502	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		505	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,6	,6
	Mal	3	,6	,6	1,2
	Regular	39	7,7	7,8	9,0
	Bien	55	10,9	11,0	20,0
	Muy bien	401	79,4	80,0	100,0
	Total	501	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,8		
Total		505	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,0	1,0	1,0
	Regular	35	6,9	7,0	8,0
	Bien	39	7,7	7,8	15,9
	Muy bien	418	82,8	84,1	100,0
	Total	497	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,6		
Total		505	100,0		

**Valore el tiempo de espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,0	1,0	1,0
	Regular	40	7,9	8,0	9,0
	Bien	75	14,9	15,0	24,0
	Muy bien	379	75,0	76,0	100,0
		Total	499	98,8	100,0
Perdidos	Sistema	6	1,2		
Total		505	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	3	,6	,6	,8
	Regular	39	7,7	7,8	8,5
	Bien	91	18,0	18,1	26,6
	Muy bien	369	73,1	73,4	100,0
	Total	503	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		505	100,0		