

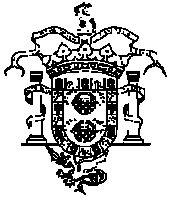
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 VICTORIA) 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 VICTORIA 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:** 123 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-BARRIO VICTORIA** con un valor de **4,76** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	123	4,60
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	120	4,50
Adecuación de las instalaciones	122	4,62
Efectividad del servicio prestado	120	4,74
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	120	4,78
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	120	4,78
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	119	4,85
Valore el tiempo de espera	121	4,85
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	121	4,76

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

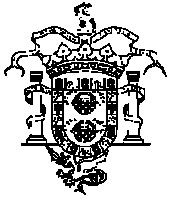
VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	92,7	3,3	4,1	96,8
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	85,9	3,3	10,8	96,7
Adecuación de las instalaciones	92,4	2,5	3,3	95,7
Efectividad del servicio prestado	93,3	2,5	4,2	97,5
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	94,1	2,5	3,3	97,4
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	94,1	1,7	3,3	97,4
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	96,6	1,7	1,7	98,3
Valore el tiempo de espera	96,7	0,8	2,5	99,2
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	95,9	1,7	2,5	98,4

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.



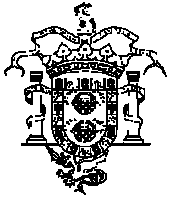
3. TABLA DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	,8	,8	,8
	Príncipe	4	3,3	3,3	4,1
	Barrio Hernán Cortés	1	,8	,8	5,0
	Barrio Constitución	2	1,6	1,7	6,6
	Barrio de La Libertad	2	1,6	1,7	8,3
	Barrio Virgen de la Victoria	64	52,0	52,9	61,2
	Barrio del Real	8	6,5	6,6	67,8
	Barrio Isaac Peral	3	2,4	2,5	70,2
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	,8	,8	71,1
	Barrio Hipódromo	1	,8	,8	71,9
	Barrio de Alfonso XIII	16	13,0	13,2	85,1
	Barrio de Reina Regente	1	,8	,8	86,0
	Barrio Industrial	8	6,5	6,6	92,6
	Barrio de Ataque Seco	2	1,6	1,7	94,2
	Barrio Cabrerizas	3	2,4	2,5	96,7
	Barrio Héroes de España	3	2,4	2,5	99,2
	Barrio Cañada de Hidúm	1	,8	,8	100,0
	Total	121	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		123	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	72	58,5	59,0	59,0
	Hombre	50	40,7	41,0	100,0
	Total	122	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		123	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	20	16,3	16,5	16,5
	25 a 34 años	17	13,8	14,0	30,6
	35 a 44 años	24	19,5	19,8	50,4
	45 a 54 años	27	22,0	22,3	72,7
	55 a 64 años	20	16,3	16,5	89,3
	65 a 74 años	8	6,5	6,6	95,9
	+ 75 años	5	4,1	4,1	100,0
	Total	121	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		123	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	59	48,0	48,0	48,0
	Soltero/a	38	30,9	30,9	78,9
	Separado/a	12	9,8	9,8	88,6
	Viudo/a	10	8,1	8,1	96,7
	pareja de hecho	4	3,3	3,3	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,6	1,6
	Mal	2	1,6	1,6	3,3
	Regular	5	4,1	4,1	7,3
	Bien	25	20,3	20,3	27,6
	Muy bien	89	72,4	72,4	100,0
	Total	123	100,0	100,0	



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	3	2,4	2,5	3,3
	Regular	13	10,6	10,8	14,2
	Bien	21	17,1	17,5	31,7
	Muy bien	82	66,7	68,3	100,0
	Total	120	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,4		
Total		123	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,6	1,6
	Mal	1	,8	,8	2,5
	Regular	4	3,3	3,3	5,7
	Bien	27	22,0	22,1	27,9
	Muy bien	88	71,5	72,1	100,0
	Total	122	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		123	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,7	1,7
	Mal	1	,8	,8	2,5
	Regular	5	4,1	4,2	6,7
	Bien	10	8,1	8,3	15,0
	Muy bien	102	82,9	85,0	100,0
	Total	120	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,4		
Total		123	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

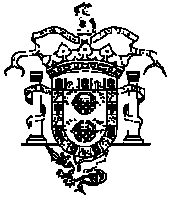
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,7	1,7
	Mal	1	,8	,8	2,5
	Regular	4	3,3	3,3	5,8
	Bien	7	5,7	5,8	11,7
	Muy bien	106	86,2	88,3	100,0
Total		120	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,4		
Total		123	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,7	1,7
	Regular	4	3,3	3,3	5,0
	Bien	10	8,1	8,3	13,3
	Muy bien	104	84,6	86,7	100,0
Total		120	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,4		
Total		123	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	1	,8	,8	1,7
	Regular	2	1,6	1,7	3,4
	Bien	6	4,9	5,0	8,4
	Muy bien	109	88,6	91,6	100,0
Total		119	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,3		
Total		123	100,0		



Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	3	2,4	2,5	3,3
	Bien	8	6,5	6,6	9,9
	Muy bien	109	88,6	90,1	100,0
	Total	121	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		123	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,7	1,7
	Regular	3	2,4	2,5	4,1
	Bien	14	11,4	11,6	15,7
	Muy bien	102	82,9	84,3	100,0
	Total	121	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		123	100,0		