

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:
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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 **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (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.

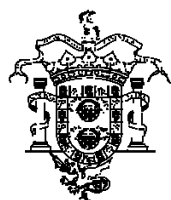
• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1879 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 LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO** con un valor de **4,46** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	1871	4,39
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1863	4,55
Adecuación de las instalaciones	1854	4,36
Efectividad del servicio prestado	1840	4,54
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1852	4,53
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1859	4,55
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1848	4,61
Valore el tiempo de espera	1857	4,39
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	1857	4,46

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	85,3	2,8	11,9	97,2
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	88,1	2,4	9,2	97,3
Adecuación de las instalaciones	83,4	2,9	13,7	97,1
Efectividad del servicio prestado	88,1	2,9	8,9	97
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	87,4	3,7	9	96,4
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	88,2	2,6	9,1	97,3
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	89,4	1,8	8,8	98,2
Valore el tiempo de espera	83,5	3,2	13,13	96,63
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	88	1,2	10,7	98,7

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	28	1,5	1,5	1,5
	Príncipe	46	2,4	2,5	4,0
	Barrio del General Gómez Jordana	11	,6	,6	4,6
	Barrio Hernán Cortés	43	2,3	2,3	6,9
	Barrio Constitución	41	2,2	2,2	9,1
	Barrio de La Libertad	19	1,0	1,0	10,1
	Barrio Virgen de la Victoria	141	7,5	7,6	17,7
	Barrio del Real	332	17,7	17,8	35,5
	Barrio de Batería Jota	60	3,2	3,2	38,7
	Barrio Colón	15	,8	,8	39,5
	Barrio Isaac Peral	73	3,9	3,9	43,4
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	83	4,4	4,5	47,9
	Barrio Hipódromo	69	3,7	3,7	51,6
	Barrio de Alfonso XIII	113	6,0	6,1	57,7
	Barrio de Reina Regente	89	4,7	4,8	62,5
	Barrio Industrial	179	9,5	9,6	72,1
	Barrio del Polígono R. de La Paz	12	,6	,6	72,7
	Barrio de Ataque Seco	95	5,1	5,1	77,8
	Barrio Concepción Arenal	15	,8	,8	78,6
	Barrio Cabrerizas	115	6,1	6,2	84,8
	Barrio del General Larrea	16	,9	,9	85,7
Barrio de Medina Sidonia	17	,9	,9	86,6	
Barrio Héroes de España	147	7,8	7,9	94,5	
Barrio Cañada de Hidúm	103	5,5	5,5	100,0	
	Total	1862	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	17	,9		
Total		1879	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	1051	55,9	57,1	57,1
	Hombre	791	42,1	42,9	100,0
	Total	1842	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	37	2,0		
Total		1879	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	6	,3	,3	,3
	16 a 24 años	221	11,8	11,9	12,2
	25 a 34 años	459	24,4	24,7	36,8
	35 a 44 años	528	28,1	28,4	65,2
	45 a 54 años	370	19,7	19,9	85,1
	55 a 64 años	198	10,5	10,6	95,7
	65 a 74 años	59	3,1	3,2	98,9
	+ 75 años	21	1,1	1,1	100,0
	Total	1862	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	17	,9		
Total		1879	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	1060	56,4	57,4	57,4
	Soltero/a	500	26,6	27,1	84,5
	Separado/a	163	8,7	8,8	93,3
	Viudo/a	69	3,7	3,7	97,0
	pareja de hecho	55	2,9	3,0	100,0
	Total	1847	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	32	1,7		
Total		1879	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	,7	,7	,7
	Mal	40	2,1	2,1	2,8
	Regular	223	11,9	11,9	14,8
	Bien	516	27,5	27,6	42,3
	Muy bien	1079	57,4	57,7	100,0
	Total	1871	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,4		
Total		1879	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,5	,5	,5
	Mal	35	1,9	1,9	2,4
	Regular	171	9,1	9,2	11,6
	Bien	345	18,4	18,5	30,1
	Muy bien	1302	69,3	69,9	100,0
	Total	1863	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	16	,9		
Total		1879	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	,8	,8	,8
	Mal	39	2,1	2,1	2,9
	Regular	254	13,5	13,7	16,6
	Bien	497	26,5	26,8	43,4
	Muy bien	1049	55,8	56,6	100,0
	Total	1854	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	25	1,3		
Total		1879	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,0	1,0	1,0
	Mal	36	1,9	2,0	2,9
	Regular	164	8,7	8,9	11,8
	Bien	346	18,4	18,8	30,7
	Muy bien	1276	67,9	69,3	100,0
	Total	1840	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	39	2,1		
Total		1879	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	25	1,3	1,3	1,3
	Mal	43	2,3	2,3	3,7
	Regular	166	8,8	9,0	12,6
	Bien	315	16,8	17,0	29,6
	Muy bien	1303	69,3	70,4	100,0
	Total	1852	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	27	1,4		
Total		1879	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	,9	,9	,9
	Mal	32	1,7	1,7	2,6
	Regular	170	9,0	9,1	11,8
	Bien	328	17,5	17,6	29,4
	Muy bien	1312	69,8	70,6	100,0
	Total	1859	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	20	1,1		
Total		1879	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	,6	,6	,6
	Mal	23	1,2	1,2	1,8
	Regular	162	8,6	8,8	10,6
	Bien	289	15,4	15,6	26,2
	Muy bien	1363	72,5	73,8	100,0
	Total	1848	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	31	1,6		
Total		1879	100,0		



Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	1,1	1,1	1,1
	Mal	39	2,1	2,1	3,2
	Regular	247	13,1	13,3	16,5
	Bien	447	23,8	24,1	40,6
	Muy bien	1103	58,7	59,4	100,0
	Total	1857	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	22	1,2		
Total		1879	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,5	,5	,5
	Mal	13	,7	,7	1,2
	Regular	199	10,6	10,7	12,0
	Bien	530	28,2	28,5	40,5
	Muy bien	1105	58,8	59,5	100,0
	Total	1857	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	22	1,2		
Total		1879	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	748	39,8	40,0	40,0
	OIAC REAL	443	23,6	23,7	63,7
	OIAC VICTORIA	165	8,8	8,8	72,5
	OIAC PALMERAS	320	17,0	17,1	89,6
	OIAC INDUSTRIAL	194	10,3	10,4	100,0
	Total	1870	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,5		
Total		1879	100,0		



¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	1193	63,5	65,2	65,2
	Por cercanía al trabajo	198	10,5	10,8	76,0
	Por cercanía a gestiones habituales	421	22,4	23,0	99,0
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	18	1,0	1,0	100,0
	Total	1830	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	49	2,6		
Total		1879	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	1382	73,5	92,3	92,3
	No	115	6,1	7,7	100,0
	Total	1497	79,7	100,0	
Perdidos	Sistema	382	20,3		
Total		1879	100,0		