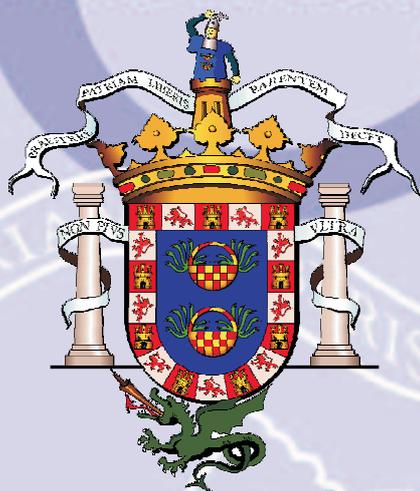


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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) 2018

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 (OIAC) DEL BARRIO VICTORIA 2018** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 134 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, el **NIVEL DE CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) DEL BARRIO VICTORIA** con un valor de **4,80** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	131	4,87
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	131	4,82
Adecuación de las instalaciones	133	4,90
Efectividad del servicio prestado	130	4,92
Los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	130	4,93
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	132	4,93
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	131	4,92
Valore el tiempo de espera	132	4,70
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	127	4,80

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

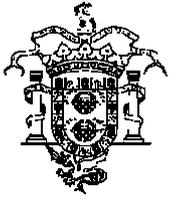
VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	99,2	0	0,8	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	98,5	0,8	0,8	99,3
Adecuación de las instalaciones	99,3	0	0,8	100
Efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	100	0	0	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	0	0	100
La cortesía del personal que le ha atendido	99,2	0	0,8	100
Valore el tiempo de espera	92,4	1,5	6,1	98,5
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	97,7	0	2,4	100

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 FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	5	3,7	3,7	3,7
	Príncipe	7	5,2	5,2	9,0
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,7	,7	9,7
	Barrio Hernán Cortés	5	3,7	3,7	13,4
	Barrio Constitución	9	6,7	6,7	20,1
	Barrio de La Libertad	3	2,2	2,2	22,4
	Barrio Virgen de la Victoria	41	30,6	30,6	53,0
	Barrio del Real	4	3,0	3,0	56,0
	Barrio de Batería Jota	2	1,5	1,5	57,5
	Barrio Isaac Peral	12	9,0	9,0	66,4
	Barrio Hipódromo	1	,7	,7	67,2
	Barrio de Alfonso XIII	16	11,9	11,9	79,1
	Barrio Industrial	3	2,2	2,2	81,3
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	,7	,7	82,1
	Barrio de Ataque Seco	2	1,5	1,5	83,6
	Barrio Concepción Arenal	2	1,5	1,5	85,1
	Barrio Cabrerizas	8	6,0	6,0	91,0
	Barrio del General Larrea	1	,7	,7	91,8
	Barrio de Medina Sidonia	6	4,5	4,5	96,3
	Barrio Héroes de España	4	3,0	3,0	99,3
	Barrio Cañada de Hidúm	1	,7	,7	100,0
	Total	134	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	68	50,7	51,5	51,5
	Hombre	64	47,8	48,5	100,0
	Total	132	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		134	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	17	12,7	12,7	12,7
	25 a 34 años	31	23,1	23,1	35,8
	35 a 44 años	31	23,1	23,1	59,0
	45 a 54 años	32	23,9	23,9	82,8
	55 a 64 años	20	14,9	14,9	97,8
	65 a 74 años	3	2,2	2,2	100,0
	Total	134	100,0	100,0	

Estado Civil

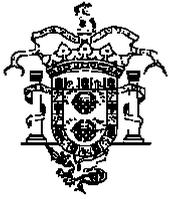
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	60	44,8	46,2	46,2
	Soltero/a	46	34,3	35,4	81,5
	Separado/a	9	6,7	6,9	88,5
	Viudo/a	2	1,5	1,5	90,0
	pareja de hecho	13	9,7	10,0	100,0
	Total	130	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,0		
Total		134	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,8	,8
	Bien	14	10,4	10,7	11,5
	Muy bien	116	86,6	88,5	100,0
	Total	131	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		134	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,8	,8
	Regular	1	,7	,8	1,5
	Bien	17	12,7	13,0	14,5
	Muy bien	112	83,6	85,5	100,0
	Total	131	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		134	100,0		



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,8	,8
	Bien	11	8,2	8,3	9,0
	Muy bien	121	90,3	91,0	100,0
	Total	133	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		134	100,0		

Efectividad del servicio prestado

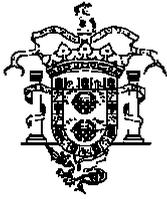
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	7,5	7,7	7,7
	Muy bien	120	89,6	92,3	100,0
	Total	130	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,0		
Total		134	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	6,0	6,2	6,2
	Muy bien	122	91,0	93,8	100,0
	Total	130	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,0		
Total		134	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	6,7	6,8	6,8
	Muy bien	123	91,8	93,2	100,0
	Total	132	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		134	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,8	,8
	Bien	8	6,0	6,1	6,9
	Muy bien	122	91,0	93,1	100,0
	Total	131	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		134	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	8	6,0	6,1	7,6
	Bien	17	12,7	12,9	20,5
	Muy bien	105	78,4	79,5	100,0
	Total	132	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		134	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,2	2,4	2,4
	Bien	19	14,2	15,0	17,3
	Muy bien	105	78,4	82,7	100,0
	Total	127	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,2		
Total		134	100,0		