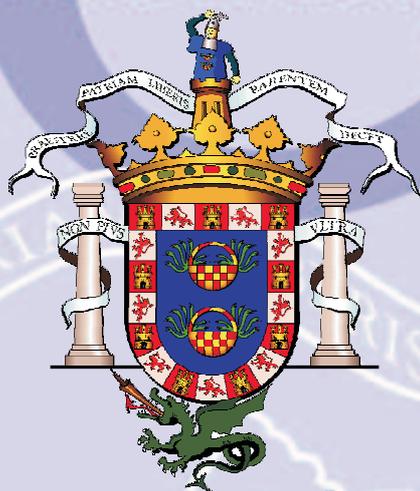


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



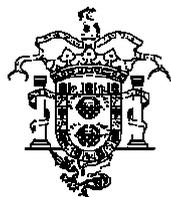
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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**

(DATOS GLOBALES 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 **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (DATOS GLOBALES) 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:** 1.123 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, el **NIVEL DE CALIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,84** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	1.091	4,82
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1.088	4,82
Adecuación de las instalaciones	1.087	4,85
Efectividad del servicio prestado	1.079	4,89
Los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1.078	4,89
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1.091	4,90
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1.091	4,89
Valore el tiempo de espera	1.095	4,78
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	1.091	4,84

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	95,8	0,5	3,7	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	96,5	0,2	3,3	100
Adecuación de las instalaciones	97,4	0,1	2,5	100
Efectividad del servicio prestado	98,7	0,1	1,2	100
Los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	98,2	0,3	1,5	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,7	0,1	1,2	100
La cortesía del personal que le ha atendido	98	0,1	1,9	100
Valore el tiempo de espera	95,2	0,5	4,3	100
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	97,7	0,1	2,2	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

Oficina de Información y Atención al Ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC Centro	328	29,2	29,2	29,2
	OIAC Real	304	27,1	27,1	56,3
	OIAC Victoria	134	11,9	11,9	68,2
	OIAC Palmeras	245	21,8	21,8	90,0
	OIAC Industrial	112	10,0	10,0	100,0
	Total	1123	100,0	100,0	

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	35	3,1	3,2	3,2
	Príncipe	65	5,8	5,9	9,0
	Barrio del General Gómez Jordana	10	,9	,9	9,9
	Barrio Hernán Cortés	39	3,5	3,5	13,5
	Barrio Constitución	64	5,7	5,8	19,2
	Barrio de La Libertad	14	1,2	1,3	20,5
	Barrio Virgen de la Victoria	62	5,5	5,6	26,1
	Barrio del Real	117	10,4	10,6	36,7
	Barrio de Batería Jota	61	5,4	5,5	42,2
	Barrio Colón	30	2,7	2,7	44,9
	Barrio Isaac Peral	46	4,1	4,2	49,1
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	28	2,5	2,5	51,6
	Barrio Hipódromo	50	4,5	4,5	56,1
	Barrio de Alfonso XIII	80	7,1	7,2	63,3
	Barrio de Reina Regente	50	4,5	4,5	67,8
	Barrio Industrial	67	6,0	6,1	73,9
	Barrio del Polígono R. de La Paz	13	1,2	1,2	75,1
	Barrio de Ataque Seco	32	2,8	2,9	78,0
	Barrio Concepción Arenal	25	2,2	2,3	80,2
	Barrio Cabrerizas	68	6,1	6,1	86,4
	Barrio del General Larrea	13	1,2	1,2	87,5
	Barrio de Medina Sidonia	31	2,8	2,8	90,3
	Barrio Héroes de España	45	4,0	4,1	94,4
	Barrio Cañada de Hidúm	62	5,5	5,6	100,0
	Total	1107	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	16	1,4		
Total		1123	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	590	52,5	53,8	53,8
	Hombre	506	45,1	46,2	100,0
	Total	1096	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	27	2,4		
Total		1123	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	3	,3	,3	,3
	16 a 24 años	92	8,2	8,3	8,6
	25 a 34 años	258	23,0	23,3	31,8
	35 a 44 años	312	27,8	28,1	60,0
	45 a 54 años	257	22,9	23,2	83,1
	55 a 64 años	154	13,7	13,9	97,0
	65 a 74 años	31	2,8	2,8	99,8
	+ 75 años	2	,2	,2	100,0
Total		1109	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	1,2		
Total		1123	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	638	56,8	58,1	58,1
	Soltero/a	308	27,4	28,0	86,1
	Separado/a	74	6,6	6,7	92,8
	Viudo/a	26	2,3	2,4	95,2
	pareja de hecho	53	4,7	4,8	100,0
	Total	1099	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	24	2,1		
Total		1123	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	4	,4	,4	,5
	Regular	40	3,6	3,7	4,2
	Bien	95	8,5	8,7	12,9
	Muy bien	950	84,6	87,1	100,0
	Total	1091	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	32	2,8		
Total		1123	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

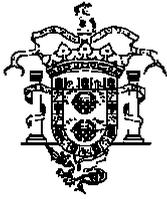
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	1	,1	,1	,2
	Regular	36	3,2	3,3	3,5
	Bien	111	9,9	10,2	13,7
	Muy bien	939	83,6	86,3	100,0
	Total	1088	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	35	3,1		
Total		1123	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	27	2,4	2,5	2,6
	Bien	98	8,7	9,0	11,6
	Muy bien	961	85,6	88,4	100,0
	Total	1087	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	36	3,2		
Total		1123	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	13	1,2	1,2	1,3
	Bien	83	7,4	7,7	9,0
	Muy bien	982	87,4	91,0	100,0
	Total	1079	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	44	3,9		
Total		1123	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	2	,2	,2	,3
	Regular	16	1,4	1,5	1,8
	Bien	75	6,7	7,0	8,7
	Muy bien	984	87,6	91,3	100,0
	Total	1078	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	45	4,0		
Total		1123	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

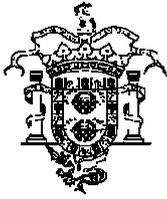
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	13	1,2	1,2	1,3
	Bien	73	6,5	6,7	8,0
	Muy bien	1004	89,4	92,0	100,0
	Total	1091	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	32	2,8		
Total		1123	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	21	1,9	1,9	2,0
	Bien	69	6,1	6,3	8,3
	Muy bien	1000	89,0	91,7	100,0
	Total	1091	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	32	2,8		
Total		1123	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	,5	,5	,5
	Regular	47	4,2	4,3	4,8
	Bien	123	11,0	11,2	16,1
	Muy bien	919	81,8	83,9	100,0
	Total	1095	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	28	2,5		
Total		1123	100,0		



Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

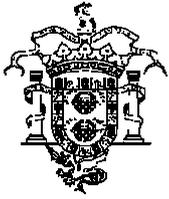
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	24	2,1	2,2	2,3
	Bien	115	10,2	10,5	12,8
	Muy bien	951	84,7	87,2	100,0
	Total	1091	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	32	2,8		
Total		1123	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	315	28,0	28,6	28,6
	OIAC REAL	152	13,5	13,8	42,4
	OIAC VICTORIA	169	15,0	15,3	57,7
	OIAC PALMERAS	312	27,8	28,3	86,0
	OIAC INDUSTRIAL	154	13,7	14,0	100,0
	Total	1102	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	21	1,9		
Total		1123	100,0		

¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	710	63,2	65,7	65,7
	Por cercanía al trabajo	151	13,4	14,0	79,6
	Por cercanía a gestiones habituales	217	19,3	20,1	99,7
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	3	,3	,3	100,0
	Total	1081	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	42	3,7		
Total		1123	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	1072	95,5	98,7	98,7
	No	14	1,2	1,3	100,0
	Total	1086	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	37	3,3		
Total		1123	100,0		