

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**

(ZONA CENTRO) 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) DE LA ZONA CENTRO 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:** 328 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 TOTAL DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) DE LA ZONA CENTRO** con un valor de **4,86** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	325	4,70
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	326	4,80
Adecuación de las instalaciones	323	4,85
Efectividad del servicio prestado	324	4,89
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	316	4,87
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	323	4,88
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	318	4,89
Valore el tiempo de espera	323	4,79
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	322	4,86

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	91	1,8	7,1	98,1
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	96,4	0	3,7	100
Adecuación de las instalaciones	97,2	0	2,8	100
Efectividad del servicio prestado	98,7	0	1,2	99,9
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	97,8	0	2,2	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,4	0	1,5	99,9
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98,7	0	1,3	100
Valore el tiempo de espera	96	0,6	3,4	99,4
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	98,4	0	1,6	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 FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	13	4,0	4,0	4,0
	Príncipe	19	5,8	5,8	9,8
	Barrio del General Gómez Jordana	6	1,8	1,8	11,7
	Barrio Hernán Cortés	7	2,1	2,1	13,8
	Barrio Constitución	13	4,0	4,0	17,8
	Barrio de La Libertad	2	,6	,6	18,4
	Barrio Virgen de la Victoria	8	2,4	2,5	20,9
	Barrio del Real	15	4,6	4,6	25,5
	Barrio de Batería Jota	22	6,7	6,7	32,2
	Barrio Colón	14	4,3	4,3	36,5
	Barrio Isaac Peral	17	5,2	5,2	41,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	16	4,9	4,9	46,6
	Barrio Hipódromo	15	4,6	4,6	51,2
	Barrio de Alfonso XIII	21	6,4	6,4	57,7
	Barrio de Reina Regente	8	2,4	2,5	60,1
	Barrio Industrial	14	4,3	4,3	64,4
	Barrio del Polígono R. de La Paz	7	2,1	2,1	66,6
	Barrio de Ataque Seco	24	7,3	7,4	73,9
	Barrio Concepción Arenal	5	1,5	1,5	75,5
	Barrio Cabrerizas	23	7,0	7,1	82,5
Barrio del General Larrea	6	1,8	1,8	84,4	
Barrio de Medina Sidonia	20	6,1	6,1	90,5	
Barrio Héroes de España	27	8,2	8,3	98,8	
Barrio Cañada de Hidúm	4	1,2	1,2	100,0	
	Total	326	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
	Total	328	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	181	55,2	55,4	55,4
	Hombre	146	44,5	44,6	100,0
	Total	327	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	328	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	25	7,6	7,7	7,7
	25 a 34 años	81	24,7	24,9	32,6
	35 a 44 años	99	30,2	30,5	63,1
	45 a 54 años	66	20,1	20,3	83,4
	55 a 64 años	43	13,1	13,2	96,6
	65 a 74 años	11	3,4	3,4	100,0
	Total	325	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		328	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	194	59,1	60,2	60,2
	Soltero/a	80	24,4	24,8	85,1
	Separado/a	26	7,9	8,1	93,2
	Viudo/a	10	3,0	3,1	96,3
	pareja de hecho	12	3,7	3,7	100,0
	Total	322	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,8		
Total		328	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	,6	,6
	Mal	4	1,2	1,2	1,8
	Regular	23	7,0	7,1	8,9
	Bien	31	9,5	9,5	18,5
	Muy bien	265	80,8	81,5	100,0
	Total	325	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		328	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	3,7	3,7	3,7
	Bien	38	11,6	11,7	15,3
	Muy bien	276	84,1	84,7	100,0
	Total	326	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		328	100,0		

Adecuación de las instalaciones

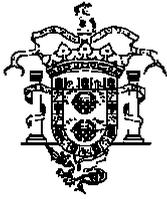
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	2,7	2,8	2,8
	Bien	30	9,1	9,3	12,1
	Muy bien	284	86,6	87,9	100,0
	Total	323	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		328	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,2	1,2	1,2
	Bien	26	7,9	8,0	9,3
	Muy bien	294	89,6	90,7	100,0
	Total	324	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,2		
Total		328	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	2,1	2,2	2,2
	Bien	25	7,6	7,9	10,1
	Muy bien	284	86,6	89,9	100,0
	Total	316	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	12	3,7		
Total		328	100,0		



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	1,5	1,5	1,5
	Bien	26	7,9	8,0	9,6
	Muy bien	292	89,0	90,4	100,0
	Total	323	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		328	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,2	1,3	1,3
	Bien	24	7,3	7,5	8,8
	Muy bien	290	88,4	91,2	100,0
	Total	318	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,0		
Total		328	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,6	,6
	Regular	11	3,4	3,4	4,0
	Bien	37	11,3	11,5	15,5
	Muy bien	273	83,2	84,5	100,0
	Total	323	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		328	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	1,5	1,6	1,6
	Bien	33	10,1	10,2	11,8
	Muy bien	284	86,6	88,2	100,0
	Total	322	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,8		
Total		328	100,0		