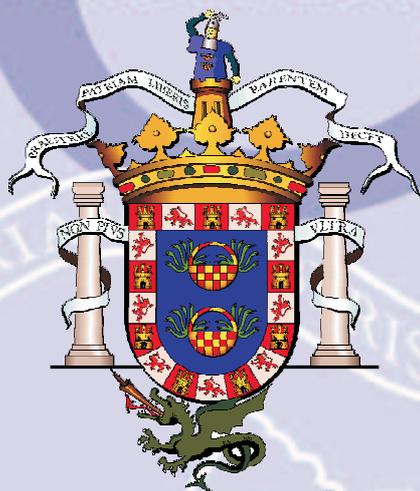


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Familia y Menor

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019
CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN
CIUDADANA, FAMILIA Y MENOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2019)
- Informe General sobre los resultados estadísticos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano(2019)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de los datos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2019)
- Anexo II. Tabla de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos de datos acumulativos de la OIAC
- Anexo III. Tabla de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos por cada OIAC.
- Anexo IV. Tabla Comparativa Interanual de datos acumulativos del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Anexo V. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Centro
- Anexo VI. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Real
- Anexo VII. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Virgen de la Victoria”
- Anexo VIII. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Las Palmeras”
- Anexo IX. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Industrial”
- Anexo X. Indicadores de Gestión del servicio las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2019)



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



FICHA TÉCNICA DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) 2019** perteneciente a la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor.

2) OBJETIVOS

- Valorar por los/ as usuarios/ as/ ciudadanos /as el servicio que se les ofrece a través de la Red de OIAC.
- Analizar qué percepción general tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de las OIAC de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC de la Zona Centro.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC del Barrio del Real.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC del Barrio “Virgen de la Victoria”.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC de la Barriada “Las Palmeras”.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC del Barrio del Industrial.
- Medir la Calidad en general de los servicios que se han prestado en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/ a durante el año 2019, así como otros parámetros tales como accesibilidad y señalización de las instalaciones.



3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado a través de encuestas personalizadas por agentes/ encuestadores para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del servicio que se brinda en las OIAC y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.



- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan tanto medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios en los que se haya detectado alguna desviación o disfuncionalidad, como estrategias futuras de acciones a llevar a cabo en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

5) CRONOGRAMA

Periodo de Recogida de Datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2019. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2020
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2020

6) DISEÑO MUESTRAL

A primeros de ejercicio, tomando como referencia los atendidos en la Red de OIAC en 2016 por oficina, se estimó el número de encuestas a realizar en 2019, ponderada por cada oficina en función del índice de atención. No obstante, se dan diversos factores a la hora de la realización de las encuestas: la mayor reticencia en determinadas oficinas, en especial en la del CENTRO a rellenar el cuestionario y una especial disposición a proceder a ello en OIACs como la de la Victoria o el Industrial. Ello provoca una desviación sobre la previsión inicial que entendemos debe ser respetada, en el sentido de no



cercenar la disponibilidad del usuario a el acto de participación que supone la dación de valoración de cada OIAC por parte del usuario.

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano pertenecientes a la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana.

La muestra es, de ámbito local, **formada por un total de 1.178 personas**, a través de un muestreo aleatorio simple de usuarios/ ciudadanos que han estado en alguna de las Red OIAC.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre Las OIAC. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que los encuestadores interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para permitirnos analizar el perfil del ciudadano con respecto a la opinión sobre Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano durante el año 2019 y conocer la valoración de la calidad de las mismas, así como la satisfacción de los servicios que se prestan en ellas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Para la realización de dicho Estudio de Calidad se han elaborado un cuestionario, *ad hoc*, con dos bloques: uno formado por las variables sociodemográficas: Barrio, Sexo, Edad, Estado civil y el segundo bloque formado por las variables relacionadas con las instalaciones, trato del personal de las oficinas, eficiencia y el nivel de calidad del servicios prestado, valorado a través de una escala de likert.

En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

Los cuestionarios de las encuestas se han elaborado con un sistema de tabulación que permite, tras ser digitalizados en formato OCR, la incorporación automática de las respuestas de los encuestados, agilizando así la tramitación, evitando la necesidad de volcado manual de datos.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas una vez que el/la usuario/a/ ciudadano/a haya realizado el trámite o haya solicitado la información pertinente en la OIAC.

El modelo es el siguiente:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante

OIAC (CENTRO) OIAC (REAL) OIAC (VICTORIA) OIAC (PALMERAS) OIAC INDUSTRIAL

BARRIO

Carmen <input type="checkbox"/>	Príncipe <input type="checkbox"/>	G. Gómez Jordana <input type="checkbox"/>	Hernán Cortes <input type="checkbox"/>	Constitución <input type="checkbox"/>	La Libertad <input type="checkbox"/>
Virgen de la Victoria <input type="checkbox"/>	Real <input type="checkbox"/>	Batería J. <input type="checkbox"/>	Colón <input type="checkbox"/>	Isaac Peral (Tesorillo) <input type="checkbox"/>	Habreo (Tiro) <input type="checkbox"/>
Hipódromo <input type="checkbox"/>	Alfonso XIII <input type="checkbox"/>	Reina Regente <input type="checkbox"/>	Industrial <input type="checkbox"/>	Polígono La Paz <input type="checkbox"/>	Ataque Seco <input type="checkbox"/>
Concepción Arenal <input type="checkbox"/>	Cabrerizas <input type="checkbox"/>	G. Larrea <input type="checkbox"/>	Medina Sitonia <input type="checkbox"/>	Héroes de España <input type="checkbox"/>	Cañada Hidúm <input type="checkbox"/>

1. Sexo: Mujer Hombre

2. Edad: 10 a 15 años 45 a 54 años
16 a 24 años 55 a 64 años
25 a 34 años 65 a 74 años
35 a 44 años Más de 75 años

3. Estado Civil

Casado/a
Soltero/a
Separado/a
Viudo/a

4. Indique, por favor, en la tabla siguiente, la importancia que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad de las instalaciones	<input type="checkbox"/>				
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	<input type="checkbox"/>				
Adecuación de las instalaciones	<input type="checkbox"/>				
Efectividad del servicio prestado	<input type="checkbox"/>				
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	<input type="checkbox"/>				
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	<input type="checkbox"/>				
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	<input type="checkbox"/>				
Valore el tiempo de espera en ser atendido	<input type="checkbox"/>				
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN LA OIAC	<input type="checkbox"/>				

5. ¿A qué OIAC suele dirigirse?

OIAC (CENTRO) OIAC (REAL) OIAC (VICTORIA) OIAC (PALMERAS) OIAC INDUSTRIAL

5.1. ¿Porqué?

- Por cercanía al domicilio
 Por cercanía al trabajo
 Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc)
 Por desconocimiento de existencia de otras OIAC

OTRAS _____

SIGUE POR DETRÁS

Importante:
Si desea recibir información en CARTA MANUSCRITA
utilizando un código o número de correo electrónico o AUSA,
Las letras deben ser del siguiente orden:

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0



2 347407 878873



9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para el tratamiento de datos se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor, numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirán los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejora para asegurar e incrementar la Calidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano adscritas a la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor de la Ciudad Autónoma de Melilla, como parte integrante del proceso de modernización que ha emprendido nuestra Administración.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La participación de los/as usuarios/as/ciudadanos/as en esta evaluación hace que se pueda hacer un seguimiento de dichos Centros para poder adoptar medidas tanto de mejora como correctoras frente a las disfunciones que se detecten, con el fin de mejorar la calidad de sus servicios conforme a criterios de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

**INFORME GENERAL SOBRE LAS
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**, adscritas a la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana de la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Análisis de las variables comunes de los datos acumulativos generales de la opinión de los/as usuarios/as/ ciudadanos/as de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Centro.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Real”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Virgen de la Victoria”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Las Palmeras”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Industrial”.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen en **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**, a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.



Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.

ANÁLISIS DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (Datos Globales) 2019

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OIACs 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	1121	4,46	,835
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1113	4,45	,780
Adecuación de las instalaciones	1108	4,40	,812
Efectividad del servicio prestado	1096	4,57	,753
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1092	4,47	,880
Adecuación del servicio por el personal responsable	1073	4,59	,766
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1087	4,66	,679
Valore el tiempo de espera	1104	4,53	,760
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	1128	4,54	,673

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** es **de 4,54 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,51 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA OFICINA DEL CENTRO 2019

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Centro (OIAC) 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL CENTRO 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	466	4,43	,895
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	467	4,47	,753
Adecuación de las instalaciones	461	4,36	,829
Efectividad del servicio prestado	455	4,54	,760
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	451	4,41	,908
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	449	4,57	,699
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	454	4,64	,674
Valore el tiempo de espera	463	4,37	,858
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	469	4,50	,665

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CENTRO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019 es de 4,50 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,47 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior a** la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO REAL 2019

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Real (OIAC) 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL REAL 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	166	4,33	,877
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	165	4,40	,854
Adecuación de las instalaciones	164	4,45	,761
Efectividad del servicio prestado	164	4,50	,810
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	165	4,46	,873
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	154	4,38	1,086
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	167	4,56	,788
Valore el tiempo de espera	165	4,70	,574
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	169	4,55	,688

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos:

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN**, en todos los indicadores mostrados arriba en la tabla.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019 está en un 4,55 sobre 5 es decir, el usuario muestra grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,47 sobre 5**, lo que arroja **una valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VIRGEN DE LA VICTORIA 2019

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano de Victoria (OIAC) 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE VICTORIA 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	179	4,60	,630
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	174	4,47	,734
Adecuación de las instalaciones	176	4,25	,851
Efectividad del servicio prestado	170	4,70	,632
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	170	4,63	,685
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	173	4,76	,564
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	166	4,85	,444
Valore el tiempo de espera	170	4,75	,573
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	177	4,63	,548

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VIRGEN DE LA VICTORIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** está en un **4,63 sobre 5**, es decir, el usuario muestra grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,62 sobre 5**, lo que arroja una **valoración prácticamente similar** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS 2019

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano de Las Palmeras (OIAC) 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE LAS PALMERAS 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	173	4,30	,922
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	174	4,30	,869
Adecuación de las instalaciones	175	4,34	,895
Efectividad del servicio prestado	174	4,45	,884
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	175	4,29	1,062
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	166	4,45	,828
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	172	4,58	,786
Valore el tiempo de espera	174	4,46	,844
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	177	4,38	,832

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** está en un **4,38 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un alto grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.



Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,39 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDUSTRIAL 2019

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Industrial (OIAC) 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE INDUSTRIAL 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	137	4,71	,580
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	133	4,59	,685
Adecuación de las instalaciones	132	4,77	,471
Efectividad del servicio prestado	133	4,78	,527
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	131	4,74	,639
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	131	4,81	,551
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	128	4,69	,596
Valore el tiempo de espera	132	4,73	,507
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	136	4,72	,537



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN**, en todos los indicadores mostrados arriba en la tabla.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDUSTRIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** está en un **4,72 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un alto grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,72 sobre 5**, lo que arroja una **valoración igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (DATOS GLOBALES) 2019

Oficina de Información y Atención al Ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC Centro	487	41,3	41,3	41,3
	OIAC Real	177	15,0	15,0	56,4
	OIAC Victoria	190	16,1	16,1	72,5
	OIAC Palmeras	184	15,6	15,6	88,1
	OIAC Industrial	140	11,9	11,9	100,0
	Total	1178	100,0	100,0	

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	8	,7	,7	,7
	Príncipe	49	4,2	4,2	4,9
	Barrio del General Gómez Jordana	5	,4	,4	5,4
	Barrio Hernán Cortés	32	2,7	2,8	8,1
	Barrio Constitución	35	3,0	3,0	11,2
	Barrio de La Libertad	42	3,6	3,6	14,8
	Barrio Virgen de la Victoria	104	8,8	9,0	23,8
	Barrio del Real	177	15,0	15,3	39,2
	Barrio de Batería Jota	40	3,4	3,5	42,6
	Barrio Colón	2	,2	,2	42,8
	Barrio Isaac Peral	51	4,3	4,4	47,2
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	36	3,1	3,1	50,3
	Barrio Hipódromo	47	4,0	4,1	54,4
	Barrio de Alfonso XIII	84	7,1	7,3	61,7
	Barrio de Reina Regente	38	3,2	3,3	65,0
	Barrio Industrial	92	7,8	8,0	73,0
	Barrio del Polígono R. de La Paz	18	1,5	1,6	74,5
	Barrio de Ataque Seco	27	2,3	2,3	76,9
	Barrio Concepción Arenal	10	,8	,9	77,7
	Barrio Cabrerizas	87	7,4	7,5	85,3
	Barrio del General Larrea	8	,7	,7	86,0
	Barrio de Medina Sidonia	19	1,6	1,6	87,6
	Barrio Héroes de España	74	6,3	6,4	94,0
	Barrio Cañada de Hidúm	69	5,9	6,0	100,0
	Total		1154	98,0	100,0
Perdidos	Sistema	24	2,0		
Total		1178	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	560	47,5	49,5	49,5
	Hombre	571	48,5	50,5	100,0
	Total	1131	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	47	4,0		
Total		1178	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	2	,2	,2	,2
	16 a 24 años	120	10,2	10,4	10,6
	25 a 34 años	221	18,8	19,1	29,7
	35 a 44 años	268	22,8	23,2	52,9
	45 a 54 años	273	23,2	23,6	76,5
	55 a 64 años	165	14,0	14,3	90,8
	65 a 74 años	85	7,2	7,4	98,2
	+ 75 años	21	1,8	1,8	100,0
	Total		1155	98,0	100,0
Perdidos	Sistema	23	2,0		
Total		1178	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	670	56,9	60,2	60,2
	Soltero/a	291	24,7	26,1	86,3
	Separado/a	84	7,1	7,5	93,9
	Viudo/a	45	3,8	4,0	97,9
	pareja de hecho	23	2,0	2,1	100,0
	Total		1113	94,5	100,0
Perdidos	Sistema	65	5,5		
Total		1178	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,0	1,1	1,1
	Mal	20	1,7	1,8	2,9
	Regular	120	10,2	10,7	13,6
	Bien	256	21,7	22,8	36,4
	Muy bien	713	60,5	63,6	100,0
	Total	1121	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	57	4,8		
Total		1178	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,5	,5	,5
	Mal	15	1,3	1,3	1,9
	Regular	120	10,2	10,8	12,7
	Bien	299	25,4	26,9	39,5
	Muy bien	673	57,1	60,5	100,0
	Total	1113	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	65	5,5		
Total		1178	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,4	,5	,5
	Mal	21	1,8	1,9	2,3
	Regular	139	11,8	12,5	14,9
	Bien	300	25,5	27,1	42,0
	Muy bien	643	54,6	58,0	100,0
	Total	1108	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	70	5,9		
Total		1178	100,0		



Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,6	,6	,6
	Mal	22	1,9	2,0	2,6
	Regular	69	5,9	6,3	8,9
	Bien	230	19,5	21,0	29,9
	Muy bien	768	65,2	70,1	100,0
	Total	1096	93,0	100,0	
Perdidos	Sistema	82	7,0		
Total		1178	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	1,7	1,8	1,8
	Mal	31	2,6	2,8	4,7
	Regular	74	6,3	6,8	11,4
	Bien	253	21,5	23,2	34,6
	Muy bien	714	60,6	65,4	100,0
	Total	1092	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	86	7,3		
Total		1178	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	1,1	1,2	1,2
	Mal	17	1,4	1,6	2,8
	Regular	56	4,8	5,2	8,0
	Bien	222	18,8	20,7	28,7
	Muy bien	765	64,9	71,3	100,0
	Total	1073	91,1	100,0	
Perdidos	Sistema	105	8,9		
Total		1178	100,0		



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,6	,6	,6
	Mal	8	,7	,7	1,4
	Regular	63	5,3	5,8	7,2
	Bien	191	16,2	17,6	24,7
	Muy bien	818	69,4	75,3	100,0
	Total	1087	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	91	7,7		
Total		1178	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,7	,7	,7
	Mal	16	1,4	1,4	2,2
	Regular	86	7,3	7,8	10,0
	Bien	256	21,7	23,2	33,2
	Muy bien	738	62,6	66,8	100,0
	Total	1104	93,7	100,0	
Perdidos	Sistema	74	6,3		
Total		1178	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	6	,5	,5	,7
	Regular	86	7,3	7,6	8,3
	Bien	318	27,0	28,2	36,5
	Muy bien	716	60,8	63,5	100,0
	Total	1128	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	50	4,2		
Total		1178	100,0		



¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	421	35,7	36,4	36,4
	OIAC REAL	191	16,2	16,5	52,9
	OIAC VICTORIA	209	17,7	18,1	71,0
	OIAC PALMERAS	200	17,0	17,3	88,3
	OIAC INDUSTRIAL	135	11,5	11,7	100,0
	Total	1156	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	22	1,9		
Total		1178	100,0		

¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	734	62,3	68,5	68,5
	Por cercanía al trabajo	166	14,1	15,5	84,0
	Por cercanía a gestiones habituales	149	12,6	13,9	97,9
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	23	2,0	2,1	100,0
	Total	1072	91,0	100,0	
Perdidos	Sistema	106	9,0		
Total		1178	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	1088	92,4	94,3	94,3
	No	66	5,6	5,7	100,0
	Total	1154	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	24	2,0		
Total		1178	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO II

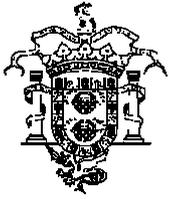
TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ACUMULATIVOS DE LAS OIAC

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2009	N	854	854	854	851	854	850	854		854
	Media	4,17	4,16	4,32	4,56	4,54	4,69	4,76		4,53
2010	N	1.825	1.820	1.821	1.821	1.823	1.820	1.821		1.825
	Media	3,85	3,92	4,07	4,34	4,39	4,54	4,63		4,46
2011	N	1.272	1.272	1.272	1.272	1.272	1.272	1.272		1.272
	Media	4,30	4,31	4,44	4,64	4,66	4,74	4,78		4,74
2012	N	1.783	1.784	1.784	1.778	1.778	1.782	1.776		1.779
	Media	4,38	4,39	4,44	4,56	4,44	4,56	4,63		4,55
2013	N	2.260	2.255	2.256	2.250	2.252	2.252	2.250		2.242
	Media	4,44	3,94	4,42	4,53	4,50	4,59	4,62		4,49
2014	N	2.213	2.207	2.201	2.198	2.195	2.190	2.190		2.180
	Media	4,38	4,40	4,42	4,45	4,44	4,46	4,35		4,36
2015	N	2.336	2.334	2.329	2.169	2.309	2.192	2.143	2.176	2.265
	Media	4,60	4,38	4,38	4,61	4,41	4,55	4,64	4,36	4,34
2016	N	2.394	2.394	2.389	2.380	2.385	2.384	2.385	2.381	2.380
	Media	4,23	4,27	4,26	4,28	4,28	4,28	4,26	4,23	4,28
2017	N	1.871	1.863	1.854	1.840	1.852	1.859	1.848	1.857	1.857
	Media	4,39	4,55	4,36	4,54	4,53	4,55	4,61	4,39	4,46
2018	N	1.091	1.088	1.087	1.079	1.078	1.091	1.091	1.095	1.091
	Media	4,82	4,82	4,85	4,89	4,89	4,90	4,89	4,78	4,84
2019	N	1.121	1.113	1.108	1.096	1.092	1.073	1.087	1.104	1.128
	Media	4,46	4,45	4,40	4,58	4,47	4,59	4,66	4,54	4,54

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS POR OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS DISTINTAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MEDIAS	CENTRO											VICTORIA										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ACCESIBILIDAD	3,96	3,81	4,23	4,24	4,29	4,22	4,52	4,21	4,29	4,7	4,44	4,36	3,56	4,43	4,63	4,56	4,63	4,57	4,26	4,60	4,87	4,6
SEÑALIZACIÓN	3,99	3,89	4,25	4,33	3,26	4,3	4,56	4,26	4,48	4,8	4,48	4,28	3,68	4,39	4,50	4,36	4,58	4,25	4,31	4,50	4,82	4,47
INSTALACIONES	4,12	4,03	4,33	4,33	4,14	4,29	4,52	4,25	4,21	4,85	4,36	4,44	3,82	4,56	4,56	4,55	4,65	4,59	4,28	4,62	4,9	4,25
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,5	4,32	4,56	4,50	4,42	4,32	4,58	4,29	4,40	4,89	4,55	4,56	4,16	4,80	4,61	4,62	4,71	4,70	4,33	4,74	4,92	4,7
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,55	4,37	4,61	4,41	4,43	4,31	4,60	4,32	4,45	4,87	4,41	4,39	4,25	4,76	4,52	4,60	4,69	4,68	4,31	4,78	4,93	4,63
PERSONAL RESPONSABLE	4,68	4,52	4,67	4,51	4,48	4,32	4,60	4,29	4,41	4,88	4,58	4,62	4,43	4,85	4,60	4,69	4,73	4,65	4,34	4,78	4,93	4,76
CORTESÍA	4,77	4,62	4,70	4,57	4,48	4,11	4,61	4,24	4,44	4,89	4,64	4,71	4,53	4,86	4,70	4,70	4,79	4,66	4,35	4,85	4,92	4,85
TIEMPO DE ESPERA							4,33	4,23	4,21	4,79	4,37							4,65	4,33	4,85	4,7	4,75
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,52	4,48	4,70	4,47	4,36	3,92	4,51	4,28	4,31	4,86	4,51	4,58	4,38	4,77	4,61	4,59	4,61	4,62	4,32	4,76	4,8	4,63

MEDIAS	PALMERAS										REAL										INDUSTRIAL					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ACCESIBILIDAD	4,48	4,59	4,50	4,52	4,48	4,66	4,11	4,41	4,78	4,3	4,63	4,31	4,12	4,49	4,38	4,52	4,27	4,46	4,96	4,33	4,58	4,72	4,42	4,52	4,80	4,71
SEÑALIZACIÓN	4,45	4,68	4,41	4,39	4,45	4,51	4,15	4,57	4,76	4,3	4,5	4,28	4,12	4,17	4,40	4,32	4,30	4,62	4,93	4,4	4,55	4,21	4,45	4,72	4,70	4,59
INSTALACIONES	4,35	4,71	4,49	4,56	4,45	4,46	4,14	4,27	4,78	4,34	4,76	4,55	4,47	4,68	4,44	4,62	4,31	4,59	4,96	4,45	4,55	3,81	4,44	4,38	4,70	4,77
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,45	4,67	4,56	4,49	4,45	4,60	4,10	4,55	4,83	4,45	4,87	4,91	4,77	4,72	4,49	4,62	4,30	4,66	4,97	4,5	4,59	4,54	4,48	4,64	4,77	4,78
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,46	4,66	4,35	4,38	4,46	4,38	4,08	4,44	4,80	4,29	4,81	4,86	4,77	4,69	4,46	4,58	4,29	4,65	4,98	4,46	4,60	3,90	4,47	4,46	4,80	4,74
PERSONAL RESPONSABLE	4,60	4,78	4,53	4,52	4,48	4,55	4,08	4,57	4,82	4,45	4,89	4,91	4,87	4,77	4,49	4,59	4,31	4,69	4,98	4,38	4,57	4,37	4,46	4,65	4,88	4,81
CORTESÍA	4,65	4,83	4,61	4,64	4,50	4,61	4,05	4,64	4,78	4,58	4,92	4,95	4,94	4,77	4,39	4,62	4,31	4,75	4,97	4,56	4,57	4,69	4,47	4,78	4,85	4,69
TIEMPO DE ESPERA						4,28	4,00	4,15	4,71	4,46						4,48	4,27	4,65	4,93	4,7		4,15	4,45	4,42	4,58	4,73
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,52	4,86	4,54	4,50	4,40	4,30	4,10	4,40	4,76	4,38	4,61	4,51	4,72	4,36	4,19	4,55	4,32	4,63	4,95	4,55	4,58	3,85	4,47	4,49	4,72	4,72



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO IV

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL
DE DATOS ACUMULADOS DEL GRADO
DE SATISFACCIÓN DE LAS OFICINAS
DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO (OIAAC)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE DATOS GLOBALES DE LAS OIACs

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortésia del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2009	INSATISFECHOS	7,00%	6,90%	4,40%	1,00%	1,60%	0,70%	0,30%		0,50%
	CONFORME	13,90%	15,10%	13,60%	8,00%	7,50%	3,80%	3,00%		5,00%
	SATISFECHOS	79,10%	78,00%	81,90%	91,10%	91,40%	95,60%	96,70%		94,60%
	CONFOR. TOTAL	93,00%	93,10%	95,50%	99,10%	98,90%	99,40%	99,70%		99,60%
2010	INSATISFECHOS	16,80%	13,90%	11,10%	2,70%	1,50%	0,80%	0,70%		1,30%
	CONFORME	14,80%	15,60%	16,10%	14,20%	12,00%	5,70%	4,60%		5,90%
	SATISFECHOS	68,50%	70,50%	72,80%	83,20%	86,50%	93,60%	94,60%		92,70%
	CONFOR. TOTAL	83,30%	86,10%	88,90%	97,40%	98,50%	99,30%	99,20%		98,60%
2011	INSATISFECHOS	4,50%	4,70%	2,50%	0,80%	0,40%	0,10%	0,10%		1,20%
	CONFORME	14,60%	13,90%	12,20%	4,20%	3,60%	1,90%	1,40%		6,00%
	SATISFECHOS	80,80%	81,30%	85,30%	95,10%	96,00%	98,00%	98,50%		92,80%
	CONFOR. TOTAL	80,95%	81,44%	85,42%	95,14%	96,04%	98,02%	98,51%		92,86%
2012	INSATISFECHOS	3,30%	3,40%	1,70%	1,70%	2,90%	1,80%	1,50%		1,20%
	CONFORME	11,60%	10,70%	10,20%	6,40%	8,40%	5,30%	5,00%		6,00%
	SATISFECHOS	85,20%	85,90%	88,00%	92,00%	88,60%	92,90%	93,60%		92,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	96,80%	96,60%	98,20%	98,40%	97,00%	98,20%	98,60%		98,70%
2013	INSATISFECHOS	3,20%	15,70%	2,20%	2,50%	2,80%	1,90%	1,80%		1,90%
	CONFORME	8,70%	9,20%	9,50%	6,00%	7,00%	5,30%	4,70%		6,60%
	SATISFECHOS	88,10%	75,10%	88,30%	91,50%	90,20%	92,80%	93,50%		91,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	96,80%	84,30%	97,80%	97,50%	97,20%	98,10%	98,20%		98,10%
2014	INSATISFECHOS	4,80%	2,80%	2,30%	2,50%	2,70%	1,90%	6,40%		7,50%
	CONFORME	8,60%	9,30%	9,10%	8,10%	7,20%	8,20%	7,00%		9,70%
	SATISFECHOS	86,70%	87,80%	88,60%	89,30%	90,20%	89,90%	86,70%		82,80%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,30%	97,10%	97,70%	97,40%	97,40%	98,10%	93,70%		92,50%
2015	INSATISFECHOS	0,90	6,30	6,30	1,90	9,00	3,90	1,40	6,50	8,60
	CONFORME	5,40	6,90	6,70	3,80	3,70	4,60	4,90	8,50	4,20
	SATISFECHOS	93,70	86,80	86,90	94,30	87,30	91,40	93,70	85,00	87,30
	CONFORMIDAD TOTAL	99,10	93,70	93,60	98,10	91,00	96,00	98,60	93,50	91,50
2016	INSATISFECHOS	3,80	3,40	3,60	4,50	4,20	4,60	4,70	4,80	3,70
	CONFORME	14,70	12,10	13,80	11,30	11,90	11,30	12,50	12,60	12,10
	SATISFECHOS	81,60	84,50	82,70	84,20	83,90	84,10	82,70	82,60	84,20
	CONFORMIDAD TOTAL	96,30	96,60	96,50	95,50	95,80	95,40	95,20	95,20	96,30



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

2017	INSATISFECHOS	2,80	2,40	2,90	2,90	3,70	2,60	1,80	3,20	1,20
	CONFORME	11,90	9,20	13,70	8,90	9,00	9,10	8,80	13,13	10,70
	SATISFECHOS	85,30	88,10	83,40	88,10	87,40	88,20	89,40	83,50	88,00
	CONFORMIDAD TOTAL	97,20	97,30	97,10	97,00	96,40	97,30	98,20	96,63	98,70
2018	INSATISFECHOS	0,50	0,20	0,10	0,10	0,30	0,10	0,10	0,50	0,10
	CONFORME	3,70	3,30	2,50	1,20	1,50	1,20	1,90	4,30	2,20
	SATISFECHOS	95,80	96,50	97,40	98,70	98,30	98,70	98,00	95,10	97,70
	CONFORMIDAD TOTAL	99,50	99,80	99,90	99,90	99,80	99,90	99,90	99,40	99,90
2019	INSATISFECHOS	2,90	1,90	2,30	2,60	4,70	2,80	1,40	2,20	0,70
	CONFORME	10,70	10,80	12,50	6,30	6,80	5,20	5,80	7,80	7,60
	SATISFECHOS	86,40	87,30	85,20	91,10	88,50	92,00	92,80	90,00	91,70
	CONFORMIDAD TOTAL	97,1	98,1	97,7	97,4	95,3	97,2	98,6	97,8	99,3



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO V

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (ZONA CENTRO) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC CENTRO

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2009	INSATISFECHOS	10,80%	10,30%	6,80%	0,60%	0,30%	0,10%	0,10%		22,70%
	CONFORME	15,70%	16,20%	18,90%	9,80%	7,30%	3,20%	2,50%		3,20%
	SATISFECHOS	73,10%	73,10%	74,20%	89,20%	92,00%	96,60%	97,20%		16,00%
	CONF. TOTAL	88,80%	89,30%	93,10%	99,00%	99,30%	99,80%	99,70%		19,20%
2010	INSATISFECHOS	18,00%	15,30%	12,10%	2,50%	1,20%	0,80%	0,60%		1,20%
	CONFORME	15,20%	15,90%	17,00%	14,30%	12,30%	5,40%	4,20%		5,00%
	SATISFECHOS	66,90%	68,70%	70,90%	83,20%	86,60%	93,90%	95,10%		93,80%
	CONF. TOTAL	82,10%	84,60%	87,90%	97,50%	98,90%	99,30%	99,30%		98,80%
2011	INSATISFECHOS	5,20%	5,00%	3,90%	0,40%	0,10%	0,00%	0,00%		1,70%
	CONFORME	15,20%	15,50%	16,20%	5,90%	3,20%	2,30%	1,80%		5,60%
	SATISFECHOS	79,60%	79,50%	79,80%	93,60%	96,70%	97,70%	98,20%		92,70%
	CONF. TOTAL	94,80%	95,00%	96,00%	99,50%	99,90%	100,00%	100,00%		98,30%
2012	INSATISFECHOS	4,30%	4,20%	2,50%	2,20%	3,40%	2,40%	2,10%		1,80%
	CONFORME	16,80%	14,50%	14,90%	9,40%	8,90%	7,60%	7,50%		9,00%
	SATISFECHOS	78,80%	81,20%	82,60%	88,50%	87,70%	90,00%	90,40%		89,20%
	CONF. TOTAL	95,60%	95,70%	97,50%	97,90%	96,60%	97,60%	97,90%		98,20%
2013	INSATISFECHOS	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%		2,20%
	CONFORME	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%		6,80%
	SATISFECHOS	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	86,90%	91,20%	94,50%		91,00%
	CONF. TOTAL	97,80%	94,90%	98,00%	96,10%	94,90%	96,90%	98,10%		97,80%
2014	INSATISFECHOS	6,80%	4,00%	3,70%	3,70%	3,70%	2,70%	9,90%		12,00%
	CONFORME	10,40%	11,40%	12,20%	11,10%	10,10%	11,50%	9,70%		13,40%
	SATISFECHOS	81,80%	84,60%	74,10%	85,20%	86,20%	85,80%	80,40%		74,60%
	CONF. TOTAL	92,20%	96,00%	86,30%	96,30%	96,30%	97,30%	90,10%		88,00%
2015	INSATISFECHOS	1,80%	2,00%	1,40%	1,70%	2,20%	2,00%	2,10%	4,50%	1,70%
	CONFORME	6,20%	4,50%	6,90%	4,00%	3,60%	4,30%	5,20%	12,90%	5,20%
	SATISFECHOS	92,00%	93,50%	91,70%	91,30%	94,10%	93,60%	92,70%	82,60%	93,10%
	CONF. TOTAL	98,20%	98,00%	98,60%	98,30%	97,70%	97,90%	97,60%	95,50%	98,30%
2016	INSATISFECHOS	3,00%	2,90%	2,90%	3,90%	2,90%	3,90%	4,80%	3,90%	3,00%
	CONFORME	15,80%	12,30%	14,10%	11,70%	11,80%	11,10%	12,10%	12,70%	11,20%
	SATISFECHOS	81,20%	83,80%	83,10%	84,40%	85,30%	85,00%	83,10%	82,40%	85,80%
	CONF. TOTAL	97,00%	96,10%	97,20%	96,10%	97,10%	96,10%	95,20%	95,10%	97,00%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

2017	INSATISFECHOS	3,30%	2,30%	3,70%	3,50%	3,60%	3,60%	2,40%	3,90%	1,30%
	CONFORME	15,50%	12,30%	19,20%	12,20%	10,90%	12,60%	13,00%	17,80%	14,70%
	SATISFECHOS	81,10%	85,50%	77,10%	84,30%	85,50%	83,80%	84,60%	78,20%	83,90%
	CONF. TOTAL	96,60%	97,80%	96,30%	96,50%	96,40%	96,40%	97,60%	96,00%	98,60%
2018	INSATISFECHOS	1,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%
	CONFORME	7,1%	3,7%	2,80%	1,20%	2,20%	1,50%	1,30%	3,40%	1,60%
	SATISFECHOS	91,00%	96,40%	97,20%	98,70%	97,80%	98,40%	98,70%	96,00%	98,40%
	CONF. TOTAL	98.1%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,40%	100,00%
2019	INSATISFECHOS	3,90%	1,70%	2,80%	2,90%	5,50%	1,80%	1,10%	3,50%	0,20%
	CONFORME	10,30%	10,10%	13,70%	6,60%	6,40%	5,60%	6,60%	11,40%	9,00%
	SATISFECHOS	85,80%	88,20%	83,50%	90,50%	88,10%	92,60%	92,30%	85,10%	90,80%
	CONF. TOTAL	96,10%	98,30%	97,20%	97,10%	94,50%	98,20%	98,90%	96,50%	99,80%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO VI

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC REAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2010	INSATISFECHOS	1,80%	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
	CONFORME	13,80%	9,60%	3,60%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%		8,00%
	SATISFECHOS	84,40%	89,20%	96,40%	100,00%	90,00%	99,40%	100,00%		92,00%
	CONF. TOTAL	98,20%	98,80%	100%	100%	90,00%	100%	100%		100%
2011	INSATISFECHOS	1,80%	4,10%	0,00%	0,60%	0,00%	0,00%	0,00%		0,60%
	CONFORME	26,90%	22,80%	7,60%	1,20%	3,50%	1,80%	0,60%		2,60%
	SATISFECHOS	71,40%	73,10%	92,40%	98,20%	96,50%	98,20%	99,40%		96,80%
	CONF. TOTAL	98,30%	95,90%	100%	99,40%	100%	100%	100%		99,40%
2012	INSATISFECHOS	4,80%	4,40%	2,20%	2,20%	2,60%	1,70%	1,30%		0,80%
	CONFORME	10,50%	7,90%	6,50%	1,30%	3,50%	0,90%	2,20%		2,60%
	SATISFECHOS	84,70%	87,80%	91,30%	96,40%	93,90%	97,40%	96,50%		96,60%
	CONF. TOTAL	95,20%	95,70%	97,80%	97,70%	97,40%	98,30%	98,70%		99,20%
2013	INSATISFECHOS	3,90%	12,00%	0,60%	1,20%	1,50%	0,30%	0,90%		1,20%
	CONFORME	10,20%	7,80%	4,80%	3,90%	4,50%	3,60%	3,30%		4,80%
	SATISFECHOS	85,90%	80,10%	94,60%	94,80%	93,90%	96,10%	95,80%		94,00%
	CONF. TOTAL	96,10%	87,90%	99,40%	98,70%	98,40%	99,70%	99,10%		98,80%
2014	INSATISFECHOS	5,10%	3,90%	3,10%	2,60%	3,20%	2,30%	7,50%		9,50%
	CONFORME	9,60%	10,70%	9,20%	8,40%	8,00%	8,60%	6,30%		8,40%
	SATISFECHOS	85,20%	85,40%	87,60%	89,10%	88,80%	89,20%	86,30%		82,00%
	CONF. TOTAL	94,80%	96,10%	96,80%	97,50%	96,80%	97,80%	92,60%		90,40%
2015	INSATISFECHOS	1,60%	8,80%	0,70%	0,70%	2,60%	1,70%	0,90%	2,50%	1,20%
	CONFORME	7,60%	6,20%	4,40%	4,40%	3,90%	5,70%	6,60%	10,20%	5,00%
	SATISFECHOS	90,80%	85,10%	94,90%	94,90%	93,50%	92,60%	92,50%	87,40%	93,80%
	CONF. TOTAL	98,40%	91,30%	99,30%	99,30%	97,40%	98,30%	99,10%	97,60%	98,80%
2016	INSATISFECHOS	3,90%	3,90%	3,90%	4,70%	4,50%	4,30%	4,10%	5,10%	3,50%
	CONFORME	15,90%	13,10%	14,60%	12,40%	14,40%	13,20%	14,50%	14,10%	14,70%
	SATISFECHOS	80,30%	83,00%	81,50%	82,90%	81,10%	82,50%	81,40%	80,90%	81,80%
	CONF. TOTAL	96,20%	96,10%	96,10%	95,30%	95,50%	95,70%	95,90%	95,00%	96,50%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



2017	INSATISFECHOS	2,20%	2,60%	1,40%	2,40%	2,60%	1,20%	1,00%	1,00%	0,80%
	CONFORME	11,10%	6,40%	7,60%	7,00%	6,60%	7,80%	7,00%	8,00%	7,80%
	SATISFECHOS	86,80%	91,10%	91,00%	90,60%	90,90%	91,00%	91,90%	91,00%	91,50%
	CONF. TOTAL	97,90%	97,50%	98,60%	97,60%	97,50%	98,80%	98,90%	99,00%	99,30%
2018	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	0,70%	1,00%	0,70%	0,30%	0,30%	0,30%	0,70%	1,40%	0,70%
	SATISFECHOS	99,30%	99,00%	99,30%	99,70%	99,70%	99,70%	99,30%	98,70%	99,30%
	CONF. TOTAL	100%								
2019	INSATISFECHOS	2,40%	2,40%	1,80%	2,40%	3,00%	7,10%	1,80%	0,00%	0,60%
	CONFORME	18,10%	13,30%	11,00%	9,10%	9,10%	7,80%	7,80%	6,10%	7,70%
	SATISFECHOS	79,50%	84,30%	87,20%	88,50%	87,90%	85,10%	90,40%	93,90%	91,70%
	CONF. TOTAL	97,60%	97,60%	98,20%	97,60%	97,00%	92,90%	98,20%	100%	99,40%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO VII

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (VIRGEN DE LA VICTORIA)



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN
DE LA OIAC VIRGEN DE LA VICTORIA**

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore la el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2010	INSATISFECHOS	23,70%	19,30%	15,40%	3,90%	1,80%	1,10%	0,90%		1,80%
	CONFORME	16,20%	18,60%	21,80%	20,00%	16,60%	7,70%	6,40%		5,70%
	SATISFECHOS	60,20%	62,10%	62,70%	76,10%	81,60%	91,30%	92,80%		92,50%
	CONF. TOTAL	76,40%	80,70%	84,50%	96,10%	98,20%	99,00%	99,20%		98,20%
2011	INSATISFECHOS	5,40%	6,20%	1,30%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%		1,30%
	CONFORME	10,00%	8,40%	7,90%	2,10%	3,80%	0,40%	1,30%		2,20%
	SATISFECHOS	84,60%	85,40%	90,80%	97,50%	95,80%	99,20%	98,50%		96,50%
	CONF. TOTAL	94,60%	93,80%	98,70%	99,60%	99,60%	99,60%	99,80%		98,70%
2012	INSATISFECHOS	1,10%	1,50%	0,00%	0,70%	1,90%	0,00%	0,00%		0,40%
	CONFORME	8,20%	7,50%	8,20%	5,20%	7,10%	5,60%	3,00%		4,80%
	SATISFECHOS	90,70%	91,10%	91,80%	94,10%	91,00%	94,40%	97,00%		94,80%
	CONF. TOTAL	98,90%	98,60%	100%	99,30%	98,10%	100%	100%		99,60%
2013	INSATISFECHOS	1,10%	5,00%	1,10%	0,90%	0,90%	0,60%	0,60%		0,60%
	CONFORME	4,00%	6,50%	3,60%	3,40%	3,80%	2,40%	1,60%		3,40%
	SATISFECHOS	94,90%	88,40%	95,30%	95,70%	95,20%	97,10%	97,80%		96,00%
	CONF. TOTAL	98,90%	94,90%	98,90%	99,10%	99,00%	99,50%	99,40%		99,40%
2014	INSATISFECHOS	0,80%	1,20%	0,30%	0,90%	0,90%	0,30%	0,30%		0,30%
	CONFORME	7,40%	5,40%	4,30%	2,00%	1,40%	2,30%	2,60%		4,30%
	SATISFECHOS	91,80%	93,50%	95,50%	97,10%	97,70%	97,40%	97,10%		95,40%
	CONF. TOTAL	99,20%	98,90%	99,80%	99,10%	99,10%	99,70%	99,70%		99,70%
2015	INSATISFECHOS	0,60%	8,40%	1,40%	0,60%	1,40%	2,00%	1,40%	0,90%	1,50%
	CONFORME	7,80%	8,70%	3,30%	2,30%	2,80%	3,70%	4,50%	5,60%	2,90%
	SATISFECHOS	91,70%	83,00%	95,20%	97,20%	95,80%	94,40%	94,10%	93,60%	95,60%
	CONF. TOTAL	99,50%	91,70%	98,50%	99,50%	98,60%	98,10%	98,60%	99,20%	98,50%
2016	INSATISFECHOS	3,30%	2,80%	3,10%	3,80%	3,80%	3,80%	3,00%	3,60%	2,80%
	CONFORME	13,80%	11,30%	13,60%	9,70%	10,30%	10,50%	11,80%	10,70%	11,50%
	SATISFECHOS	82,80%	85,90%	83,40%	86,40%	85,90%	85,60%	85,20%	85,70%	85,60%
	CONF. TOTAL	96,60%	97,20%	97,00%	96,10%	96,20%	96,10%	97,00%	96,40%	97,10%



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



2017	INSATISFECHOS	3,30%	3,30%	2,50%	2,50%	2,50%	1,70%	1,70%	0,80%	1,70%
	CONFORME	4,10%	10,80%	3,30%	4,20%	3,30%	3,30%	1,70%	2,50%	2,50%
	SATISFECHOS	92,70%	85,90%	92,40%	93,30%	94,10%	94,10%	96,60%	96,70%	95,90%
	CONF TOTAL	96,80%	96,70%	95,70%	97,50%	97,40%	97,40%	98,30%	99,20%	98,40%
2018	INSATISFECHOS	0,00%	0,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%	0,00%
	CONFORME	0,80%	0,80%	0,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,80%	6,10%	2,30%
	SATISFECHOS	99,20%	98,50%	99,20%	100%	100%	100%	99,20%	92,40%	97,70%
	CONF TOTAL	100%	99,20%	100%	100%	100%	100%	100%	98,50%	100%
2019	INSATISFECHOS	0,00%	1,10%	1,10%	1,80%	1,80%	1,20%	0,60%	1,20%	0,00%
	CONFORME	7,80%	9,20%	19,90%	4,10%	6,50%	3,50%	1,80%	1,80%	3,40%
	SATISFECHOS	92,20%	89,70%	79,00%	94,10%	91,70%	95,30%	97,60%	97,00%	96,60%
	CONF TOTAL	100%	98,90%	98,90%	98,20%	98,20%	98,80%	99,40%	98,80%	100%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO VIII

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (LAS PALMERAS)



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC PALMERAS

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2010	INSATISFECHOS	2,80%	2,20%	2,90%	2,30%	4,00%	0,60%	1,70%		2,20%
	CONFORME	9,70%	9,70%	5,80%	8,60%	7,50%	5,70%	5,70%		8,90%
	SATISFECHOS	87,50%	88,00%	91,30%	89,00%	88,50%	93,70%	92,60%		88,80%
	CONF. TOTAL	97,20%	97,70%	97,10%	97,60%	96,00%	99,40%	98,30%		97,70%
2011	INSATISFECHOS	2,70%	1,40%	0,00%	2,80%	2,10%	0,00%	0,00%		0,00%
	CONFORME	5,40%	5,40%	5,40%	2,70%	4,70%	2,70%	0,70%		0,00%
	SATISFECHOS	92,00%	93,30%	94,60%	94,60%	93,20%	97,30%	99,30%		100,00%
	CONF. TOTAL	97,40%	98,70%	100%	97,30%	97,90%	100%	100%		100%
2012	INSATISFECHOS	1,40%	2,40%	1,00%	0,70%	2,90%	1,70%	1,20%		0,70%
	CONFORME	3,40%	6,10%	3,60%	3,40%	10,90%	2,90%	2,70%		2,40%
	SATISFECHOS	95,20%	91,50%	95,40%	95,90%	86,20%	95,40%	96,20%		96,80%
	CONF. TOTAL	98,60%	97,60%	99,00%	99,30%	97,10%	98,30%	98,90%		99,20%
2013	INSATISFECHOS	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%		2,20%
	CONFORME	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%		6,80%
	SATISFECHOS	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	87,90%	91,20%	94,50%		91,00%
	CONF. TOTAL	97,80%	94,90%	98,00%	96,10%	95,90%	96,90%	98,10%		97,80%
2014	INSATISFECHOS	1,70%	0,90%	0,30%	1,50%	1,80%	1,20%	1,50%		0,60%
	CONFORME	5,40%	7,10%	7,50%	7,70%	5,80%	6,60%	7,00%		9,40%
	SATISFECHOS	92,80%	92,00%	92,10%	90,90%	92,50%	92,20%	91,60%		90,00%
	CONF. TOTAL	98,20%	99,10%	99,60%	98,60%	98,30%	98,80%	98,60%		99,40%
2015	INSATISFECHOS	0,00%	3,80%	5,70%	0,80%	9,00%	2,60%	0,60%	6,70%	8,50%
	CONFORME	3,60%	6,70%	5,00%	5,70%	5,10%	5,40%	5,50%	11,10%	5,30%
	SATISFECHOS	96,40%	89,50%	89,30%	93,50%	85,80%	92,10%	94,00%	82,20%	86,,2%
	CONF. TOTAL	100%	96,20%	94,30%	99,20%	90,90%	97,50%	99,50%	93,30%	91,50%
2016	INSATISFECHOS	7,00%	5,30%	6,10%	7,40%	8,00%	8,50%	8,50%	8,80%	7,00%
	CONFORME	13,10%	12,60%	14,70%	12,10%	12,40%	11,70%	13,90%	14,10%	13,30%
	SATISFECHOS	79,90%	82,10%	79,20%	80,60%	79,60%	79,80%	77,70%	77,10%	79,70%
	CONF. TOTAL	93%	94,70%	93,90%	92,70%	92,00%	91,50%	91,60%	91,20%	93,00%

2017	INSATISFECHOS	2,40%	2,00%	4,40%	2,00%	4,00%	1,60%	1,60%	6,00%	0,80%
	CONFORME	8,60%	7,90%	14,30%	7,90%	11,50%	7,10%	5,90%	17,90%	10,60%
	SATISFECHOS	89,00%	90,20%	81,30%	90,10%	84,60%	91,30%	92,50%	76,10%	88,60%
	CONF. TOTAL	97,60%	98,10%	95,60%	98,00%	96,10%	98,40%	98,40%	94,00%	99,20%
2018	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	4,20%	5,90%	4,70%	3,60%	3,40%	2,90%	5,50%	6,30%	3,40%
	SATISFECHOS	95,20%	94,00%	95,30%	96,40%	96,20%	97,00%	94,50%	93,70%	96,50%
	CONF. TOTAL	100%	100%	100%	100%	99,60%	100%	100%	100%	100%
2019	INSATISFECHOS	5,20%	3,40%	4,60%	4,60%	9,10%	4,20%	3,50%	3,40%	3,40%
	CONFORME	12,70%	13,20%	11,40%	7,50%	8,00%	7,20%	4,70%	9,20%	10,70%
	SATISFECHOS	82,10%	83,40%	84,00%	87,90%	82,90%	88,60%	91,80%	87,40%	85,90%
	CONF. TOTAL	94,80%	96,60%	95,40%	95,40%	90,90%	95,80%	96,50%	96,60%	96,60%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO VIII

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (LAS PALMERAS)



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC INDUSTRIAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2014	INSATISFECHOS	1,80%	0,90%	0,40%	1,40%	1,70%	1,10%	1,40%		0,60%
	CONFORME	5,40%	7,10%	7,50%	7,70%	5,80%	6,70%	7,00%		9,40%
	SATISFECHOS	92,80%	92,00%	92,10%	90,90%	92,50%	92,20%	91,60%		90,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,20%	99,10%	99,60%	98,60%	92,50%	93,30%	98,60%		99,40%
2015	INSATISFECHOS	0,40%	9,50%	20,10%	4,50%	26,20%	11,40%	1,70%	16,40%	26,20%
	CONFORME	2,60%	8,90%	12,20%	3,30%	3,20%	3,80%	2,40%	1,90%	2,30%
	SATISFECHOS	97,00%	81,60%	67,70%	92,10%	70,50%	84,80%	95,80%	81,70%	71,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,60%	90,50%	79,90%	95,40%	73,70%	88,60%	98,20%	83,60%	73,80%
2016	INSATISFECHOS	1,00%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	2,00%	1,50%
	CONFORME	11,40%	8,90%	8,90%	8,50%	8,90%	8,40%	7,90%	8,40%	8,40%
	SATISFECHOS	87,60%	89,60%	89,70%	90,00%	89,60%	89,10%	90,60%	89,60%	90,10%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,00%	98,50%	98,60%	98,50%	98,50%	98,50%	98,50%	98,00%	98,50%
2017	INSATISFECHOS	2,60%	2,70%	1,30%	3,40%	8,20%	4,70%	2,00%	4,00%	2,70%
	CONFORME	7,30%	2,70%	2,70%	3,40%	7,50%	3,40%	2,00%	7,30%	6,00%
	SATISFECHOS	90,01%	94,70%	88,00%	93,10%	84,40%	91,90%	95,90%	88,60%	91,30%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,40%	97,40%	90,70%	96,50%	91,90%	95,30%	97,90%	95,90%	97,30%
2018	INSATISFECHOS	0,00%	0,90%	0,90%	0,90%	1,90%	1,00%	0,90%	1,90%	0,90%
	CONFORME	3,70%	5,60%	3,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,90%	8,50%	5,40%
	SATISFECHOS	96,30%	93,50%	95,30%	99,00%	98,20%	99,00%	98,20%	89,70%	93,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,00%	99,10%	99,00%	99,00%	98,20%	99,90%	99,10%	98,20%	99,10%
2019	INSATISFECHOS	0,70%	0,80%	0,00%	0,80%	1,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	4,40%	9,00%	2,30%	3,00%	3,80%	0,80%	7,00%	3,00%	4,40%
	SATISFECHOS	94,90%	90,20%	97,70%	96,20%	94,70%	97,70%	93,00%	97,00%	95,60%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,30%	99,20%	100,00%	99,20%	98,50%	98,50%	100,00%	100,00%	100,00%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO X

INDICADORES DE GESTIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIA) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



INDICADORES DE GESTIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESUMEN DE DATOS TOTALES RED OIAC 2005-2019

TOTAL TODAS LAS OFICINAS INCLUIDAS TARDES Y SÁBADOS

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PERSONADOS	13.756	70.026	72.012	78.517	84.230	97.694	94.387	123.085	149.917	171.422	173.018	156.421	151.513	159.421	159.478
TRAMITACIONES	16.453	87.008	80.761	83.350	89.577	105.419	102.207	141.075	184.718	208.901	217.489	235.604	228.105	270.129	272.301

TIEMPOS DE ESPERA Y ATENCIÓN SIN TARDES NI SÁBADOS (*)

TIEMPO DE ESPERA

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
OIAC CENTRO	07:02:00	12:12:10	06:05:40	04:12:10	02:48:30	03:00:00	02:21:40	03:24:40	03:16:00	03:14:50	03:06:00	03:59:00	05:18:00	04:11:00	04:40:00
OIAC VICTORIA	00:00:00	00:00:00	02:10:30	01:42:40	01:11:00	00:39:20	00:56:00	01:25:30	01:52:30	00:00:00		01:34:00	02:21:00	02:08:00	01:31:00
OIAC REAL	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:00:40	01:27:00	00:40:00	00:49:20	00:57:15	01:12:30	01:13:38		01:55:00	01:16:00	01:01:00	01:24:00
OIAC PALMERAS	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	03:46:20	01:30:10	01:37:30	01:47:10	01:43:10	01:52:40	01:16:00	02:12:00	03:53:00	03:11:00	03:42:00
OIAC INDUSTRIAL												01:46:00	02:11:00	02:06:00	01:37:00
MEDIA ANUAL	07:02:00	12:12:10	04:08:05	02:18:30	02:18:12	01:27:23	01:26:07	01:53:39	02:25:20	02:07:52	02:11:00	02:17:12	03:00:00	02:31:00	02:35:00

TIEMPO DE ATENCIÓN



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
OIAC CENTRO	03:35:20	03:17:00	03:20:20	03:21:40	03:58:00	04:05:30	03:54:50	03:59:10	03:12:00	03:13:00	02:51:00	04:21:00	05:20:00	05:46:00	05:05:00
OIAC VICTORIA	00:00:00	00:00:00	04:08:30	03:11:50	02:31:40	03:55:00	04:40:08	02:44:00	02:41:00	00:00:00		03:55:00	05:04:00	04:44:00	04:24:00
OIAC REAL	00:00:00	00:00:00	00:00:00	03:21:20	04:00:00	03:28:50	03:50:10	03:45:30	02:39:50	02:38:33		03:08:00	03:23:00	03:38:00	03:12:00
OIAC PALMERAS	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	04:00:00	03:21:30	03:19:10	03:01:10	03:00:10	02:45:20	02:42:00	03:48:00	04:30:00	04:51:00	03:38:00
OIAC INDUSTRIAL												03:11:00	03:51:00	04:13:00	04:17:00
MEDIA ANUAL	03:35:20	03:17:00	03:44:25	03:18:17	03:37:25	03:42:42	03:56:04	03:22:28	02:51:44	02:49:07	02:46:30	03:40:36	04:26:00	04:38:00	04:07:00

TIEMPO TOTAL DE ESTANCIA (ESPERA + ATENCIÓN)

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
OIAC CENTRO	10:37:20	15:29:10	09:26:00	07:33:50	06:46:30	07:05:30	06:16:30	07:23:50	06:28:00	06:27:50	05:57:00	08:20:00	10:38:00	09:57:00	09:45:00
OIAC VICTORIA	00:00:00	00:00:00	06:19:00	04:54:30	03:42:40	04:34:20	05:36:08	04:09:30	04:33:30	00:00:00		05:29:00	07:25:00	06:52:00	05:55:00
OIAC REAL	00:00:00	00:00:00	00:00:00	04:22:00	05:27:00	04:08:50	04:39:30	04:42:45	03:52:20	03:52:11		05:03:00	04:39:00	04:39:00	04:36:00
OIAC PALMERAS	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	07:46:20	04:51:40	04:56:40	04:48:20	04:43:20	04:38:00	03:58:00	06:00:00	08:23:00	08:02:00	07:20:00
OIAC INDUSTRIAL												04:57:00	06:02:00	06:19:00	05:54:00
TOTAL ANUAL	10:37:20	15:29:10	07:52:30	05:36:47	05:55:37	05:10:05	05:22:12	05:16:06	05:17:05	04:56:59	04:57:30	05:57:48	07:25:00	07:09:48	06:42:00

(*) No se tienen en cuenta las tardes ni los sábados con el fin de tomar como dato objetivo los tiempos en igual horario de todas las oficinas