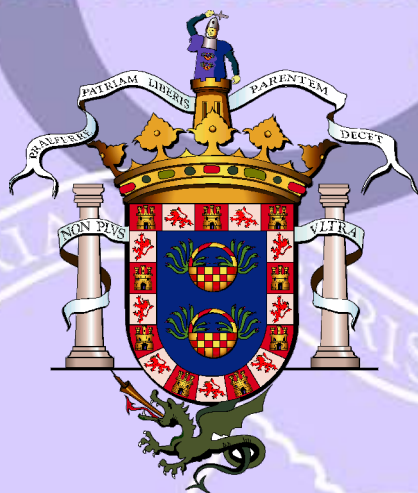


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-

OIAC INDUSTRIAL 2019

CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA,
MENOR Y FAMILIA

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 INDUSTRIAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (OIAC-INDUSTRIAL) 2019** perteneciente a la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Menor y Familia de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 140 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 OIAC-INDUSTRIAL** con un valor de **4,72** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	137	4,71
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	133	4,59
Adecuación de las instalaciones	132	4,77
Efectividad del servicio prestado	133	4,78
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	131	4,74
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	131	4,81
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	128	4,69
Valore el tiempo de espera	132	4,73
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	136	4,72

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	94,90	0,70	4,40	99,30
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	90,20	0,80	9,00	99,20
Adecuación de las instalaciones	97,70	0,00	2,30	100
Efectividad del servicio prestado	96,20	0,80	3,00	99,20
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	94,70	1,50	3,80	98,50
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	97,70	1,50	0,80	98,50
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	93,00	0,00	7,00	100
Valore el tiempo de espera	97,00	0,00	3,0	100
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	95,60	0,00	4,40	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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	71	50,7	52,6	52,6
	Hombre	64	45,7	47,4	100,0
	Total	135	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,6		
Total		140	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	8	5,7	5,7	5,7
	25 a 34 años	23	16,4	16,4	22,1
	35 a 44 años	35	25,0	25,0	47,1
	45 a 54 años	31	22,1	22,1	69,3
	55 a 64 años	22	15,7	15,7	85,0
	65 a 74 años	18	12,9	12,9	97,9
	+ 75 años	3	2,1	2,1	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	82	58,6	62,6	62,6
	Soltero/a	28	20,0	21,4	84,0
	Separado/a	11	7,9	8,4	92,4
	Viudo/a	5	3,6	3,8	96,2
	pareja de hecho	5	3,6	3,8	100,0
	Total	131	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,4		
Total		140	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	6	4,3	4,4	5,1
	Bien	24	17,1	17,5	22,6
	Muy bien	106	75,7	77,4	100,0
	Total	137	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		140	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,8	,8
	Regular	12	8,6	9,0	9,8
	Bien	27	19,3	20,3	30,1
	Muy bien	93	66,4	69,9	100,0
	Total	133	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,0		
Total		140	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,1	2,3	2,3
	Bien	24	17,1	18,2	20,5
	Muy bien	105	75,0	79,5	100,0
	Total	132	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,7		
Total		140	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,8	,8
	Regular	4	2,9	3,0	3,8
	Bien	18	12,9	13,5	17,3
	Muy bien	110	78,6	82,7	100,0
	Total	133	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,0		
Total		140	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,8	,8
	Mal	1	,7	,8	1,5
	Regular	5	3,6	3,8	5,3
	Bien	17	12,1	13,0	18,3
	Muy bien	107	76,4	81,7	100,0
	Total	131	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,4		
Total		140	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,8	,8
	Mal	1	,7	,8	1,5
	Regular	1	,7	,8	2,3
	Bien	15	10,7	11,5	13,7
	Muy bien	113	80,7	86,3	100,0
	Total	131	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,4		
Total		140	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	6,4	7,0	7,0
	Bien	21	15,0	16,4	23,4
	Muy bien	98	70,0	76,6	100,0
	Total	128	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	12	8,6		
Total		140	100,0		



Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,9	3,0	3,0
	Bien	27	19,3	20,5	23,5
	Muy bien	101	72,1	76,5	100,0
	Total	132	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,7		
Total		140	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	4,3	4,4	4,4
	Bien	25	17,9	18,4	22,8
	Muy bien	105	75,0	77,2	100,0
	Total	136	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		140	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	135	96,4	97,8	97,8
	No	3	2,1	2,2	100,0
	Total	138	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		140	100,0		