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 PALMERAS 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 DE LAS PALMERAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (OIAC-PALMERAS) 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:** 184 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-PALMERAS** con un valor de **4,38** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	173	4,30
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	174	4,30
Adecuación de las instalaciones	175	4,34
Efectividad del servicio prestado	174	4,45
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	175	4,29
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	166	4,45
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	172	4,58
Valore el tiempo de espera	174	4,46
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	177	4,38

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

	2019			
VALORACIÓN	SATISFECHOS[1]	INSATISFECHOS[2]	CONFORME[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
Accesibilidad a las instalaciones	82,10	5,20	12,70	94,80
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	83,40	3,40	13,20	96,60
Adecuación de las instalaciones	84,00	4,60	11,40	95,40
Efectividad del servicio prestado	87,90	4,60	7,50	95,40
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	82,90	9,10	8,00	90,90
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	88,60	4,20	7,20	95,80
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	91,80	3,50	4,70	96,50
Valore el tiempo de espera	87,40	3,40	9,20	96,60
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	85,90	3,40	10,70	96,60

[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	84	45,7	48,6	48,6
	Hombre	89	48,4	51,4	100,0
	Total	173	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	11	6,0		
Total		184	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	28	15,2	15,8	15,8
	25 a 34 años	32	17,4	18,1	33,9
	35 a 44 años	31	16,8	17,5	51,4
	45 a 54 años	43	23,4	24,3	75,7
	55 a 64 años	26	14,1	14,7	90,4
	65 a 74 años	13	7,1	7,3	97,7
	+ 75 años	4	2,2	2,3	100,0
	Total	177	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,8		
Total		184	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	110	59,8	62,1	62,1
	Soltero/a	47	25,5	26,6	88,7
	Separado/a	10	5,4	5,6	94,4
	Viudo/a	9	4,9	5,1	99,4
	pareja de hecho	1	,5	,6	100,0
	Total	177	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,8		
Total		184	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,2	1,2
	Mal	7	3,8	4,0	5,2
	Regular	22	12,0	12,7	17,9
	Bien	48	26,1	27,7	45,7
	Muy bien	94	51,1	54,3	100,0
	Total	173	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	11	6,0		
Total		184	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,1	1,1
	Mal	4	2,2	2,3	3,4
	Regular	23	12,5	13,2	16,7
	Bien	55	29,9	31,6	48,3
	Muy bien	90	48,9	51,7	100,0
	Total	174	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,4		
Total		184	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,1	1,1
	Mal	6	3,3	3,4	4,6
	Regular	20	10,9	11,4	16,0
	Bien	49	26,6	28,0	44,0
	Muy bien	98	53,3	56,0	100,0
	Total	175	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,9		
Total		184	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,7	1,7
	Mal	5	2,7	2,9	4,6
	Regular	13	7,1	7,5	12,1
	Bien	41	22,3	23,6	35,6
	Muy bien	112	60,9	64,4	100,0
	Total	174	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,4		
Total		184	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,3	3,4	3,4
	Mal	10	5,4	5,7	9,1
	Regular	14	7,6	8,0	17,1
	Bien	41	22,3	23,4	40,6
	Muy bien	104	56,5	59,4	100,0
	Total	175	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,9		
Total		184	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,6	,6
	Mal	6	3,3	3,6	4,2
	Regular	12	6,5	7,2	11,4
	Bien	44	23,9	26,5	38,0
	Muy bien	103	56,0	62,0	100,0
	Total	166	90,2	100,0	
Perdidos	Sistema	18	9,8		
Total		184	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,2	1,2
	Mal	4	2,2	2,3	3,5
	Regular	8	4,3	4,7	8,1
	Bien	35	19,0	20,3	28,5
	Muy bien	123	66,8	71,5	100,0
	Total	172	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	6,5		
Total		184	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,1	1,1
	Mal	4	2,2	2,3	3,4
	Regular	16	8,7	9,2	12,6
	Bien	41	22,3	23,6	36,2
	Muy bien	111	60,3	63,8	100,0
	Total	174	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,4		
Total		184	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,6	,6
	Mal	5	2,7	2,8	3,4
	Regular	19	10,3	10,7	14,1
	Bien	51	27,7	28,8	42,9
	Muy bien	101	54,9	57,1	100,0
	Total	177	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,8		
Total		184	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	170	92,4	93,9	93,9
	No	11	6,0	6,1	100,0
	Total	181	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,6		
Total		184	100,0		