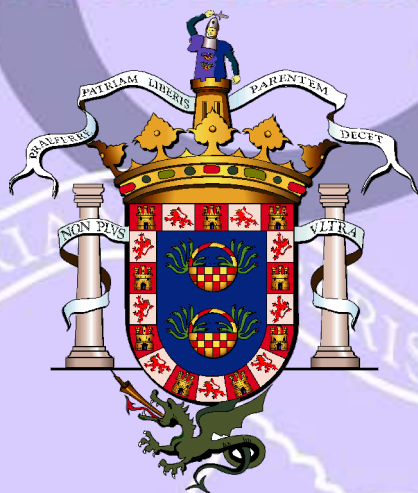


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 REAL 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 DEL REAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (OIAC-REAL) 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:** 177 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-REAL** con un valor de **4,55** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	166	4,33
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	165	4,40
Adecuación de las instalaciones	164	4,45
Efectividad del servicio prestado	164	4,50
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	165	4,46
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	154	4,38
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	167	4,56
Valore el tiempo de espera	165	4,70
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	169	4,55

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	79,50	2,40	18,10	97,60
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	84,30	2,40	13,30	97,60
Adecuación de las instalaciones	87,20	1,80	11,00	98,20
Efectividad del servicio prestado	88,50	2,40	9,10	97,60
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	87,90	3,00	9,10	97,00
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	85,10	7,10	7,80	92,90
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	90,40	1,80	7,80	98,20
Valore el tiempo de espera	93,90	0,00	6,10	100
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	91,70	0,60	7,70	99,40

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	76	42,9	44,7	44,7
	Hombre	94	53,1	55,3	100,0
	Total	170	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	4,0		
Total		177	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	21	11,9	12,4	12,4
	25 a 34 años	39	22,0	23,1	35,5
	35 a 44 años	35	19,8	20,7	56,2
	45 a 54 años	45	25,4	26,6	82,8
	55 a 64 años	20	11,3	11,8	94,7
	65 a 74 años	9	5,1	5,3	100,0
	Total	169	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,5		
Total		177	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	97	54,8	59,5	59,5
	Soltero/a	46	26,0	28,2	87,7
	Separado/a	11	6,2	6,7	94,5
	Viudo/a	5	2,8	3,1	97,5
	pareja de hecho	4	2,3	2,5	100,0
	Total	163	92,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,9		
Total		177	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	3	1,7	1,8	2,4
	Regular	30	16,9	18,1	20,5
	Bien	37	20,9	22,3	42,8
	Muy bien	95	53,7	57,2	100,0
	Total	166	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	6,2		
Total		177	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,2	1,2
	Mal	2	1,1	1,2	2,4
	Regular	22	12,4	13,3	15,8
	Bien	40	22,6	24,2	40,0
	Muy bien	99	55,9	60,0	100,0
	Total	165	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	12	6,8		
Total		177	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,7	1,8	1,8
	Regular	18	10,2	11,0	12,8
	Bien	45	25,4	27,4	40,2
	Muy bien	98	55,4	59,8	100,0
	Total	164	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	7,3		
Total		177	100,0		



Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,2	1,2
	Mal	2	1,1	1,2	2,4
	Regular	15	8,5	9,1	11,6
	Bien	37	20,9	22,6	34,1
	Muy bien	108	61,0	65,9	100,0
	Total	164	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	7,3		
Total		177	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,3	2,4	2,4
	Mal	1	,6	,6	3,0
	Regular	15	8,5	9,1	12,1
	Bien	40	22,6	24,2	36,4
	Muy bien	105	59,3	63,6	100,0
	Total	165	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	12	6,8		
Total		177	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	5,1	5,8	5,8
	Mal	2	1,1	1,3	7,1
	Regular	12	6,8	7,8	14,9
	Bien	28	15,8	18,2	33,1
	Muy bien	103	58,2	66,9	100,0
	Total	154	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	23	13,0		
Total		177	100,0		



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,7	1,8	1,8
	Regular	13	7,3	7,8	9,6
	Bien	35	19,8	21,0	30,5
	Muy bien	116	65,5	69,5	100,0
	Total	167	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,6		
Total		177	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	5,6	6,1	6,1
	Bien	28	15,8	17,0	23,0
	Muy bien	127	71,8	77,0	100,0
	Total	165	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	12	6,8		
Total		177	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Regular	13	7,3	7,7	8,3
	Bien	45	25,4	26,6	34,9
	Muy bien	110	62,1	65,1	100,0
	Total	169	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,5		
Total		177	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	167	94,4	97,1	97,1
	No	5	2,8	2,9	100,0
	Total	172	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,8		
Total		177	100,0		