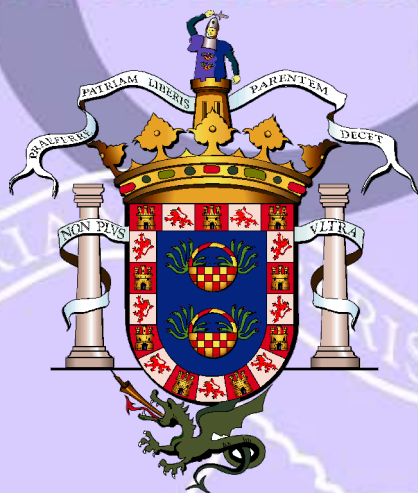


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 VICTORIA 2019

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 BARRIO VICTORIA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (OIAC-VICTORIA) 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:** 190 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-VICTORIA** con un valor de **4,63** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	179	4,60
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	174	4,47
Adecuación de las instalaciones	176	4,25
Efectividad del servicio prestado	170	4,70
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	170	4,63
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	173	4,76
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	166	4,85
Valore el tiempo de espera	170	4,75
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	177	4,63

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	92,20	0,00	7,80	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	89,70	1,10	9,20	98,90
Adecuación de las instalaciones	79,00	1,10	19,90	98,90
Efectividad del servicio prestado	94,10	1,80	4,10	98,20
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	91,70	1,80	6,50	98,20
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	95,30	1,20	3,50	98,80
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	97,60	0,60	1,80	99,40
Valore el tiempo de espera	97,00	1,20	1,80	98,80
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	96,60	0,00	3,40	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	89	46,8	49,2	49,2
	Hombre	92	48,4	50,8	100,0
	Total	181	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,7		
Total		190	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	21	11,1	11,2	11,2
	25 a 34 años	33	17,4	17,6	28,7
	35 a 44 años	38	20,0	20,2	48,9
	45 a 54 años	39	20,5	20,7	69,7
	55 a 64 años	31	16,3	16,5	86,2
	65 a 74 años	18	9,5	9,6	95,7
	+ 75 años	8	4,2	4,3	100,0
	Total	188	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		190	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	108	56,8	59,3	59,3
	Soltero/a	41	21,6	22,5	81,9
	Separado/a	15	7,9	8,2	90,1
	Viudo/a	11	5,8	6,0	96,2
	pareja de hecho	7	3,7	3,8	100,0
	Total	182	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,2		
Total		190	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	7,4	7,8	7,8
	Bien	43	22,6	24,0	31,8
	Muy bien	122	64,2	68,2	100,0
	Total	179	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	11	5,8		
Total		190	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,6	,6
	Mal	1	,5	,6	1,1
	Regular	16	8,4	9,2	10,3
	Bien	52	27,4	29,9	40,2
	Muy bien	104	54,7	59,8	100,0
	Total	174	91,6	100,0	
Perdidos	Sistema	16	8,4		
Total		190	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,1	1,1
	Regular	35	18,4	19,9	21,0
	Bien	54	28,4	30,7	51,7
	Muy bien	85	44,7	48,3	100,0
	Total	176	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,4		
Total		190	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,6	1,8	1,8
	Regular	7	3,7	4,1	5,9
	Bien	28	14,7	16,5	22,4
	Muy bien	132	69,5	77,6	100,0
	Total	170	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	20	10,5		
Total		190	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,6	1,8	1,8
	Regular	11	5,8	6,5	8,2
	Bien	31	16,3	18,2	26,5
	Muy bien	125	65,8	73,5	100,0
	Total	170	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	20	10,5		
Total		190	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,1	1,2	1,2
	Regular	6	3,2	3,5	4,6
	Bien	22	11,6	12,7	17,3
	Muy bien	143	75,3	82,7	100,0
	Total	173	91,1	100,0	
Perdidos	Sistema	17	8,9		
Total		190	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,6	,6
	Regular	3	1,6	1,8	2,4
	Bien	15	7,9	9,0	11,4
	Muy bien	147	77,4	88,6	100,0
	Total	166	87,4	100,0	
Perdidos	Sistema	24	12,6		
Total		190	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,6	,6
	Mal	1	,5	,6	1,2
	Regular	3	1,6	1,8	2,9
	Bien	29	15,3	17,1	20,0
	Muy bien	136	71,6	80,0	100,0
	Total	170	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	20	10,5		
Total		190	100,0		



Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	3,2	3,4	3,4
	Bien	52	27,4	29,4	32,8
	Muy bien	119	62,6	67,2	100,0
	Total	177	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	13	6,8		
Total		190	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	183	96,3	97,3	97,3
	No	5	2,6	2,7	100,0
	Total	188	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		190	100,0		