

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO:  
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
(INDUSTRIAL) 2021  
CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 el servicio: **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) (INDUSTRIAL) 2021** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 117 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) (INDUSTRIAL) 2021** con un valor de **4,59** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	117	4,57
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	117	4,50
Adecuación de las instalaciones	116	4,22
Efectividad del servicio prestado	117	4,32
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	117	4,17
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	117	4,24
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	116	4,22
Valore el tiempo de espera en ser atendido	117	4,55
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	117	4,74
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	105	4,70
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	117	<b>4,59</b>

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

<b>AÑO 2021</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	0%	5,1%	94,9%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2,6%	7,7%	97,7%	97,4%
Adecuación de las instalaciones	0,9%	20,7%	78,4%	99,1%
Efectividad del servicio prestado	2,6%	17,1%	80,3%	97,4%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	5,2%	19,7%	75,1%	94,8%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	6%	12%	82%	94%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	6,9%	14,7%	78,4%	93,1%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0,9%	9,4%	89,7%	99,1%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	5,1%	94,9%	100%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	2,9%	97,1%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	0,9%	4,3%	94,8%	99,1%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### Señala la OIAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos INDUSTRIAL	117	100,0	100,0	100,0

#### Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	117	100,0	100,0	100,0

#### Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	55	47,0	47,0	47,0
Masculino	62	53,0	53,0	100,0
Total	117	100,0	100,0	

#### Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 16 a 24 años	17	14,5	14,5	14,5
25 a 34 años	43	36,8	36,8	51,3
35 a 44 años	22	18,8	18,8	70,1
45 a 54 años	7	6,0	6,0	76,1
55 a 64 años	9	7,7	7,7	83,8
65 a 74 años	13	11,1	11,1	94,9
Más de 75 años	6	5,1	5,1	100,0
Total	117	100,0	100,0	





### Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1,7	1,7	1,7
Casado/a	51	43,6	43,6	45,3
Soltero/a	40	34,2	34,2	79,5
Separado/a	17	14,5	14,5	94,0
Viudo/a	7	6,0	6,0	100,0
Total	117	100,0	100,0	

### Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	6	5,1	5,1	5,1
Bien	38	32,5	32,5	37,6
Muy bien	73	62,4	62,4	100,0
Total	117	100,0	100,0	

### Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	3	2,6	2,6	2,6
Regular	9	7,7	7,7	10,3
Bien	31	26,5	26,5	36,8
Muy bien	74	63,2	63,2	100,0
Total	117	100,0	100,0	

### Adecuación de las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	,9	,9	,9
Regular	24	20,5	20,7	21,6
Bien	39	33,3	33,6	55,2
Muy bien	52	44,4	44,8	100,0
Total	116	99,1	100,0	
Perdidos Sistema	1	,9		
Total	117	100,0		



**Efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,6	2,6	2,6
	Regular	20	17,1	17,1	19,7
	Bien	31	26,5	26,5	46,2
	Muy bien	63	53,8	53,8	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

**Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	5	4,3	4,3	5,1
	Regular	23	19,7	19,7	24,8
	Bien	32	27,4	27,4	52,1
	Muy bien	56	47,9	47,9	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

**Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	6	5,1	5,1	6,0
	Regular	14	12,0	12,0	17,9
	Bien	39	33,3	33,3	51,3
	Muy bien	57	48,7	48,7	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	7	6,0	6,0	6,9
	Regular	17	14,5	14,7	21,6
	Bien	31	26,5	26,7	48,3
	Muy bien	60	51,3	51,7	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		117	100,0		



**Valore el tiempo de espera en ser atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	11	9,4	9,4	10,3
	Bien	28	23,9	23,9	34,2
	Muy bien	77	65,8	65,8	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

**Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	5,1	5,1	5,1
	Bien	19	16,2	16,2	21,4
	Muy bien	92	78,6	78,6	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

**SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,6	2,9	2,9
	Bien	26	22,2	24,8	27,6
	Muy bien	76	65,0	72,4	100,0
	Total	105	89,7	100,0	
Perdidos	Sistema	12	10,3		
Total		117	100,0		

**Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Regular	5	4,3	4,3	5,1
	Bien	34	29,1	29,1	34,2
	Muy bien	77	65,8	65,8	100,0
	Total	117	100,0	100,0	





**Valore la IMPORTANCIA que le da Ud. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC, desde 1 (NADA) a 5 (BASTANTE)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	24	20,5	20,7	20,7
	Bastante	92	78,6	79,3	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		117	100,0		

**¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	76	65,0	65,5	65,5
	Llamando al 010	11	9,4	9,5	75,0
	Yo mismo desde un PC	17	14,5	14,7	89,7
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	10	8,5	8,6	98,3
	Otra forma	2	1,7	1,7	100,0
Total		116	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		117	100,0		

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	3	2,6	2,6	2,6
	OIAC REAL	12	10,3	10,3	12,8
	OIAC REAL	3	2,6	2,6	15,4
	OIAC VICTORIA	3	2,6	2,6	17,9
	OIAC PALMERAS	3	2,6	2,6	20,5
	OIAC INDUSTRIAL	93	79,5	79,5	100,0
Total		117	100,0	100,0	



**Señale el PRINCIPAL motivo por el cual se dirige a esa OIAC**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	56	47,9	50,0	50,0
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	32	27,4	28,6	78,6
	Por cercanía al trabajo	16	13,7	14,3	92,9
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	8	6,8	7,1	100,0
	Total	112	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,3		
Total		117	100,0		

**Propuesta de mejora, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora de esta oficina de información al ciudadano**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	117	100,0	100,0	100,0

**¿Tiene Ud. conocimiento de la existencia de otras oficinas de información y atención al ciudadano en nuestra ciudad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	105	89,7	94,6	94,6
	No	6	5,1	5,4	100,0
	Total	111	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,1		
Total		117	100,0		