

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
(PALMERAS) 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) (PALMERAS) 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:** 43 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) (PALMERAS) 2021** con un valor de **4,28** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	43	4,86
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	43	4,79
Adecuación de las instalaciones	43	4,63
Efectividad del servicio prestado	43	4,37
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	43	4,19
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	43	3,84
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	43	3,86
Valore el tiempo de espera en ser atendido	43	4,19
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	43	4,33
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	36	4,28
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	43	4,28

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	0%	100%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	2,3%	97,7%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	2,3%	97,7%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	2,3%	97,7%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	27,9%	72,1%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	27,9%	72,1%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	9,3%	90,7%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	0%	100%	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%	2,8%	97,2%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	0%	2,3%	97,7%	100%

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

² Conformes: Es el valor *regular*

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

⁴ 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 PALMERAS	43	100,0	100,0	100,0

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	43	100,0	100,0	100,0

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	14	32,6	32,6	32,6
Masculino	29	67,4	67,4	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 16 a 24 años	8	18,6	18,6	18,6
25 a 34 años	14	32,6	32,6	51,2
35 a 44 años	10	23,3	23,3	74,4
45 a 54 años	5	11,6	11,6	86,0
55 a 64 años	5	11,6	11,6	97,7
Más de 75 años	1	2,3	2,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	



Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	11,6	11,6	11,6
Casado/a	24	55,8	55,8	67,4
Soltero/a	10	23,3	23,3	90,7
Separado/a	3	7,0	7,0	97,7
Viudo/a	1	2,3	2,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	6	14,0	14,0	14,0
Muy bien	37	86,0	86,0	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	9	20,9	20,9	20,9
Muy bien	34	79,1	79,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	2,3	2,3	2,3
Bien	14	32,6	32,6	34,9
Muy bien	28	65,1	65,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	



Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,3	2,3
	Bien	25	58,1	58,1	60,5
	Muy bien	17	39,5	39,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,3	2,3
	Bien	33	76,7	76,7	79,1
	Muy bien	9	20,9	20,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	27,9	27,9	27,9
	Bien	26	60,5	60,5	88,4
	Muy bien	5	11,6	11,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	27,9	27,9	27,9
	Bien	25	58,1	58,1	86,0
	Muy bien	6	14,0	14,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	9,3	9,3	9,3
	Bien	27	62,8	62,8	72,1
	Muy bien	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	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	Bien	29	67,4	67,4	67,4
	Muy bien	14	32,6	32,6	100,0
	Total	43	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	1	2,3	2,8	2,8
	Bien	24	55,8	66,7	69,4
	Muy bien	11	25,6	30,6	100,0
	Total	36	83,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	16,3		
Total		43	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,3	2,3
	Bien	29	67,4	67,4	69,8
	Muy bien	13	30,2	30,2	100,0
	Total	43	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	Algo	1	2,3	2,3	2,3
	Mucho	5	11,6	11,6	14,0
	Bastante	37	86,0	86,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	22	51,2	52,4	52,4
	Llamando al 010	4	9,3	9,5	61,9
	Yo mismo desde un PC	7	16,3	16,7	78,6
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	8	18,6	19,0	97,6
	Otra forma	1	2,3	2,4	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		43	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	9	20,9	20,9	20,9
	OIAC VICTORIA	1	2,3	2,3	23,3
	OIAC PALMERAS	33	76,7	76,7	100,0
	Total	43	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	23	53,5	53,5	53,5
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	8	18,6	18,6	72,1
	Por cercanía al trabajo	10	23,3	23,3	95,3
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	2	4,7	4,7	100,0
	Total	43	100,0	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	43	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	37	86,0	86,0	86,0
	No	6	14,0	14,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	