

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS:  
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**2014**



## INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano ..... 1
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2014)..... 3
- Informe General de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2014)..... 13
- Anexo I. Tablas de frecuencias de datos acumulativos Generales de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2014) ..... 30
- Anexo II. Tablas de frecuencias de los datos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Centro (2014)..... 52
- Anexo III. Tablas de frecuencias de los datos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Real (2014) ..... 73
- Anexo IV. Tablas de frecuencias de los datos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de Virgen de la Victoria (2014) ..... 94
- Anexo V. Tablas de frecuencias de los datos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de Las Palmeras (2014) ..... 115
- Anexo VI. Tablas y Gráficos de frecuencias de los datos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Industrial (2014)..... 135
- Anexo VII. Tablas Comparativas Interanual de Frecuencias de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano ..... 156
- Anexo VIII. Tabla de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos de datos acumulativos de las OIACs ..... 177
- Anexo IX. Tablas Comparativas Interanual de Descriptivos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano ..... 185
- Anexo X. Tablas Comparativas Interanual de Descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Real ..... 187
- Anexo XI. Tablas Comparativas Interanual de Descriptivos de la



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Virgen de la Victoria

.....	189
▪ Anexo XII. Tablas Comparativas Interanual de Descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Las Palmeras...	191
▪ Anexo XIII. Tablas Comparativas Interanual de estadísticos descriptivos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano .....	195
▪ Anexo XIV. Tablas Comparativas Interanual de datos acumulativos del grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.....	197
▪ Anexo XV. Tablas Comparativas Interanual del grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano del Centro .....	200
▪ Anexo XVI. Tablas Comparativas Interanual del grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano del Real .....	202
▪ Anexo XVII. Tablas Comparativas Interanual del grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano del Virgen de la Victoria .....	204
▪ Anexo XVIII. Tablas Comparativas Interanual del grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de Las Palmeras .....	206
▪ Anexo XIX. Tablas Comparativas Interanual del grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de Industrial .....	208
▪ Anexo XX. Indicadores de Gestión de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2014) .....	210



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Tan importante es este aspecto que la Ciudad Autónoma de Melilla ha fundamentado el III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015) en impulsar a la Administración de la Ciudad hacia "*una Administración de calidad y más cercana al ciudadano*" y para ello se están articulando, entre otras, las siguientes medidas:

- La consecución de una Administración integradora, cercana, fácil y orientada al ciudadano.
- El fomento de la Transparencia y participación ciudadana.
- Implementación de la gestión de calidad como filosofía en todas las áreas de gestión de la Administración.
- La generalización en la Administración de la idea de gestión de "*Calidad Total*", fundamentada en un proceso de "*mejora continua*".
- Evaluaciones continuadas de la calidad con la que se prestan todos los servicios incluidos en el *Circuito de la Calidad*.



- Generalización de la Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO 9001)
- Implantación de un sistema de visión estratégica con el objetivo de controlar la acción de gobierno y realizar un seguimiento del cumplimiento de las medidas ejecutadas por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAAC's) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2014** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos.



# **FICHA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC's) 2014**

- 1) **ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) **OBJETIVO**
- 3) **DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) **FINALIDAD**
- 5) **FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) **MUESTRA**
- 7) **MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) **CUESTIONARIO**
- 9) **TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) **EVALUACIÓN**



## 1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar son **Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/ a (OIAC's) 2014** perteneciente a la Dirección General de A.A.P.P de la Ciudad Autónoma de Melilla, Consejería de Administraciones Públicas.

## 2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en las OIAC por los/ as usuarios/ as/ ciudadanos /as.
- Analizar qué percepción general que tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de las OIAC de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC de la Zona Centro.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC del Barrio del Real.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC del Barrio “Virgen de la Victoria”.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC de la Barriada “Las Palmeras”.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la OIAC del Barrio del Industrial.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/ a durante el año 2014.



### 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano /a de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado a través de encuestas personalizadas por agentes/ encuestadoras para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

### 4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.



- c. Mejorar la Calidad en la prestación de las OIAC y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/a.

**5) CRONOGRAMA**

<b>Periodo de Recogida de Datos</b>	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2014. (Anual)
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Enero 2015
<b>Análisis e Interpretación de los datos</b>	Abril 2015



## 6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano pertenecientes a la Dirección General de la A.A.P.P.

La muestra es, de ámbito local, **formada por un total de 2.200 personas**, a través de un muestreo aleatorio simple de usuarios/ciudadanos que han estado en alguna de las OIACs.

### FICHA TÉCNICA DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2014

	DATOS ACUMULATIVOS	OIAC CENTRO	OIAC REAL	OIAC VICTORIA	OIAC PALMERAS
Personados en las OIAC's	174.341	67.471	33.302	18.971	26.234
Error Muestral	3%	5%	5%	5%	5%
K (*) /Nivel de Confianza	2 / 95%	2,58 / 95%	1,65/ 90%	1,65/ 90%	2/ 95%
P/Q (**)	P=Q=0,5	P=Q=0,5	P=Q=0,5	P=Q=0,5	P=Q=0,5
Tamaño Muestral Óptimo	1.104	659	359	268	269
Tamaño Muestral Final	2.223	877	542	359	352
Fiabilidad (***)	<b>0,909</b>	<b>0,889</b>	<b>0,908</b>	<b>0,914</b>	<b>0,950</b>

(\*) **k=Nivel de Confianza**,

(\*\*) **P:** es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio, es decir, usuarios/as de las OIACs.

**Q:** es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

(\*\*\*) **El test de fiabilidad (alfa de cronbach)** nos permite afirmar que el cuestionario reúne las cualidades esenciales, ya que el valor que hemos obtenido está muy cerca de 1, lo cual nos indica la máxima consistencia interna entre los datos obtenidos y el cuestionario realizado.



**La oficina del OIAC Industrial** en el año 2014 presenta un pequeño muestreo dado que la oficina comenzó a funcionar como tal en el tercer trimestre de dicho ejercicio.

## 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre Las OIACs. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
  
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.



## 8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para que nos permitiera analizar el perfil del ciudadano con respecto a la opinión sobre Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano durante el año 2014 y conocer la valoración de la calidad de los mismos, así como la satisfacción de los servicios que se prestan en ellos.

Para la elaboración de dicho Estudio de Calidad se han elaborado un cuestionario, *ad hoc*, formado por 12 preguntas, de las cuales 2 son abiertas (barrio y quejas/ propuestas de mejoras). En él se ha elaborado dos bloques: uno formado por las variables sociodemográficas: Barrio, Sexo, Edad, Estado civil y el segundo bloque formado por las variables relacionadas con las instalaciones, trato del personal de las oficinas, eficiencia y el nivel de calidad del servicios prestado valorado a través de una escala de likert.

La selección de estas variables se ha realizado teniendo en cuenta, por un lado, los objetivos generales del proyecto de evaluación y por otro, la experiencia previa del equipo de calidad.

En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas una vez que el/la usuario/a/ ciudadano/a haya realizado el trámite o haya solicitado la información pertinente.

El modelo del cuestionario es el siguiente:



Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

Barrio \_\_\_\_\_

1. Sexo :  Mujer  Hombre

2. Edad

10 a 15 años	<input type="checkbox"/>	45 a 54 años	<input type="checkbox"/>
16 a 24 años	<input type="checkbox"/>	55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
25 a 34 años	<input type="checkbox"/>	65 a 74 años	<input type="checkbox"/>
35 a 44 años	<input type="checkbox"/>	Más de 75 años	<input type="checkbox"/>

3. Estado Civil

Casado /a	<input type="checkbox"/>
Soltero /a	<input type="checkbox"/>
Separado /a	<input type="checkbox"/>
Viudo /a	<input type="checkbox"/>

4. Indique, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones	<input type="checkbox"/>				
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	<input type="checkbox"/>				
Adecuación de las instalaciones	<input type="checkbox"/>				
Efectividad del servicio prestado	<input type="checkbox"/>				
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades.	<input type="checkbox"/>				
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	<input type="checkbox"/>				
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	<input type="checkbox"/>				

5. ¿Tiene UD conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?  Sí  No

5.1. ¿Ha hecho UD uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?  Sí  No

5.1.1. En caso afirmativo, valore la *adecuación del servicio prestado* en ella desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

6. ¿Tiene UD conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?  Sí  No

7. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?  Sí  No

7.1. En caso afirmativo, valore EL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

8. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier queja o/ y propuestas de mejora al respecto.



## 9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/a de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

## 10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/a de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



La participación de los/ as usuarios /as /ciudadanos /as en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos Centros para poder poner medidas correctoras al respecto, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

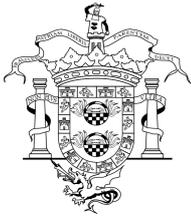


CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**INFORME GENERAL SOBRE LOS  
RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE LAS  
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2014**



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/a 2014**, perteneciente a la Consejería de Administraciones Pública. Dirección General de Administraciones Públicas, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Análisis de las variables comunes de los datos acumulativos generales de la opinión de los/as usuarios/as/ ciudadanos/as de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Centro.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Real”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Virgen de la Victoria”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Las Palmeras”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Industrial”.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se le ofrece en **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO/A**, opiniones que los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as de Melilla han hecho al respecto a través de los cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la Dirección General de Administraciones Pública y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dicho servicio y ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS COMUNES DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

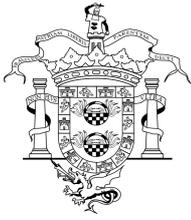
Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC's) 2014. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

### Estadísticos descriptivos de los ítems comunes de las OIAC's

AÑO 2014			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	2213	4,3818	,89664
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2207	4,4042	,78906
Adecuación de las instalaciones	2201	4,4212	,77300
Efectividad del servicio prestado	2198	4,4536	,77418
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	2195	4,4419	,76660
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	2190	4,4612	,74354
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2190	4,3562	,98183
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	2180	4,1899	1,05372
Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil	462	2,9372	1,69161

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**  
Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN**, en todos los indicadores mostrados arriba en la tabla.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2014** está en un **4,19** sobre 5, es decir, el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.



## ANÁLISIS DE LAS VARIABLES COMUNES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/CIUDADANO DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. Están compuestas por los ítems de insatisfechos formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; Conformes formado por el valor regular; Satisfechos formado por el sumatorio de bien y muy bien y la Conformidad Total. son (véase **anexo I**):

### ▪ Accesibilidad a las instalaciones

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	4,8
Conformes (Regular)	8,6
Satisfechos (Bien y Muy bien)	86,7
Conformidad total (*)	95,3

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2,8
Conformes (Regular)	9,3
Satisfechos (Bien y Muy bien)	87,8
Conformidad total (*)	97,1

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2,3
Conformes (Regular)	9,1
Satisfechos (Bien y Muy bien)	88,6
Conformidad total (*)	97,7

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2,5
Conformes (Regular)	8,1
Satisfechos (Bien y Muy bien)	89,3
Conformidad total (*)	97,4

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2,7
Conformes (Regular)	7,2
Satisfechos (Bien y Muy bien)	90,2
Conformidad total (*)	97,4

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	1,9
Conformes (Regular)	8,2
Satisfechos (Bien y Muy bien)	89,9
Conformidad total (*)	98,1

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	6,4
Conformes (Regular)	7,0
Satisfechos (Bien y Muy bien)	86,7
Conformidad total (*)	93,7

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore el nivel de calidad general del servicio prestado**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	7,5
Conformes (Regular)	9,7
Satisfechos (Bien y Muy bien)	82,8
Conformidad total (*)	91,5

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal y mal)	47,9
Conformes (Regular)	3,0
Satisfechos (Bien y Muy bien)	49,1
Conformidad total (*)	52,1

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



## ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA OFICINA DEL CENTRO 2014

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Centro (OIAC) 2014. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

### Estadísticos descriptivos de la OIAC del Centro

AÑO 2014			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	874	4,2162	1,04214
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	874	4,2998	,84508
Adecuación de las instalaciones	872	4,2901	,85155
Efectividad del servicio prestado	872	4,3154	,83705
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	869	4,3107	,82871
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	866	4,3152	,80529
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	868	4,1060	1,12138
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	867	3,9227	1,17608
Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil	224	2,6920	1,68047

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



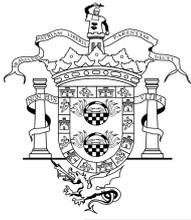
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**  
Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que (véase **anexo II**):

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN**, en los restantes indicadores mostrados arriba en la tabla.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CENTRO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2014** está en un **3,92 sobre 5**, es decir, el usuario muestra grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.



## ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL LA OFICINA DEL REAL 2014

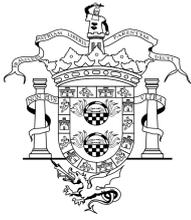
Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Real (OIAC) 2014. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

### Estadísticos descriptivos de la OIAC del Real

AÑO 2014			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	542	4,3838	,88547
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	540	4,3981	,84339
Adecuación de las instalaciones	541	4,4381	,81556
Efectividad del servicio prestado	538	4,4888	,79387
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	538	4,4554	,79504
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	537	4,4879	,76071
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	538	4,3903	1,00096
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	534	4,1910	1,15620
Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil	123	2,6748	1,69617

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



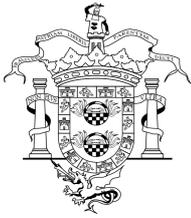
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**  
Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que (véase **anexo III**):

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN**, en todos los indicadores mostrados arriba en la tabla.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2014** está en un **4,19 sobre 5**, es decir, el usuario muestra grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.



## ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA OFICINA DE VIRGEN DE LA VICTORIA 2014

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de Virgen de la Victoria (OIAC) 2014. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

### Estadísticos descriptivos de OIAC Virgen de la Victoria

AÑO 2014			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	353	4,6261	,65851
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	352	4,5767	,67501
Adecuación de las instalaciones	352	4,6477	,57567
Efectividad del servicio prestado	347	4,7147	,56064
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	350	4,6886	,55900
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	348	4,7299	,52765
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	350	4,7857	,50479
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	351	4,6068	,58491
Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil	61	3,6393	1,61279

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**  
Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que (véase **anexo IV**):

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN**, en todos los indicadores mostrados arriba en la tabla.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VIRGEN DE LA VICTORIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2014** está en **un 4,60 sobre 5**, es decir, el usuario muestra grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.



## ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE “LAS PALMERAS” 2014

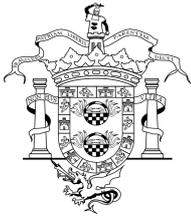
Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de Las Palmeras (OIAC) 2014. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

### Estadísticos descriptivos de OIAC Las Palmeras

AÑO 2014			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	351	4,4843	,70440
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	350	4,4514	,66573
Adecuación de las instalaciones	345	4,4493	,64556
Efectividad del servicio prestado	350	4,4486	,72328
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	347	4,4582	,70944
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	348	4,4770	,68499
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	345	4,4957	,71578
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	340	4,4000	,69469
Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil	43	4,1860	,87982

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**  
Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que (véase **anexo V**):

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN**, en todos los indicadores mostrados arriba en la tabla.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2014** está en un **4,40 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un alto grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.



## ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDUSTRIAL 2014

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Industrial (OIAC) 2014. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

La oficina OIAC del Industrial en el año 2014 presenta un pequeño muestreo dado que la oficina comenzó a funcionar como tal en el tercer trimestre de dicho ejercicio.

### Estadísticos descriptivos de OIAC del Industrial

AÑO 2014			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	70	4,5857	,52455
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	70	4,5571	,55523
Adecuación de las instalaciones	70	4,5571	,55523
Efectividad del servicio prestado	69	4,5942	,55090
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	70	4,6000	,54904
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	70	4,5714	,62720
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	69	4,5797	,60405
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	67	4,5821	,55457
Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil	2	4,0000	,00000

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**  
Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que (véase **anexo VI**):

Se da **UNA CONFORMIDAD** con **GRADO DE SATISFACCIÓN**, en todos los indicadores mostrados arriba en la tabla.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDUSTRIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2014** está en un **4,58 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un alto grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO I**

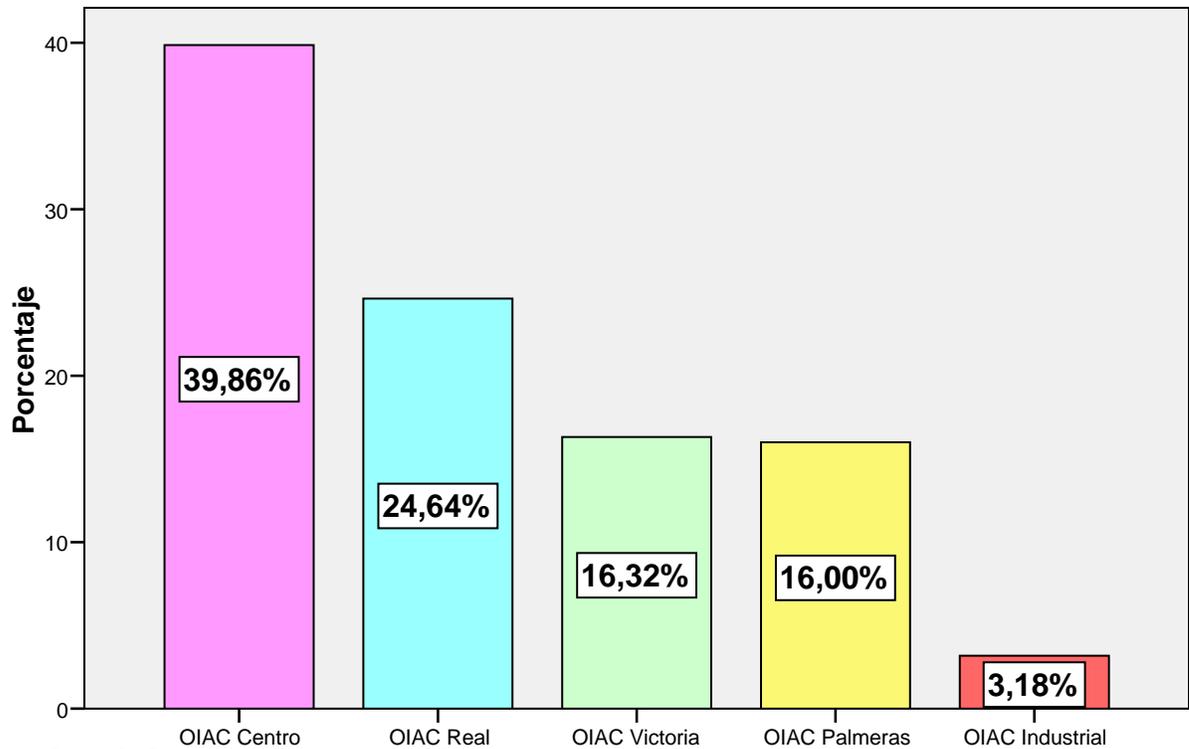
# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

### Oficina de Información y Atención al Ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC Centro	877	39,5	39,9	39,9
	OIAC Real	542	24,4	24,6	64,5
	OIAC Victoria	359	16,1	16,3	80,8
	OIAC Palmeras	352	15,8	16,0	96,8
	OIAC Industrial	70	3,1	3,2	100,0
	Total	2200	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	23	1,0		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Oficina de Información y Atención al Ciudadano



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**Barrio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	49	2,2	2,3	2,3
	Príncipe	121	5,4	5,6	7,9
	Barrio del General Gómez Jordana	52	2,3	2,4	10,4
	Barrio Hernán Cortés	104	4,7	4,9	15,2
	Barrio Constitución	96	4,3	4,5	19,7
	Barrio de La Libertad	73	3,3	3,4	23,1
	Barrio Virgen de la Victoria	185	8,3	8,6	31,7
	Barrio del Real	289	13,0	13,5	45,2
	Barrio de Batería Jota	87	3,9	4,1	49,3
	Barrio Colón	23	1,0	1,1	50,4
	Barrio Isaac Peral	69	3,1	3,2	53,6
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	116	5,2	5,4	59,0
	Barrio Hipódromo	93	4,2	4,3	63,4
	Barrio de Alfonso XIII	124	5,6	5,8	69,1
	Barrio de Reina Regente	58	2,6	2,7	71,8
	Barrio Industrial	130	5,8	6,1	77,9
	Barrio del Polígono R. de La Paz	12	,5	,6	78,5
	Barrio de Ataque Seco	48	2,2	2,2	80,7
	Barrio Concepción Arenal	27	1,2	1,3	82,0
	Barrio Cabrerizas	104	4,7	4,9	86,8
	Barrio del General Larrea	5	,2	,2	87,1
	Barrio de Medina Sidonia	18	,8	,8	87,9
	Barrio Héroes de España	109	4,9	5,1	93,0
Barrio Cañada de Hidúm	150	6,7	7,0	100,0	
	Total	2142	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	81	3,6		
	Total	2223	100,0		

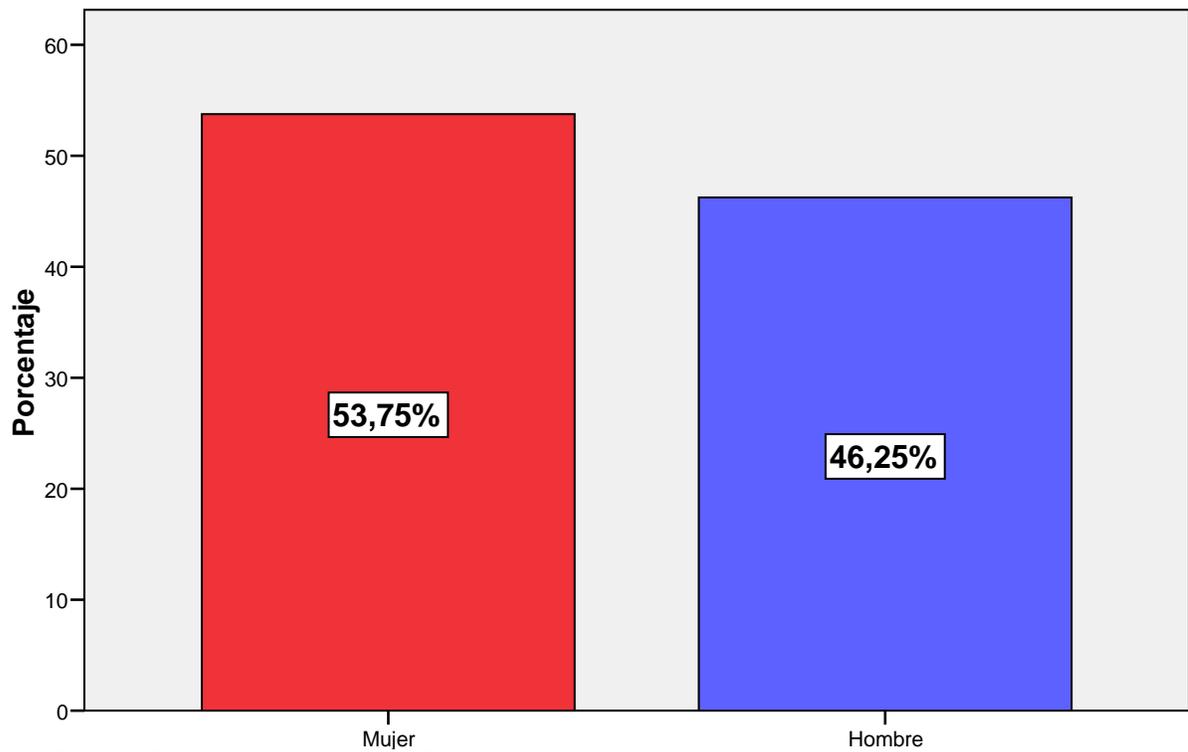
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	1124	50,6	53,8	53,8
	Hombre	967	43,5	46,2	100,0
	Total	2091	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	132	5,9		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo



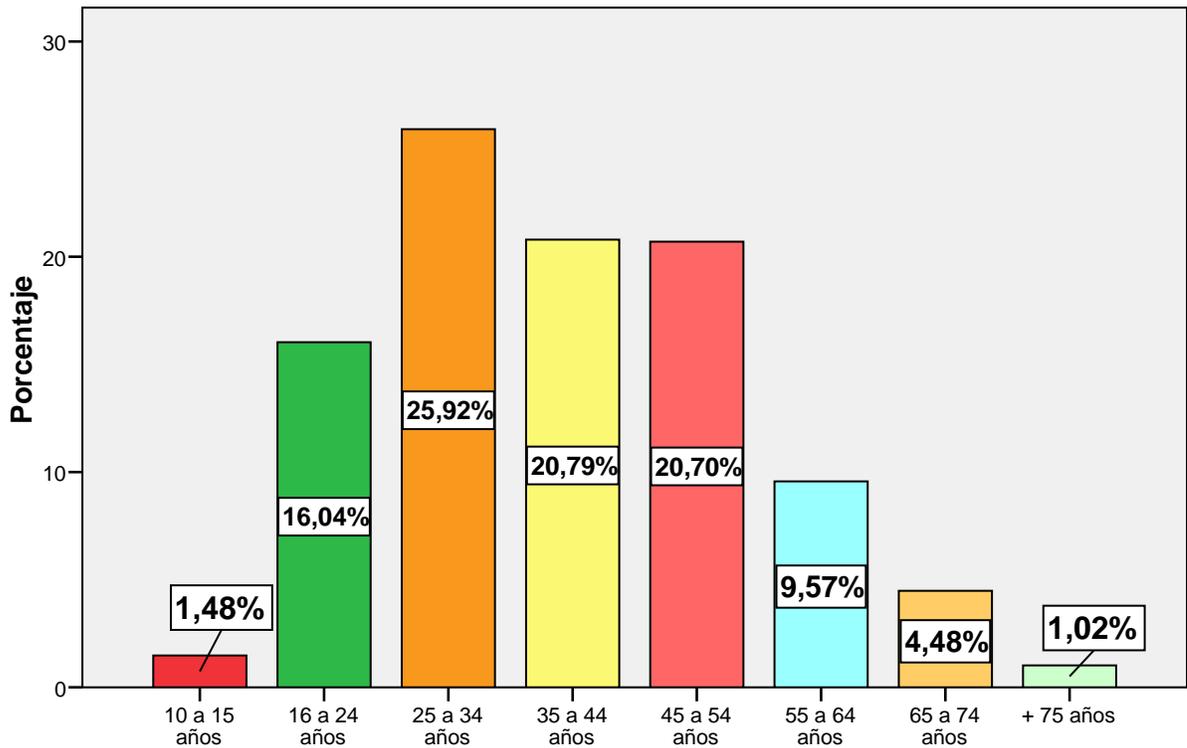
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	32	1,4	1,5	1,5
	16 a 24 años	347	15,6	16,0	17,5
	25 a 34 años	561	25,2	25,9	43,4
	35 a 44 años	450	20,2	20,8	64,2
	45 a 54 años	448	20,2	20,7	84,9
	55 a 64 años	207	9,3	9,6	94,5
	65 a 74 años	97	4,4	4,5	99,0
	+ 75 años	22	1,0	1,0	100,0
Total		2164	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	59	2,7		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad



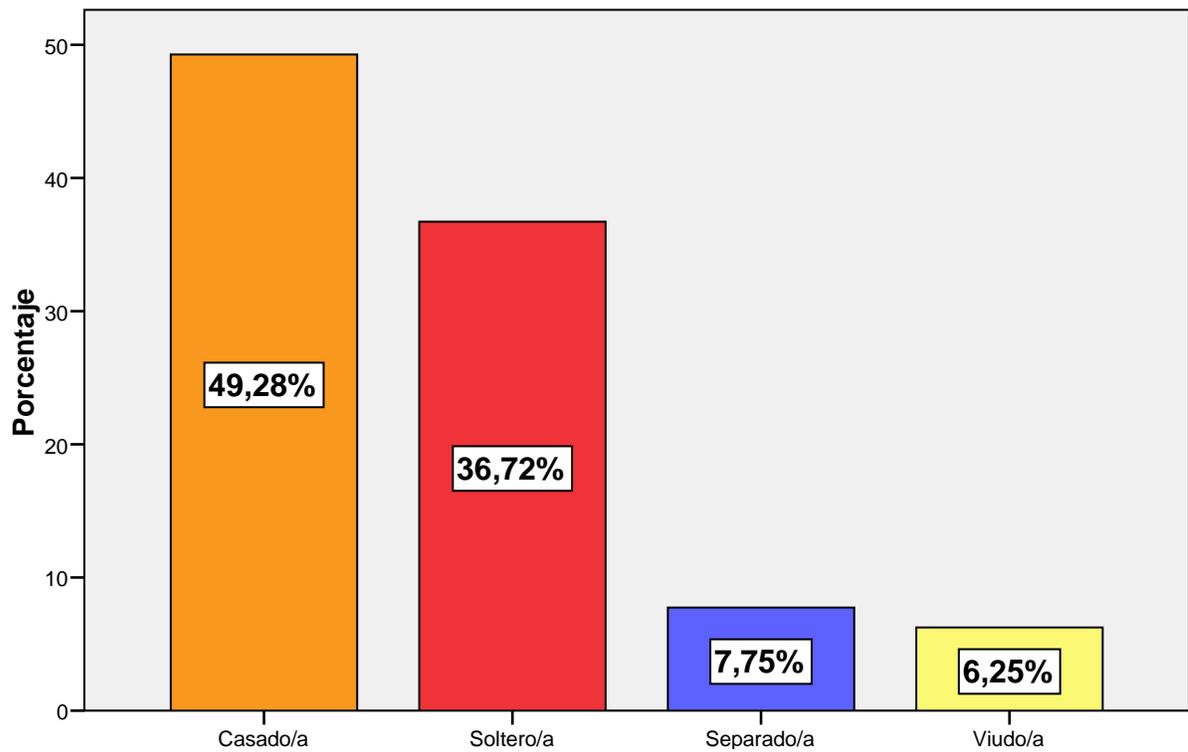
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	1056	47,5	49,3	49,3
	Soltero/a	787	35,4	36,7	86,0
	Separado/a	166	7,5	7,7	93,7
	Viudo/a	134	6,0	6,3	100,0
	Total	2143	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	80	3,6		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil



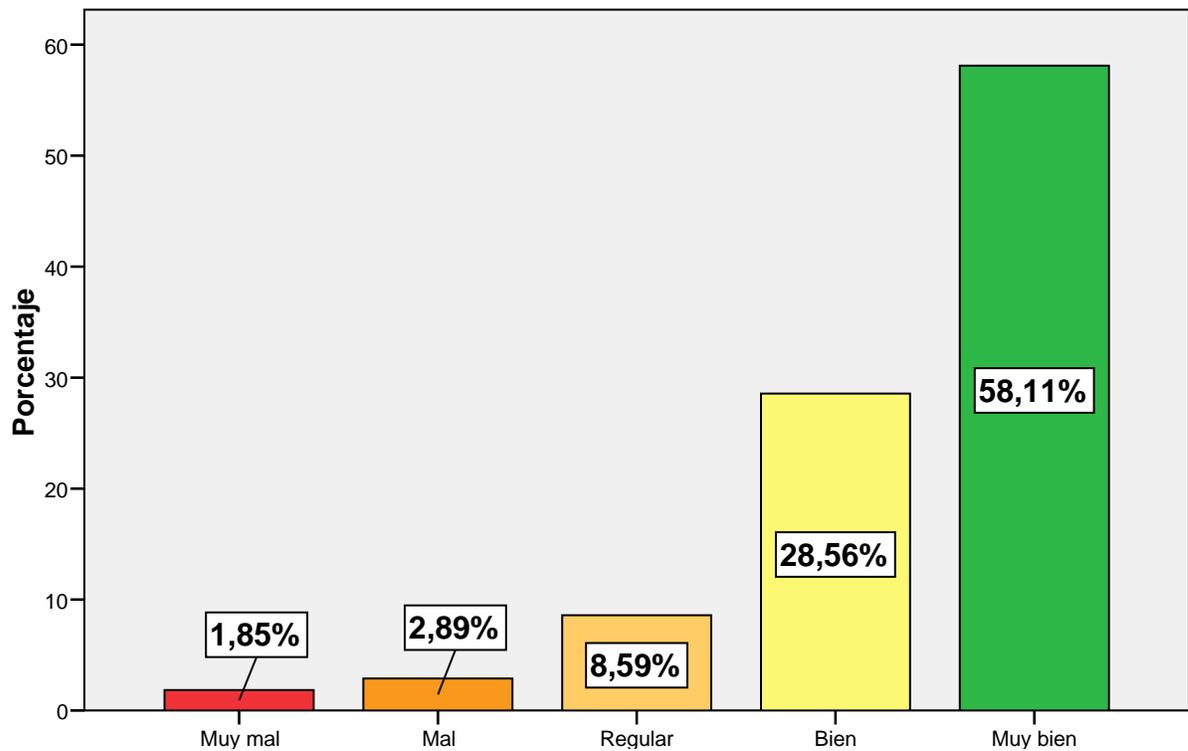
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	41	1,8	1,9	1,9
	Mal	64	2,9	2,9	4,7
	Regular	190	8,5	8,6	13,3
	Bien	632	28,4	28,6	41,9
	Muy bien	1286	57,8	58,1	100,0
Total		2213	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,4		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones



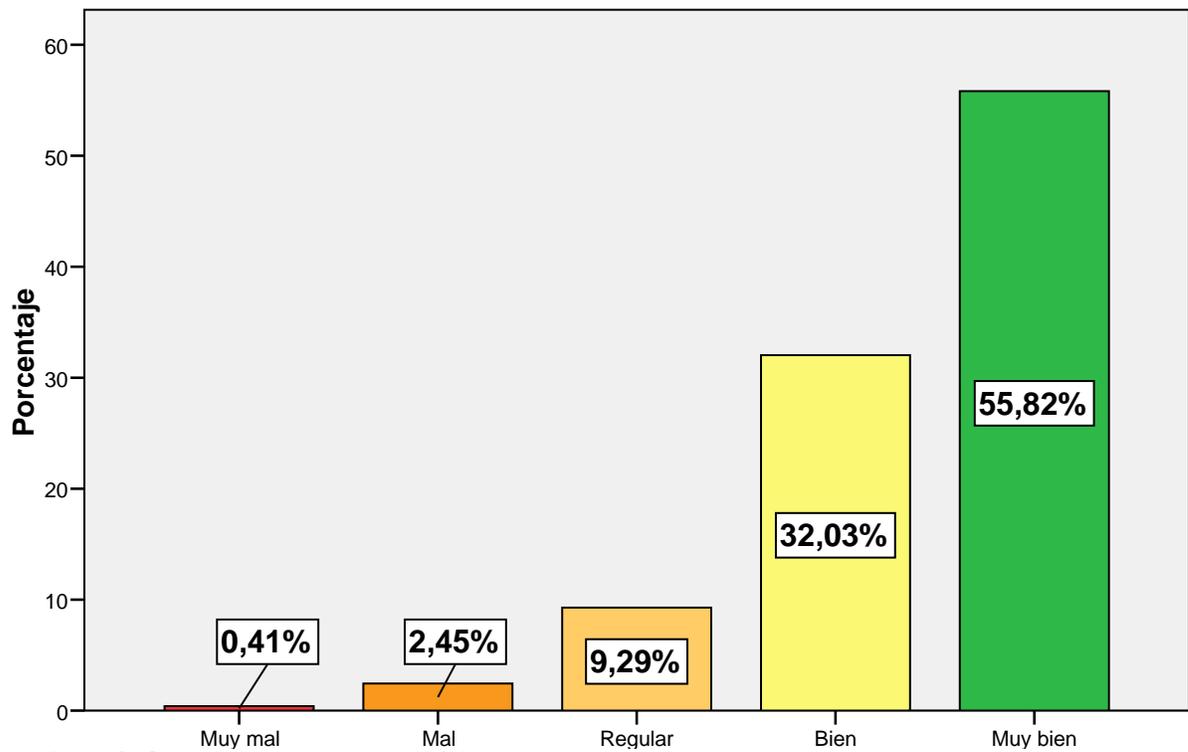
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,4	,4	,4
	Mal	54	2,4	2,4	2,9
	Regular	205	9,2	9,3	12,1
	Bien	707	31,8	32,0	44,2
	Muy bien	1232	55,4	55,8	100,0
Total		2207	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	16	,7		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



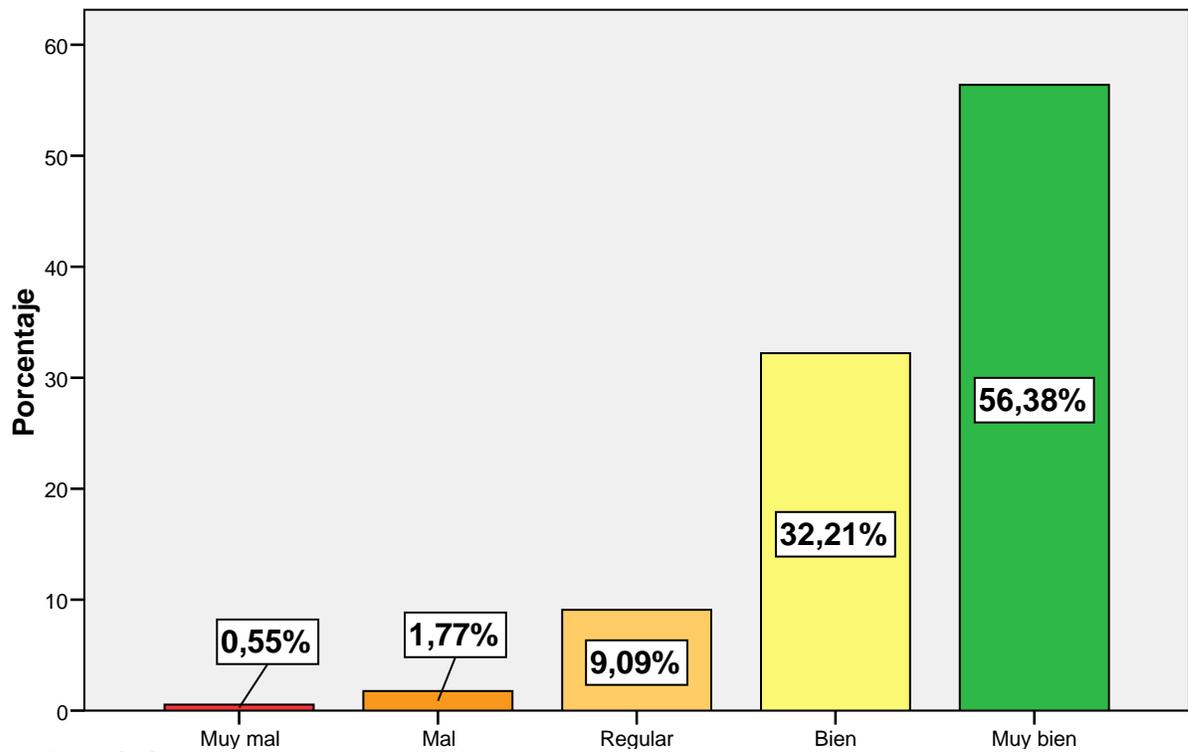
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	,5	,5	,5
	Mal	39	1,8	1,8	2,3
	Regular	200	9,0	9,1	11,4
	Bien	709	31,9	32,2	43,6
	Muy bien	1241	55,8	56,4	100,0
	Total	2201	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	22	1,0		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones



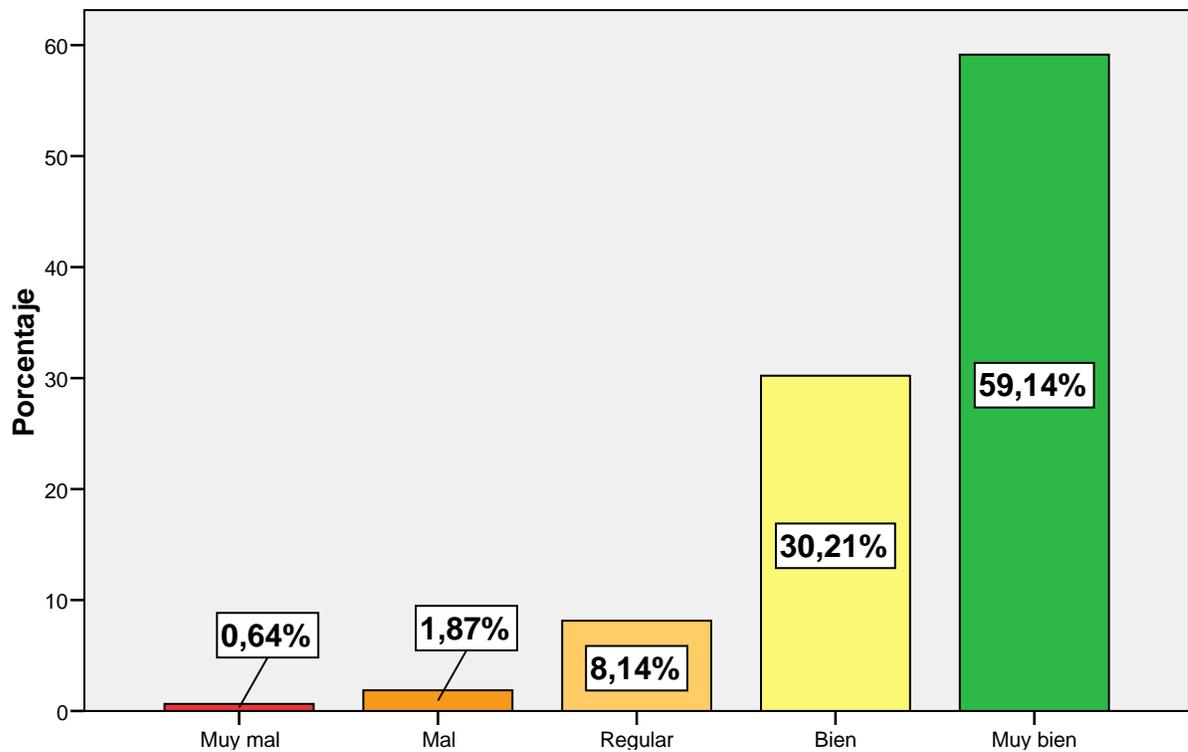
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	,6	,6	,6
	Mal	41	1,8	1,9	2,5
	Regular	179	8,1	8,1	10,6
	Bien	664	29,9	30,2	40,9
	Muy bien	1300	58,5	59,1	100,0
	Total	2198	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	25	1,1		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado



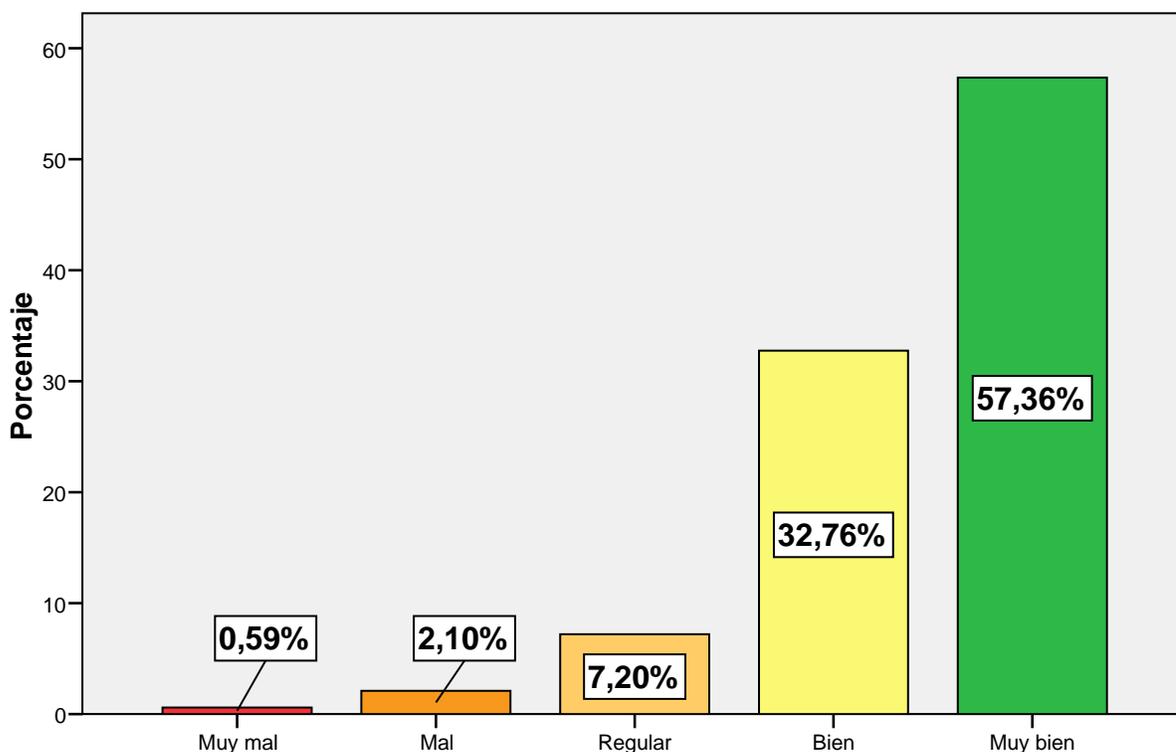
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	,6	,6	,6
	Mal	46	2,1	2,1	2,7
	Regular	158	7,1	7,2	9,9
	Bien	719	32,3	32,8	42,6
	Muy bien	1259	56,6	57,4	100,0
Total		2195	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	28	1,3		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



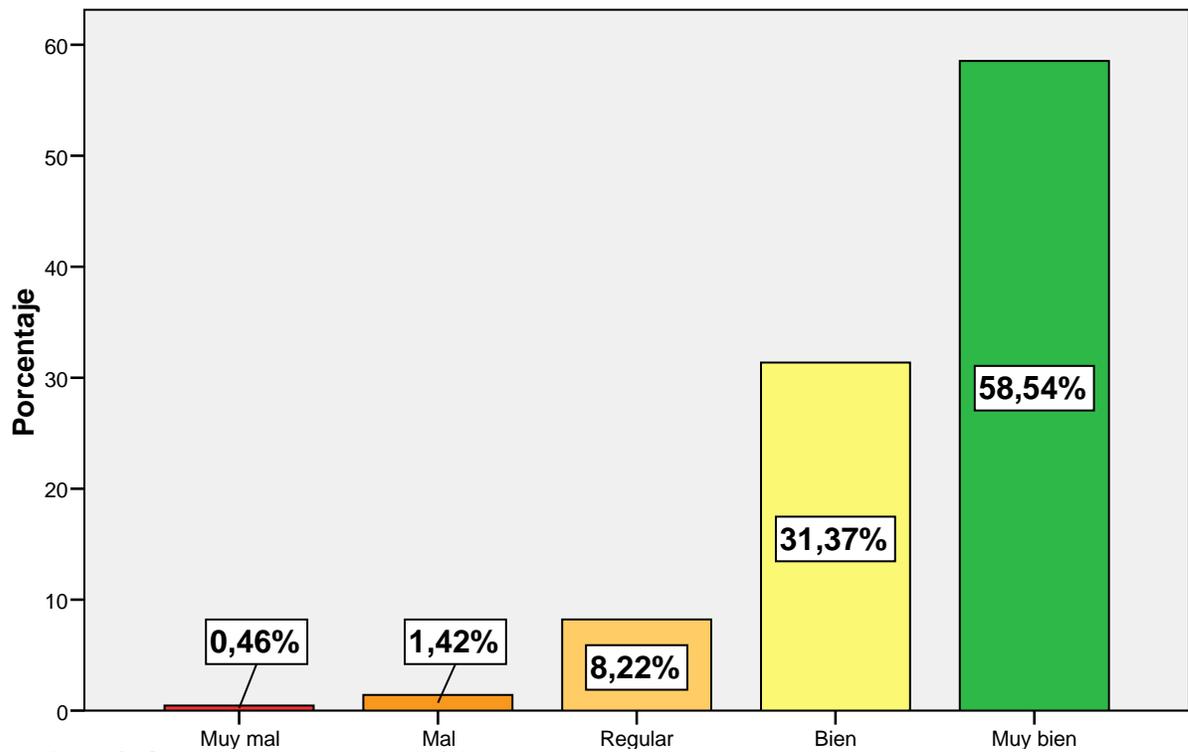
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,4	,5	,5
	Mal	31	1,4	1,4	1,9
	Regular	180	8,1	8,2	10,1
	Bien	687	30,9	31,4	41,5
	Muy bien	1282	57,7	58,5	100,0
Total		2190	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	33	1,5		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable



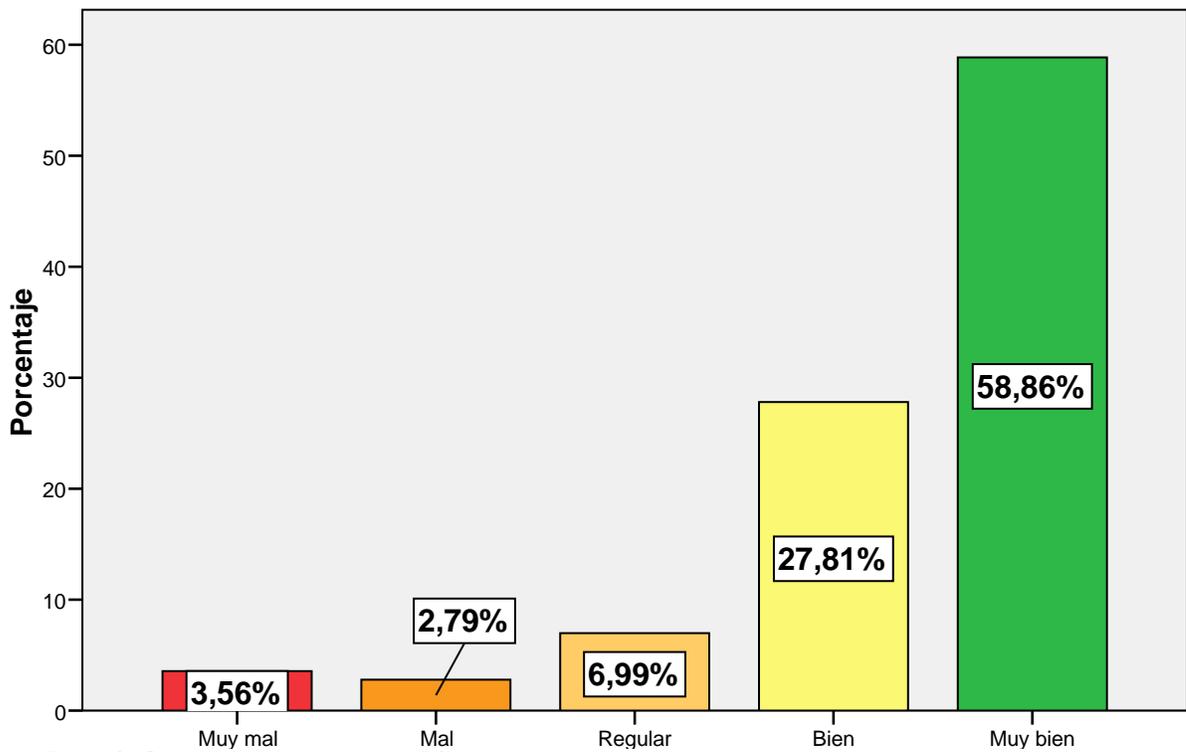
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	78	3,5	3,6	3,6
	Mal	61	2,7	2,8	6,3
	Regular	153	6,9	7,0	13,3
	Bien	609	27,4	27,8	41,1
	Muy bien	1289	58,0	58,9	100,0
Total		2190	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	33	1,5		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



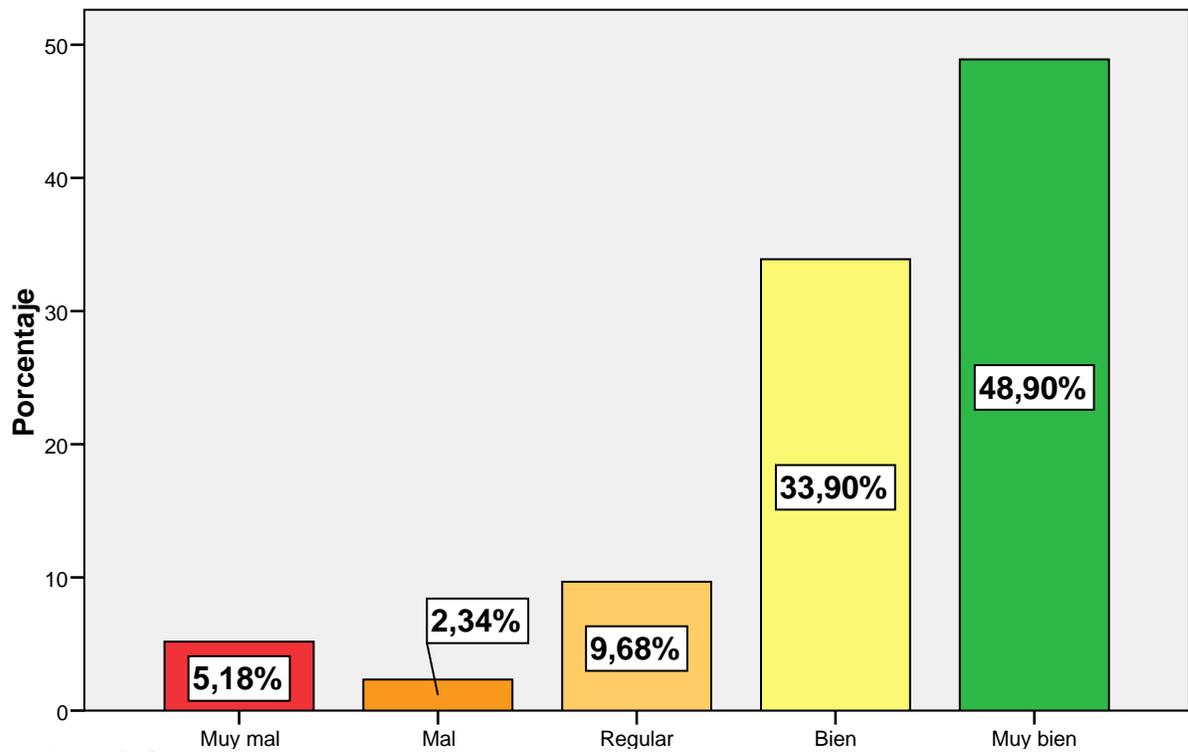
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	113	5,1	5,2	5,2
	Mal	51	2,3	2,3	7,5
	Regular	211	9,5	9,7	17,2
	Bien	739	33,2	33,9	51,1
	Muy bien	1066	48,0	48,9	100,0
Total		2180	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	1,9		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



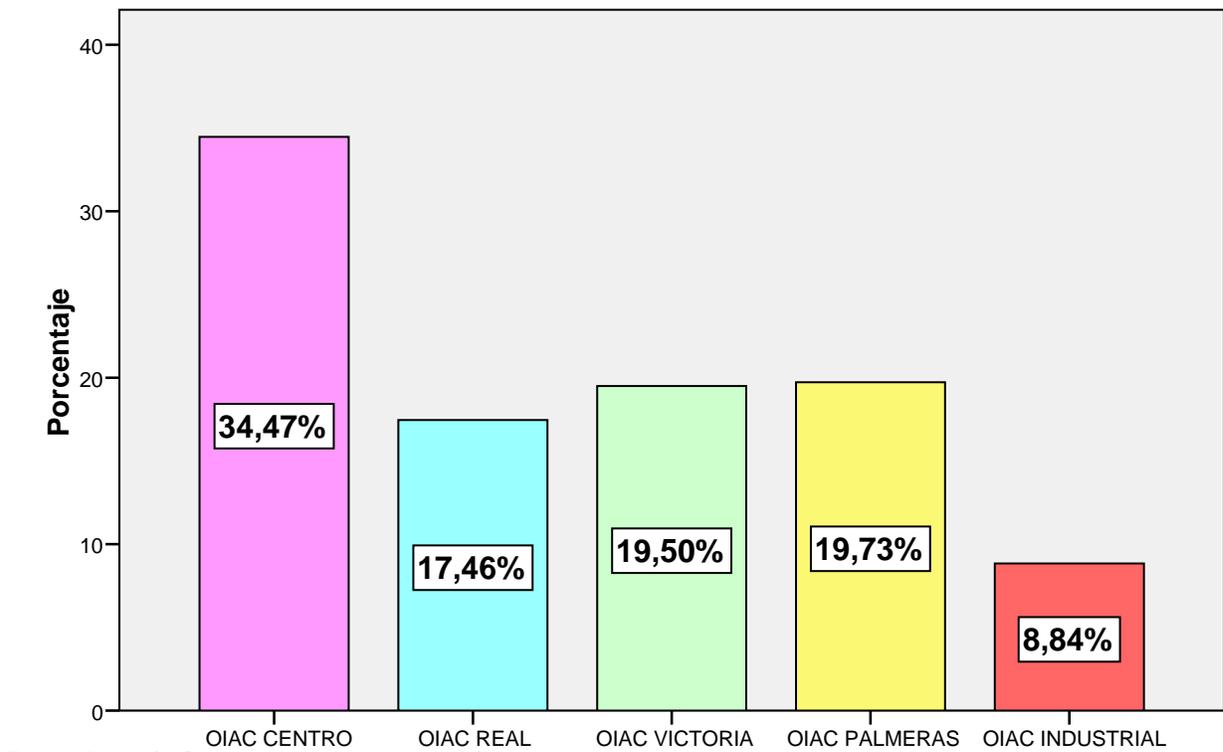
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	152	6,8	34,5	34,5
	OIAC REAL	77	3,5	17,5	51,9
	OIAC VICTORIA	86	3,9	19,5	71,4
	OIAC PALMERAS	87	3,9	19,7	91,2
	OIAC INDUSTRIAL	39	1,8	8,8	100,0
	Total	441	19,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1782	80,2		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**



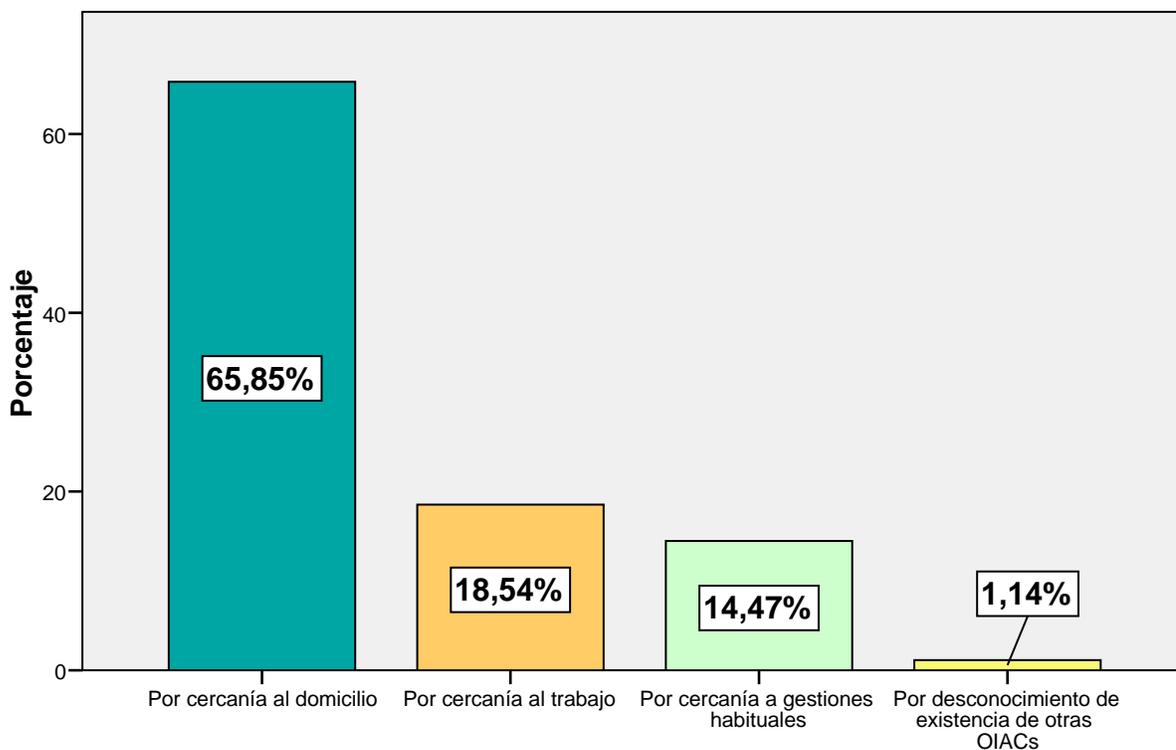
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### ¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	405	18,2	65,9	65,9
	Por cercanía al trabajo	114	5,1	18,5	84,4
	Por cercanía a gestiones habituales	89	4,0	14,5	98,9
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	7	,3	1,1	100,0
	Total	615	27,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1608	72,3		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### ¿Por qué motivo acude allí?



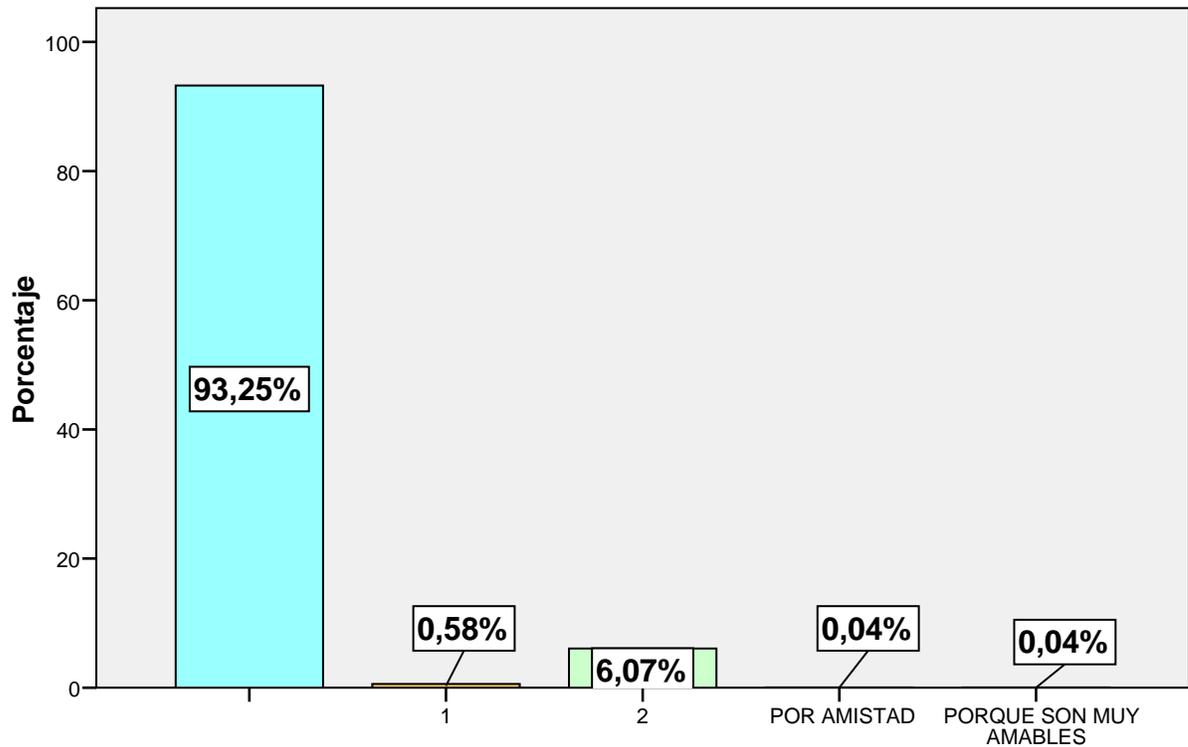
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### OTROS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2073	93,3	93,3	93,3
1	13	,6	,6	93,8
2	135	6,1	6,1	99,9
POR AMISTAD	1	,0	,0	100,0
PORQUE SON MUY AMABLES	1	,0	,0	100,0
Total	2223	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### OTROS



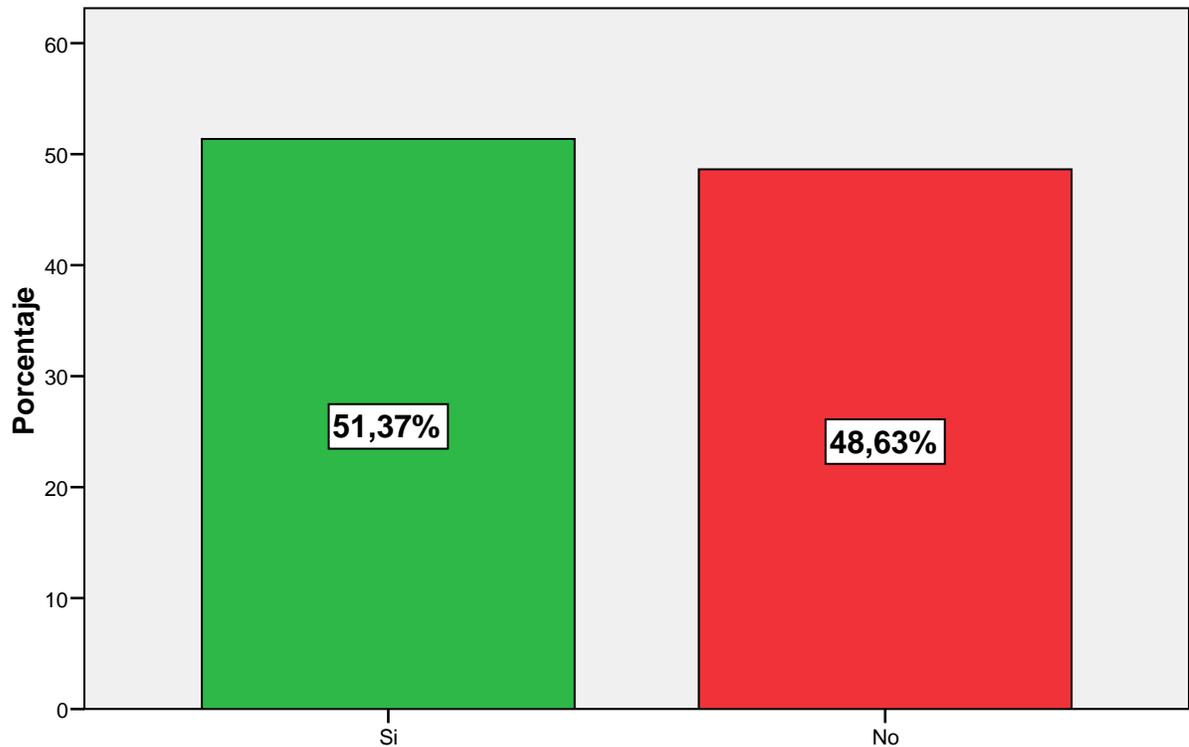
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1014	45,6	51,4	51,4
	No	960	43,2	48,6	100,0
	Total	1974	88,8	100,0	
Perdidos	Sistema	249	11,2		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**



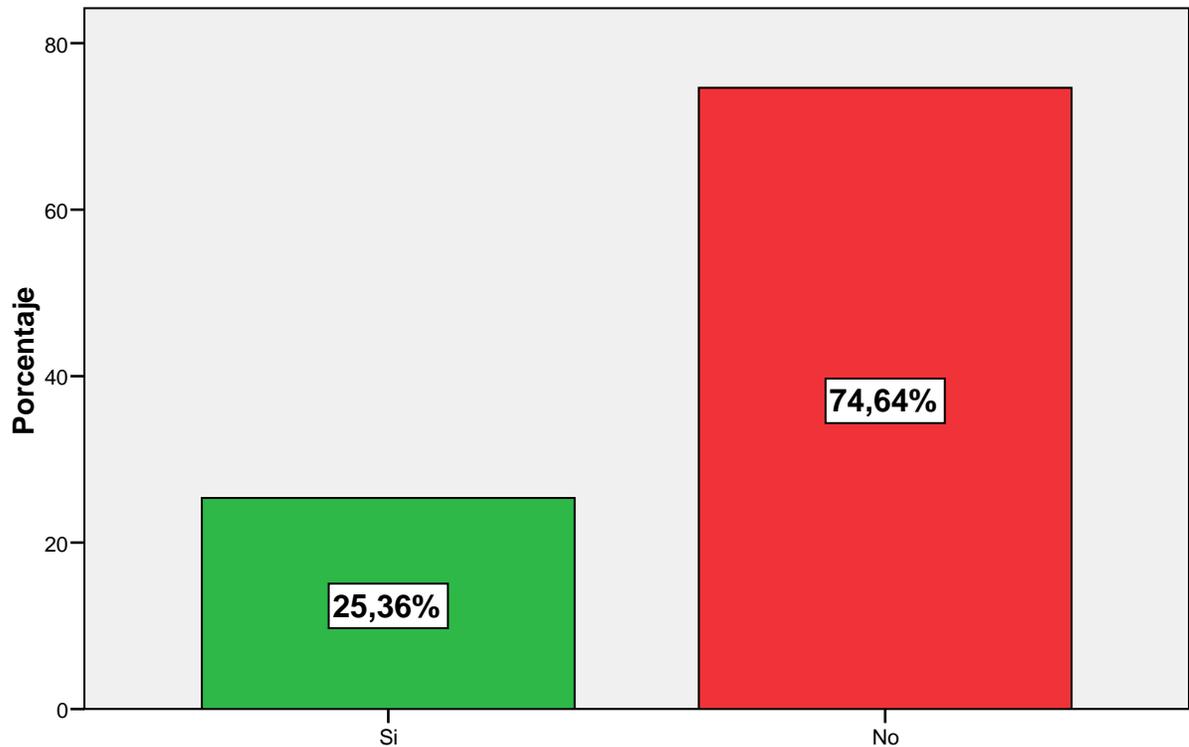
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	320	14,4	25,4	25,4
	No	942	42,4	74,6	100,0
	Total	1262	56,8	100,0	
Perdidos	Sistema	961	43,2		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**



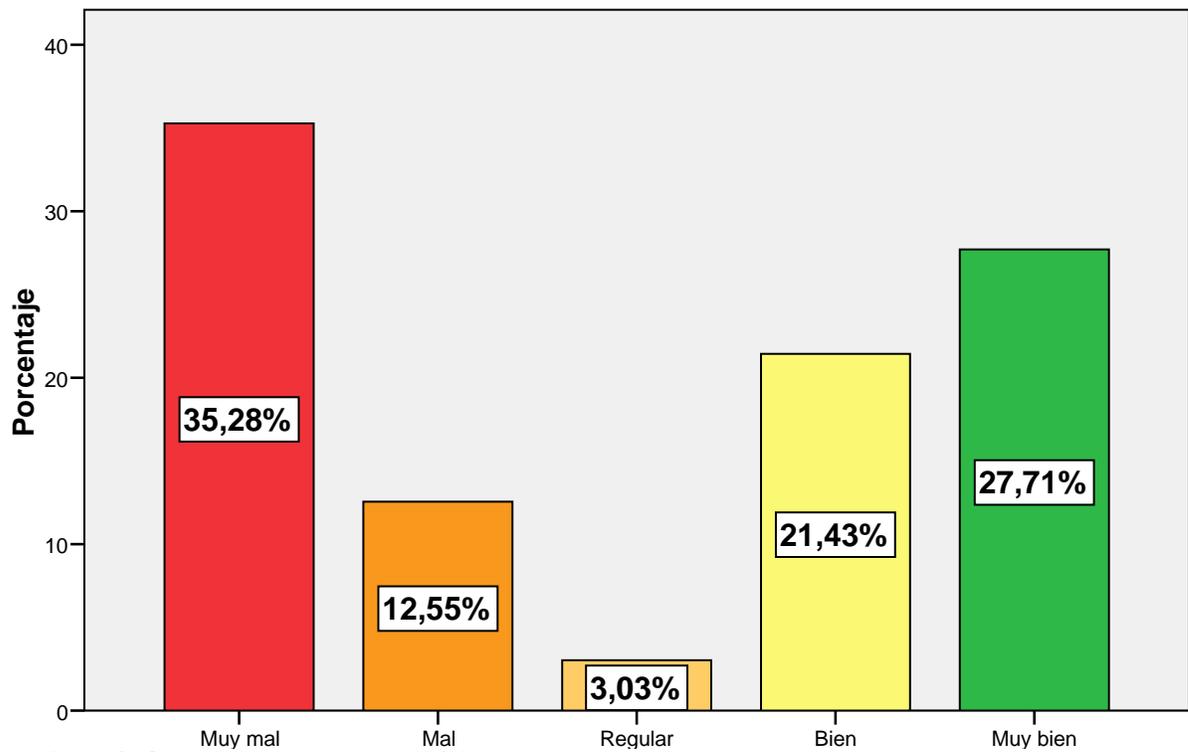
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	163	7,3	35,3	35,3
	Mal	58	2,6	12,6	47,8
	Regular	14	,6	3,0	50,9
	Bien	99	4,5	21,4	72,3
	Muy bien	128	5,8	27,7	100,0
	Total	462	20,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1761	79,2		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**



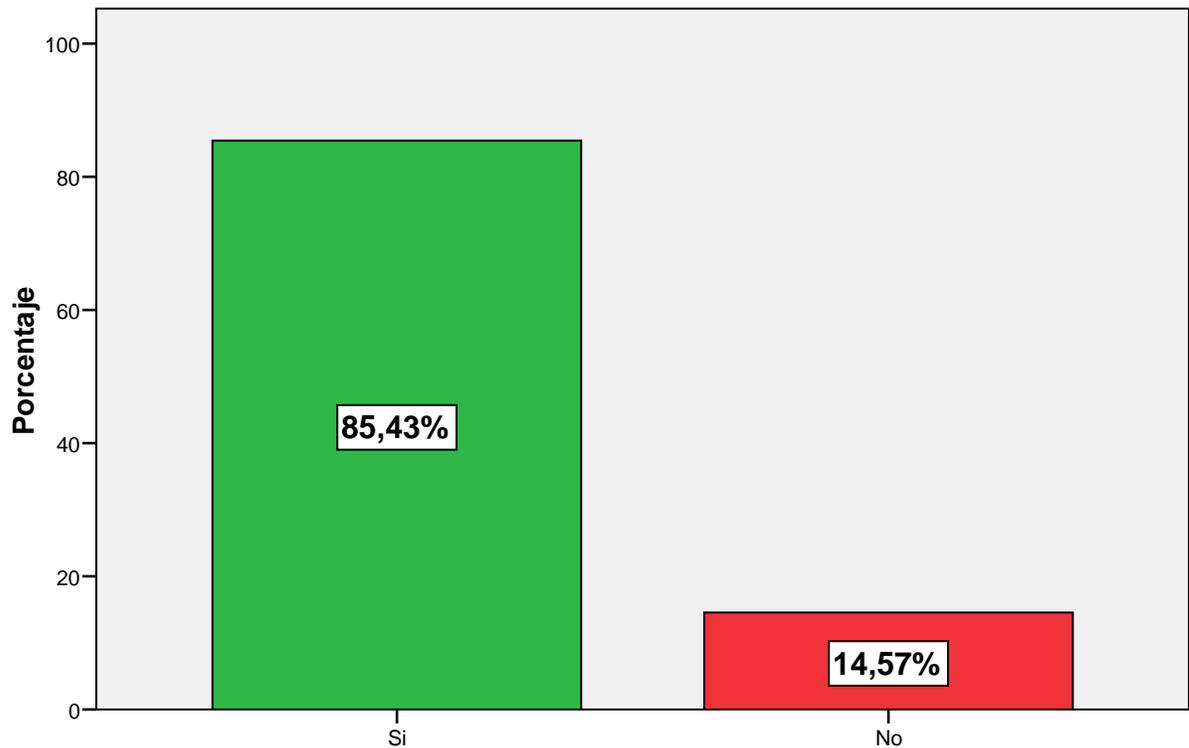
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿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	1642	73,9	85,4	85,4
	No	280	12,6	14,6	100,0
	Total	1922	86,5	100,0	
Perdidos	Sistema	301	13,5		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?**



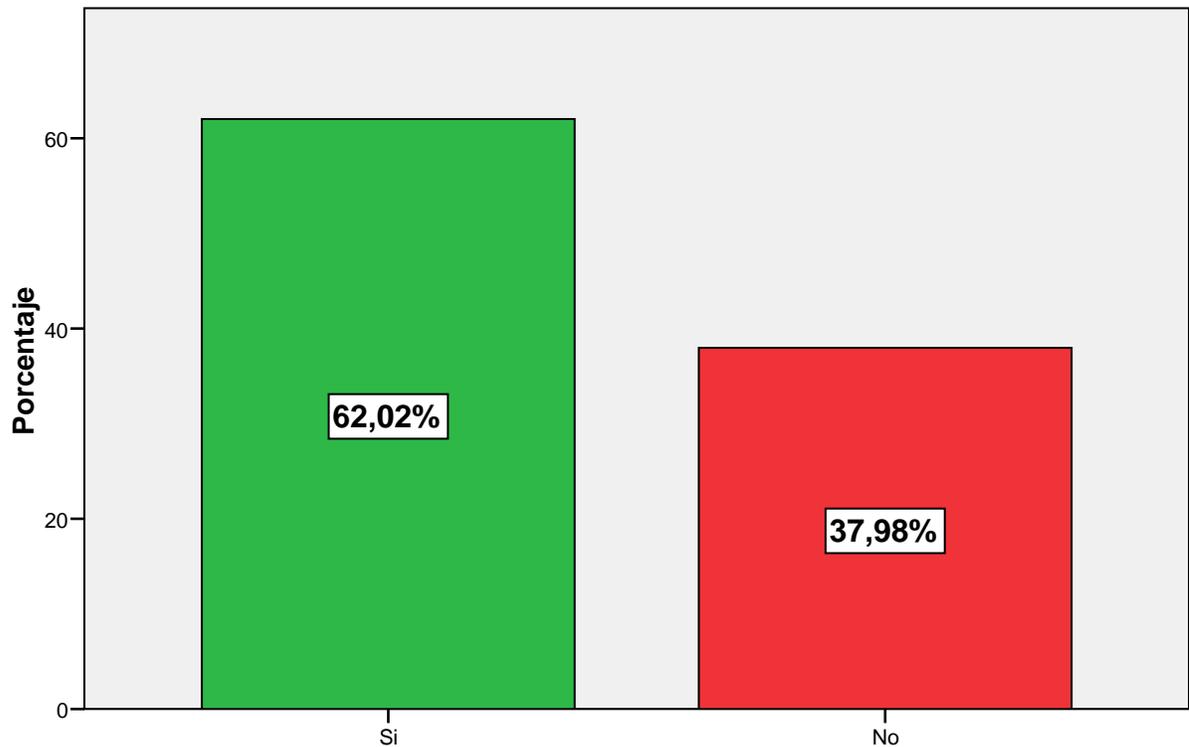
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1179	53,0	62,0	62,0
	No	722	32,5	38,0	100,0
	Total	1901	85,5	100,0	
Perdidos	Sistema	322	14,5		
Total		2223	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO II**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CENTRO 2014**

**Oficina de Información y Atención al Ciudadano**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos OIAC Centro	877	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**Barrio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Barrio Del Carmen	31	3,5	3,7	3,7
Príncipe	74	8,4	8,8	12,5
Barrio del General Gómez Jordana	44	5,0	5,3	17,8
Barrio Hernán Cortés	53	6,0	6,3	24,1
Barrio Constitución	24	2,7	2,9	27,0
Barrio de La Libertad	31	3,5	3,7	30,7
Barrio Virgen de la Victoria	27	3,1	3,2	33,9
Barrio del Real	50	5,7	6,0	39,9
Barrio de Batería Jota	38	4,3	4,5	44,4
Barrio Colón	12	1,4	1,4	45,8
Barrio Isaac Peral	39	4,4	4,7	50,5
Barrio Hebreo-Tiro Nacional	53	6,0	6,3	56,8
Barrio Hipódromo	29	3,3	3,5	60,3
Barrio de Alfonso XIII	38	4,3	4,5	64,8
Barrio de Reina Regente	14	1,6	1,7	66,5
Barrio Industrial	49	5,6	5,8	72,3
Barrio del Polígono R. de La Paz	10	1,1	1,2	73,5
Barrio de Ataque Seco	35	4,0	4,2	77,7
Barrio Concepción Arenal	18	2,1	2,1	79,8
Barrio Cabrerizas	50	5,7	6,0	85,8
Barrio del General Larrea	3	,3	,4	86,2
Barrio de Medina Sidonia	15	1,7	1,8	87,9
Barrio Héroes de España	78	8,9	9,3	97,3
Barrio Cañada de Hidúm	23	2,6	2,7	100,0
Total	838	95,6	100,0	
Perdidos Sistema	39	4,4		
Total	877	100,0		

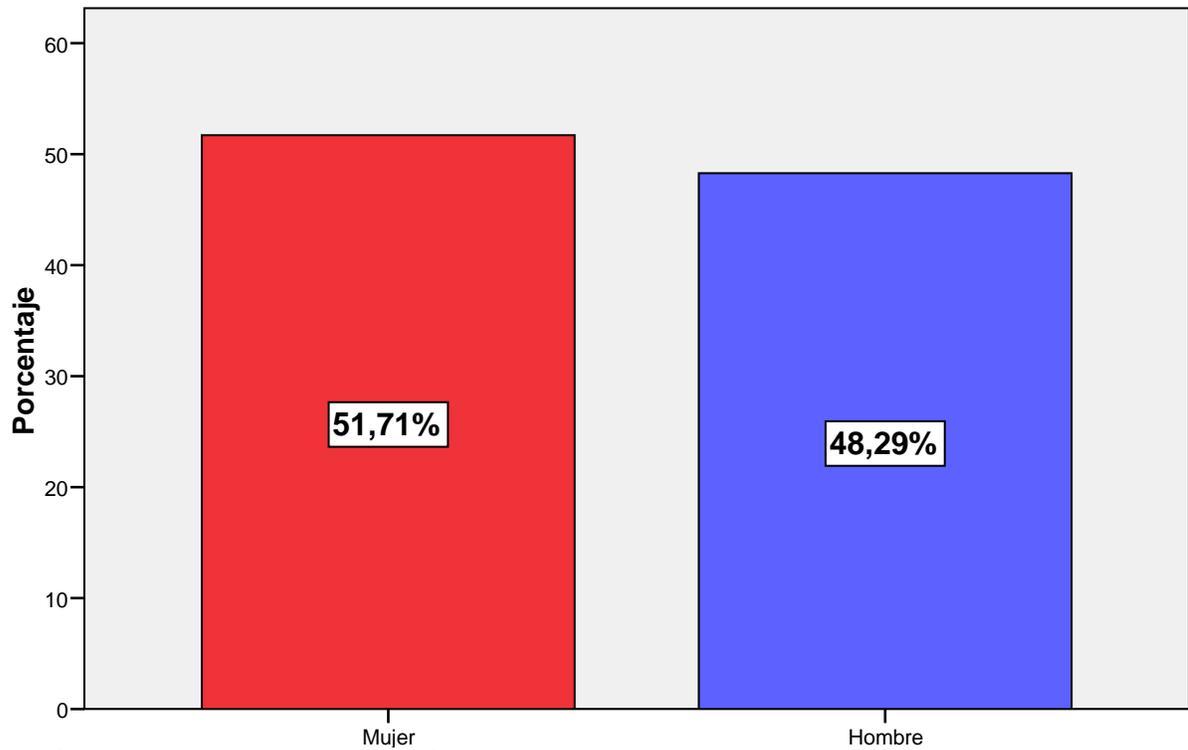
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	423	48,2	51,7	51,7
	Hombre	395	45,0	48,3	100,0
	Total	818	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	59	6,7		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo



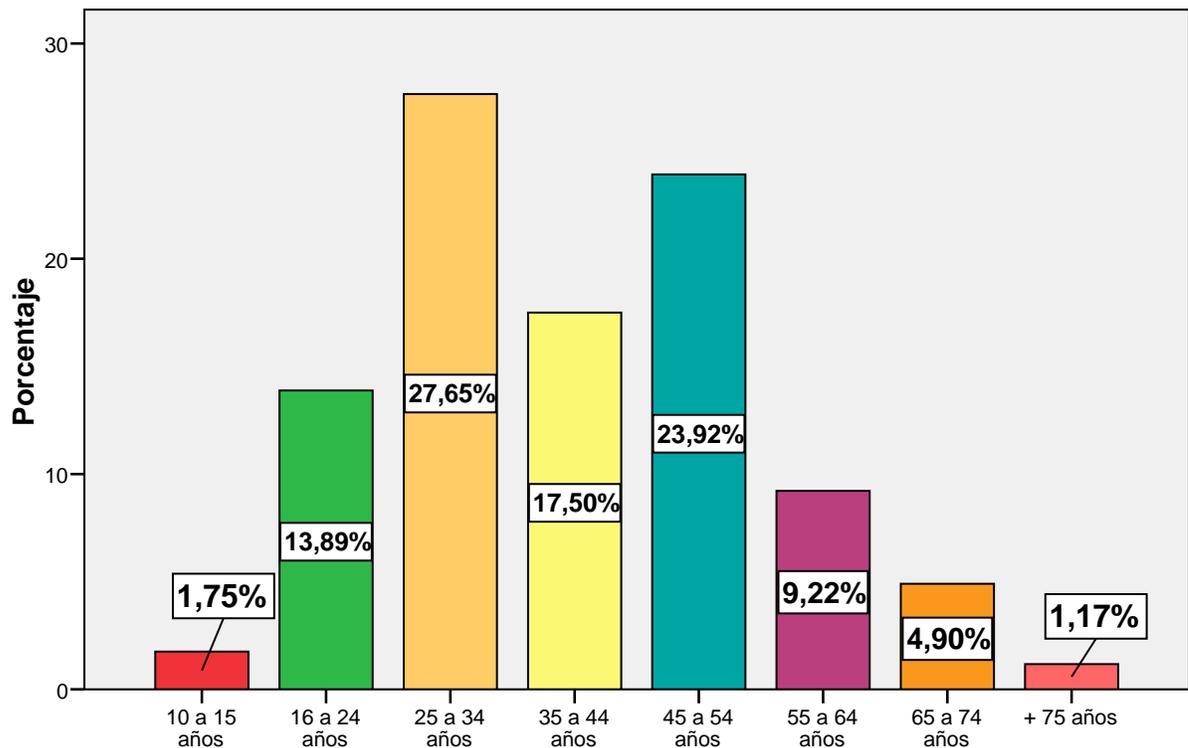
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	15	1,7	1,8	1,8
	16 a 24 años	119	13,6	13,9	15,6
	25 a 34 años	237	27,0	27,7	43,3
	35 a 44 años	150	17,1	17,5	60,8
	45 a 54 años	205	23,4	23,9	84,7
	55 a 64 años	79	9,0	9,2	93,9
	65 a 74 años	42	4,8	4,9	98,8
	+ 75 años	10	1,1	1,2	100,0
Total		857	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	20	2,3		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad



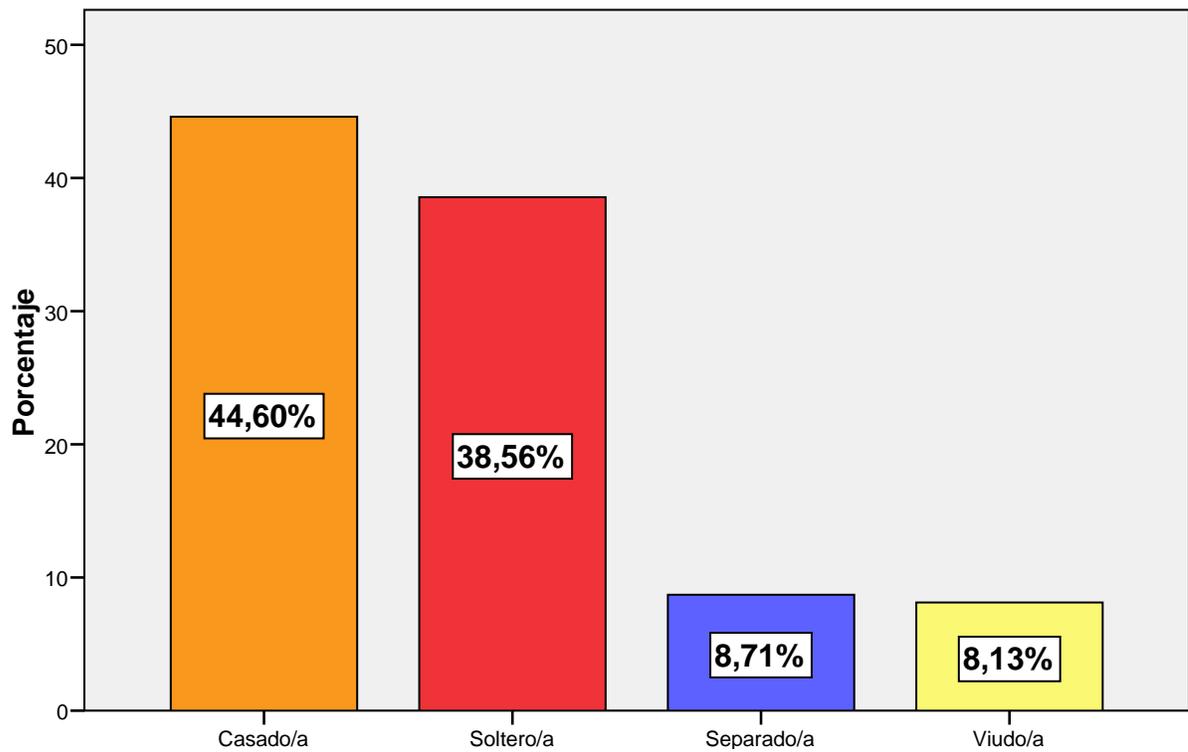
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	384	43,8	44,6	44,6
	Soltero/a	332	37,9	38,6	83,2
	Separado/a	75	8,6	8,7	91,9
	Viudo/a	70	8,0	8,1	100,0
	Total	861	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	16	1,8		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil



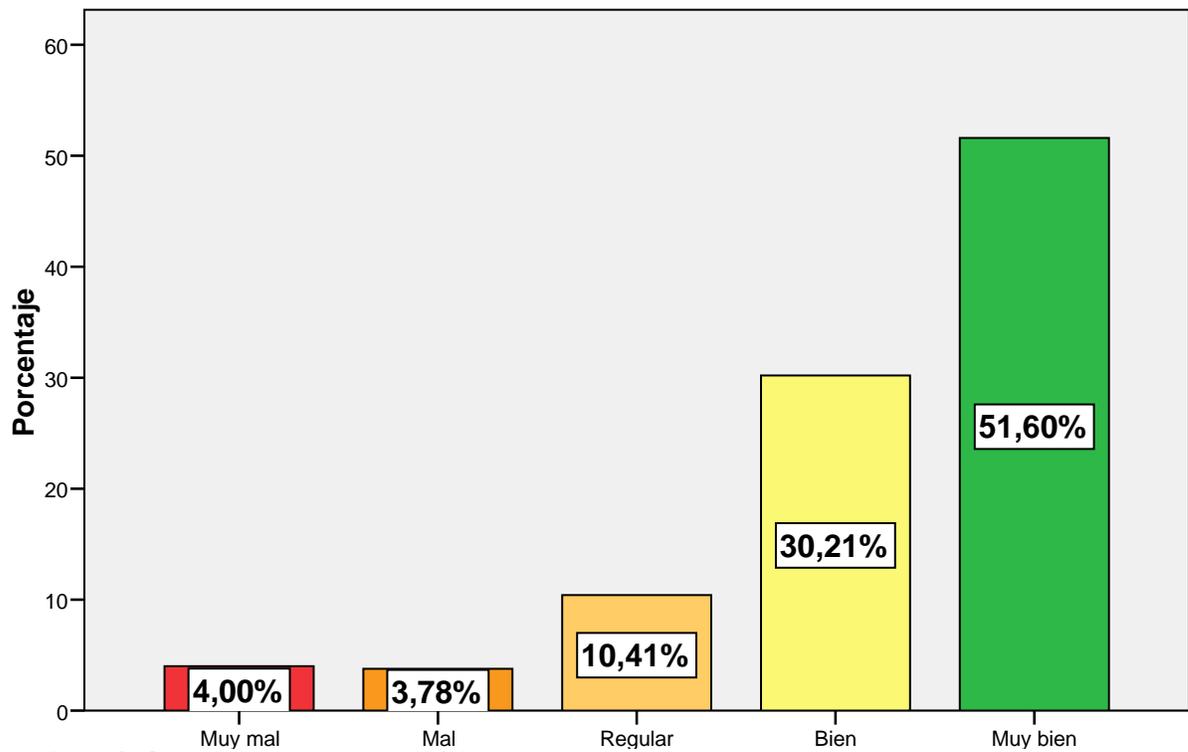
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	35	4,0	4,0	4,0
	Mal	33	3,8	3,8	7,8
	Regular	91	10,4	10,4	18,2
	Bien	264	30,1	30,2	48,4
	Muy bien	451	51,4	51,6	100,0
Total		874	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones



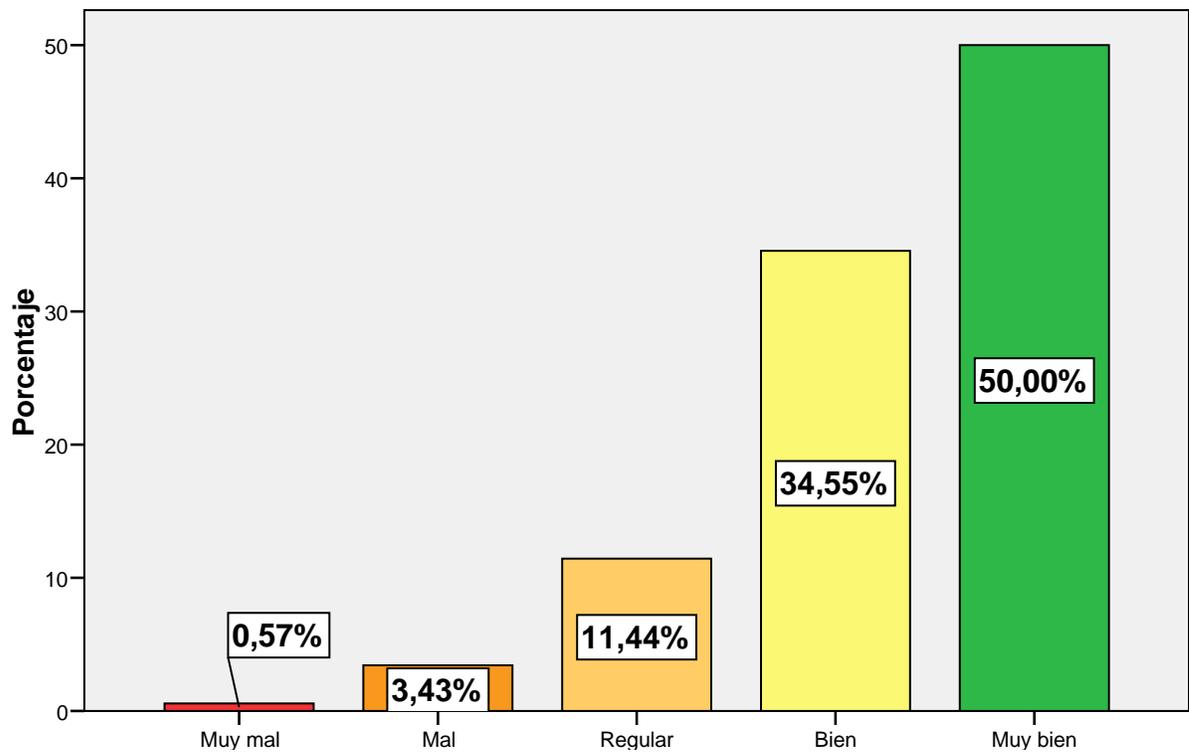
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,6	,6	,6
	Mal	30	3,4	3,4	4,0
	Regular	100	11,4	11,4	15,4
	Bien	302	34,4	34,6	50,0
	Muy bien	437	49,8	50,0	100,0
	Total	874	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



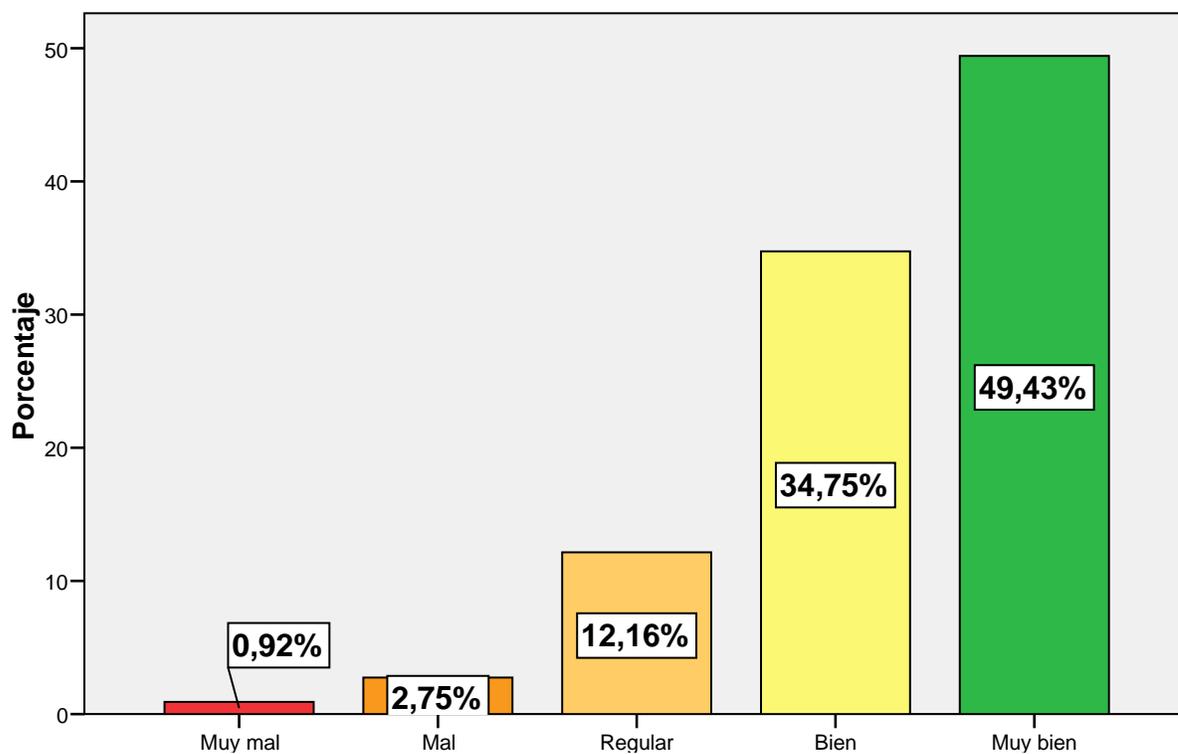
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,9	,9	,9
	Mal	24	2,7	2,8	3,7
	Regular	106	12,1	12,2	15,8
	Bien	303	34,5	34,7	50,6
	Muy bien	431	49,1	49,4	100,0
Total		872	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,6		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones



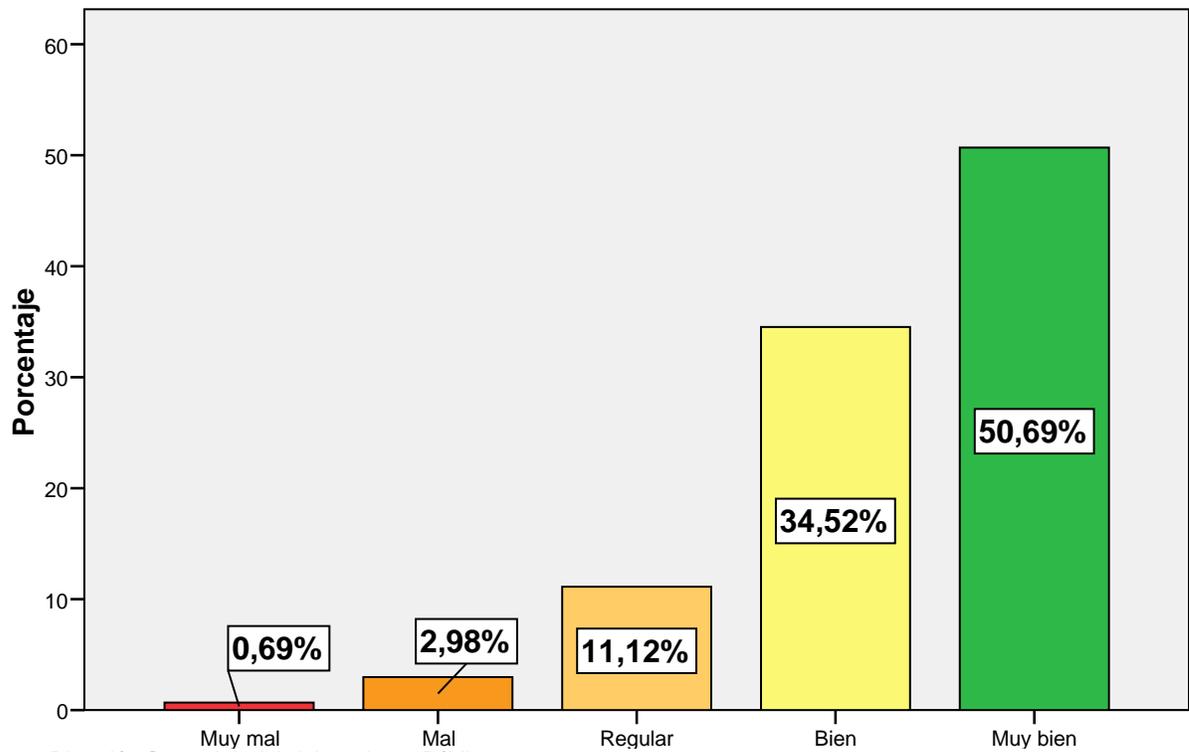
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,7	,7	,7
	Mal	26	3,0	3,0	3,7
	Regular	97	11,1	11,1	14,8
	Bien	301	34,3	34,5	49,3
	Muy bien	442	50,4	50,7	100,0
Total		872	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,6		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado



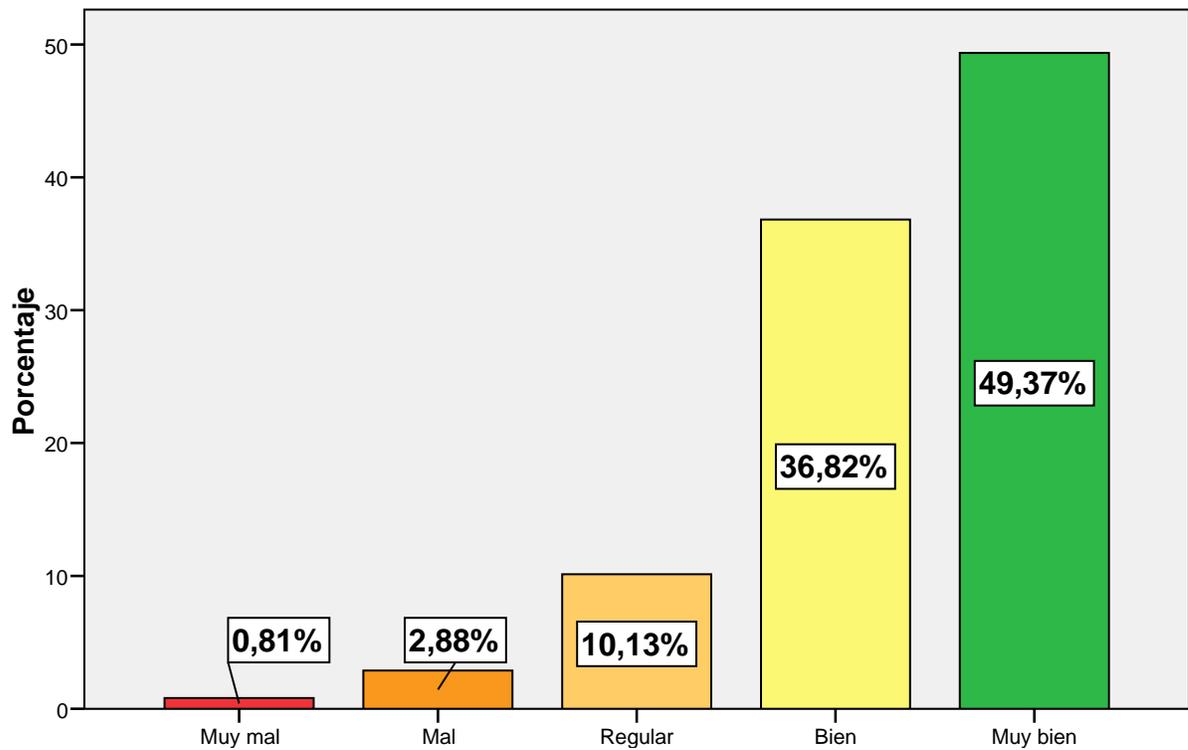
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,8	,8	,8
	Mal	25	2,9	2,9	3,7
	Regular	88	10,0	10,1	13,8
	Bien	320	36,5	36,8	50,6
	Muy bien	429	48,9	49,4	100,0
Total		869	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,9		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



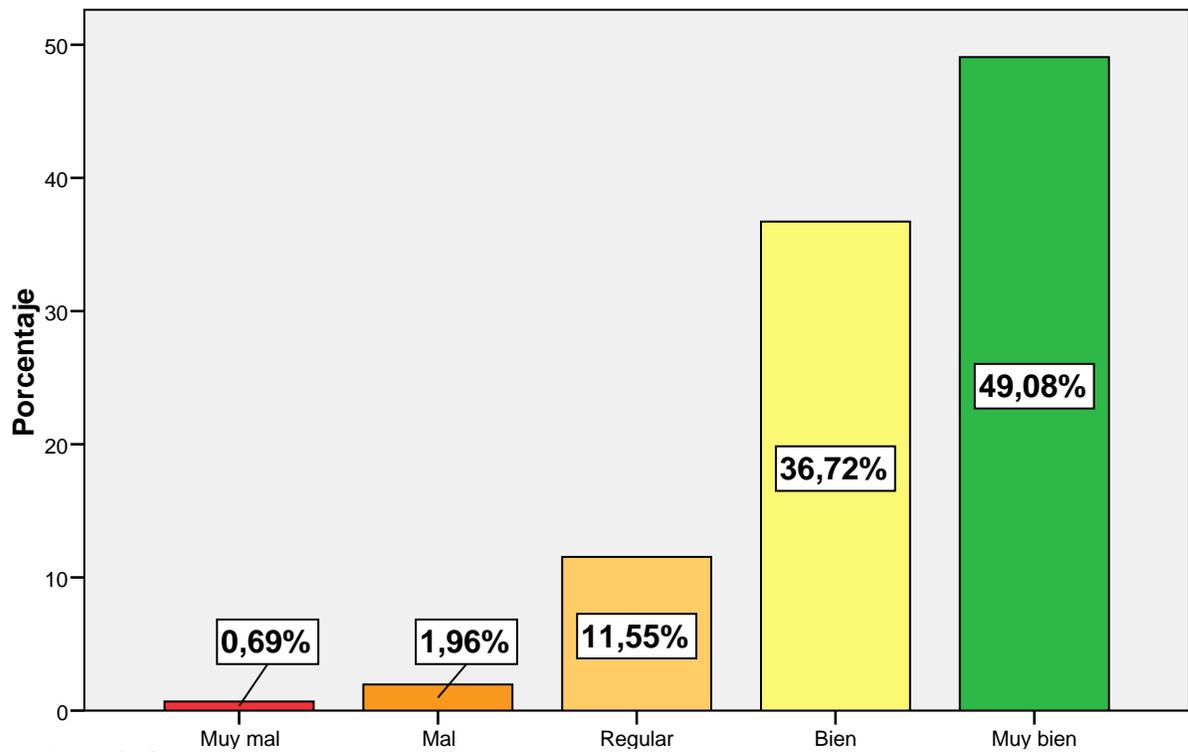
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,7	,7	,7
	Mal	17	1,9	2,0	2,7
	Regular	100	11,4	11,5	14,2
	Bien	318	36,3	36,7	50,9
	Muy bien	425	48,5	49,1	100,0
	Total	866	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,3		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable



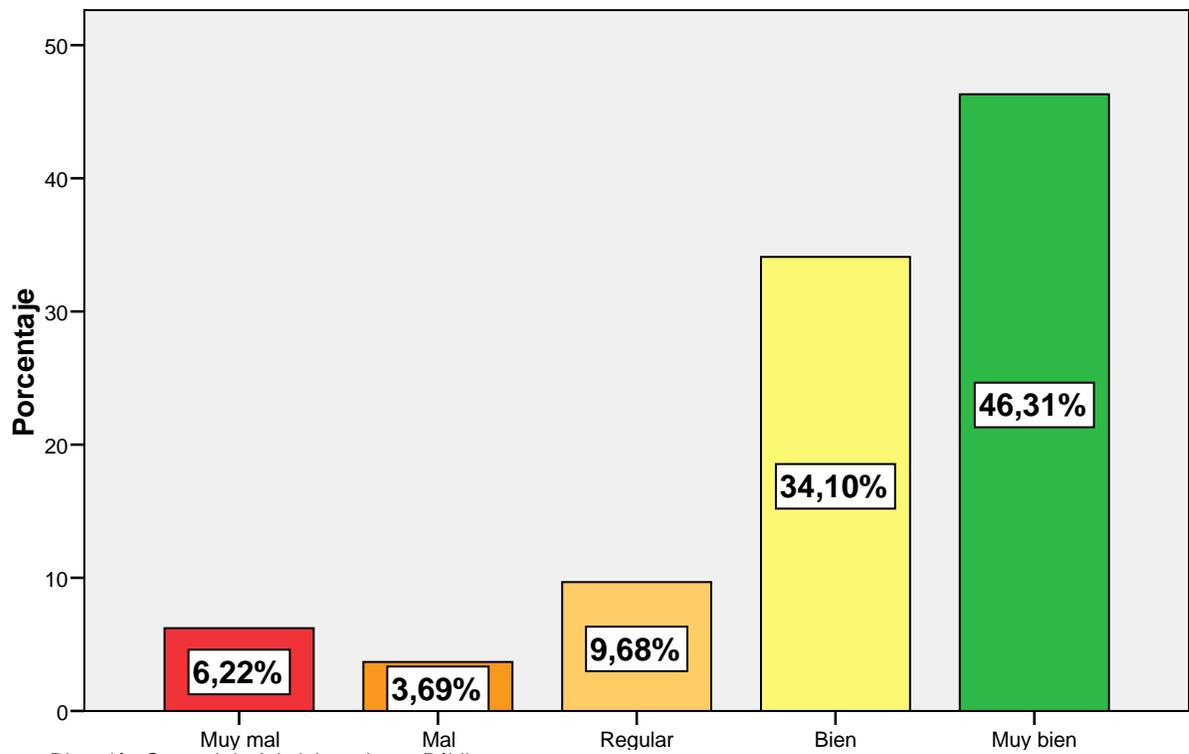
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	54	6,2	6,2	6,2
	Mal	32	3,6	3,7	9,9
	Regular	84	9,6	9,7	19,6
	Bien	296	33,8	34,1	53,7
	Muy bien	402	45,8	46,3	100,0
Total		868	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,0		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



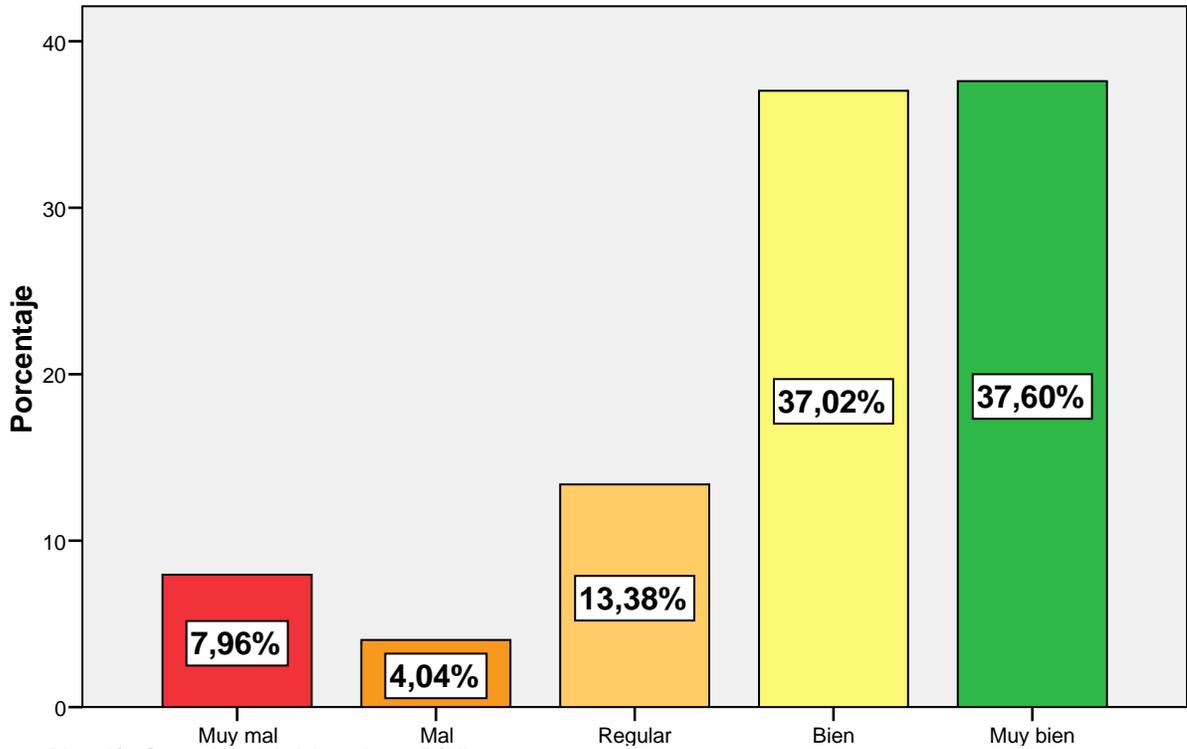
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	69	7,9	8,0	8,0
	Mal	35	4,0	4,0	12,0
	Regular	116	13,2	13,4	25,4
	Bien	321	36,6	37,0	62,4
	Muy bien	326	37,2	37,6	100,0
Total		867	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,1		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



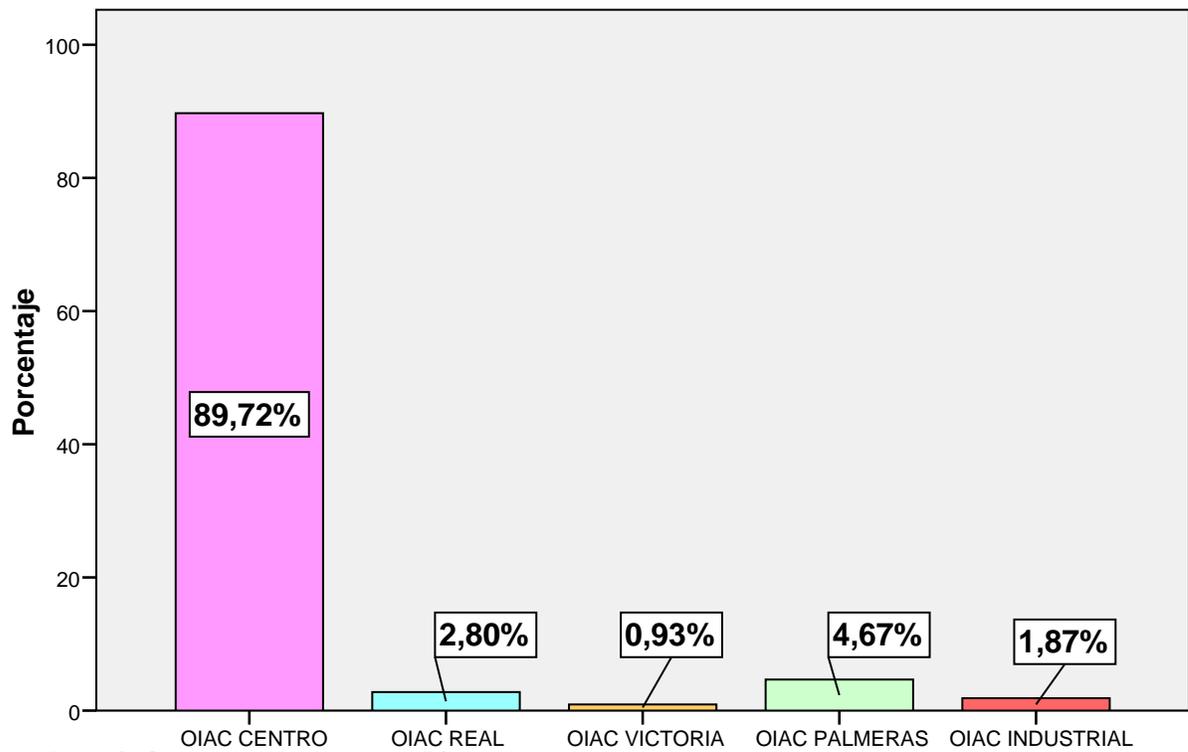
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### ¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	96	10,9	89,7	89,7
	OIAC REAL	3	,3	2,8	92,5
	OIAC VICTORIA	1	,1	,9	93,5
	OIAC PALMERAS	5	,6	4,7	98,1
	OIAC INDUSTRIAL	2	,2	1,9	100,0
	Total	107	12,2	100,0	
Perdidos	Sistema	770	87,8		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### ¿A qué OIAC suele dirigirse?



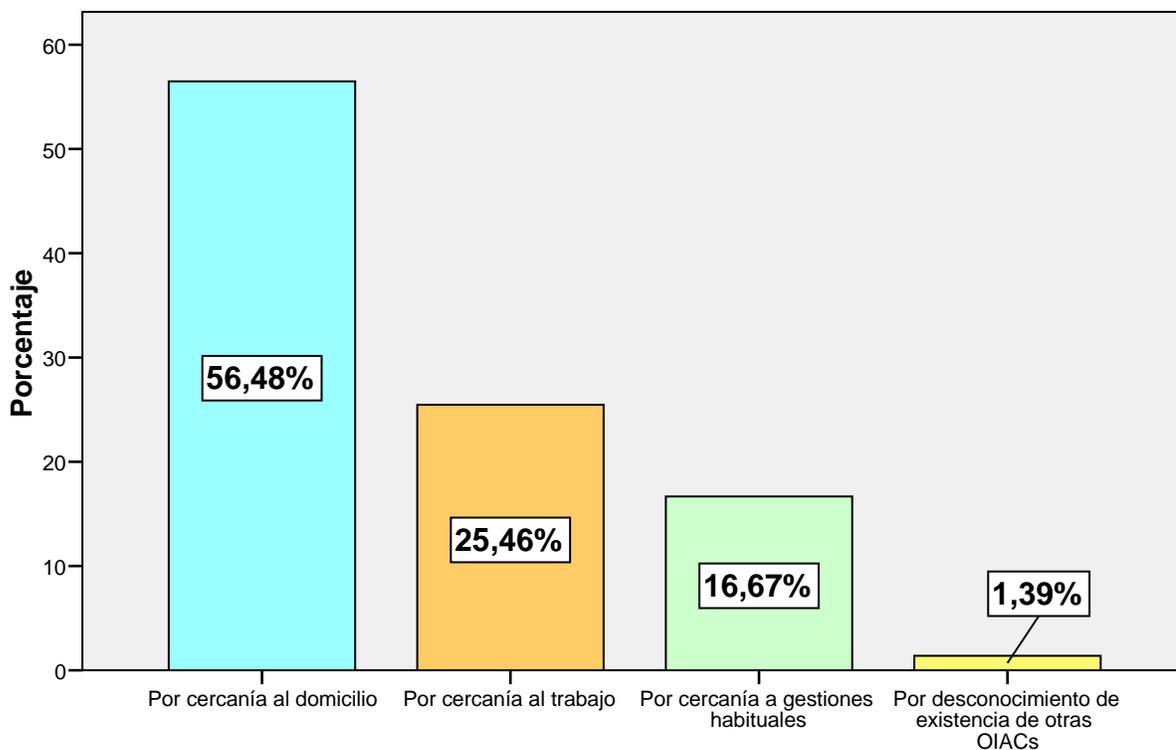
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### ¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	122	13,9	56,5	56,5
	Por cercanía al trabajo	55	6,3	25,5	81,9
	Por cercanía a gestiones habituales	36	4,1	16,7	98,6
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	3	,3	1,4	100,0
	Total	216	24,6	100,0	
Perdidos	Sistema	661	75,4		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### ¿Por qué motivo acude allí?



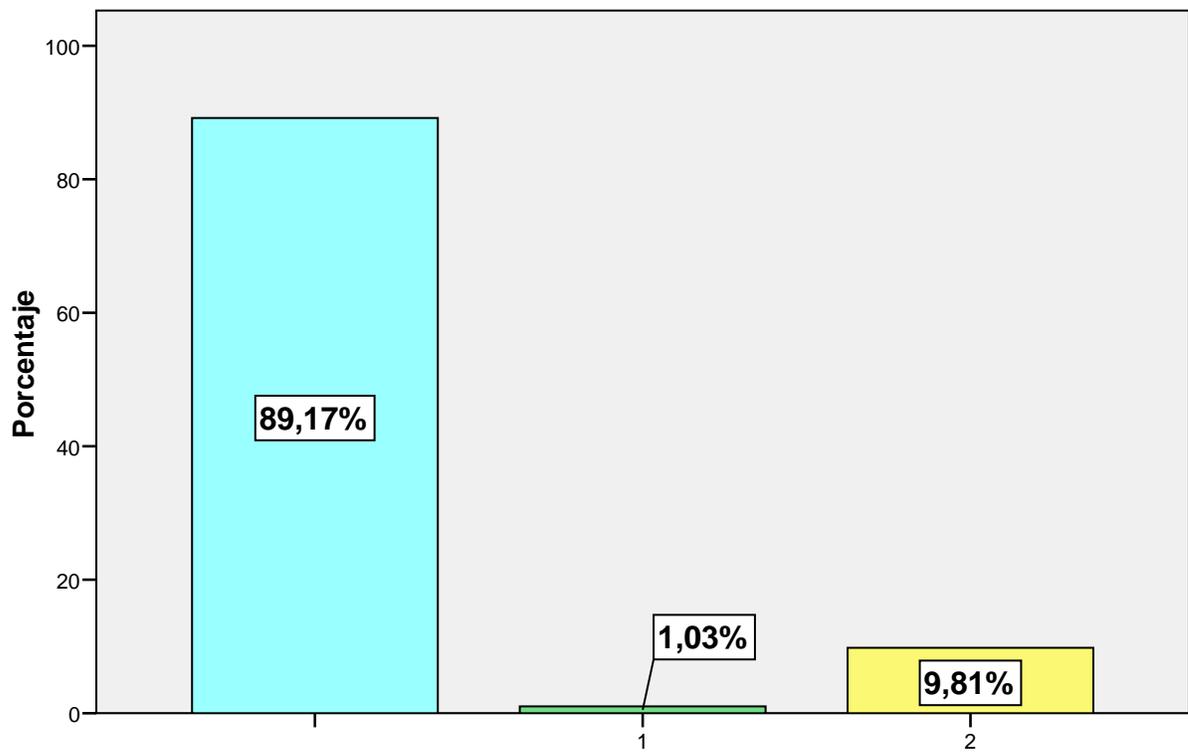
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### OTROS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	782	89,2	89,2	89,2
1	9	1,0	1,0	90,2
2	86	9,8	9,8	100,0
Total	877	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### OTROS



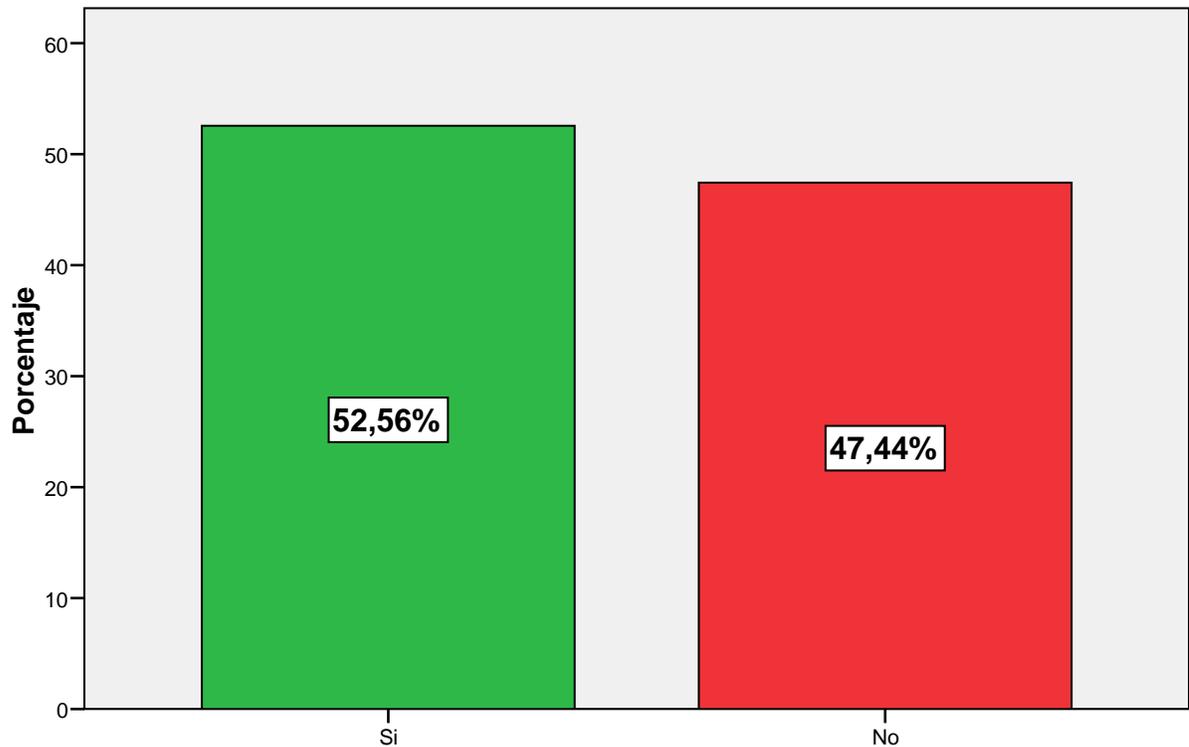
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	390	44,5	52,6	52,6
	No	352	40,1	47,4	100,0
	Total	742	84,6	100,0	
Perdidos	Sistema	135	15,4		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**



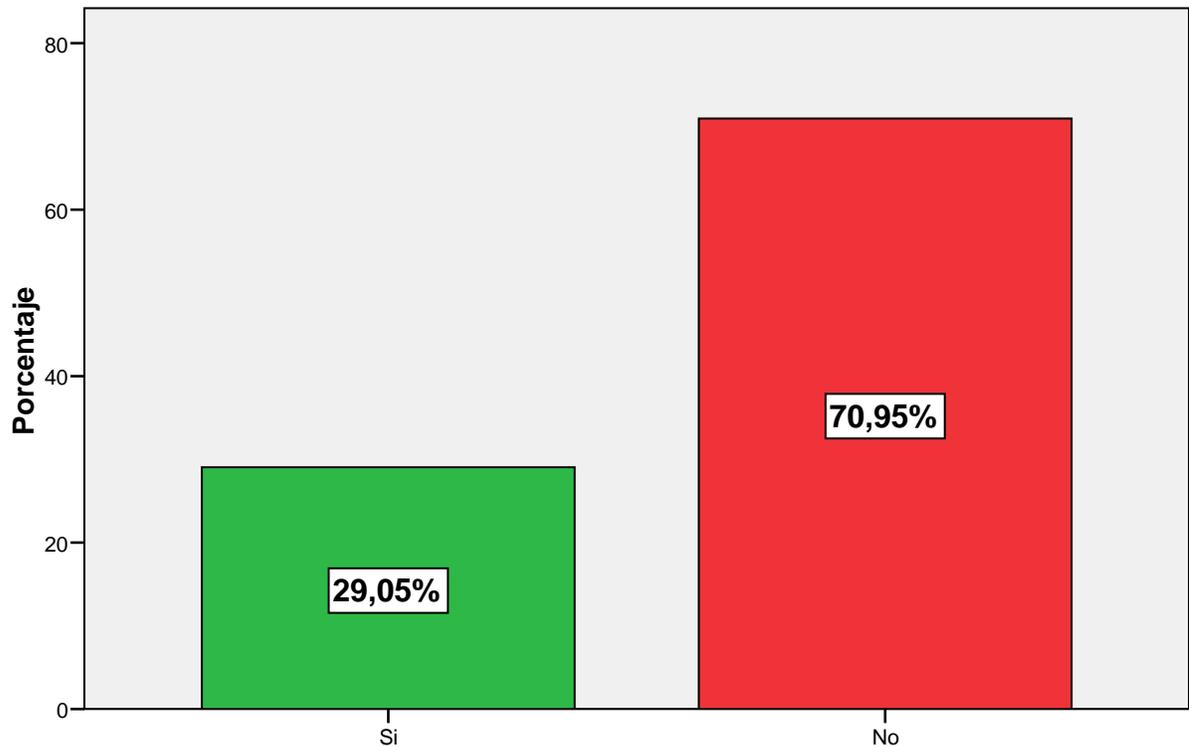
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	147	16,8	29,1	29,1
	No	359	40,9	70,9	100,0
	Total	506	57,7	100,0	
Perdidos	Sistema	371	42,3		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**



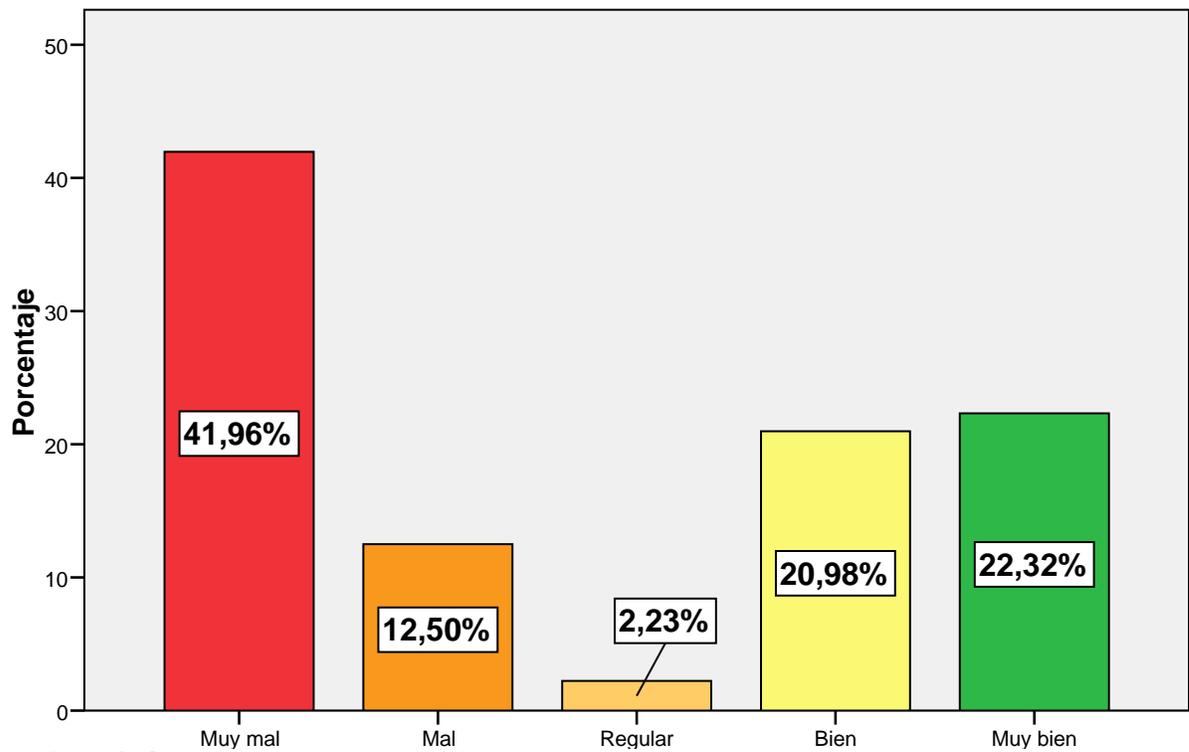
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	94	10,7	42,0	42,0
	Mal	28	3,2	12,5	54,5
	Regular	5	,6	2,2	56,7
	Bien	47	5,4	21,0	77,7
	Muy bien	50	5,7	22,3	100,0
	Total	224	25,5	100,0	
Perdidos	Sistema	653	74,5		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**



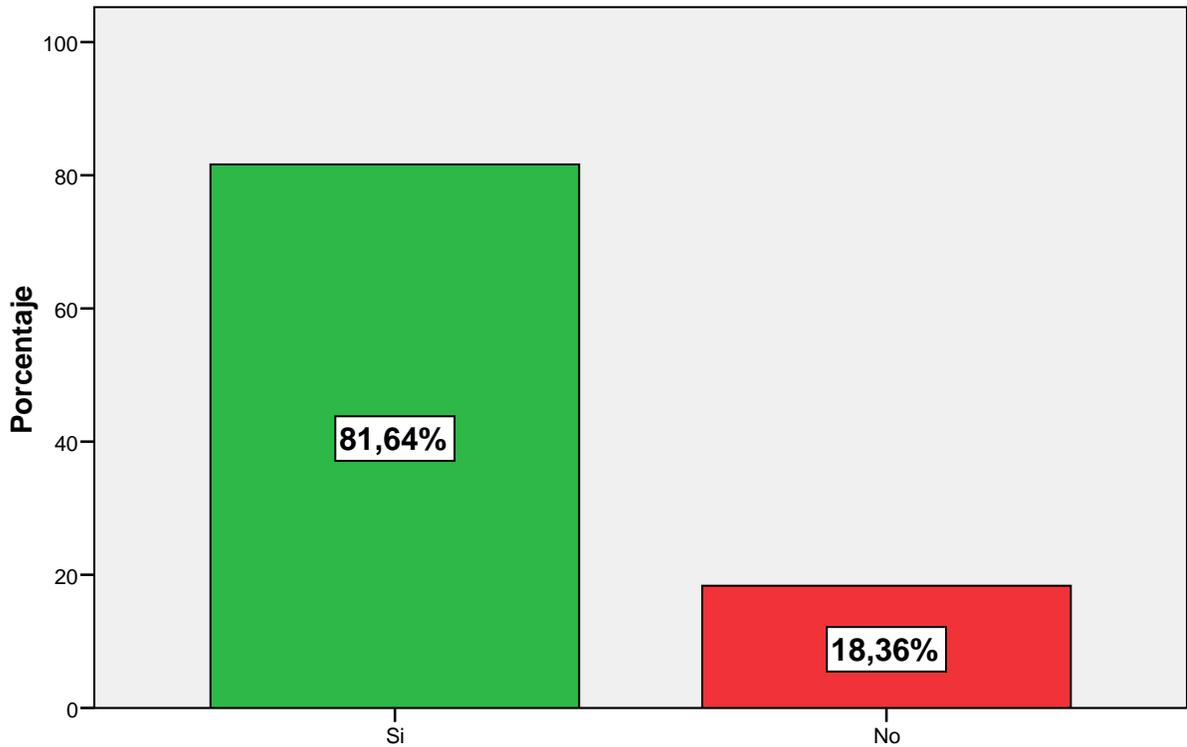
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿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	636	72,5	81,6	81,6
	No	143	16,3	18,4	100,0
	Total	779	88,8	100,0	
Perdidos	Sistema	98	11,2		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?**



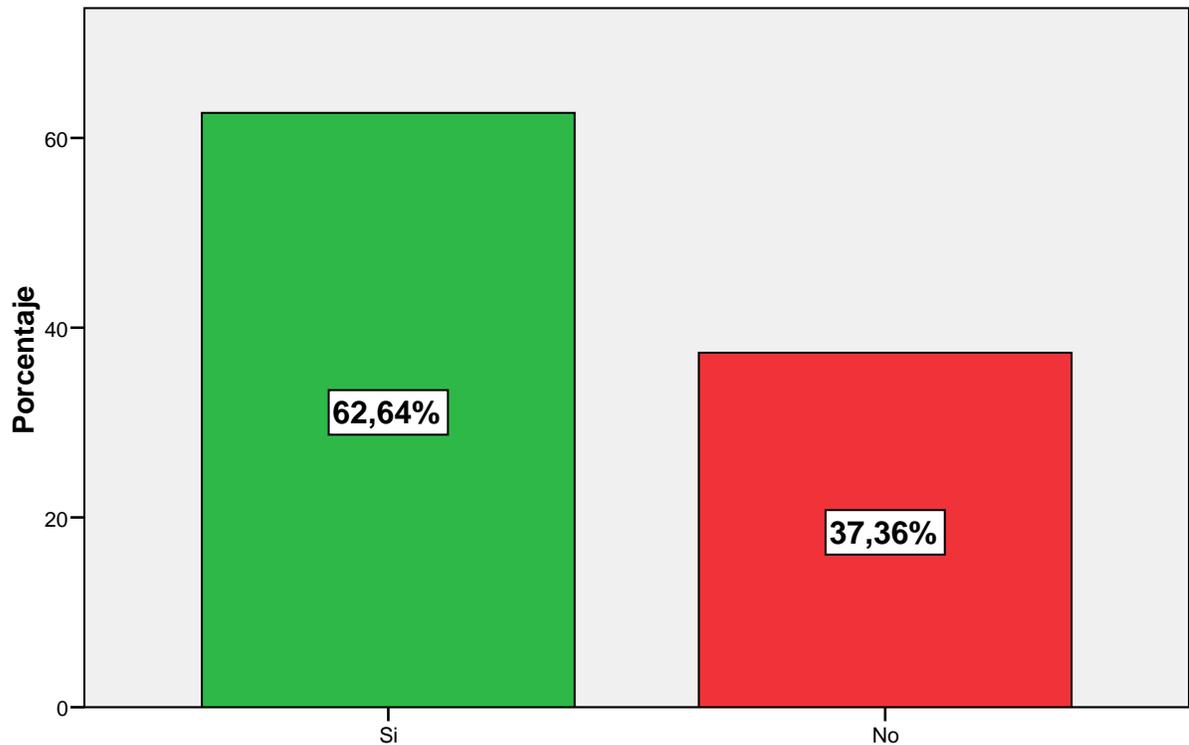
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC (Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	456	52,0	62,6	62,6
	No	272	31,0	37,4	100,0
	Total	728	83,0	100,0	
Perdidos	Sistema	149	17,0		
Total		877	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO III**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL 2014**

**Oficina de Información y Atención al Ciudadano**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC Real	542	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**Barrio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	5	,9	,9	,9
	Príncipe	25	4,6	4,7	5,6
	Barrio del General Gómez Jordana	7	1,3	1,3	6,9
	Barrio Hernán Cortés	22	4,1	4,1	11,1
	Barrio Constitución	25	4,6	4,7	15,8
	Barrio de La Libertad	12	2,2	2,3	18,0
	Barrio Virgen de la Victoria	17	3,1	3,2	21,2
	Barrio del Real	193	35,6	36,2	57,4
	Barrio de Batería Jota	17	3,1	3,2	60,6
	Barrio Colón	4	,7	,8	61,4
	Barrio Isaac Peral	9	1,7	1,7	63,0
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	17	3,1	3,2	66,2
	Barrio Hipódromo	36	6,6	6,8	73,0
	Barrio de Alfonso XIII	31	5,7	5,8	78,8
	Barrio de Reina Regente	9	1,7	1,7	80,5
	Barrio Industrial	49	9,0	9,2	89,7
	Barrio del Polígono R. de La Paz	2	,4	,4	90,1
	Barrio de Ataque Seco	6	1,1	1,1	91,2
	Barrio Concepción Arenal	5	,9	,9	92,1
	Barrio Cabrerizas	12	2,2	2,3	94,4
	Barrio del General Larrea	2	,4	,4	94,7
	Barrio de Medina Sidonia	2	,4	,4	95,1
	Barrio Héroes de España	17	3,1	3,2	98,3
	Barrio Cañada de Hidúm	9	1,7	1,7	100,0
	Total	533	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,7		
Total		542	100,0		

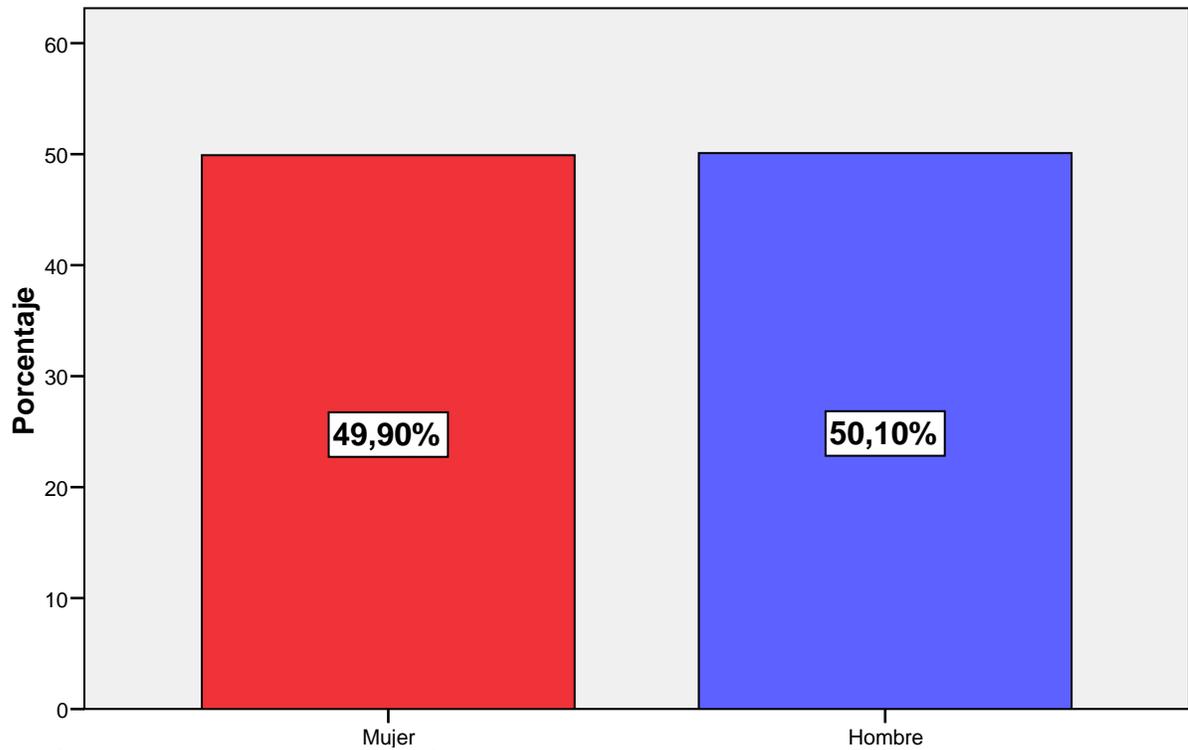
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	262	48,3	49,9	49,9
	Hombre	263	48,5	50,1	100,0
	Total	525	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	17	3,1		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo



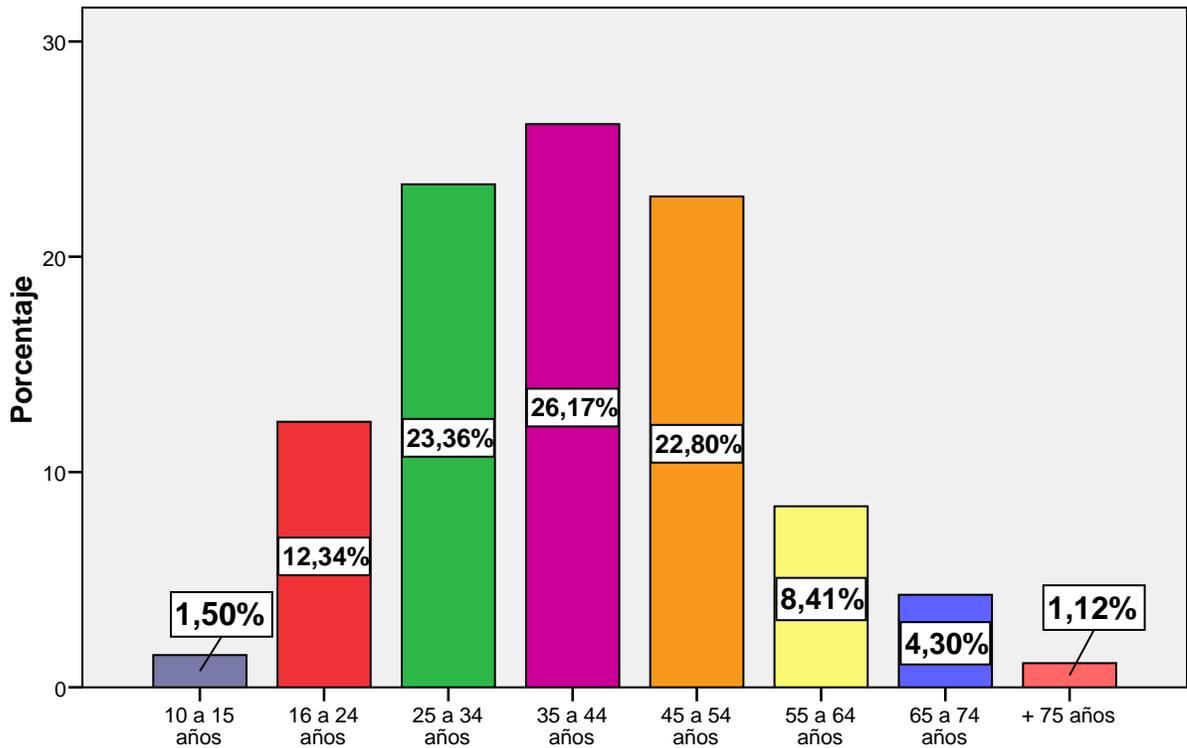
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	8	1,5	1,5	1,5
	16 a 24 años	66	12,2	12,3	13,8
	25 a 34 años	125	23,1	23,4	37,2
	35 a 44 años	140	25,8	26,2	63,4
	45 a 54 años	122	22,5	22,8	86,2
	55 a 64 años	45	8,3	8,4	94,6
	65 a 74 años	23	4,2	4,3	98,9
	+ 75 años	6	1,1	1,1	100,0
Total	535	98,7	100,0		
Perdidos	Sistema	7	1,3		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad



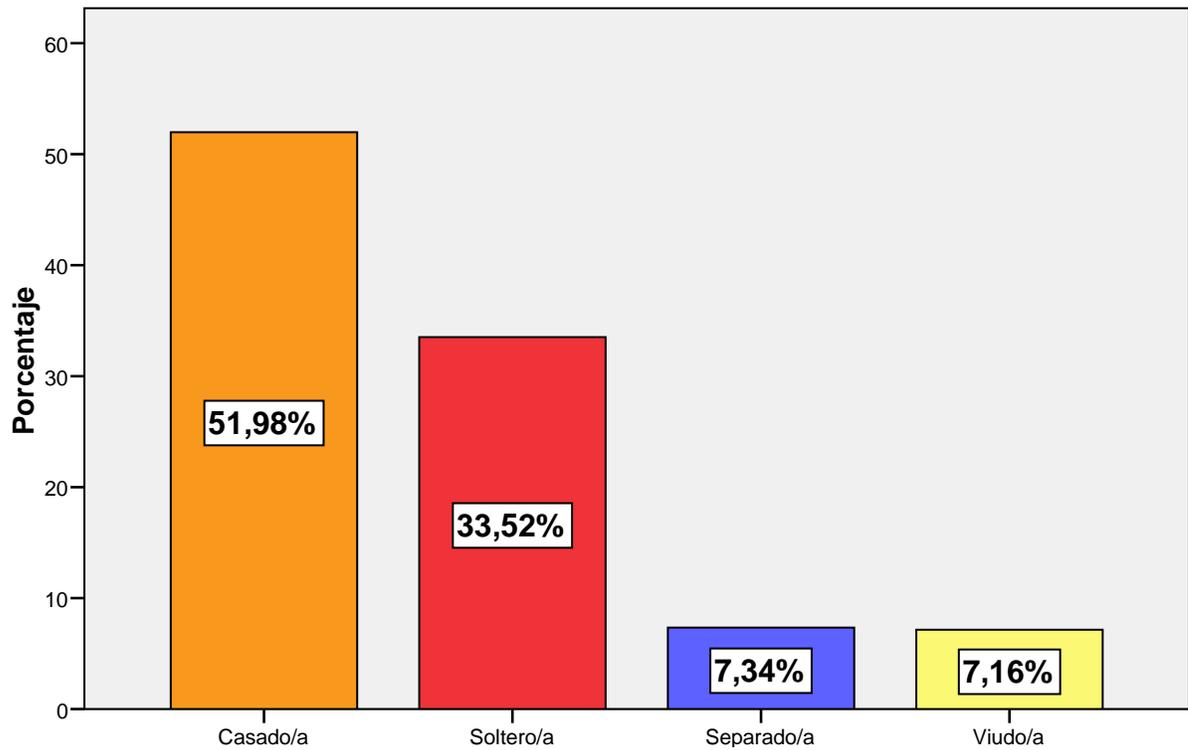
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	276	50,9	52,0	52,0
	Soltero/a	178	32,8	33,5	85,5
	Separado/a	39	7,2	7,3	92,8
	Viudo/a	38	7,0	7,2	100,0
	Total	531	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	11	2,0		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil



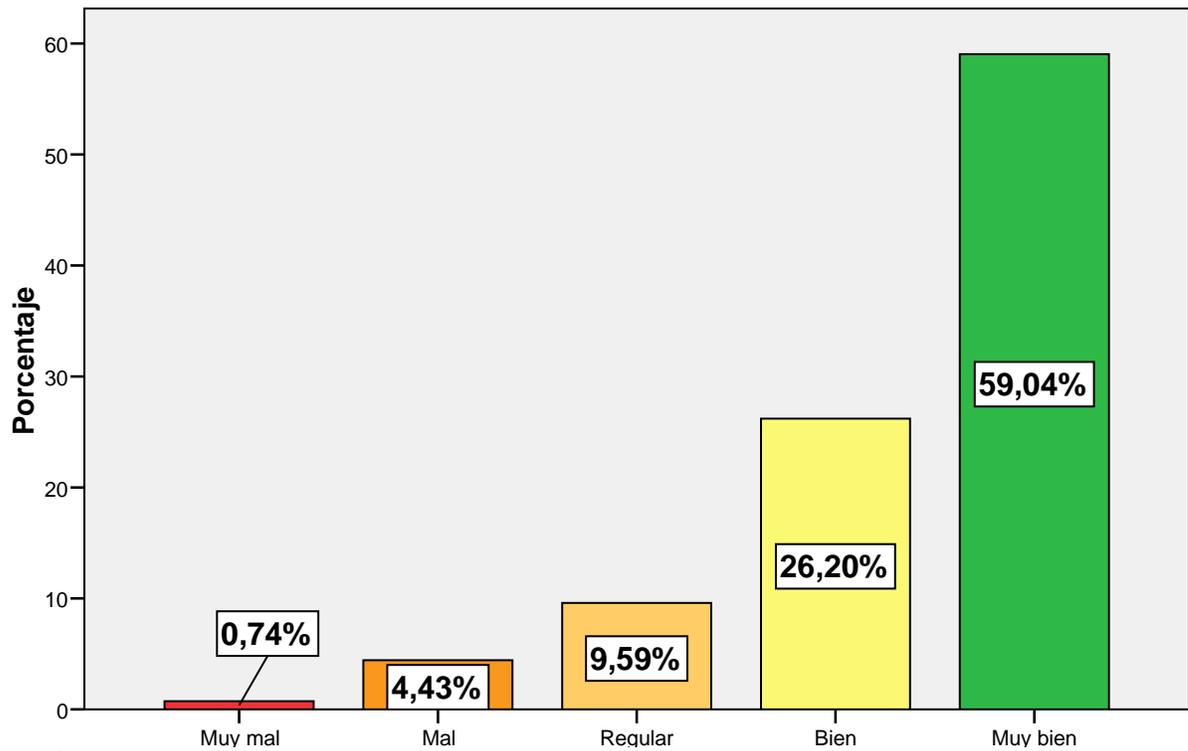
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,7	,7	,7
	Mal	24	4,4	4,4	5,2
	Regular	52	9,6	9,6	14,8
	Bien	142	26,2	26,2	41,0
	Muy bien	320	59,0	59,0	100,0
	Total	542	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones



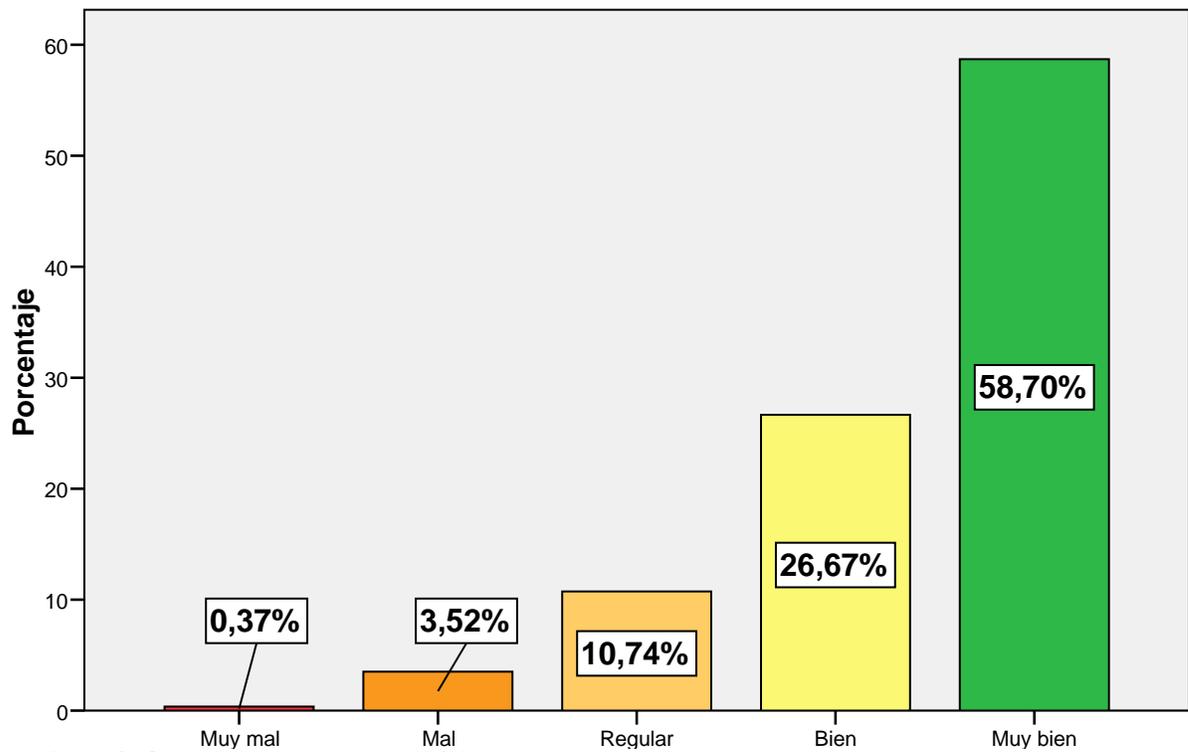
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	19	3,5	3,5	3,9
	Regular	58	10,7	10,7	14,6
	Bien	144	26,6	26,7	41,3
	Muy bien	317	58,5	58,7	100,0
	Total	540	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



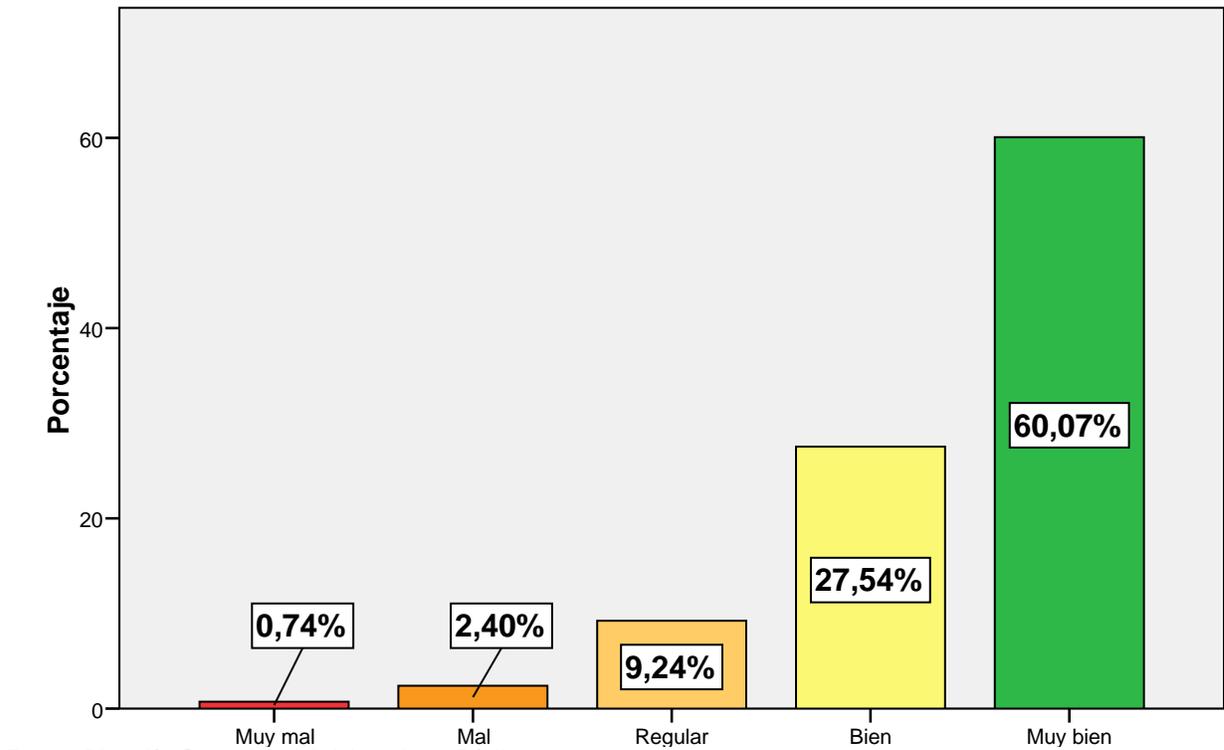
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,7	,7	,7
	Mal	13	2,4	2,4	3,1
	Regular	50	9,2	9,2	12,4
	Bien	149	27,5	27,5	39,9
	Muy bien	325	60,0	60,1	100,0
Total		541	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones



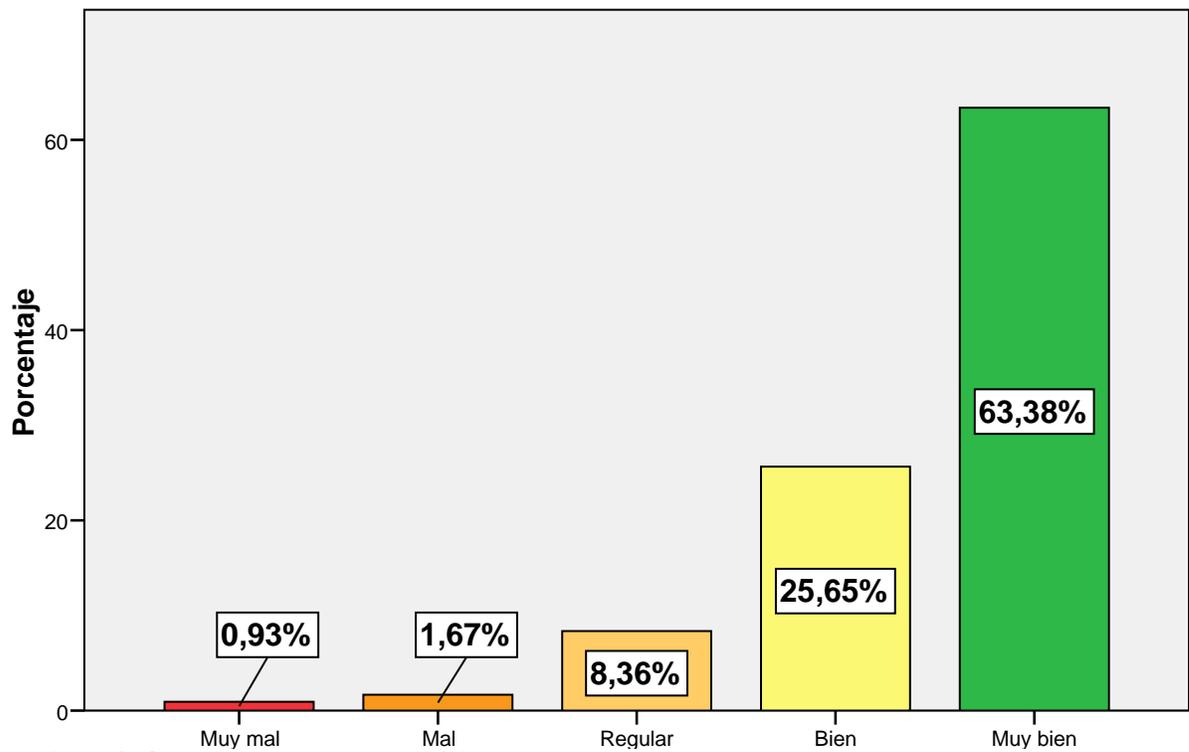
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,9	,9	,9
	Mal	9	1,7	1,7	2,6
	Regular	45	8,3	8,4	11,0
	Bien	138	25,5	25,7	36,6
	Muy bien	341	62,9	63,4	100,0
Total		538	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado



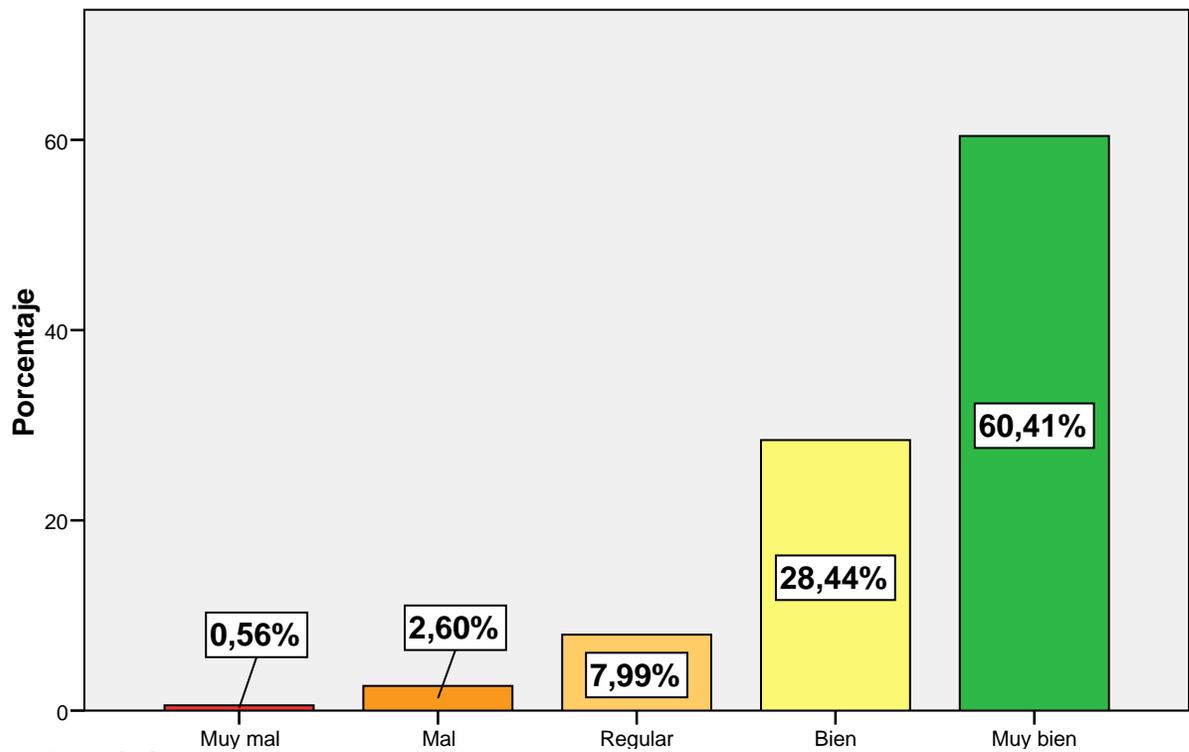
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,6	,6
	Mal	14	2,6	2,6	3,2
	Regular	43	7,9	8,0	11,2
	Bien	153	28,2	28,4	39,6
	Muy bien	325	60,0	60,4	100,0
Total		538	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



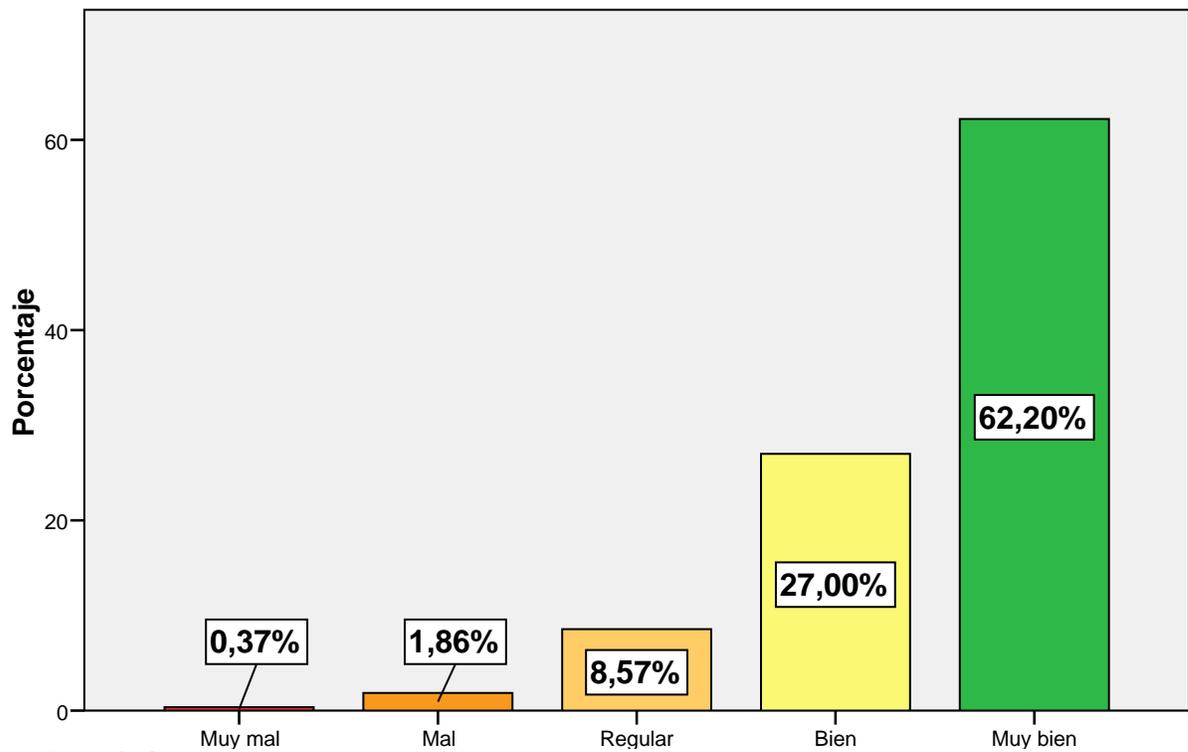
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	10	1,8	1,9	2,2
	Regular	46	8,5	8,6	10,8
	Bien	145	26,8	27,0	37,8
	Muy bien	334	61,6	62,2	100,0
	Total	537	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,9		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable



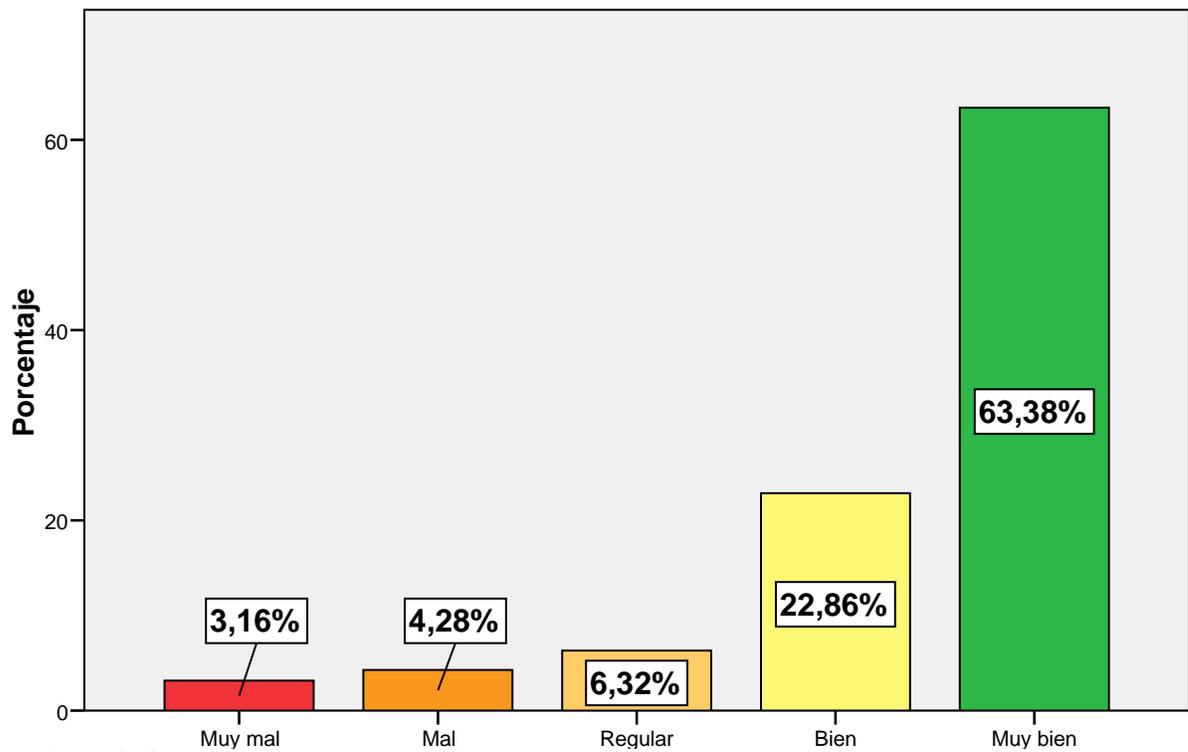
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	3,1	3,2	3,2
	Mal	23	4,2	4,3	7,4
	Regular	34	6,3	6,3	13,8
	Bien	123	22,7	22,9	36,6
	Muy bien	341	62,9	63,4	100,0
Total		538	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



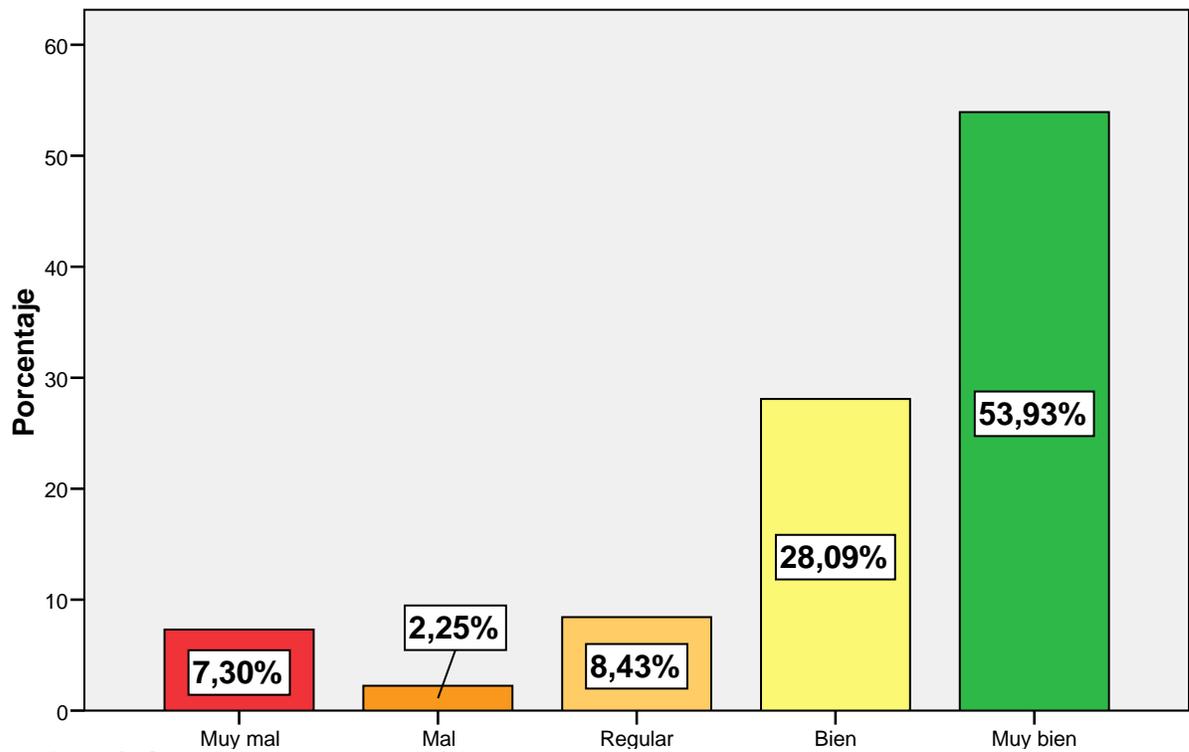
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	39	7,2	7,3	7,3
	Mal	12	2,2	2,2	9,6
	Regular	45	8,3	8,4	18,0
	Bien	150	27,7	28,1	46,1
	Muy bien	288	53,1	53,9	100,0
Total		534	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,5		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



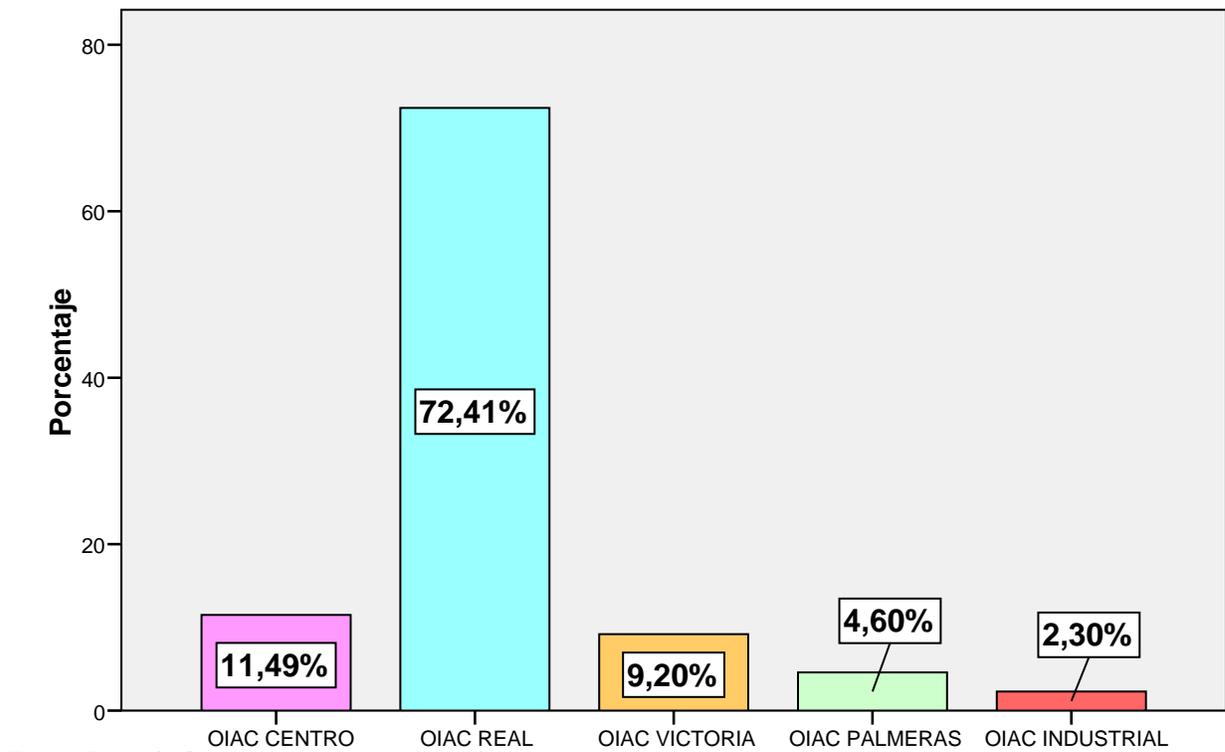
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	10	1,8	11,5	11,5
	OIAC REAL	63	11,6	72,4	83,9
	OIAC VICTORIA	8	1,5	9,2	93,1
	OIAC PALMERAS	4	,7	4,6	97,7
	OIAC INDUSTRIAL	2	,4	2,3	100,0
	Total	87	16,1	100,0	
Perdidos	Sistema	455	83,9		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

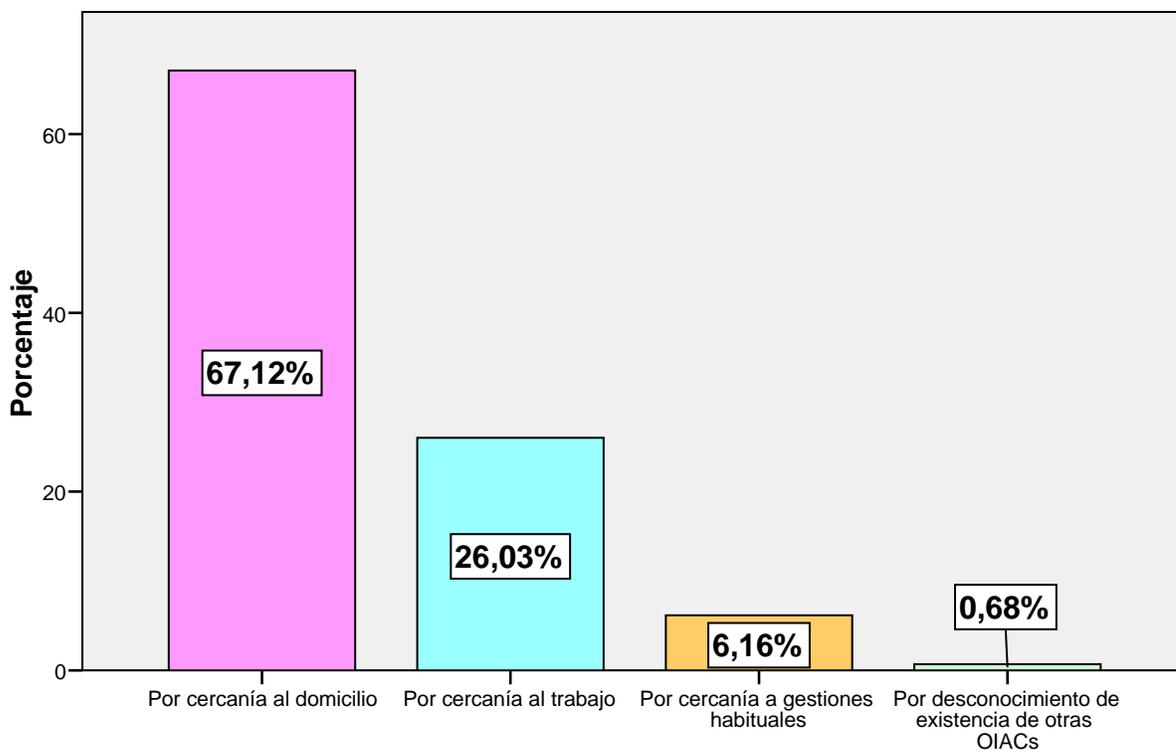


### ¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	98	18,1	67,1	67,1
	Por cercanía al trabajo	38	7,0	26,0	93,2
	Por cercanía a gestiones habituales	9	1,7	6,2	99,3
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	1	,2	,7	100,0
	Total	146	26,9	100,0	
Perdidos	Sistema	396	73,1		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### ¿Por qué motivo acude allí?



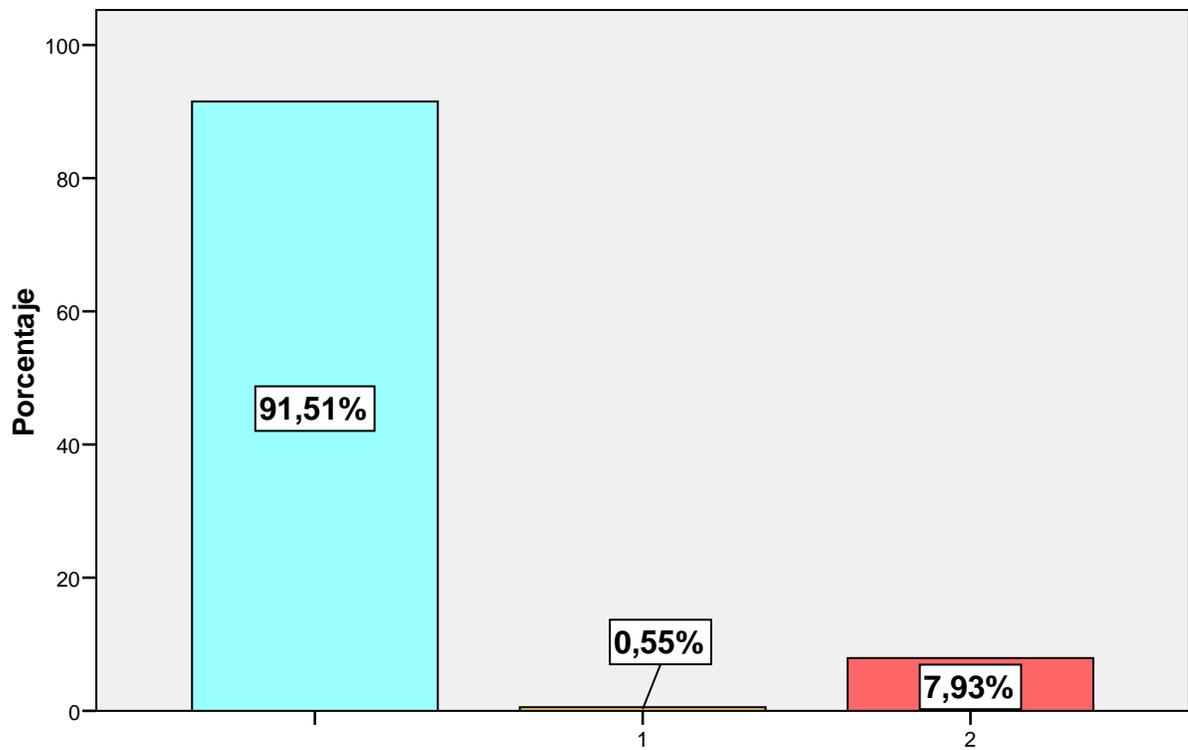
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### OTROS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	496	91,5	91,5	91,5
1	3	,6	,6	92,1
2	43	7,9	7,9	100,0
Total	542	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### OTROS



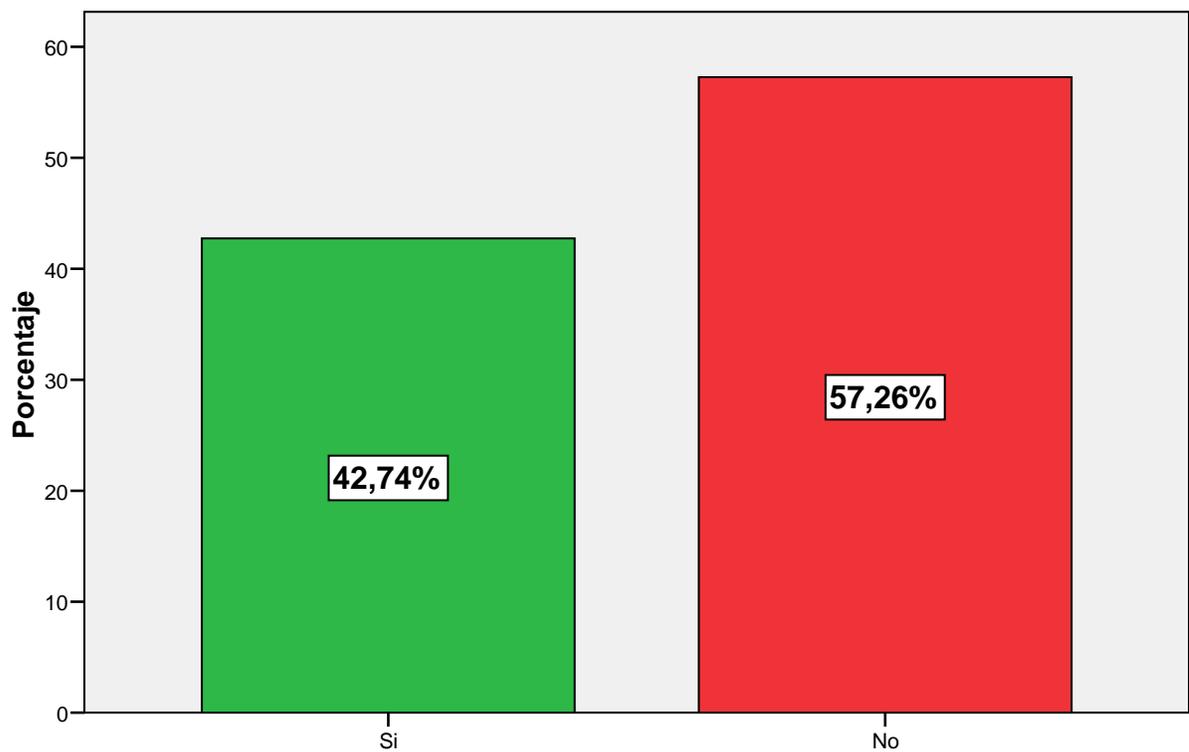
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	200	36,9	42,7	42,7
	No	268	49,4	57,3	100,0
	Total	468	86,3	100,0	
Perdidos	Sistema	74	13,7		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**



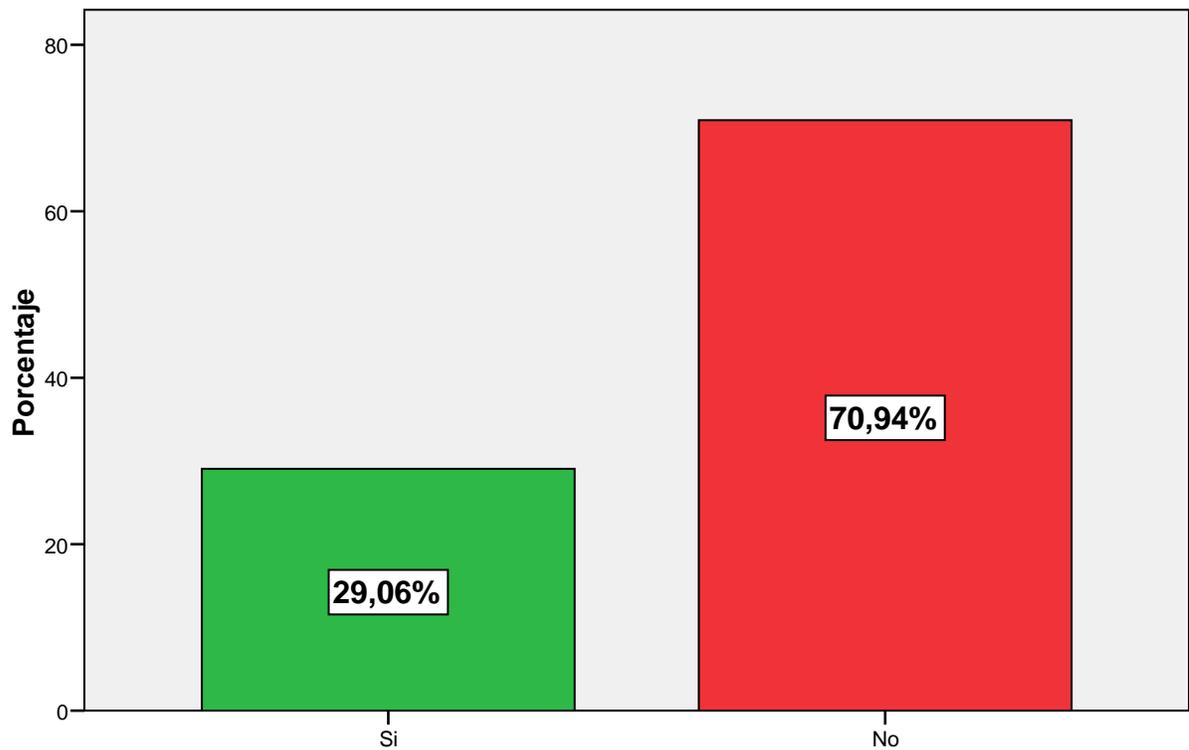
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	77	14,2	29,1	29,1
	No	188	34,7	70,9	100,0
	Total	265	48,9	100,0	
Perdidos	Sistema	277	51,1		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**



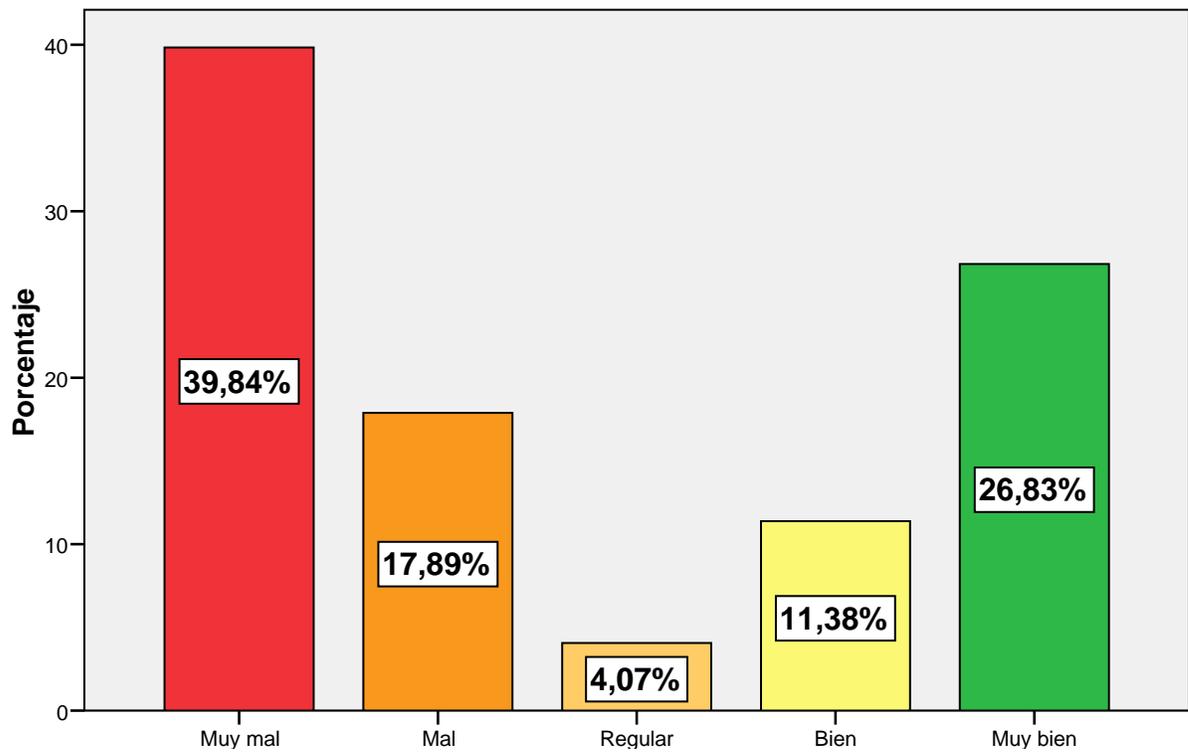
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	49	9,0	39,8	39,8
	Mal	22	4,1	17,9	57,7
	Regular	5	,9	4,1	61,8
	Bien	14	2,6	11,4	73,2
	Muy bien	33	6,1	26,8	100,0
Total		123	22,7	100,0	
Perdidos	Sistema	419	77,3		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**

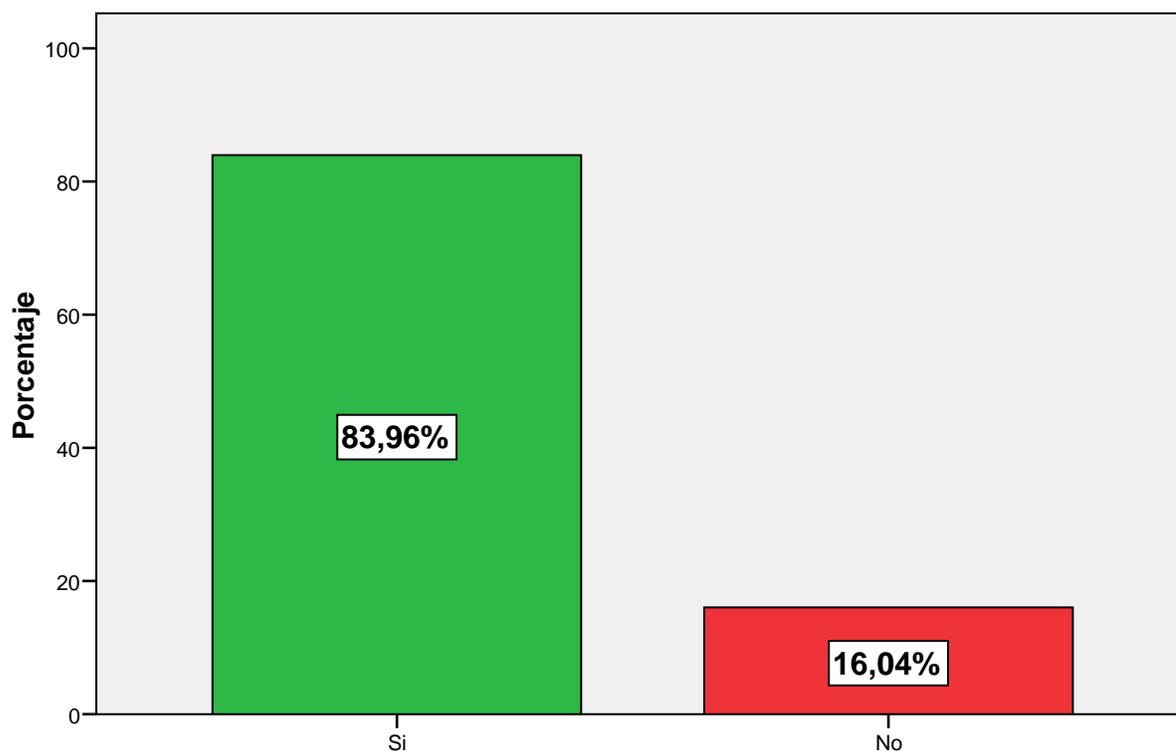


**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	403	74,4	84,0	84,0
	No	77	14,2	16,0	100,0
	Total	480	88,6	100,0	
Perdidos	Sistema	62	11,4		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?**

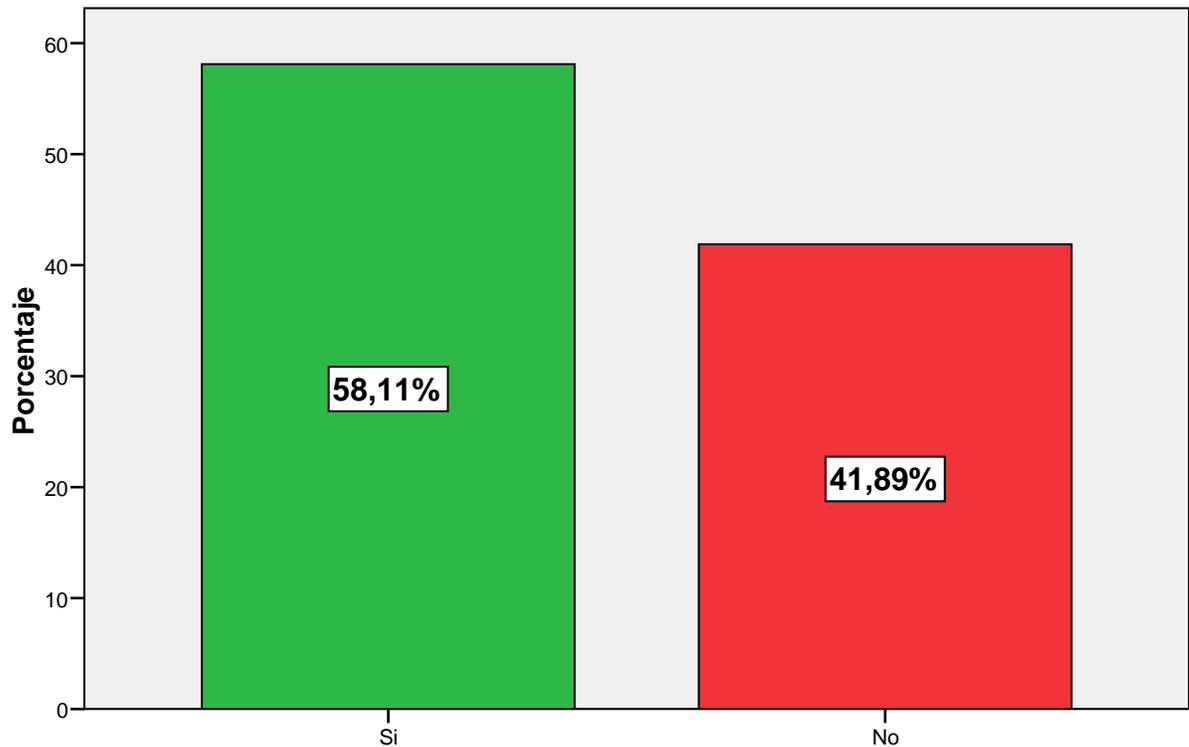


**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC (Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	258	47,6	58,1	58,1
	No	186	34,3	41,9	100,0
	Total	444	81,9	100,0	
Perdidos	Sistema	98	18,1		
Total		542	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO IV**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “VIRGEN DE LA VICTORIA” 2014**

**Oficina de Información y Atención al Ciudadano**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC Victoria	359	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**Barrio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	2	,6	,6	,6
	Príncipe	11	3,1	3,2	3,8
	Barrio Hernán Cortés	3	,8	,9	4,6
	Barrio Constitución	13	3,6	3,8	8,4
	Barrio de La Libertad	25	7,0	7,2	15,6
	Barrio Virgen de la Victoria	137	38,2	39,6	55,2
	Barrio del Real	35	9,7	10,1	65,3
	Barrio de Batería Jota	6	1,7	1,7	67,1
	Barrio Colón	3	,8	,9	67,9
	Barrio Isaac Peral	16	4,5	4,6	72,5
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	8	2,2	2,3	74,9
	Barrio Hipódromo	5	1,4	1,4	76,3
	Barrio de Alfonso XIII	52	14,5	15,0	91,3
	Barrio Industrial	12	3,3	3,5	94,8
	Barrio de Ataque Seco	4	1,1	1,2	96,0
	Barrio Concepción Arenal	1	,3	,3	96,2
	Barrio Cabrerizas	4	1,1	1,2	97,4
	Barrio Héroes de España	8	2,2	2,3	99,7
	Barrio Cañada de Hidúm	1	,3	,3	100,0
	Total	346	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	13	3,6		
Total		359	100,0		

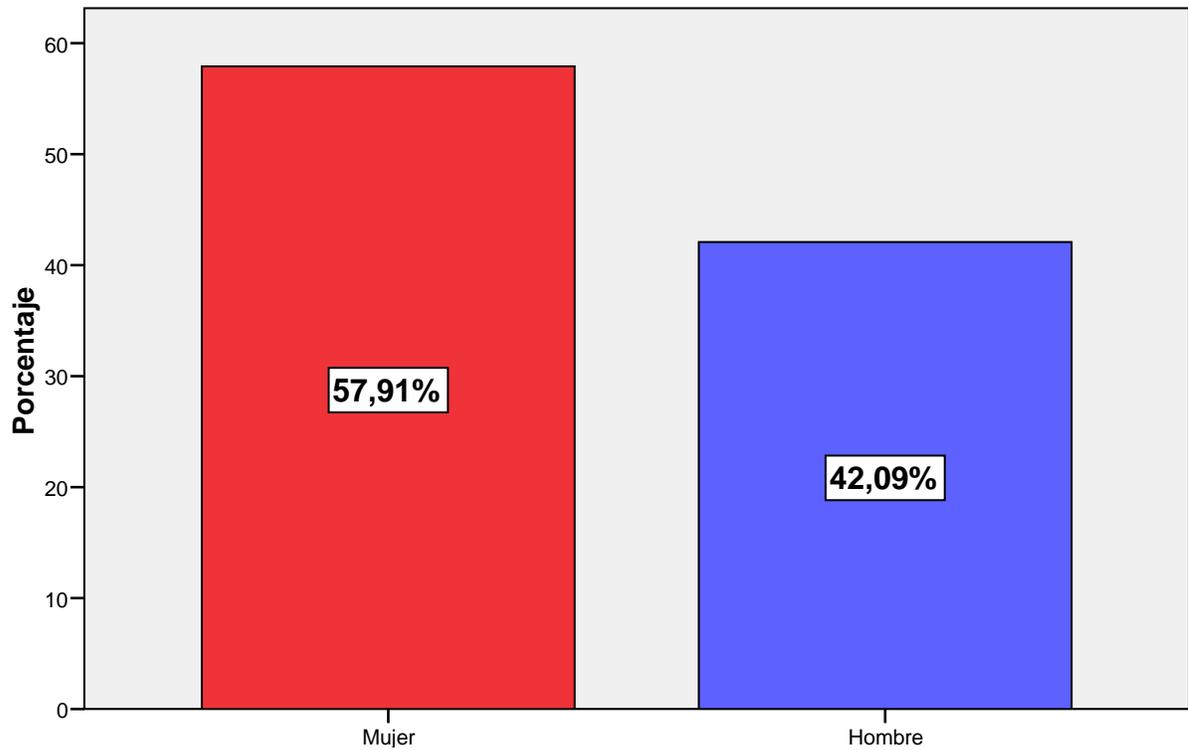
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	194	54,0	57,9	57,9
	Hombre	141	39,3	42,1	100,0
	Total	335	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	24	6,7		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo



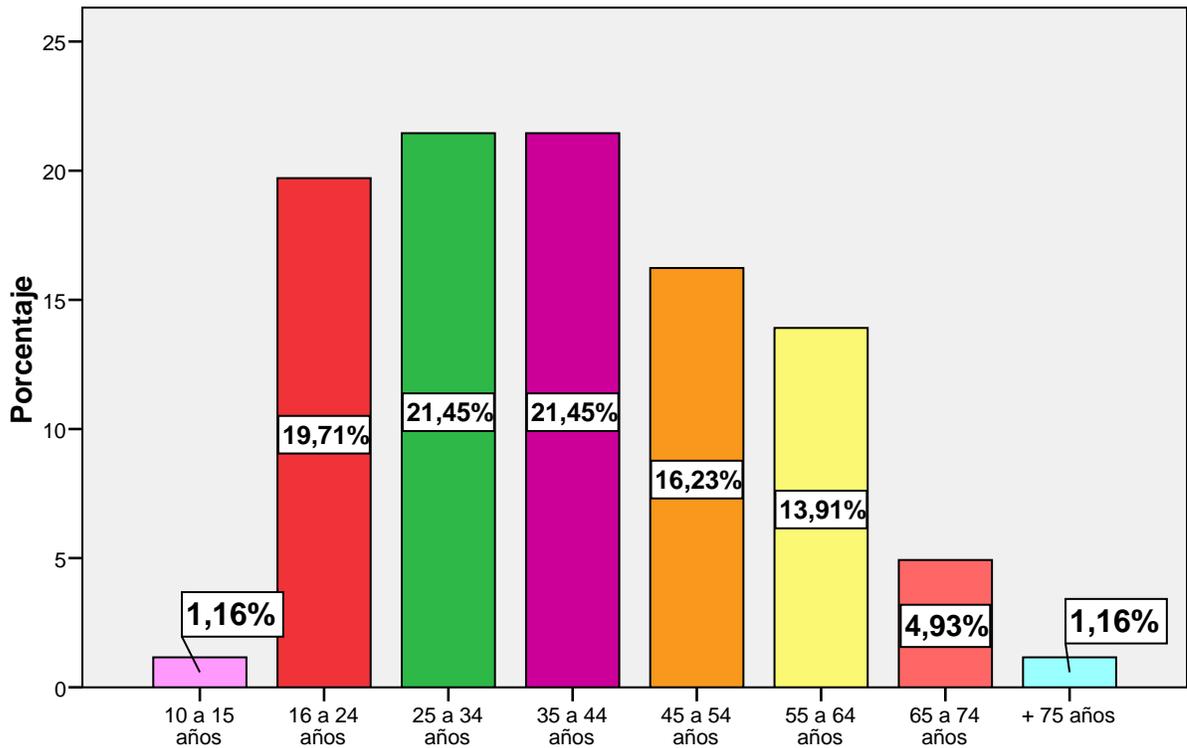
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	4	1,1	1,2	1,2
	16 a 24 años	68	18,9	19,7	20,9
	25 a 34 años	74	20,6	21,4	42,3
	35 a 44 años	74	20,6	21,4	63,8
	45 a 54 años	56	15,6	16,2	80,0
	55 a 64 años	48	13,4	13,9	93,9
	65 a 74 años	17	4,7	4,9	98,8
	+ 75 años	4	1,1	1,2	100,0
Total	345	96,1	100,0		
Perdidos	Sistema	14	3,9		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad



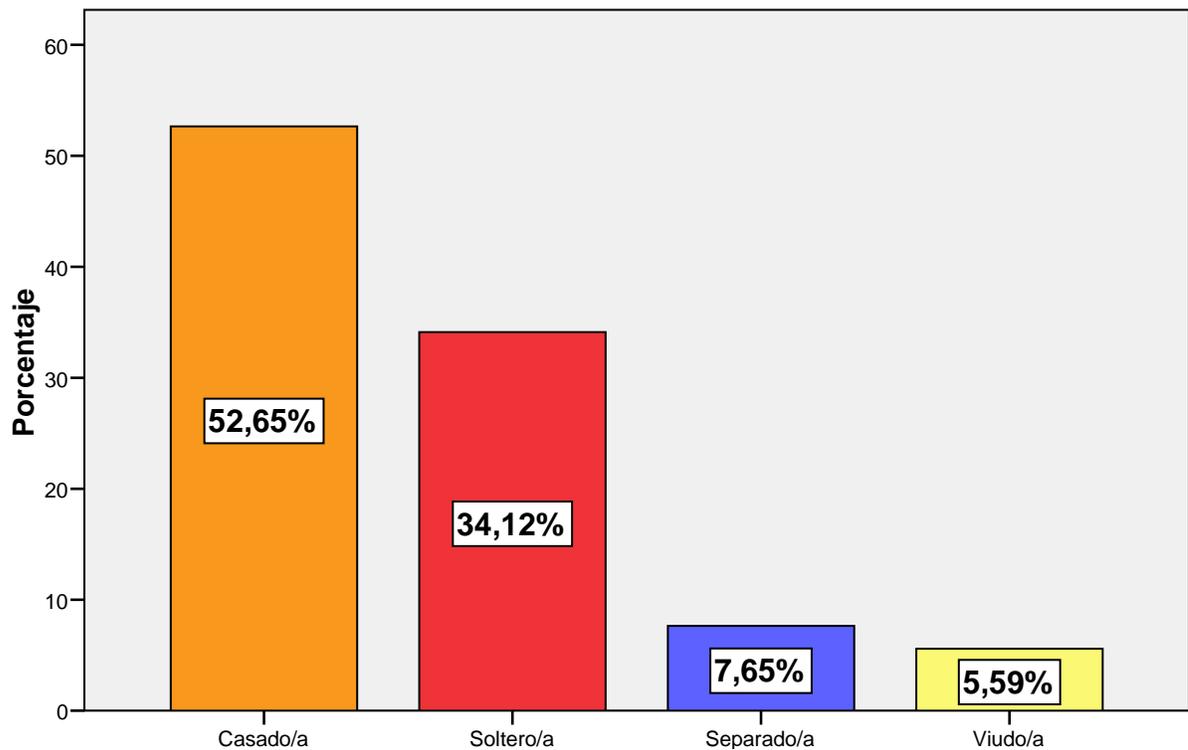
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	179	49,9	52,6	52,6
	Soltero/a	116	32,3	34,1	86,8
	Separado/a	26	7,2	7,6	94,4
	Viudo/a	19	5,3	5,6	100,0
	Total	340	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	19	5,3		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil



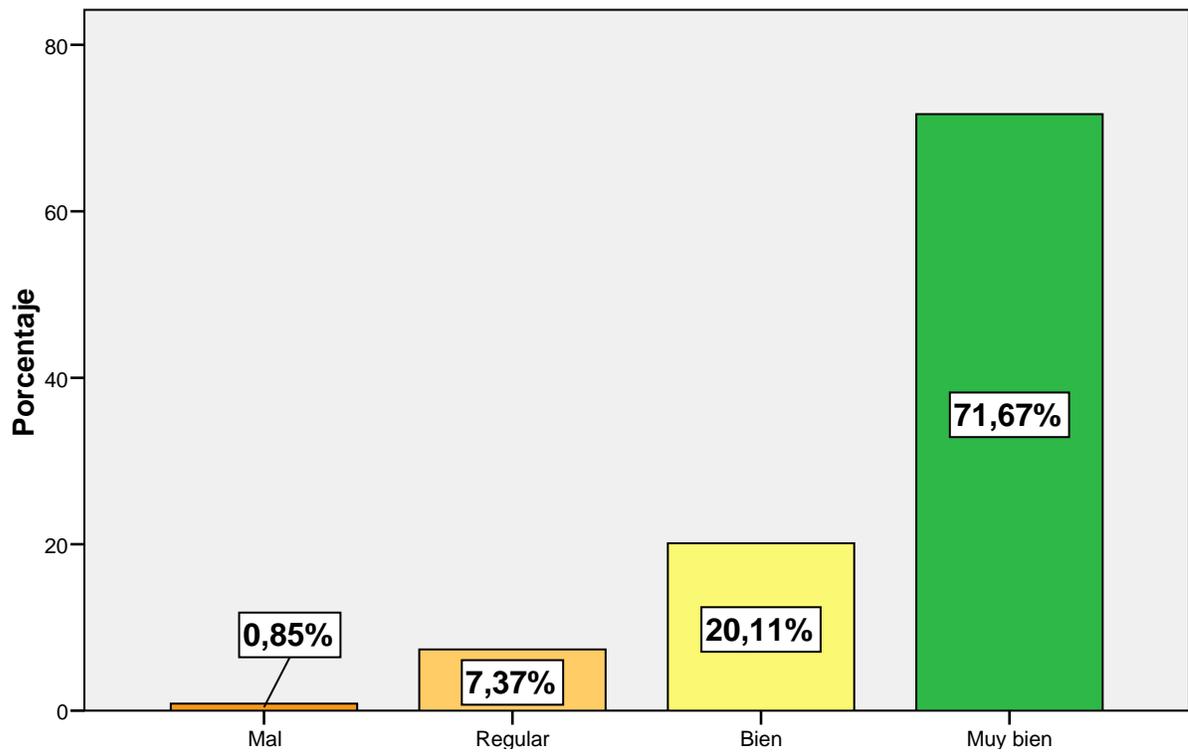
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,8	,8	,8
	Regular	26	7,2	7,4	8,2
	Bien	71	19,8	20,1	28,3
	Muy bien	253	70,5	71,7	100,0
	Total	353	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones



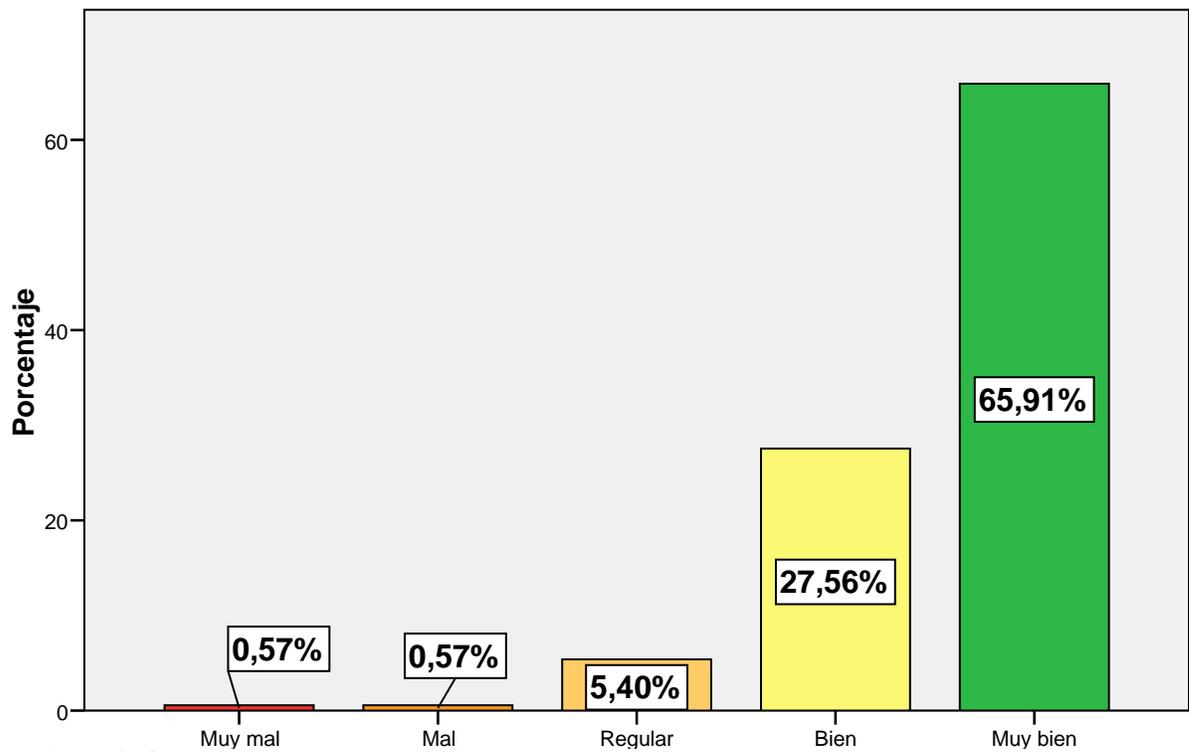
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	,6	,6
	Mal	2	,6	,6	1,1
	Regular	19	5,3	5,4	6,5
	Bien	97	27,0	27,6	34,1
	Muy bien	232	64,6	65,9	100,0
Total		352	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,9		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



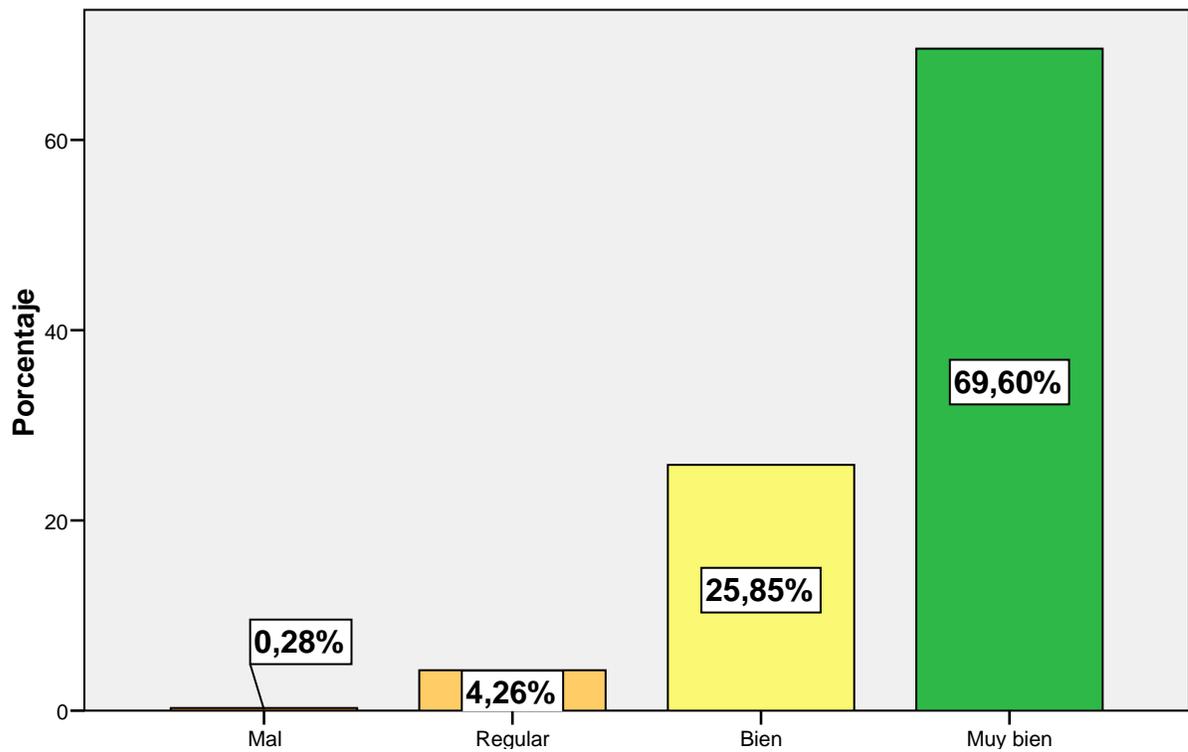
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	15	4,2	4,3	4,5
	Bien	91	25,3	25,9	30,4
	Muy bien	245	68,2	69,6	100,0
	Total	352	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,9		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones



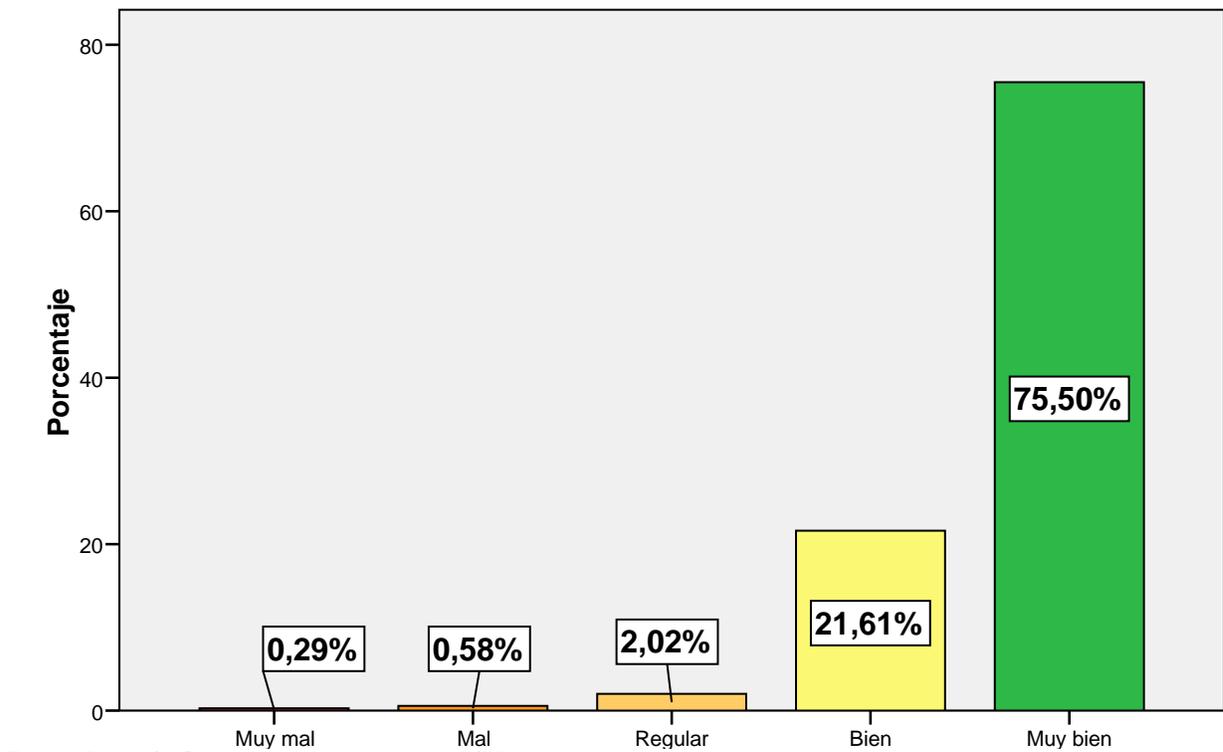
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,6	,6	,9
	Regular	7	1,9	2,0	2,9
	Bien	75	20,9	21,6	24,5
	Muy bien	262	73,0	75,5	100,0
Total		347	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	12	3,3		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado



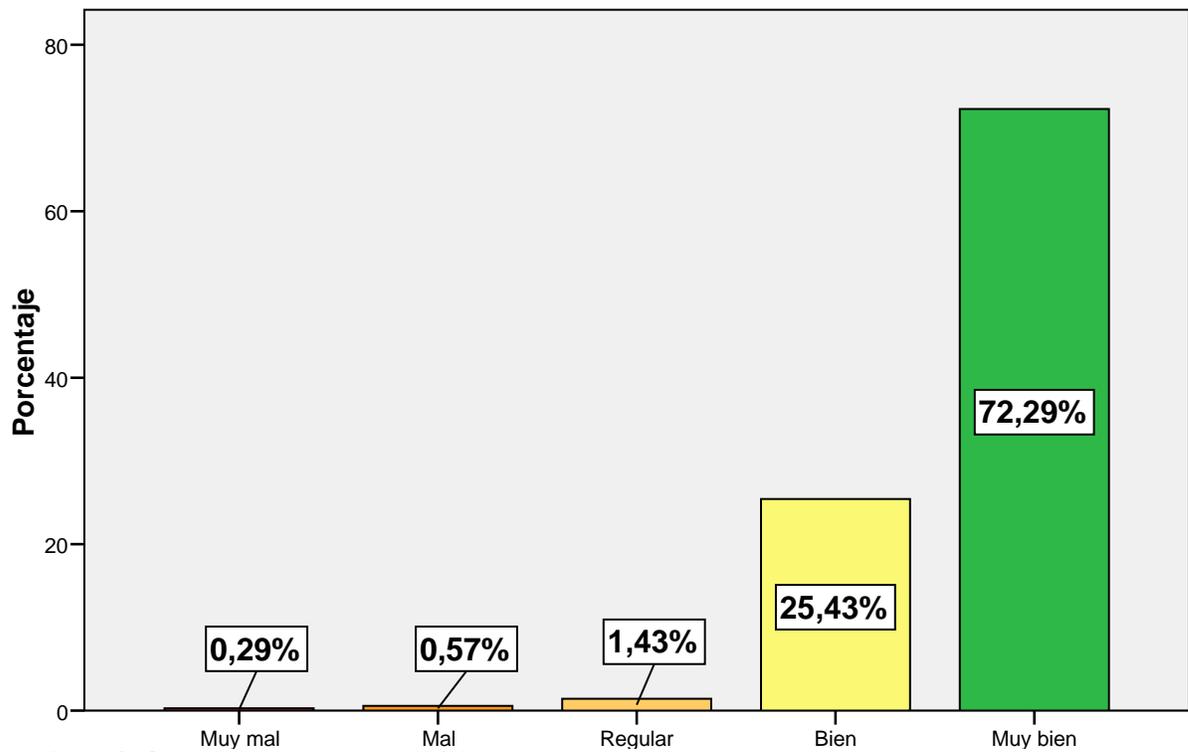
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,6	,6	,9
	Regular	5	1,4	1,4	2,3
	Bien	89	24,8	25,4	27,7
	Muy bien	253	70,5	72,3	100,0
Total		350	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



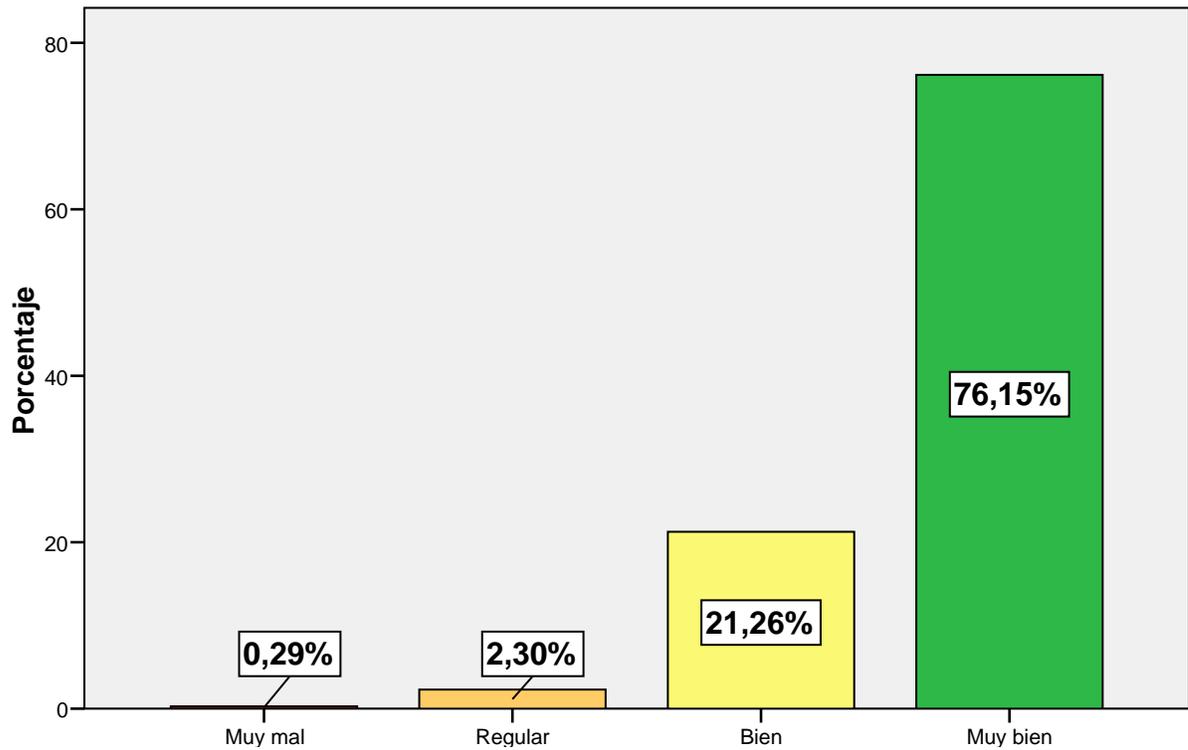
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Regular	8	2,2	2,3	2,6
	Bien	74	20,6	21,3	23,9
	Muy bien	265	73,8	76,1	100,0
	Total	348	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,1		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Regular	9	2,5	2,6	2,9
	Bien	53	14,8	15,1	18,0
	Muy bien	287	79,9	82,0	100,0
	Total	350	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,5		
Total		359	100,0		

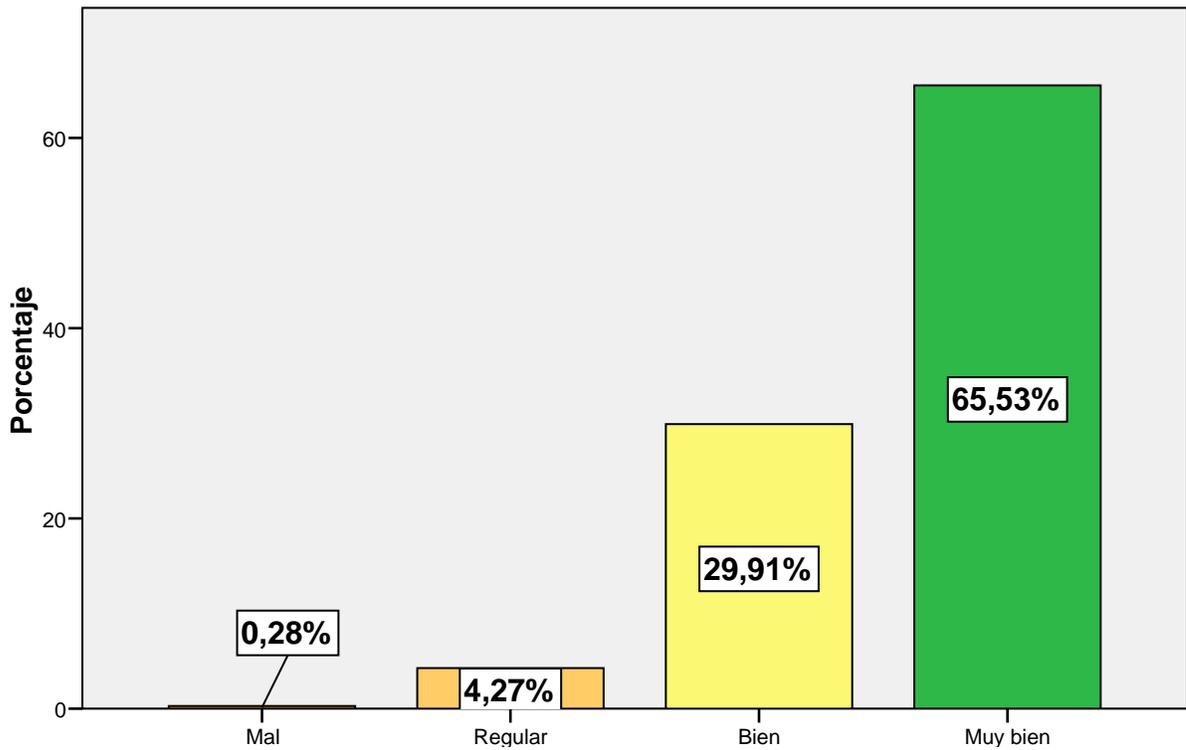
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	15	4,2	4,3	4,6
	Bien	105	29,2	29,9	34,5
	Muy bien	230	64,1	65,5	100,0
	Total	351	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,2		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



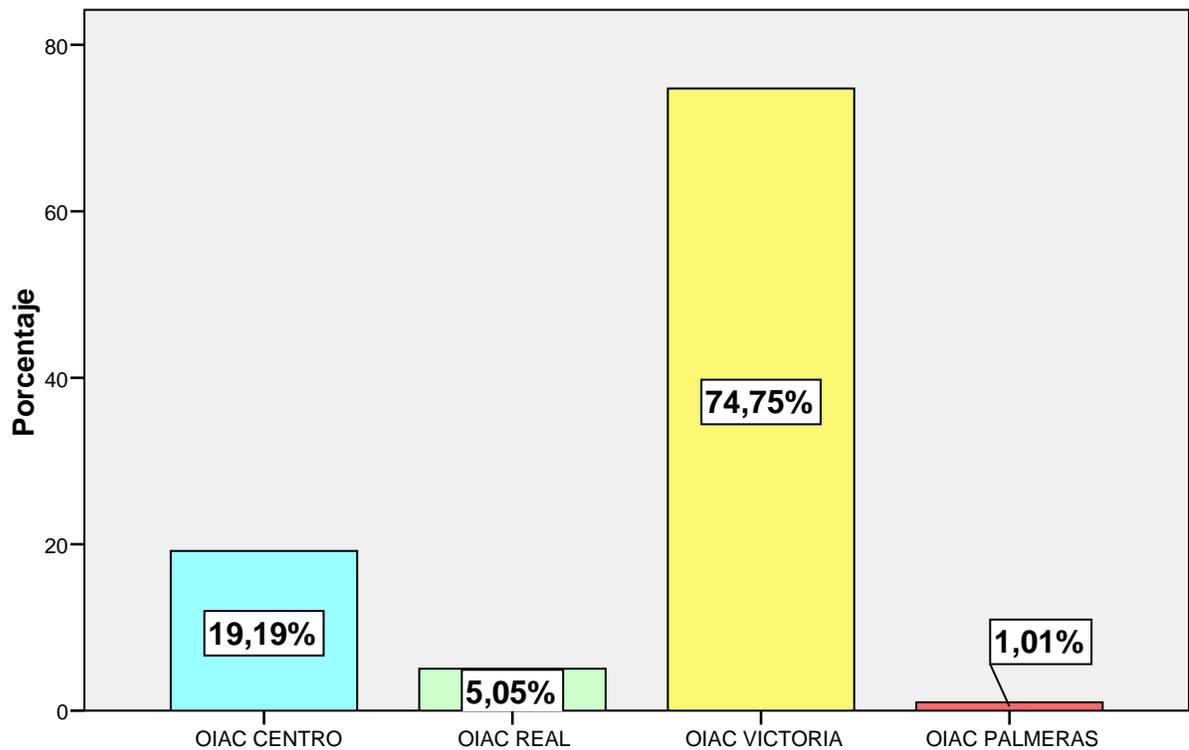
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	19	5,3	19,2	19,2
	OIAC REAL	5	1,4	5,1	24,2
	OIAC VICTORIA	74	20,6	74,7	99,0
	OIAC PALMERAS	1	,3	1,0	100,0
	Total	99	27,6	100,0	
Perdidos	Sistema	260	72,4		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**



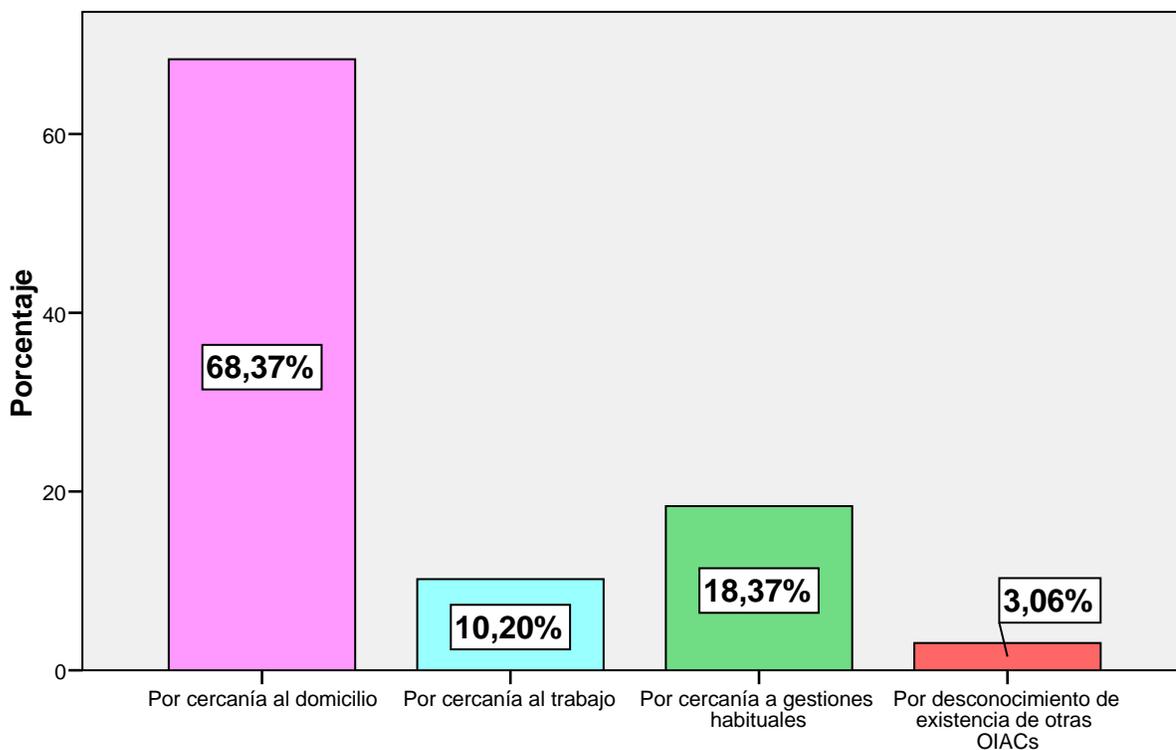
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### ¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	67	18,7	68,4	68,4
	Por cercanía al trabajo	10	2,8	10,2	78,6
	Por cercanía a gestiones habituales	18	5,0	18,4	96,9
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	3	,8	3,1	100,0
	Total	98	27,3	100,0	
Perdidos	Sistema	261	72,7		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### ¿Por qué motivo acude allí?



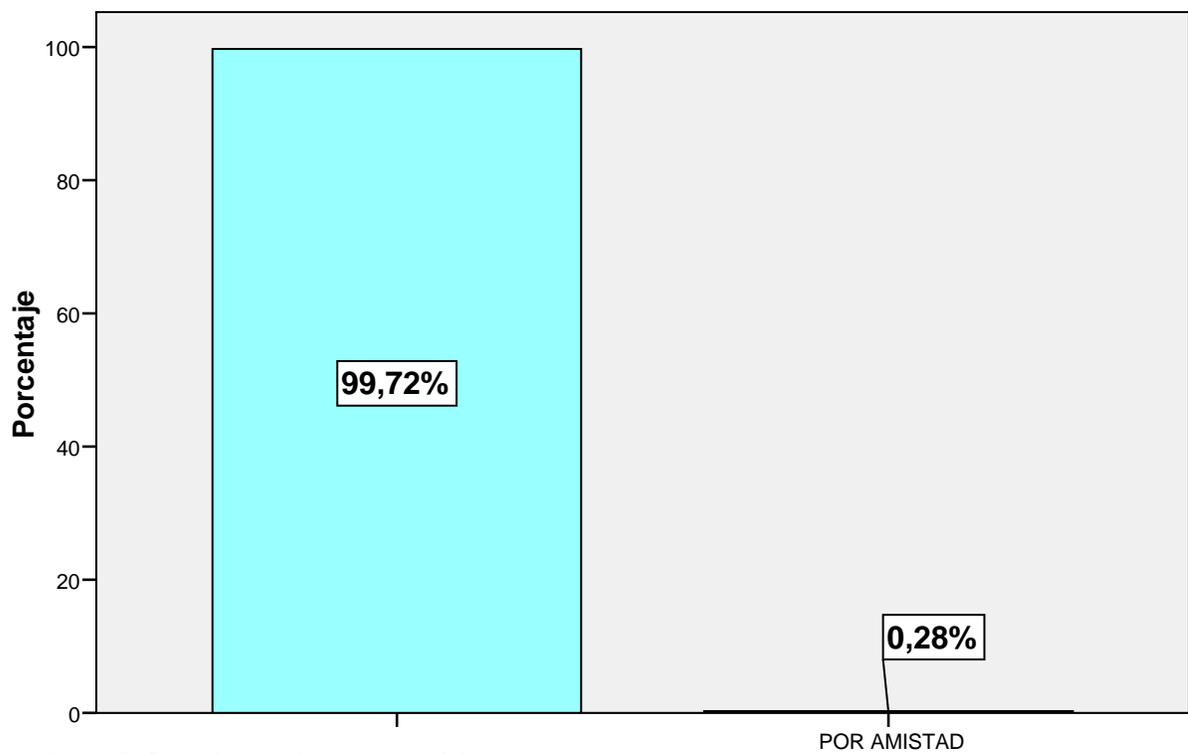
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### OTROS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	358	99,7	99,7	99,7
POR AMISTAD	1	,3	,3	100,0
Total	359	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### OTROS



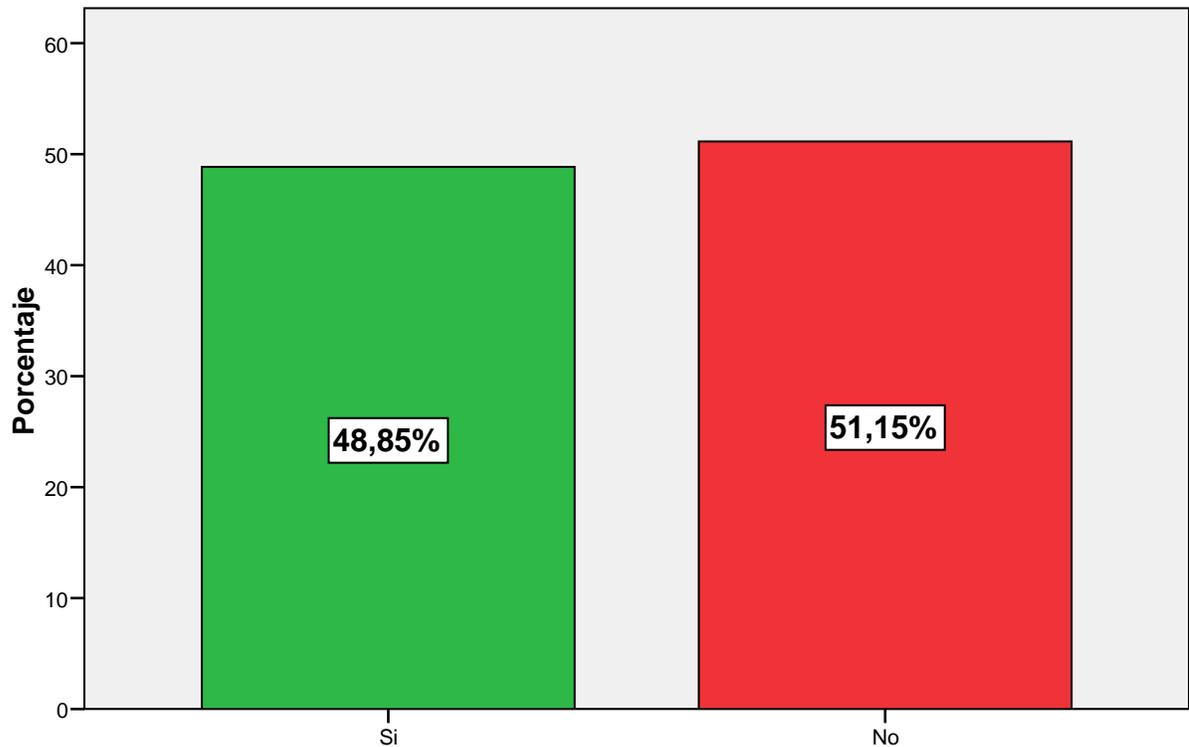
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	170	47,4	48,9	48,9
	No	178	49,6	51,1	100,0
	Total	348	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,1		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**



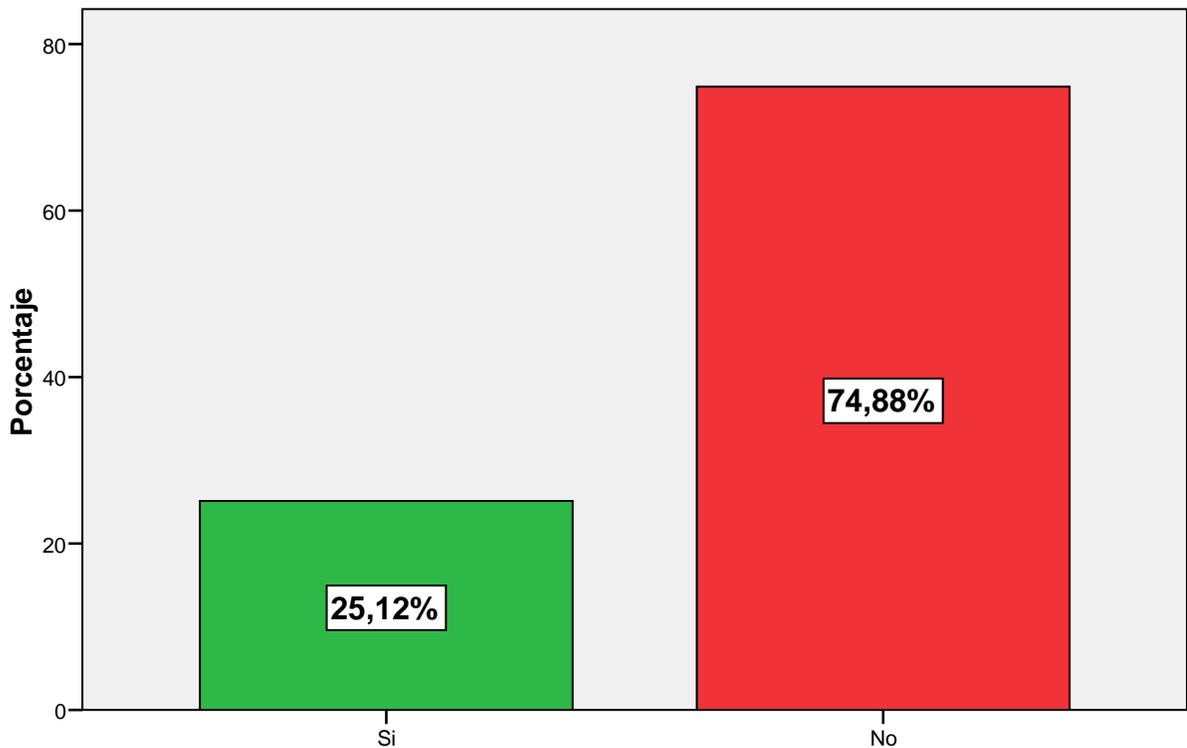
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	52	14,5	25,1	25,1
	No	155	43,2	74,9	100,0
	Total	207	57,7	100,0	
Perdidos	Sistema	152	42,3		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**



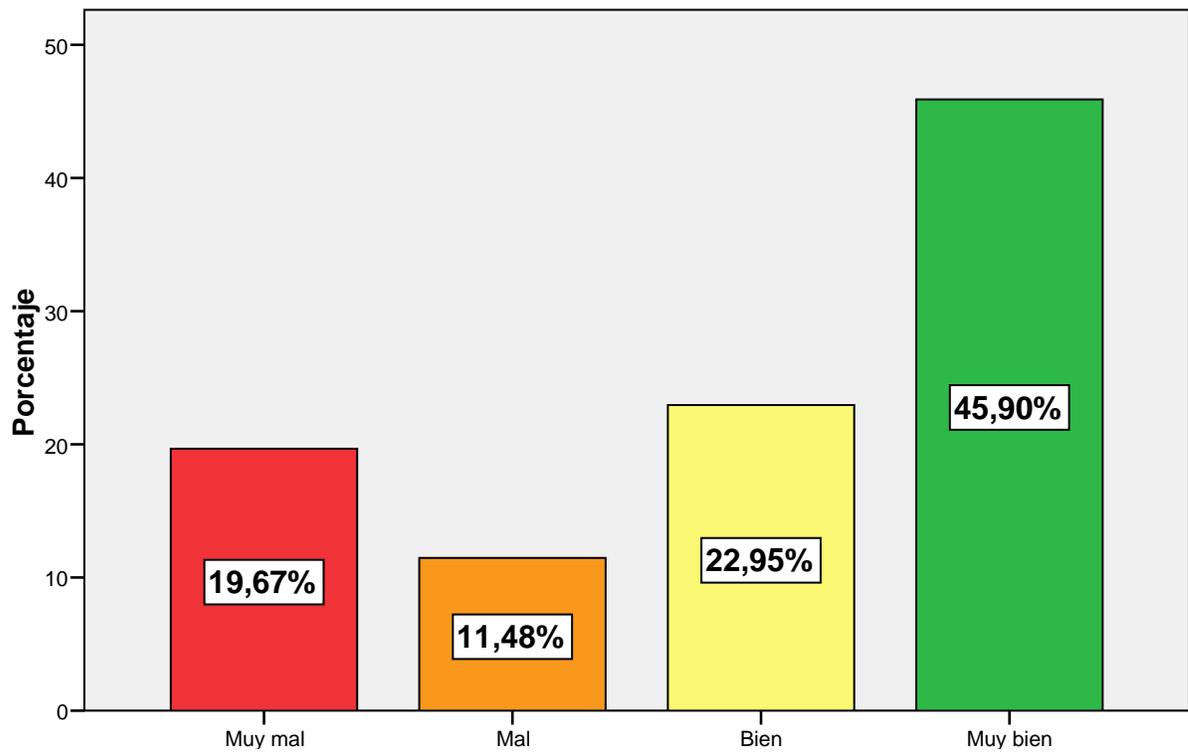
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	3,3	19,7	19,7
	Mal	7	1,9	11,5	31,1
	Bien	14	3,9	23,0	54,1
	Muy bien	28	7,8	45,9	100,0
	Total	61	17,0	100,0	
Perdidos	Sistema	298	83,0		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿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	272	75,8	90,4	90,4
	No	29	8,1	9,6	100,0
	Total	301	83,8	100,0	
Perdidos	Sistema	58	16,2		
Total		359	100,0		

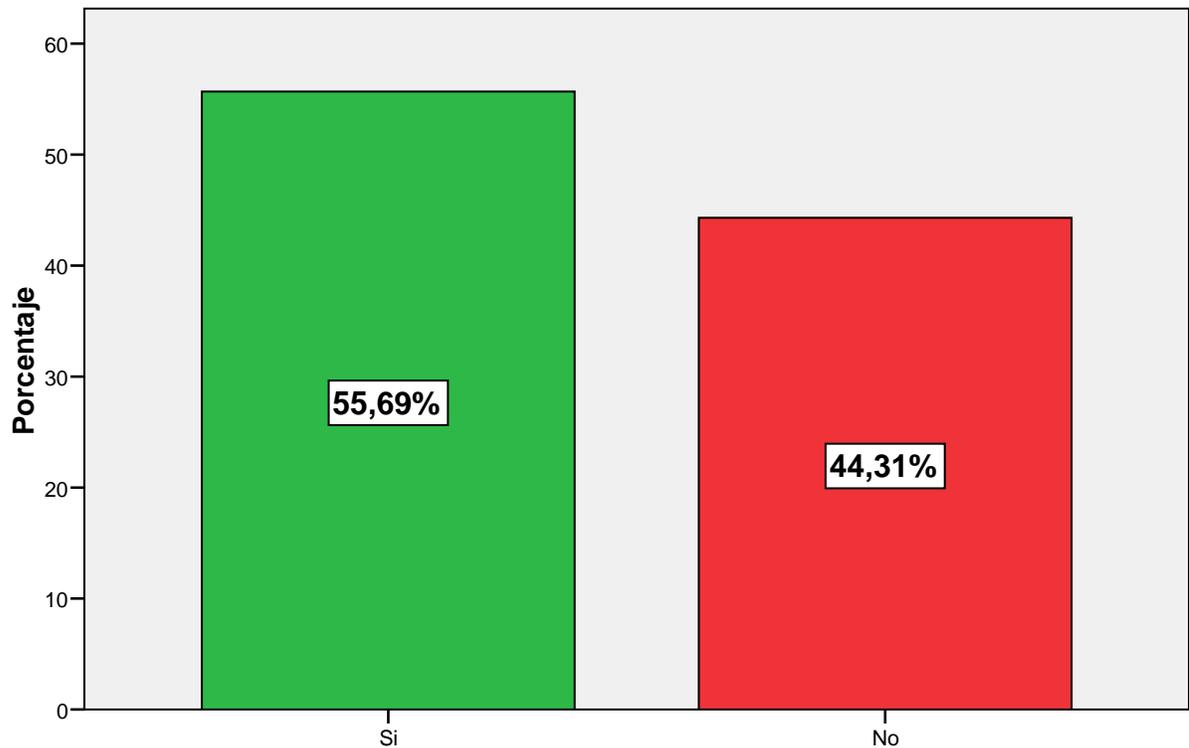
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC (Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	186	51,8	55,7	55,7
	No	148	41,2	44,3	100,0
	Total	334	93,0	100,0	
Perdidos	Sistema	25	7,0		
Total		359	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO V**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “LAS PALMERAS” 2014**

**Oficina de Información y Atención al Ciudadano**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC Palmeras	352	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**Barrio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	5	1,4	1,5	1,5
	Príncipe	10	2,8	3,0	4,5
	Barrio Hernán Cortés	23	6,5	6,9	11,3
	Barrio Constitución	32	9,1	9,6	20,9
	Barrio de La Libertad	3	,9	,9	21,8
	Barrio del Real	1	,3	,3	22,1
	Barrio de Batería Jota	24	6,8	7,2	29,3
	Barrio Colón	3	,9	,9	30,1
	Barrio Isaac Peral	4	1,1	1,2	31,3
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	33	9,4	9,9	41,2
	Barrio Hipódromo	2	,6	,6	41,8
	Barrio de Alfonso XIII	2	,6	,6	42,4
	Barrio de Reina Regente	35	9,9	10,4	52,8
	Barrio Industrial	5	1,4	1,5	54,3
	Barrio de Ataque Seco	2	,6	,6	54,9
	Barrio Concepción Arenal	2	,6	,6	55,5
	Barrio Cabrerizas	34	9,7	10,1	65,7
	Barrio Héroes de España	1	,3	,3	66,0
	Barrio Cañada de Hidúm	114	32,4	34,0	100,0
		Total	335	95,2	100,0
Perdidos	Sistema	17	4,8		
Total		352	100,0		

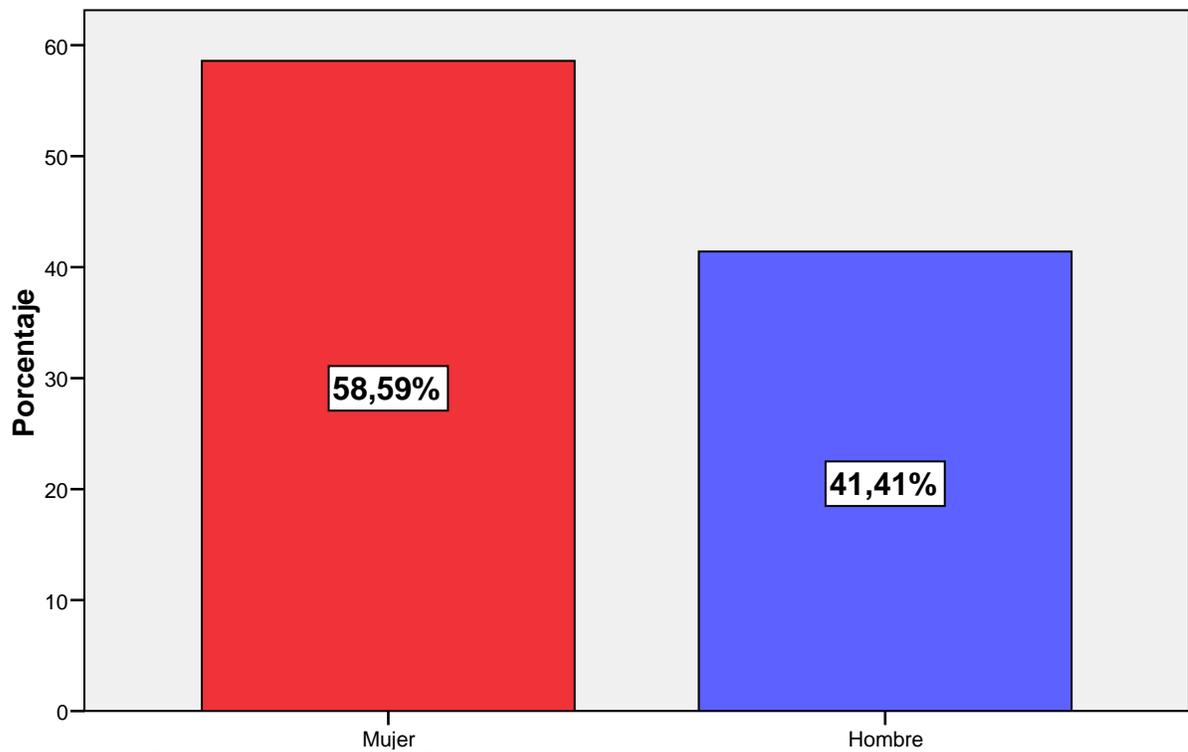
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	191	54,3	58,6	58,6
	Hombre	135	38,4	41,4	100,0
	Total	326	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	26	7,4		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo



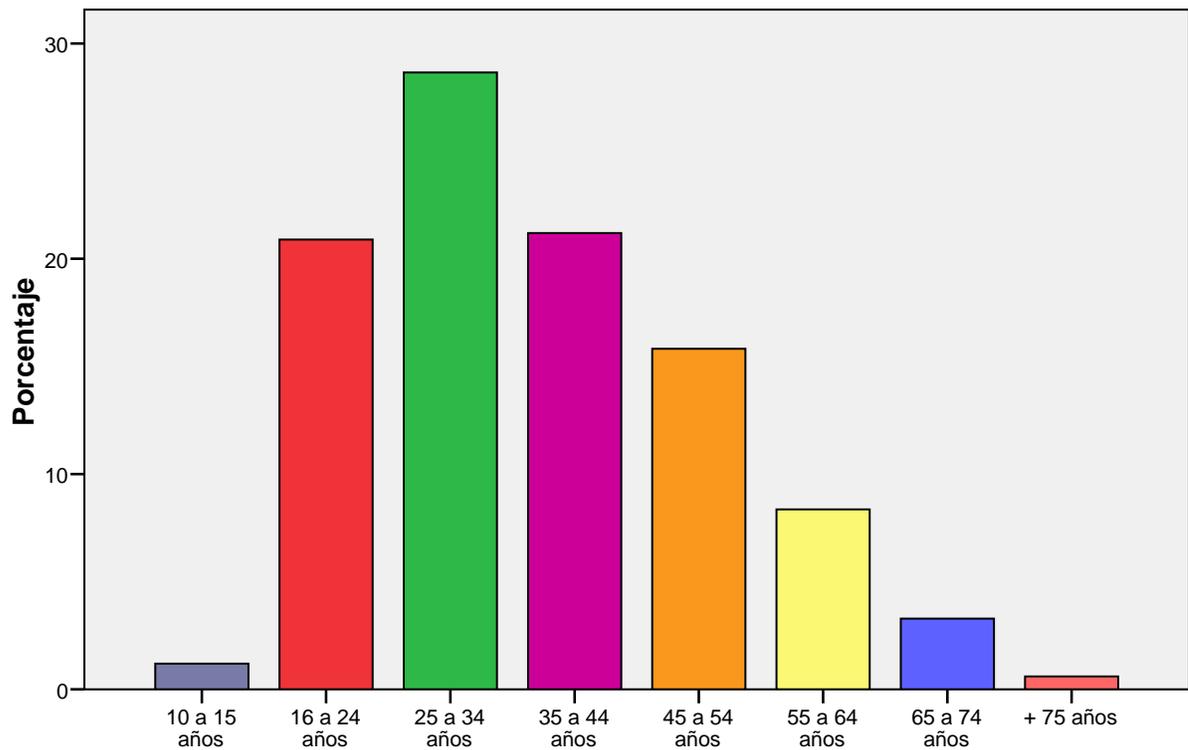
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	4	1,1	1,2	1,2
	16 a 24 años	70	19,9	20,9	22,1
	25 a 34 años	96	27,3	28,7	50,7
	35 a 44 años	71	20,2	21,2	71,9
	45 a 54 años	53	15,1	15,8	87,8
	55 a 64 años	28	8,0	8,4	96,1
	65 a 74 años	11	3,1	3,3	99,4
	+ 75 años	2	,6	,6	100,0
Total		335	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	17	4,8		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad



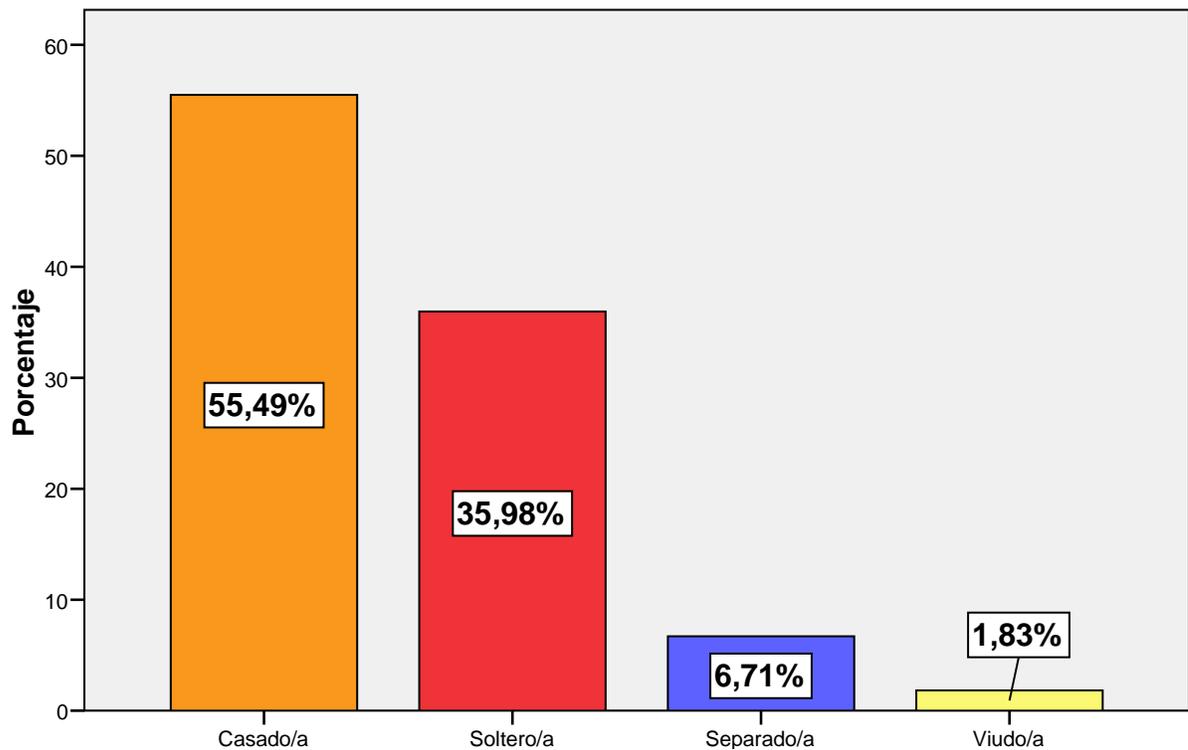
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	182	51,7	55,5	55,5
	Soltero/a	118	33,5	36,0	91,5
	Separado/a	22	6,3	6,7	98,2
	Viudo/a	6	1,7	1,8	100,0
	Total	328	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	24	6,8		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil



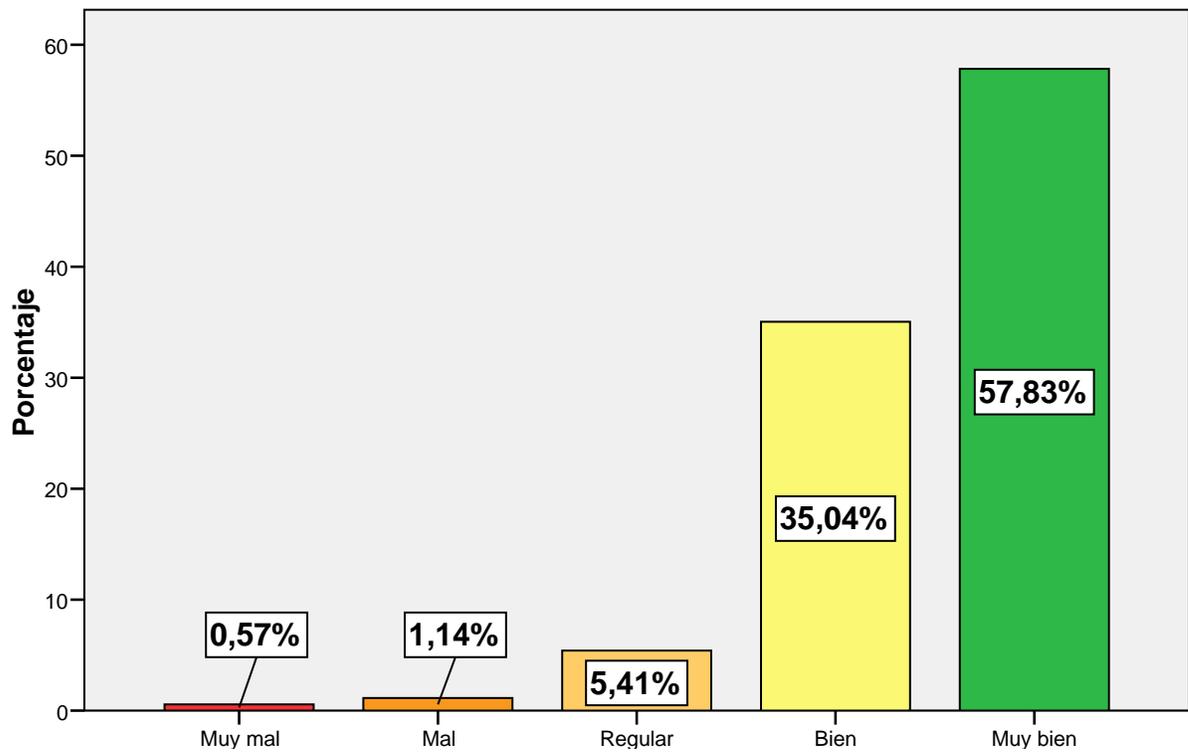
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	,6	,6
	Mal	4	1,1	1,1	1,7
	Regular	19	5,4	5,4	7,1
	Bien	123	34,9	35,0	42,2
	Muy bien	203	57,7	57,8	100,0
Total		351	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones



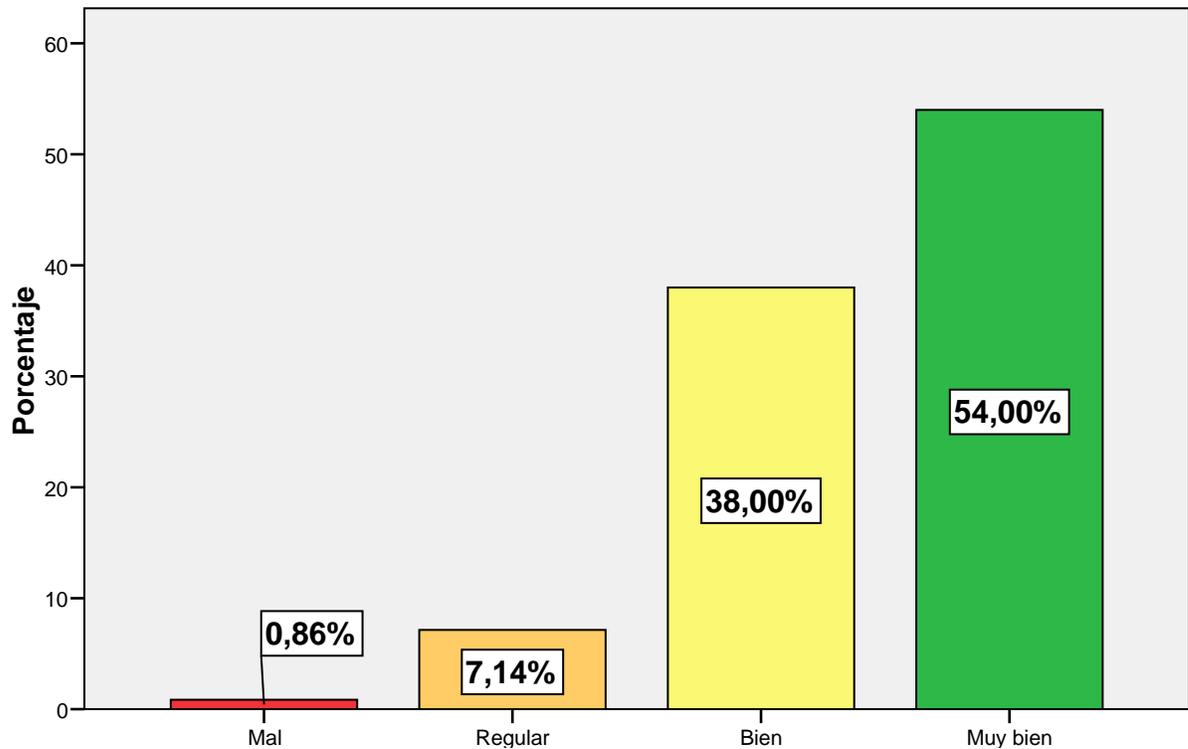
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,9	,9	,9
	Regular	25	7,1	7,1	8,0
	Bien	133	37,8	38,0	46,0
	Muy bien	189	53,7	54,0	100,0
	Total	350	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



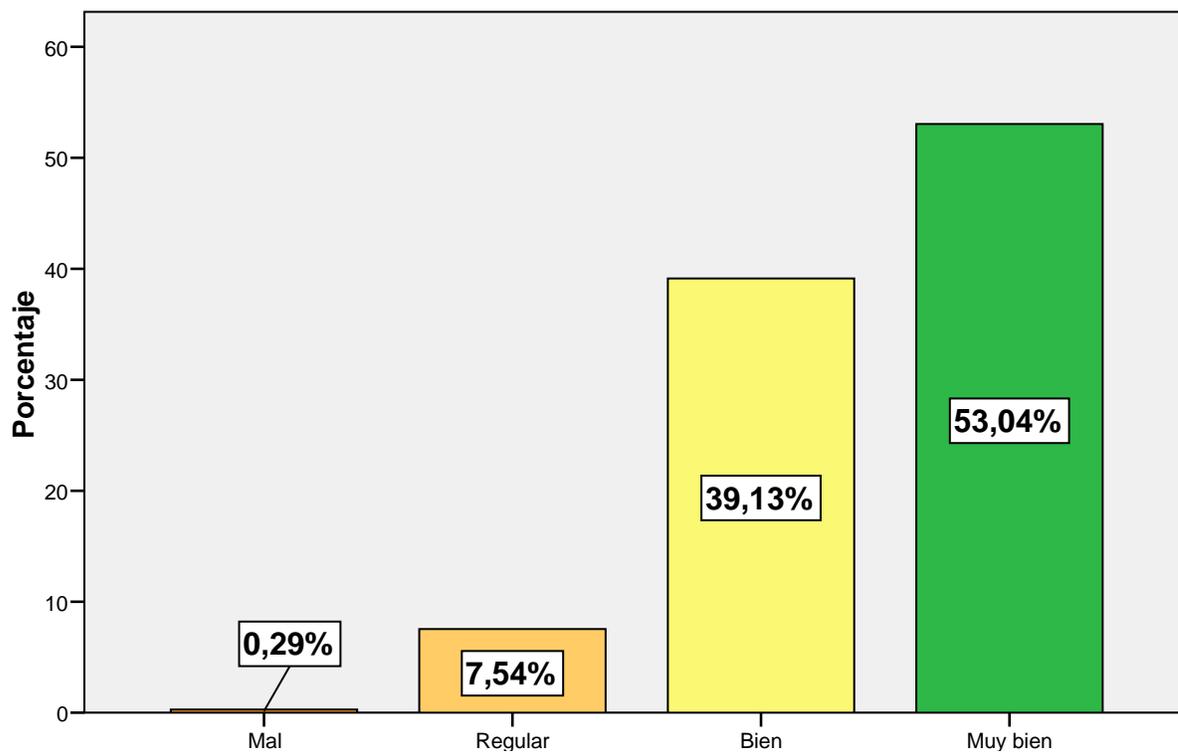
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	26	7,4	7,5	7,8
	Bien	135	38,4	39,1	47,0
	Muy bien	183	52,0	53,0	100,0
	Total	345	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,0		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones



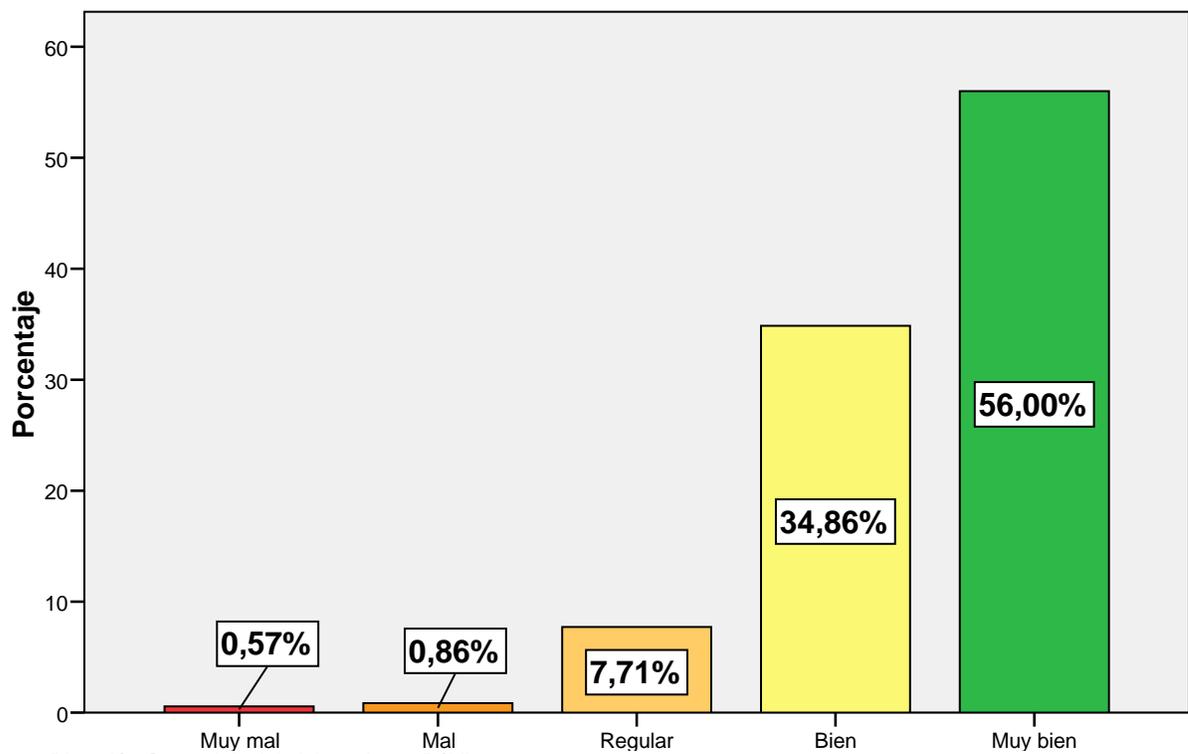
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	,6	,6
	Mal	3	,9	,9	1,4
	Regular	27	7,7	7,7	9,1
	Bien	122	34,7	34,9	44,0
	Muy bien	196	55,7	56,0	100,0
	Total	350	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado



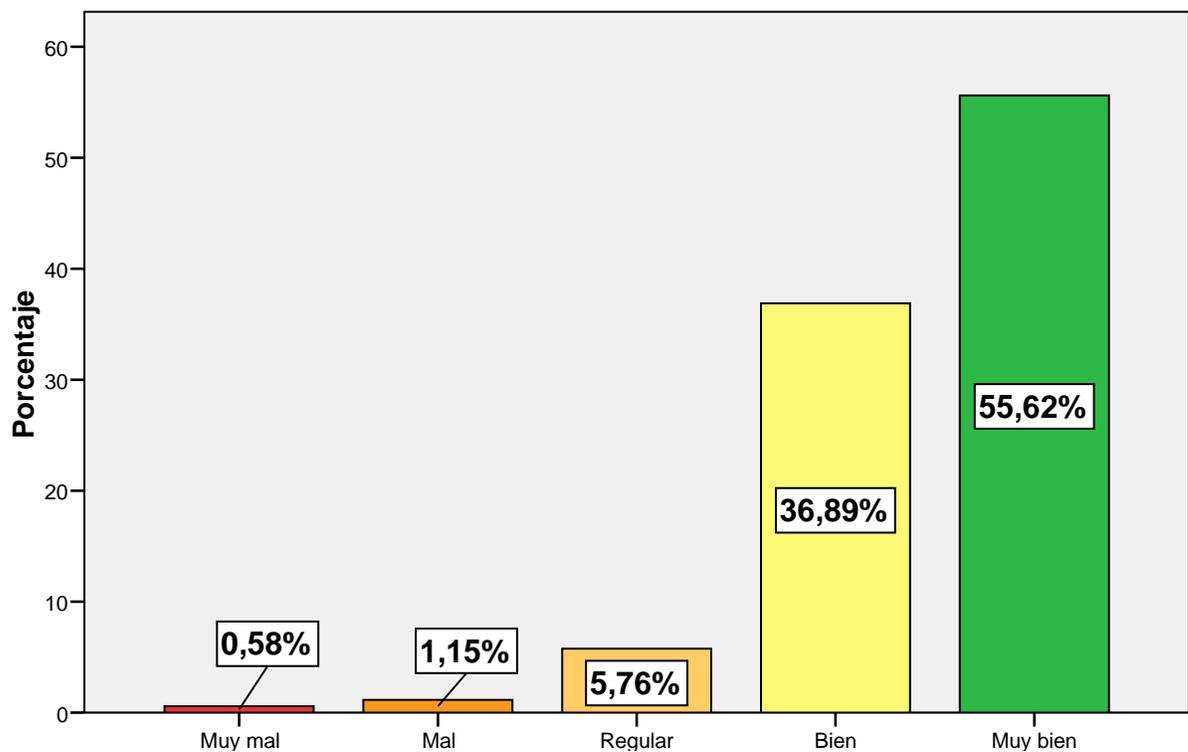
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	,6	,6
	Mal	4	1,1	1,2	1,7
	Regular	20	5,7	5,8	7,5
	Bien	128	36,4	36,9	44,4
	Muy bien	193	54,8	55,6	100,0
Total		347	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,4		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



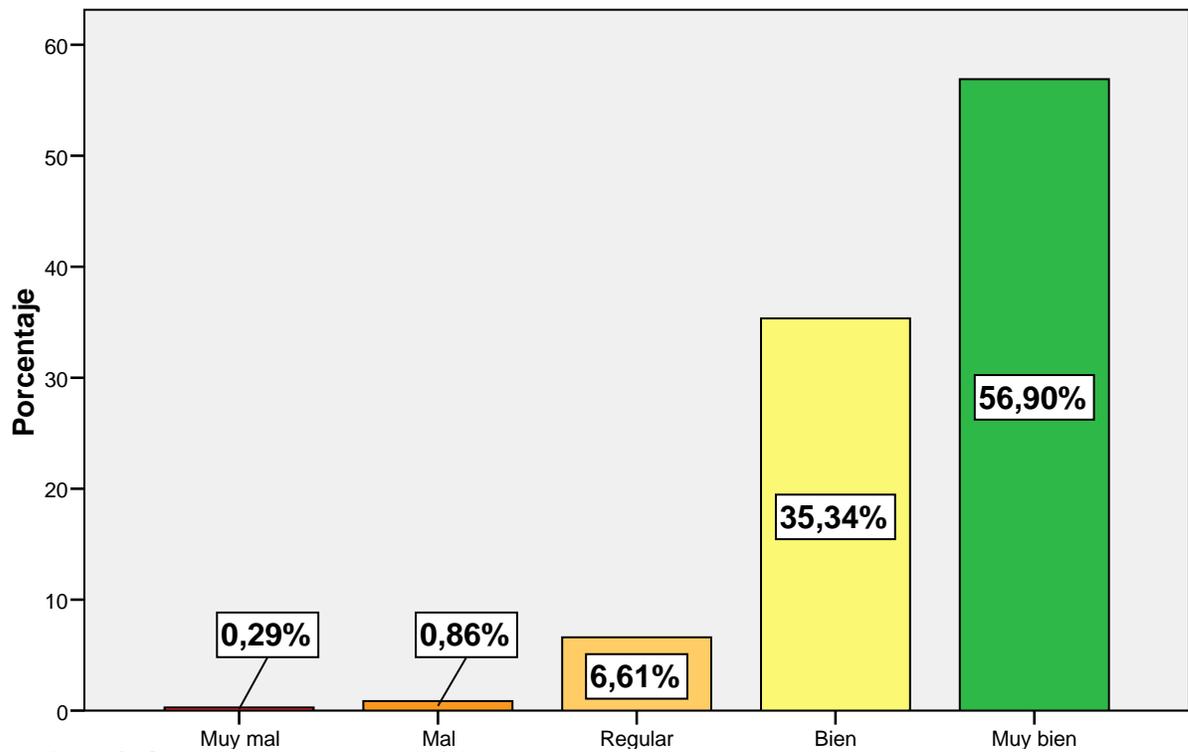
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	3	,9	,9	1,1
	Regular	23	6,5	6,6	7,8
	Bien	123	34,9	35,3	43,1
	Muy bien	198	56,3	56,9	100,0
Total		348	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,1		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable



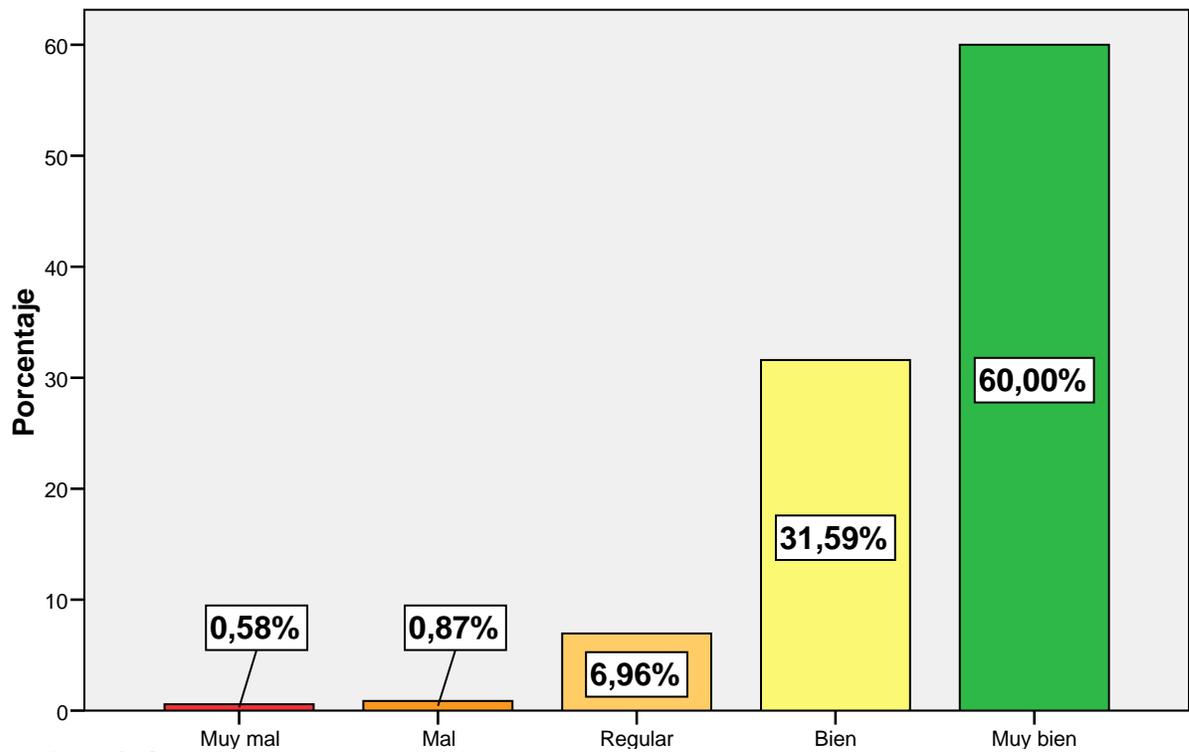
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	,6	,6
	Mal	3	,9	,9	1,4
	Regular	24	6,8	7,0	8,4
	Bien	109	31,0	31,6	40,0
	Muy bien	207	58,8	60,0	100,0
Total		345	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,0		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



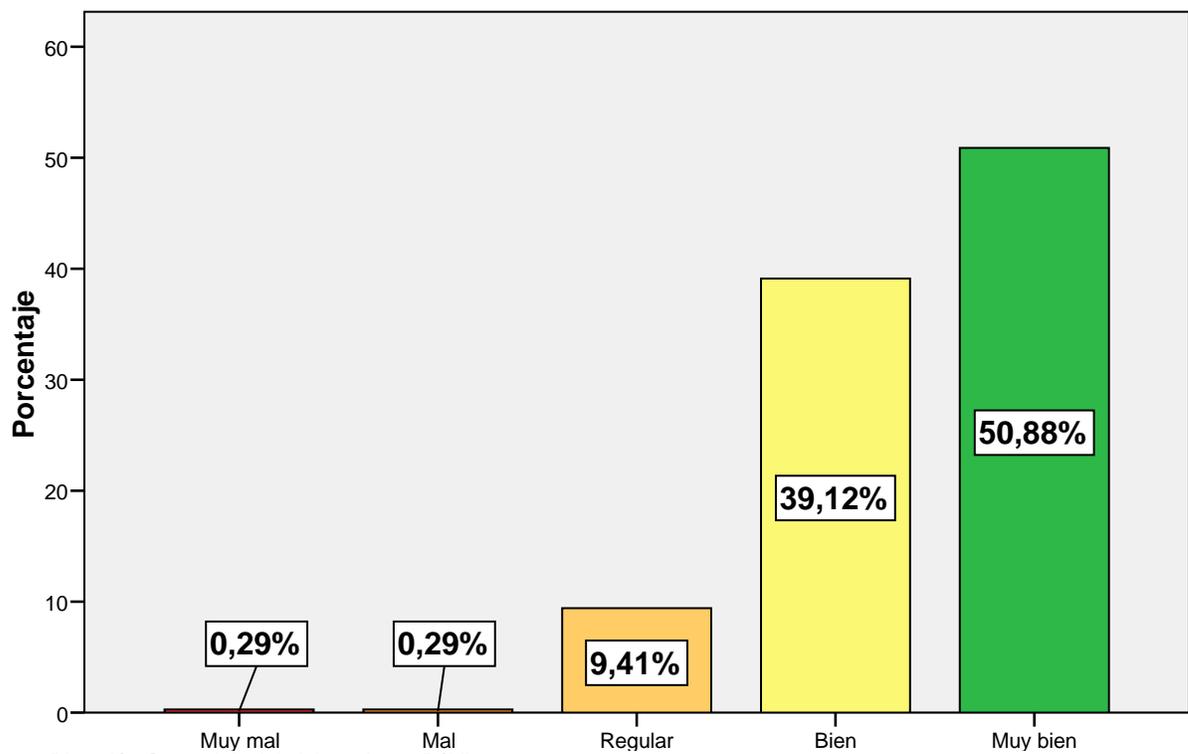
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,6
	Regular	32	9,1	9,4	10,0
	Bien	133	37,8	39,1	49,1
	Muy bien	173	49,1	50,9	100,0
	Total	340	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	12	3,4		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



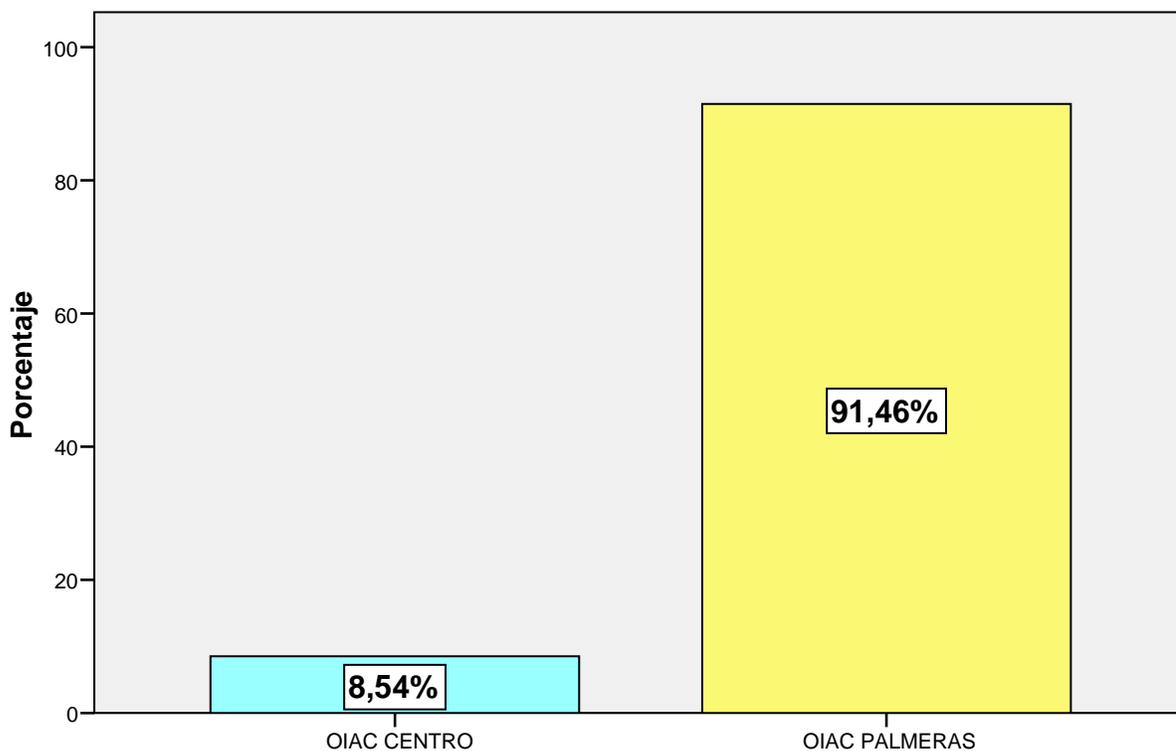
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	7	2,0	8,5	8,5
	OIAC PALMERAS	75	21,3	91,5	100,0
	Total	82	23,3	100,0	
Perdidos	Sistema	270	76,7		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**



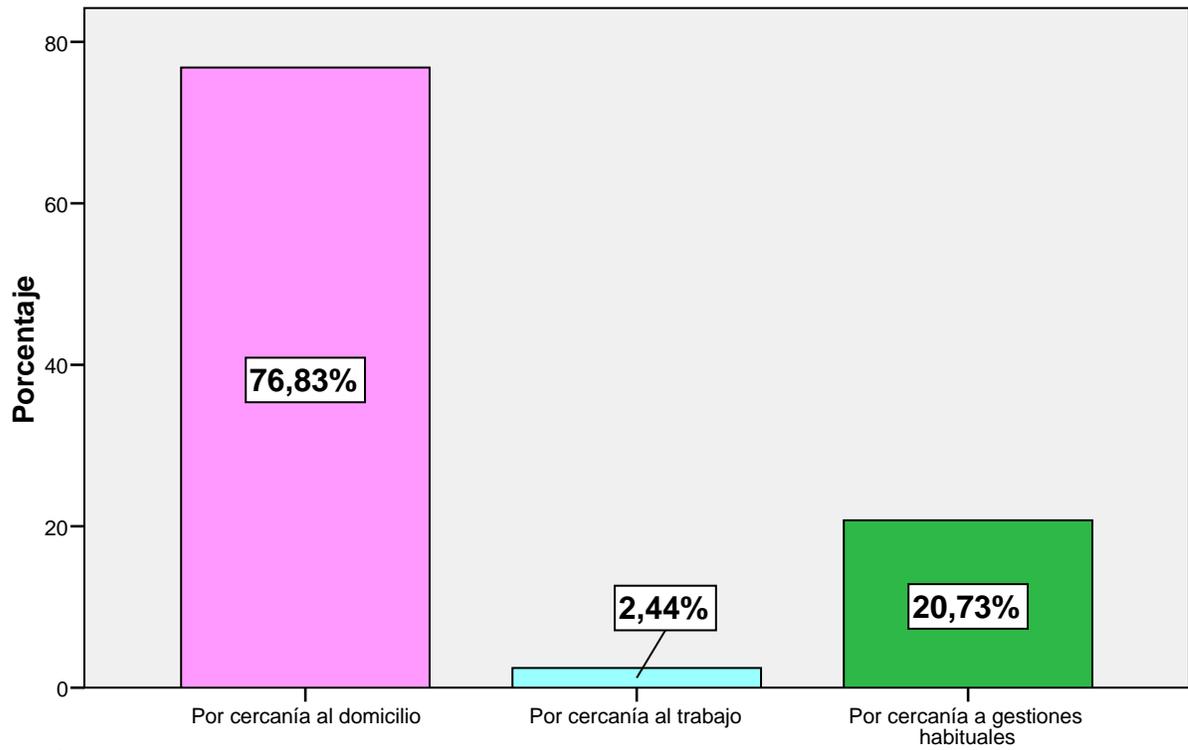
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Por qué motivo acude allí?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	63	17,9	76,8	76,8
	Por cercanía al trabajo	2	,6	2,4	79,3
	Por cercanía a gestiones habituales	17	4,8	20,7	100,0
	Total	82	23,3	100,0	
Perdidos	Sistema	270	76,7		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Por qué motivo acude allí?**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**OTROS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	352	100,0	100,0	100,0

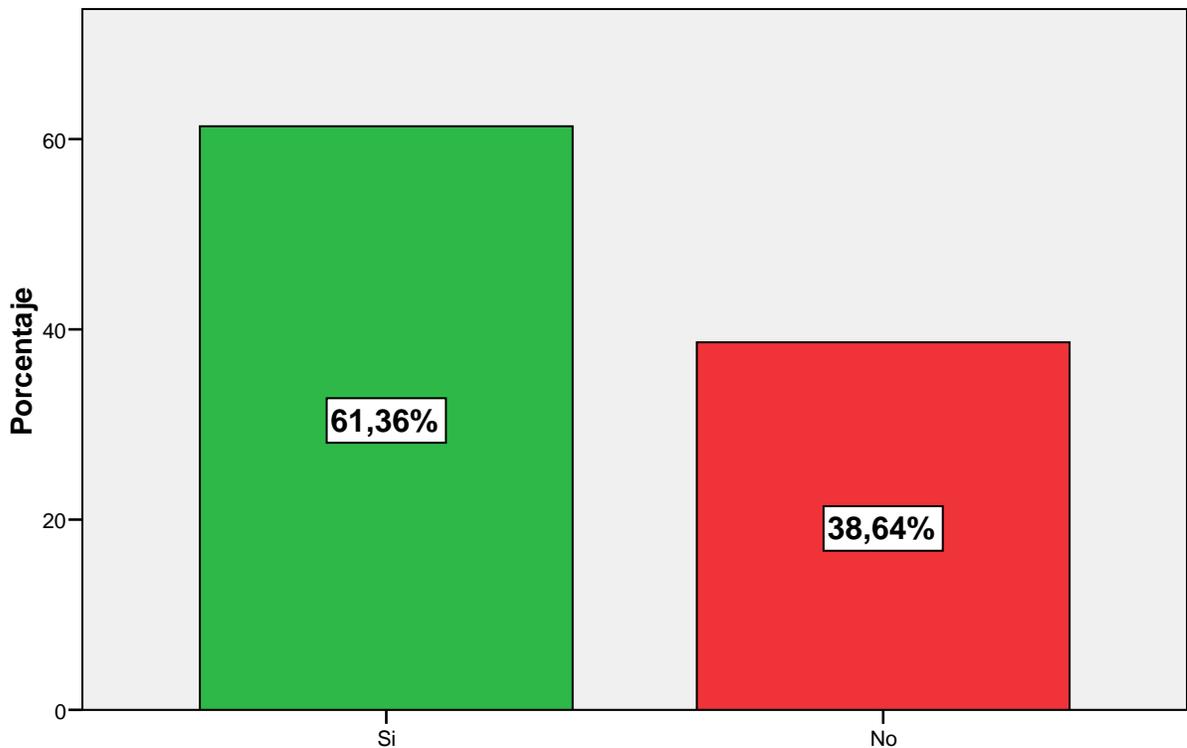
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	208	59,1	61,4	61,4
	No	131	37,2	38,6	100,0
	Total	339	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	13	3,7		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**



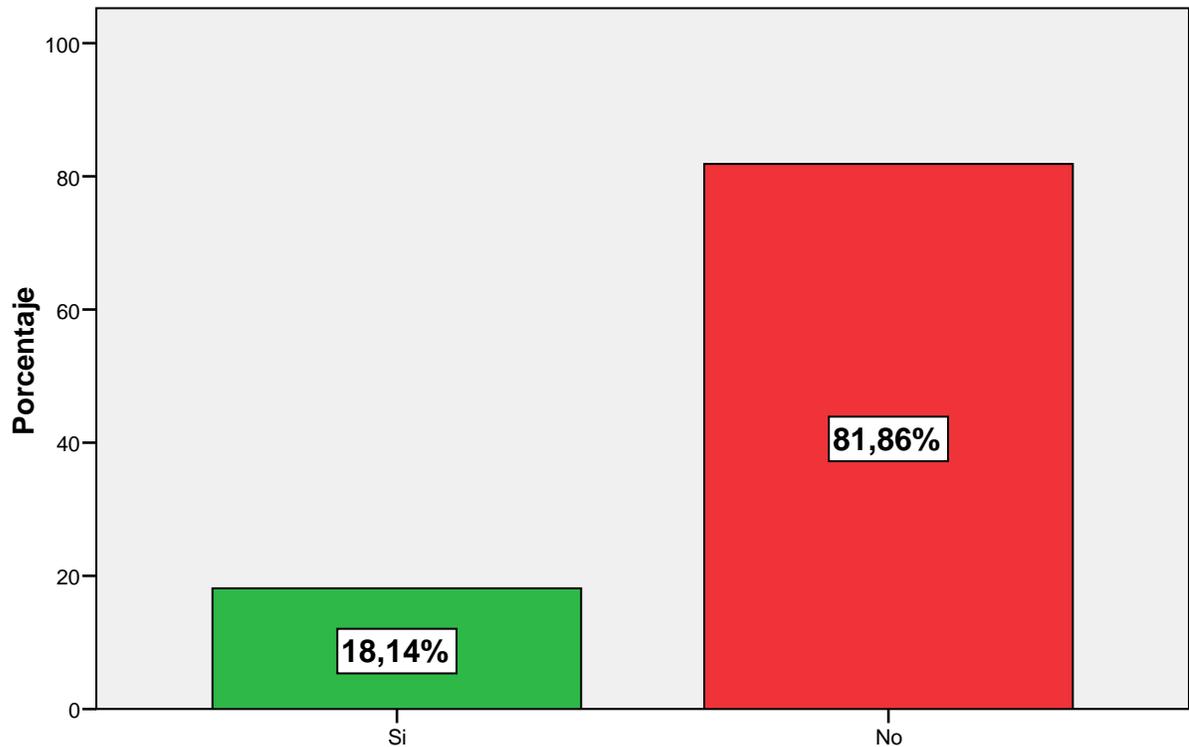
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	39	11,1	18,1	18,1
	No	176	50,0	81,9	100,0
	Total	215	61,1	100,0	
Perdidos	Sistema	137	38,9		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**



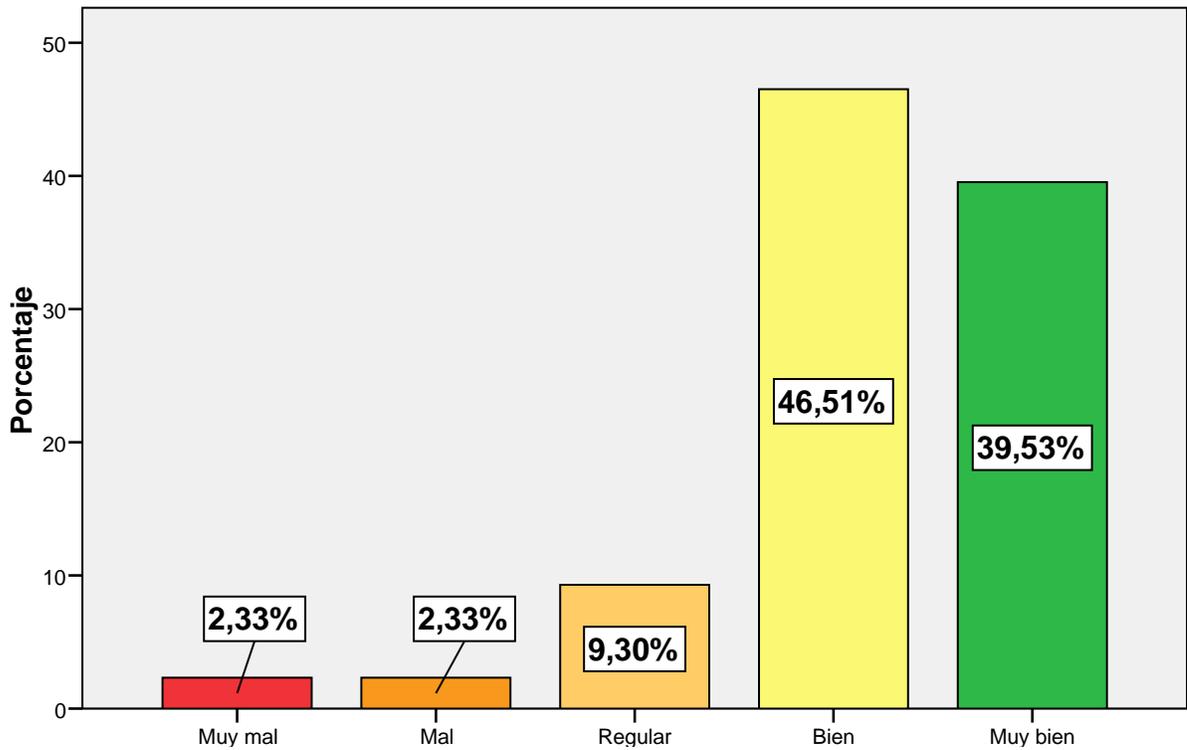
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	2,3	2,3
	Mal	1	,3	2,3	4,7
	Regular	4	1,1	9,3	14,0
	Bien	20	5,7	46,5	60,5
	Muy bien	17	4,8	39,5	100,0
	Total	43	12,2	100,0	
Perdidos	Sistema	309	87,8		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**



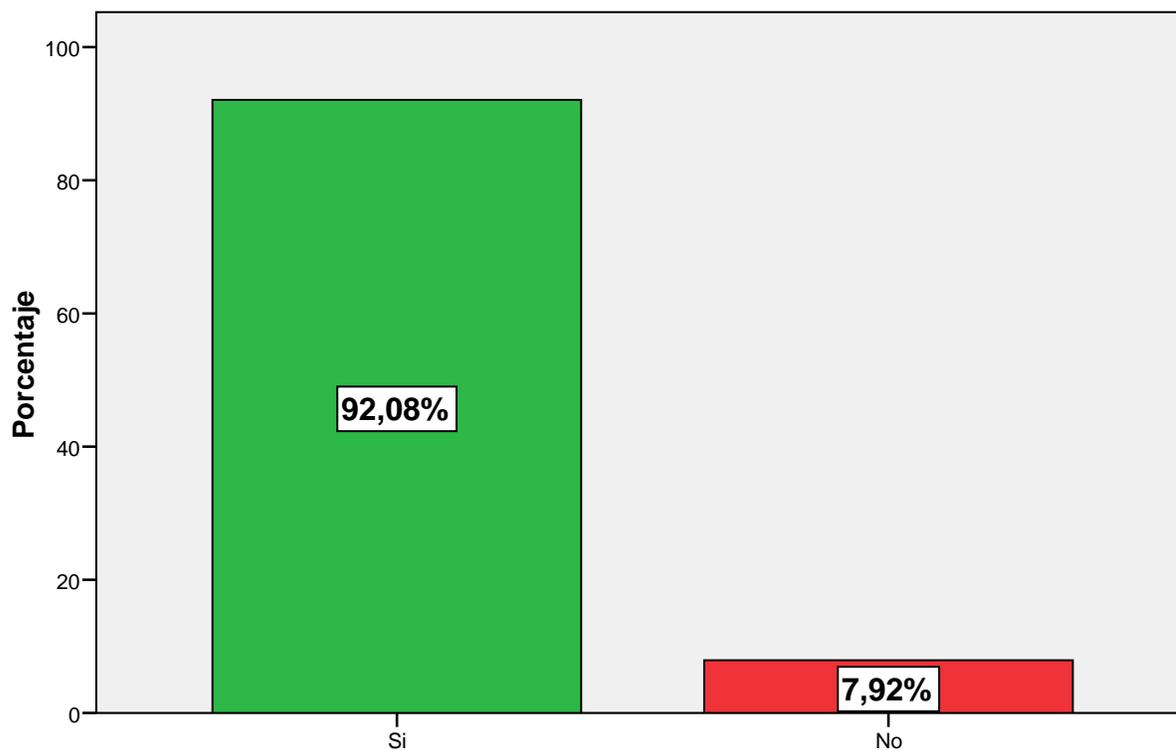
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿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	279	79,3	92,1	92,1
	No	24	6,8	7,9	100,0
	Total	303	86,1	100,0	
Perdidos	Sistema	49	13,9		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?**



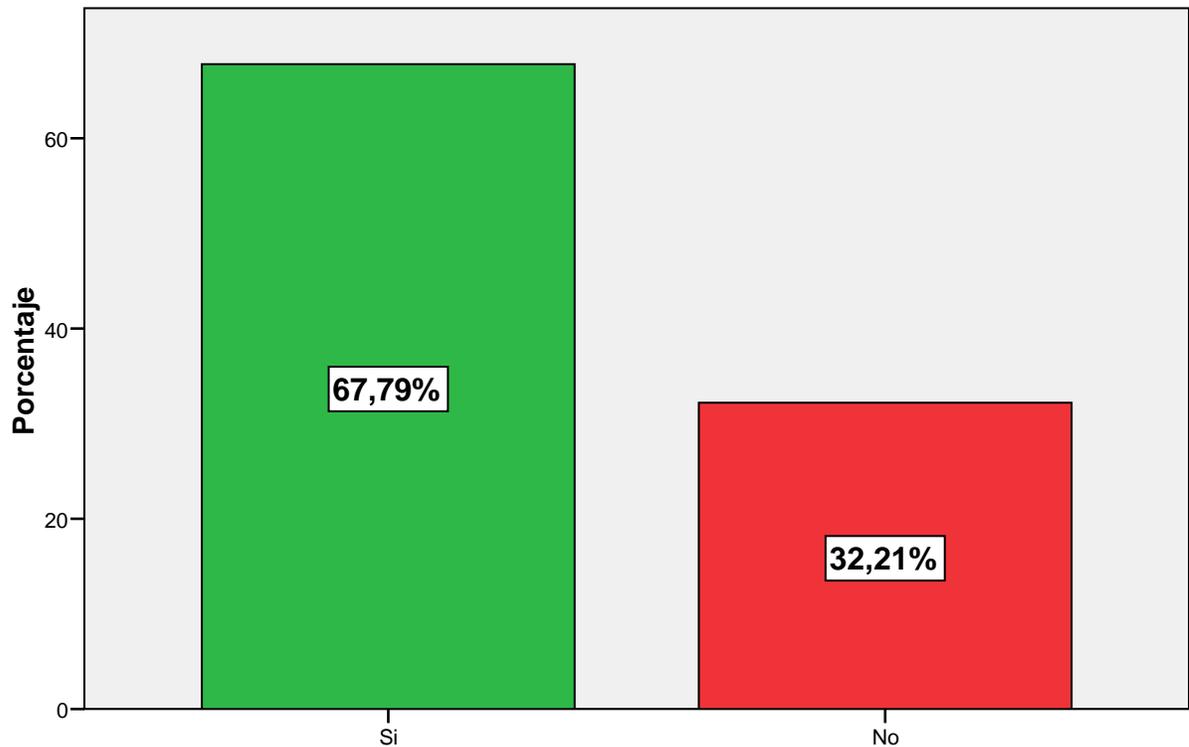
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC (Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	221	62,8	67,8	67,8
	No	105	29,8	32,2	100,0
	Total	326	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	26	7,4		
Total		352	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO VI**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “INDUSTRIAL” 2014**

**Oficina de Información y Atención al Ciudadano**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos OIAC Industrial	70	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**Barrio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Barrio Del Carmen	3	4,3	4,4	4,4
Príncipe	1	1,4	1,5	5,9
Barrio Virgen de la Victoria	3	4,3	4,4	10,3
Barrio del Real	9	12,9	13,2	23,5
Barrio de Batería Jota	1	1,4	1,5	25,0
Barrio Colón	1	1,4	1,5	26,5
Barrio Isaac Peral	1	1,4	1,5	27,9
Barrio Hebreo-Tiro Nacional	3	4,3	4,4	32,4
Barrio Hipódromo	21	30,0	30,9	63,2
Barrio de Alfonso XIII	1	1,4	1,5	64,7
Barrio Industrial	14	20,0	20,6	85,3
Barrio Concepción Arenal	1	1,4	1,5	86,8
Barrio Cabrerizas	3	4,3	4,4	91,2
Barrio de Medina Sidonia	1	1,4	1,5	92,6
Barrio Héroes de España	4	5,7	5,9	98,5
Barrio Cañada de Hidúm	1	1,4	1,5	100,0
Total	68	97,1	100,0	
Perdidos Sistema	2	2,9		
Total	70	100,0		

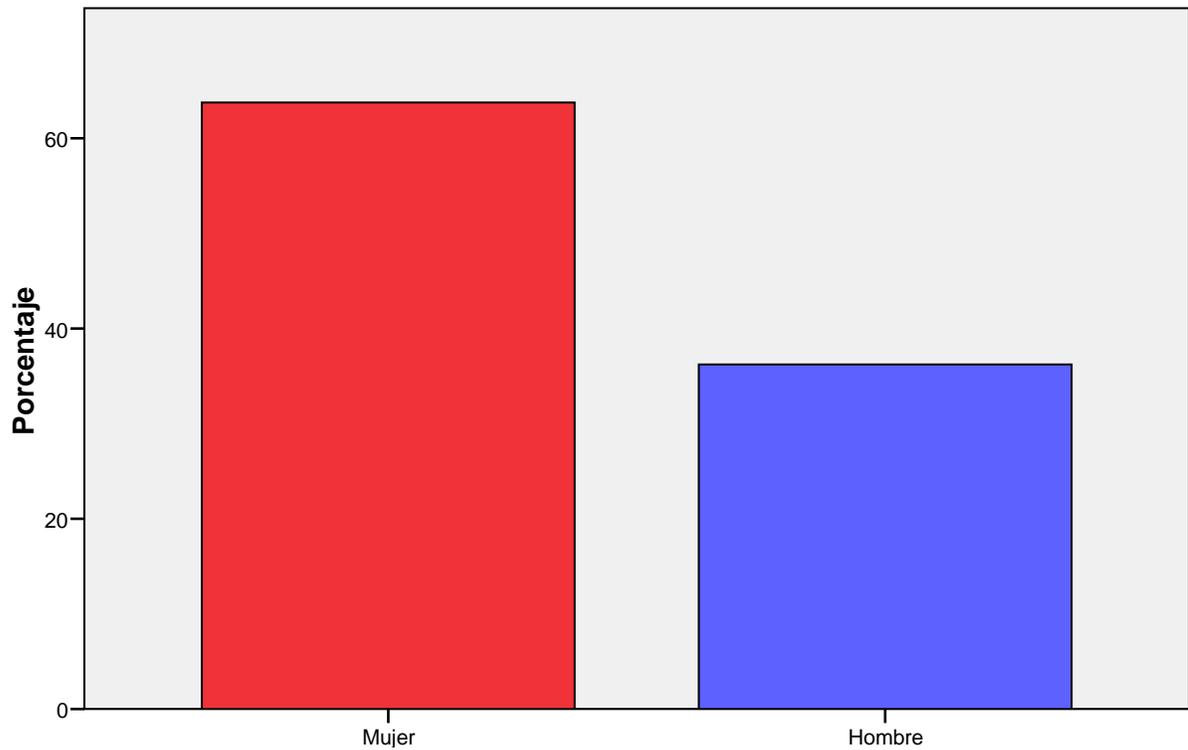
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	44	62,9	63,8	63,8
	Hombre	25	35,7	36,2	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		70	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Sexo



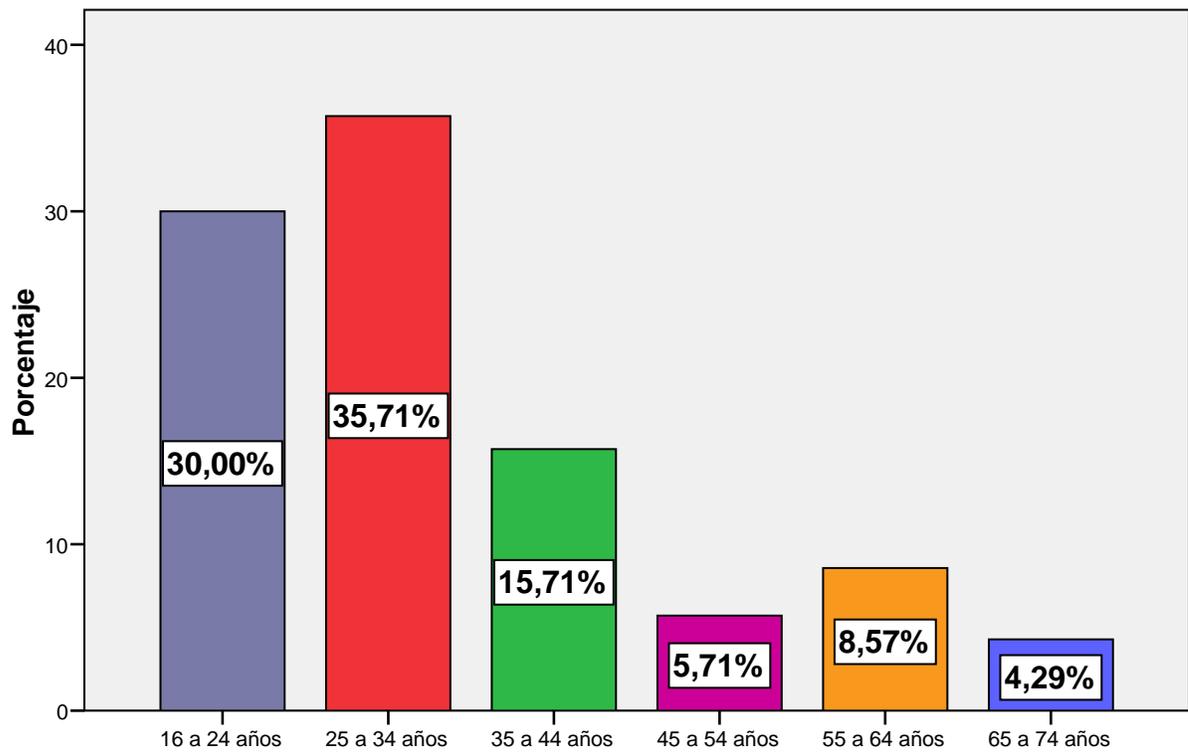
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	21	30,0	30,0	30,0
	25 a 34 años	25	35,7	35,7	65,7
	35 a 44 años	11	15,7	15,7	81,4
	45 a 54 años	4	5,7	5,7	87,1
	55 a 64 años	6	8,6	8,6	95,7
	65 a 74 años	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Edad



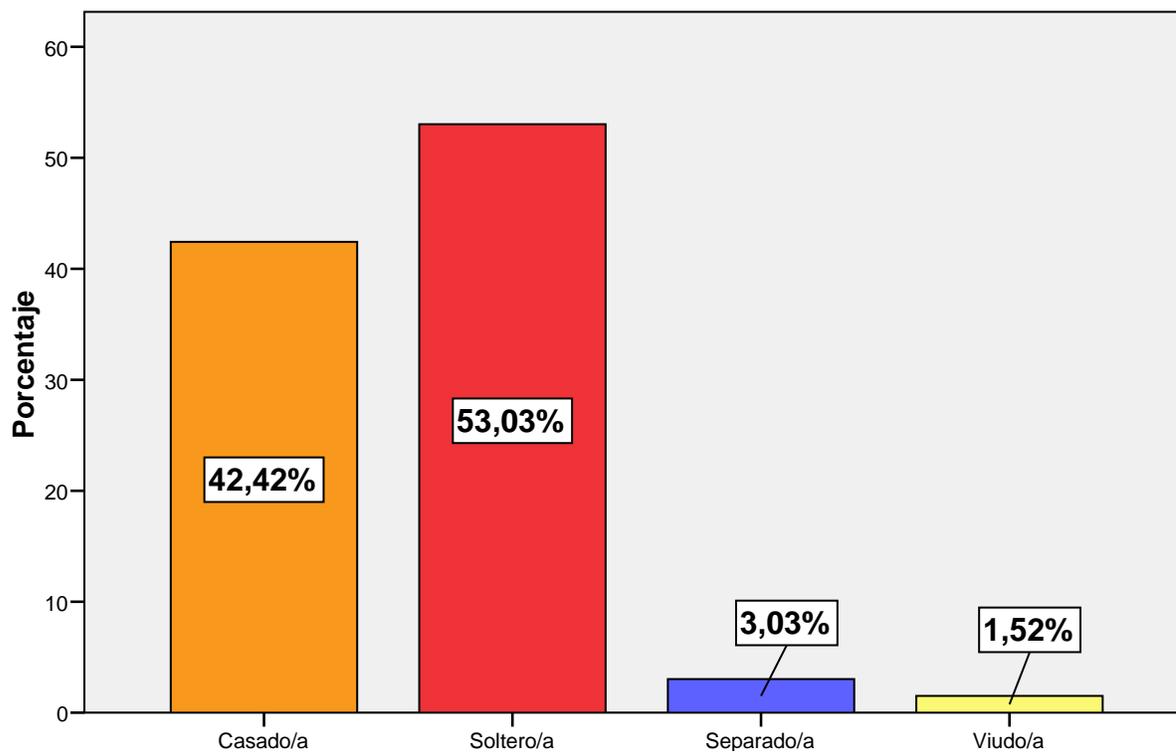
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	28	40,0	42,4	42,4
	Soltero/a	35	50,0	53,0	95,5
	Separado/a	2	2,9	3,0	98,5
	Viudo/a	1	1,4	1,5	100,0
	Total	66	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,7		
Total		70	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Estado Civil



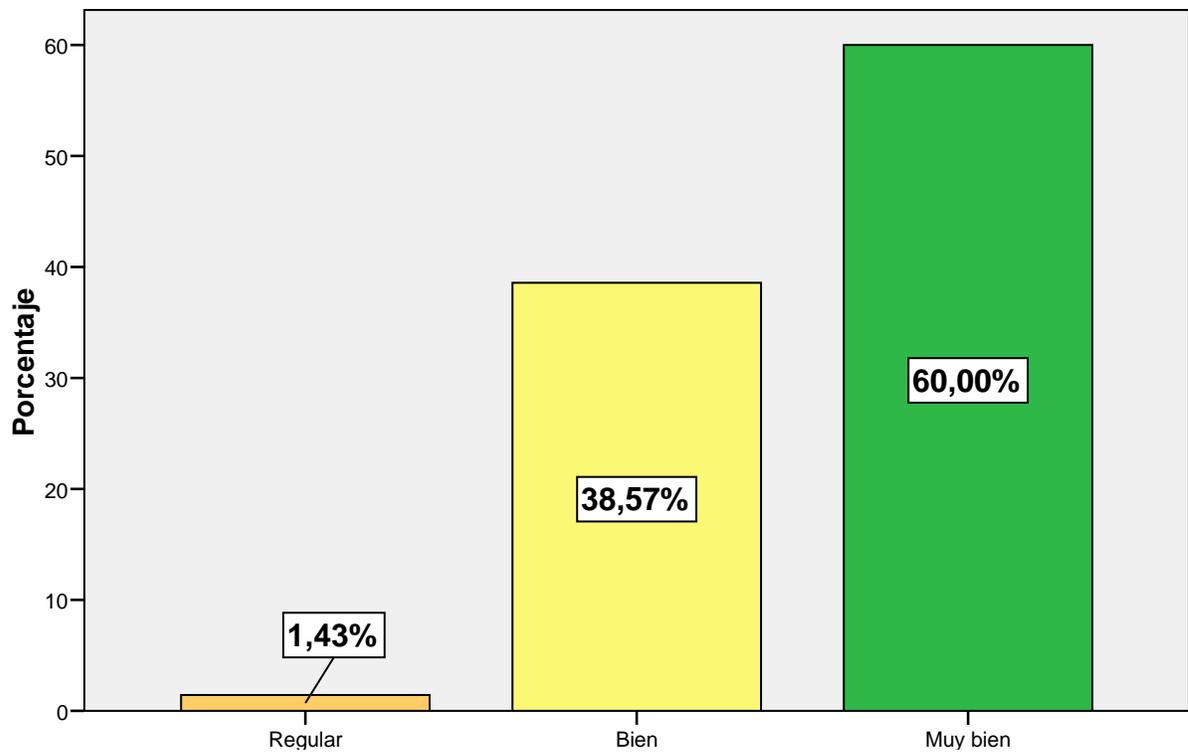
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	27	38,6	38,6	40,0
	Muy bien	42	60,0	60,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Accesibilidad a las instalaciones



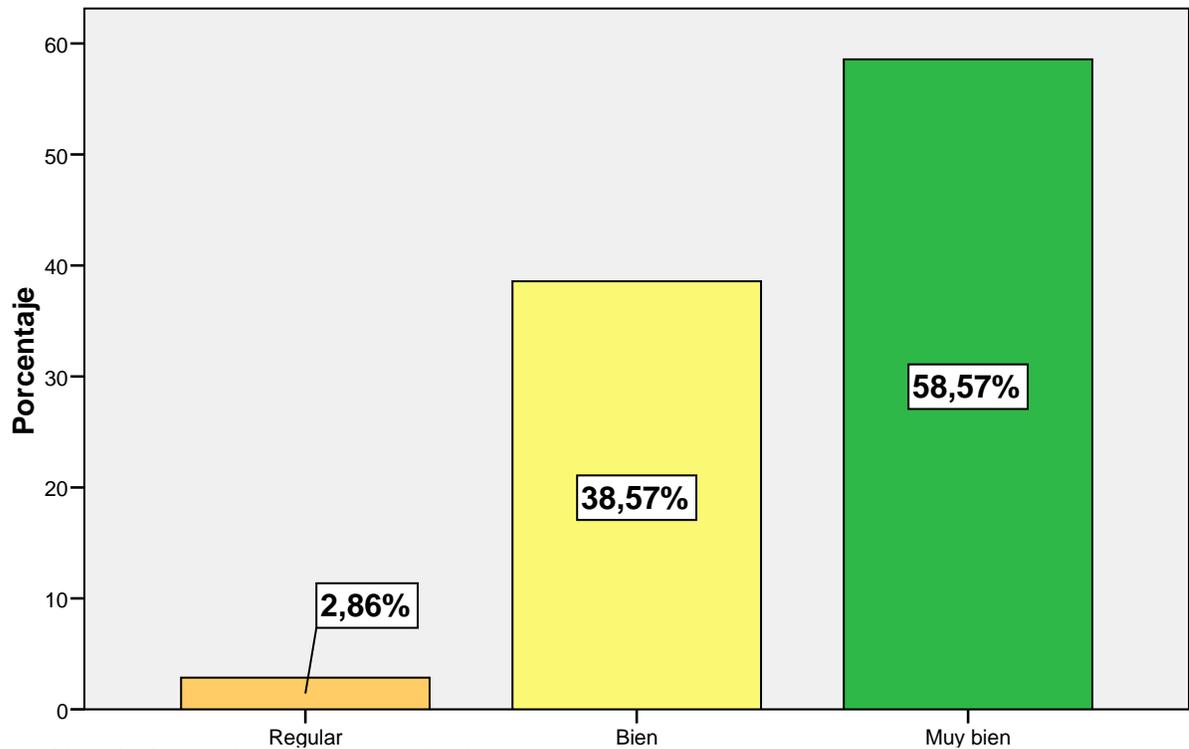
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,9	2,9	2,9
	Bien	27	38,6	38,6	41,4
	Muy bien	41	58,6	58,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



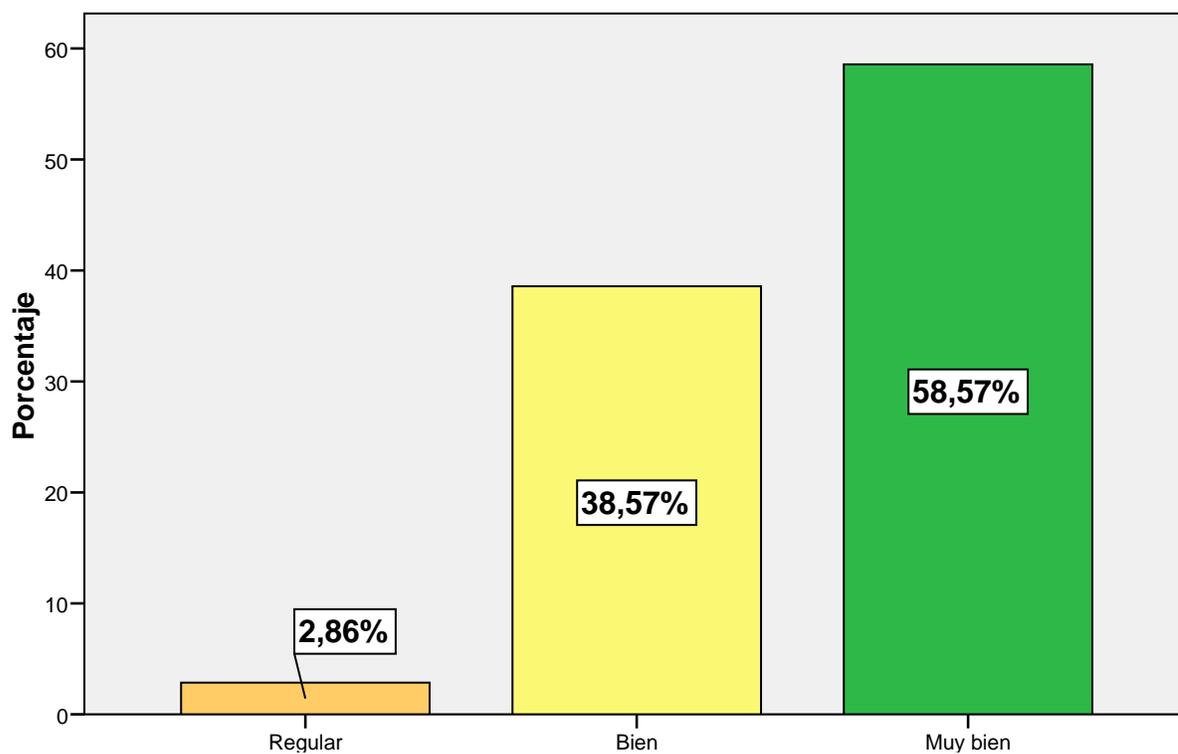
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,9	2,9	2,9
	Bien	27	38,6	38,6	41,4
	Muy bien	41	58,6	58,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Adecuación de las instalaciones



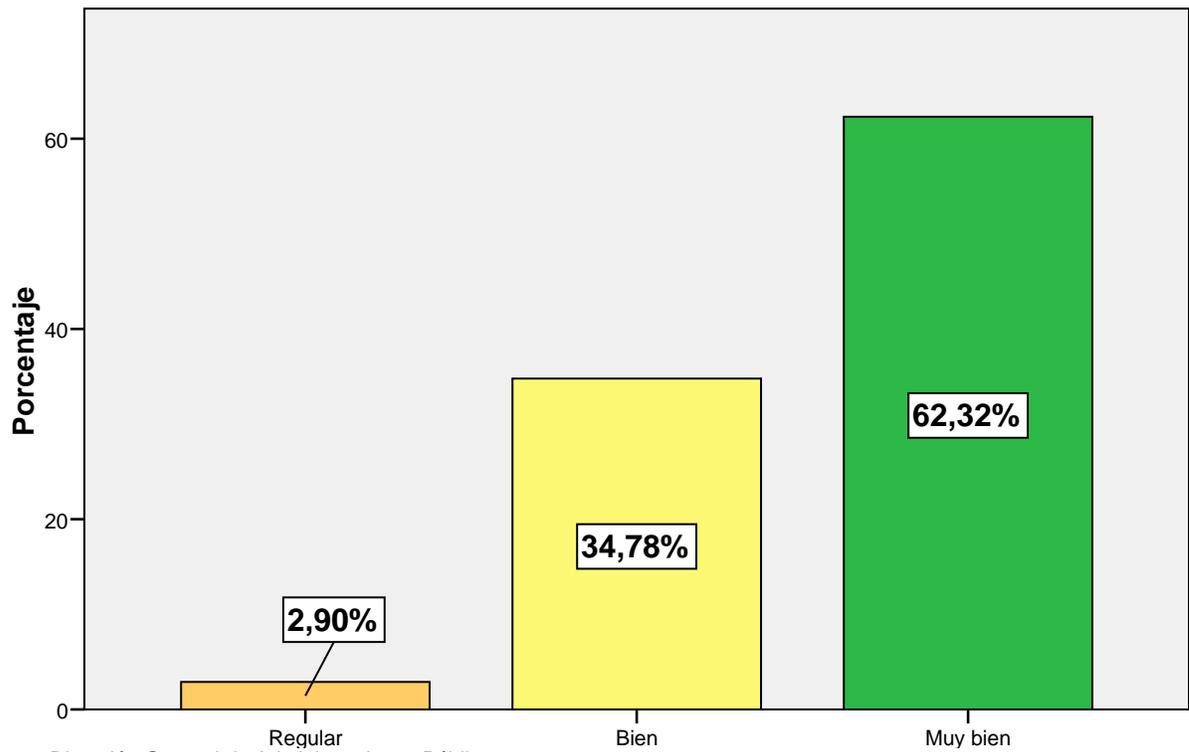
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,9	2,9	2,9
	Bien	24	34,3	34,8	37,7
	Muy bien	43	61,4	62,3	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		70	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### Efectividad del servicio prestado



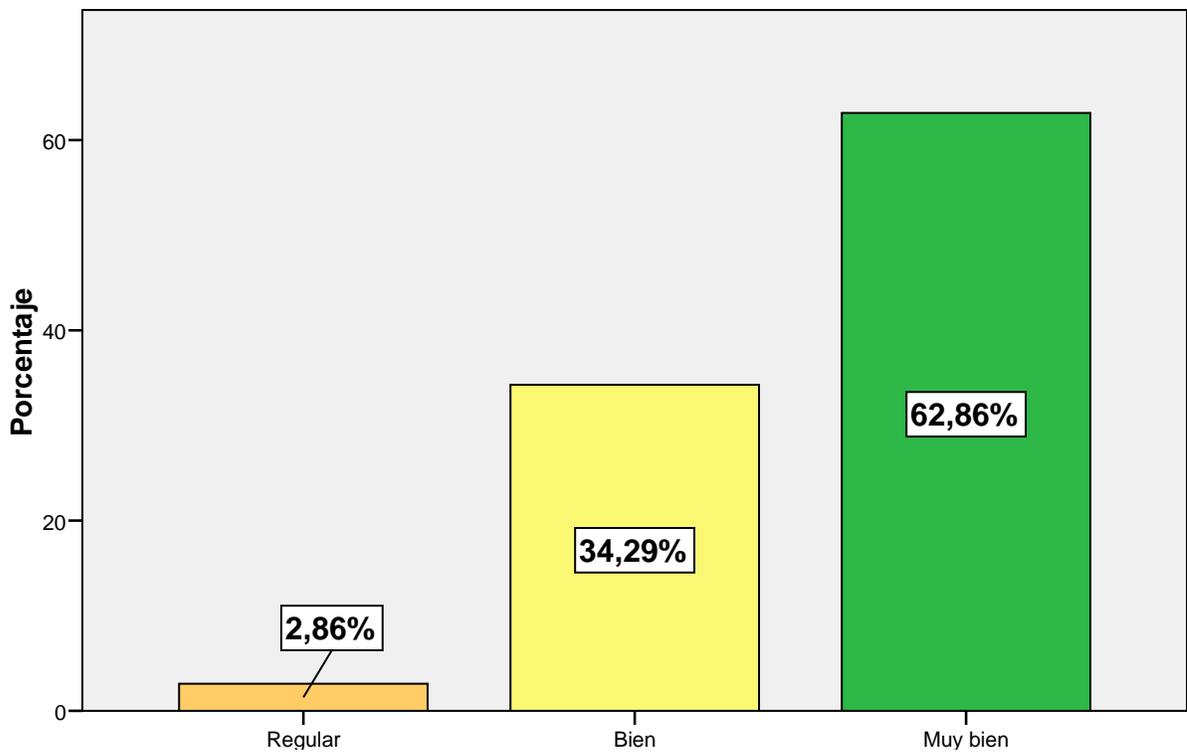
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,9	2,9	2,9
	Bien	24	34,3	34,3	37,1
	Muy bien	44	62,9	62,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



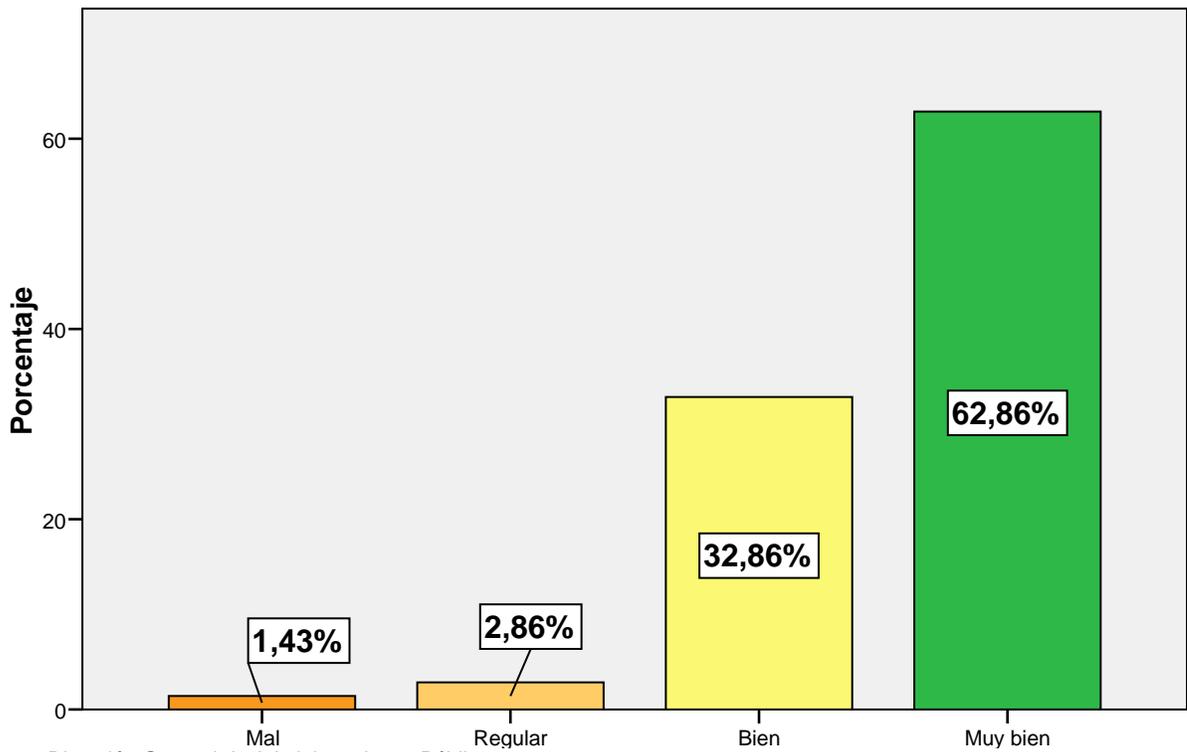
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,4	1,4	1,4
	Regular	2	2,9	2,9	4,3
	Bien	23	32,9	32,9	37,1
	Muy bien	44	62,9	62,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



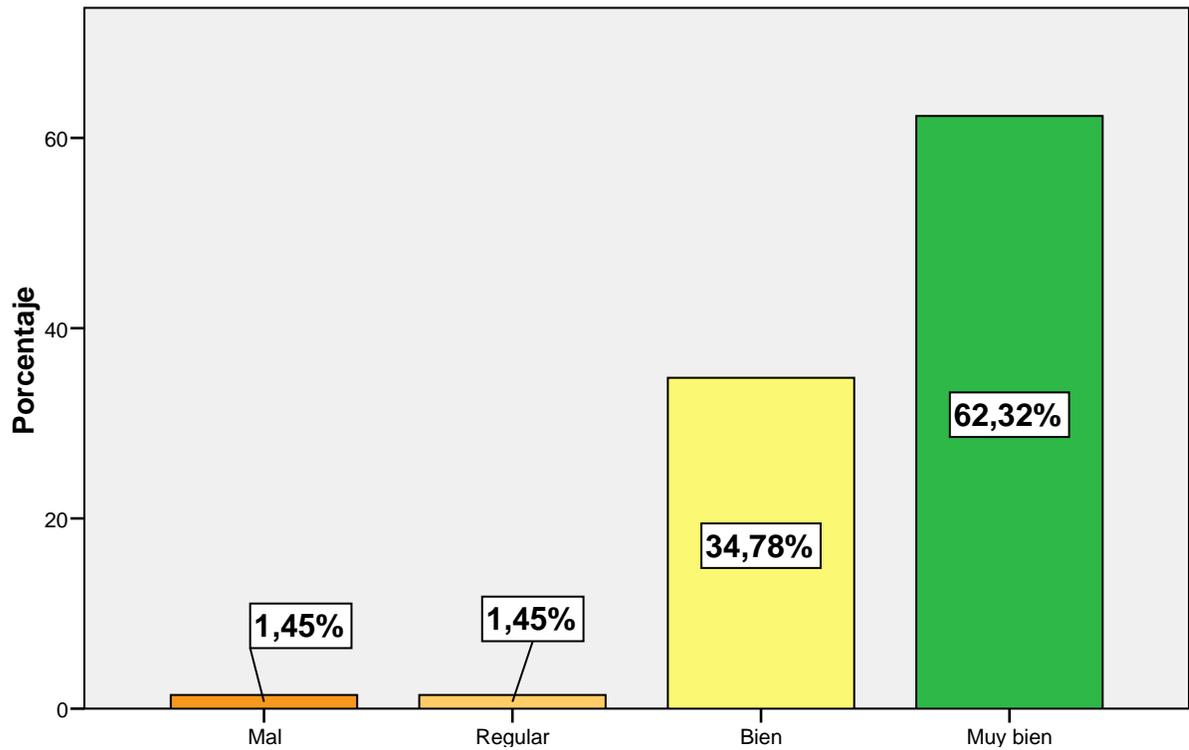
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,4	1,4	1,4
	Regular	1	1,4	1,4	2,9
	Bien	24	34,3	34,8	37,7
	Muy bien	43	61,4	62,3	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		70	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



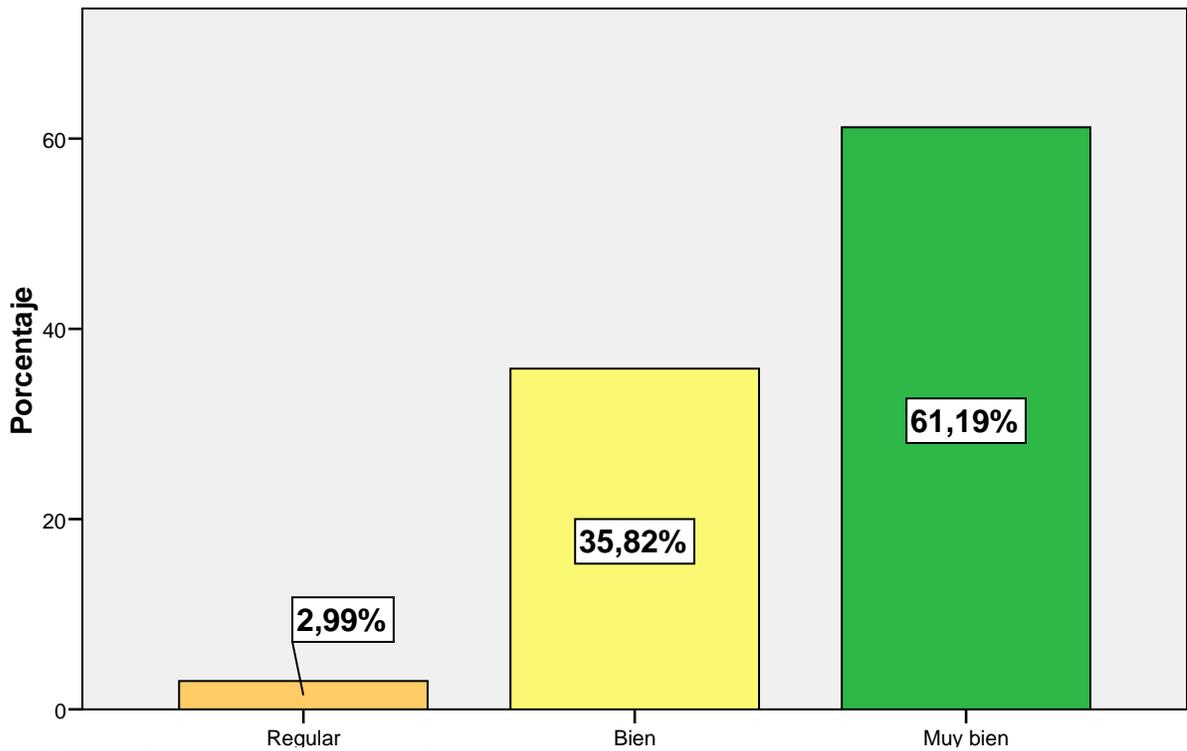
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,9	3,0	3,0
	Bien	24	34,3	35,8	38,8
	Muy bien	41	58,6	61,2	100,0
	Total	67	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,3		
Total		70	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



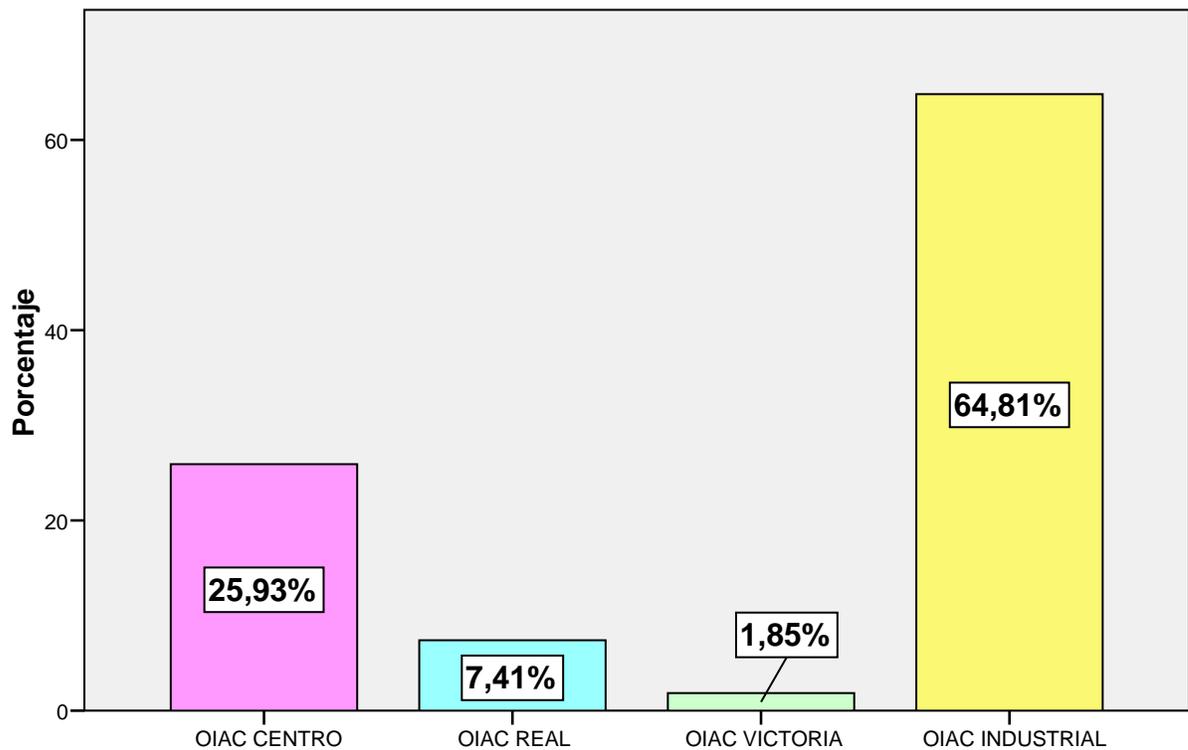
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	14	20,0	25,9	25,9
	OIAC REAL	4	5,7	7,4	33,3
	OIAC VICTORIA	1	1,4	1,9	35,2
	OIAC INDUSTRIAL	35	50,0	64,8	100,0
	Total	54	77,1	100,0	
Perdidos	Sistema	16	22,9		
Total		70	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**



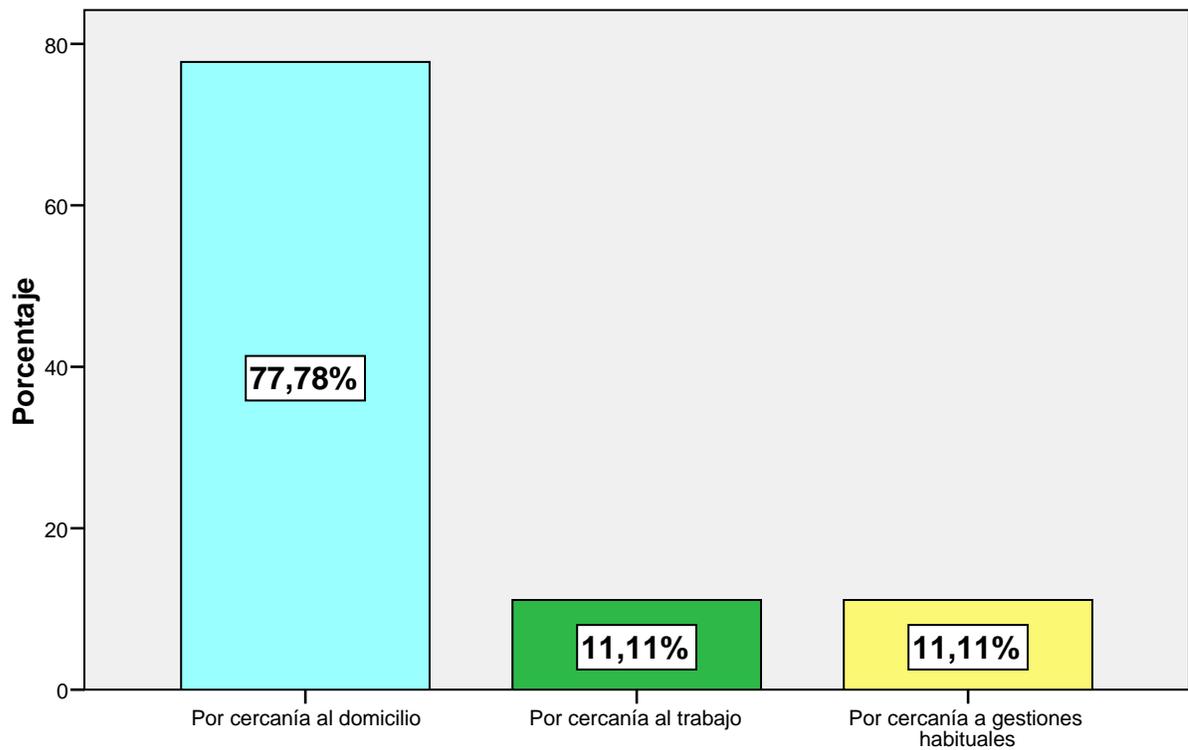
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Por qué motivo acude allí?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	42	60,0	77,8	77,8
	Por cercanía al trabajo	6	8,6	11,1	88,9
	Por cercanía a gestiones habituales	6	8,6	11,1	100,0
	Total	54	77,1	100,0	
Perdidos	Sistema	16	22,9		
Total		70	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Por qué motivo acude allí?**



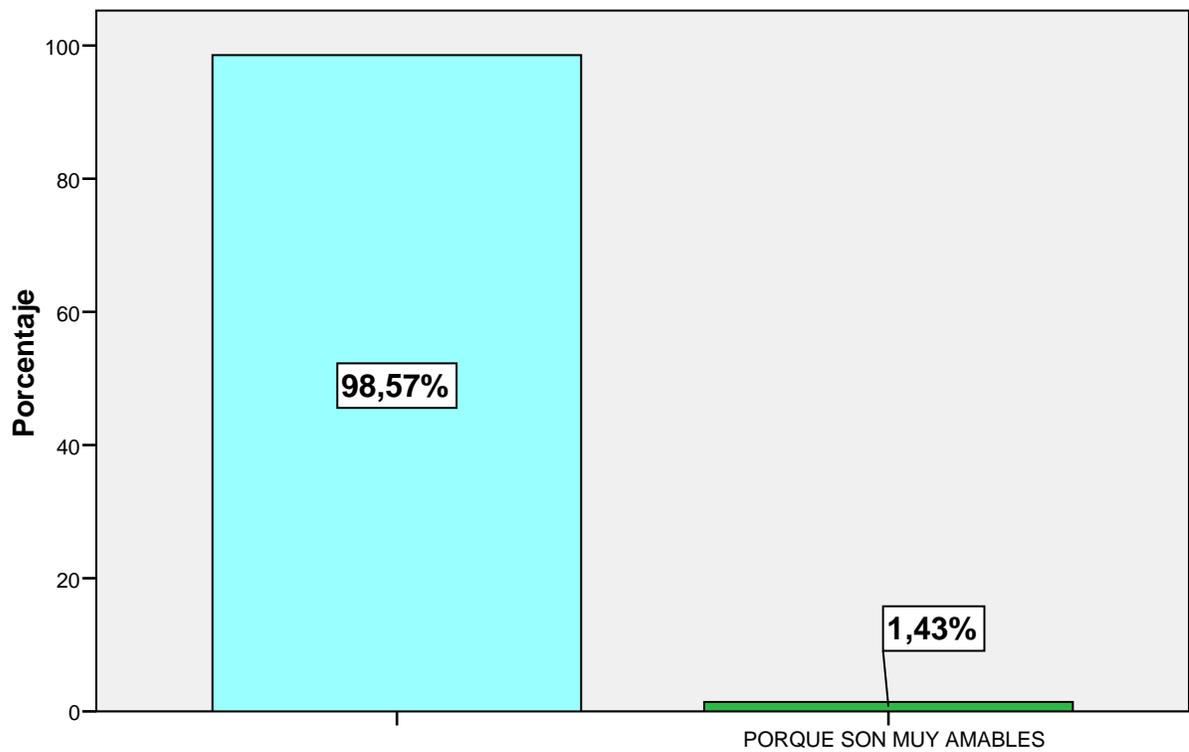
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### OTROS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	69	98,6	98,6	98,6
PORQUE SON MUY AMABLES	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### OTROS



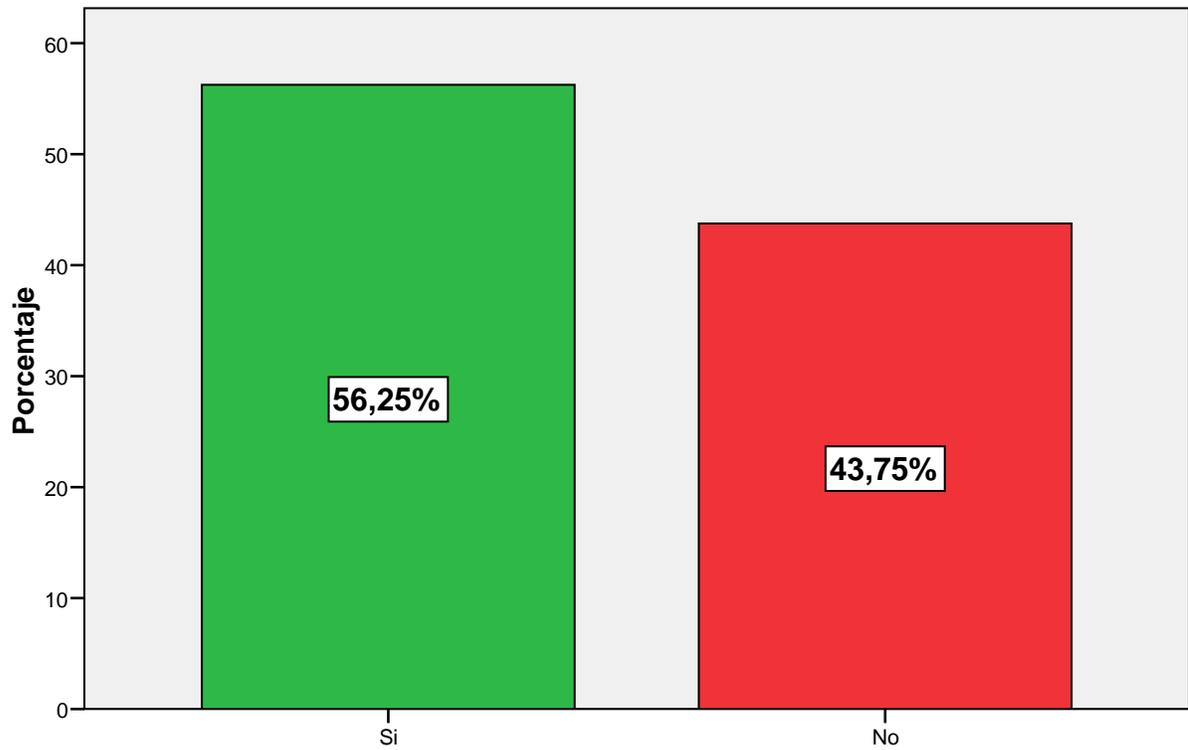
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	36	51,4	56,3	56,3
	No	28	40,0	43,8	100,0
	Total	64	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	8,6		
Total		70	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?**



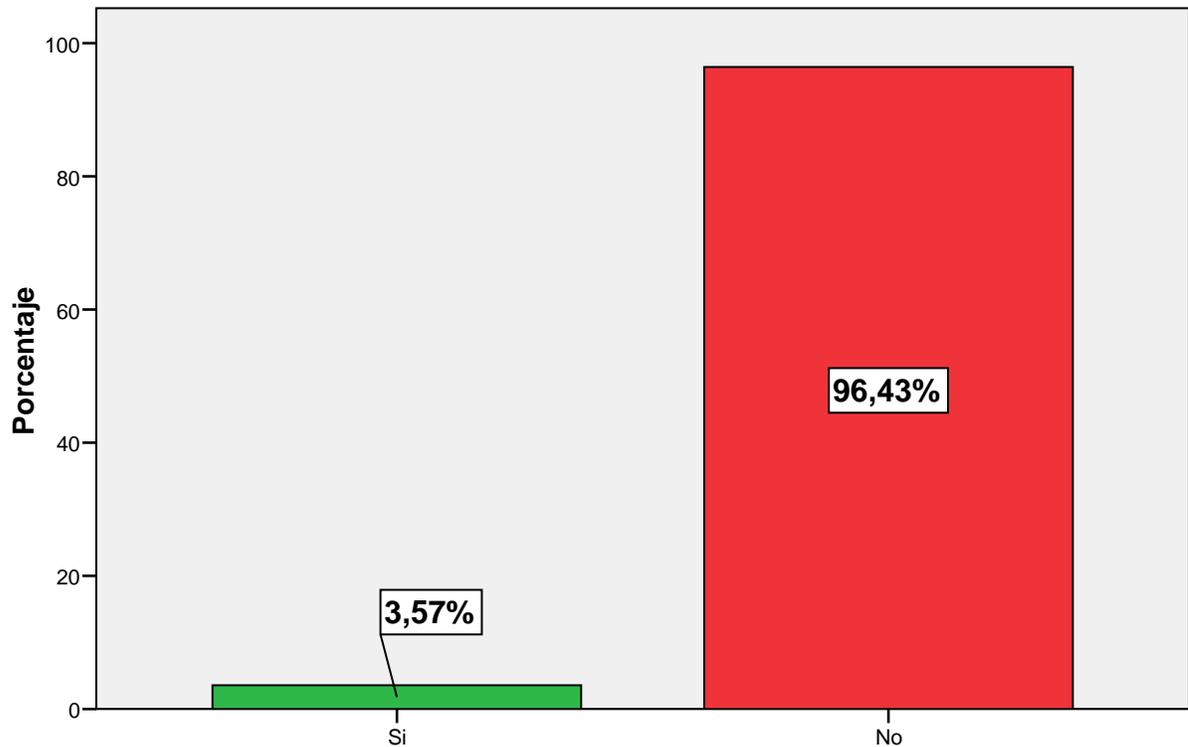
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	2,9	3,6	3,6
	No	54	77,1	96,4	100,0
	Total	56	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	14	20,0		
Total		70	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	2,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	68	97,1		
Total		70	100,0		

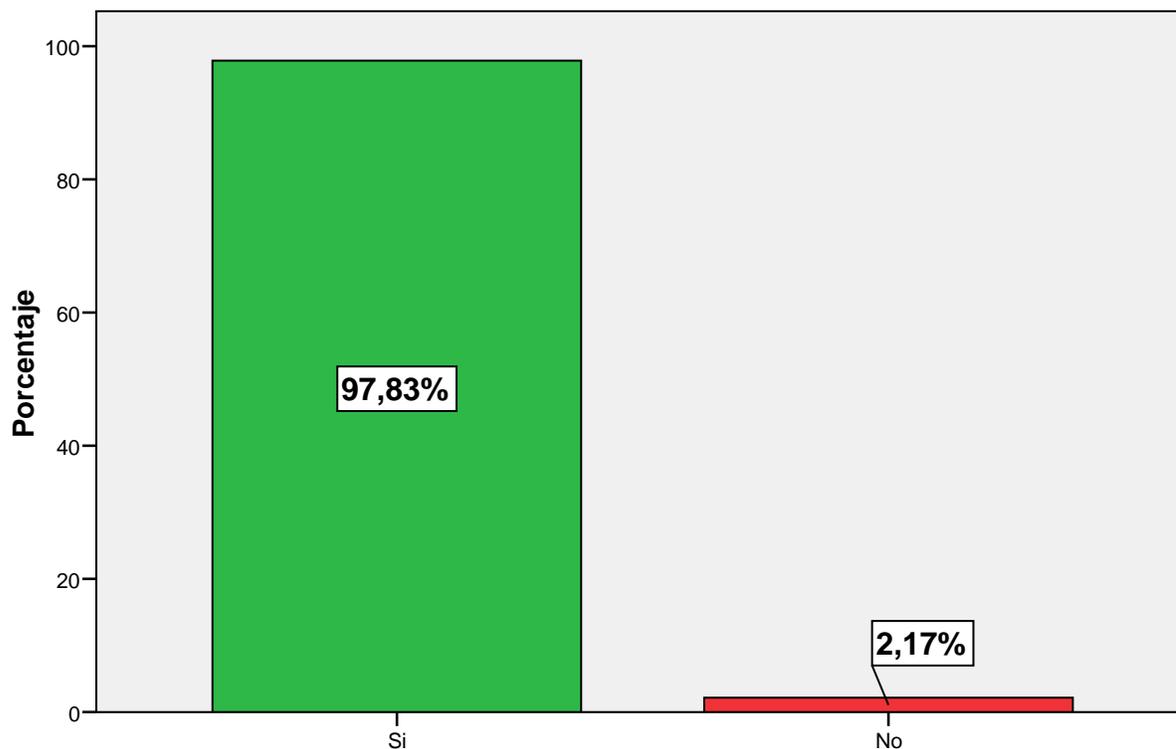
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿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	45	64,3	97,8	97,8
	No	1	1,4	2,2	100,0
	Total	46	65,7	100,0	
Perdidos	Sistema	24	34,3		
Total		70	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?**



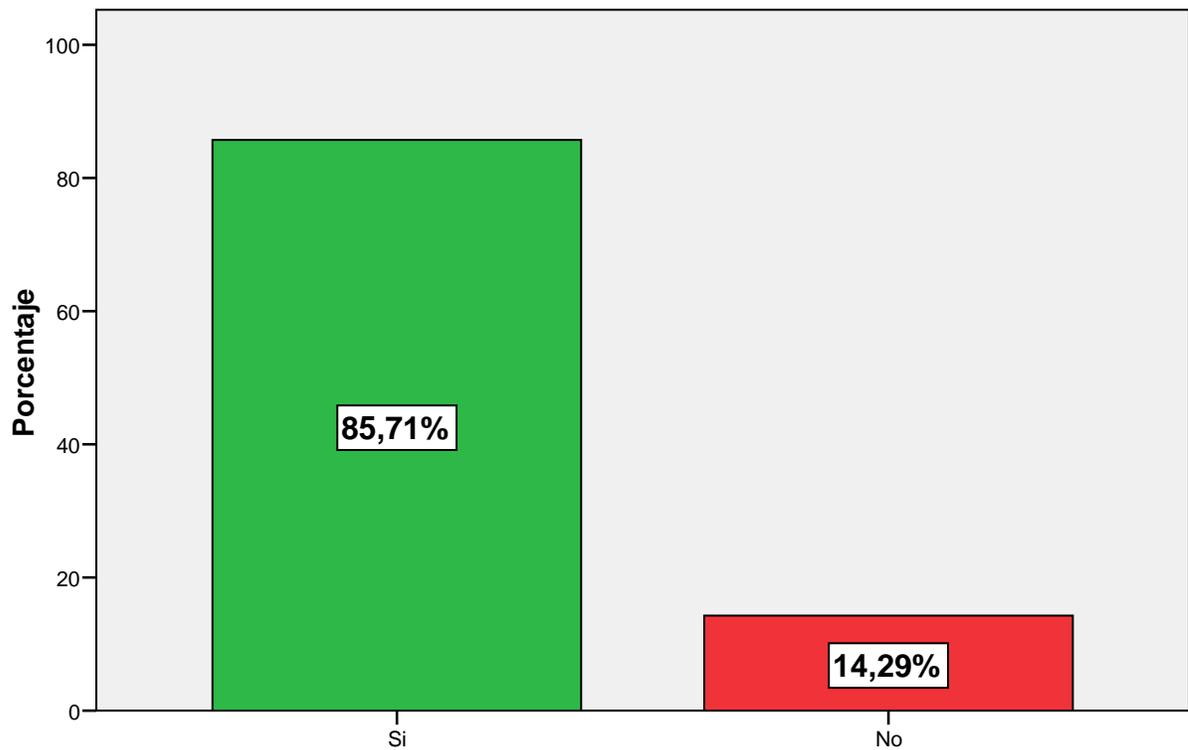
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC (Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	48	68,6	85,7	85,7
	No	8	11,4	14,3	100,0
	Total	56	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	14	20,0		
Total		70	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

**¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?**



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO VII**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE FRECUENCIAS POR OFICINAS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

# Tablas de contingencia

Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Sexo

			Sexo		Total
			Mujer	Hombre	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de Sexo	40,6%	41,6%	41,1%
		% del total	20,7%	20,4%	41,1%
	OIAC Real	% de Sexo	24,0%	27,7%	25,8%
		% del total	12,2%	13,6%	25,8%
	OIAC Victoria	% de Sexo	15,6%	15,5%	15,6%
		% del total	8,0%	7,6%	15,6%
	OIAC Palmeras	% de Sexo	19,7%	14,9%	17,3%
		% del total	10,0%	7,3%	17,3%
	OIAC Industrial	% de Sexo	,1%	,3%	,2%
		% del total	,1%	,1%	,2%
Total	% de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	50,9%	49,1%	100,0%	

Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Edad

			Edad							Total	
			10 a 15 años	16 a 24 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 a 64 años	65 a 74 años		+ 75 años
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de Edad	48,1%	39,7%	46,3%	35,3%	39,5%	41,1%	51,3%	47,4%	41,6%
		% del total	,8%	6,2%	12,5%	6,6%	7,4%	4,9%	2,6%	,6%	41,6%
	OIAC Real	% de Edad	25,9%	19,0%	22,8%	32,9%	28,5%	22,7%	24,4%	26,3%	25,3%
		% del total	,5%	3,0%	6,2%	6,2%	5,3%	2,7%	1,2%	,3%	25,3%
	OIAC Victoria	% de Edad	14,8%	18,2%	11,2%	15,4%	16,2%	22,2%	15,4%	21,1%	15,7%
		% del total	,3%	2,8%	3,0%	2,9%	3,0%	2,6%	,8%	,3%	15,7%
	OIAC Palmeras	% de Edad	11,1%	23,1%	19,2%	16,4%	15,5%	14,1%	9,0%	5,3%	17,2%
		% del total	,2%	3,6%	5,2%	3,1%	2,9%	1,7%	,5%	,1%	17,2%
	OIAC Industrial	% de Edad			,5%		,3%				,2%
		% del total			,1%		,1%				,2%
Total	% de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,7%	15,6%	27,1%	18,8%	18,7%	11,9%	5,0%	1,2%	100,0%	

**Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Estado Civil**

			Estado Civil				Total
			Casado/a	Soltero/a	Separado/a	Viudo/a	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de Estado Civil	40,0%	42,1%	47,3%	52,1%	41,8%
		% del total	21,6%	13,9%	4,0%	2,4%	41,8%
	OIAC Real	% de Estado Civil	27,7%	22,7%	22,1%	21,1%	25,3%
		% del total	15,0%	7,5%	1,9%	1,0%	25,3%
	OIAC Victoria	% de Estado Civil	15,1%	16,1%	14,5%	21,1%	15,7%
		% del total	8,2%	5,3%	1,2%	1,0%	15,7%
	OIAC Palmeras	% de Estado Civil	16,9%	19,0%	16,0%	5,6%	17,0%
		% del total	9,1%	6,3%	1,3%	,3%	17,0%
	OIAC Industrial	% de Estado Civil	,4%				,2%
		% del total	,2%				,2%
Total	% de Estado Civil	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	54,1%	32,9%	8,4%	4,5%	100,0%	

**Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Accesibilidad a las instalaciones**

			Accesibilidad a las instalaciones					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de Accesibilidad a las instalaciones	91,4%	44,7%	51,1%	47,0%	35,2%	41,4%
		% del total	2,0%	1,3%	4,3%	13,2%	20,6%	41,4%
	OIAC Real	% de Accesibilidad a las instalaciones	8,6%	40,4%	24,4%	20,5%	27,1%	25,0%
		% del total	,2%	1,2%	2,1%	5,7%	15,8%	25,0%
	OIAC Victoria	% de Accesibilidad a las instalaciones		6,4%	15,6%	9,6%	20,0%	15,8%
		% del total		,2%	1,3%	2,7%	11,7%	15,8%
	OIAC Palmeras	% de Accesibilidad a las instalaciones		8,5%	8,9%	22,7%	17,5%	17,6%
		% del total		,2%	,7%	6,4%	10,2%	17,6%
	OIAC Industrial	% de Accesibilidad a las instalaciones				,2%	,2%	,2%
		% del total				,1%	,1%	,2%
Total	% de Accesibilidad a las instalaciones	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	2,2%	2,9%	8,4%	28,0%	58,5%	100,0%	

**Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

			Señalización de las indicaciones para la petición del servicio					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	60,0%	50,0%	52,3%	48,1%	35,2%	41,5%
		% del total	,2%	1,1%	5,0%	16,1%	19,2%	41,5%
	OIAC Real	% de Señalización de las indicaciones para la petición del servicio		38,2%	28,1%	18,5%	27,9%	24,9%
		% del total		,8%	2,7%	6,2%	15,2%	24,9%
	OIAC Victoria	% de Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	40,0%	5,9%	9,8%	11,8%	19,4%	15,7%
		% del total	,1%	,1%	,9%	3,9%	10,6%	15,7%
	OIAC Palmeras	% de Señalización de las indicaciones para la petición del servicio		5,9%	9,8%	21,3%	17,3%	17,6%
		% del total		,1%	,9%	7,1%	9,4%	17,6%
	OIAC Industrial	% de Señalización de las indicaciones para la petición del servicio				,2%	,2%	,2%
		% del total				,1%	,1%	,2%
Total		% de Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	,3%	2,1%	9,6%	33,4%	54,7%	100,0%

**Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Adecuación de las instalaciones**

			Adecuación de las instalaciones					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de Adecuación de las instalaciones	66,7%	60,0%	58,5%	48,3%	34,2%	41,6%
		% del total	,4%	,8%	5,2%	16,3%	19,0%	41,6%
	OIAC Real	% de Adecuación de las instalaciones	33,3%	35,0%	22,5%	19,1%	28,9%	25,1%
		% del total	,2%	,4%	2,0%	6,5%	16,0%	25,1%
	OIAC Victoria	% de Adecuación de las instalaciones		5,0%	7,0%	10,6%	20,6%	15,7%
		% del total		,1%	,6%	3,6%	11,5%	15,7%
	OIAC Palmeras	% de Adecuación de las instalaciones			12,0%	21,7%	16,1%	17,4%
		% del total			1,1%	7,3%	9,0%	17,4%
	OIAC Industrial	% de Adecuación de las instalaciones				,2%	,2%	,2%
		% del total				,1%	,1%	,2%
Total	% de Adecuación de las instalaciones	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	,6%	1,3%	8,9%	33,7%	55,6%	100,0%	

**Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Efectividad del servicio prestado**

			Efectividad del servicio prestado					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de Efectividad del servicio prestado	55,6%	70,0%	60,8%	50,2%	33,0%	41,5%
		% del total	,3%	,9%	5,0%	16,4%	18,9%	41,5%
	OIAC Real	% de Efectividad del servicio prestado	33,3%	15,0%	20,0%	19,9%	28,8%	25,0%
		% del total	,2%	,2%	1,6%	6,5%	16,5%	25,0%
	OIAC Victoria	% de Efectividad del servicio prestado			5,4%	9,6%	21,0%	15,6%
		% del total			,4%	3,1%	12,0%	15,6%
	OIAC Palmeras	% de Efectividad del servicio prestado	11,1%	15,0%	13,8%	20,1%	17,0%	17,7%
		% del total	,1%	,2%	1,1%	6,6%	9,7%	17,7%
	OIAC Industrial	% de Efectividad del servicio prestado				,2%	,2%	,2%
		% del total				,1%	,1%	,2%
Total	% de Efectividad del servicio prestado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	,6%	1,3%	8,2%	32,7%	57,3%	100,0%	

**Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

			Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	66,7%	54,2%	60,7%	49,5%	33,5%	41,5%
		% del total	,4%	,8%	4,1%	17,7%	18,5%	41,5%
	OIAC Real	% de Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	11,1%	29,2%	23,4%	20,5%	28,1%	25,0%
		% del total	,1%	,4%	1,6%	7,4%	15,6%	25,0%
	OIAC Victoria	% de Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades		4,2%	2,8%	11,2%	20,7%	15,7%
		% del total		,1%	,2%	4,0%	11,4%	15,7%
OIAC Palmeras	% de Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	22,2%	12,5%	13,1%	18,6%	17,5%	17,5%	
	% del total	,1%	,2%	,9%	6,7%	9,7%	17,5%	
OIAC Industrial	% de Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades				,2%	,2%	,2%	
	% del total				,1%	,1%	,2%	
Total	% de Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	,6%	1,5%	6,7%	35,8%	55,4%	100,0%	

Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

			Adecuación del servicio prestado por el personal responsable					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	71,4%	40,0%	60,6%	51,9%	32,3%	41,4%
		% del total	,3%	,3%	5,0%	17,3%	18,5%	41,4%
	OIAC Real	% de Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	28,6%	40,0%	22,7%	19,1%	29,0%	25,2%
		% del total	,1%	,3%	1,9%	6,4%	16,6%	25,2%
	OIAC Victoria	% de Adecuación del servicio prestado por el personal responsable			4,5%	9,2%	21,0%	15,5%
		% del total			,4%	3,1%	12,0%	15,5%
	OIAC Palmeras	% de Adecuación del servicio prestado por el personal responsable		20,0%	12,1%	19,6%	17,5%	17,7%
		% del total		,1%	1,0%	6,6%	10,0%	17,7%
	OIAC Industrial	% de Adecuación del servicio prestado por el personal responsable				,2%	,2%	,2%
		% del total				,1%	,1%	,2%
Total		% de Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	,4%	,6%	8,3%	33,4%	57,2%	100,0%

**Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

			Valore la cortesía del personal que le ha atendido					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de Valore la cortesía del personal que le ha atendido	71,4%	36,4%	67,5%	53,3%	33,8%	41,6%
		% del total	,3%	,3%	3,3%	16,3%	21,5%	41,6%
	OIAC Real	% de Valore la cortesía del personal que le ha atendido	14,3%	45,5%	19,5%	19,1%	28,3%	25,1%
		% del total	,1%	,3%	,9%	5,8%	18,0%	25,1%
	OIAC Victoria	% de Valore la cortesía del personal que le ha atendido			3,9%	7,0%	20,9%	15,6%
		% del total			,2%	2,1%	13,3%	15,6%
	OIAC Palmeras	% de Valore la cortesía del personal que le ha atendido	14,3%	18,2%	9,1%	20,4%	16,8%	17,5%
		% del total	,1%	,1%	,4%	6,2%	10,7%	17,5%
	OIAC Industrial	% de Valore la cortesía del personal que le ha atendido				,2%	,2%	,2%
		% del total				,1%	,1%	,2%
Total		% de Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	,4%	,7%	4,8%	30,5%	63,5%	100,0%

Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

			Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	60,0%	76,9%	50,4%	50,0%	33,5%	41,6%
		% del total	,2%	,6%	4,2%	19,0%	17,6%	41,6%
	OIAC Real	% de Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	20,0%	23,1%	20,6%	19,8%	29,8%	25,1%
		% del total	,1%	,2%	1,7%	7,5%	15,6%	25,1%
	OIAC Victoria	% de Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC			9,9%	12,0%	19,8%	15,7%
		% del total			,8%	4,6%	10,4%	15,7%
	OIAC Palmeras	% de Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	20,0%		19,1%	18,1%	16,7%	17,3%
		% del total	,1%		1,6%	6,9%	8,8%	17,3%
	OIAC Industrial	% de Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC				,2%	,2%	,2%
		% del total				,1%	,1%	,2%
	Total	% de Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	,3%	,8%	8,3%	38,1%	52,5%	100,0%

**Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* ¿A qué OIAC suele dirigirse?**

			¿A qué OIAC suele dirigirse?				Total
			OIAC CENTRO	OIAC REAL	OIAC VICTORIA	OIAC PALMERAS	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de ¿A qué OIAC suele dirigirse?	81,8%				25,0%
		% del total	25,0%				25,0%
	OIAC Real	% de ¿A qué OIAC suele dirigirse?	9,1%	96,4%	17,6%	10,0%	33,3%
		% del total	2,8%	25,0%	2,8%	2,8%	33,3%
	OIAC Victoria	% de ¿A qué OIAC suele dirigirse?	6,1%	3,6%	82,4%		15,7%
		% del total	1,9%	,9%	13,0%		15,7%
	OIAC Palmeras	% de ¿A qué OIAC suele dirigirse?	3,0%			90,0%	25,9%
		% del total	,9%			25,0%	25,9%
Total	% de ¿A qué OIAC suele dirigirse?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	30,6%	25,9%	15,7%	27,8%	100,0%	

**Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* ¿Por qué motivo acude allí?**

			¿Por qué motivo acude allí?				Total
			Por cercanía al domicilio	Por cercanía al trabajo	Por cercanía a gestiones habituales	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de ¿Por qué motivo acude allí?		57,1%	64,5%	33,3%	23,6%
		% del total		3,8%	18,9%	,9%	23,6%
	OIAC Real	% de ¿Por qué motivo acude allí?	49,2%	14,3%	9,7%	33,3%	34,9%
		% del total	30,2%	,9%	2,8%	,9%	34,9%
	OIAC Victoria	% de ¿Por qué motivo acude allí?	20,0%	28,6%		33,3%	15,1%
		% del total	12,3%	1,9%		,9%	15,1%
	OIAC Palmeras	% de ¿Por qué motivo acude allí?	30,8%		25,8%		26,4%
		% del total	18,9%		7,5%		26,4%
Total	% de ¿Por qué motivo acude allí?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	61,3%	6,6%	29,2%	2,8%	100,0%	

**Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* OTROS**

			OTROS		Total
				POR AMISTAD	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de OTROS	41,4%		41,4%
		% del total	41,4%		41,4%
	OIAC Real	% de OTROS	25,0%		24,9%
		% del total	24,9%		24,9%
	OIAC Victoria	% de OTROS	15,9%	100,0%	15,9%
		% del total	15,9%	,1%	15,9%
	OIAC Palmeras	% de OTROS	17,6%		17,6%
		% del total	17,6%		17,6%
	OIAC Industrial	% de OTROS	,2%		,2%
		% del total	,2%		,2%
Total	% de OTROS	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	99,9%	,1%	100,0%	

Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?

			¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?		Total
			Si	No	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?	43,5%	38,9%	41,2%
		% del total	21,4%	19,8%	41,2%
	OIAC Real	% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?	20,5%	30,0%	25,3%
		% del total	10,1%	15,2%	25,3%
	OIAC Victoria	% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?	14,6%	17,4%	16,1%
		% del total	7,2%	8,9%	16,1%
	OIAC Palmeras	% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?	21,1%	13,6%	17,3%
		% del total	10,4%	6,9%	17,3%
	OIAC Industrial	% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?	,3%	,1%	,2%
		% del total	,1%	,1%	,2%
	Total	% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Oficina Próxima Móvil?	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	49,2%	50,8%	100,0%

Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* ¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?

			¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?		Total
			Si	No	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de ¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?	47,5%	45,3%	45,9%
		% del total	12,3%	33,6%	45,9%
	OIAC Real	% de ¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?	20,1%	20,2%	20,2%
		% del total	5,2%	15,0%	20,2%
	OIAC Victoria	% de ¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?	17,8%	14,1%	15,1%
		% del total	4,6%	10,5%	15,1%
	OIAC Palmeras	% de ¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?	14,6%	20,0%	18,6%
		% del total	3,8%	14,9%	18,6%
	OIAC Industrial	% de ¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?		,3%	,2%
		% del total		,2%	,2%
	Total	% de ¿Ha hecho usted uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	25,8%	74,2%	100,0%

**Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado**

			En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado					Total
			Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado	22,2%	30,8%	35,7%	54,9%	42,5%	43,4%
		% del total	2,4%	1,6%	2,0%	18,1%	19,3%	43,4%
	OIAC Real	% de En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado	29,6%	23,1%	35,7%	12,2%	26,5%	22,5%
		% del total	3,2%	1,2%	2,0%	4,0%	12,0%	22,5%
	OIAC Victoria	% de En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado	44,4%	46,2%		13,4%	17,7%	19,7%
		% del total	4,8%	2,4%		4,4%	8,0%	19,7%
	OIAC Palmeras	% de En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado	3,7%		28,6%	19,5%	13,3%	14,5%
		% del total	,4%		1,6%	6,4%	6,0%	14,5%
Total	% de En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	10,8%	5,2%	5,6%	32,9%	45,4%	100,0%	

**Tabla de contingencia Oficina de Atención y Información al Ciudadano \* ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?**

			¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?		Total
			Si	No	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?	41,9%	35,0%	41,4%
		% del total	38,7%	2,6%	41,4%
	OIAC Real	% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?	24,6%	30,8%	25,0%
		% del total	22,7%	2,3%	25,0%
	OIAC Victoria	% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?	15,6%	20,5%	16,0%
		% del total	14,5%	1,5%	16,0%
	OIAC Palmeras	% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?	17,7%	13,7%	17,4%
		% del total	16,4%	1,0%	17,4%
	OIAC Industrial	% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?	,2%		,2%
		% del total	,2%		,2%
Total		% de ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	92,5%	7,5%	100,0%

Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* ¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?

			¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?		Total
			Si	No	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	% de ¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?	43,7%	38,3%	41,5%
		% del total	25,4%	16,0%	41,5%
	OIAC Real	% de ¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?	24,0%	26,9%	25,2%
		% del total	13,9%	11,2%	25,2%
	OIAC Victoria	% de ¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?	12,9%	20,0%	15,8%
		% del total	7,5%	8,4%	15,8%
	OIAC Palmeras	% de ¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?	19,2%	14,7%	17,3%
		% del total	11,2%	6,1%	17,3%
	OIAC Industrial	% de ¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?	,2%	,2%	,2%
		% del total	,1%	,1%	,2%
	Total	% de ¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC(Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	58,1%	41,9%	100,0%

**Tabla de contingencia Sexo \* Año**

			Año							
			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Sexo	Mujer	Recuento	72	806	805	608	918	1201	1124	5534
		% de Año	50,3%	52,0%	50,3%	53,0%	53,3%	54,6%	53,8%	52,9%
		% del total	,7%	7,7%	7,7%	5,8%	8,8%	11,5%	10,7%	52,9%
	Hombre	Recuento	71	665	796	539	805	1000	967	4843
		% de Año	49,7%	42,9%	49,7%	47,0%	46,7%	45,4%	46,2%	46,3%
		% del total	,7%	6,4%	7,6%	5,2%	7,7%	9,6%	9,2%	46,3%
	Sin opinion	Recuento	0	80	0	0	0	0	0	80
		% de Año	,0%	5,2%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,8%
		% del total	,0%	,8%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,8%
Total	Recuento	143	1551	1601	1147	1723	2201	2091	10457	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,4%	14,8%	15,3%	11,0%	16,5%	21,0%	20,0%	100,0%	

Tabla de contingencia Edad \* Año

			Año							Total
			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
Edad	10 a 15 años	Recuento	2	18	25	17	26	11	32	131
		% de Año	1,2%	1,1%	1,4%	1,4%	1,5%	,5%	1,5%	1,2%
		% del total	,0%	,2%	,2%	,2%	,2%	,1%	,3%	1,2%
	16 a 24 años	Recuento	13	225	171	117	211	292	347	1376
		% de Año	8,1%	13,7%	9,5%	9,4%	11,9%	13,0%	16,0%	12,5%
		% del total	,1%	2,0%	1,5%	1,1%	1,9%	2,6%	3,1%	12,5%
	25 a 34 años	Recuento	30	387	369	265	476	521	561	2609
		% de Año	18,6%	23,6%	20,5%	21,3%	26,8%	23,1%	25,9%	23,6%
		% del total	,3%	3,5%	3,3%	2,4%	4,3%	4,7%	5,1%	23,6%
	35 a 44 años	Recuento	36	321	356	261	420	519	450	2363
		% de Año	22,4%	19,6%	19,8%	21,0%	23,6%	23,0%	20,8%	21,4%
		% del total	,3%	2,9%	3,2%	2,4%	3,8%	4,7%	4,1%	21,4%
	45 a 54 años	Recuento	35	323	427	319	346	489	448	2387
		% de Año	21,7%	19,7%	23,7%	25,6%	19,5%	21,7%	20,7%	21,6%
		% del total	,3%	2,9%	3,9%	2,9%	3,1%	4,4%	4,1%	21,6%
	55 a 64 años	Recuento	27	213	281	158	176	249	207	1311
		% de Año	16,8%	13,0%	15,6%	12,7%	9,9%	11,1%	9,6%	11,9%
		% del total	,2%	1,9%	2,5%	1,4%	1,6%	2,3%	1,9%	11,9%
	65 a 74 años	Recuento	18	121	141	89	109	129	97	704
		% de Año	11,2%	7,4%	7,8%	7,1%	6,1%	5,7%	4,5%	6,4%
		% del total	,2%	1,1%	1,3%	,8%	1,0%	1,2%	,9%	6,4%
	+ 75 años	Recuento	0	29	28	19	14	42	22	154
		% de Año	,0%	1,8%	1,6%	1,5%	,8%	1,9%	1,0%	1,4%
		% del total	,0%	,3%	,3%	,2%	,1%	,4%	,2%	1,4%
Total		Recuento	161	1637	1798	1245	1778	2252	2164	11035
		% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	1,5%	14,8%	16,3%	11,3%	16,1%	20,4%	19,6%	100,0%

**Tabla de contingencia Estado Civil \* Año**

			Año						Total	
			2008	2009	2010	2011	2012	2013		2014
Estado Civil	Sin opinión	Recuento	0	56	0	0	0	0	0	56
		% de Año	,0%	3,5%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,5%
		% del total	,0%	,5%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,5%
	casado/a	Recuento	89	766	964	738	1039	1374	1056	6026
		% de Año	58,6%	47,5%	55,3%	60,6%	59,8%	62,4%	49,3%	55,8%
		% del total	,8%	7,1%	8,9%	6,8%	9,6%	12,7%	9,8%	55,8%
	soltero/a	Recuento	33	485	456	306	454	538	787	3059
		% de Año	21,7%	30,1%	26,2%	25,1%	26,1%	24,4%	36,7%	28,3%
		% del total	,3%	4,5%	4,2%	2,8%	4,2%	5,0%	7,3%	28,3%
	separado/a	Recuento	17	148	131	81	154	155	166	852
		% de Año	11,2%	9,2%	7,5%	6,7%	8,9%	7,0%	7,7%	7,9%
		% del total	,2%	1,4%	1,2%	,7%	1,4%	1,4%	1,5%	7,9%
viudo/a	Recuento	13	156	192	92	91	136	134	814	
	% de Año	8,6%	9,7%	11,0%	7,6%	5,2%	6,2%	6,3%	7,5%	
	% del total	,1%	1,4%	1,8%	,9%	,8%	1,3%	1,2%	7,5%	
Total	Recuento	152	1611	1743	1217	1738	2203	2143	10807	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,4%	14,9%	16,1%	11,3%	16,1%	20,4%	19,8%	100,0%	

**Tabla de contingencia Accesibilidad a las instalaciones del recinto \* Año**

			Año						Total	
			2008	2009	2010	2011	2012	2013		2014
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	Muy malo	Recuento	2	12	41	5	32	30	41	163
		% de Año	1,2%	,7%	2,3%	,4%	1,8%	1,3%	1,9%	1,5%
		% del total	,0%	,1%	,4%	,0%	,3%	,3%	,4%	1,5%
	Malo	Recuento	8	103	263	52	26	42	64	558
		% de Año	4,7%	6,3%	14,5%	4,1%	1,5%	1,9%	2,9%	5,0%
		% del total	,1%	,9%	2,4%	,5%	,2%	,4%	,6%	5,0%
	Regular	Recuento	18	229	269	186	206	196	190	1294
		% de Año	10,5%	13,9%	14,8%	14,6%	11,6%	8,7%	8,6%	11,6%
		% del total	,2%	2,1%	2,4%	1,7%	1,8%	1,8%	1,7%	11,6%
	Bueno	Recuento	47	544	593	347	515	626	632	3304
		% de Año	27,5%	33,1%	32,7%	27,3%	28,9%	27,7%	28,6%	29,6%
		% del total	,4%	4,9%	5,3%	3,1%	4,6%	5,6%	5,7%	29,6%
	Muy bueno	Recuento	96	756	650	680	1003	1366	1286	5837
		% de Año	56,1%	46,0%	35,8%	53,5%	56,3%	60,4%	58,1%	52,3%
		% del total	,9%	6,8%	5,8%	6,1%	9,0%	12,2%	11,5%	52,3%
	Total	Recuento	171	1644	1816	1270	1782	2260	2213	11156
		% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	1,5%	14,7%	16,3%	11,4%	16,0%	20,3%	19,8%	100,0%

**Tabla de contingencia Señalización de las instalaciones para la petición del servicio \* Año**

			Año						Total	
			2008	2009	2010	2011	2012	2013		2014
Señalización de las instalaciones para la petición del servicio	Muy malo	Recuento	0	3	13	9	14	314	9	362
		% de Año	,0%	,2%	,7%	,7%	,8%	13,9%	,4%	3,2%
		% del total	,0%	,0%	,1%	,1%	,1%	2,8%	,1%	3,2%
	Malo	Recuento	9	110	240	51	47	40	54	551
		% de Año	5,3%	6,7%	13,2%	4,0%	2,6%	1,8%	2,4%	4,9%
		% del total	,1%	1,0%	2,2%	,5%	,4%	,4%	,5%	4,9%
	Regular	Recuento	16	248	282	177	190	208	205	1326
		% de Año	9,4%	15,1%	15,6%	13,9%	10,7%	9,2%	9,3%	11,9%
		% del total	,1%	2,2%	2,5%	1,6%	1,7%	1,9%	1,8%	11,9%
	Bueno	Recuento	44	539	621	332	512	601	707	3356
		% de Año	25,9%	32,8%	34,3%	26,1%	28,7%	26,7%	32,0%	30,1%
		% del total	,4%	4,8%	5,6%	3,0%	4,6%	5,4%	6,3%	30,1%
Muy bueno	Recuento	101	741	656	701	1021	1092	1232	5544	
	% de Año	59,4%	45,2%	36,2%	55,2%	57,2%	48,4%	55,8%	49,8%	
	% del total	,9%	6,7%	5,9%	6,3%	9,2%	9,8%	11,1%	49,8%	
Total	Recuento	170	1641	1812	1270	1784	2255	2207	11139	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,5%	14,7%	16,3%	11,4%	16,0%	20,2%	19,8%	100,0%	

**Tabla de contingencia Adecuación de las instalaciones \* Año**

			Año						Total	
			2008	2009	2010	2011	2012	2013		2014
Adecuación de las instalaciones	Muy malo	Recuento	1	3	11	1	9	15	12	52
		% de Año	,6%	,2%	,6%	,1%	,5%	,7%	,5%	,5%
		% del total	,0%	,0%	,1%	,0%	,1%	,1%	,1%	,5%
	Malo	Recuento	6	69	189	30	22	33	39	388
		% de Año	3,6%	4,2%	10,5%	2,4%	1,2%	1,5%	1,8%	3,5%
		% del total	,1%	,6%	1,7%	,3%	,2%	,3%	,4%	3,5%
	Regular	Recuento	15	222	291	155	182	215	200	1280
		% de Año	8,9%	13,6%	16,1%	12,2%	10,2%	9,5%	9,1%	11,5%
		% del total	,1%	2,0%	2,6%	1,4%	1,6%	1,9%	1,8%	11,5%
	Bueno	Recuento	45	455	483	308	541	713	709	3254
		% de Año	26,6%	27,9%	26,8%	24,3%	30,3%	31,6%	32,2%	29,3%
		% del total	,4%	4,1%	4,3%	2,8%	4,9%	6,4%	6,4%	29,3%
Muy bueno	Recuento	102	881	829	773	1030	1280	1241	6136	
	% de Año	60,4%	54,0%	46,0%	61,0%	57,7%	56,7%	56,4%	55,2%	
	% del total	,9%	7,9%	7,5%	7,0%	9,3%	11,5%	11,2%	55,2%	
Total	Recuento	169	1630	1803	1267	1784	2256	2201	11110	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,5%	14,7%	16,2%	11,4%	16,1%	20,3%	19,8%	100,0%	

Tabla de contingencia Efectividad del servicio prestado \* Año

			Año							
			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Efectividad del servicio prestado	Muy malo	Recuento	0	5	7	2	12	22	14	62
		% de Año	,0%	,3%	,4%	,2%	,7%	1,0%	,6%	,6%
		% del total	,0%	,0%	,1%	,0%	,1%	,2%	,1%	,6%
	Malo	Recuento	2	11	41	7	17	33	41	152
		% de Año	1,2%	,7%	2,3%	,6%	1,0%	1,5%	1,9%	1,4%
		% del total	,0%	,1%	,4%	,1%	,2%	,3%	,4%	1,4%
	Regular	Recuento	9	130	255	53	113	135	179	874
		% de Año	5,4%	8,0%	14,2%	4,2%	6,4%	6,0%	8,1%	7,9%
		% del total	,1%	1,2%	2,3%	,5%	1,0%	1,2%	1,6%	7,9%
	Bueno	Recuento	41	400	520	314	461	599	664	2999
		% de Año	24,6%	24,5%	28,9%	24,9%	25,9%	26,6%	30,2%	27,0%
		% del total	,4%	3,6%	4,7%	2,8%	4,2%	5,4%	6,0%	27,0%
Muy bueno	Recuento	115	1088	976	885	1175	1461	1300	7000	
	% de Año	68,9%	66,6%	54,3%	70,2%	66,1%	64,9%	59,1%	63,1%	
	% del total	1,0%	9,8%	8,8%	8,0%	10,6%	13,2%	11,7%	63,1%	
Total	Recuento	167	1634	1799	1261	1778	2250	2198	11087	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,5%	14,7%	16,2%	11,4%	16,0%	20,3%	19,8%	100,0%	

**Tabla de contingencia Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades \* Año**

			Año							Total
			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Muy malo	Recuento	0	6	11	3	24	29	13	86
		% de Año	,0%	,4%	,6%	,2%	1,3%	1,3%	,6%	,8%
		% del total	,0%	,1%	,1%	,0%	,2%	,3%	,1%	,8%
	Malo	Recuento	1	13	17	2	29	35	46	143
		% de Año	,6%	,8%	,9%	,2%	1,6%	1,6%	2,1%	1,3%
		% del total	,0%	,1%	,2%	,0%	,3%	,3%	,4%	1,3%
	Regular	Recuento	10	122	217	45	149	158	158	859
		% de Año	5,9%	7,5%	12,0%	3,6%	8,4%	7,0%	7,2%	7,7%
		% del total	,1%	1,1%	2,0%	,4%	1,3%	1,4%	1,4%	7,7%
	Bueno	Recuento	37	447	578	318	509	589	719	3197
		% de Año	21,8%	27,3%	31,9%	25,1%	28,6%	26,2%	32,8%	28,8%
		% del total	,3%	4,0%	5,2%	2,9%	4,6%	5,3%	6,5%	28,8%
Muy bueno	Recuento	122	1048	988	898	1067	1441	1259	6823	
	% de Año	71,8%	64,1%	54,6%	70,9%	60,0%	64,0%	57,4%	61,4%	
	% del total	1,1%	9,4%	8,9%	8,1%	9,6%	13,0%	11,3%	61,4%	
Total	Recuento	170	1636	1811	1266	1778	2252	2195	11108	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,5%	14,7%	16,3%	11,4%	16,0%	20,3%	19,8%	100,0%	

**Tabla de contingencia Adecuación del servicio prestado por el personal responsable \* Año**

			Año							Total
			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Muy malo	Recuento	0	3	1	0	16	19	10	49
		% de Año	,0%	,2%	,1%	,0%	,9%	,8%	,5%	,4%
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	,1%	,2%	,1%	,4%
	Malo	Recuento	0	8	13	1	16	23	31	92
		% de Año	,0%	,5%	,7%	,1%	,9%	1,0%	1,4%	,8%
		% del total	,0%	,1%	,1%	,0%	,1%	,2%	,3%	,8%
	Regular	Recuento	3	62	103	24	95	120	180	587
		% de Año	1,8%	3,8%	5,7%	1,9%	5,3%	5,3%	8,2%	5,3%
		% del total	,0%	,6%	,9%	,2%	,9%	1,1%	1,6%	5,3%
	Bueno	Recuento	32	358	581	276	481	548	687	2963
		% de Año	18,7%	21,8%	32,1%	21,8%	27,0%	24,3%	31,4%	26,7%
		% del total	,3%	3,2%	5,2%	2,5%	4,3%	4,9%	6,2%	26,7%
Muy bueno	Recuento	136	1214	1114	963	1174	1542	1282	7425	
	% de Año	79,5%	73,8%	61,5%	76,2%	65,9%	68,5%	58,5%	66,8%	
	% del total	1,2%	10,9%	10,0%	8,7%	10,6%	13,9%	11,5%	66,8%	
Total	Recuento	171	1645	1812	1264	1782	2252	2190	11116	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,5%	14,8%	16,3%	11,4%	16,0%	20,3%	19,7%	100,0%	

**Tabla de contingencia Valore la cortesía del personal que le ha atendido \* Año**

			Año						Total	
			2008	2009	2010	2011	2012	2013		2014
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Muy malo	Recuento	0	2	6	1	12	26	78	125
		% de Año	,0%	,1%	,3%	,1%	,7%	1,2%	3,6%	1,1%
		% del total	,0%	,0%	,1%	,0%	,1%	,2%	,7%	1,1%
	Malo	Recuento	0	4	8	0	14	14	61	101
		% de Año	,0%	,2%	,4%	,0%	,8%	,6%	2,8%	,9%
		% del total	,0%	,0%	,1%	,0%	,1%	,1%	,5%	,9%
	Regular	Recuento	1	49	84	18	89	106	153	500
		% de Año	,6%	3,0%	4,6%	1,4%	5,0%	4,7%	7,0%	4,5%
		% del total	,0%	,4%	,8%	,2%	,8%	1,0%	1,4%	4,5%
	Bueno	Recuento	30	274	452	238	392	506	609	2501
		% de Año	17,9%	16,7%	24,9%	18,8%	22,1%	22,5%	27,8%	22,5%
		% del total	,3%	2,5%	4,1%	2,1%	3,5%	4,6%	5,5%	22,5%
Muy bueno	Recuento	137	1312	1264	1007	1269	1598	1289	7876	
	% de Año	81,5%	80,0%	69,7%	79,7%	71,5%	71,0%	58,9%	70,9%	
	% del total	1,2%	11,8%	11,4%	9,1%	11,4%	14,4%	11,6%	70,9%	
Total	Recuento	168	1641	1814	1264	1776	2250	2190	11103	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,5%	14,8%	16,3%	11,4%	16,0%	20,3%	19,7%	100,0%	

**Tabla de contingencia Valore el nivel de Calidad en general del servicio prestado \* Año**

			Año						Total	
			2008	2009	2010	2011	2012	2013		2014
Valore el nivel de Calidad en general del servicio prestado	Muy malo	Recuento	0	1	2	1	6	19	113	142
		% de Año	,0%	,1%	,1%	,4%	,3%	,8%	5,2%	1,4%
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	,1%	,2%	1,1%	1,4%
	Malo	Recuento	2	6	21	2	16	24	51	122
		% de Año	1,2%	,4%	1,2%	,8%	,9%	1,1%	2,3%	1,2%
		% del total	,0%	,1%	,2%	,0%	,2%	,2%	,5%	1,2%
	Regular	Recuento	6	78	101	15	107	149	211	667
		% de Año	3,7%	5,0%	5,9%	6,0%	6,0%	6,6%	9,7%	6,7%
		% del total	,1%	,8%	1,0%	,2%	1,1%	1,5%	2,1%	6,7%
	Bueno	Recuento	57	563	646	76	522	702	739	3305
		% de Año	34,8%	35,9%	37,8%	30,3%	29,3%	31,3%	33,9%	33,4%
		% del total	,6%	5,7%	6,5%	,8%	5,3%	7,1%	7,5%	33,4%
Muy bueno	Recuento	99	921	938	157	1128	1348	1066	5657	
	% de Año	60,4%	58,7%	54,9%	62,5%	63,4%	60,1%	48,9%	57,2%	
	% del total	1,0%	9,3%	9,5%	1,6%	11,4%	13,6%	10,8%	57,2%	
Total	Recuento	164	1569	1708	251	1779	2242	2180	9893	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,7%	15,9%	17,3%	2,5%	18,0%	22,7%	22,0%	100,0%	

**Tabla de contingencia ¿Tienen Ud. conocimiento de la existencia de la Oficinas Próxima Móvil? \* Año**

			Año						Total	
			2008	2009	2010	2011	2012	2013		2014
¿Tienen Ud. conocimiento de la existencia de la Oficinas Próxima Móvil?	Si	Recuento	75	967	891	787	1126	1370	1014	6230
		% de Año	46,3%	60,7%	58,1%	63,5%	63,5%	61,4%	51,4%	59,3%
		% del total	,7%	9,2%	8,5%	7,5%	10,7%	13,0%	9,6%	59,3%
	No	Recuento	87	609	642	453	648	863	960	4262
		% de Año	53,7%	38,2%	41,9%	36,5%	36,5%	38,6%	48,6%	40,6%
		% del total	,8%	5,8%	6,1%	4,3%	6,2%	8,2%	9,1%	40,6%
	Sin opinion	Recuento	0	17	0	0	0	0	0	17
		% de Año	,0%	1,1%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,2%
		% del total	,0%	,2%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,2%
Total	Recuento	162	1593	1533	1240	1774	2233	1974	10509	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,5%	15,2%	14,6%	11,8%	16,9%	21,2%	18,8%	100,0%	

**Tabla de contingencia ¿Ha hecho Ud. uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil? \* Año**

			Año						Total	
			2008	2009	2010	2011	2012	2013		2014
¿Ha hecho Ud. uso alguna vez de la Oficina Próxima Móvil?	Si	Recuento	56	460	595	412	416	422	320	2681
		% de Año	36,4%	29,4%	37,9%	50,8%	36,5%	29,4%	25,4%	33,8%
		% del total	,7%	5,8%	7,5%	5,2%	5,2%	5,3%	4,0%	33,8%
	No	Recuento	98	1054	973	399	724	1014	942	5204
		% de Año	63,6%	67,3%	62,1%	49,2%	63,5%	70,6%	74,6%	65,6%
		% del total	1,2%	13,3%	12,3%	5,0%	9,1%	12,8%	11,9%	65,6%
	Sin opinion	Recuento	0	53	0	0	0	0	0	53
		% de Año	,0%	3,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,7%
		% del total	,0%	,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,7%
Total	Recuento	154	1567	1568	811	1140	1436	1262	7938	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,9%	19,7%	19,8%	10,2%	14,4%	18,1%	15,9%	100,0%	

**Tabla de contingencia En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado en dicha Oficina Móvil \* Año**

			Año							Total
			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
En caso afirmativo, valore la adecuación del servicio prestado en dicha Oficina Móvil	Muy malo	Recuento	0	5	5	3	23	13	163	212
		% de Año	,0%	,6%	,8%	,7%	5,3%	3,2%	35,3%	6,6%
		% del total	,0%	,2%	,2%	,1%	,7%	,4%	5,1%	6,6%
	Malo	Recuento	1	6	3	15	13	7	58	103
		% de Año	1,7%	,7%	,5%	3,6%	3,0%	1,7%	12,6%	3,2%
		% del total	,0%	,2%	,1%	,5%	,4%	,2%	1,8%	3,2%
	Regular	Recuento	10	70	80	33	41	36	14	284
		% de Año	16,7%	8,5%	13,1%	8,0%	9,5%	8,9%	3,0%	8,8%
		% del total	,3%	2,2%	2,5%	1,0%	1,3%	1,1%	,4%	8,8%
	Bueno	Recuento	18	198	292	187	120	132	99	1046
		% de Año	30,0%	24,0%	47,7%	45,2%	27,8%	32,6%	21,4%	32,6%
		% del total	,6%	6,2%	9,1%	5,8%	3,7%	4,1%	3,1%	32,6%
Muy bueno	Recuento	31	546	232	176	235	217	128	1565	
	% de Año	51,7%	66,2%	37,9%	42,5%	54,4%	53,6%	27,7%	48,8%	
	% del total	1,0%	17,0%	7,2%	5,5%	7,3%	6,8%	4,0%	48,8%	
Total	Recuento	60	825	612	414	432	405	462	3210	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,9%	25,7%	19,1%	12,9%	13,5%	12,6%	14,4%	100,0%	

**Tabla de contingencia ¿Tienen Ud. conocimiento de la existencia de otras Oficinas Próxima Móvil? \* Año**

			Año							Total
			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
¿Tienen Ud. conocimiento de la existencia de otras Oficinas Próxima Móvil?	Si	Recuento	108	1269	1149	1009	1374	1459	1642	8010
		% de Año	66,3%	78,3%	65,6%	85,1%	78,7%	69,5%	85,4%	76,4%
		% del total	1,0%	12,1%	11,0%	9,6%	13,1%	13,9%	15,7%	76,4%
	No	Recuento	55	324	603	176	371	640	280	2449
		% de Año	33,7%	20,0%	34,4%	14,9%	21,3%	30,5%	14,6%	23,4%
		% del total	,5%	3,1%	5,8%	1,7%	3,5%	6,1%	2,7%	23,4%
	Sin opinion	Recuento	0	27	0	0	0	0	0	27
		% de Año	,0%	1,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,3%
		% del total	,0%	,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,3%
Total	Recuento	163	1620	1752	1185	1745	2099	1922	10486	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	1,6%	15,4%	16,7%	11,3%	16,6%	20,0%	18,3%	100,0%	

Tabla de contingencia Oficina de Información y Atención al Ciudadano \* Año

			Año					Total
			2010	2011	2012	2013	2014	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	OIAC Centro	Recuento	927	713	875	826	877	4218
		% de Año	50,8%	56,1%	48,9%	36,5%	39,9%	45,1%
		% del total	9,9%	7,6%	9,4%	8,8%	9,4%	45,1%
	OIAC Real	Recuento	169	170	230	332	542	1443
		% de Año	9,3%	13,4%	12,9%	14,7%	24,6%	15,4%
		% del total	1,8%	1,8%	2,5%	3,6%	5,8%	15,4%
	OIAC Victoria	Recuento	551	239	269	556	359	1974
		% de Año	30,2%	18,8%	15,0%	24,5%	16,3%	21,1%
		% del total	5,9%	2,6%	2,9%	5,9%	3,8%	21,1%
	OIAC Palmeras	Recuento	178	150	415	552	352	1647
		% de Año	9,8%	11,8%	23,2%	24,4%	16,0%	17,6%
		% del total	1,9%	1,6%	4,4%	5,9%	3,8%	17,6%
	OIAC Industrial	Recuento	0	0	0	0	70	70
		% de Año	,0%	,0%	,0%	,0%	3,2%	,7%
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	,7%	,7%
Total	Recuento	1825	1272	1789	2266	2200	9352	
	% de Año	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	19,5%	13,6%	19,1%	24,2%	23,5%	100,0%	

Tabla de contingencia Barrio \* Año

			Año	
			2014	Total
Barrio	Barrio Del Carmen	Recuento	49	49
		% de Año	2,3%	2,3%
		% del total	2,3%	2,3%
	Príncipe	Recuento	121	121
		% de Año	5,6%	5,6%
		% del total	5,6%	5,6%
	Barrio del General Gómez Jordana	Recuento	52	52
		% de Año	2,4%	2,4%
		% del total	2,4%	2,4%
	Barrio Hernán Cortés	Recuento	104	104
		% de Año	4,9%	4,9%
		% del total	4,9%	4,9%
	Barrio Constitución	Recuento	96	96
		% de Año	4,5%	4,5%
		% del total	4,5%	4,5%
	Barrio de La Libertad	Recuento	73	73
		% de Año	3,4%	3,4%
		% del total	3,4%	3,4%
	Barrio Virgen de la Victoria	Recuento	185	185
		% de Año	8,6%	8,6%
		% del total	8,6%	8,6%
	Barrio del Real	Recuento	289	289
		% de Año	13,5%	13,5%
		% del total	13,5%	13,5%
	Barrio de Batería Jota	Recuento	87	87
		% de Año	4,1%	4,1%
		% del total	4,1%	4,1%
	Barrio Colón	Recuento	23	23
		% de Año	1,1%	1,1%
		% del total	1,1%	1,1%
	Barrio Isaac Peral	Recuento	69	69
		% de Año	3,2%	3,2%
		% del total	3,2%	3,2%
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	Recuento	116	116
		% de Año	5,4%	5,4%
		% del total	5,4%	5,4%
	Barrio Hipódromo	Recuento	93	93
		% de Año	4,3%	4,3%
		% del total	4,3%	4,3%
	Barrio de Alfonso XIII	Recuento	124	124
		% de Año	5,8%	5,8%

	% del total	5,8%	5,8%
Barrio de Reina Regente	Recuento	58	58
	% de Año	2,7%	2,7%
	% del total	2,7%	2,7%
Barrio Industrial	Recuento	130	130
	% de Año	6,1%	6,1%
	% del total	6,1%	6,1%
Barrio del Polígono R. de La Paz	Recuento	12	12
	% de Año	,6%	,6%
	% del total	,6%	,6%
Barrio de Ataque Seco	Recuento	48	48
	% de Año	2,2%	2,2%
	% del total	2,2%	2,2%
Barrio Concepción Arenal	Recuento	27	27
	% de Año	1,3%	1,3%
	% del total	1,3%	1,3%
Barrio Cabrerizas	Recuento	104	104
	% de Año	4,9%	4,9%
	% del total	4,9%	4,9%
Barrio del General Larrea	Recuento	5	5
	% de Año	,2%	,2%
	% del total	,2%	,2%
Barrio de Medina Sidonia	Recuento	18	18
	% de Año	,8%	,8%
	% del total	,8%	,8%
Barrio Héroes de España	Recuento	109	109
	% de Año	5,1%	5,1%
	% del total	5,1%	5,1%
Barrio Cañada de Hidúm	Recuento	150	150
	% de Año	7,0%	7,0%
	% del total	7,0%	7,0%
Total	Recuento	2142	2142
	% de Año	100,0%	100,0%
	% del total	100,0%	100,0%

**Tabla de contingencia ¿A qué OIAC suele dirigirse? \* Año**

			Año	
			2014	Total
¿A qué OIAC suele dirigirse?	OIAC CENTRO	Recuento	152	152
		% de Año	34,5%	34,5%
		% del total	34,5%	34,5%
	OIAC REAL	Recuento	77	77
		% de Año	17,5%	17,5%
		% del total	17,5%	17,5%
	OIAC VICTORIA	Recuento	86	86
		% de Año	19,5%	19,5%
		% del total	19,5%	19,5%
	OIAC PALMERAS	Recuento	87	87
		% de Año	19,7%	19,7%
		% del total	19,7%	19,7%
OIAC INDUSTRIAL	Recuento	39	39	
	% de Año	8,8%	8,8%	
	% del total	8,8%	8,8%	
Total		Recuento	441	441
		% de Año	100,0%	100,0%
		% del total	100,0%	100,0%

**Tabla de contingencia ¿Por qué motivo acude allí? \* Año**

			Año	
			2014	Total
¿Por qué motivo acude allí?	Por cercanía al domicilio	Recuento	405	405
		% de Año	65,9%	65,9%
		% del total	65,9%	65,9%
	Por cercanía al trabajo	Recuento	114	114
		% de Año	18,5%	18,5%
		% del total	18,5%	18,5%
	Por cercanía a gestiones habituales	Recuento	89	89
		% de Año	14,5%	14,5%
		% del total	14,5%	14,5%
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	Recuento	7	7
		% de Año	1,1%	1,1%
		% del total	1,1%	1,1%
Total		Recuento	615	615
		% de Año	100,0%	100,0%
		% del total	100,0%	100,0%



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO VIII**

# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## Descriptivos Acumulativos de Oficinas de Atención al Ciudadano

Estadísticos descriptivos	Año 2012			Año 2013			Año 2014		
	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	1.783	4,3803	1,1071	2.260	4,4407	0,83129	2.213	4,3818	0,89664
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1.784	4,3896	0,8387	2.255	3,9388	1,37759	2.207	4,4042	0,78906
Adecuación de las instalaciones	1.784	4,4355	0,7647	2.256	4,4229	0,77619	2.201	4,4212	0,77300
Efectividad del servicio prestado	1.778	4,5579	0,7158	2.250	4,5307	0,75806	2.198	4,4536	0,77418
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1.778	4,4432	0,8213	2.252	4,5000	0,79899	2.195	4,4419	0,76660
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1.782	4,5606	0,7175	2.252	4,5857	0,71553	2.190	4,4612	0,74354
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1.776	4,6284	0,6800	2.250	4,6160	0,71203	2.190	4,3562	0,98183
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	1.779	4,5458	0,6804	2.242	4,4880	0,74090	2.180	4,1899	1,05372
Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil	432	4,2292	1,0903	405	4,3160	0,94075	462	2,9372	1,69161



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO IX**

# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CENTRO**

## Descriptivos OIAC Centro

Estadísticos descriptivos	Año 2012			Año 2013			Año 2014		
	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	873	4,2428	0,96648	826	4,2857	0,96142	874	4,2162	1,04214
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	874	4,3295	0,91387	825	3,2582	1,60476	874	4,2998	0,84504
Adecuación de las instalaciones	872	4,3349	0,84112	822	4,1436	0,88777	872	4,2901	0,85155
Efectividad del servicio prestado	871	4,5017	0,78619	819	4,4225	0,82875	872	4,3154	0,83705
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	869	4,4120	0,85094	821	4,4312	0,84490	869	4,3107	0,82875
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	871	4,5052	0,78031	821	4,4848	0,79100	866	4,3152	0,80529
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	865	4,5711	0,75452	821	4,4787	0,82998	868	4,1060	1,12138
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	867	4,4694	0,74909	817	4,3574	0,82667	867	3,9262	1,17608
Valore la adecuación del servicio prestado por la Oficina Próxima Móvil	40	4,0500	1,19722	107	4,1028	1,14046	224	2,692	1,68047



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO X**

# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL**

## Descriptivos OIAC Real

Estadísticos descriptivos	Año 2012			Año 2013			Año 2014		
	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	229	4,4017	0,93433	332	4,4880	0,85320	542	4,3838	0,88547
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	229	4,4498	0,81830	332	4,1717	1,29514	540	4,3981	0,84339
Adecuación de las instalaciones	230	4,5652	0,74915	332	4,6807	0,60750	541	4,4381	0,81556
Efectividad del servicio prestado	225	4,7067	0,68998	331	4,7160	0,61127	538	4,4888	0,79387
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	230	4,6435	0,74986	331	4,6888	0,65816	538	4,4554	0,79504
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	231	4,7706	0,6145	331	4,7704	0,51801	537	4,4879	0,76071
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	231	4,7879	0,5846	331	4,7704	0,57879	538	4,3903	1,00096
Valore el nivel de calidad del servicio prestado	230	4,0135	1,2441	331	4,3611	1,01848	534	4,191	1,1562
Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil	18	3,4440	1,0966	36	4,6073	0,63940	123	2,6740	1,69617



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO XI**

# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “VIRGEN DE LA VICTORIA”**

## Descriptivos de OIAC Victoria

Estadísticos descriptivos	Año 2012			Año 2013			Año 2014		
	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	268	4,6269	1,88299	552	4,5616	0,63461	353	4,6261	0,65851
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	268	4,5037	0,71631	551	4,3648	0,97017	352	4,5767	0,67501
Adecuación de las instalaciones	268	4,5634	0,64163	552	4,5453	0,63025	352	4,6477	0,57567
Efectividad del servicio prestado	269	4,6097	0,62299	552	4,6214	0,60827	347	4,7147	0,56064
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	268	4,5224	0,72635	551	4,6044	0,61755	350	4,6886	0,55900
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	268	4,6045	0,59358	552	4,6884	0,56261	348	4,7299	0,52765
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	269	4,6989	0,52051	550	4,7018	0,54505	350	4,7857	0,50479
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	269	4,6097	0,59855	551	4,5935	0,60443	351	4,6068	0,58491
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado de la Oficina Próxima Móvil	188	4,7778	0,44096	130	4,3538	0,92226	61	3,6393	1,61272



## **ANEXO XII**

# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “LAS PALMERAS”**

## Descriptivos OIAC Palmeras

Estadísticos descriptivos	Año 2012			Año 2013			Año 2014		
	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	413	4,4988	0,67055	550	4,5236	0,74314	351	4,4843	0,70440
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	413	4,4092	0,74365	547	4,3949	0,92652	350	4,4514	0,66573
Adecuación de las instalaciones	414	4,4928	0,64059	550	4,5618	0,69528	345	4,4493	0,64556
Efectividad del servicio prestado	413	4,5617	0,61074	548	4,4891	0,83012	350	4,4486	0,72328
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	411	4,3455	0,83365	549	4,3843	0,92601	347	4,4582	0,70994
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	412	4,5316	0,68454	548	4,5219	0,79846	348	4,4770	0,68499
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	411	4,6131	0,63915	548	4,6423	0,70762	345	4,4957	0,71578
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	412	4,5437	0,60856	543	4,5046	0,75840	340	4,4000	0,69469
Valore el nivel de calidad general de la Oficina Próxima Móvil	250	1,9720	0,16530	395	1,6354	0,48192	43	4,1860	0,87982



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO XIII**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS DISTINTAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

MEDIAS	CENTRO						VICTORIA						REAL					PALMERAS				
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
ACCESIBILIDAD	3,96	3,81	4,23	4,24	4,29	4,22	4,36	3,56	4,43	4,63	4,56	4,63	4,63	4,31	4,12	4,49	4,38	4,48	4,59	4,50	4,52	4,48
SEÑALIZACIÓN	3,99	3,89	4,25	4,33	3,26	4,3	4,28	3,68	4,39	4,50	4,36	4,58	4,5	4,28	4,12	4,17	4,40	4,45	4,68	4,41	4,39	4,45
INSTALACIONES	4,12	4,03	4,33	4,33	4,14	4,29	4,44	3,82	4,56	4,56	4,55	4,65	4,76	4,55	4,47	4,68	4,44	4,35	4,71	4,49	4,56	4,45
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,5	4,32	4,56	4,50	4,42	4,32	4,56	4,16	4,80	4,61	4,62	4,71	4,87	4,91	4,77	4,72	4,49	4,45	4,67	4,56	4,49	4,45
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,55	4,37	4,61	4,41	4,43	4,31	4,39	4,25	4,76	4,52	4,60	4,69	4,81	4,86	4,77	4,69	4,46	4,46	4,66	4,35	4,38	4,46
PERSONAL RESPONSABLE	4,68	4,52	4,67	4,51	4,48	4,32	4,62	4,43	4,85	4,60	4,69	4,73	4,89	4,91	4,87	4,77	4,49	4,6	4,78	4,53	4,52	4,48
CORTESÍA	4,77	4,62	4,70	4,57	4,48	4,11	4,71	4,53	4,86	4,70	4,70	4,79	4,92	4,95	4,94	4,77	4,39	4,65	4,83	4,61	4,64	4,50
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,52	4,48	4,70	4,47	4,36	3,92	4,58	4,38	4,77	4,61	4,59	4,61	4,61	4,51	4,72	4,36	4,19	4,52	4,86	4,54	4,50	4,40

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos



## **ANEXO XIV**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE DATOS ACUMULATIVOS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## DATOS ACUMULATIVOS DE OIAC

	2009				2010				2011			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Accesibilidad a las instalaciones	79,10%	7,00%	13,90%	<b>93,00%</b>	68,50%	16,80%	14,80%	<b>83,30%</b>	80,80%	4,50%	14,60%	<b>80,95%</b>
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	78,00%	6,90%	15,10%	<b>93,10%</b>	70,50%	13,90%	15,60%	<b>86,10%</b>	81,30%	4,70%	13,90%	<b>81,44%</b>
Adecuación de las instalaciones	81,90%	4,40%	13,60%	<b>95,50%</b>	72,80%	11,10%	16,10%	<b>88,90%</b>	85,30%	2,50%	12,20%	<b>85,42%</b>
Efectividad del servicio prestado	91,10%	1,00%	8,00%	<b>99,10%</b>	83,20%	2,70%	14,20%	<b>97,40%</b>	95,10%	0,80%	4,20%	<b>95,14%</b>
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	91,40%	1,60%	7,50%	<b>98,90%</b>	86,50%	1,50%	12,00%	<b>98,50%</b>	96,00%	0,40%	3,60%	<b>96,04%</b>
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	95,60%	0,70%	3,80%	<b>99,40%</b>	93,60%	0,80%	5,70%	<b>99,30%</b>	98,00%	0,10%	1,90%	<b>98,02%</b>
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	96,70%	0,30%	3,00%	<b>99,70%</b>	94,60%	0,70%	4,60%	<b>99,20%</b>	98,50%	0,10%	1,40%	<b>98,51%</b>
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	94,60%	0,50%	5,00%	<b>99,60%</b>	92,70%	1,30%	5,90%	<b>98,60%</b>	92,80%	1,20%	6,00%	<b>92,86%</b>
Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil				<b>0,00%</b>	85,60%	1,30%	13,10%	<b>98,70%</b>				<b>0,00%</b>

**DATOS ACUMULATIVOS DE OIAC**

	2012				2013				2014			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Accesibilidad a las instalaciones	85,20%	3,30%	11,60%	<b>96,80%</b>	88,10%	3,20%	8,70%	<b>96,80%</b>	86,70%	4,80%	8,60%	<b>95,30%</b>
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	85,90%	3,40%	10,70%	<b>96,60%</b>	75,10%	15,70%	9,20%	<b>84,30%</b>	87,80%	2,80%	9,30%	<b>97,10%</b>
Adecuación de las instalaciones	88,00%	1,70%	10,20%	<b>98,20%</b>	88,30%	2,20%	9,50%	<b>97,80%</b>	88,60%	2,30%	9,10%	<b>97,70%</b>
Efectividad del servicio prestado	92,00%	1,70%	6,40%	<b>98,40%</b>	91,50%	2,50%	6,00%	<b>97,50%</b>	89,30%	2,50%	8,10%	<b>97,40%</b>
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	88,60%	2,90%	8,40%	<b>97,00%</b>	90,20%	2,80%	7,00%	<b>97,20%</b>	90,20%	2,70%	7,20%	<b>97,40%</b>
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	92,90%	1,80%	5,30%	<b>98,20%</b>	92,80%	1,90%	5,30%	<b>98,10%</b>	89,90%	1,90%	8,20%	<b>98,10%</b>
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	93,60%	1,50%	5,00%	<b>98,60%</b>	93,50%	1,80%	4,70%	<b>98,20%</b>	86,70%	6,40%	7,00%	<b>93,70%</b>
Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	92,70%	1,20%	6,00%	<b>98,70%</b>	91,50%	1,90%	6,60%	<b>98,10%</b>	82,80%	7,50%	9,70%	<b>92,50%</b>
Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil	82,20%	8,30%	9,50%	<b>91,70%</b>	86,20%	4,90%	8,90%	<b>95,10%</b>	49,10%	47,90%	3,00%	<b>52,10%</b>



## **ANEXO XV**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CENTRO**

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil
2009	SATISFECHOS	73,10%	73,10%	74,20%	89,20%	92,00%	96,60%	97,20%	16,00%	78,70%
	INSATISFECHOS	10,80%	10,30%	6,80%	0,60%	0,30%	0,10%	0,10%	22,70%	7,70%
	CONFORME	15,70%	16,20%	18,90%	9,80%	7,30%	3,20%	2,50%	3,20%	3,10%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>88,80%</b>	<b>89,30%</b>	<b>93,10%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,80%</b>	<b>99,70%</b>	<b>19,20%</b>	<b>81,80%</b>
2010	SATISFECHOS	66,90%	68,70%	70,90%	83,20%	86,60%	93,90%	95,10%	93,80%	84,60%
	INSATISFECHOS	18,00%	15,30%	12,10%	2,50%	1,20%	0,80%	0,60%	1,20%	1,10%
	CONFORME	15,20%	15,90%	17,00%	14,30%	12,30%	5,40%	4,20%	5,00%	14,30%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>82,10%</b>	<b>84,60%</b>	<b>87,90%</b>	<b>97,50%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,30%</b>	<b>98,80%</b>	<b>98,90%</b>
2011	SATISFECHOS	79,60%	79,50%	79,80%	93,60%	96,70%	97,70%	98,20%	92,70%	83,00%
	INSATISFECHOS	5,20%	5,00%	3,90%	0,40%	0,10%	0,00%	0,00%	1,70%	6,00%
	CONFORME	15,20%	15,50%	16,20%	5,90%	3,20%	2,30%	1,80%	5,60%	10,90%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>94,80%</b>	<b>95,00%</b>	<b>96,00%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,90%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,30%</b>	<b>93,90%</b>
2012	SATISFECHOS	78,80%	81,20%	82,60%	88,50%	87,70%	90,00%	90,40%	89,20%	81,00%
	INSATISFECHOS	4,30%	4,20%	2,50%	2,20%	3,40%	2,40%	2,10%	1,80%	10,10%
	CONFORME	16,80%	14,50%	14,90%	9,40%	8,90%	7,60%	7,50%	9,00%	8,90%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>95,60%</b>	<b>95,70%</b>	<b>97,50%</b>	<b>97,90%</b>	<b>96,60%</b>	<b>97,60%</b>	<b>97,90%</b>	<b>98,20%</b>	<b>89,90%</b>
2013	SATISFECHOS	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	86,90%	91,20%	94,50%	91,00%	92,40%
	INSATISFECHOS	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%	2,20%	1,60%
	CONFORME	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%	6,80%	6,10%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>97,80%</b>	<b>94,90%</b>	<b>98,00%</b>	<b>96,10%</b>	<b>94,90%</b>	<b>96,90%</b>	<b>98,10%</b>	<b>97,80%</b>	<b>98,50%</b>
2014	SATISFECHOS	81,80%	84,60%	74,10%	85,20%	86,20%	85,80%	80,40%	74,60%	43,30%
	INSATISFECHOS	6,80%	4,00%	3,70%	3,70%	3,70%	2,70%	9,90%	12,00%	54,50%
	CONFORME	10,40%	11,40%	12,20%	11,10%	10,10%	11,50%	9,70%	13,40%	2,20%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>92,20%</b>	<b>96,00%</b>	<b>86,30%</b>	<b>96,30%</b>	<b>96,30%</b>	<b>97,30%</b>	<b>90,10%</b>	<b>88,00%</b>	<b>45,50%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO XVI**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL**

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil
2010	SATISFECHOS	84,40%	89,20%	96,40%	100,00%	90,00%	99,40%	100,00%	92,00%	90,50%
	INSATISFECHOS	1,80%	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,80%
	CONFORME	13,80%	9,60%	3,60%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%	8,00%	4,80%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>98,20%</b>	<b>98,80%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>90,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>95,30%</b>
2011	SATISFECHOS	71,40%	73,10%	92,40%	98,20%	96,50%	98,30%	99,40%	96,80%	94,60%
	INSATISFECHOS	1,80%	4,10%	0,00%	0,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	0,00%
	CONFORME	26,90%	22,80%	7,60%	1,20%	3,50%	1,80%	0,60%	2,60%	5,40%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>98,30%</b>	<b>95,90%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,40%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,10%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,40%</b>	<b>100,00%</b>
2012	SATISFECHOS	84,70%	87,80%	91,30%	96,40%	93,90%	97,40%	96,50%	96,60%	79,70%
	INSATISFECHOS	4,80%	4,40%	2,20%	2,20%	2,60%	1,70%	1,30%	0,80%	13,60%
	CONFORME	10,50%	7,90%	6,50%	1,30%	3,50%	0,90%	2,20%	2,60%	6,80%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>95,20%</b>	<b>95,70%</b>	<b>97,80%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,40%</b>	<b>98,30%</b>	<b>98,70%</b>	<b>99,20%</b>	<b>86,50%</b>
2013	SATISFECHOS	85,90%	80,10%	94,60%	94,80%	93,90%	96,10%	95,80%	94,00%	86,10%
	INSATISFECHOS	3,90%	12,00%	0,60%	1,20%	1,50%	0,30%	0,90%	1,20%	8,40%
	CONFORME	10,20%	7,80%	4,80%	3,90%	4,50%	3,60%	3,30%	4,80%	5,60%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>96,10%</b>	<b>87,90%</b>	<b>99,40%</b>	<b>98,70%</b>	<b>98,40%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,10%</b>	<b>98,80%</b>	<b>91,70%</b>
2014	SATISFECHOS	85,20%	85,40%	87,60%	89,10%	88,80%	89,20%	86,30%	82,00%	38,20%
	INSATISFECHOS	5,10%	3,90%	3,10%	2,60%	3,20%	2,30%	7,50%	9,50%	57,70%
	CONFORME	9,60%	10,70%	9,20%	8,40%	8,00%	8,60%	6,30%	8,40%	4,10%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>94,80%</b>	<b>96,10%</b>	<b>96,80%</b>	<b>97,50%</b>	<b>96,80%</b>	<b>97,80%</b>	<b>92,60%</b>	<b>90,40%</b>	<b>42,30%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO XVII**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “VIRGEN DE LA VICTORIA”**

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil
2010	SATISFECHOS	60,20%	62,10%	62,70%	76,10%	81,60%	91,30%	92,80%	92,50%	83,00%
	INSATISFECHOS	23,70%	19,30%	15,40%	3,90%	1,80%	1,10%	0,90%	1,80%	0,60%
	CONFORME	16,20%	18,60%	21,80%	20,00%	16,60%	7,70%	6,40%	5,70%	16,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>76,40%</b>	<b>80,70%</b>	<b>84,50%</b>	<b>96,10%</b>	<b>98,20%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,20%</b>	<b>98,20%</b>	<b>99,50%</b>
2011	SATISFECHOS	84,60%	85,40%	90,80%	97,50%	95,80%	99,20%	98,50%	96,50%	95,70%
	INSATISFECHOS	5,40%	6,20%	1,30%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	1,30%	2,90%
	CONFORME	10,00%	8,40%	7,90%	2,10%	3,80%	0,40%	1,30%	2,20%	1,40%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>94,60%</b>	<b>93,80%</b>	<b>98,70%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,80%</b>	<b>98,70%</b>	<b>97,10%</b>
2012	SATISFECHOS	90,70%	91,10%	91,80%	94,10%	91,00%	94,40%	97,10%	94,80%	81,30%
	INSATISFECHOS	1,10%	1,50%	0,00%	0,70%	1,90%	0,00%	0,00%	0,40%	2,50%
	CONFORME	8,20%	7,50%	8,20%	5,20%	7,10%	5,60%	3,00%	4,80%	16,30%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>98,90%</b>	<b>98,60%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,30%</b>	<b>98,10%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,10%</b>	<b>99,60%</b>	<b>97,60%</b>
2013	SATISFECHOS	94,90%	88,40%	95,30%	95,70%	95,20%	97,10%	97,80%	96,00%	87,70%
	INSATISFECHOS	1,10%	5,00%	1,10%	0,90%	0,90%	0,60%	0,60%	0,60%	4,60%
	CONFORME	4,00%	6,50%	3,60%	3,40%	3,80%	2,40%	1,60%	3,40%	7,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>98,90%</b>	<b>94,90%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,40%</b>	<b>99,40%</b>	<b>95,40%</b>
2014	SATISFECHOS	91,80%	93,50%	95,50%	97,10%	97,70%	97,40%	97,10%	95,40%	68,90%
	INSATISFECHOS	0,80%	1,20%	0,30%	0,90%	0,90%	0,30%	0,30%	0,30%	31,20%
	CONFORME	7,40%	5,40%	4,30%	2,00%	1,40%	2,30%	2,60%	4,30%	0,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>99,20%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,80%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,70%</b>	<b>68,90%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO XVIII**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “LAS PALMERAS”**

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil
2010	SATISFECHOS	87,50%	88,00%	91,30%	89,00%	88,50%	93,70%	92,60%	88,80%	90,00%
	INSATISFECHOS	2,80%	2,20%	2,90%	2,30%	4,00%	0,60%	1,70%	2,20%	1,70%
	CONFORME	9,70%	9,70%	5,80%	8,60%	7,50%	5,70%	5,70%	8,90%	8,30%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>97,20%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,10%</b>	<b>97,60%</b>	<b>96,00%</b>	<b>99,40%</b>	<b>98,30%</b>	<b>97,70%</b>	<b>98,30%</b>
2011	SATISFECHOS	92,00%	93,30%	94,60%	94,60%	93,20%	97,30%	99,30%	100,00%	97,60%
	INSATISFECHOS	2,70%	1,40%	0,00%	2,80%	2,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	5,40%	5,40%	5,40%	2,70%	4,70%	2,70%	0,70%	0,00%	2,40%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>97,40%</b>	<b>98,70%</b>	<b>100,00%</b>	<b>97,30%</b>	<b>97,90%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
2012	SATISFECHOS	95,20%	91,50%	95,40%	95,90%	86,20%	95,40%	96,20%	96,80%	85,90%
	INSATISFECHOS	1,40%	2,40%	1,00%	0,70%	2,90%	1,70%	1,20%	0,70%	6,60%
	CONFORME	3,40%	6,10%	3,60%	3,40%	10,90%	2,90%	2,70%	2,40%	7,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>98,60%</b>	<b>97,60%</b>	<b>99,00%</b>	<b>99,30%</b>	<b>97,10%</b>	<b>98,30%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,20%</b>	<b>93,40%</b>
2013	SATISFECHOS	92,00%	87,60%	94,90%	91,20%	87,90%	91,20%	94,50%	91,00%	92,40%
	INSATISFECHOS	2,20%	5,10%	2,00%	3,80%	5,20%	3,10%	1,90%	2,20%	1,60%
	CONFORME	5,80%	7,30%	3,10%	4,90%	8,00%	5,70%	3,60%	6,80%	6,10%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>97,80%</b>	<b>94,90%</b>	<b>98,00%</b>	<b>96,10%</b>	<b>95,90%</b>	<b>96,90%</b>	<b>98,10%</b>	<b>97,80%</b>	<b>98,50%</b>
2014	SATISFECHOS	92,80%	92,00%	92,10%	90,90%	92,50%	92,20%	91,60%	90,00%	86,00%
	INSATISFECHOS	1,70%	0,90%	0,30%	1,50%	1,80%	1,20%	1,50%	0,60%	4,60%
	CONFORME	5,40%	7,10%	7,50%	7,70%	5,80%	6,60%	7,00%	9,40%	9,30%
	CONFORMIDAD TOTAL	<b>98,20%</b>	<b>99,10%</b>	<b>99,60%</b>	<b>98,60%</b>	<b>98,30%</b>	<b>98,80%</b>	<b>98,60%</b>	<b>99,40%</b>	<b>95,30%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO XIX**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO “INDUSTRIAL”**

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado	Valore la adecuación del servicio prestado en la Oficina Próxima Móvil
<b>2014</b>	<b>SATISFECHOS</b>	98,60%	97,20%	97,20%	97,10%	97,20%	95,80%	97,10%	97,00%	100,00%
	<b>INSATISFECHOS</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,40%	1,40%	0,00%	0,00%
	<b>CONFORME</b>	1,40%	2,90%	2,90%	2,90%	2,90%	2,90%	1,40%	3,00%	0,00%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,10%</b>	<b>100,10%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,10%</b>	<b>98,70%</b>	<b>98,50%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO XX**

# **INDICADORES DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE LAS OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2014**

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
PERSONADOS	13.756	70.026	72.012	78.517	84.230	97.694	94.387	123.085	149.917	171.461
TRAMITADOS	16.453	87.008	80.761	83.350	89.577	105.419	102.207	141.075	184.718	207.497

#### TIEMPO DE ESPERA

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
OIAC CENTRO	7:02:00	12:12:10	6:05:40	4:12:10	2:48:30	3:00:00	2:21:40	3:24:40	3:16:00	3:14:50
OIAC VICTORIA	0:00:00	0:00:00	2:10:30	1:42:40	1:11:00	0:39:20	0:56:00	1:25:30	1:52:30	0:00:00
OIAC REAL	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1:00:40	1:27:00	0:40:00	0:49:20	0:57:15	1:12:30	1:13:35
OIAC PALMERAS	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	3:46:20	1:30:10	1:37:30	1:47:10	1:43:10	1:52:40
MEDIA ANUAL	7:02:00	12:12:10	4:08:05	2:18:30	2:18:12	1:27:23	1:26:07	1:53:39	2:01:03	2:07:02

#### TIEMPO DE ATENCIÓN

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
OIAC CENTRO	3:35:20	3:17:00	3:20:20	3:21:40	3:58:00	4:05:30	3:54:50	3:59:10	3:12:00	3:13:00
OIAC VICTORIA	0:00:00	0:00:00	4:08:30	3:11:50	2:31:40	3:55:00	4:40:08	2:44:00	2:41:00	0:00:00
OIAC REAL	0:00:00	0:00:00	0:00:00	3:21:20	4:00:00	3:28:50	3:50:10	3:45:30	2:39:50	2:38:33
OIAC PALMERAS	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	4:00:00	3:21:30	3:19:10	3:01:10	3:00:10	2:45:20
MEDIA ANUAL	3:35:20	3:17:00	3:44:25	3:18:17	3:37:25	3:42:42	3:56:04	3:22:28	2:53:15	2:52:18

#### TIEMPO TOTAL DE ESTANCIA (ESPERA + ATENCIÓN)

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
OIAC CENTRO	10:37:20	15:29:10	9:26:00	7:33:50	6:46:30	7:05:30	6:16:30	7:23:50	6:28:00	6:27:50
OIAC VICTORIA	0:00:00	0:00:00	6:19:00	4:54:30	3:42:40	4:34:20	5:36:08	4:09:30	4:33:30	0:00:00
OIAC REAL	0:00:00	0:00:00	0:00:00	4:22:00	5:27:00	4:08:50	4:39:30	4:42:45	3:52:20	3:52:08
OIAC PALMERAS	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	7:46:20	4:51:40	4:56:40	4:48:20	4:43:20	4:38:00
TOTAL ANUAL	10:37:20	15:29:10	7:52:30	5:36:47	5:55:37	5:10:05	5:22:12	5:16:06	4:54:18	4:59:19

