

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 Ciudadano195
- 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 Centro200
- Anexo XVI. Tablas Comparativas Interanual del grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano del Real202
- Anexo XVII. Tablas Comparativas Interanual del grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano del Virgen de la Victoria204
- Anexo XVIII. Tablas Comparativas Interanual del grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de Las Palmeras206
- Anexo XIX. Tablas Comparativas Interanual del grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de Industrial208
- 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

| Periodo de Recogida de Datos | En periodos mensuales durante toda la ejecución 2014. (Anual) |
|---|---|
| Introducción y Tabulación de los datos | Enero 2015 |
| Análisis e Interpretación de los datos | 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 (***) | 0,909 | 0,889 | 0,908 | 0,914 | 0,950 |

(*) **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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adecuación de las instalaciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Efectividad del servicio prestado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| 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**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| 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**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| 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

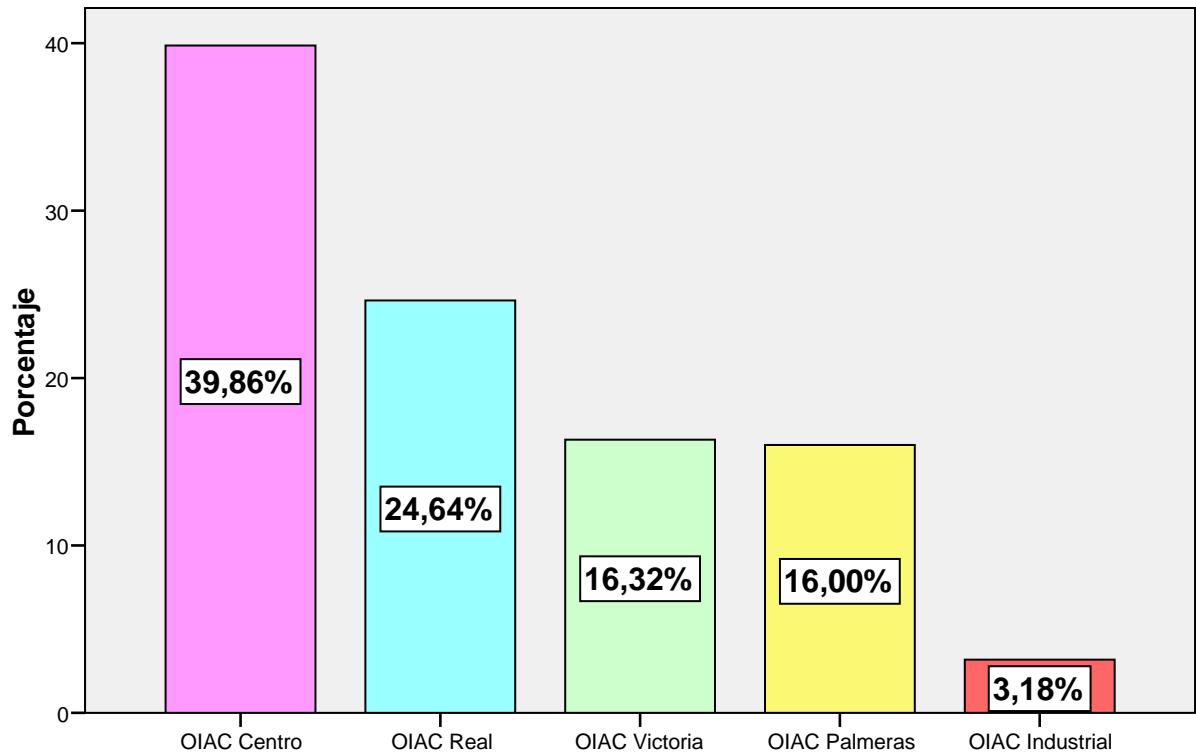
TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

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 | | |

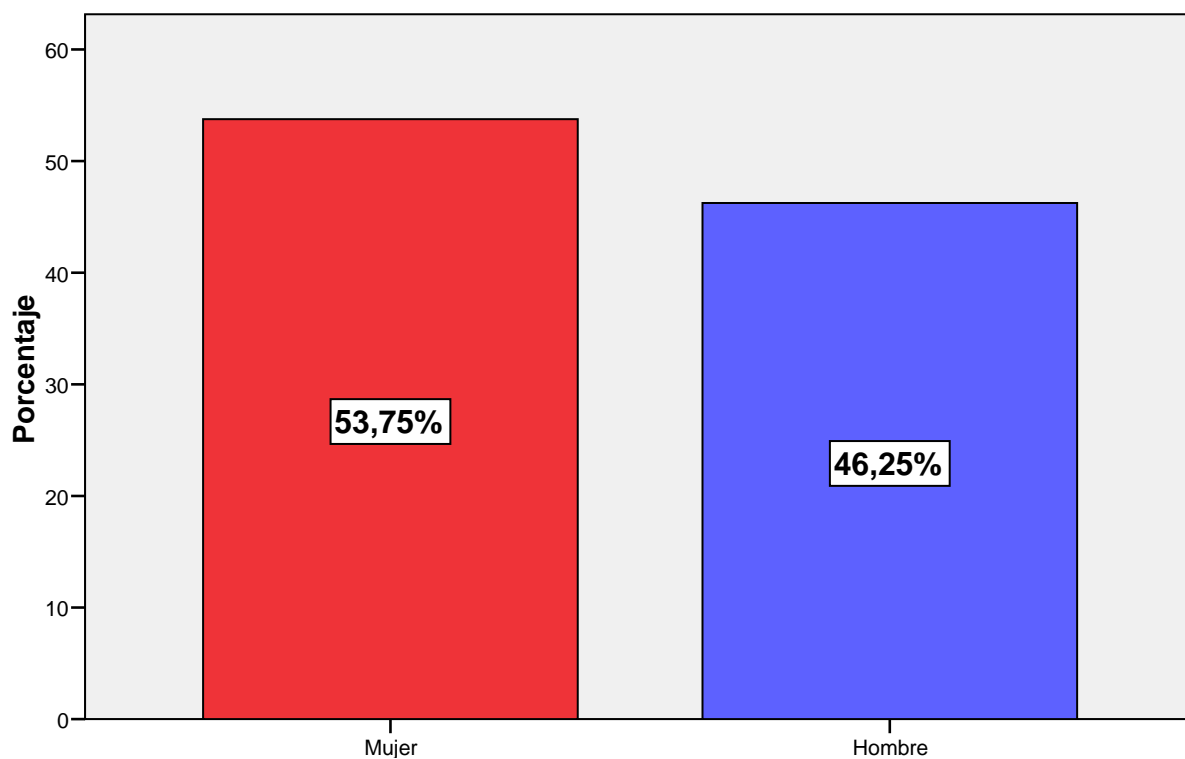
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



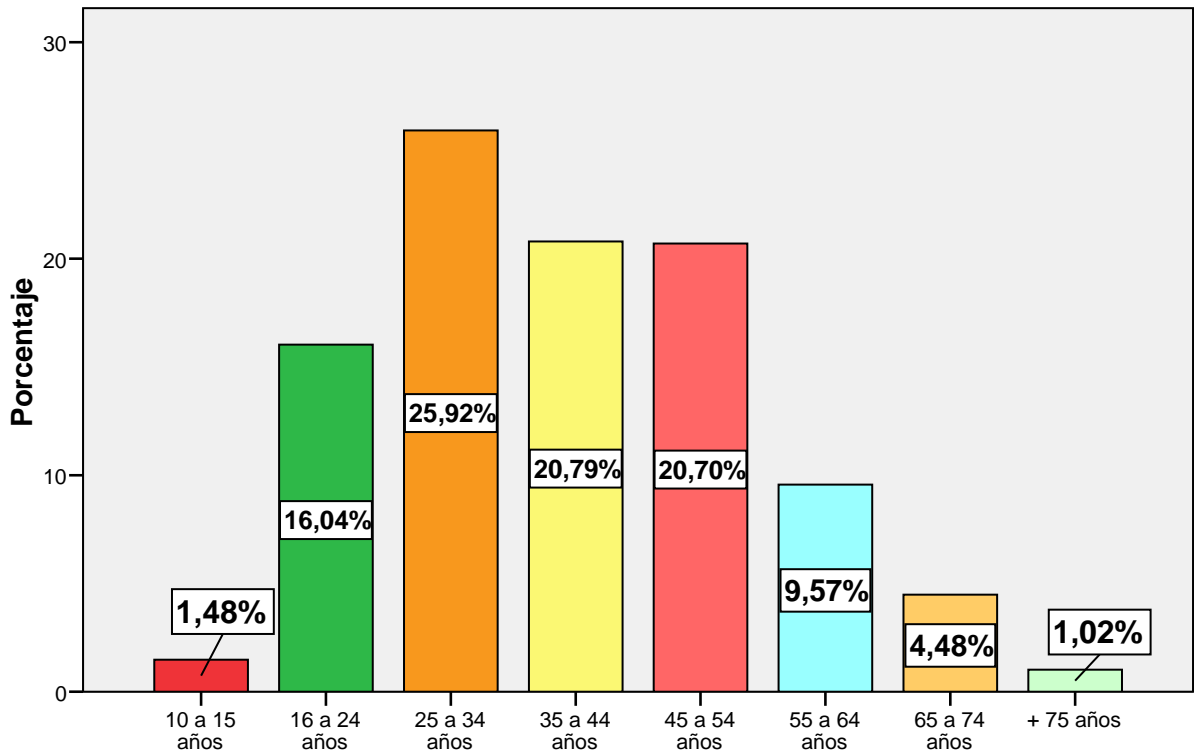
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



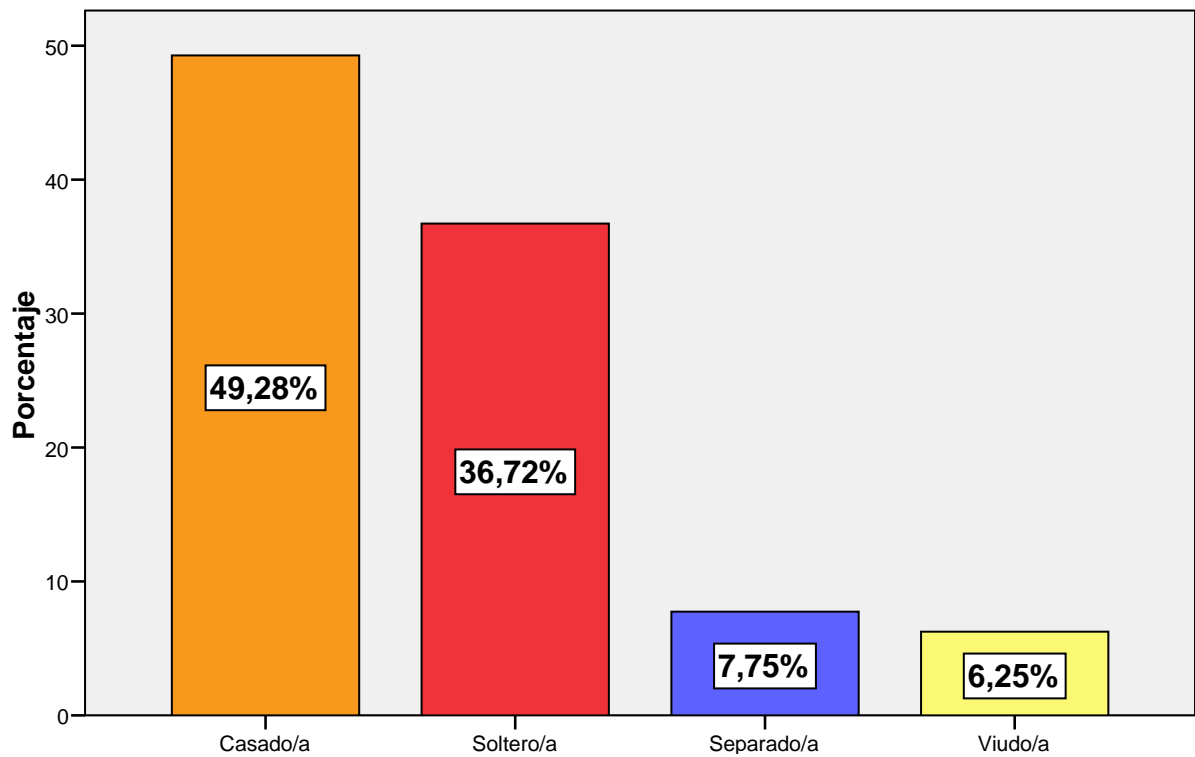
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



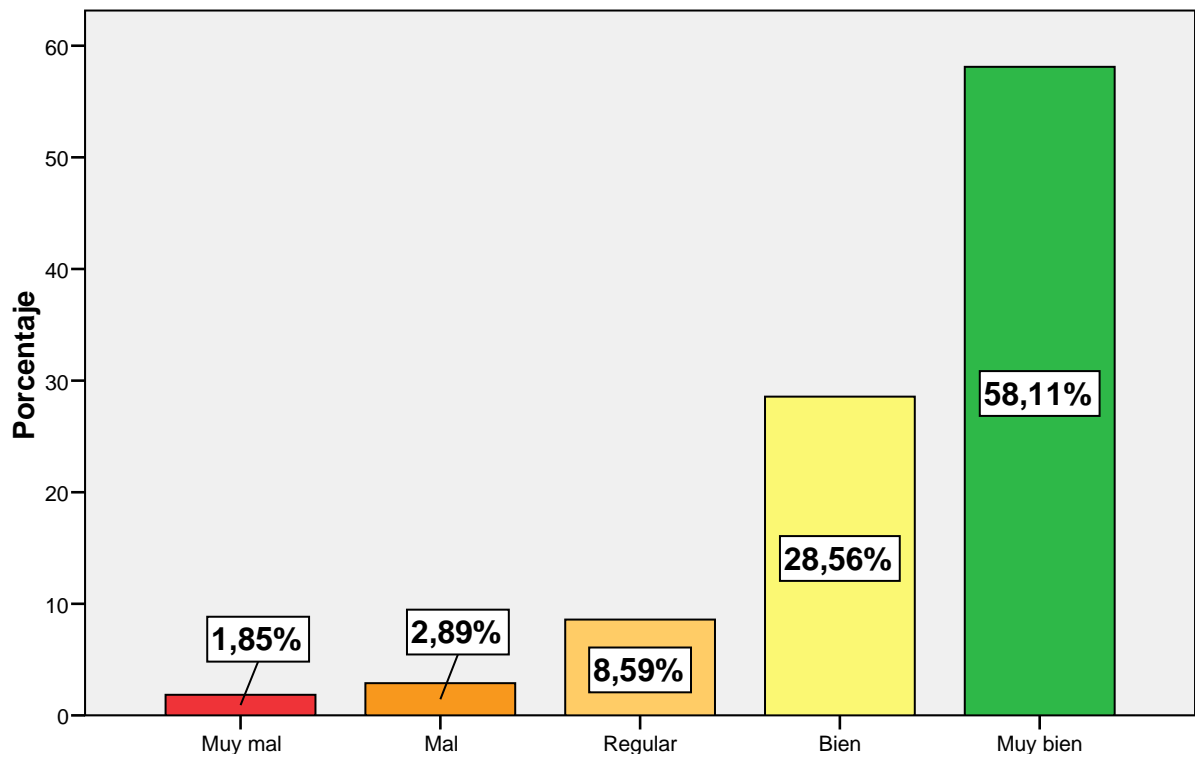
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



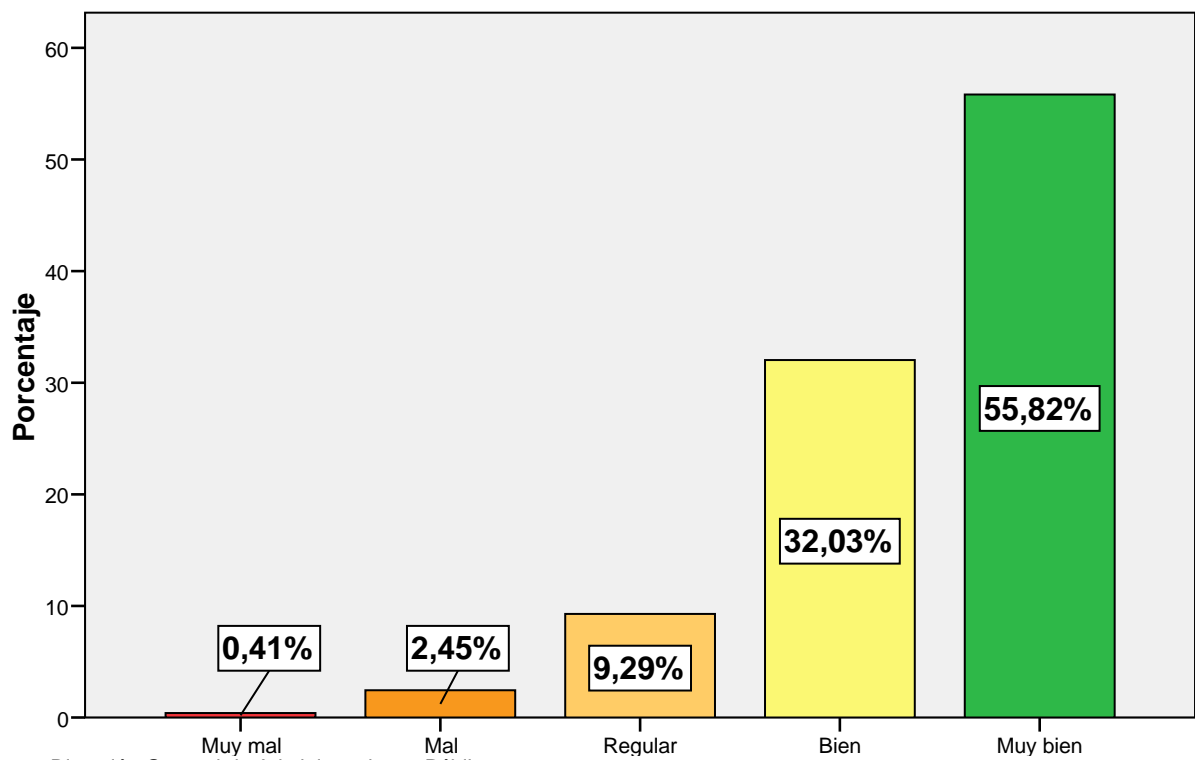
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



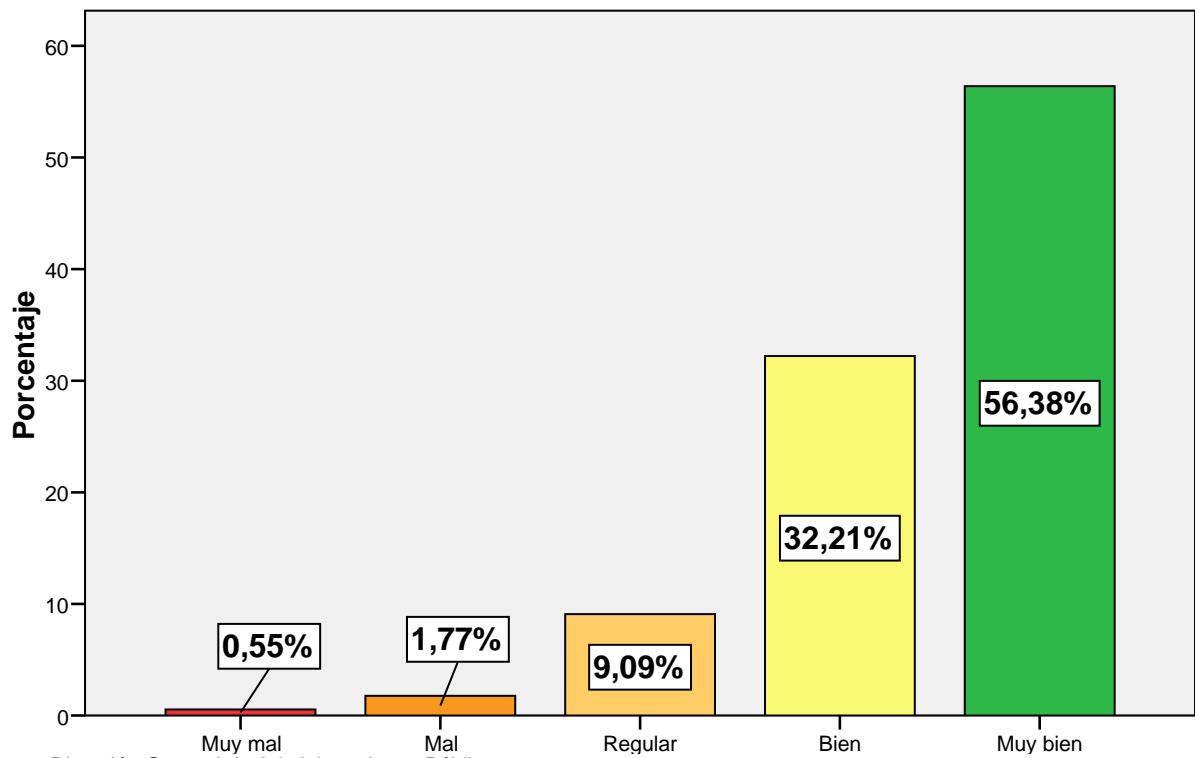
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



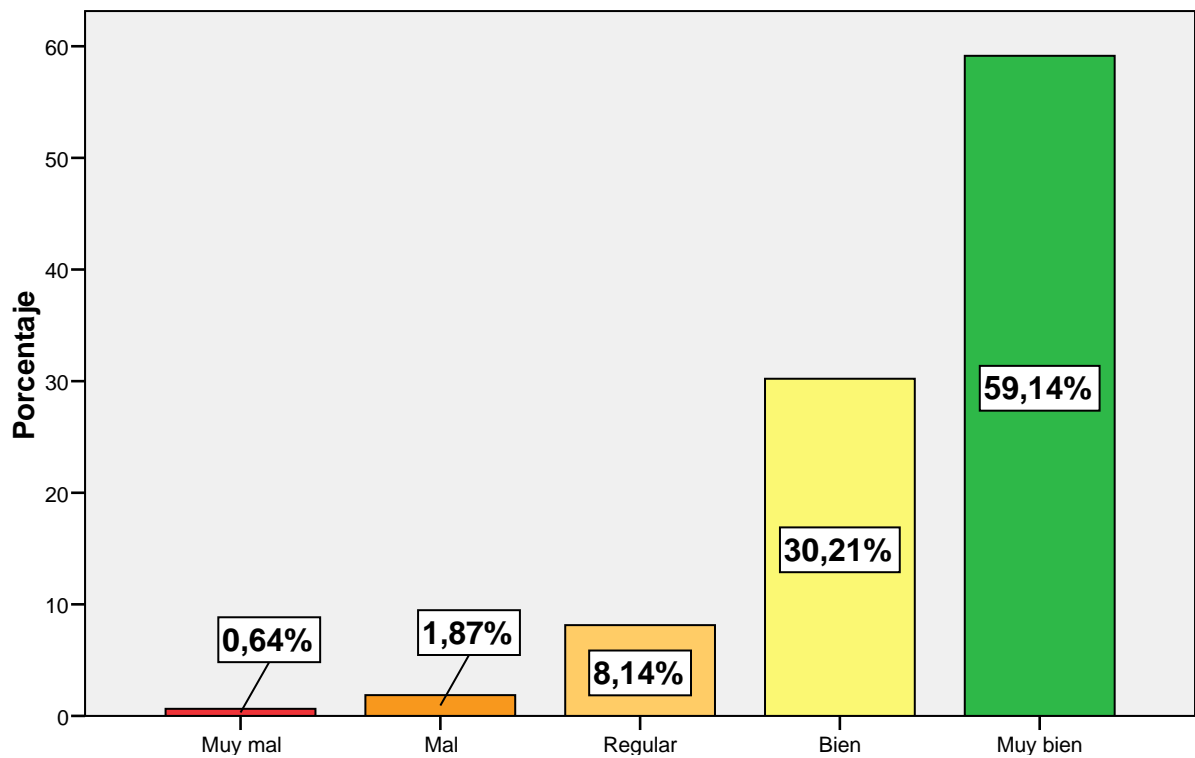
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



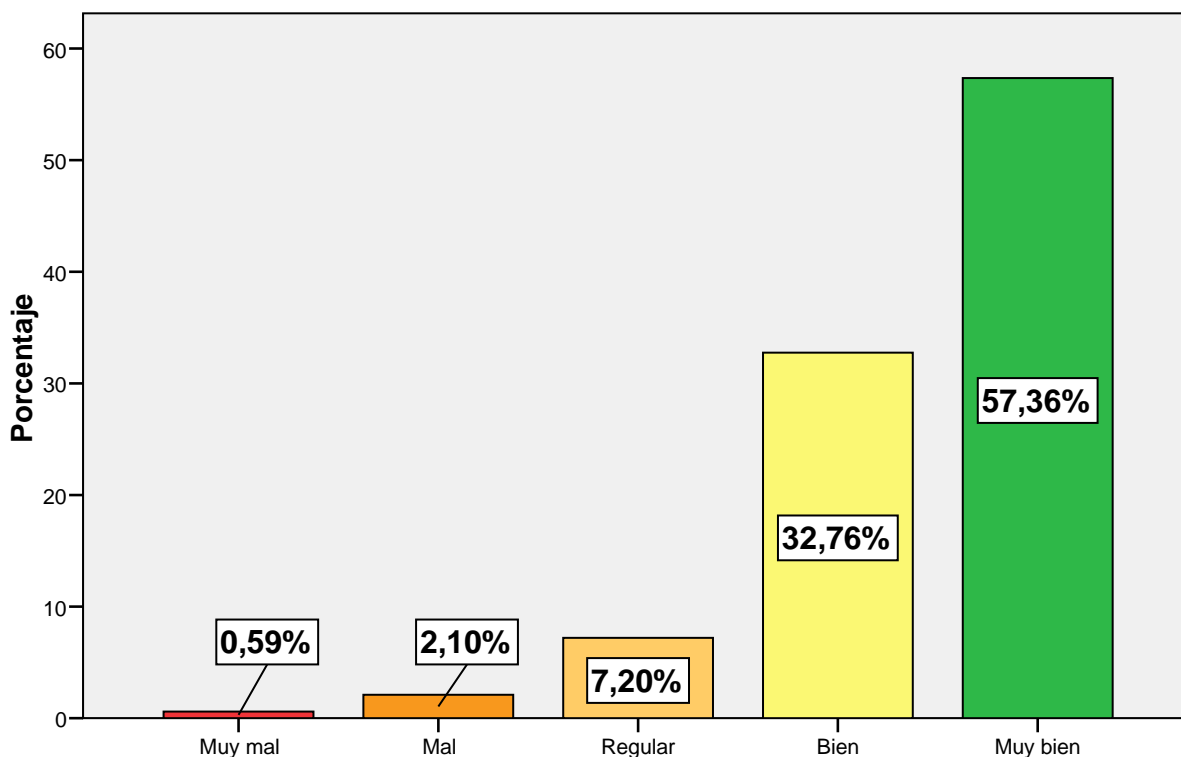
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



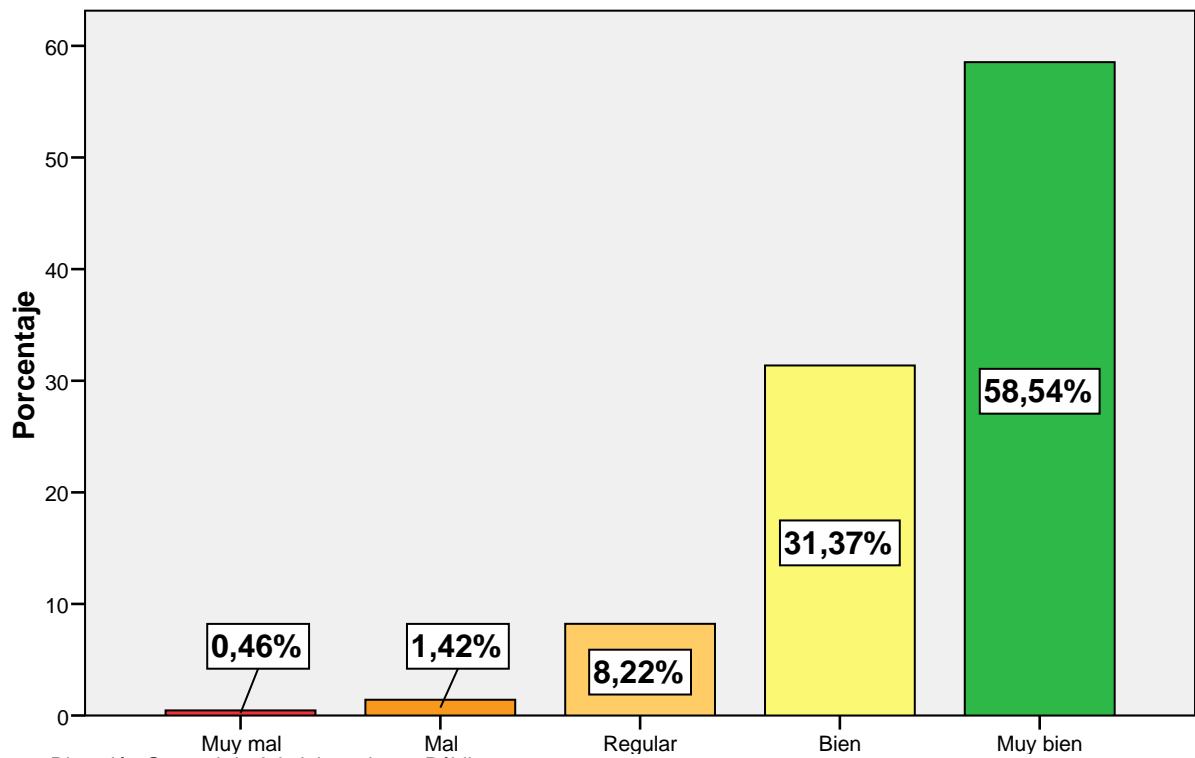
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



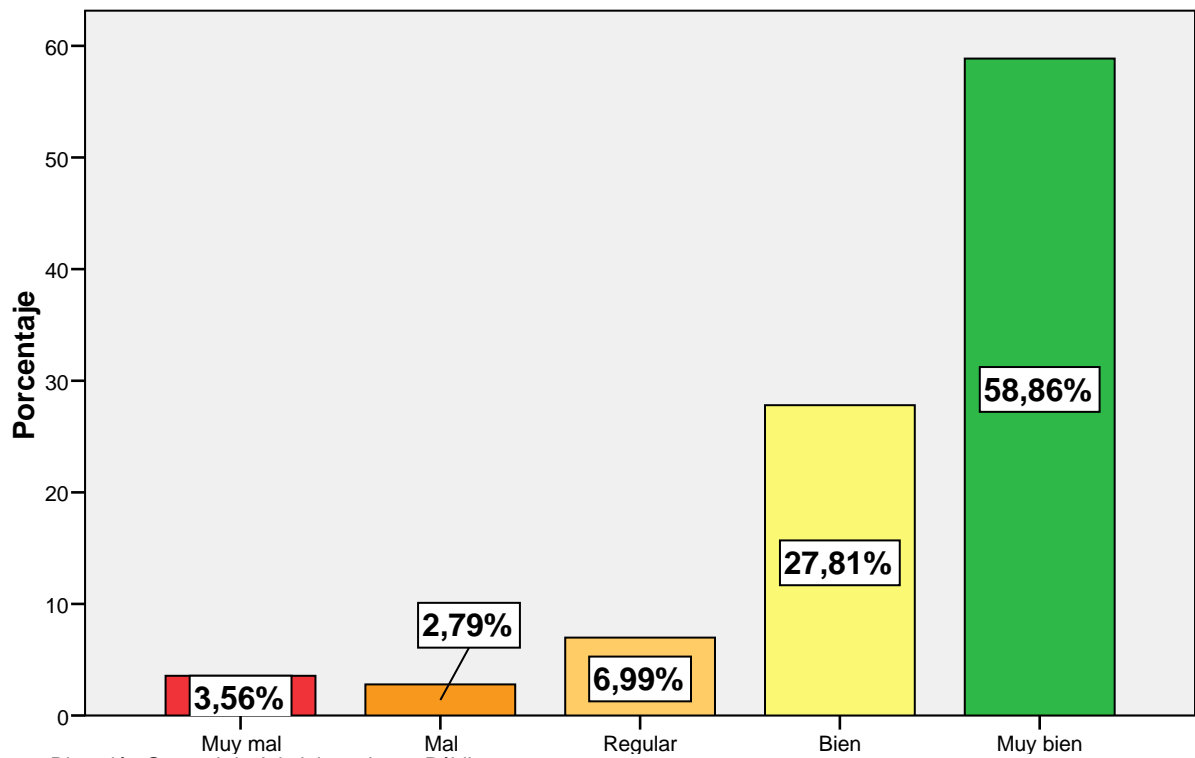
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



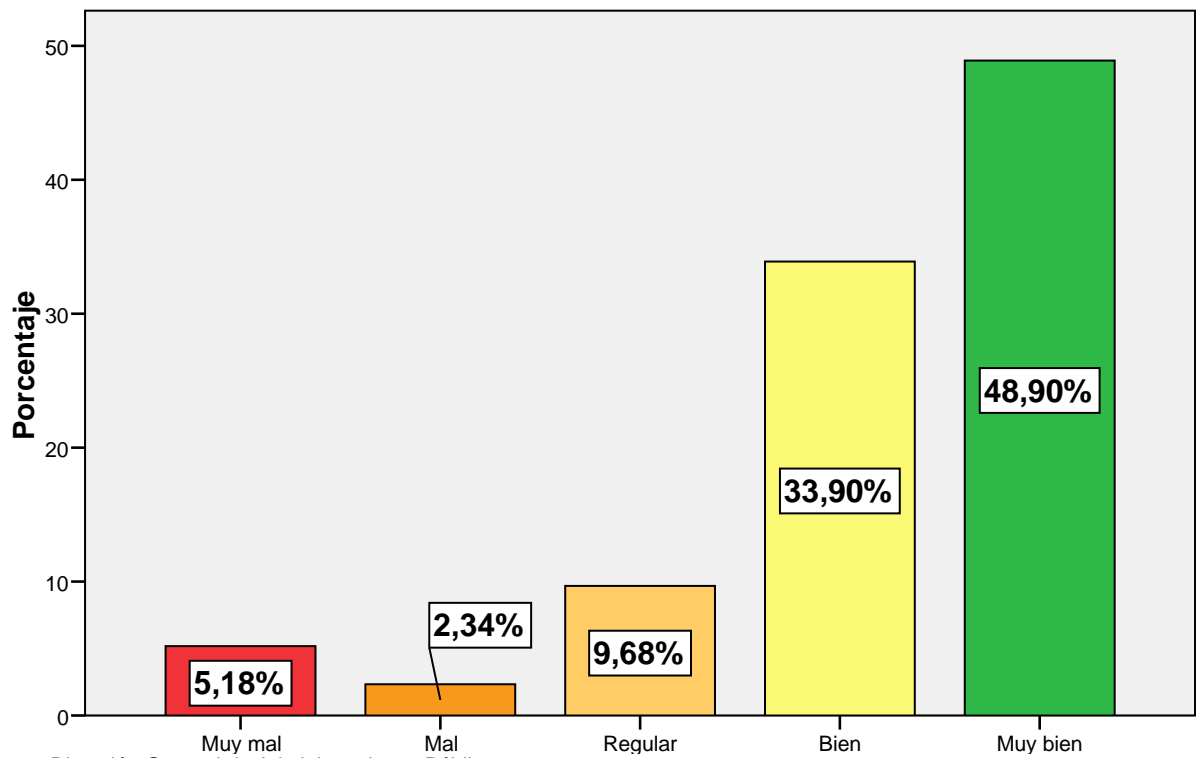
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



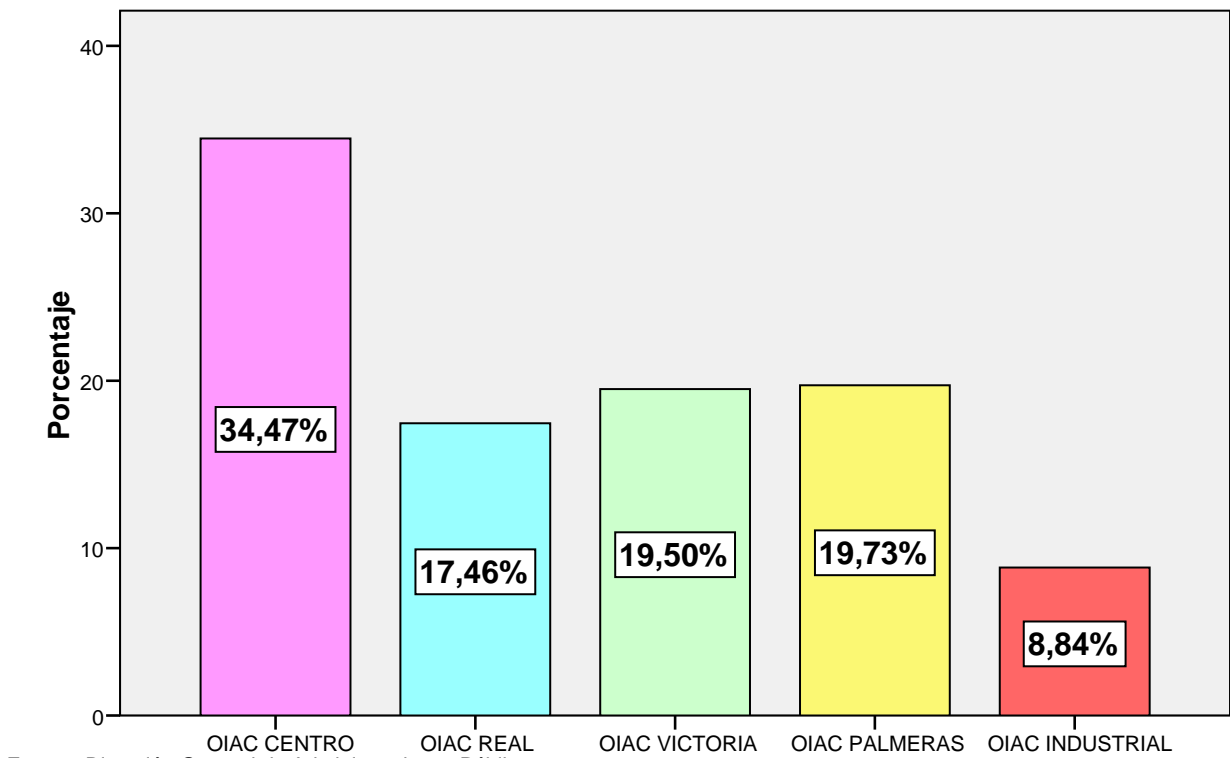
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



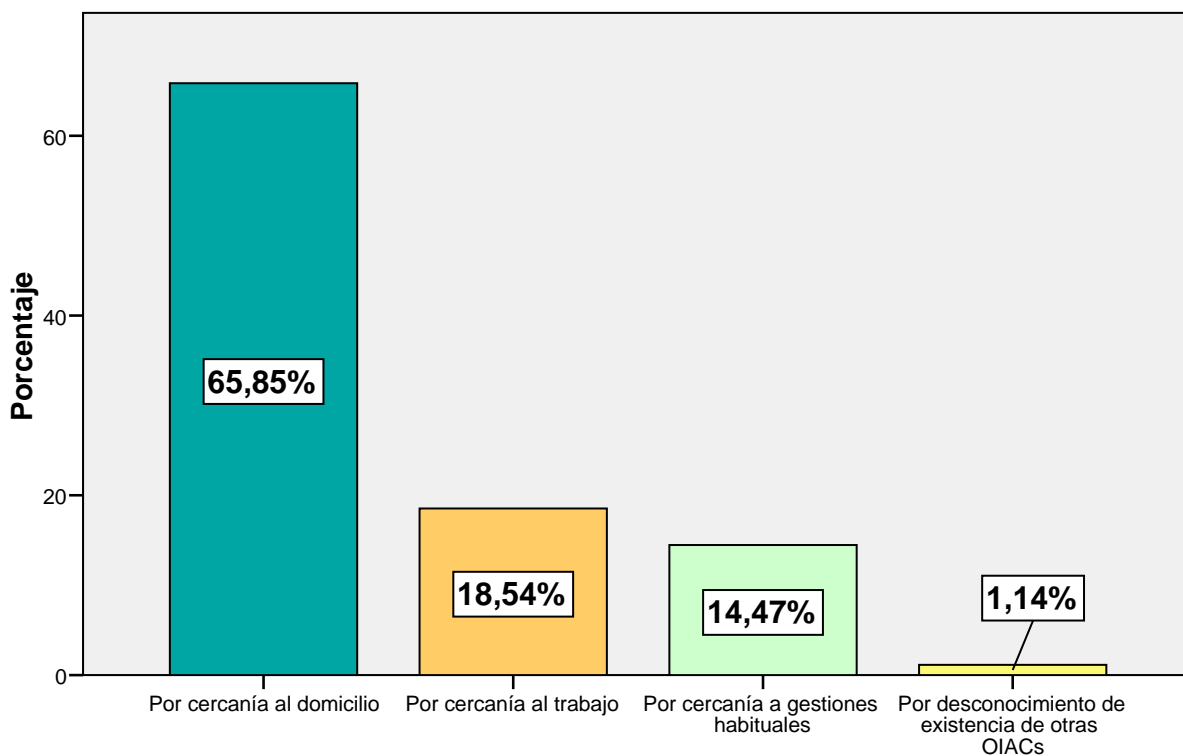
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



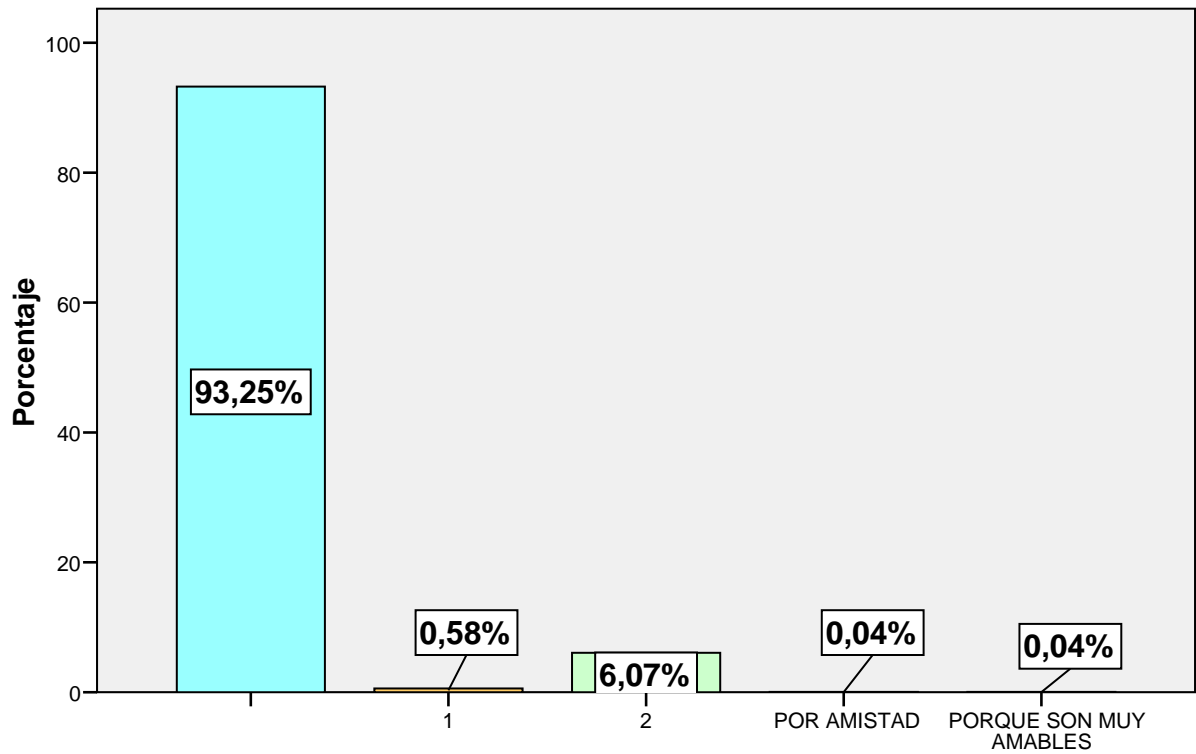
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



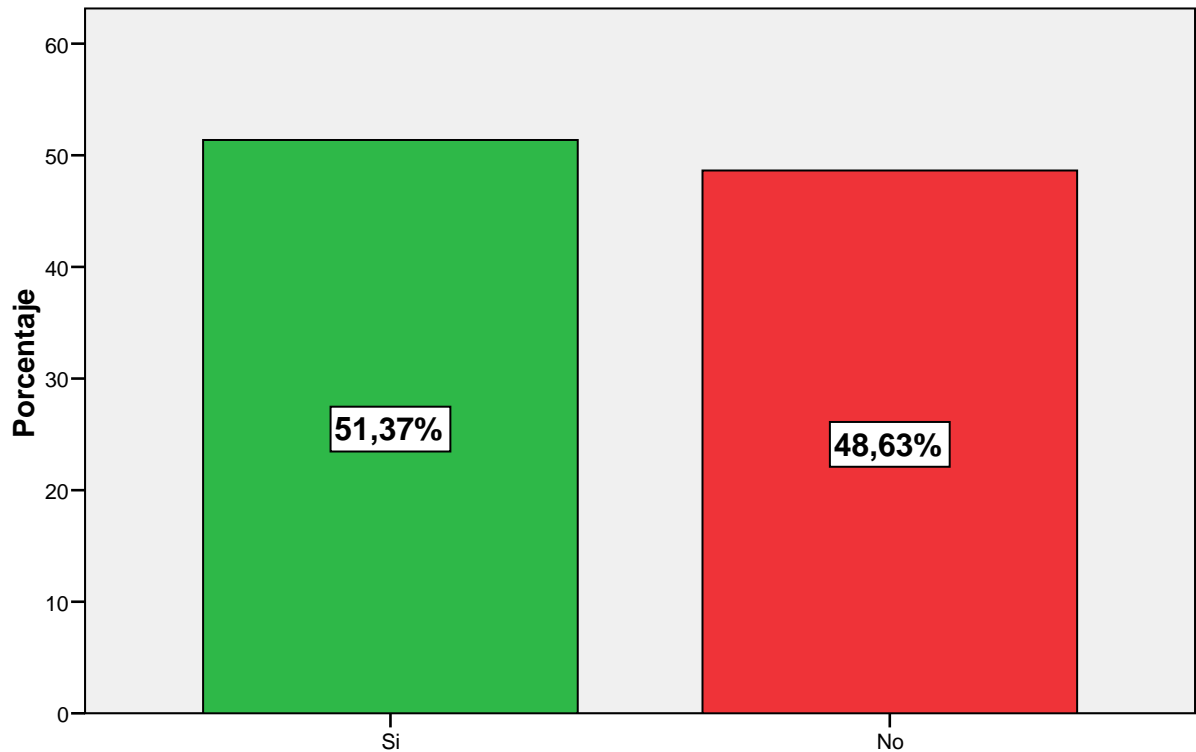
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



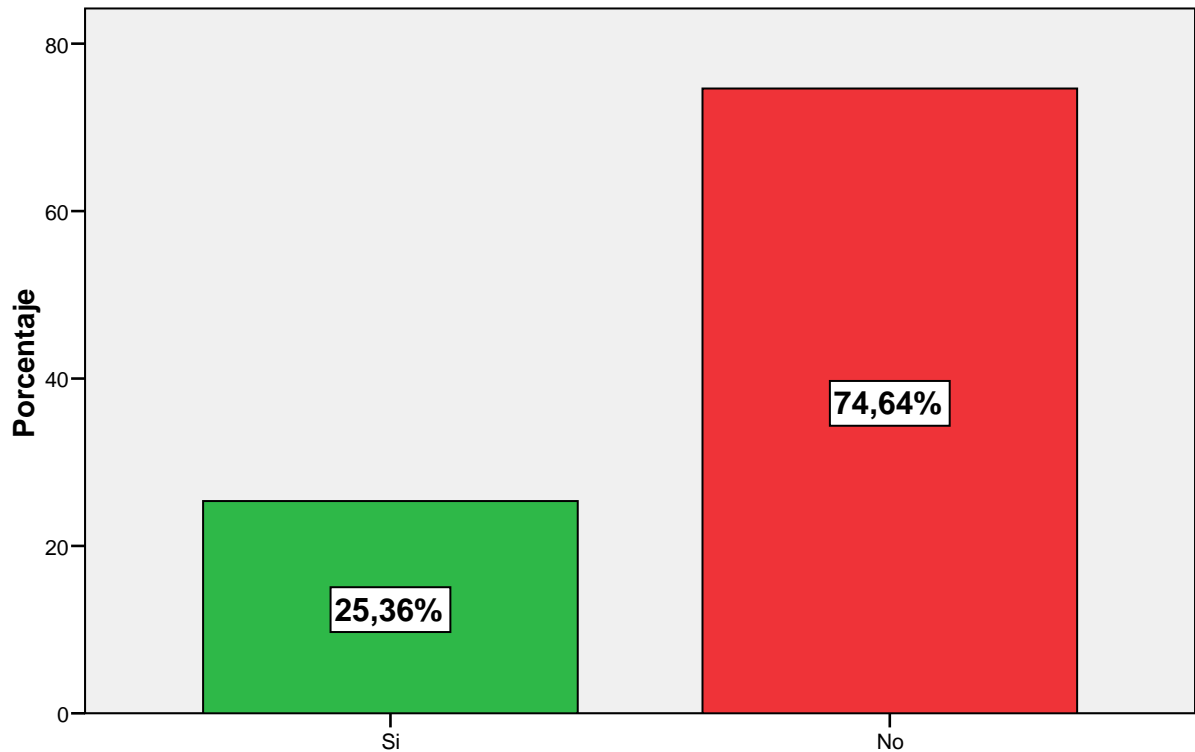
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



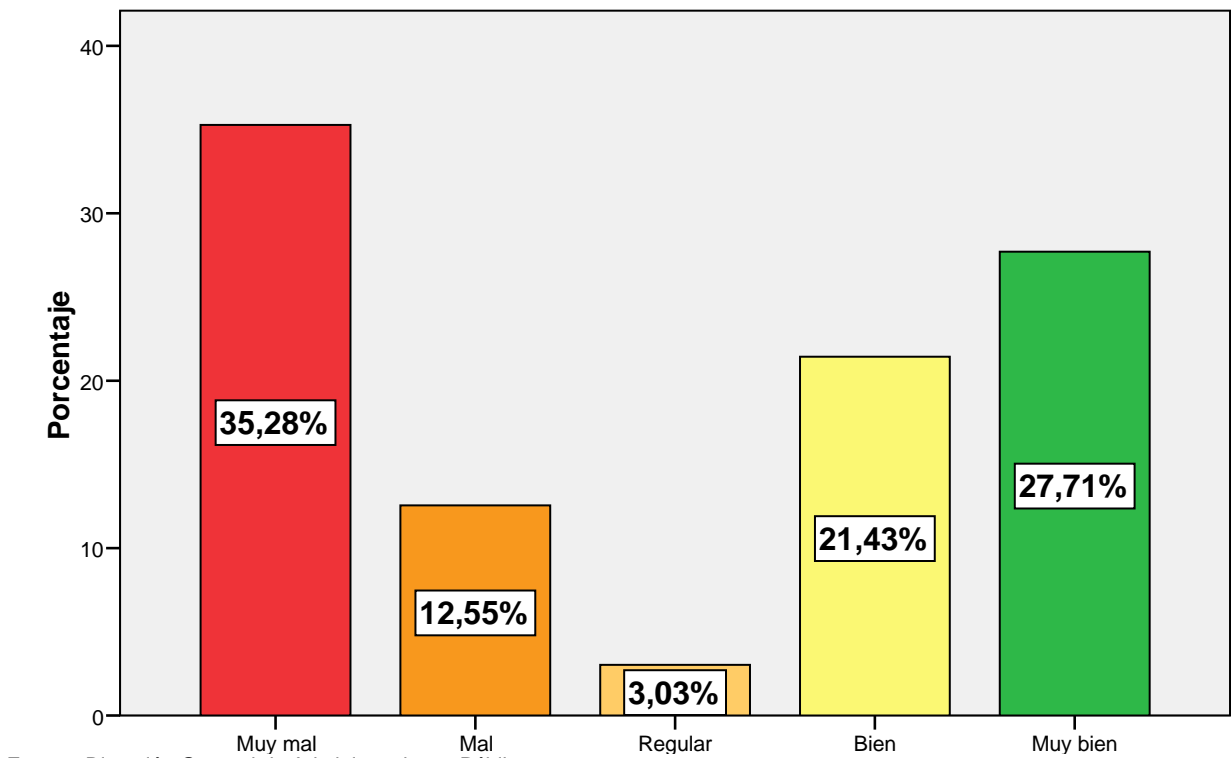
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



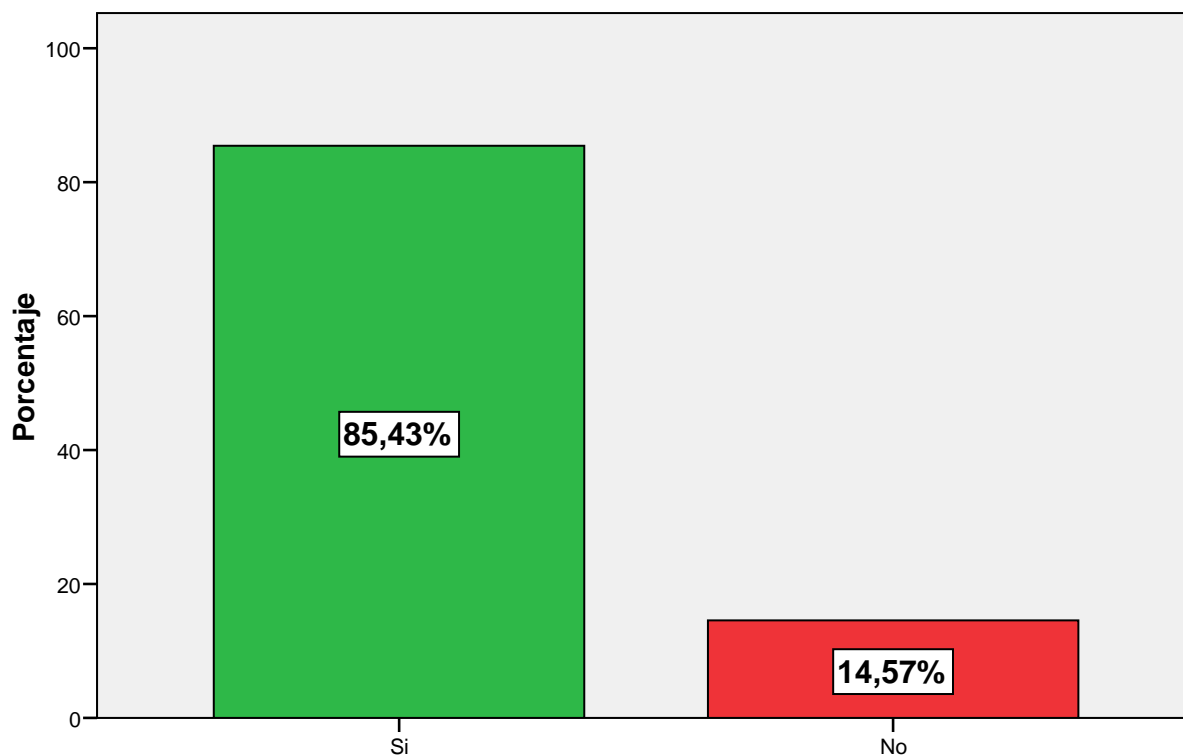
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



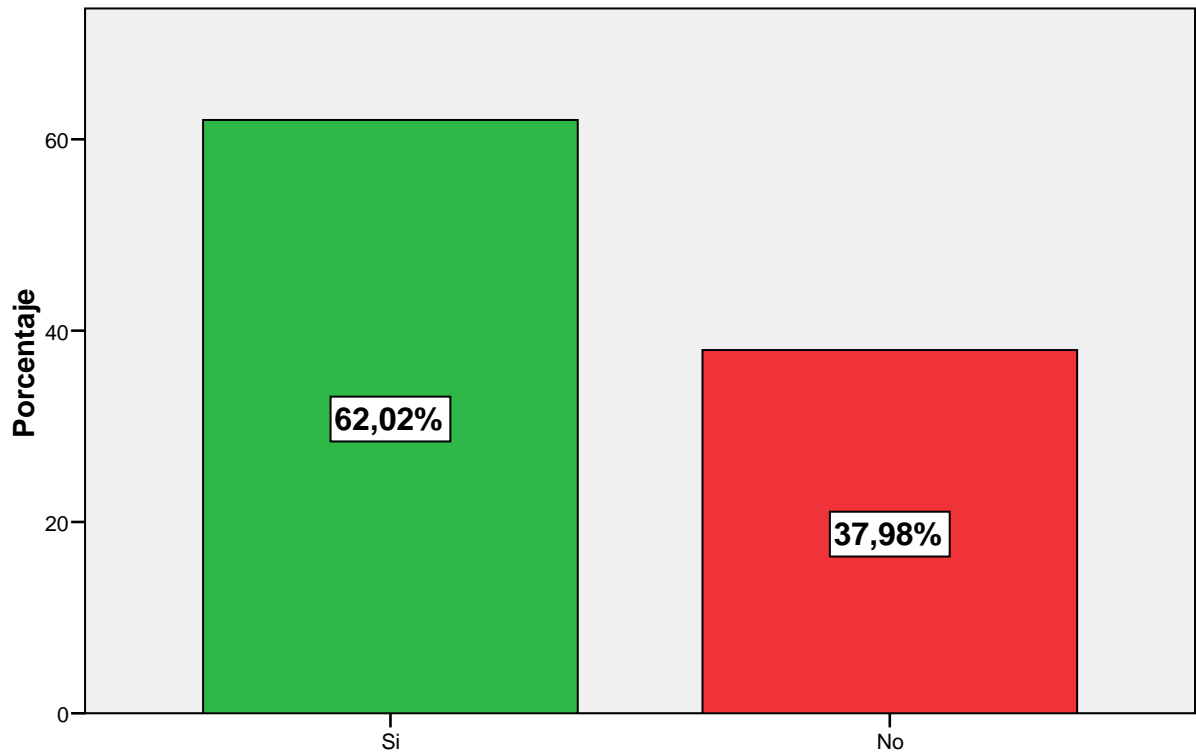
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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 | | |

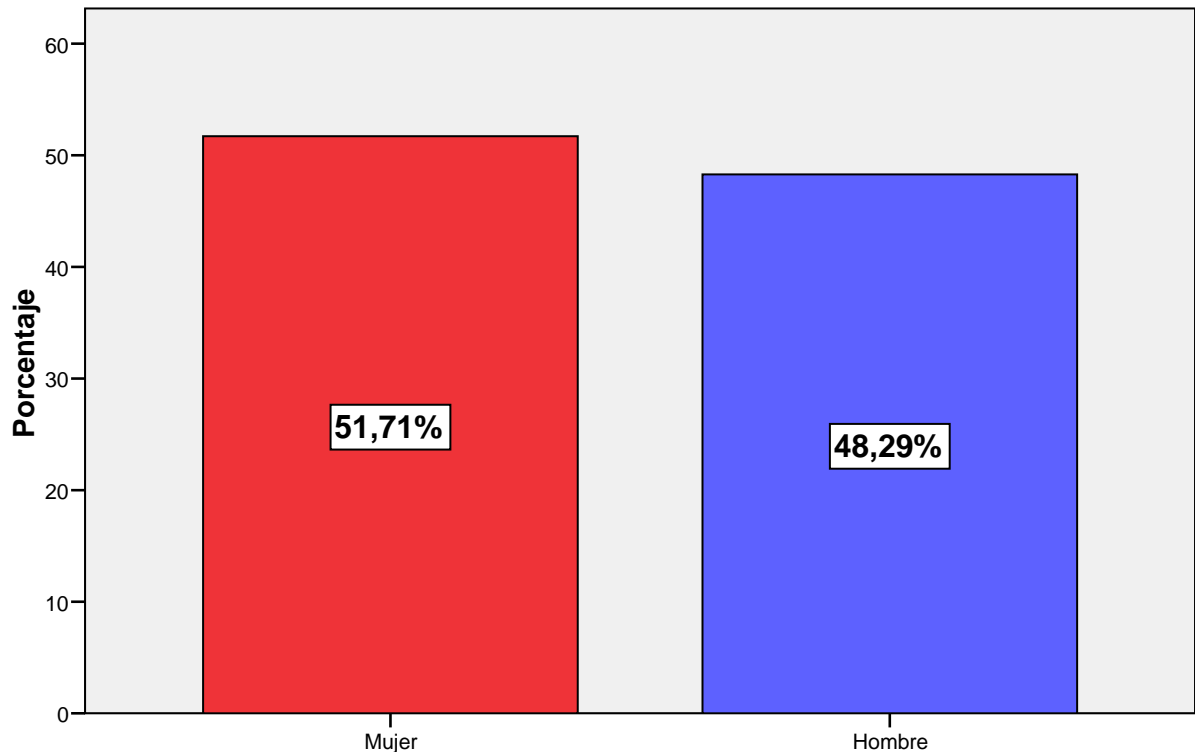
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



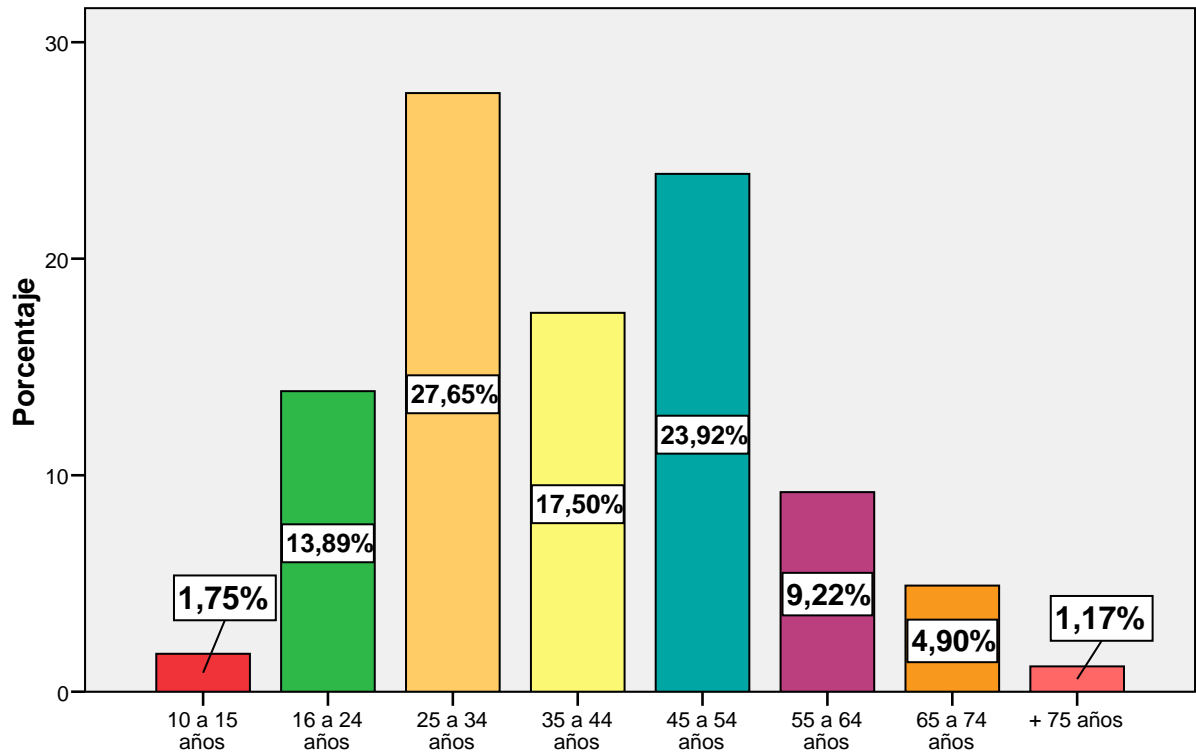
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



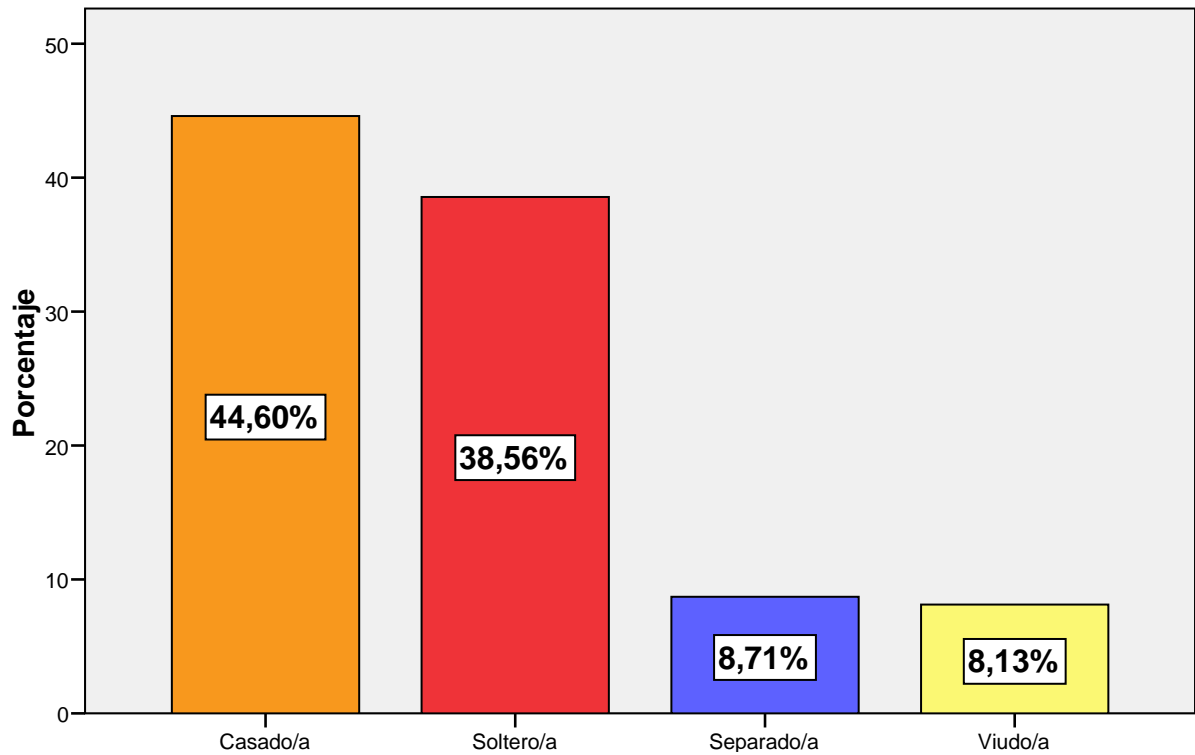
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



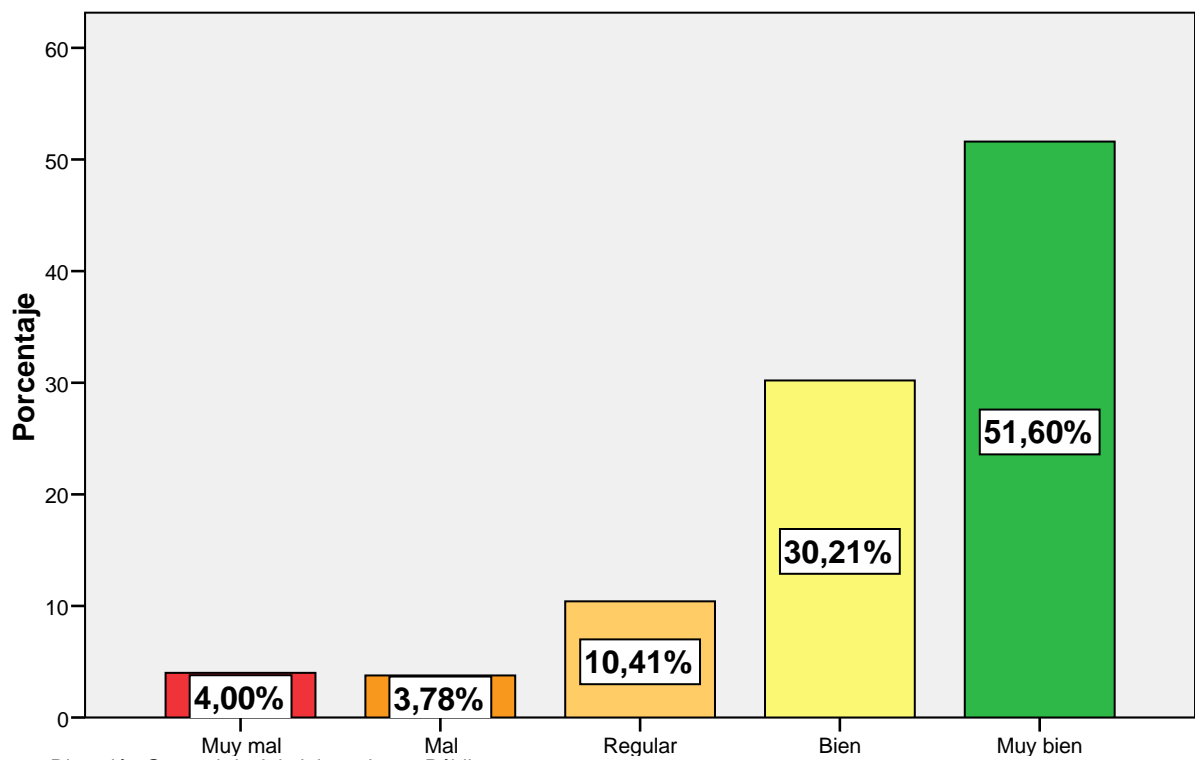
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



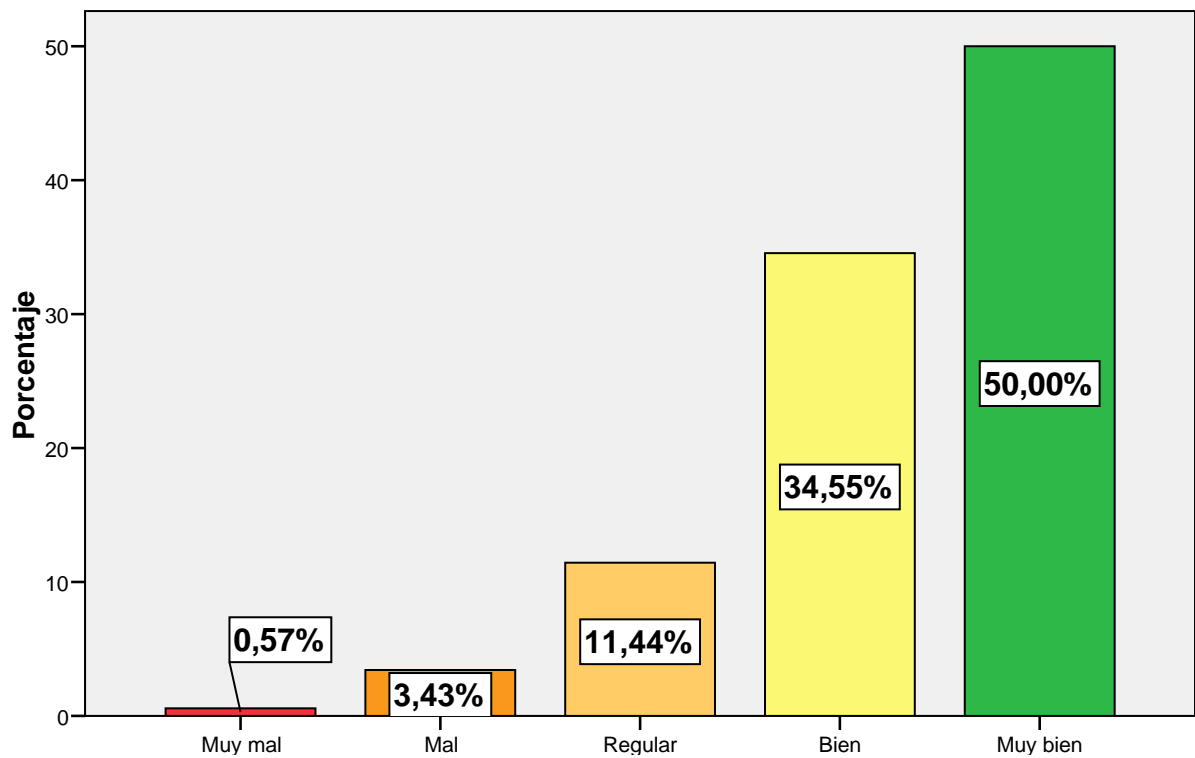
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



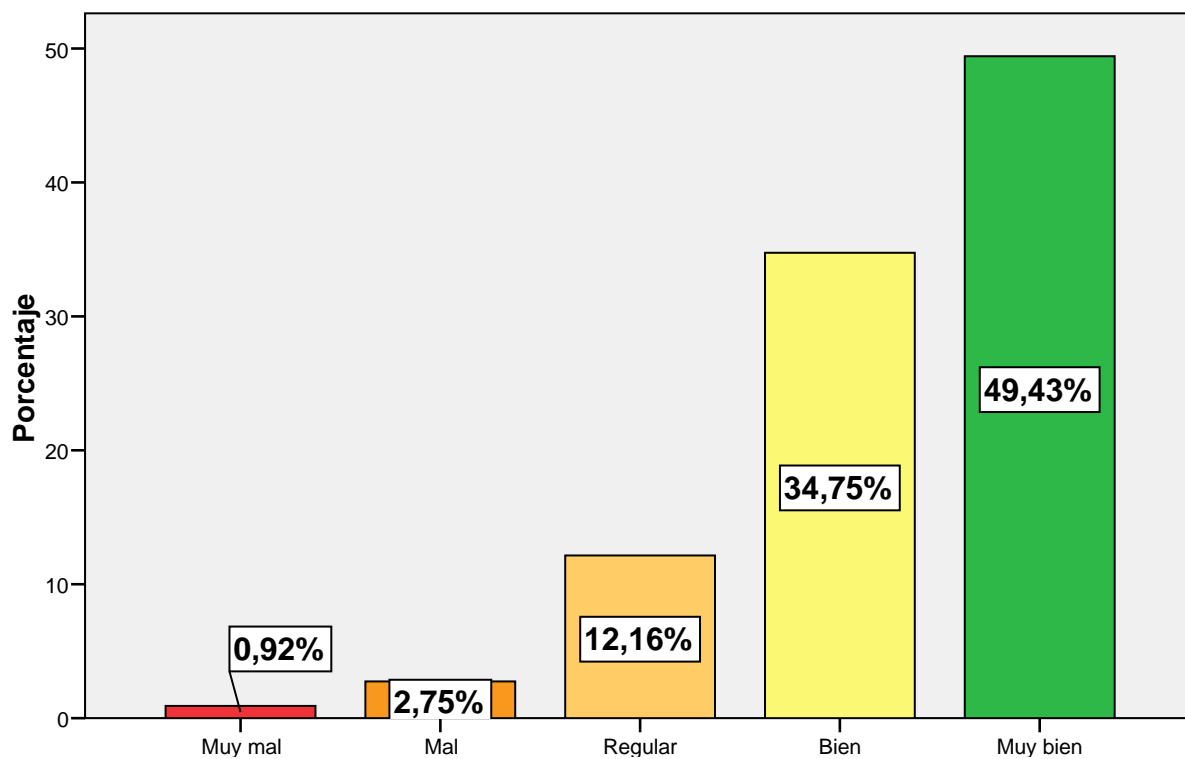
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



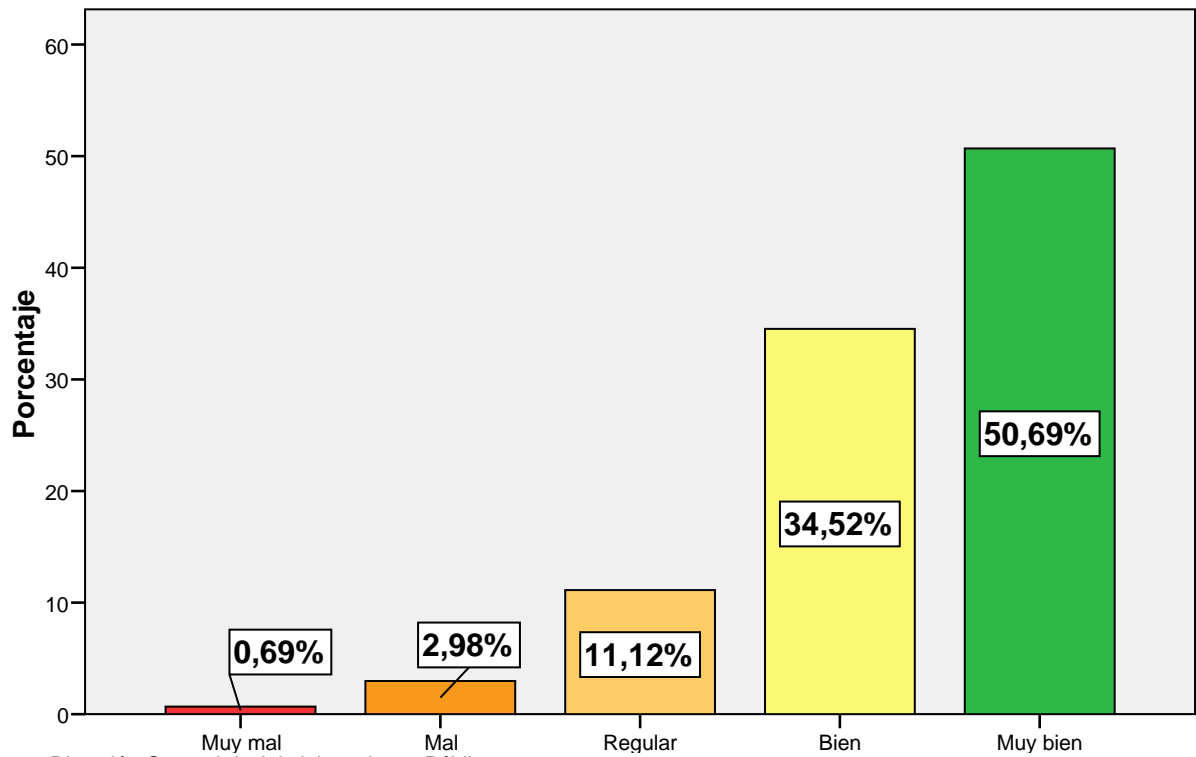
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



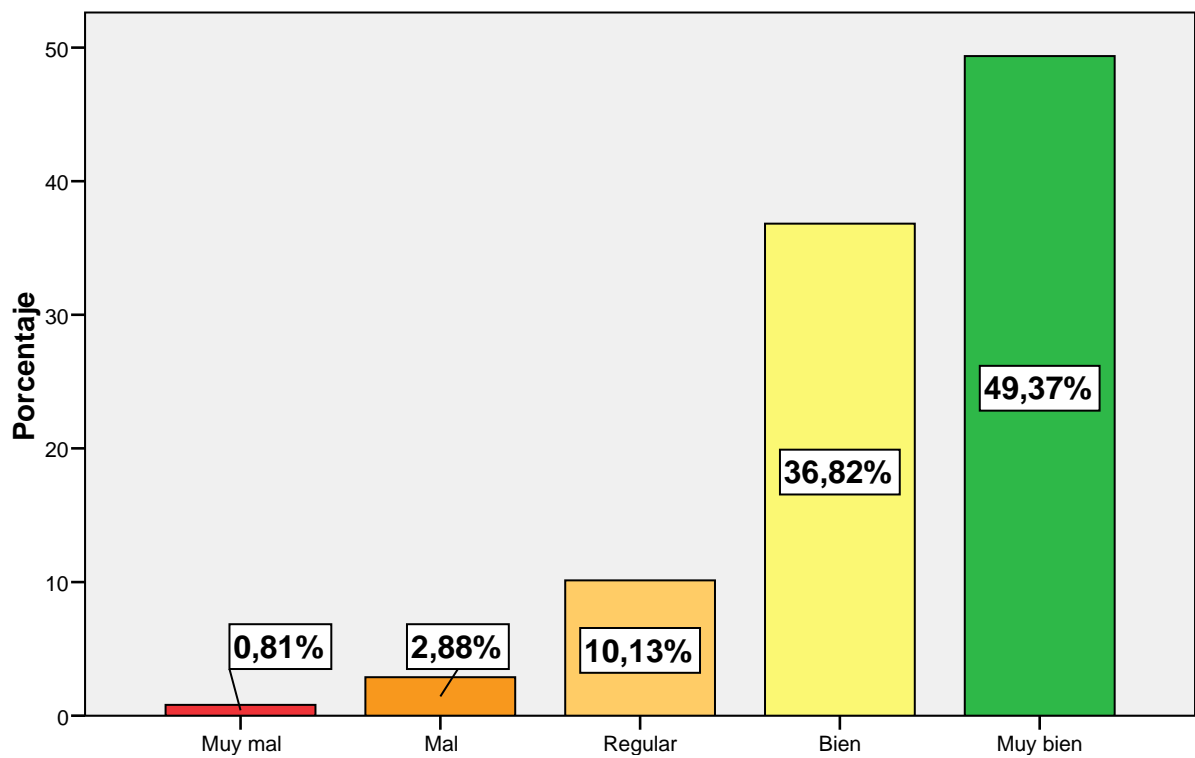
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



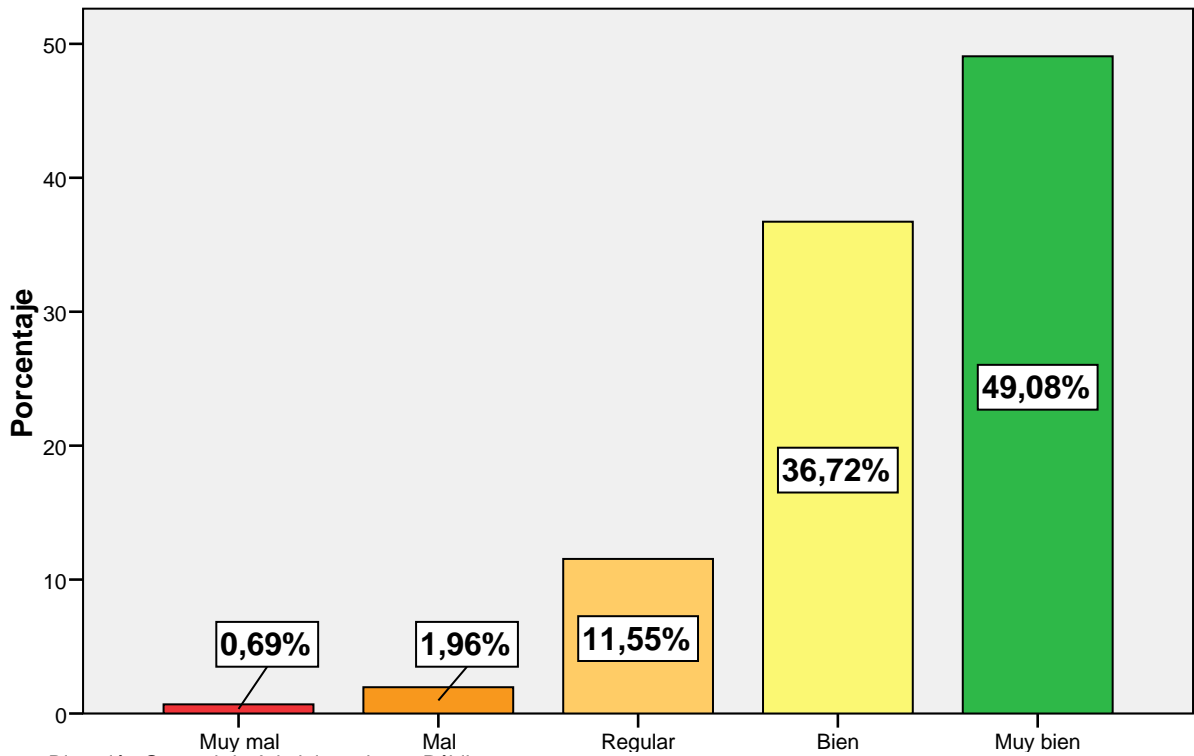
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



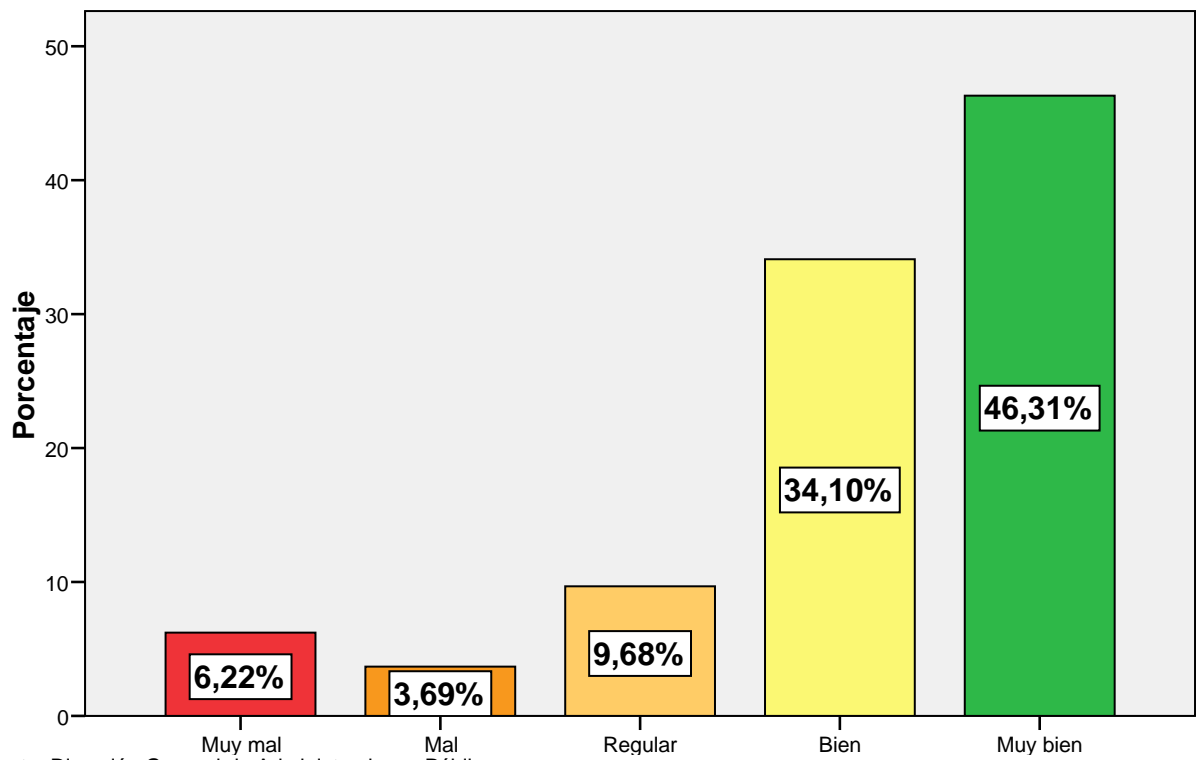
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



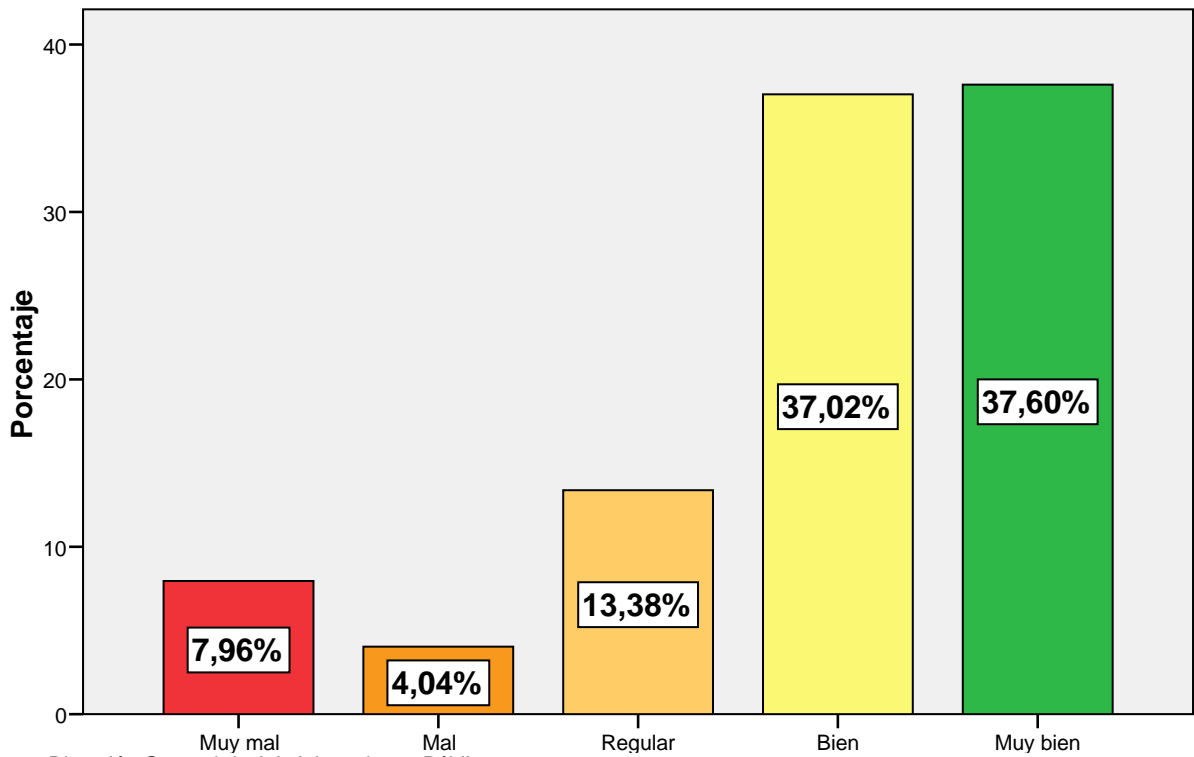
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



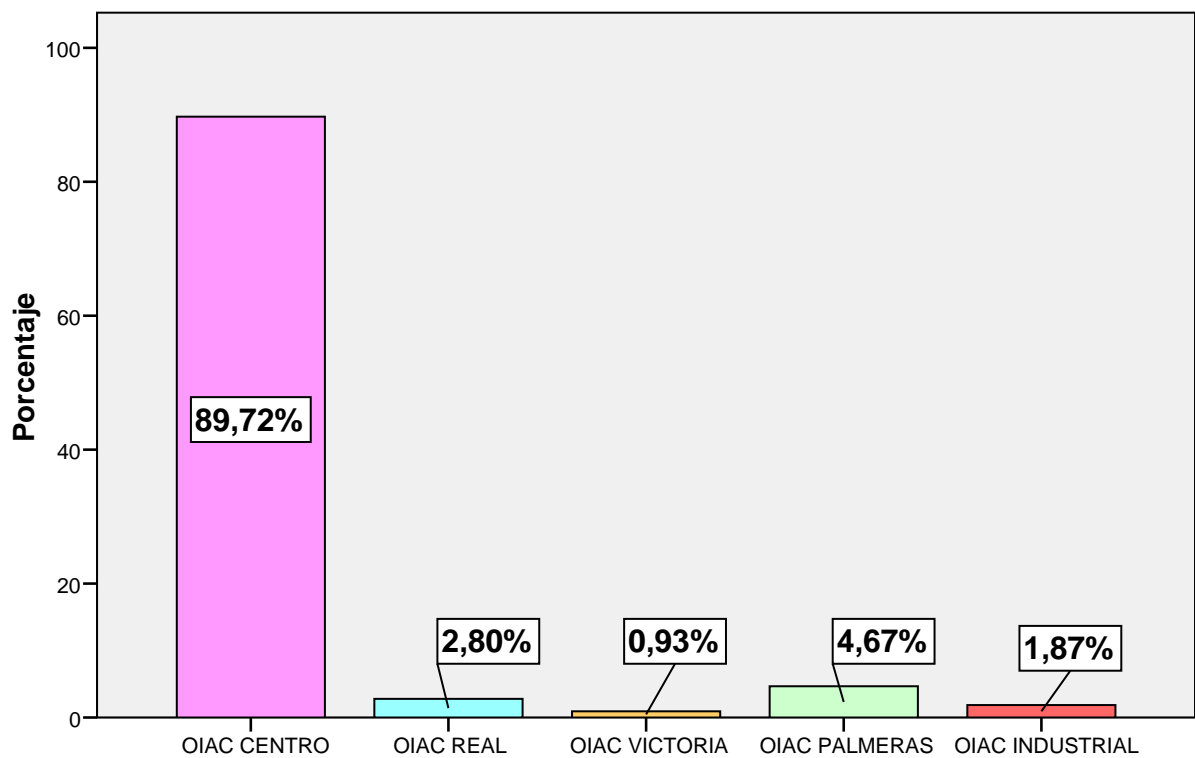
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



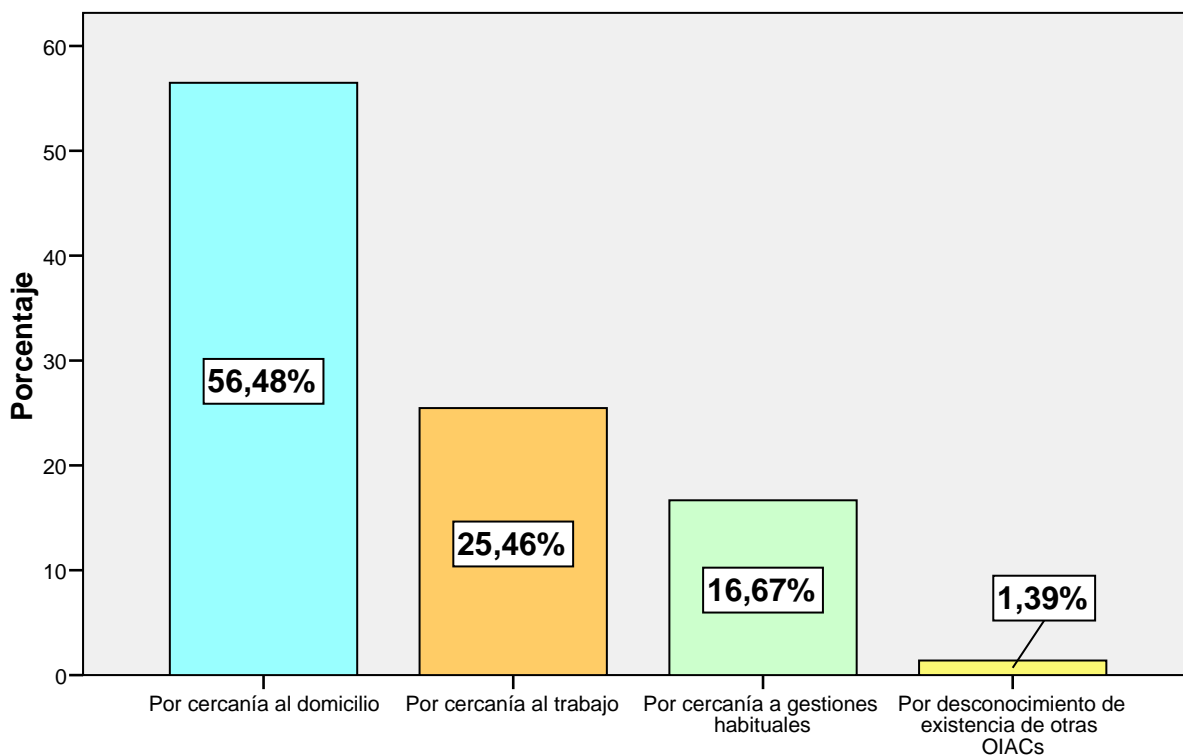
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



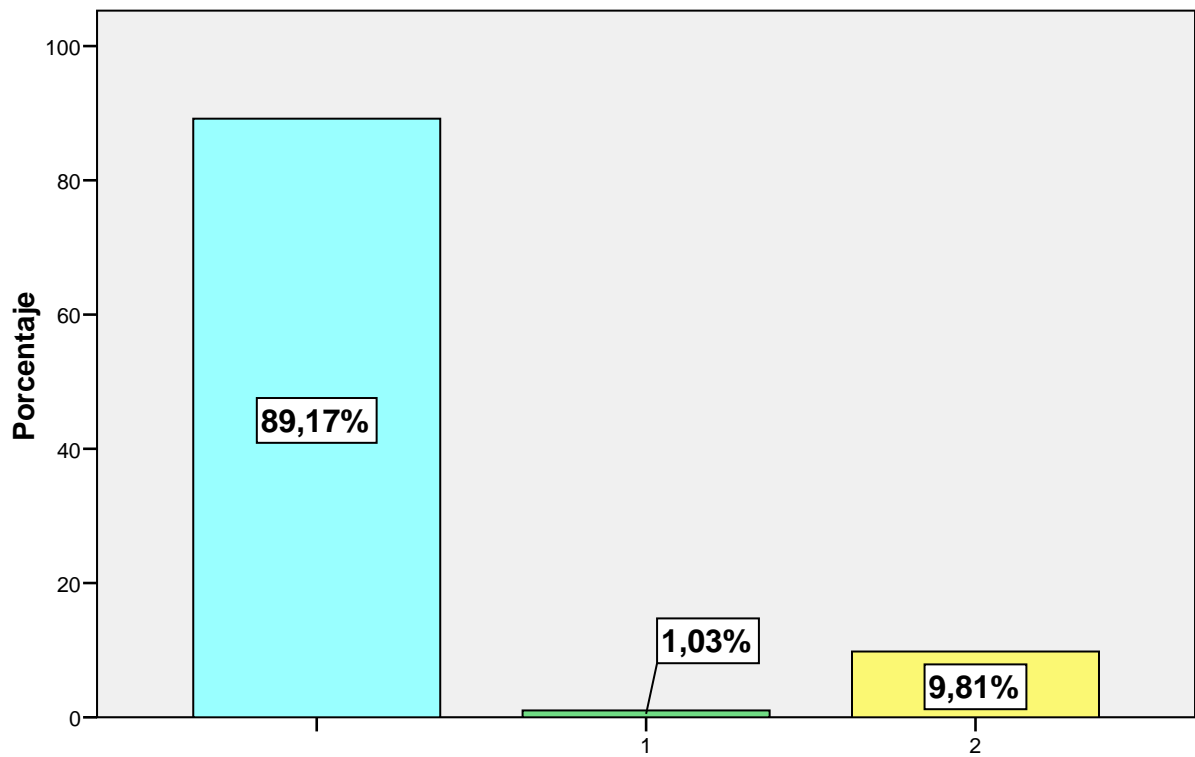
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



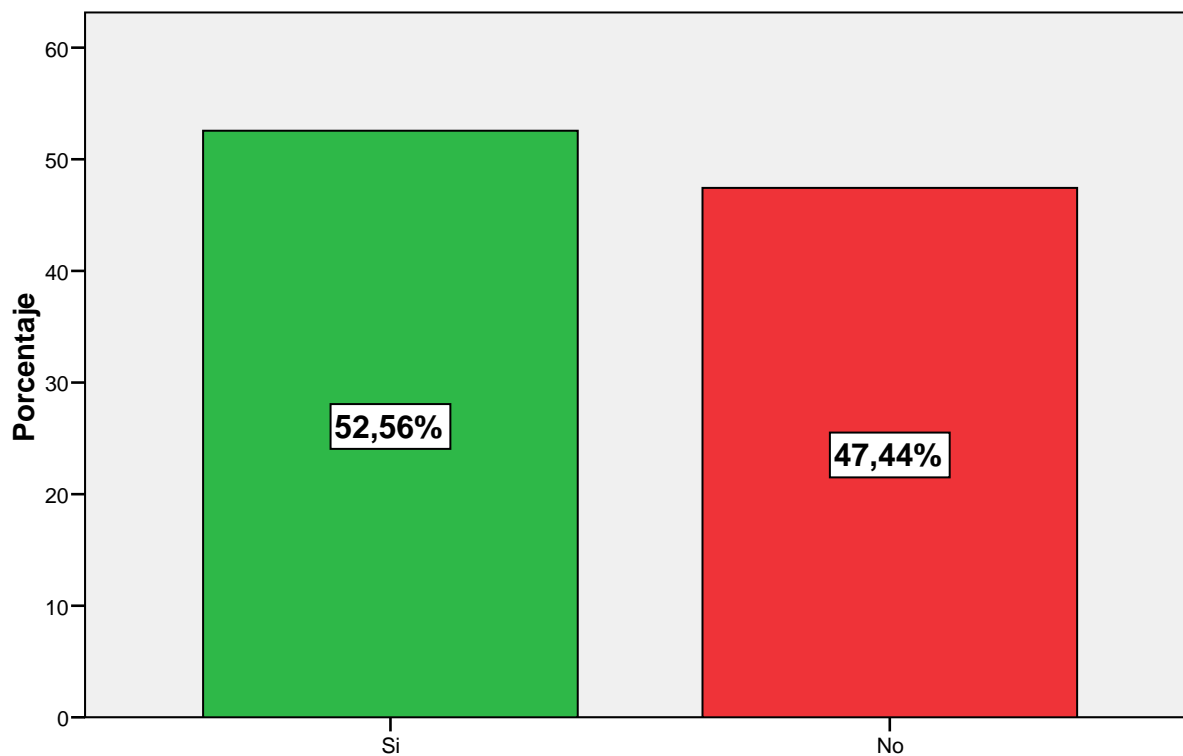
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



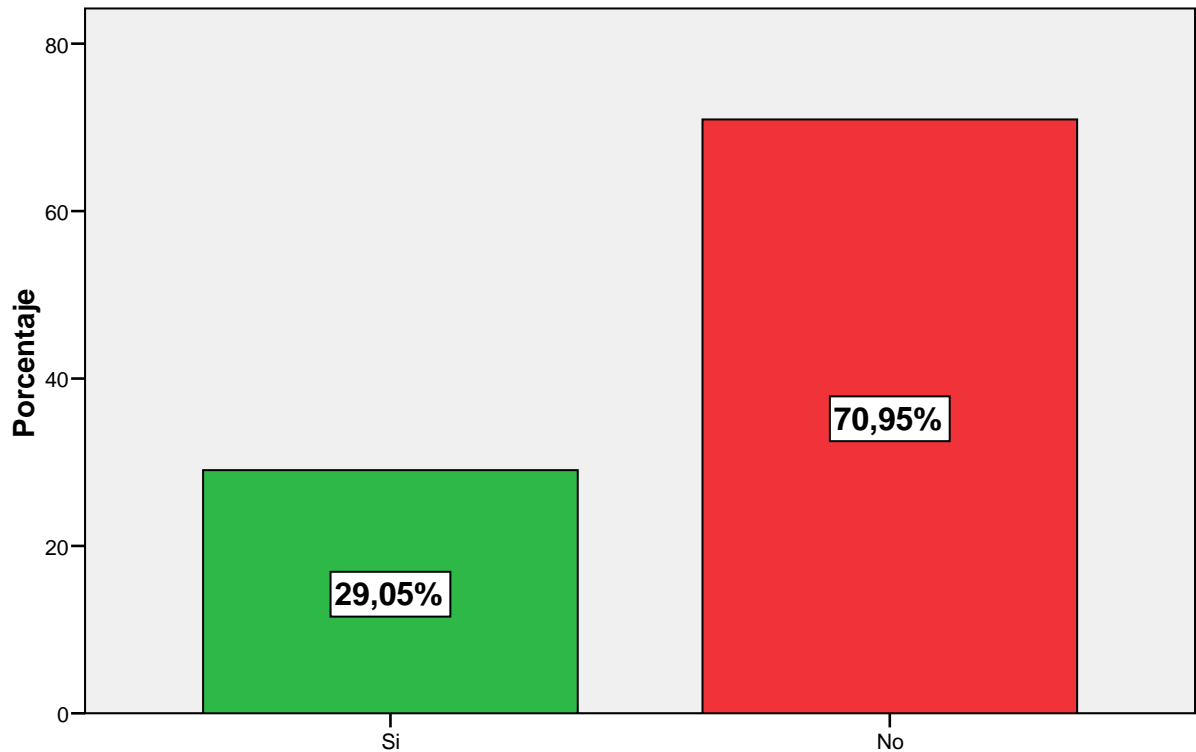
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



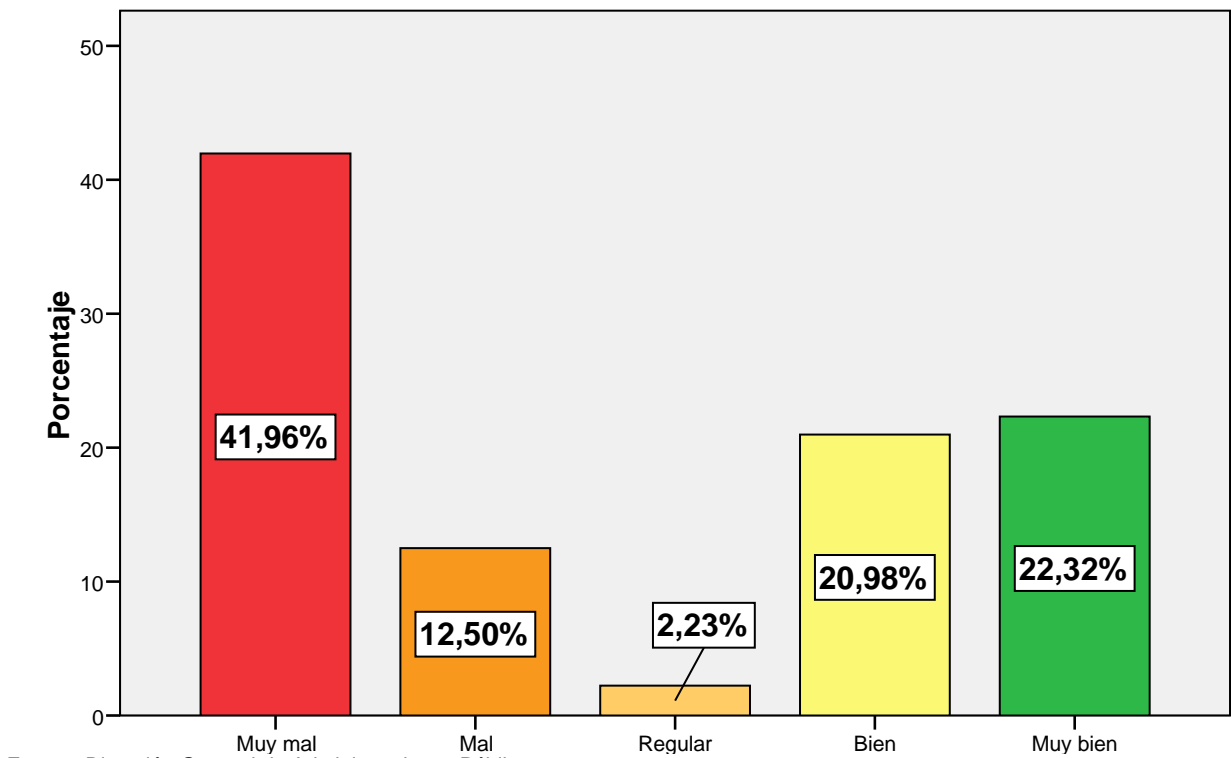
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



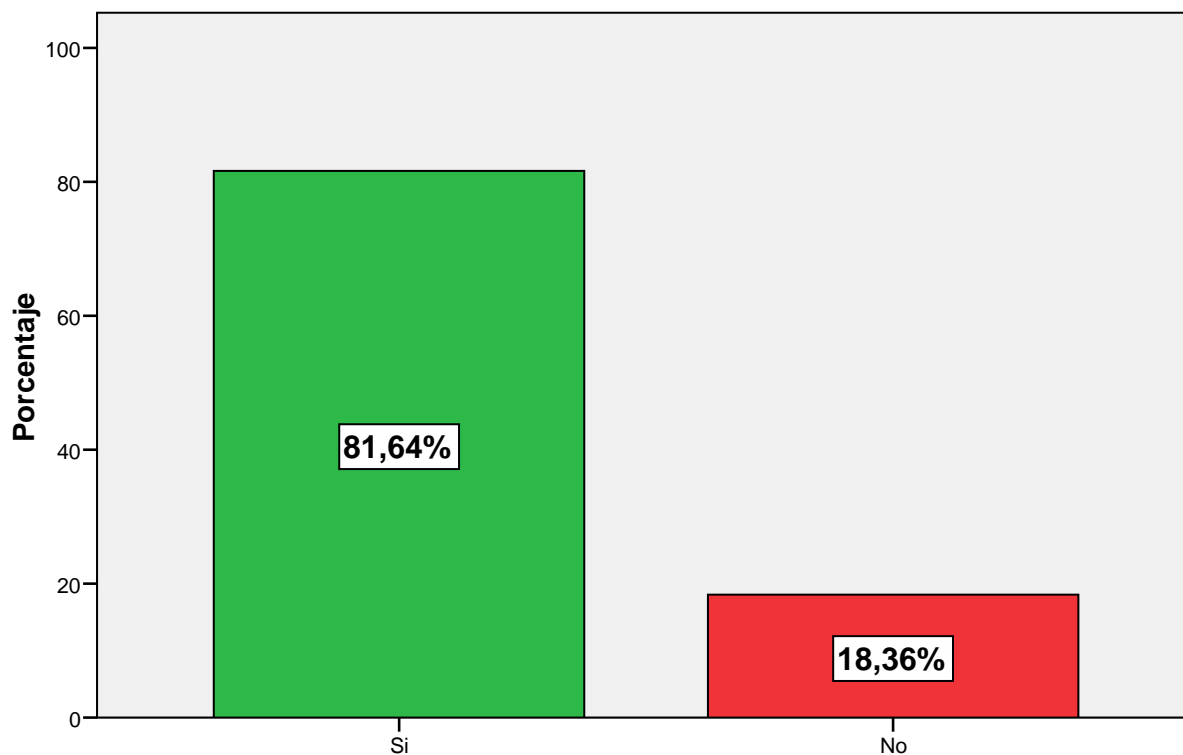
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



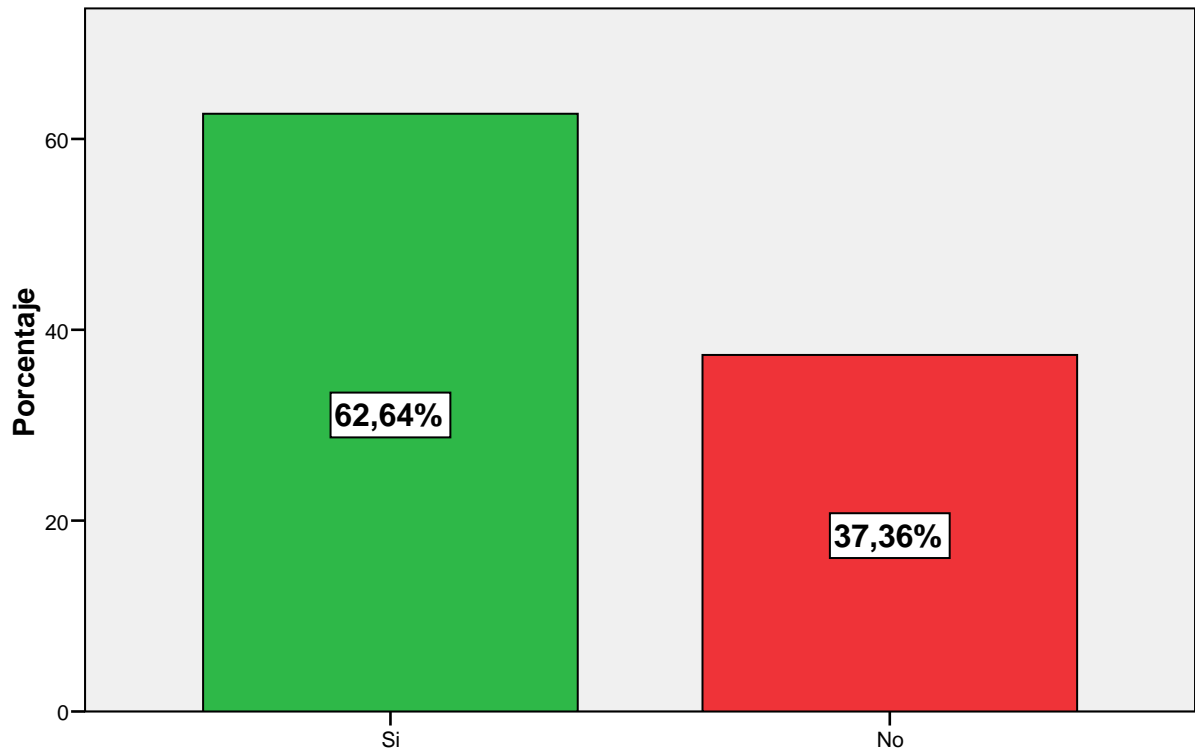
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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 | | |

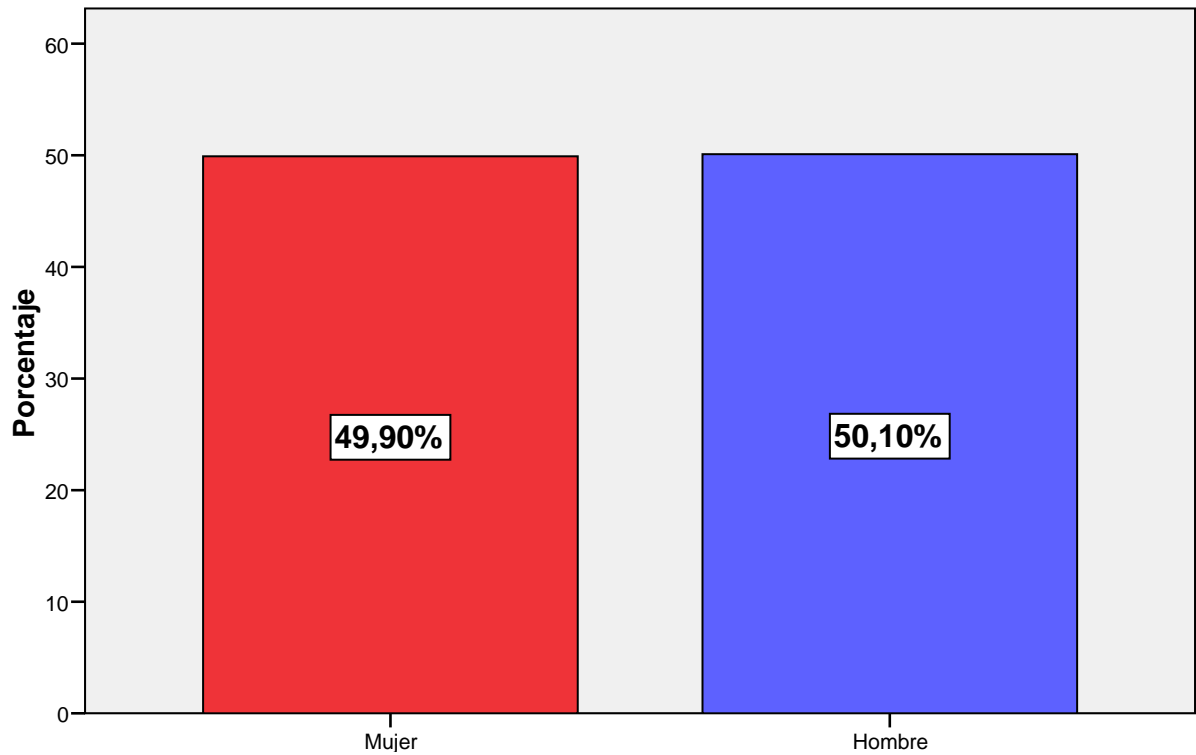
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



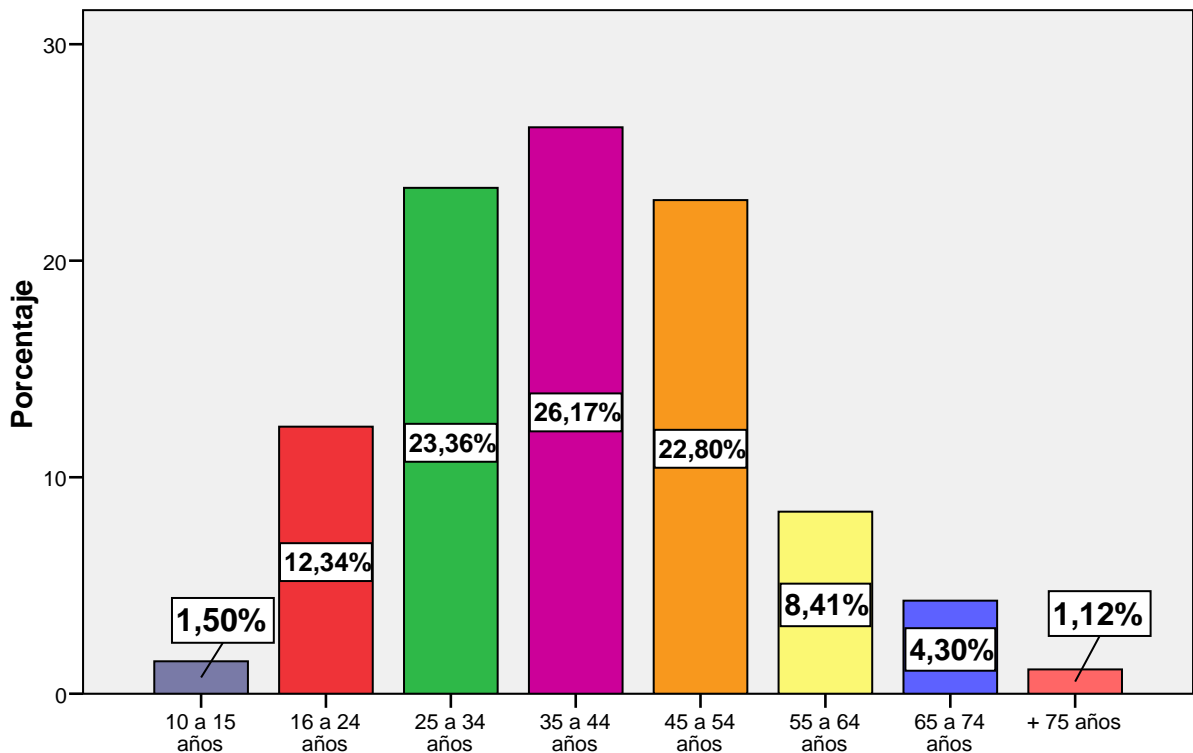
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



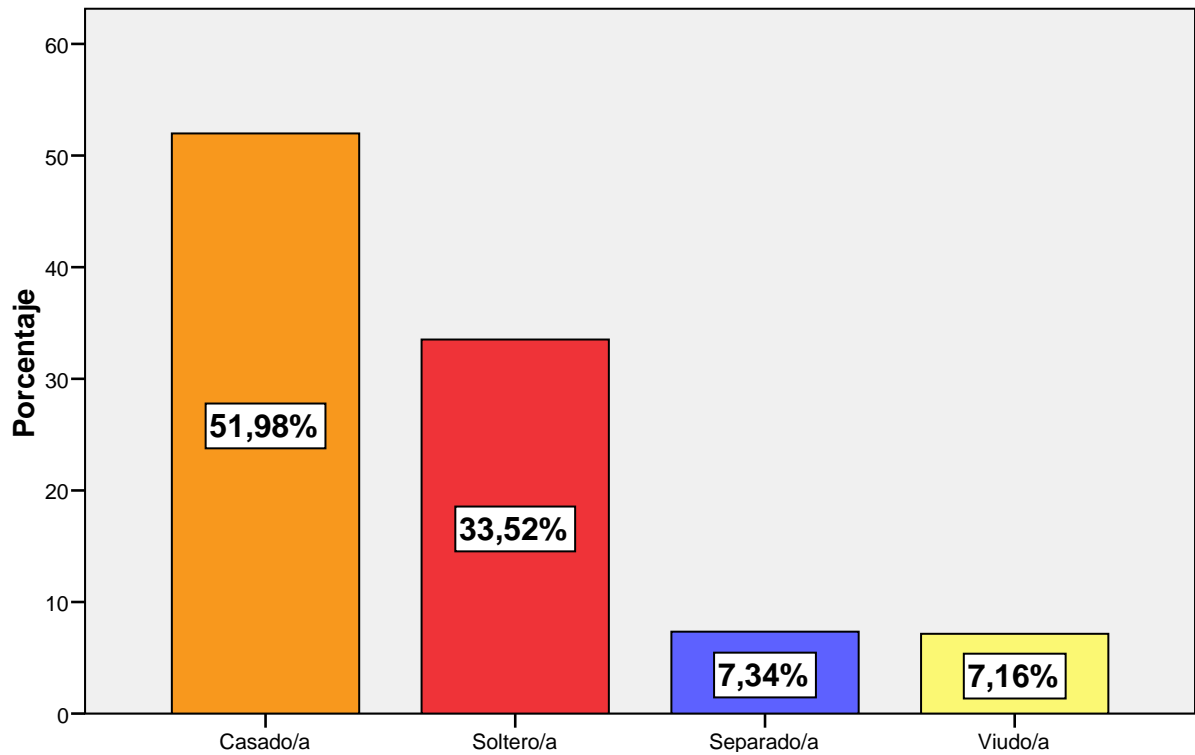
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



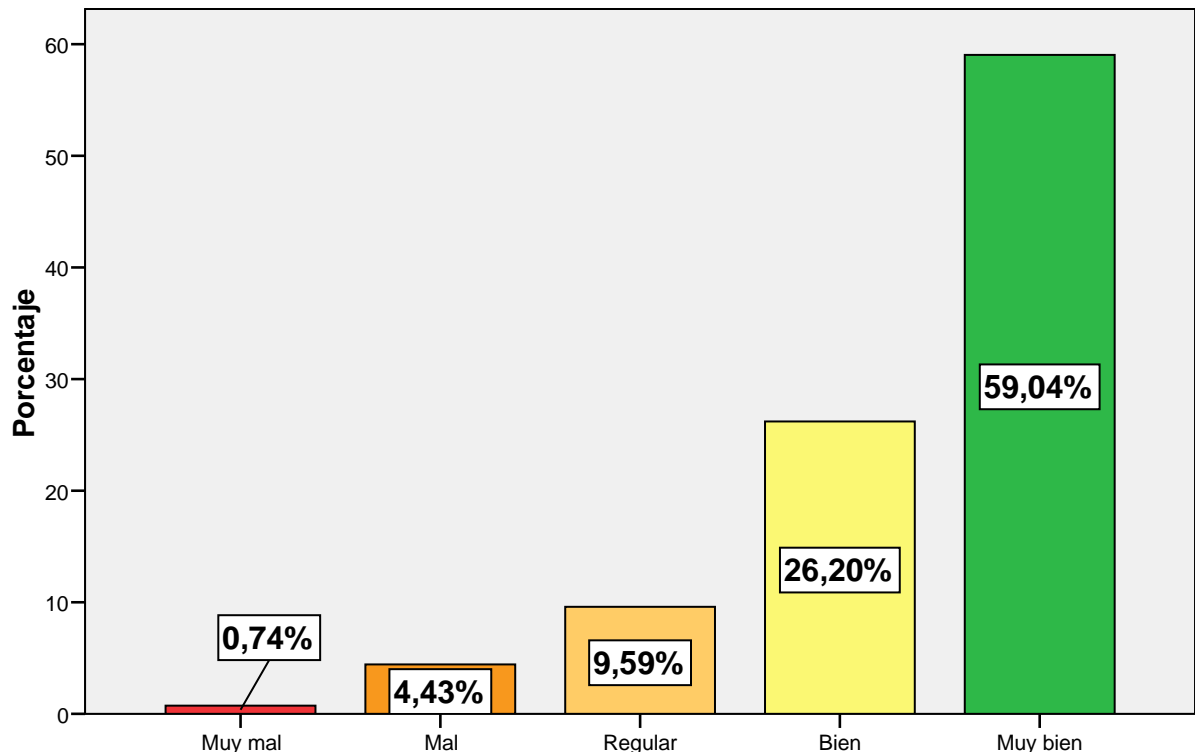
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



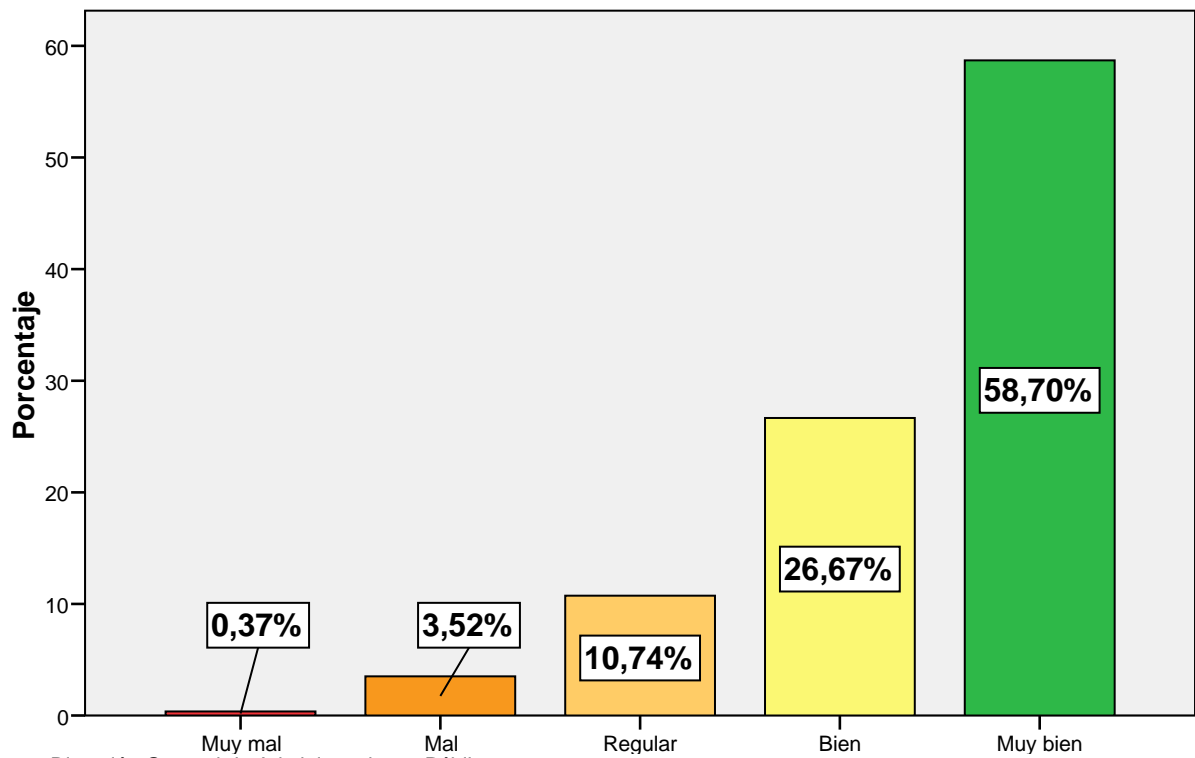
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



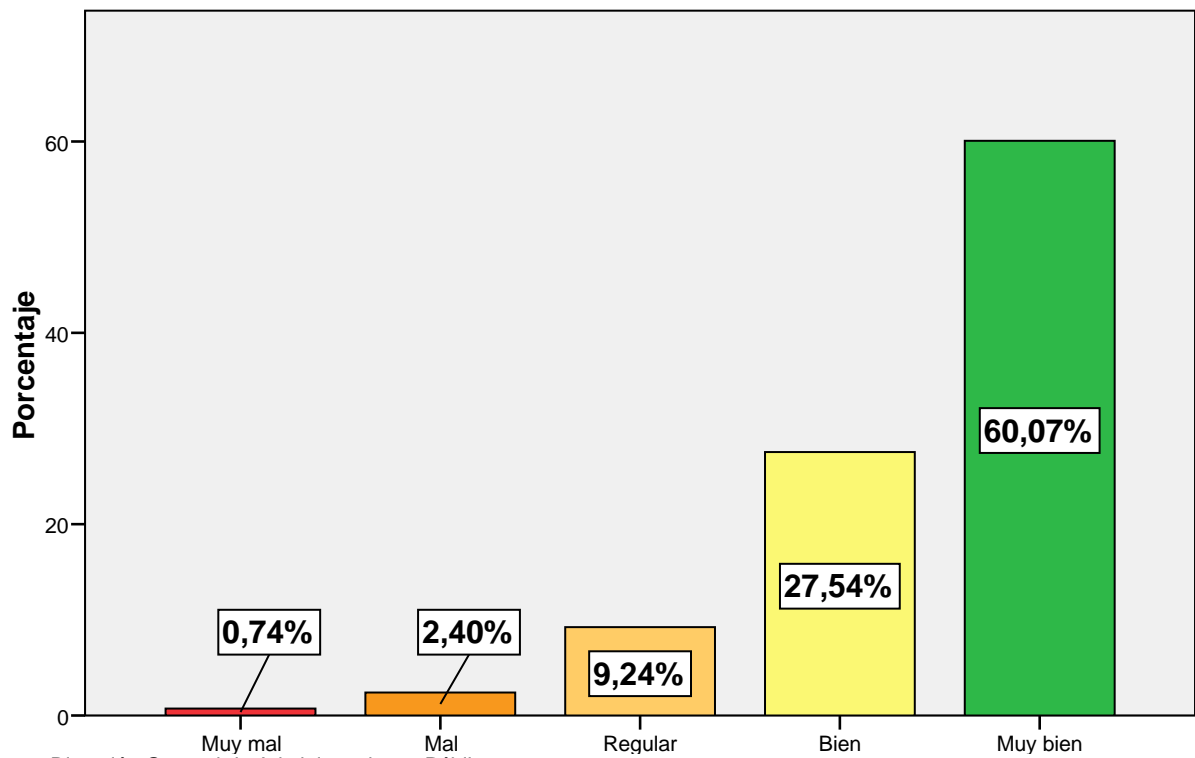
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



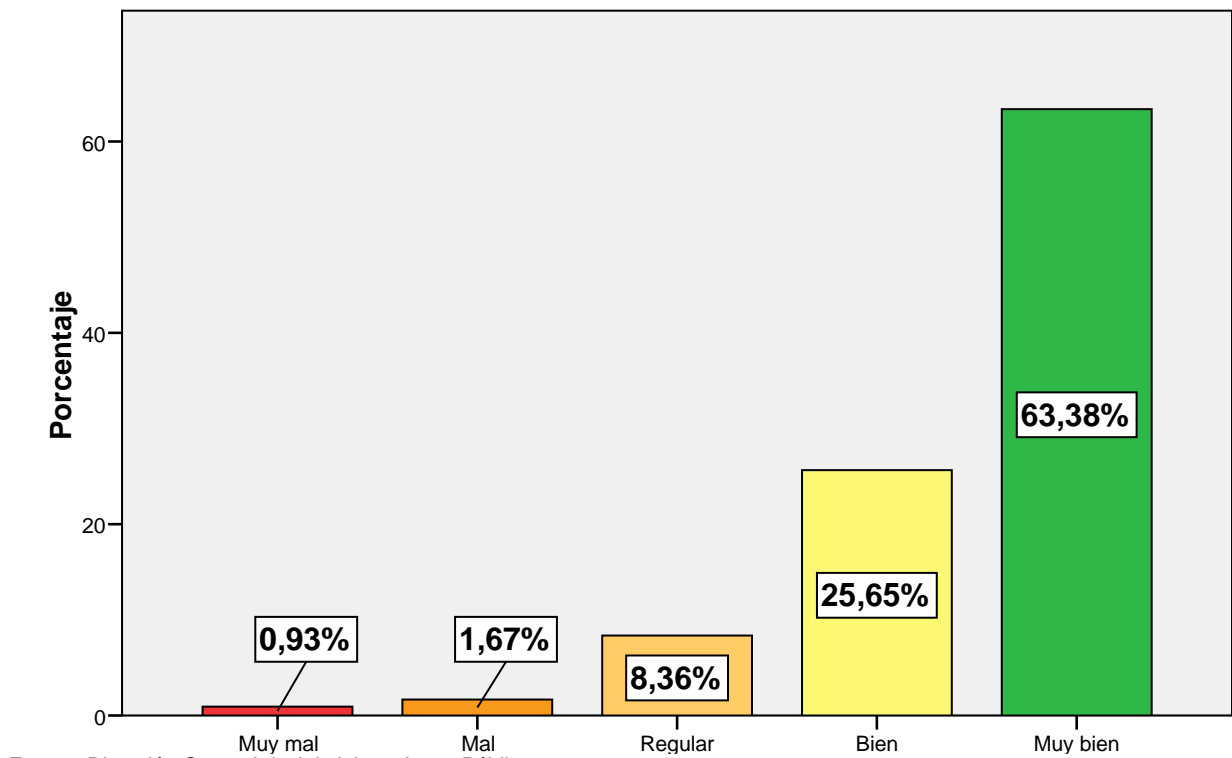
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

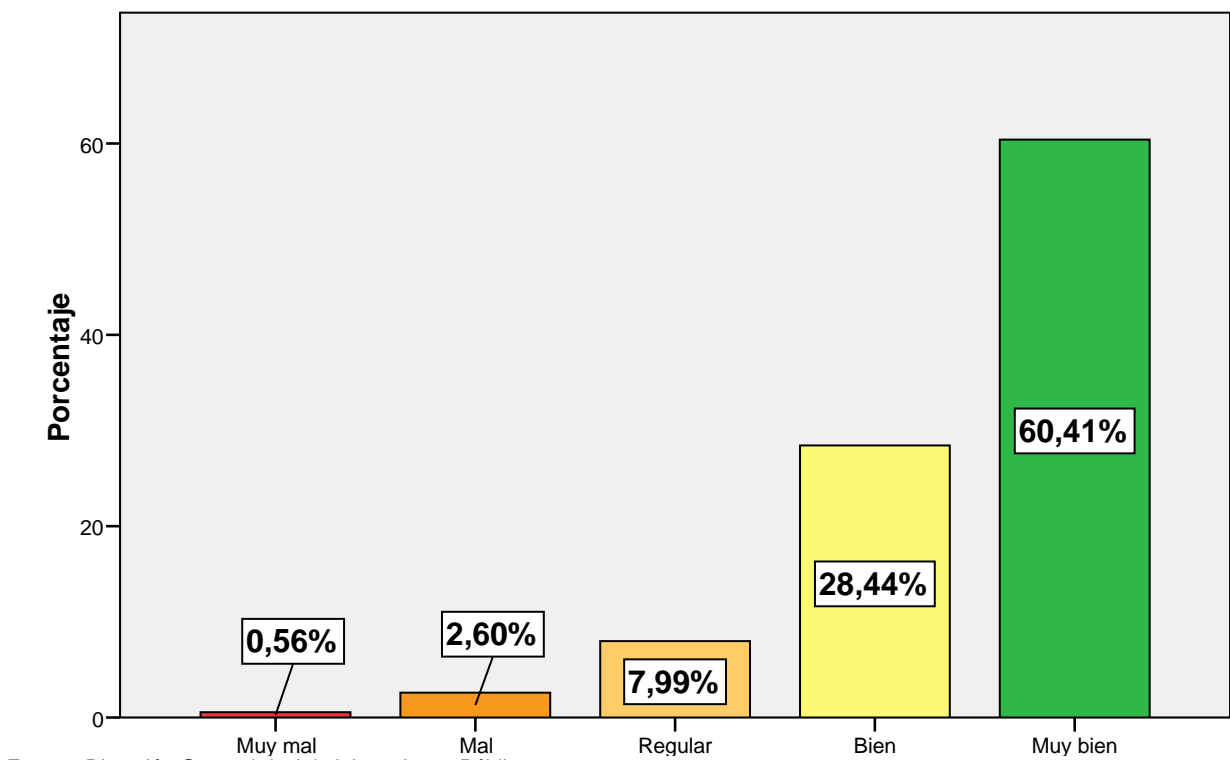


Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

| | | 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

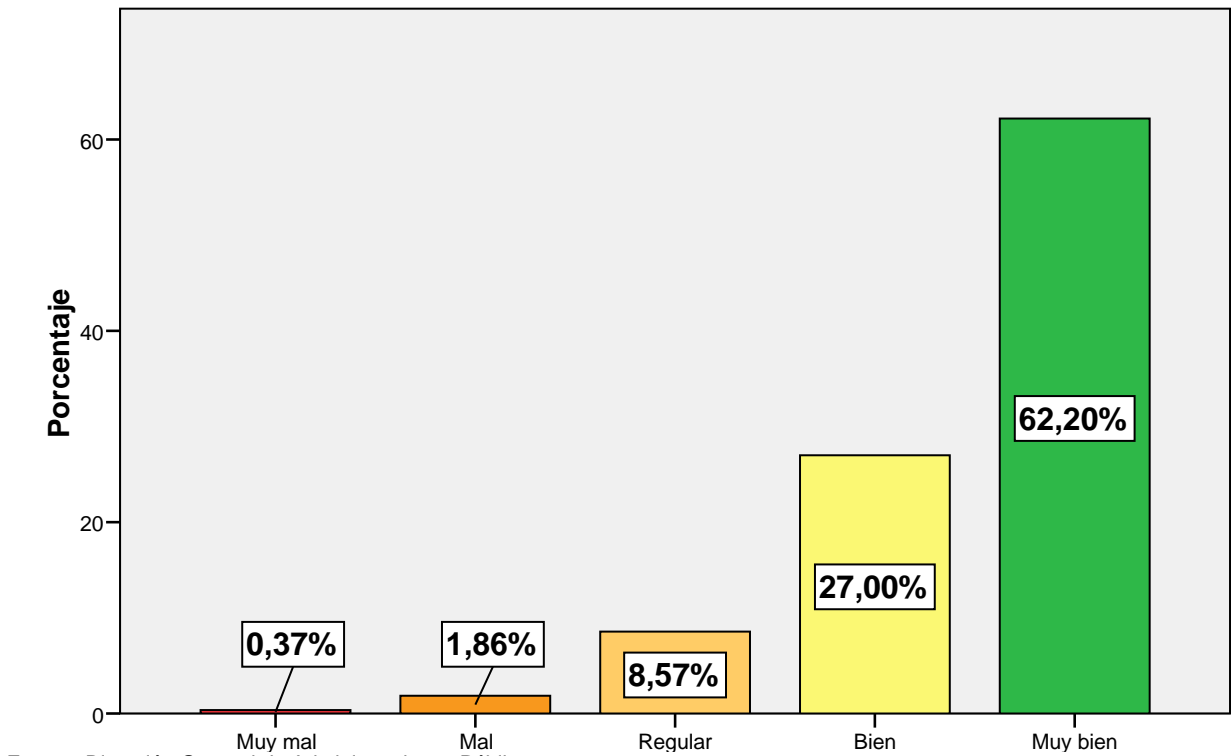


Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

| | | 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

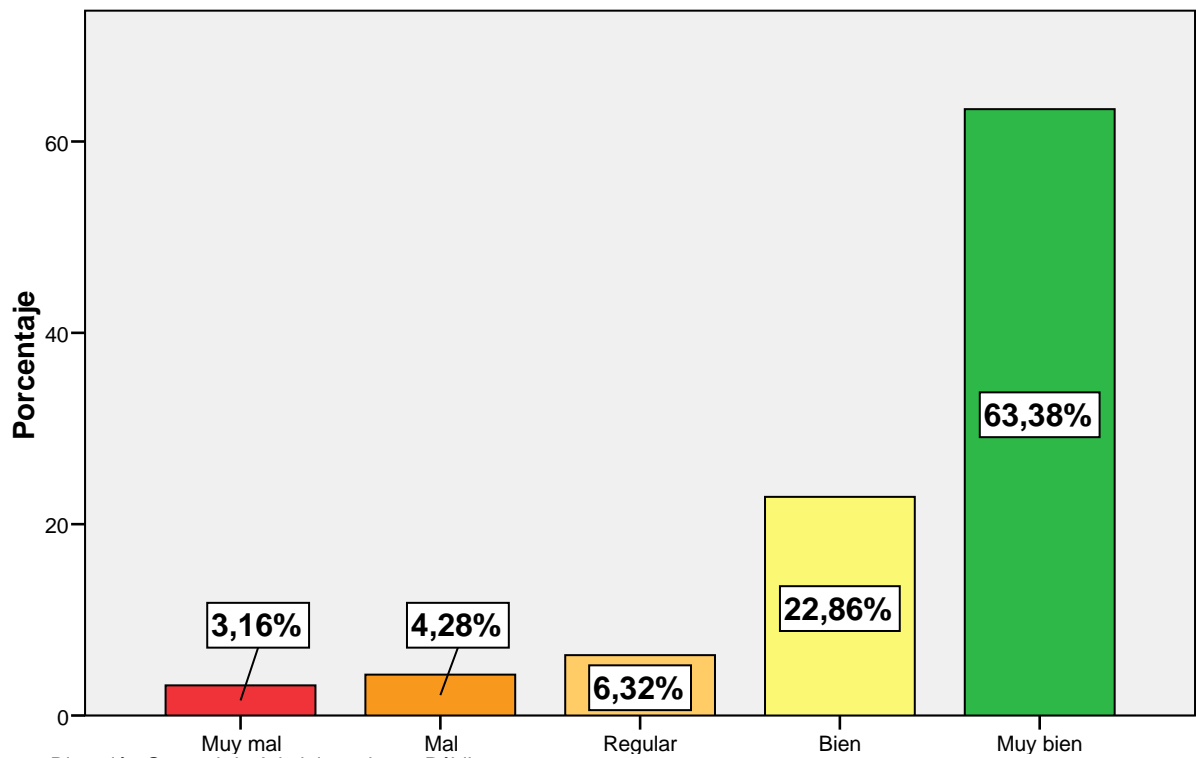


Valore la cortesía del personal que le ha atendido

| | | 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



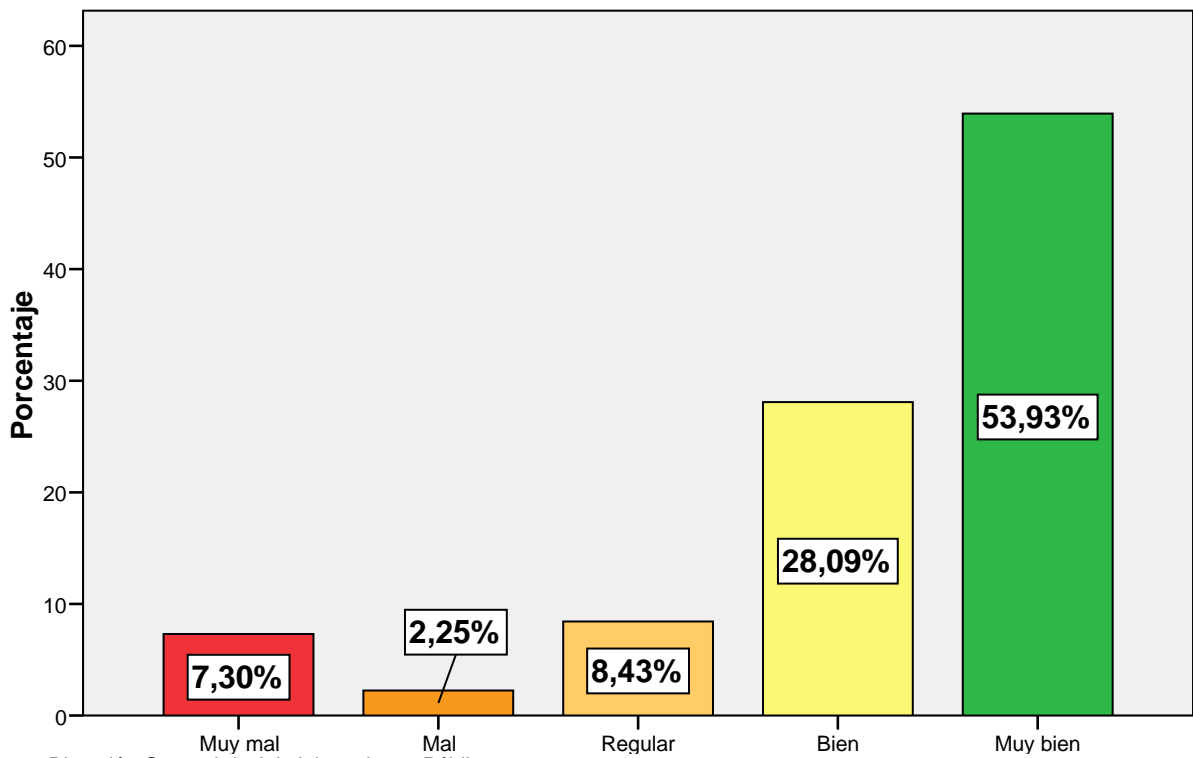
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



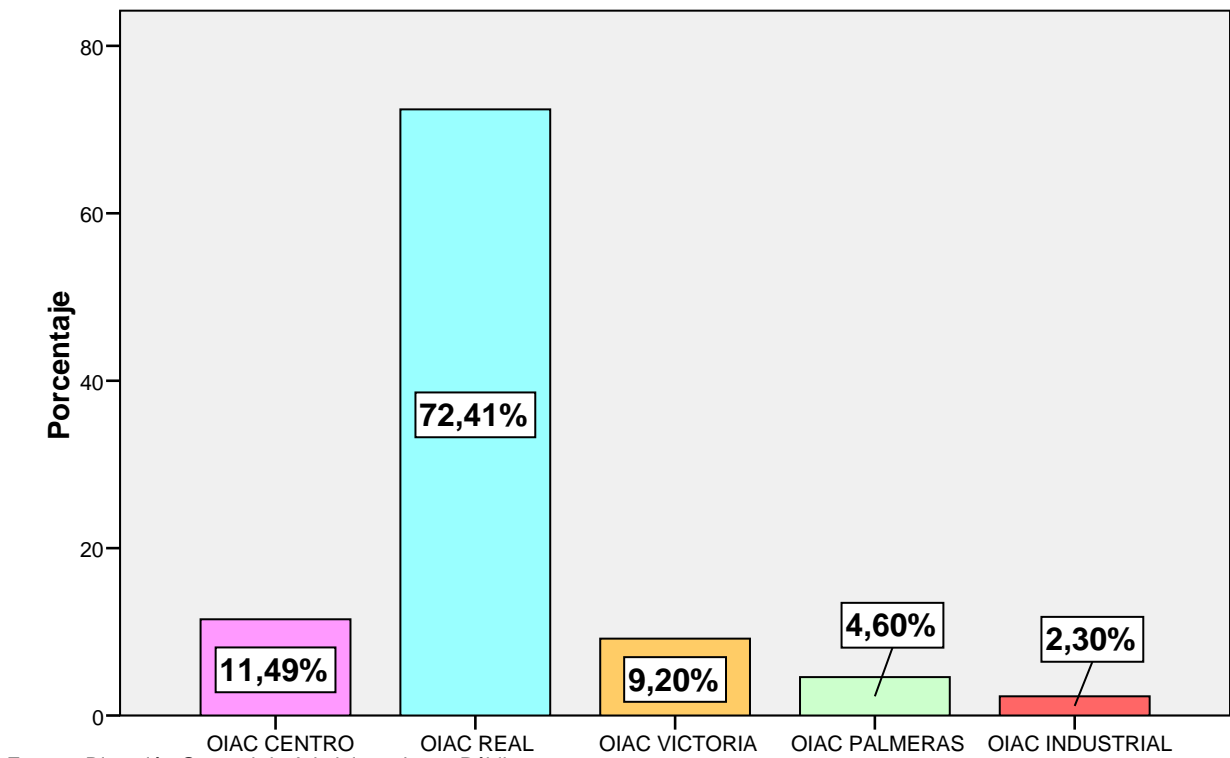
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?

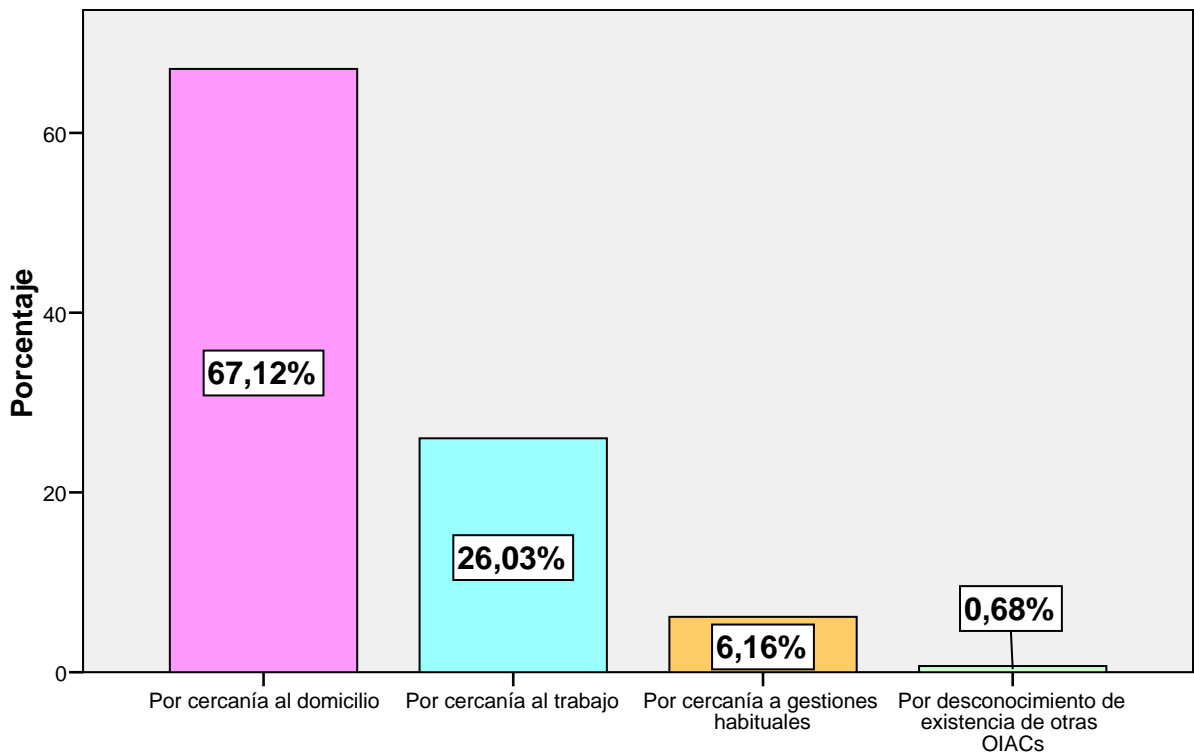


¿Por qué motivo acude allí?

| | | 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?



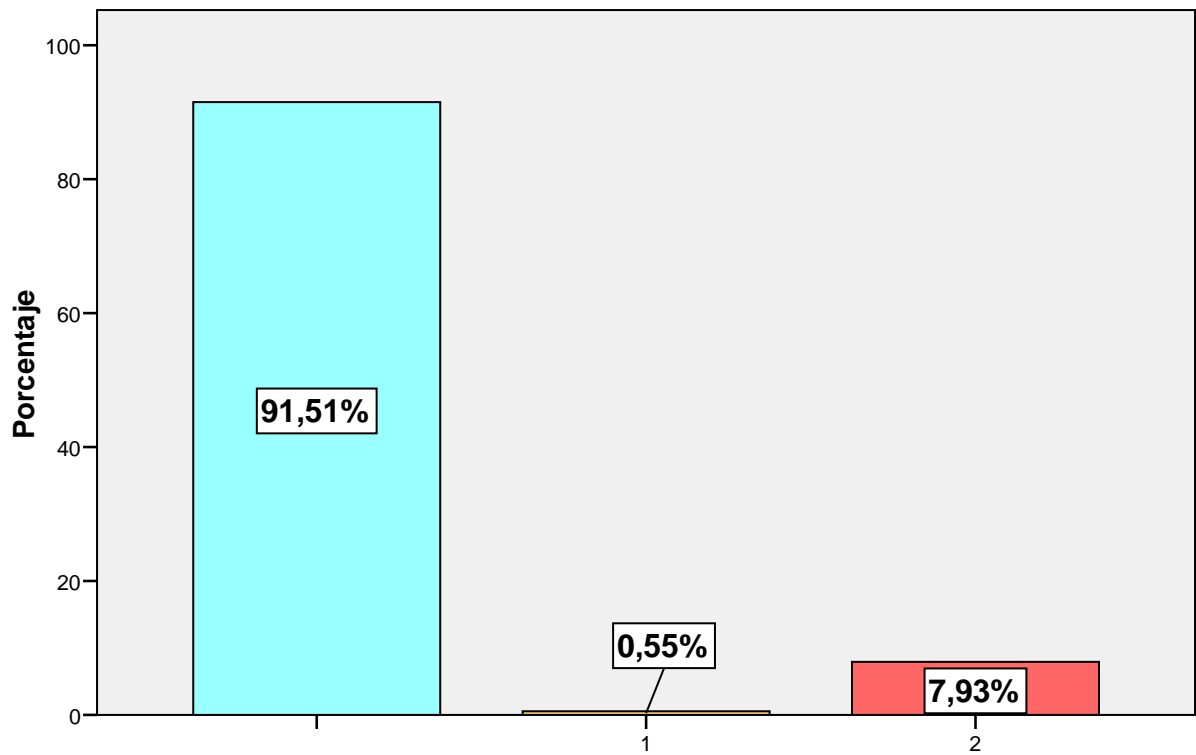
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



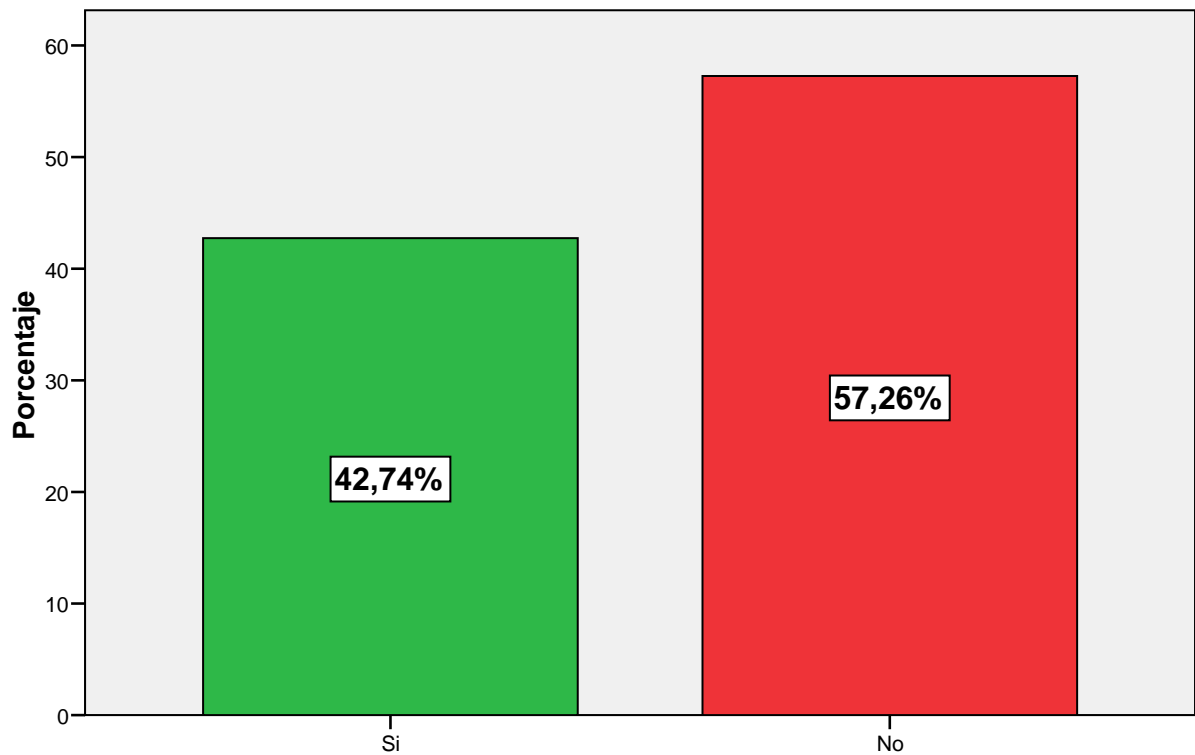
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



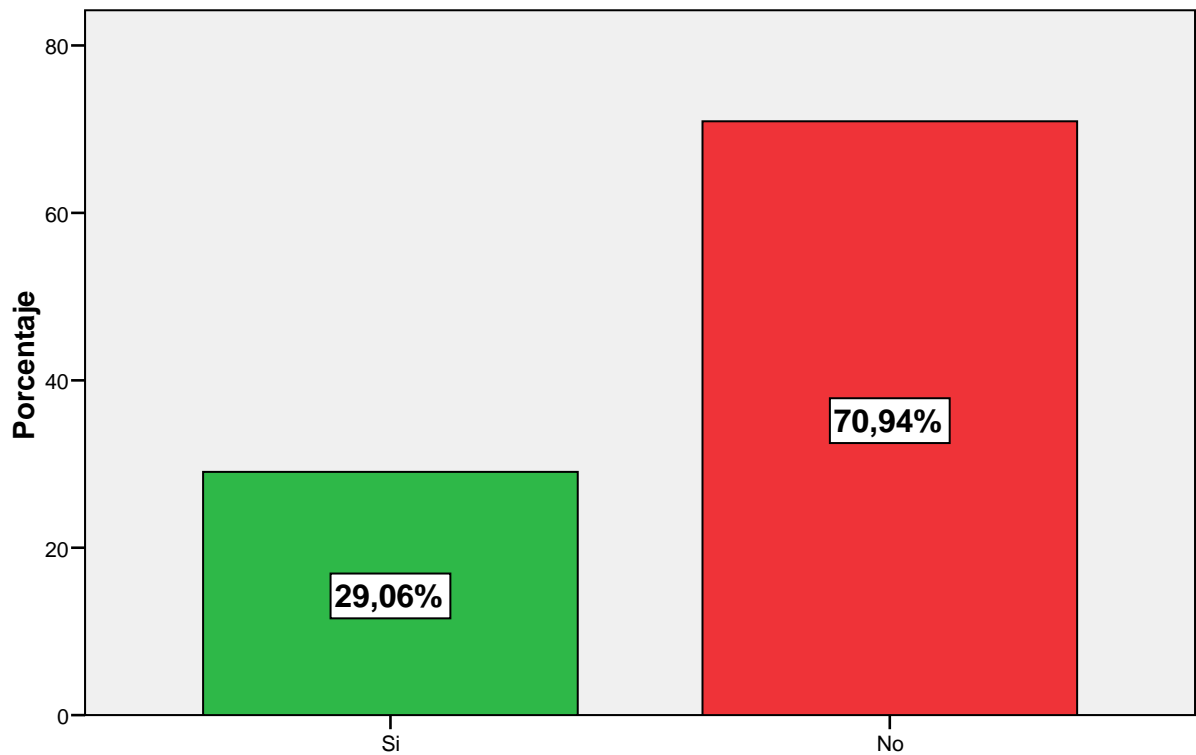
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



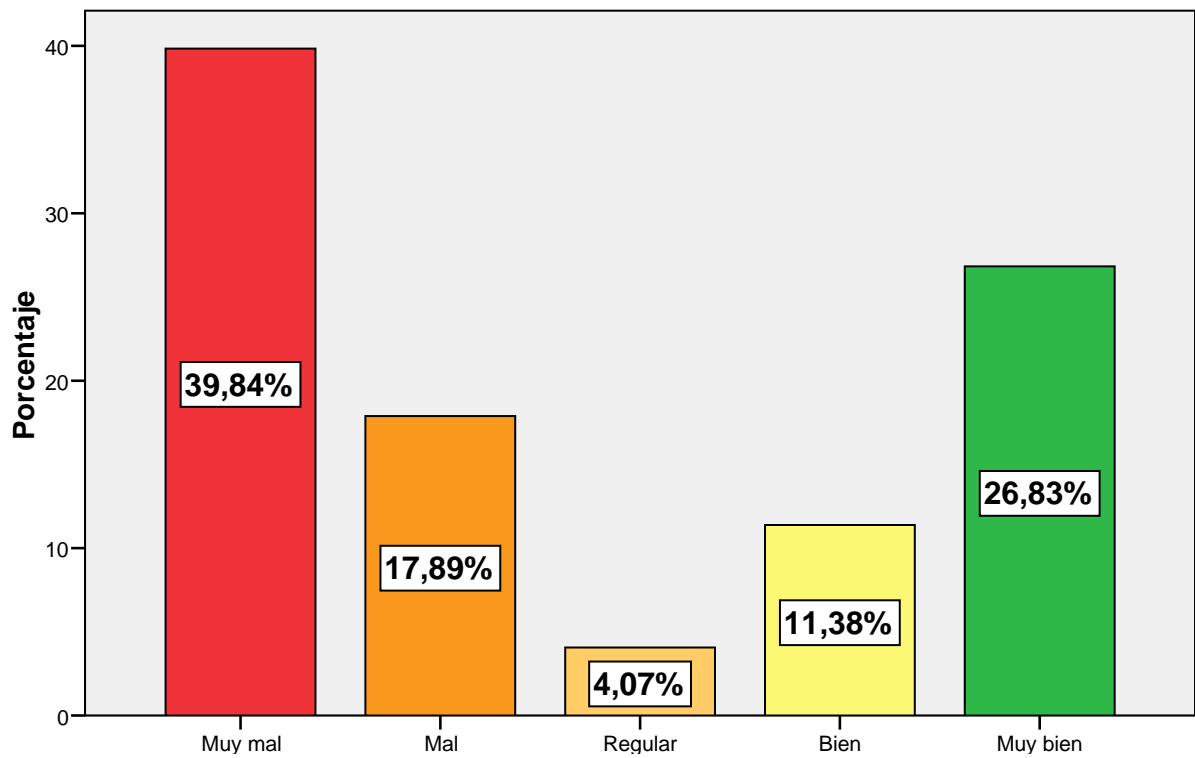
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

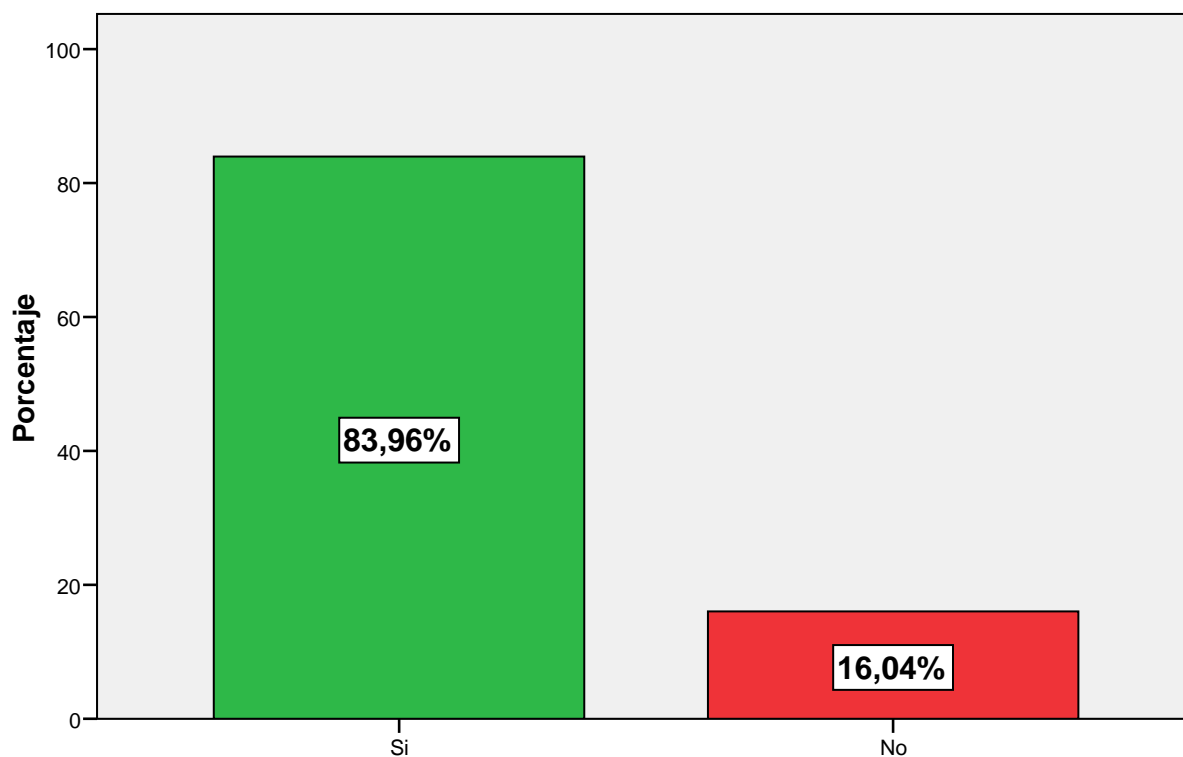


¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?

| | | 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?

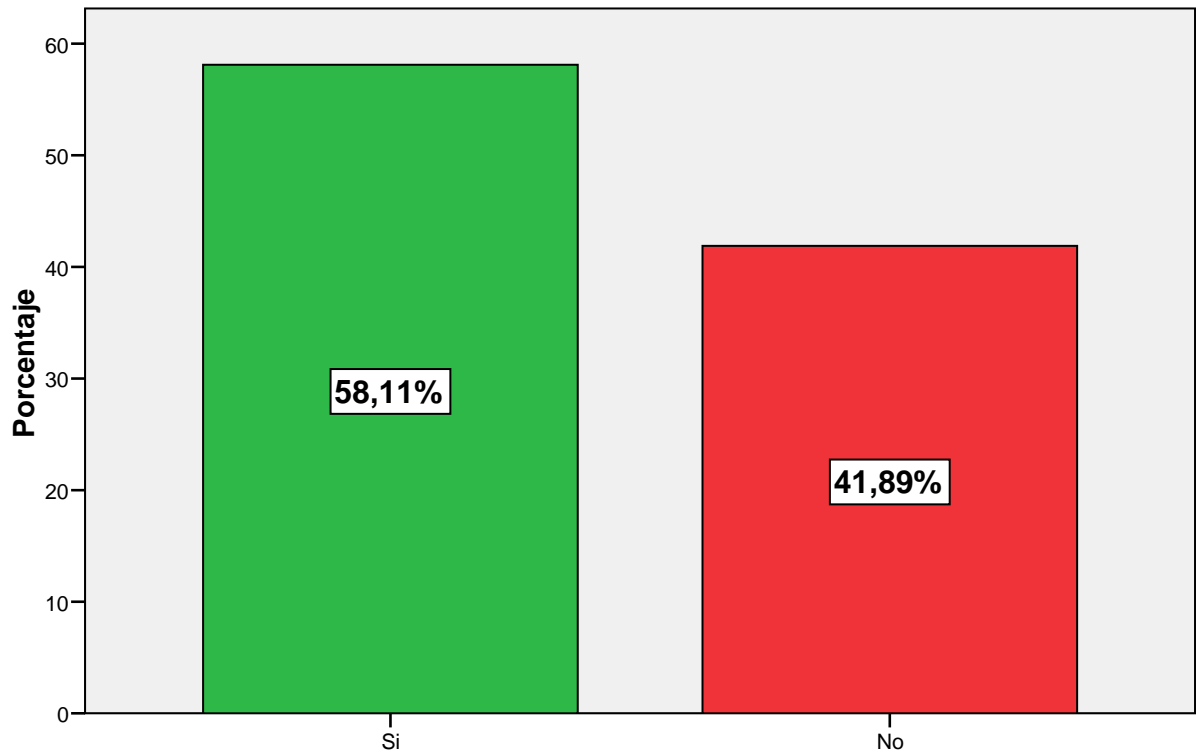


¿Conoce Ud. la ubicación del PIAC (Punto de Información y Atención al Ciudadano) en Melilla?

| | | 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 | | |

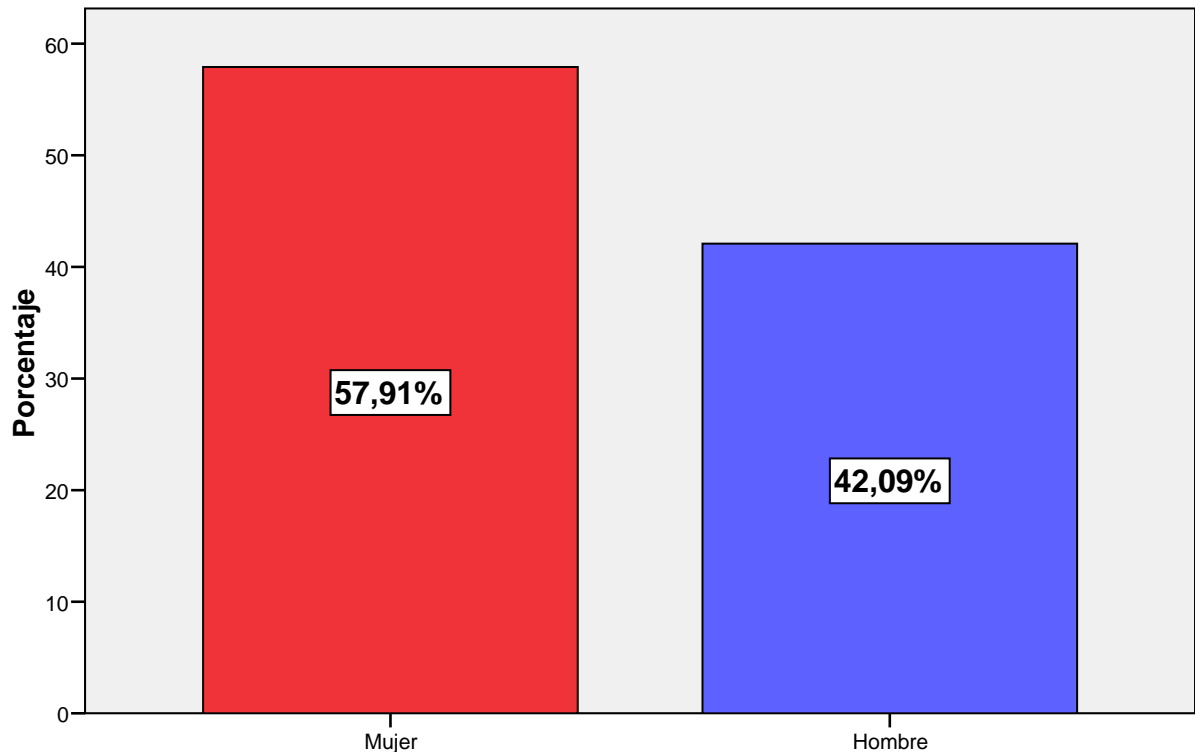
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



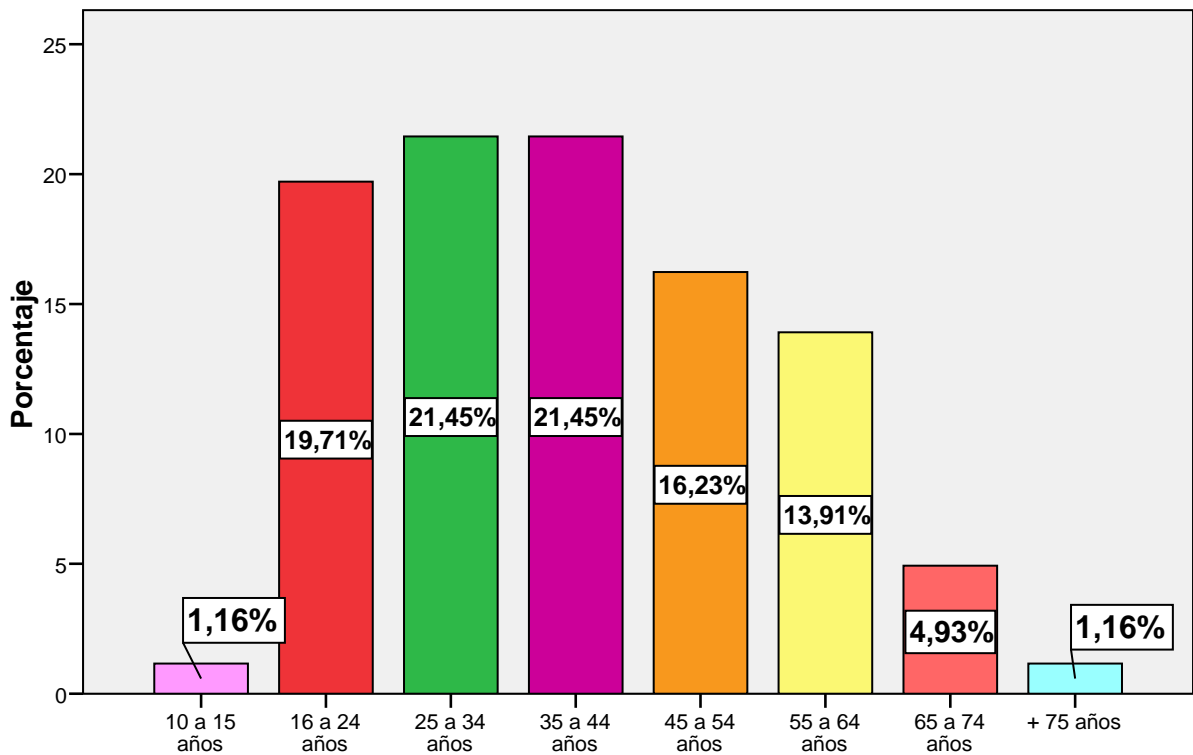
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



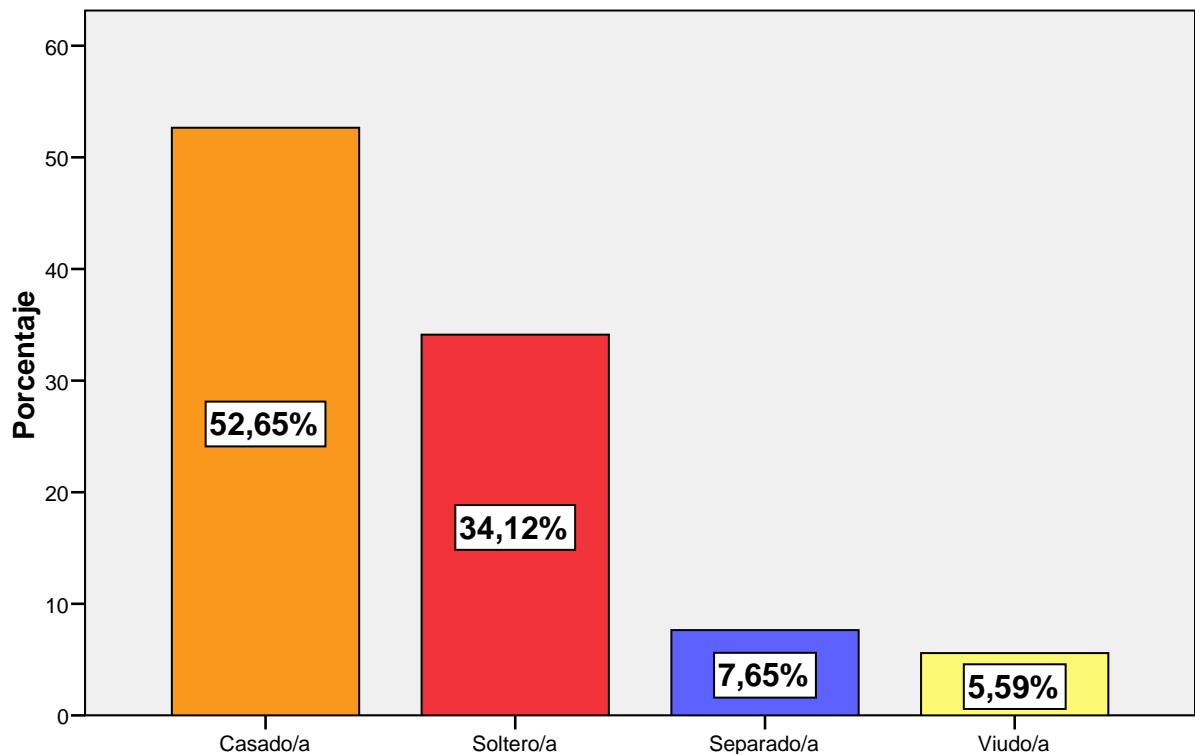
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



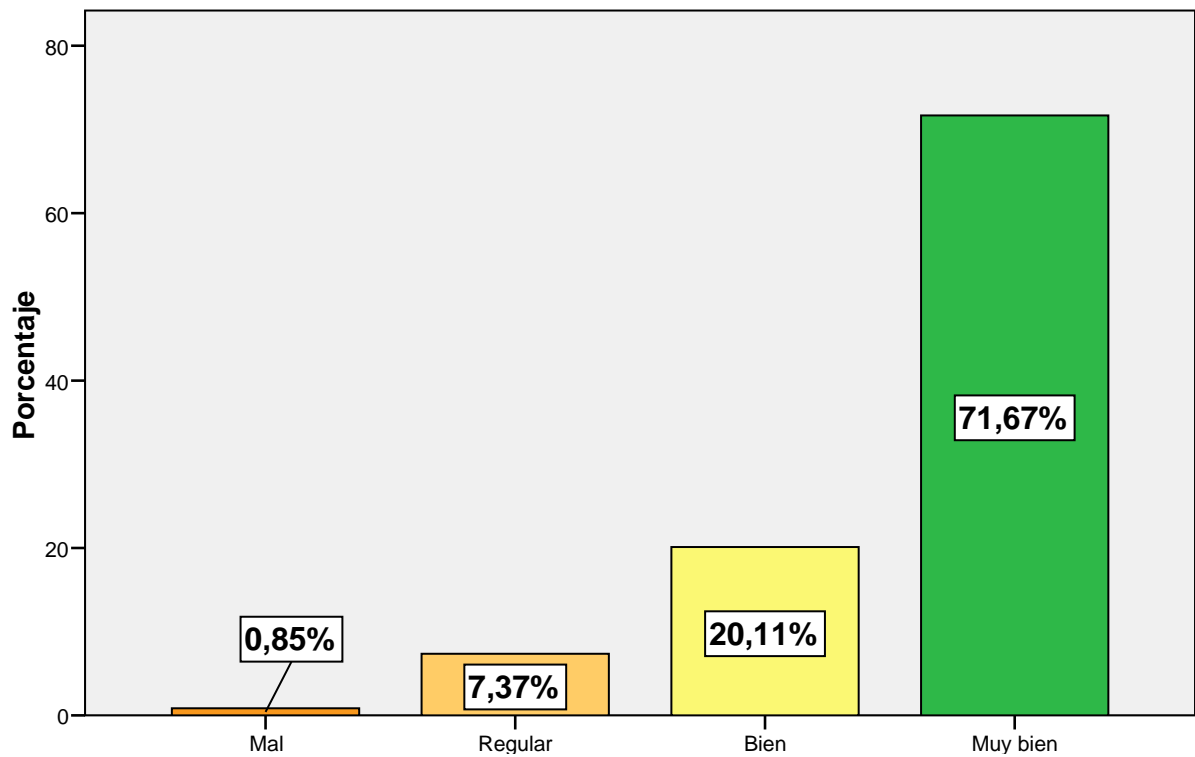
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



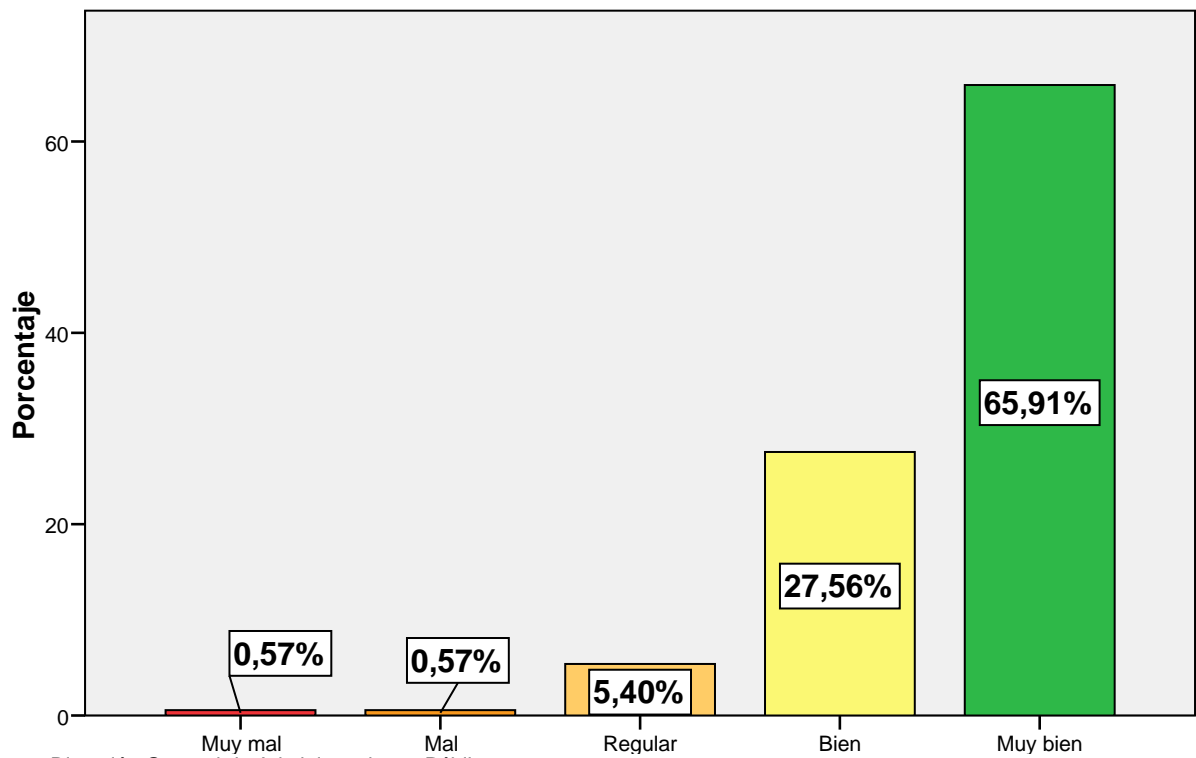
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



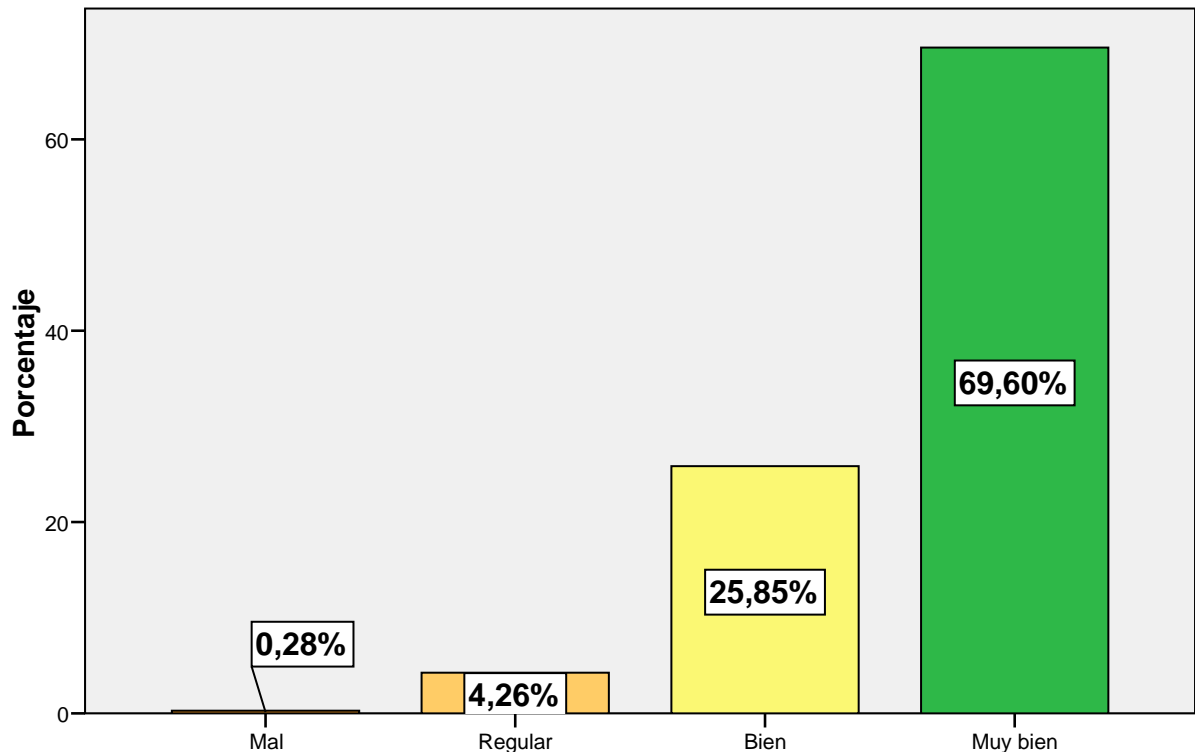
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



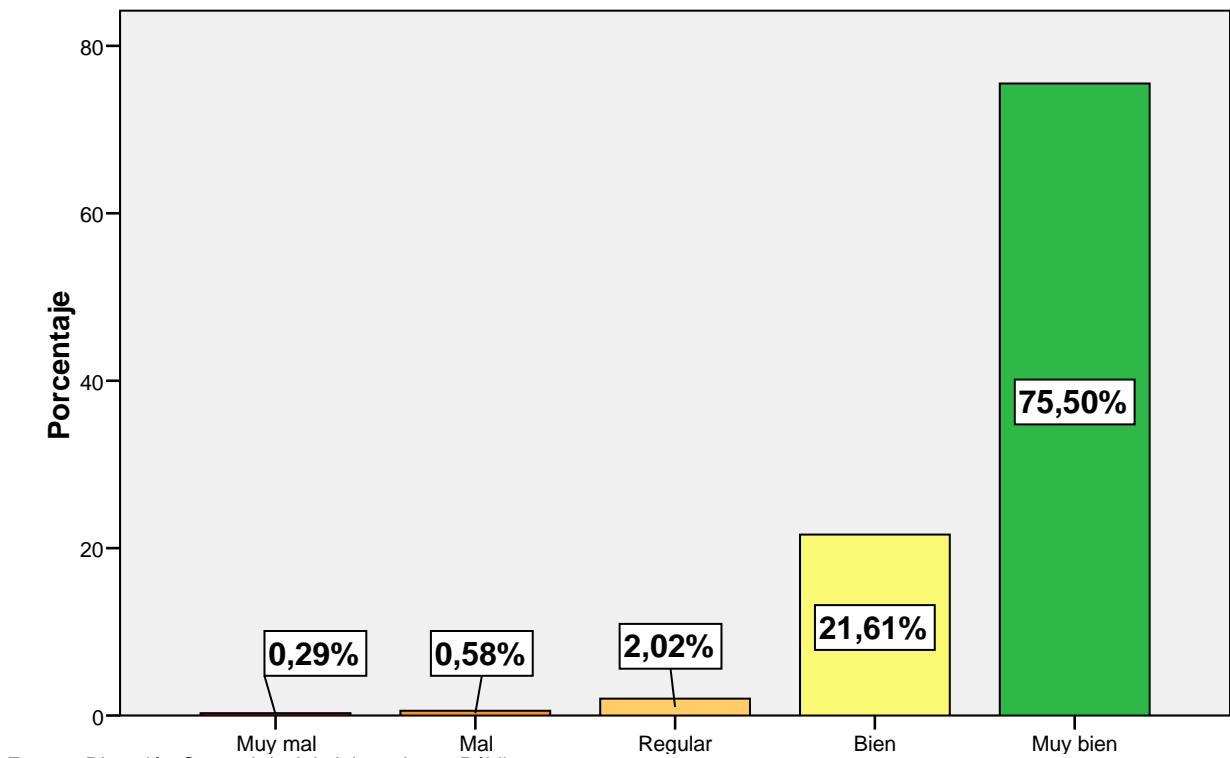
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



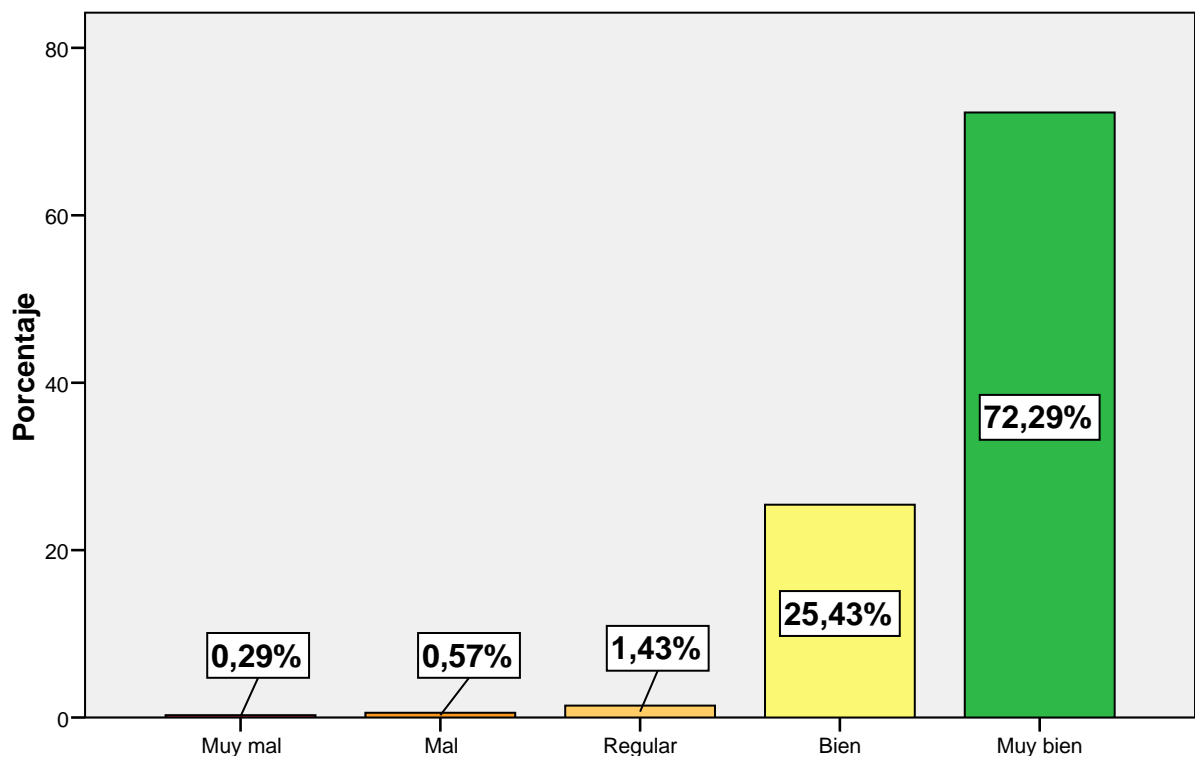
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



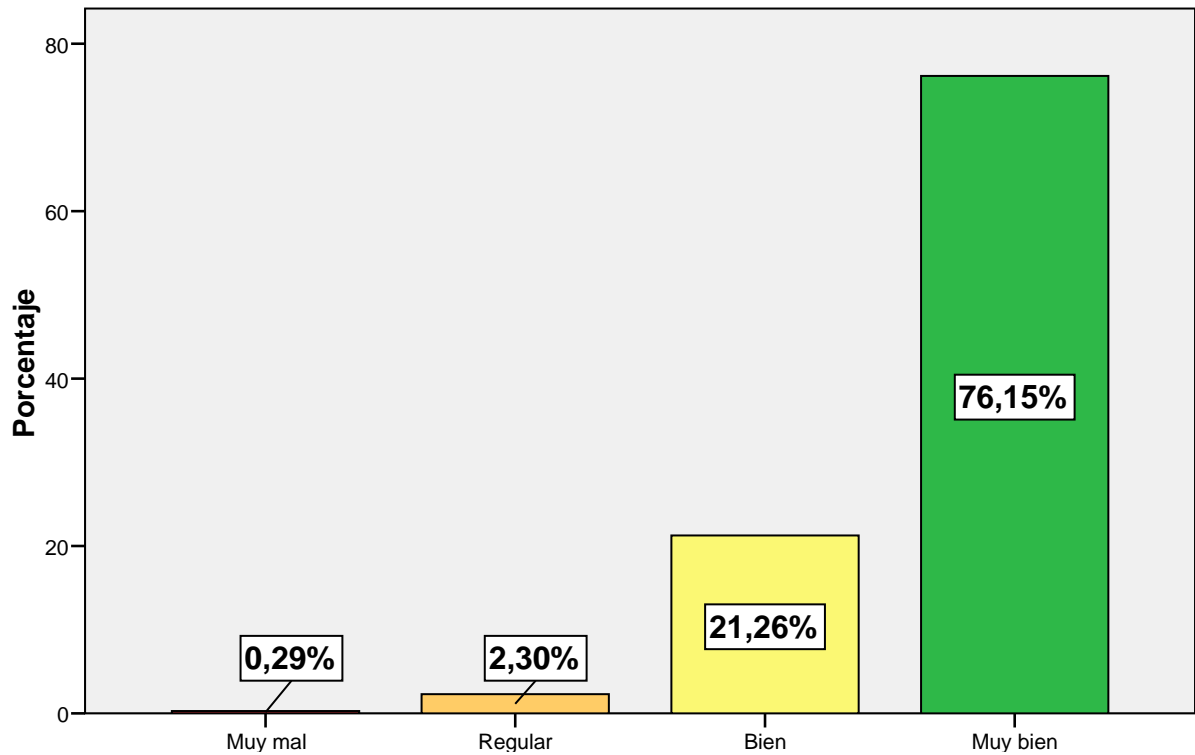
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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 | | |

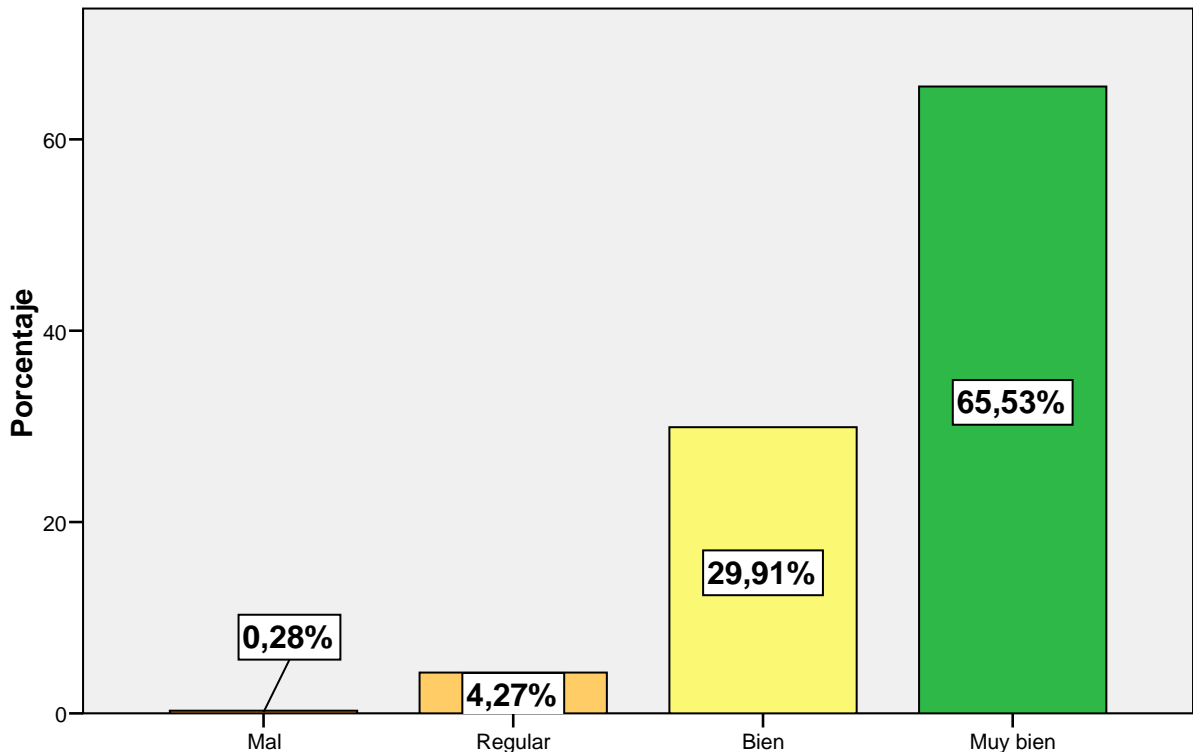
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



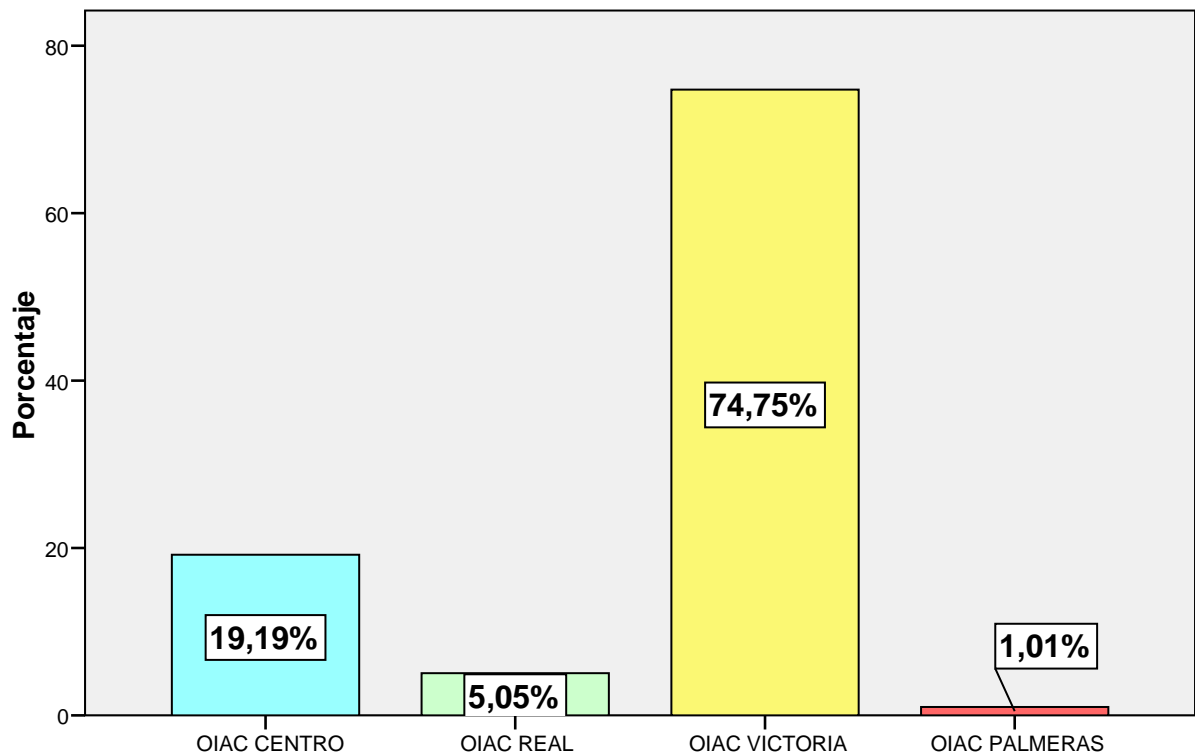
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



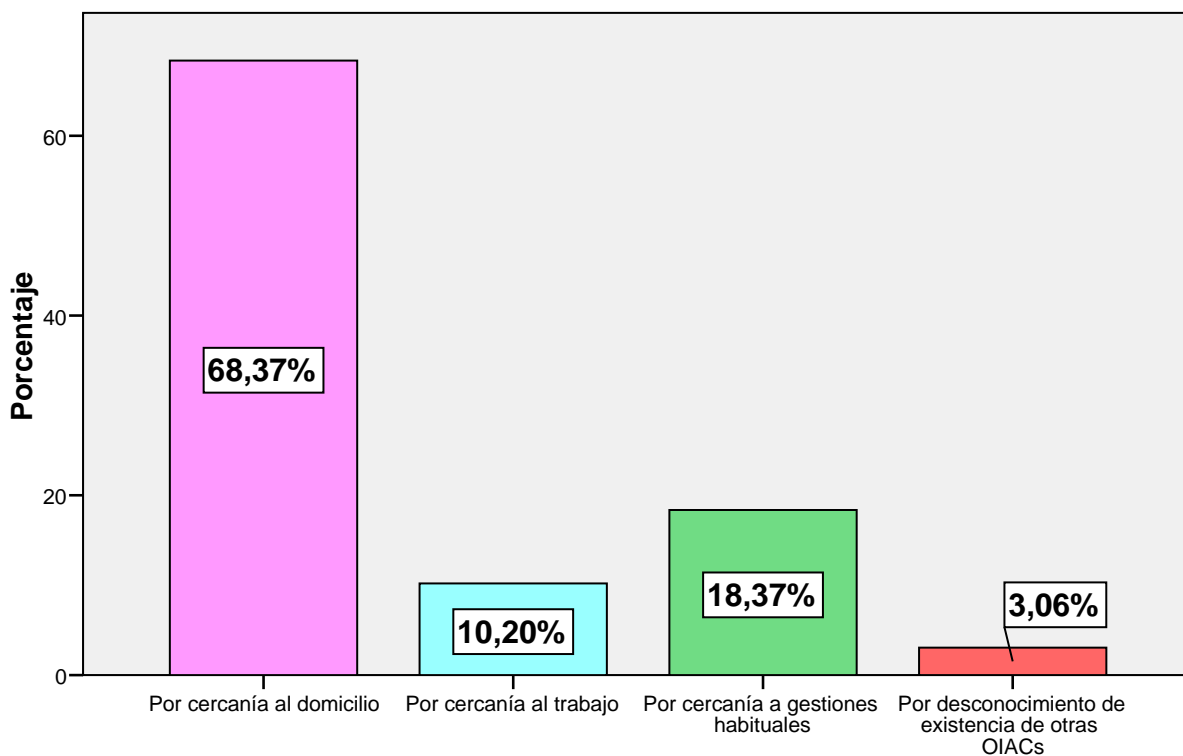
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



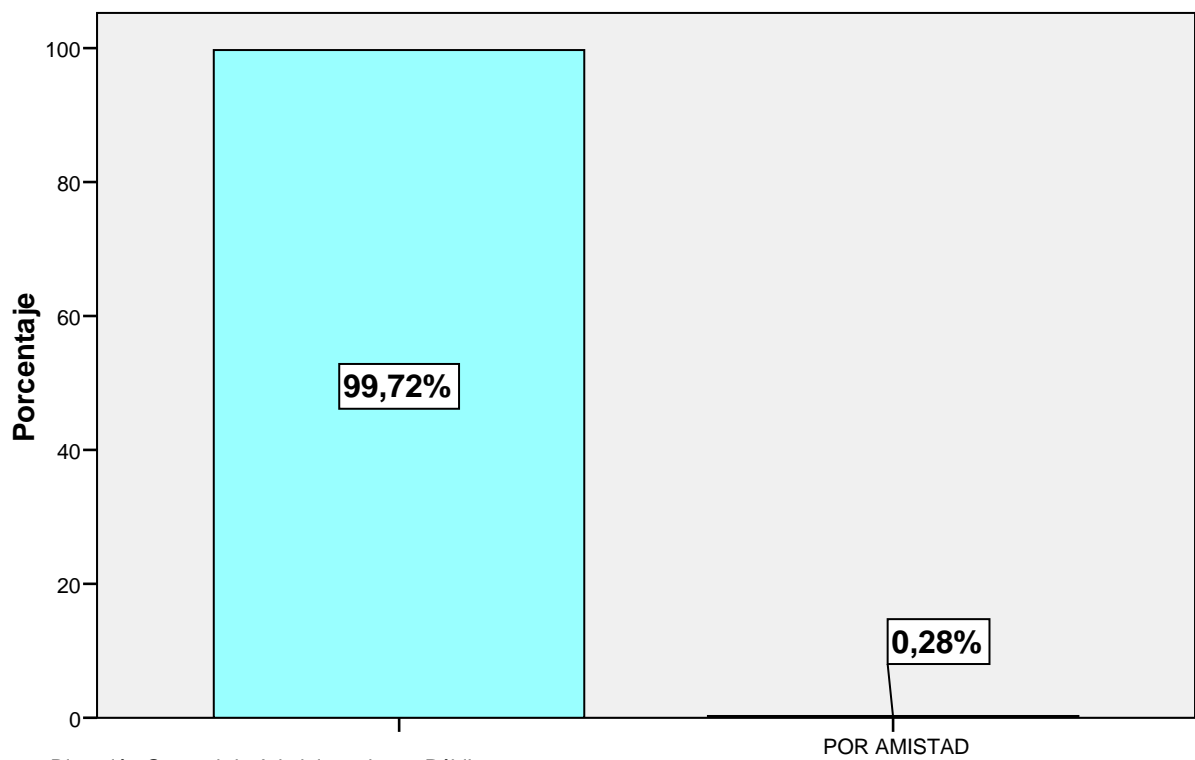
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



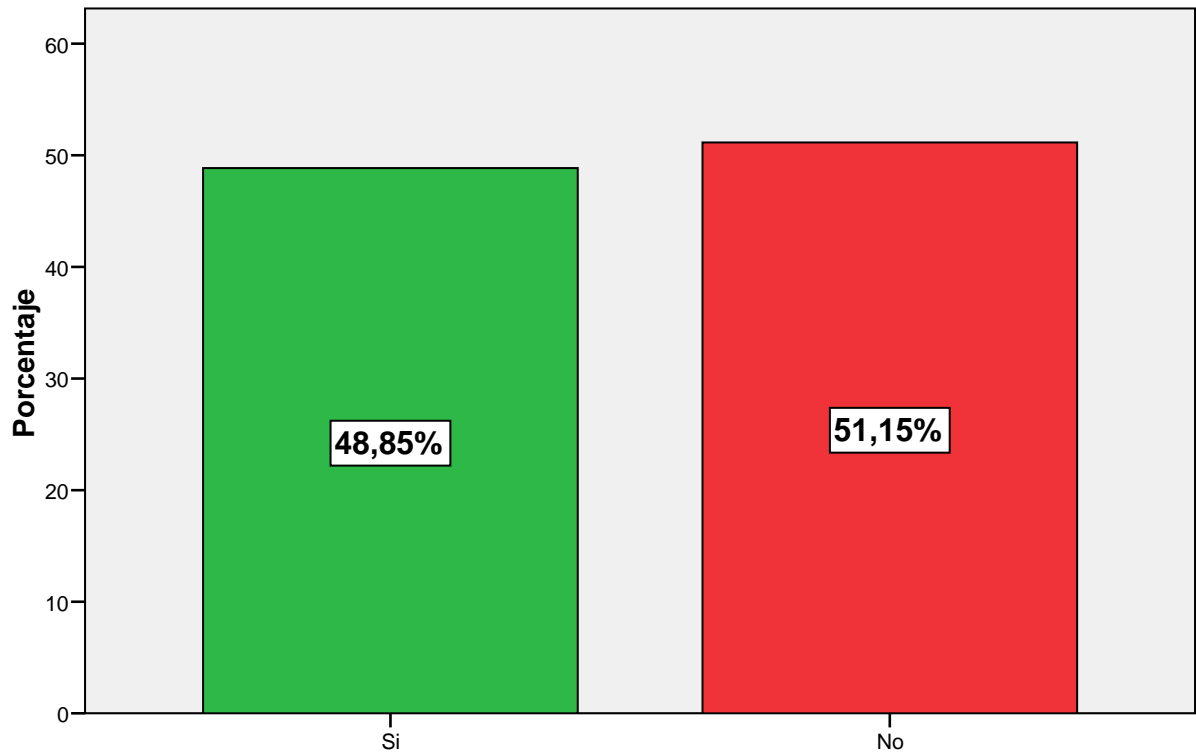
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



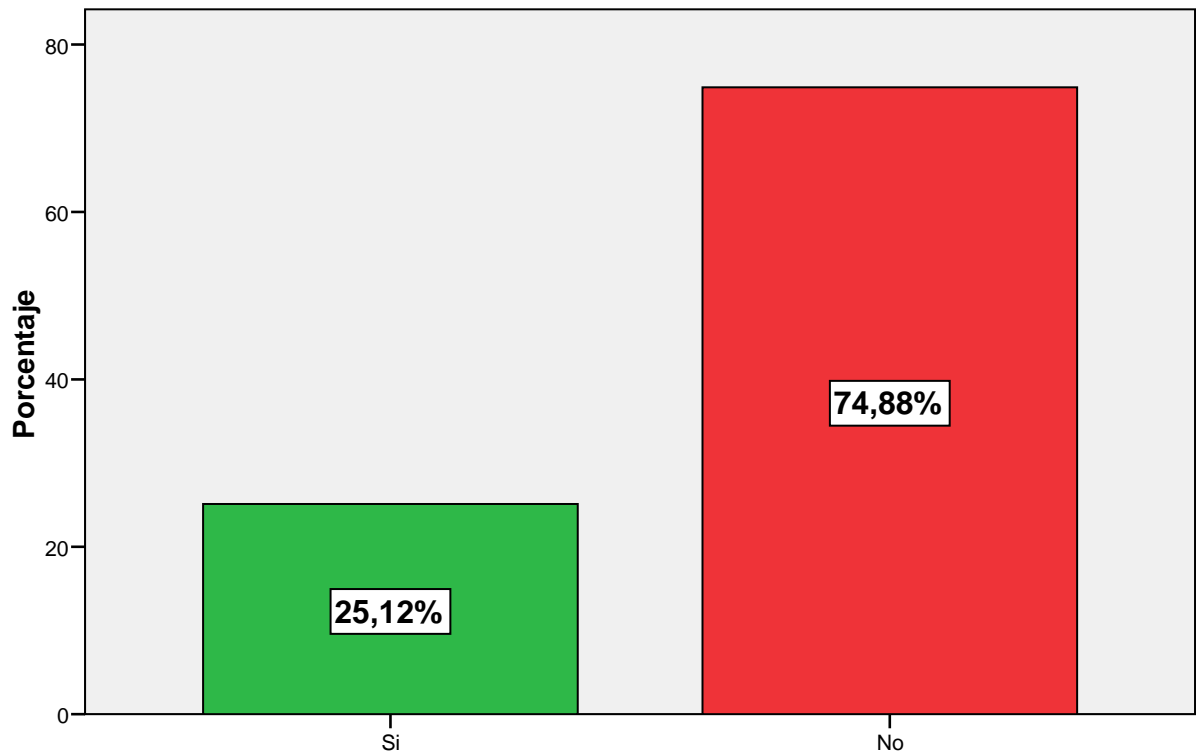
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



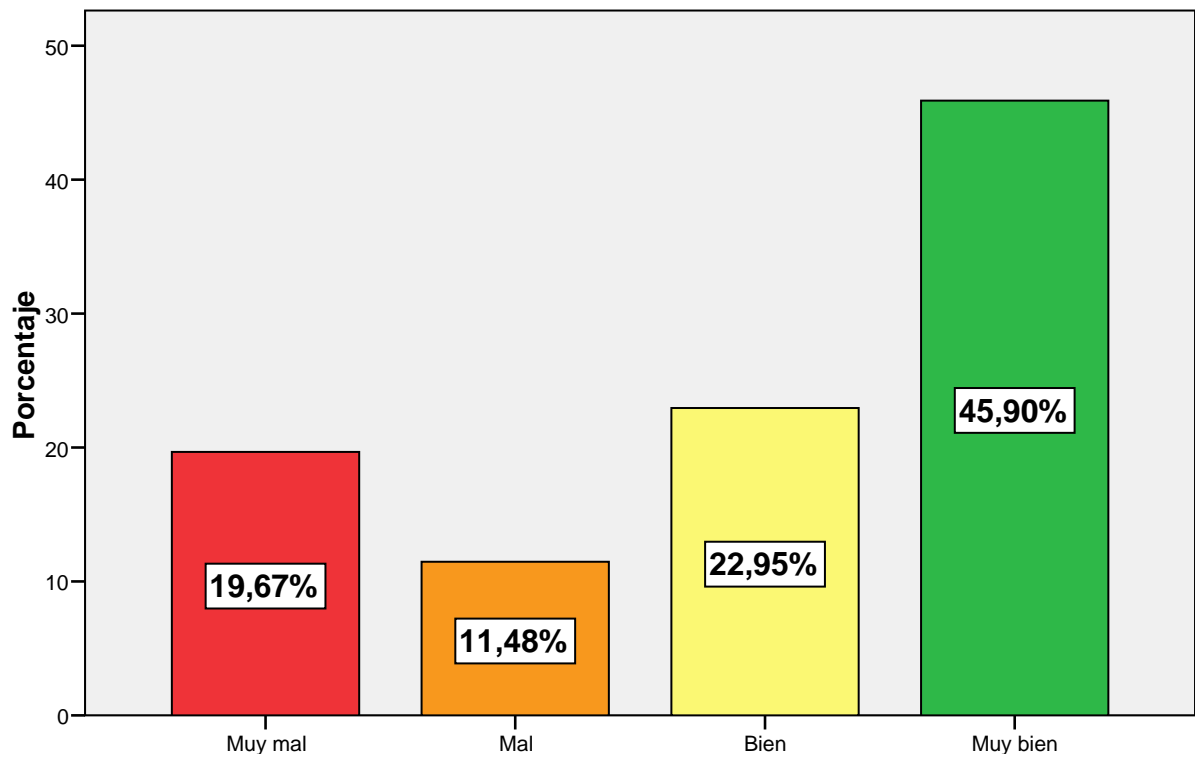
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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 | | |

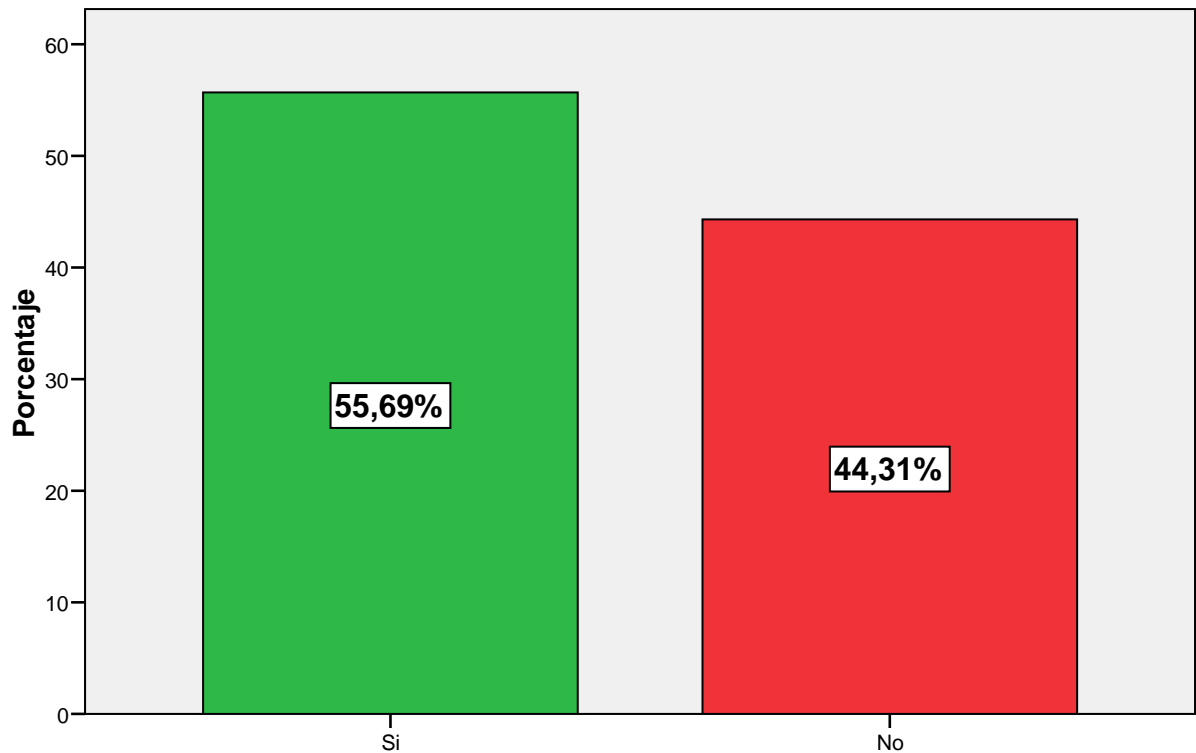
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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 | | |

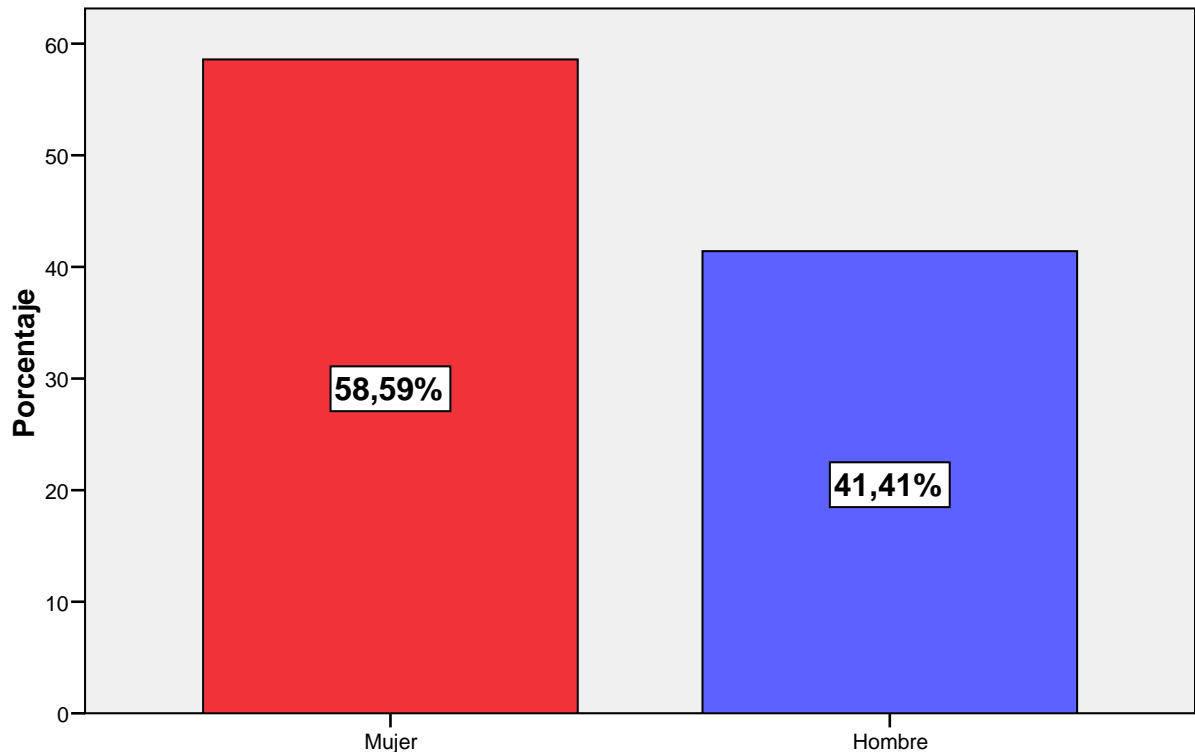
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



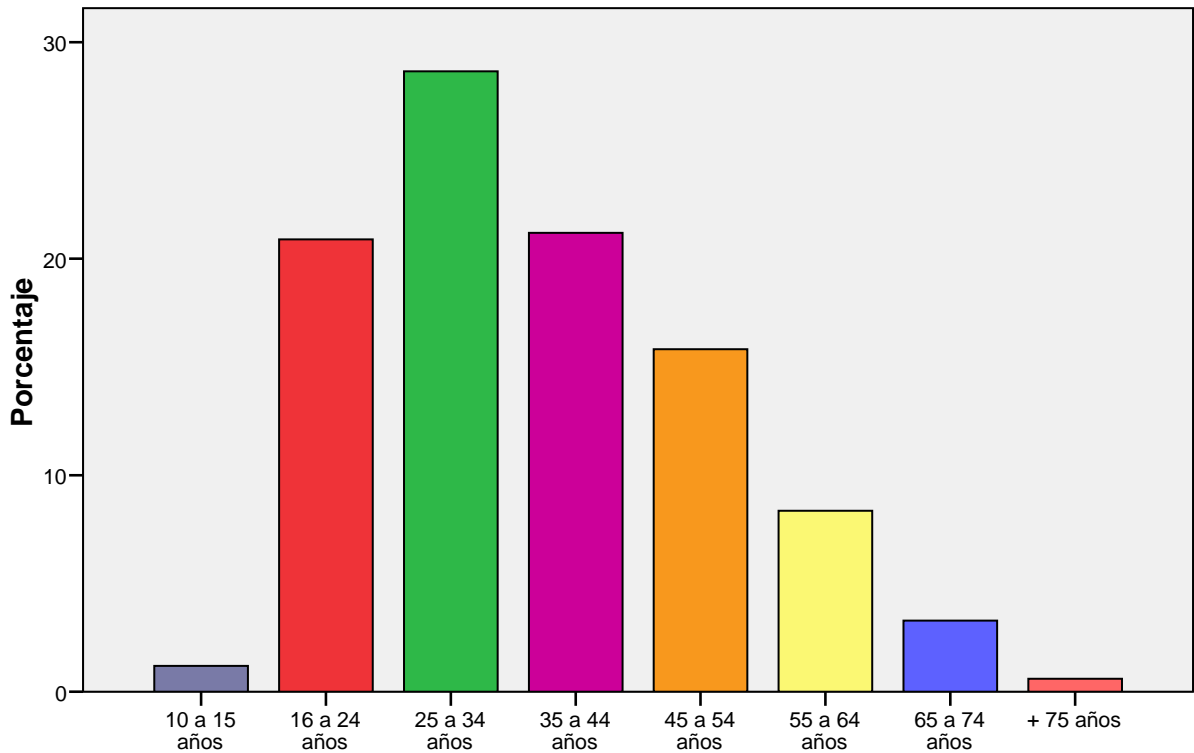
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



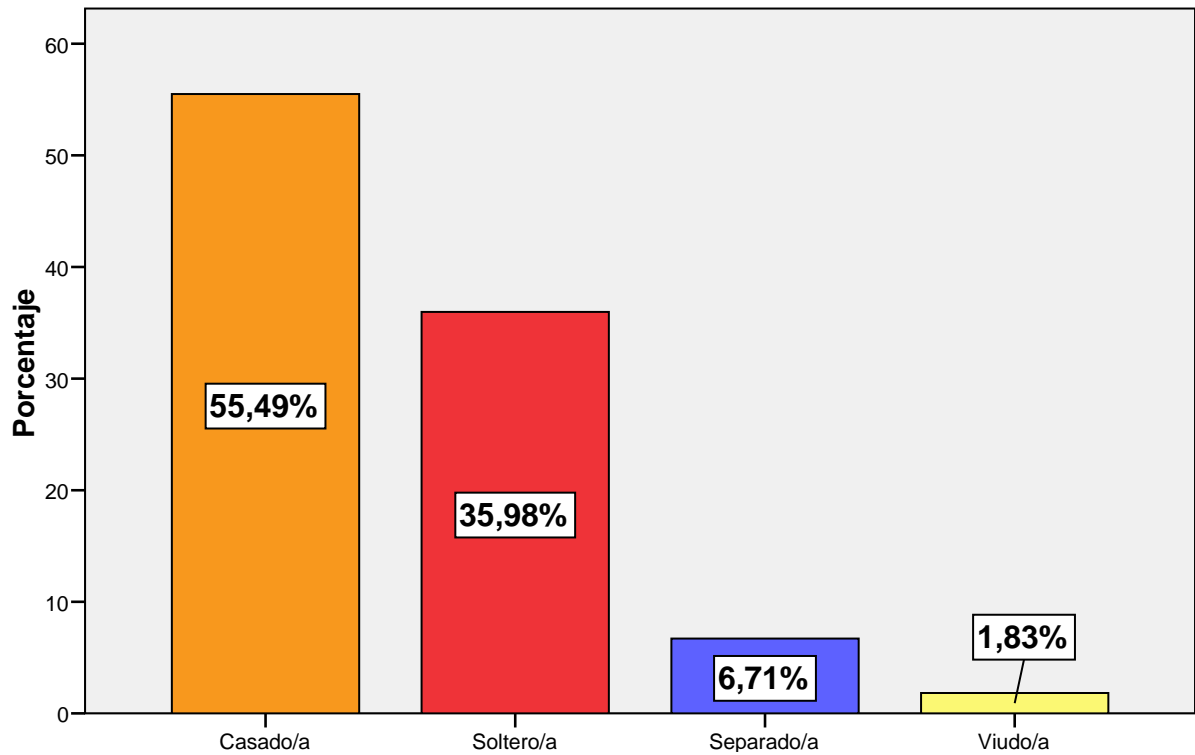
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



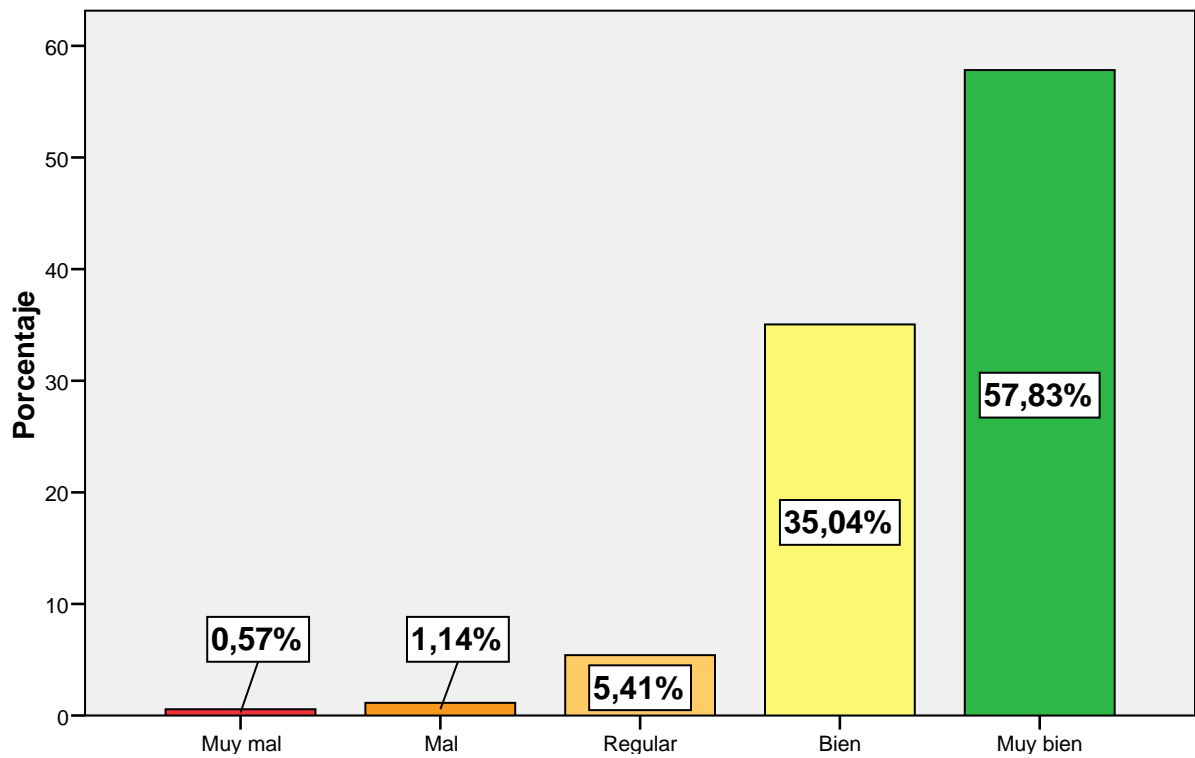
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



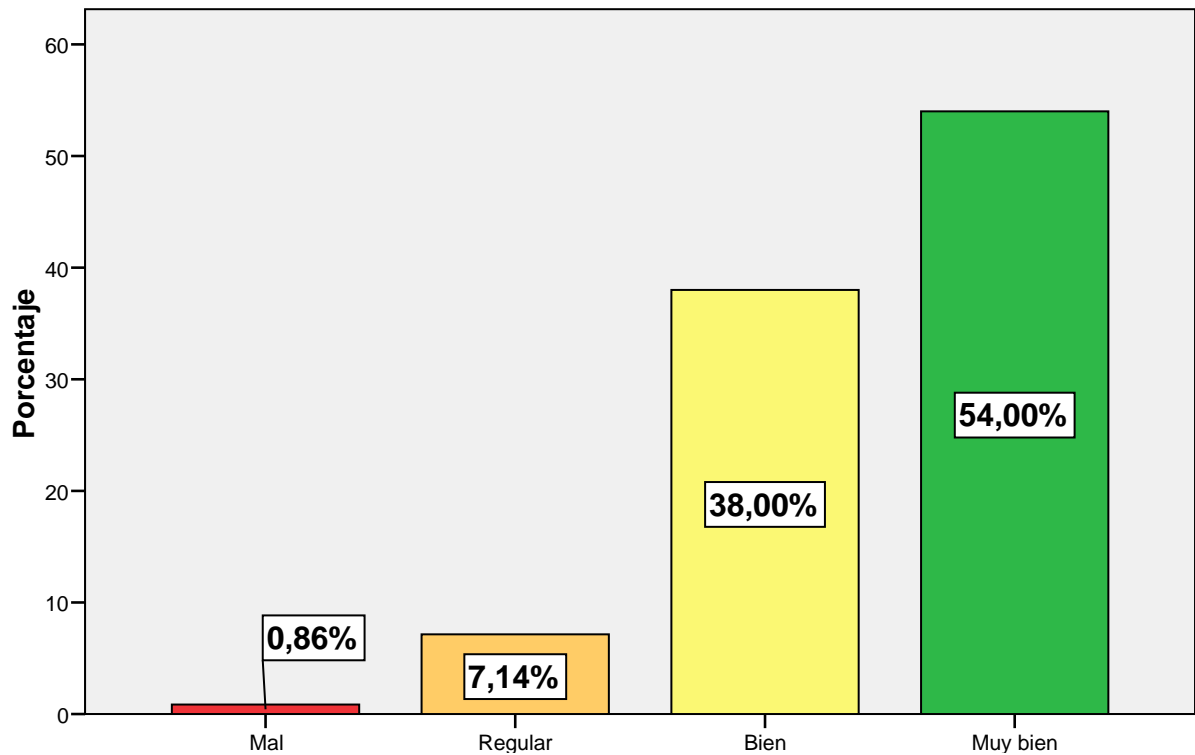
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



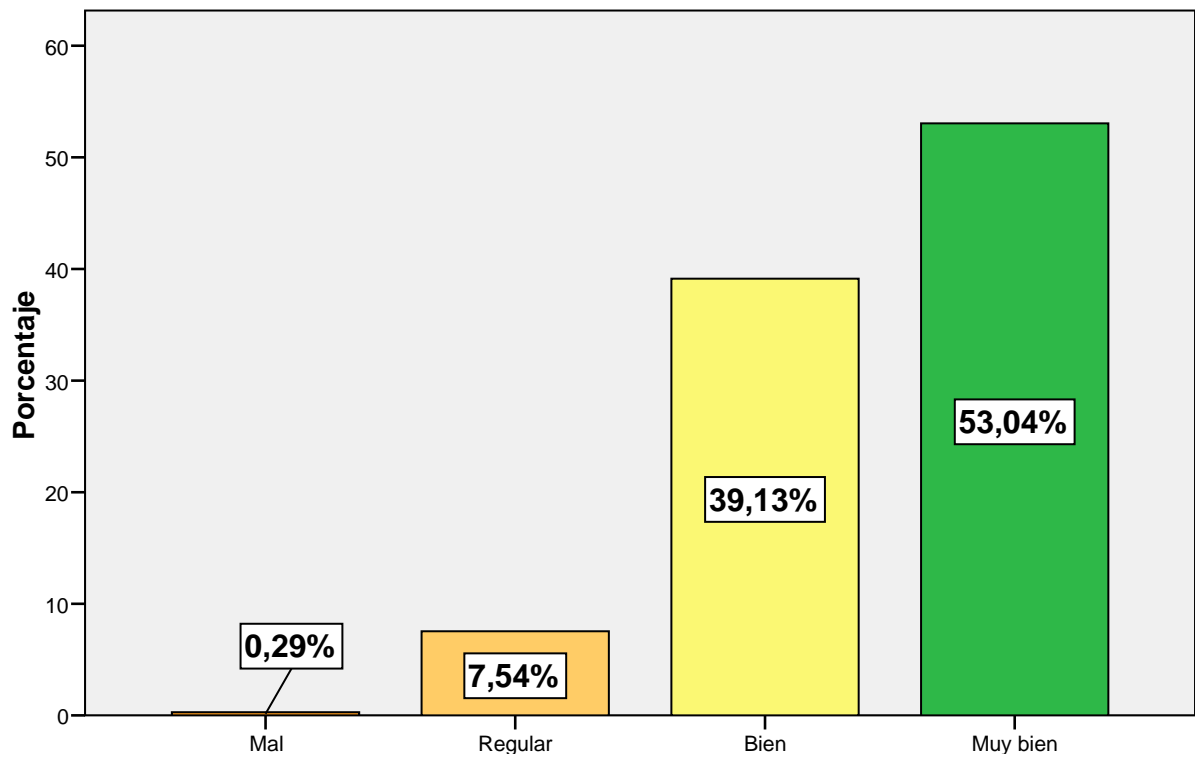
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



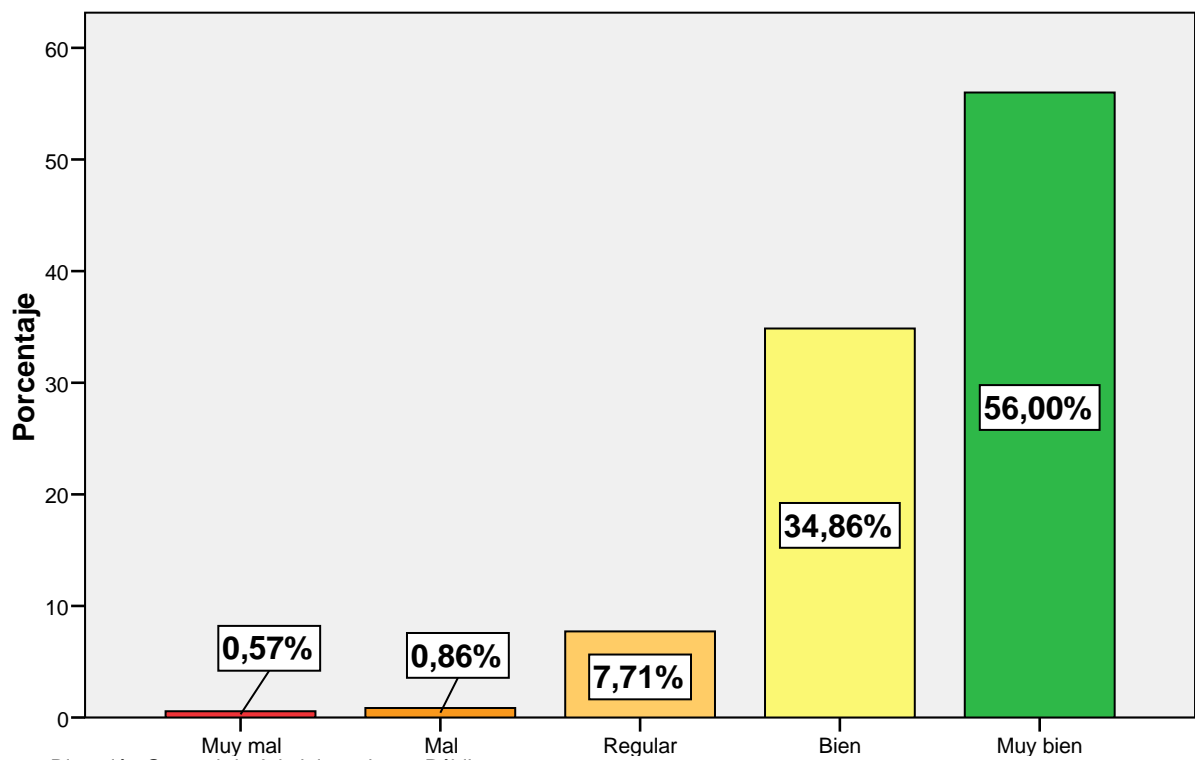
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



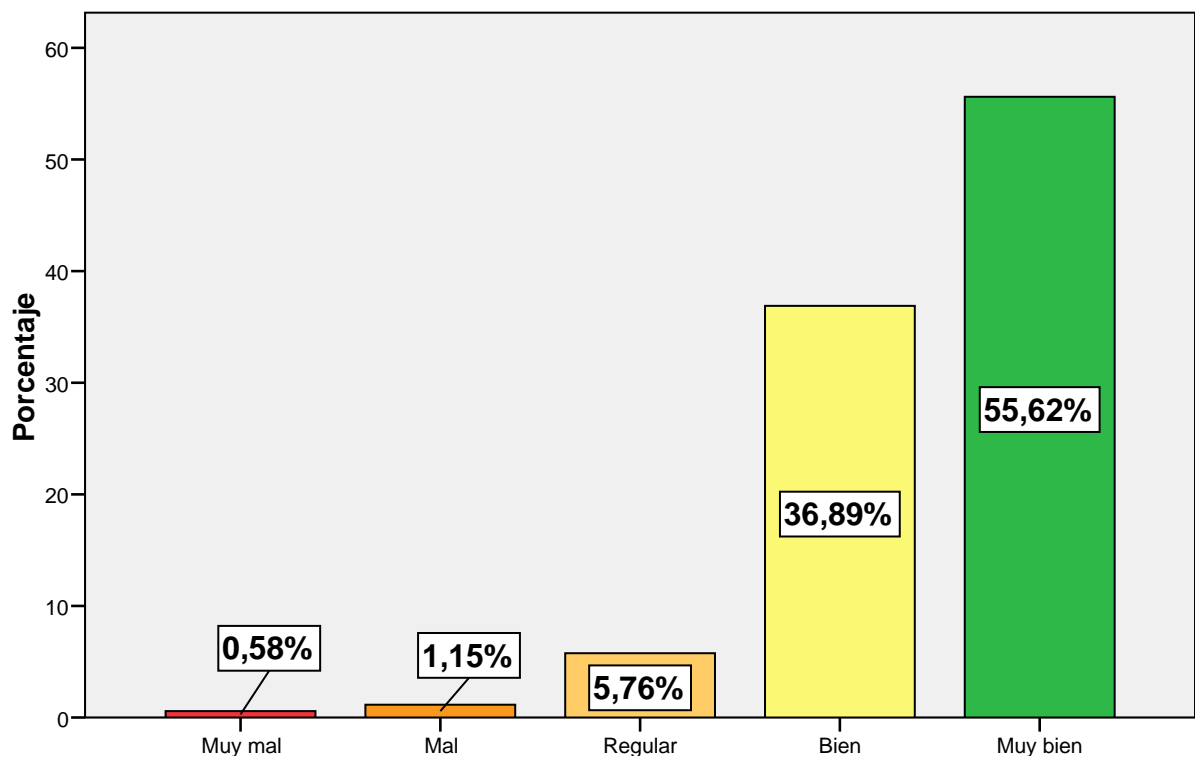
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



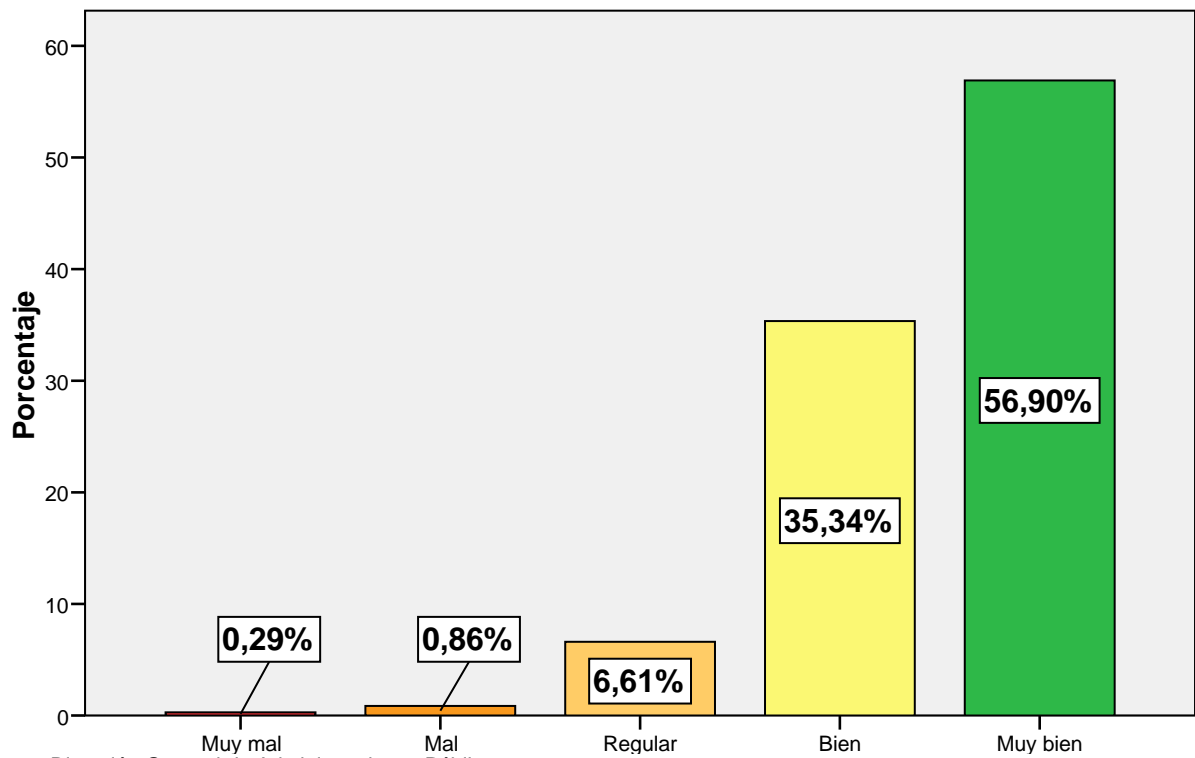
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



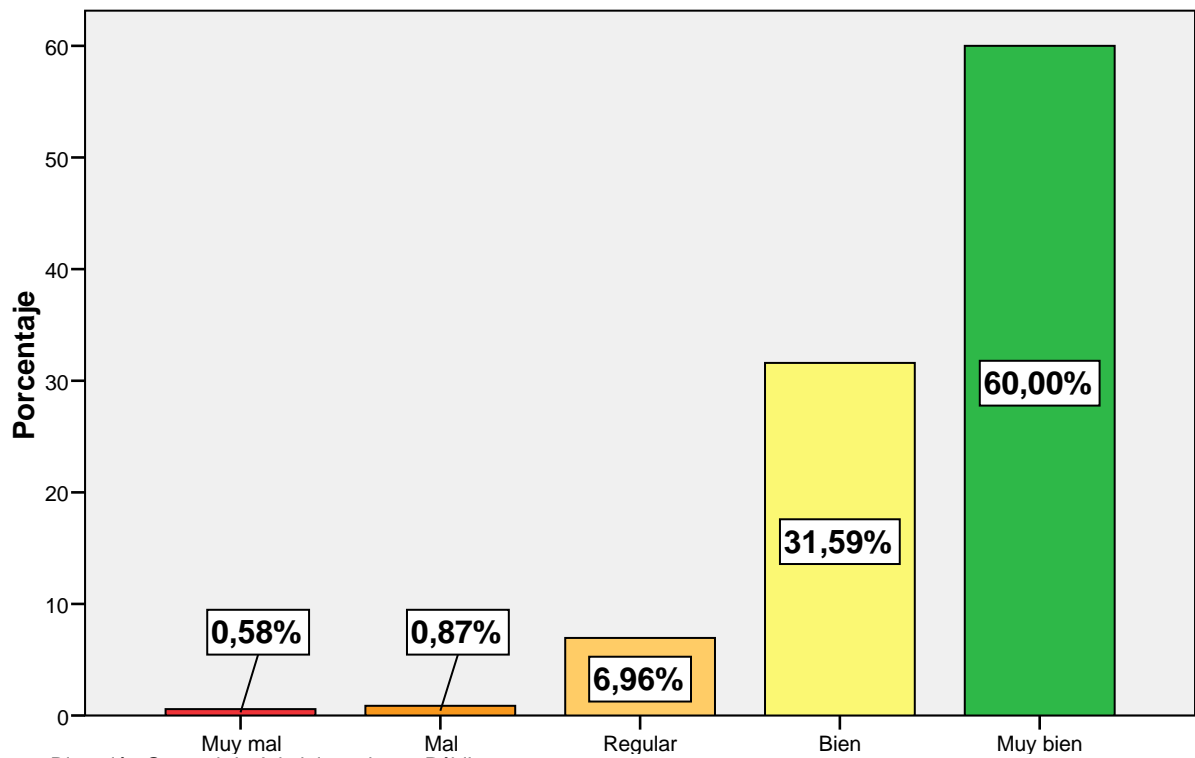
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



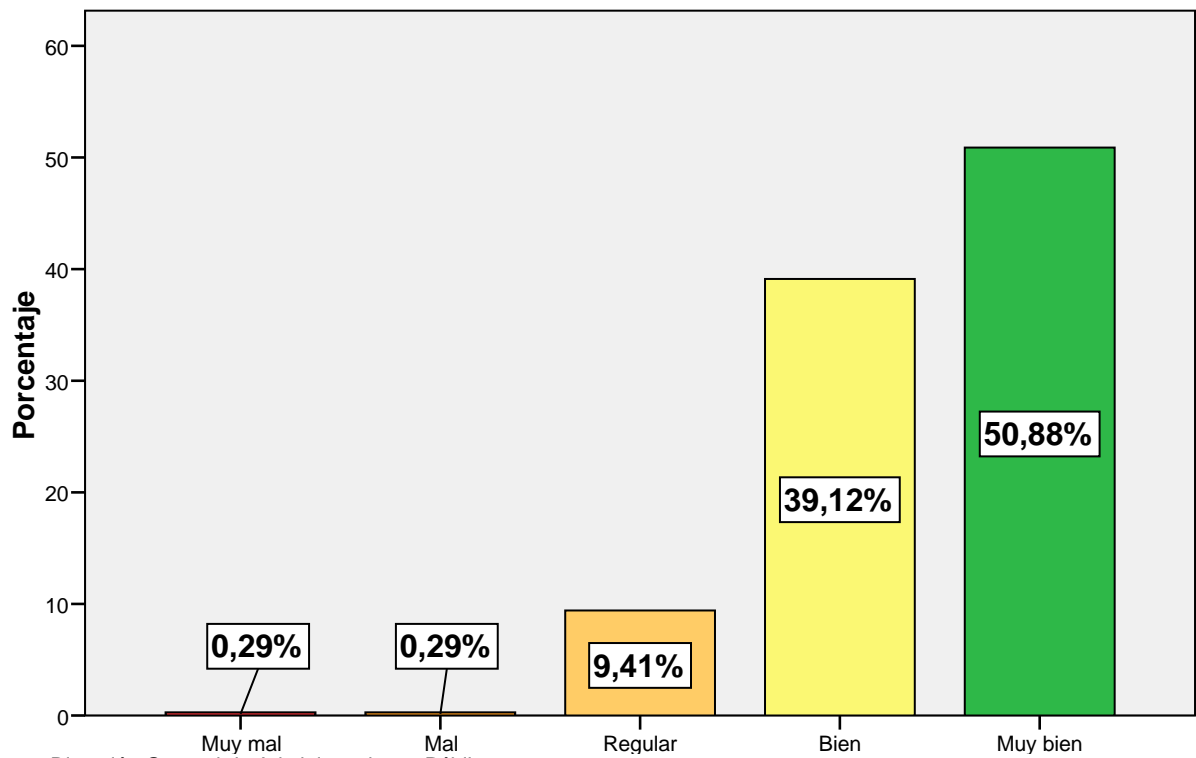
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



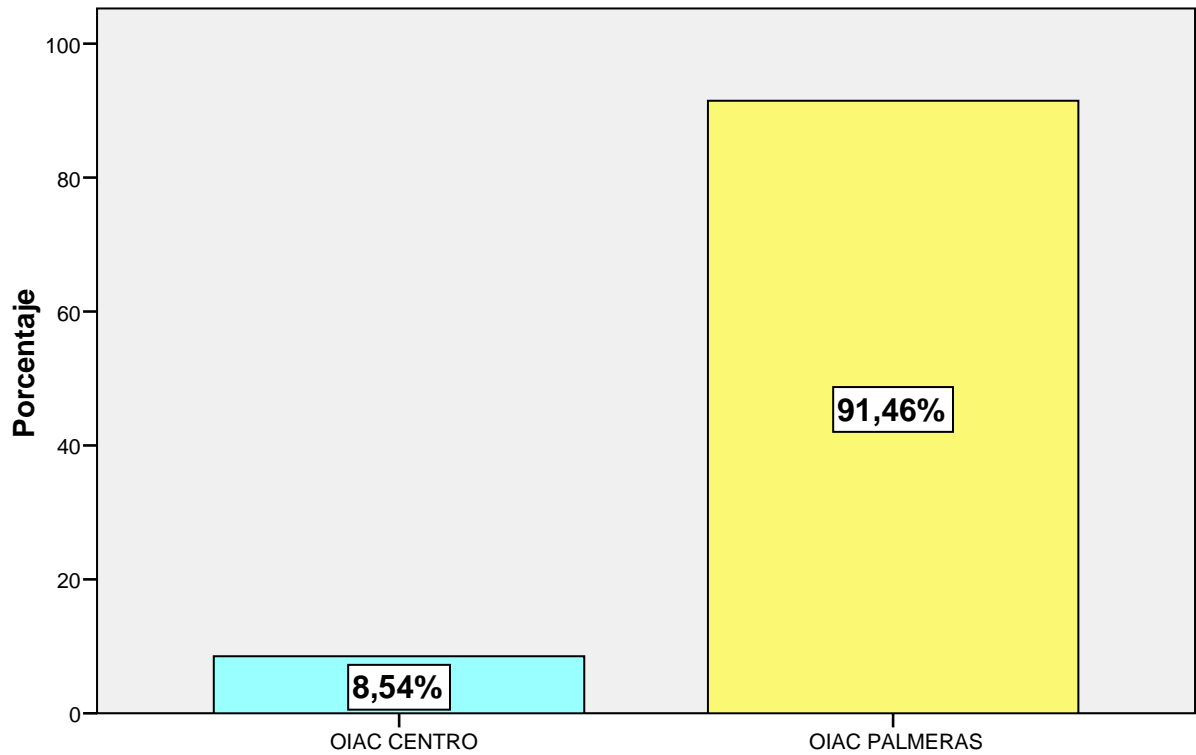
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



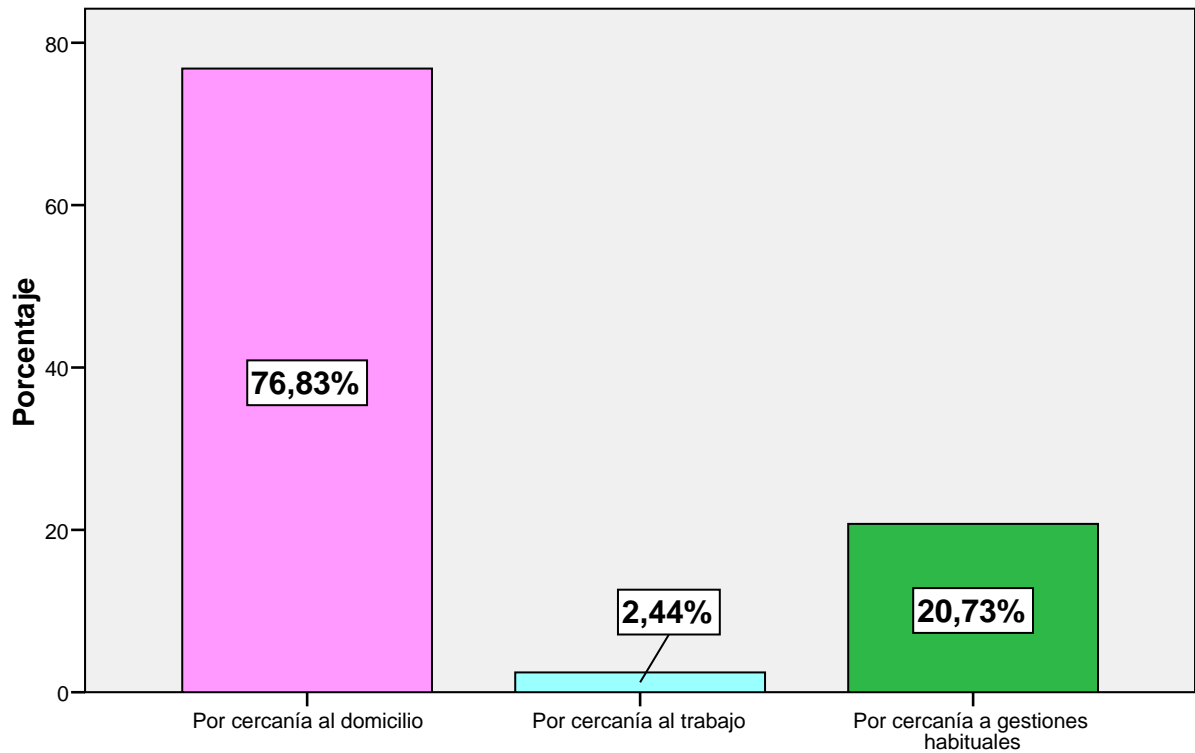
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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 |

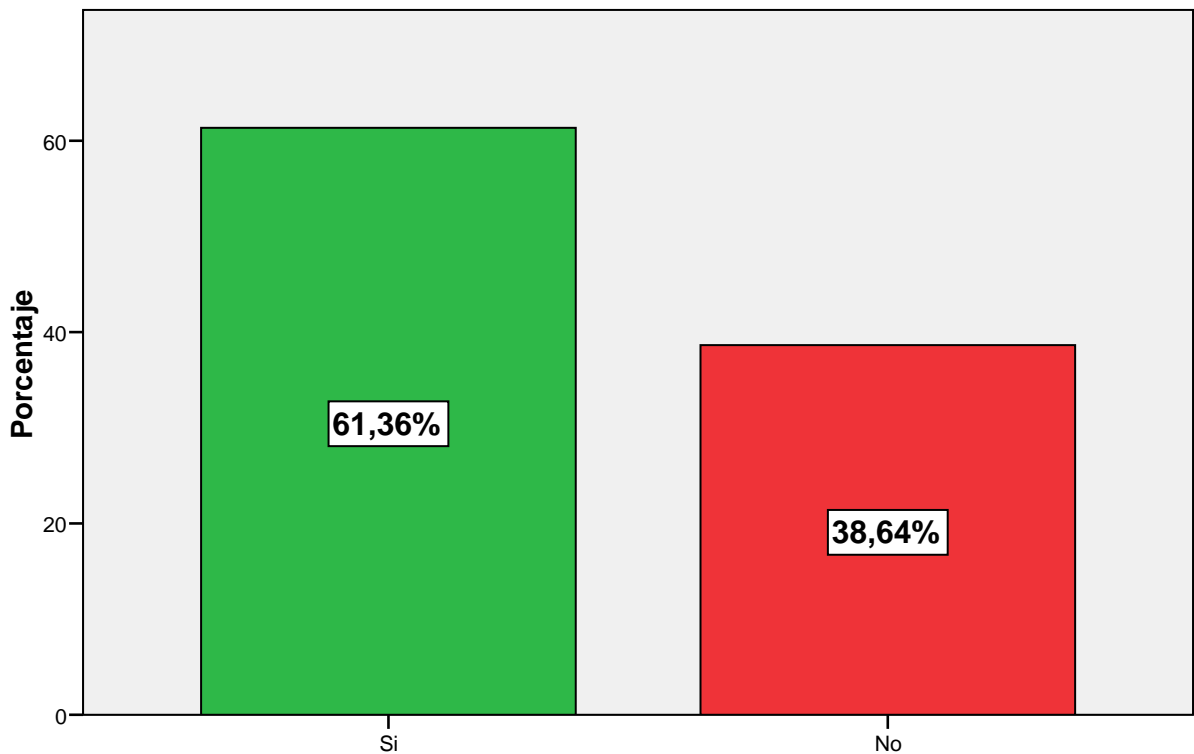
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



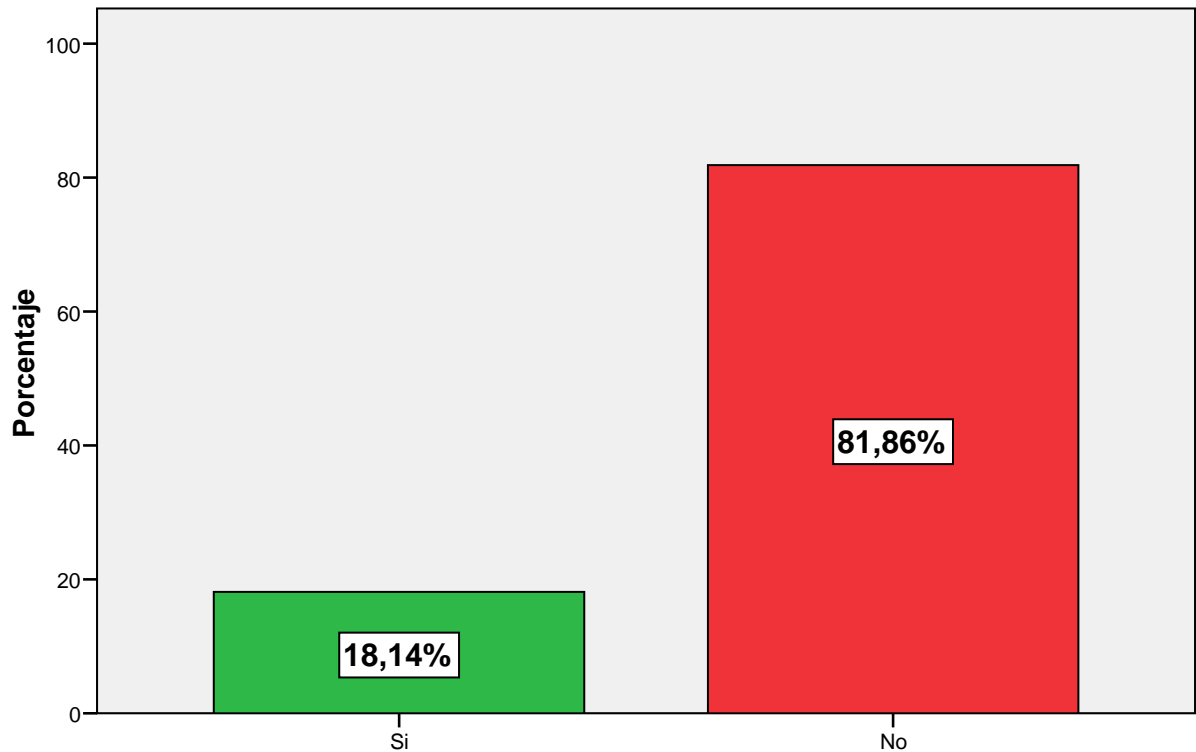
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



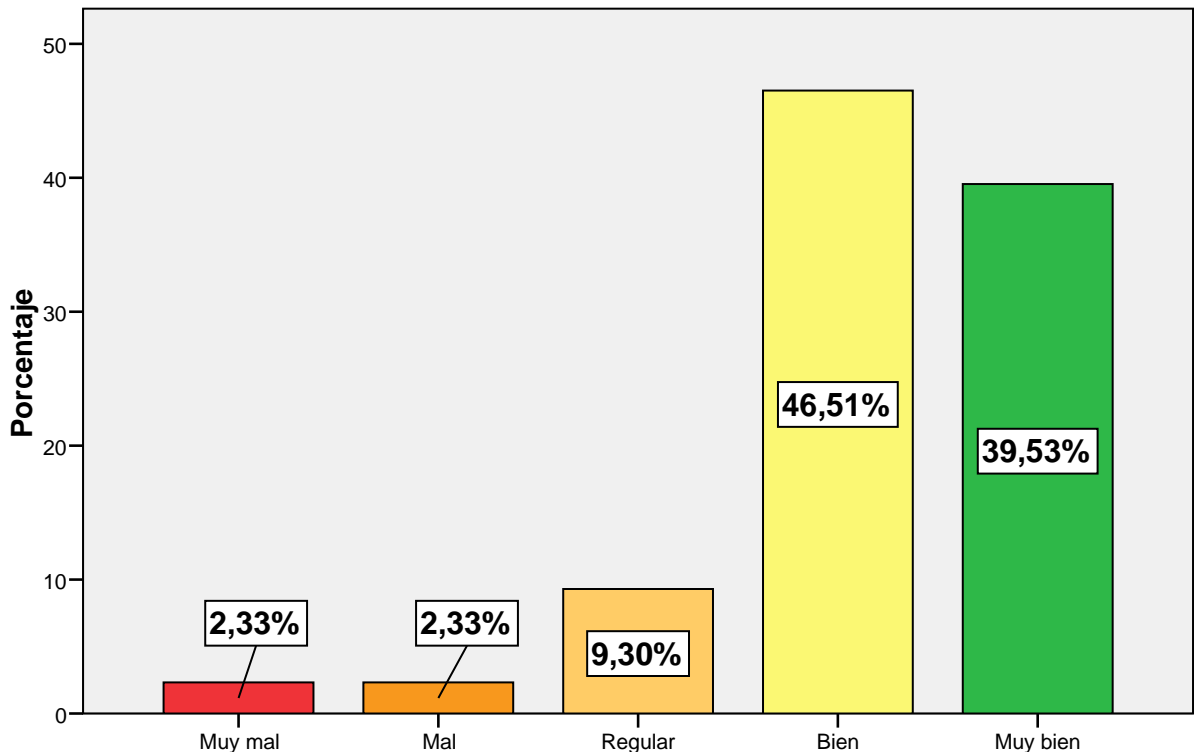
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



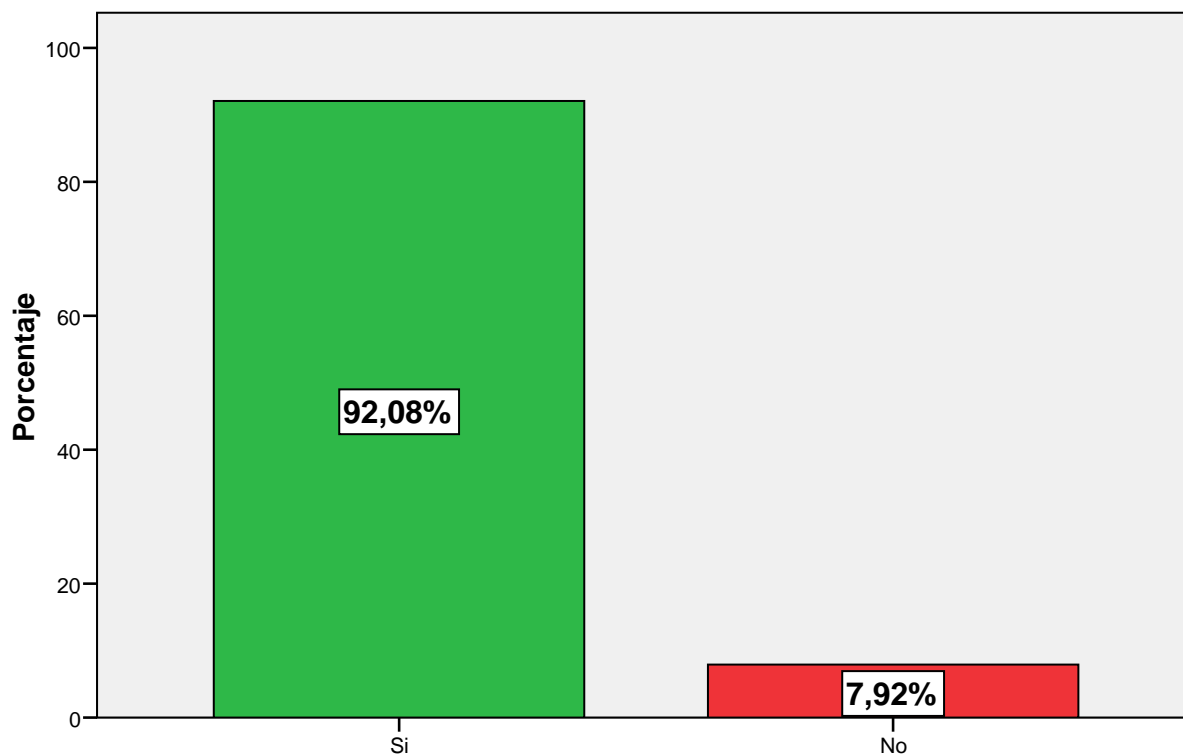
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



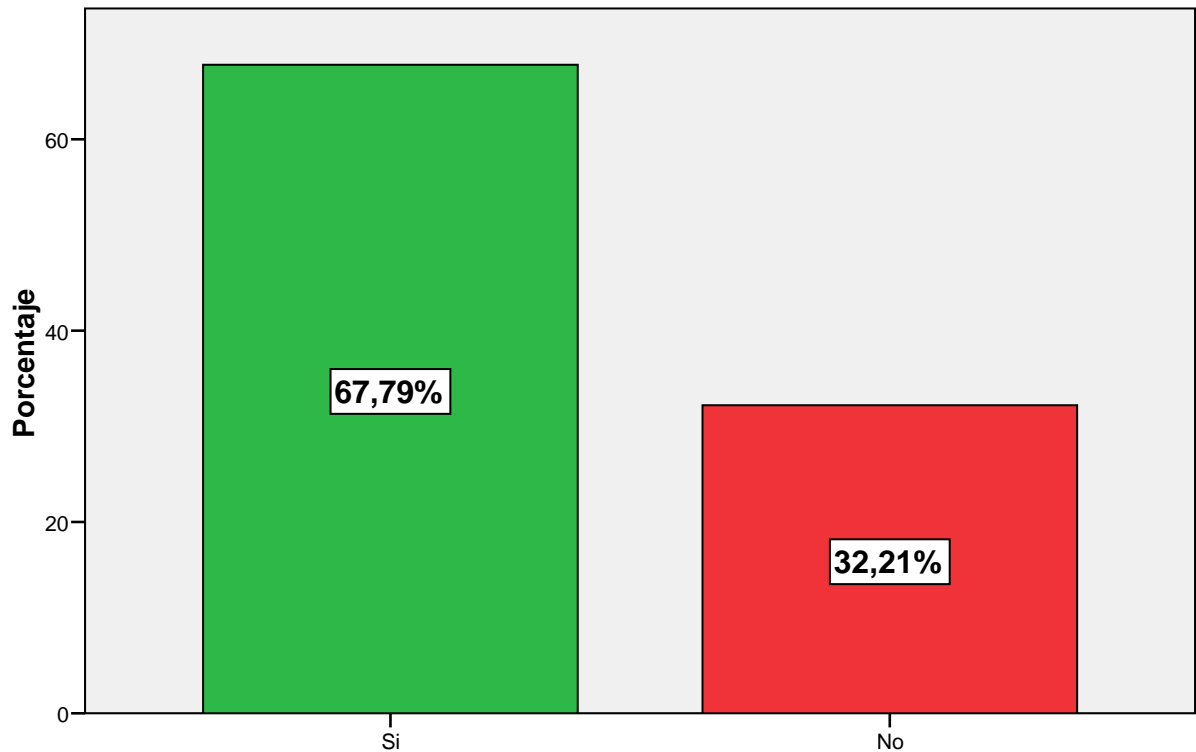
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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 | | |

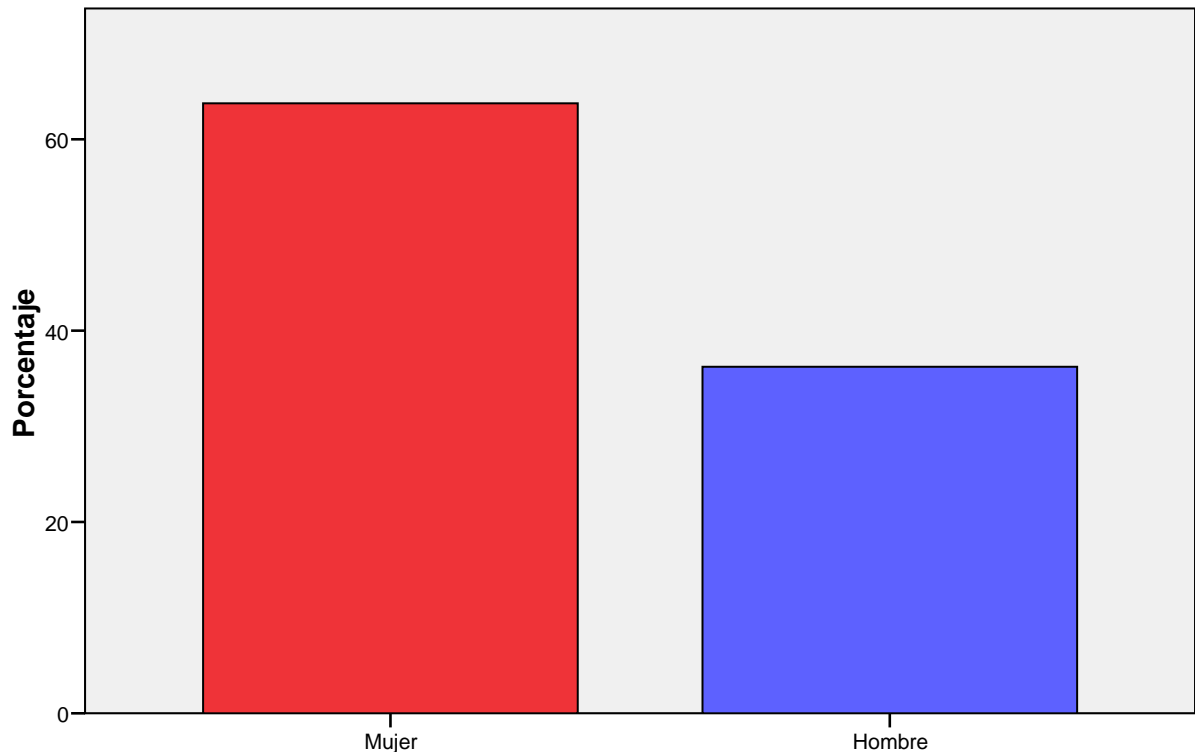
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



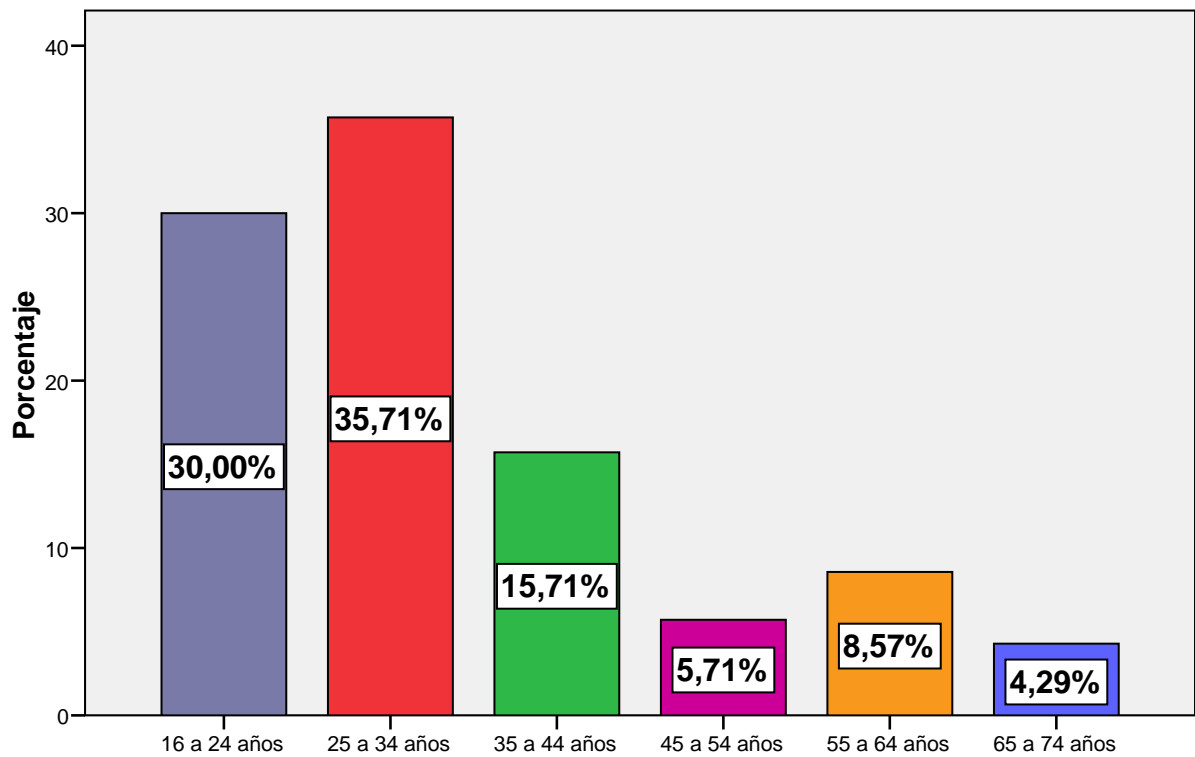
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



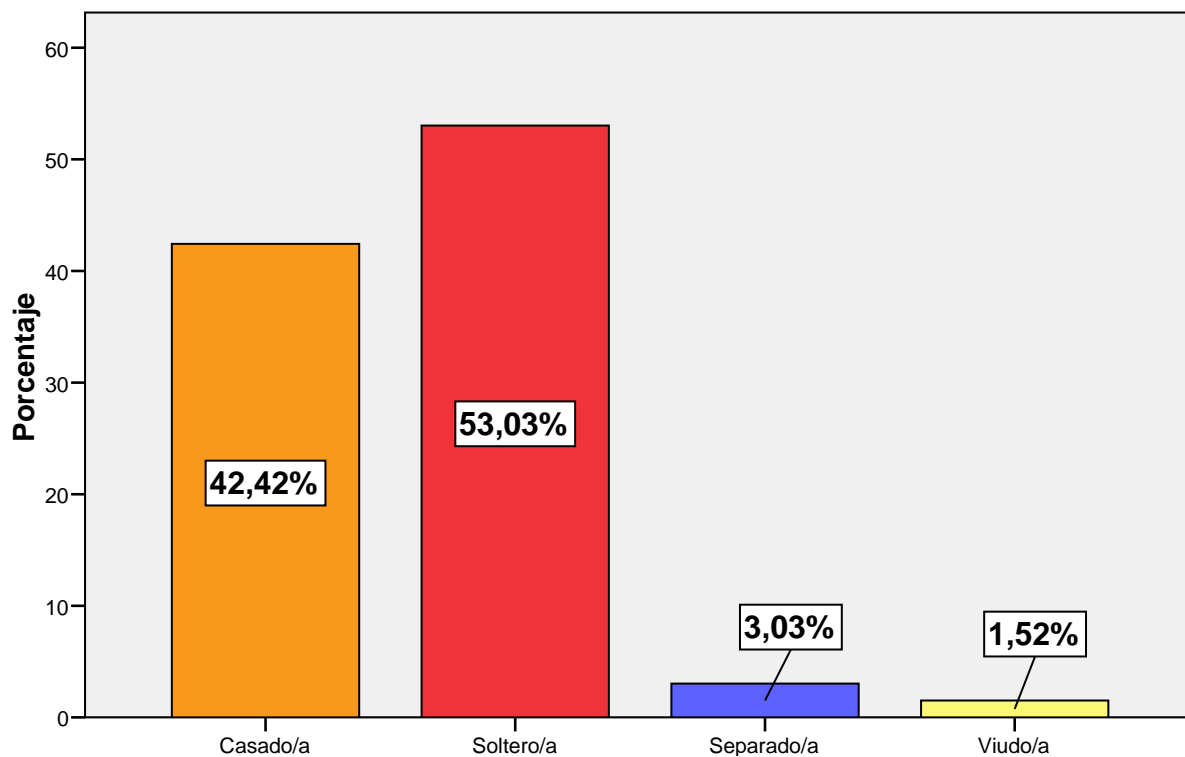
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



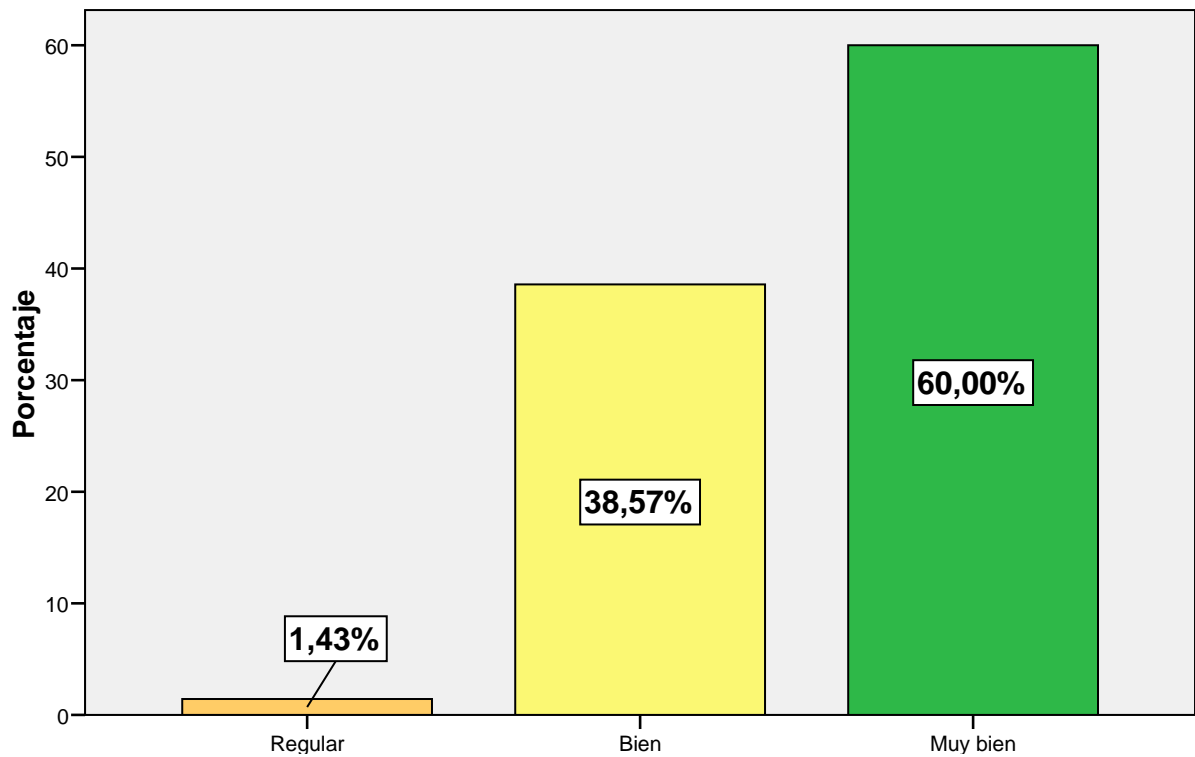
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



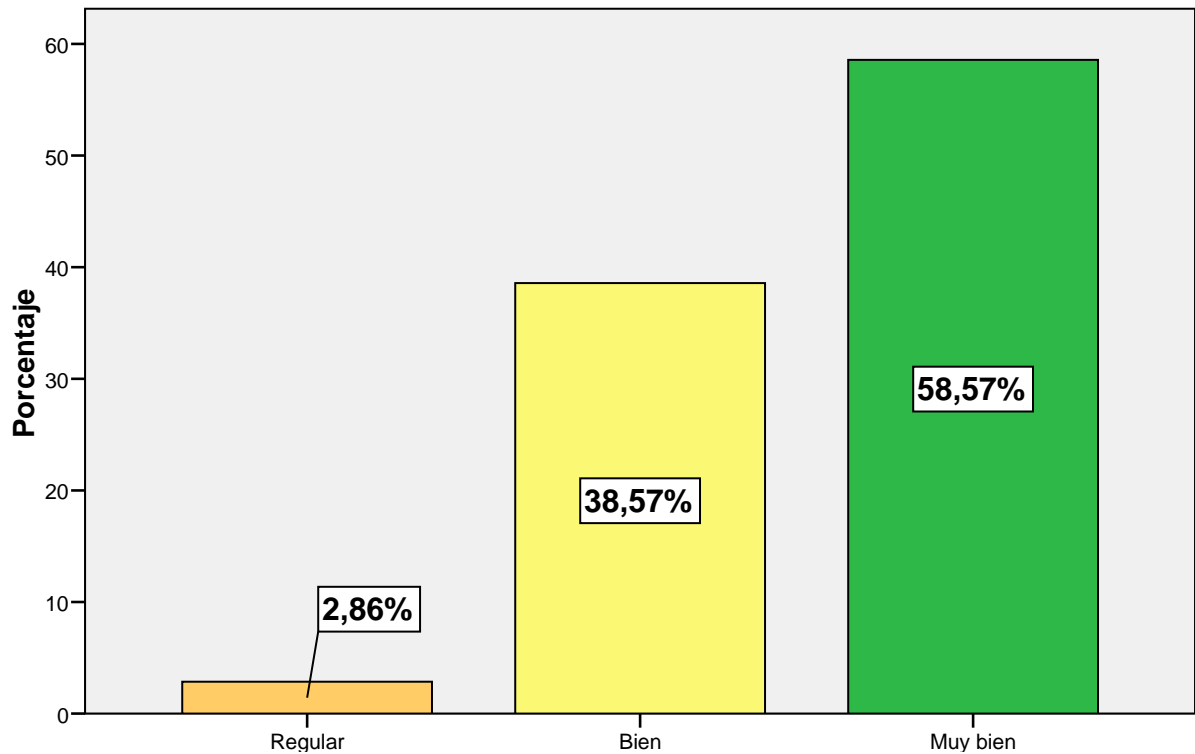
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



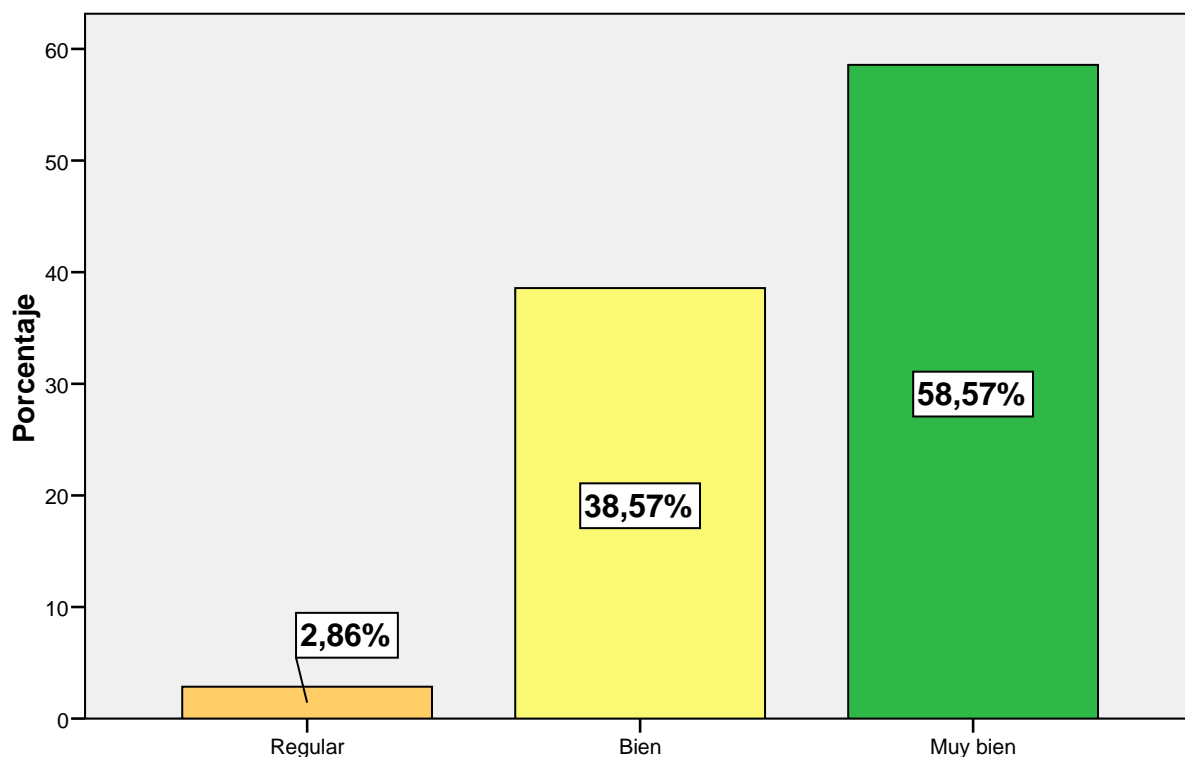
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



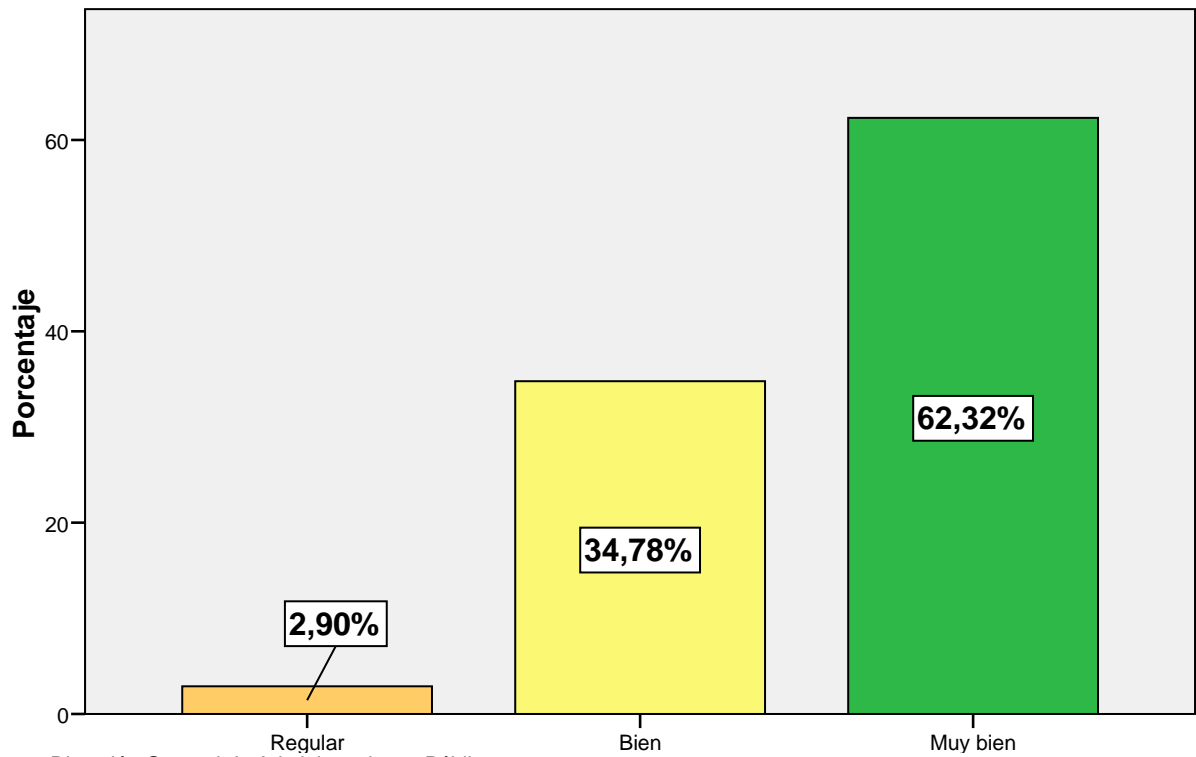
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



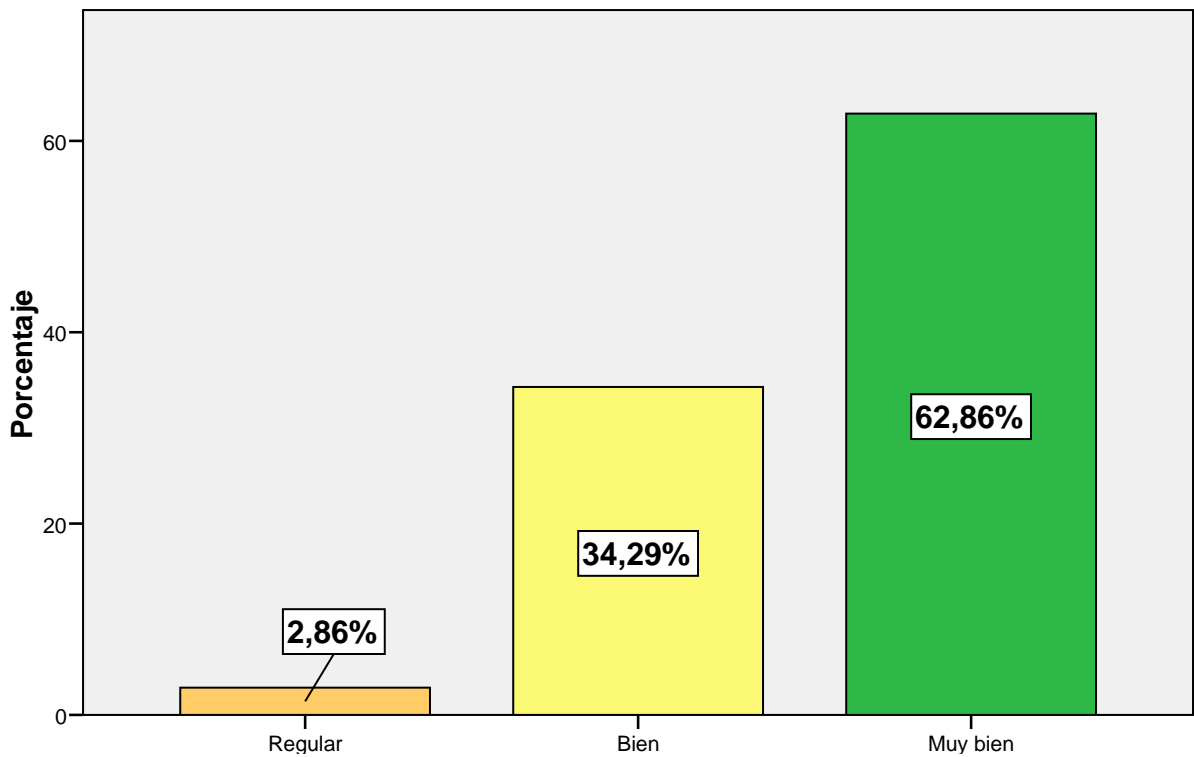
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



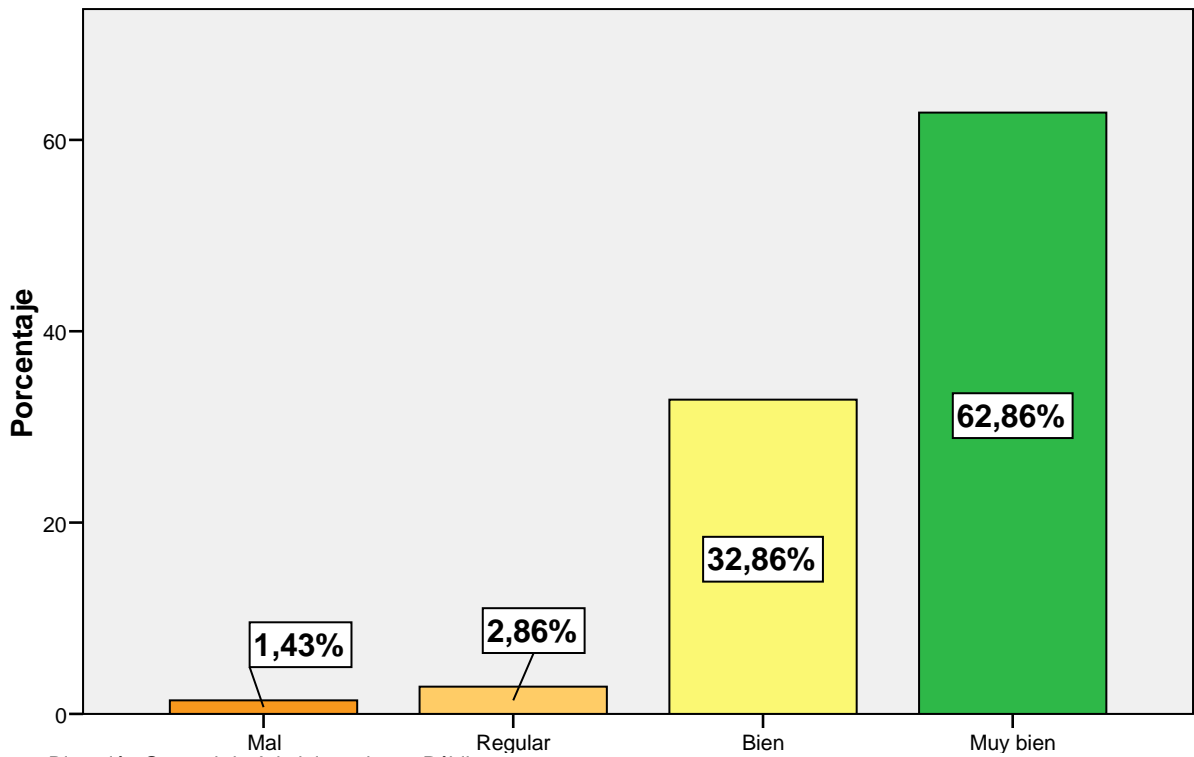
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



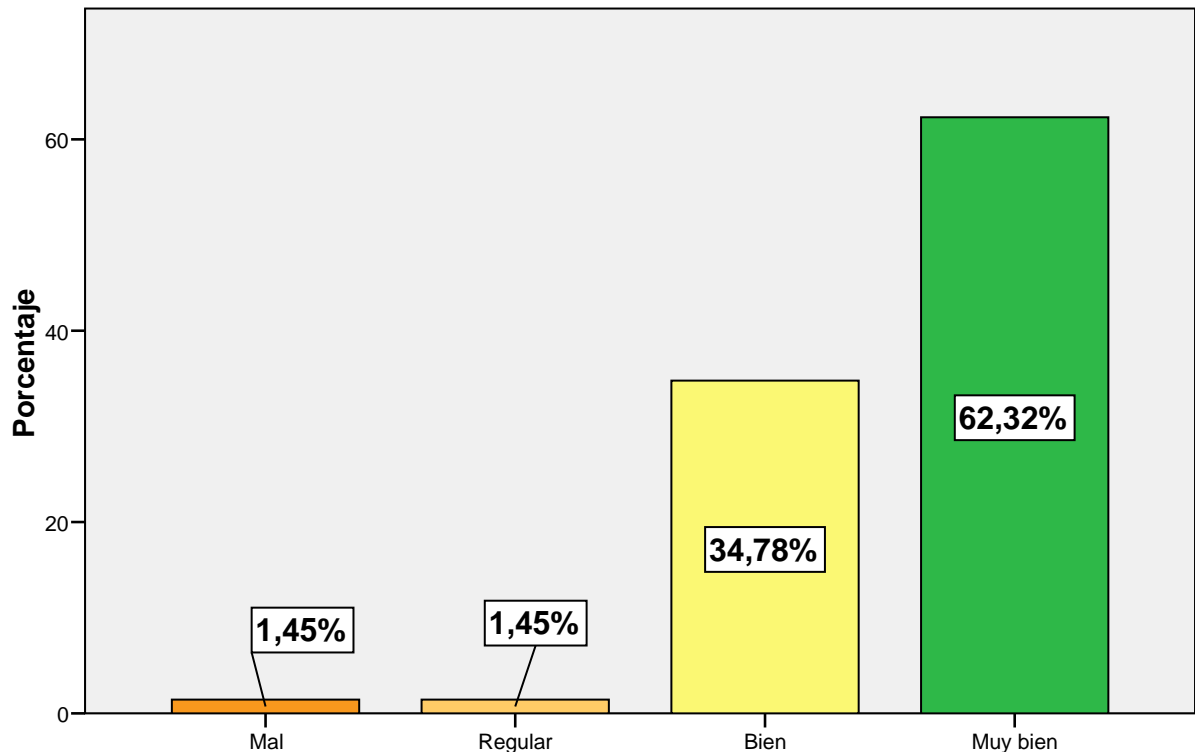
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



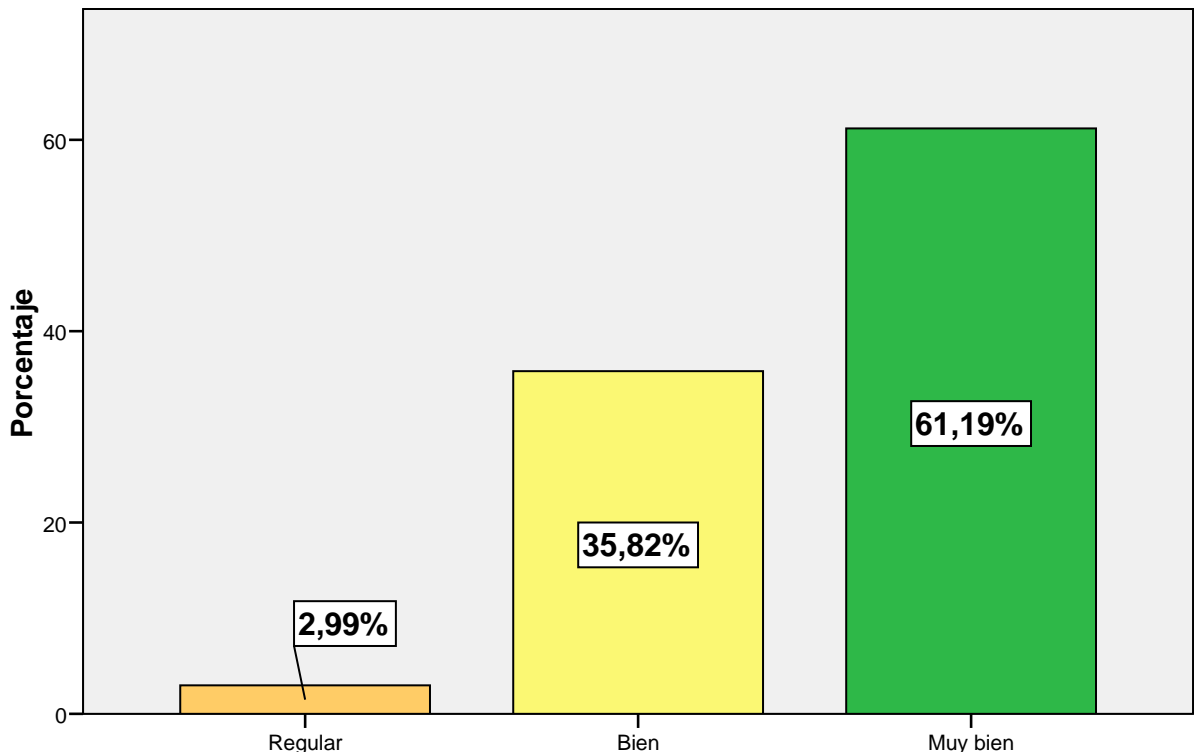
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



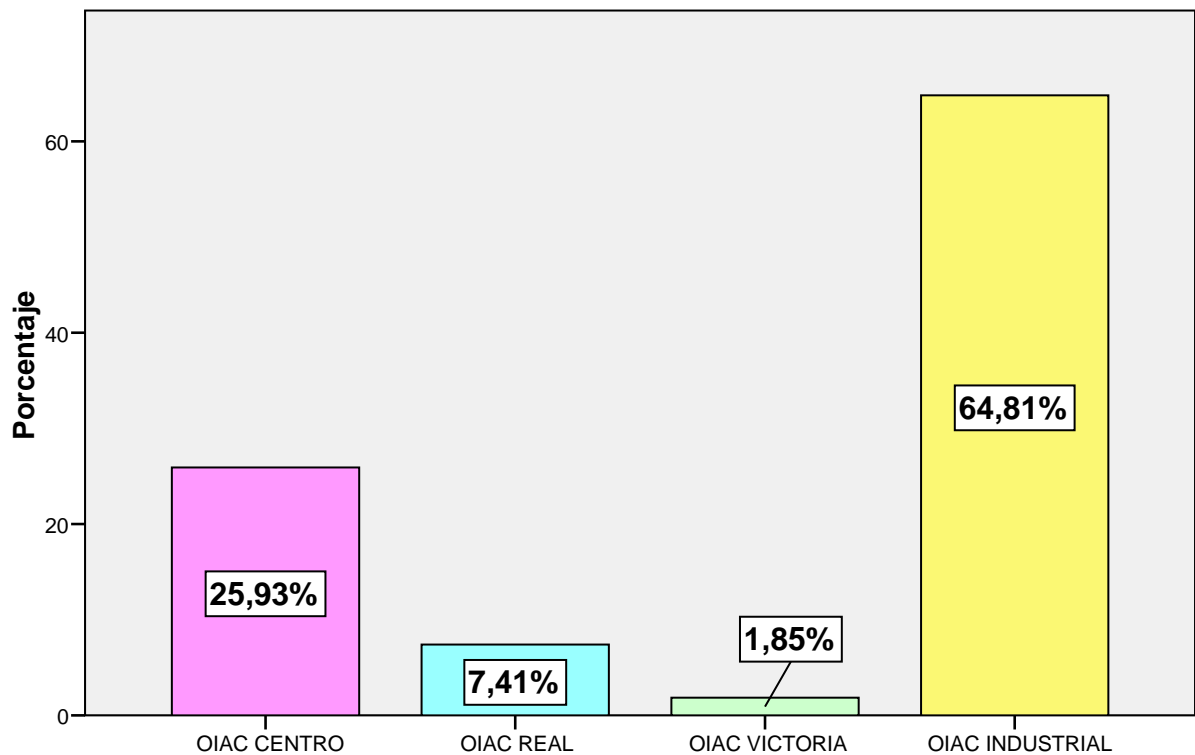
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



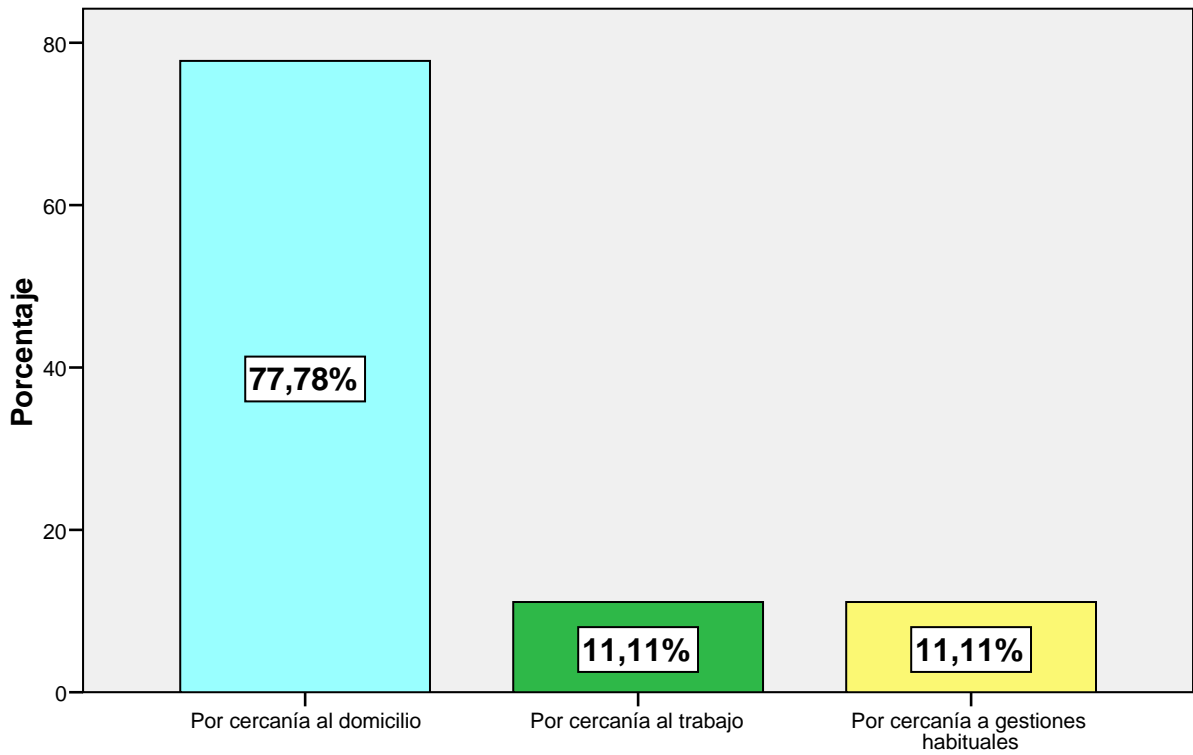
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



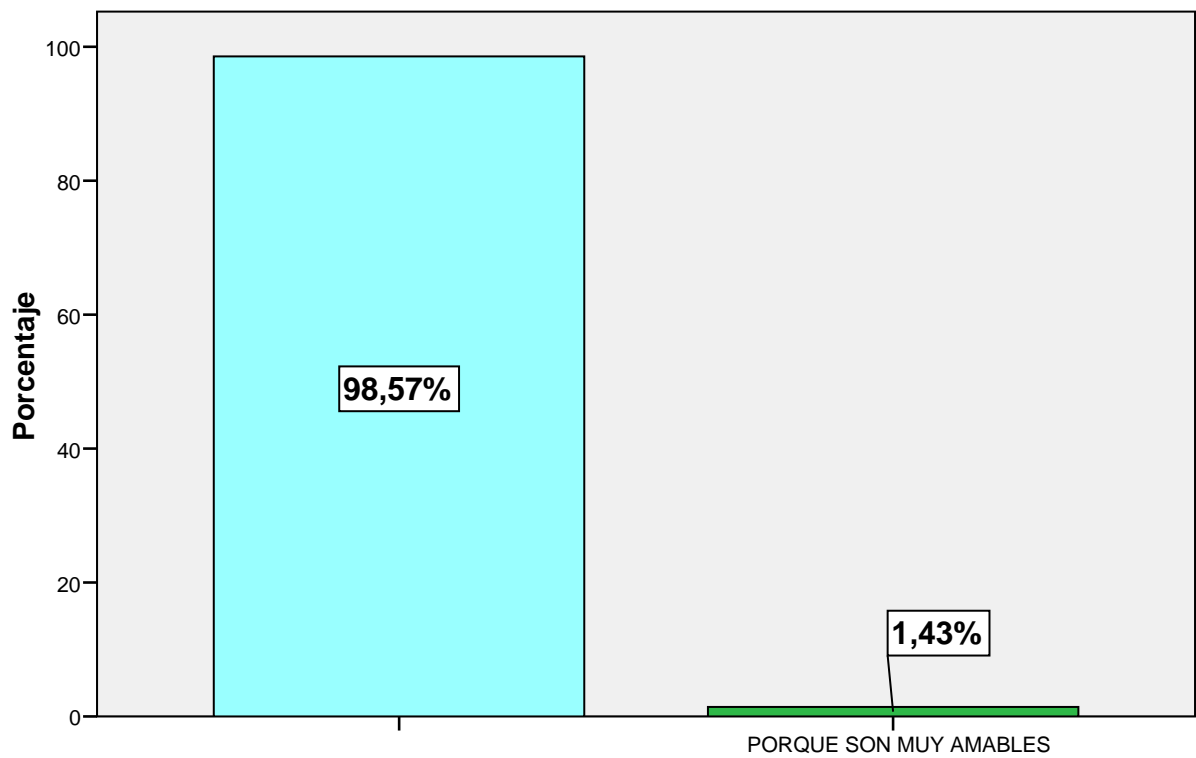
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



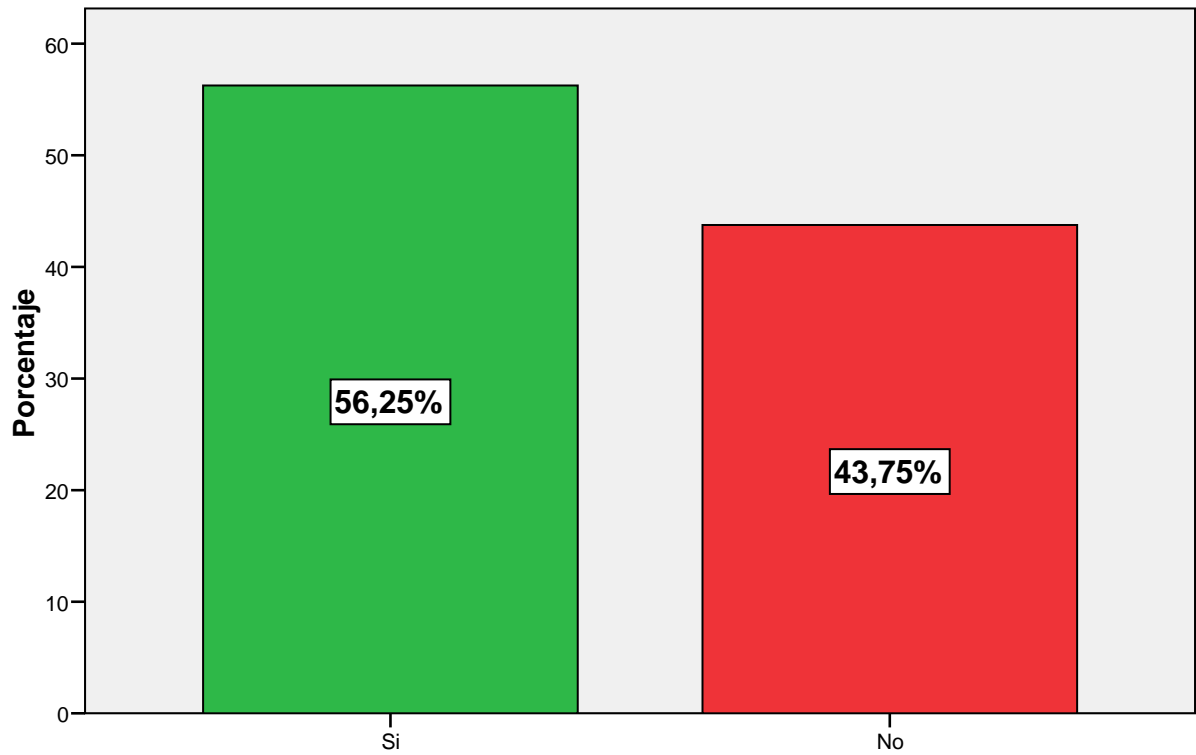
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



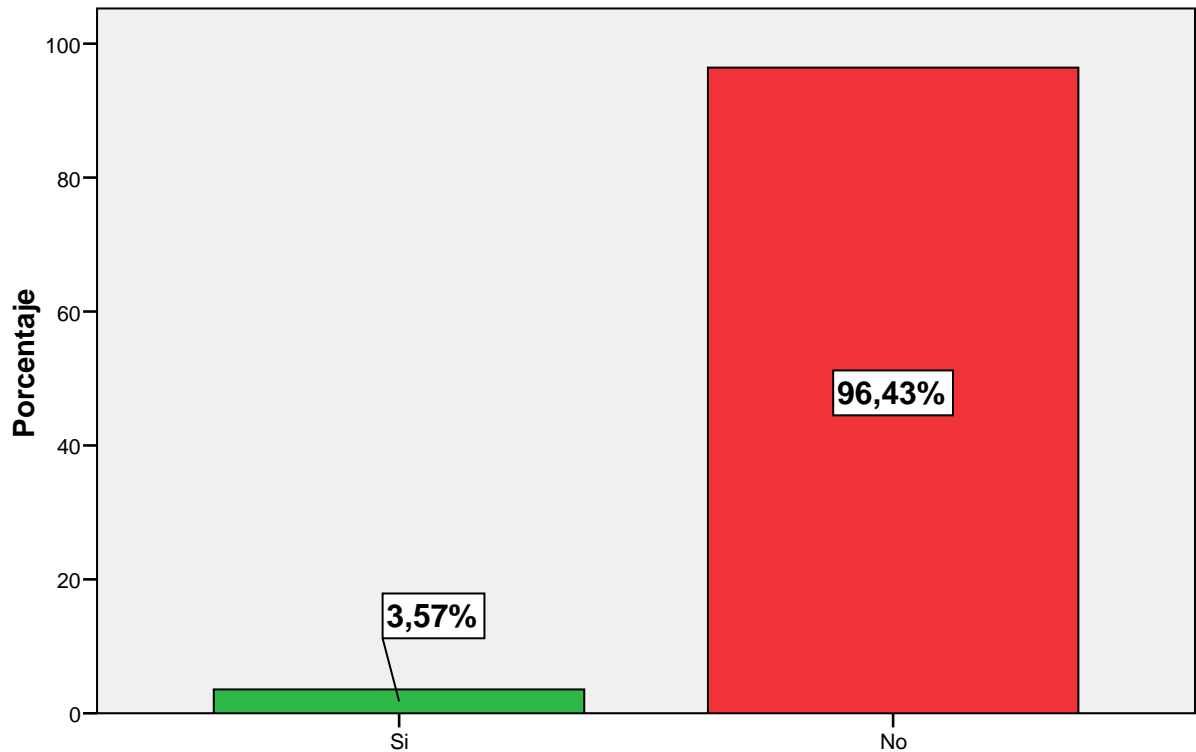
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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 | | |

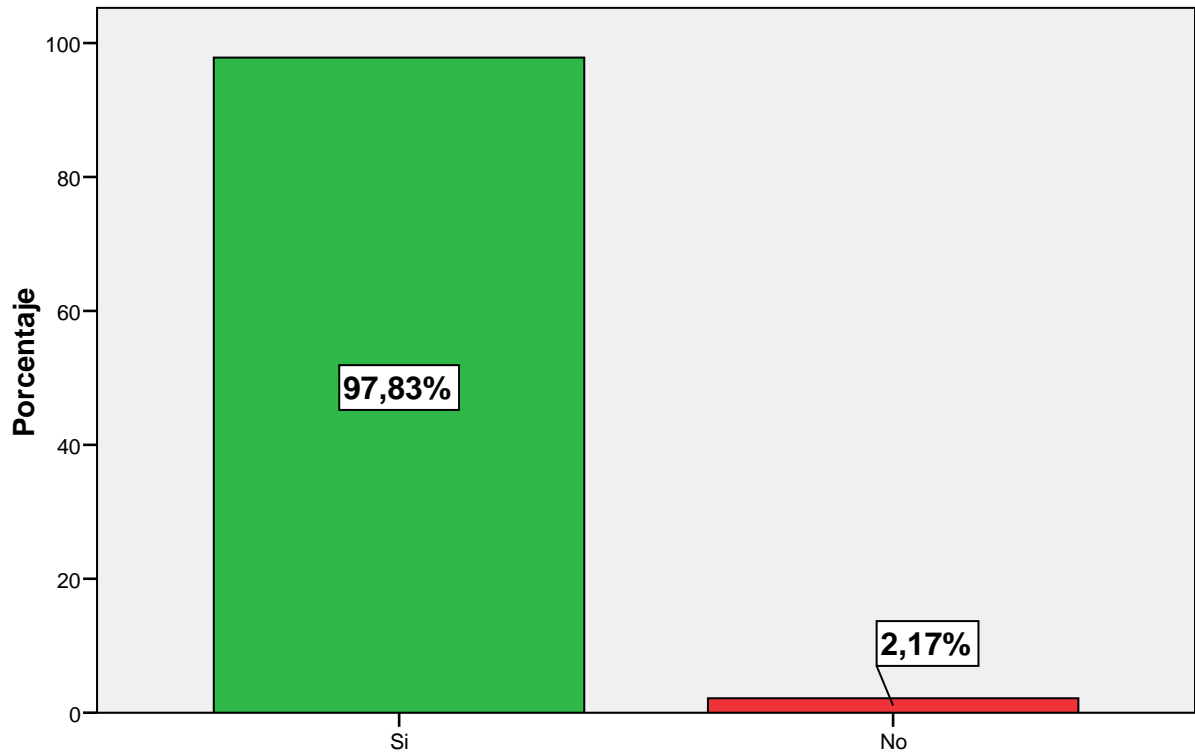
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¿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?



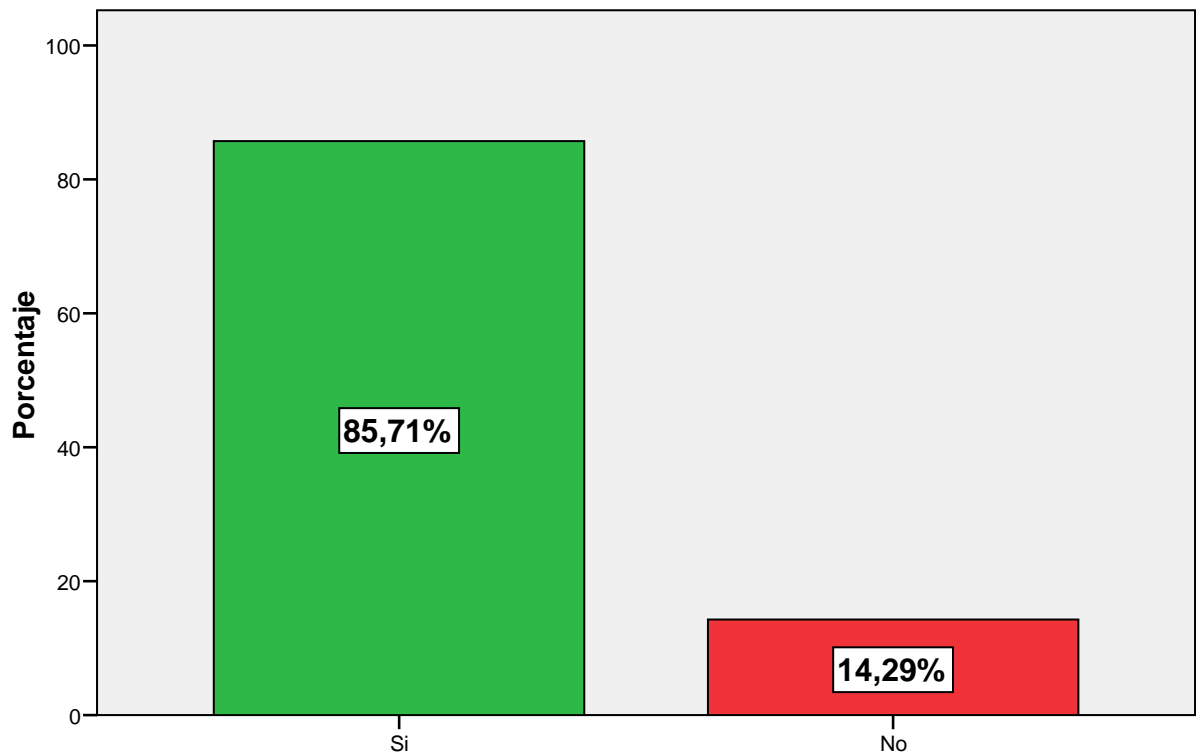
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 | 88,80% | 89,30% | 93,10% | 99,00% | 99,30% | 99,80% | 99,70% | 19,20% | 81,80% |
| 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 | 82,10% | 84,60% | 87,90% | 97,50% | 98,90% | 99,30% | 99,30% | 98,80% | 98,90% |
| 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 | 94,80% | 95,00% | 96,00% | 99,50% | 99,90% | 100,00% | 100,00% | 98,30% | 93,90% |
| 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 | 95,60% | 95,70% | 97,50% | 97,90% | 96,60% | 97,60% | 97,90% | 98,20% | 89,90% |
| 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 | 97,80% | 94,90% | 98,00% | 96,10% | 94,90% | 96,90% | 98,10% | 97,80% | 98,50% |
| 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 | 92,20% | 96,00% | 86,30% | 96,30% | 96,30% | 97,30% | 90,10% | 88,00% | 45,50% |



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 | 98,20% | 98,80% | 100,00% | 100,00% | 90,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 95,30% |
| 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 | 98,30% | 95,90% | 100,00% | 99,40% | 100,00% | 100,10% | 100,00% | 99,40% | 100,00% |
| 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 | 95,20% | 95,70% | 97,80% | 97,70% | 97,40% | 98,30% | 98,70% | 99,20% | 86,50% |
| 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 | 96,10% | 87,90% | 99,40% | 98,70% | 98,40% | 99,70% | 99,10% | 98,80% | 91,70% |
| 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 | 94,80% | 96,10% | 96,80% | 97,50% | 96,80% | 97,80% | 92,60% | 90,40% | 42,30% |



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 | 76,40% | 80,70% | 84,50% | 96,10% | 98,20% | 99,00% | 99,20% | 98,20% | 99,50% |
| 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 | 94,60% | 93,80% | 98,70% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,80% | 98,70% | 97,10% |
| 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 | 98,90% | 98,60% | 100,00% | 99,30% | 98,10% | 100,00% | 100,10% | 99,60% | 97,60% |
| 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 | 98,90% | 94,90% | 98,90% | 99,10% | 99,00% | 99,50% | 99,40% | 99,40% | 95,40% |
| 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 | 99,20% | 98,90% | 99,80% | 99,10% | 99,10% | 99,70% | 99,70% | 99,70% | 68,90% |



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 | 97,20% | 97,70% | 97,10% | 97,60% | 96,00% | 99,40% | 98,30% | 97,70% | 98,30% |
| 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 | 97,40% | 98,70% | 100,00% | 97,30% | 97,90% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 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 | 98,60% | 97,60% | 99,00% | 99,30% | 97,10% | 98,30% | 98,90% | 99,20% | 93,40% |
| 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 | 97,80% | 94,90% | 98,00% | 96,10% | 95,90% | 96,90% | 98,10% | 97,80% | 98,50% |
| 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 | 98,20% | 99,10% | 99,60% | 98,60% | 98,30% | 98,80% | 98,60% | 99,40% | 95,30% |



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 |
|-------------|--------------------------|-----------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------------------|---|--|--|--|--|
| 2014 | SATISFECHOS | 98,60% | 97,20% | 97,20% | 97,10% | 97,20% | 95,80% | 97,10% | 97,00% | 100,00% |
| | INSATISFECHOS | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,40% | 1,40% | 0,00% | 0,00% |
| | CONFORME | 1,40% | 2,90% | 2,90% | 2,90% | 2,90% | 2,90% | 1,40% | 3,00% | 0,00% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 100,00% | 100,10% | 100,10% | 100,00% | 100,10% | 98,70% | 98,50% | 100,00% | 100,00% |



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 |

