

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
(DATOS GLOBALES)
(1º SEMESTRE 2023)**

**CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (DATOS GLOBALES) (1º SEMESTRE 2023)** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 400 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (DATOS GLOBALES) (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **4,39** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	400	3,97
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	400	4,12
Adecuación de las instalaciones	400	4,33
Efectividad del servicio prestado	398	4,65
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	398	4,67
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	400	4,51
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	400	4,44
Valore el tiempo de espera en ser atendido	400	4,48
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	400	4,49
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	400	4,40
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	400	4,39

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

PRIMER SEMESTRE 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	26%	74%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	18,3%	81,7%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	17,5%	82,5%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	4%	96%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	3%	97%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	6,5%	93,5%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	5,5%	94,5%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0,3%	3,3%	96,4%	99,7%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	2,5%	97,5%	100%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	2,5%	97,5%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	1,5%	98,5%	100%

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

² Conformes: Es el valor *regular*

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

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

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señala la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REAL	102	25,5	25,7	25,7
	CENTRO	96	24,0	24,2	49,9
	PALMERAS	100	25,0	25,2	75,1
	INDUSTRIAL	99	24,8	24,9	100,0
	Total	397	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		400	100,0		

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	400	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	104	26,0	26,5	26,5
	Masculino	289	72,3	73,5	100,0
	Total	393	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,8		
Total		400	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	55	13,8	13,8	13,8
	25 a 34 años	152	38,0	38,0	51,8
	35 a 44 años	103	25,8	25,8	77,5
	45 a 54 años	28	7,0	7,0	84,5
	55 a 64 años	40	10,0	10,0	94,5
	65 a 74 años	22	5,5	5,5	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	145	36,3	36,3	36,3
	Soltero/a	218	54,5	54,5	90,8
	Separado/a	29	7,3	7,3	98,0
	Viudo/a	8	2,0	2,0	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	104	26,0	26,0	26,0
	Bien	205	51,3	51,3	77,3
	Muy bien	91	22,8	22,8	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	73	18,3	18,3	18,3
	Bien	206	51,5	51,5	69,8
	Muy bien	121	30,3	30,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	70	17,5	17,5	17,5
	Bien	129	32,3	32,3	49,8
	Muy bien	201	50,3	50,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	4,0	4,0	4,0
	Bien	108	27,0	27,1	31,2
	Muy bien	274	68,5	68,8	100,0
	Total	398	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		

Total	400	100,0		
-------	-----	-------	--	--

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	3,0	3,0	3,0
	Bien	107	26,8	26,9	29,9
	Muy bien	279	69,8	70,1	100,0
	Total	398	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		400	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	26	6,5	6,5	6,5
	Bien	145	36,3	36,3	42,8
	Muy bien	229	57,3	57,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	5,5	5,5	5,5
	Bien	179	44,8	44,8	50,3
	Muy bien	199	49,8	49,8	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	13	3,3	3,3	3,5
	Bien	181	45,3	45,3	48,8
	Muy bien	205	51,3	51,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	2,5	2,5	2,5
	Bien	185	46,3	46,3	48,8
	Muy bien	205	51,3	51,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	2,5	2,5	2,5
	Bien	219	54,8	54,8	57,3
	Muy bien	171	42,8	42,8	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	1,5	1,5	1,5
	Bien	233	58,3	58,3	59,8
	Muy bien	161	40,3	40,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	3	,8	,8	,8
	Bastante	393	98,3	99,2	100,0
	Total	396	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		400	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	324	81,0	81,0	81,0
	Llamando al 010	28	7,0	7,0	88,0
	Yo mismo desde un PC	36	9,0	9,0	97,0



Un familiar o amigo la ha pedido por mí	12	3,0	3,0	100,0
Total	400	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	7	1,8	1,8	1,8
OIAC CENTRO	156	39,0	39,0	40,8
OIAC REAL	65	16,3	16,3	57,0
OIAC VICTORIA	14	3,5	3,5	60,5
OIAC PALMERAS	61	15,3	15,3	75,8
OIAC INDUSTRIAL	97	24,3	24,3	100,0
Total	400	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	185	46,3	46,7	46,7
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	174	43,5	43,9	90,7
	Por cercanía a trabajo	36	9,0	9,1	99,7
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	1	,3	,3	100,0
	Total	396	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		400	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	400	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	394	98,5	99,5	99,5
	No	2	,5	,5	100,0
	Total	396	99,0	100,0	

Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		400	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	394	98,5	98,7	98,7
	No	5	1,3	1,3	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,3	,3	,3
	No	395	98,8	99,7	100,0
	Total	396	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		400	100,0		

En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	400	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	,5	,5	,5
	No	397	99,3	99,5	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

En caso afirmativo, valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS, desde 1 a 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	399	99,8		
Total		400	100,0		