

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
(PALMERAS)
(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: **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PALMERAS) (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:** **100** 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 OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PALMERAS) (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **4,26** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	100	3,72
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100	3,82
Adecuación de las instalaciones	100	3,84
Efectividad del servicio prestado	99	4,35
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	100	4,58
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	4,46
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	4,30
Valore el tiempo de espera en ser atendido	100	4,32
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	100	4,32
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	100	4,30
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	100	4,26

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%	30%	70%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	20%	80%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	42%	58%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	6,1%	93,9%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	6%	94%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	10%	90%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	4%	96%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	4%	96%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	4%	96%	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%	0%	100%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	2%	98%	100%

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

² Conformes: Es el valor *regular*

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

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

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señala la OIAC

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

Barrio

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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	42	42,0	42,9	42,9
	Masculino	56	56,0	57,1	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	22	22,0	22,0	22,0
	25 a 34 años	19	19,0	19,0	41,0
	35 a 44 años	25	25,0	25,0	66,0
	45 a 54 años	18	18,0	18,0	84,0
	55 a 64 años	6	6,0	6,0	90,0
	65 a 74 años	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	30	30,0	30,0	30,0
	Soltero/a	49	49,0	49,0	79,0
	Separado/a	15	15,0	15,0	94,0
	Viudo/a	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	30	30,0	30,0	30,0
	Bien	68	68,0	68,0	98,0
	Muy bien	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	20,0	20,0	20,0
	Bien	78	78,0	78,0	98,0
	Muy bien	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	42	42,0	42,0	42,0
	Bien	32	32,0	32,0	74,0
	Muy bien	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,0	6,1	6,1
	Bien	52	52,0	52,5	58,6
	Muy bien	41	41,0	41,4	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,0	6,0	6,0
	Bien	30	30,0	30,0	36,0
	Muy bien	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	10,0	10,0	10,0
	Bien	34	34,0	34,0	44,0
	Muy bien	56	56,0	56,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,0	4,0	4,0
	Bien	62	62,0	62,0	66,0
	Muy bien	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,0	4,0	4,0
	Bien	60	60,0	60,0	64,0
	Muy bien	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	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	4	4,0	4,0	4,0
	Bien	60	60,0	60,0	64,0
	Muy bien	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	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	Bien	70	70,0	70,0	70,0
	Muy bien	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	70	70,0	70,0	72,0
	Muy bien	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	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	Bastante	99	99,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	86	86,0	86,0	86,0
	Llamando al 010	6	6,0	6,0	92,0
	Yo mismo desde un PC	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	2,0	2,0	2,0
	OIAC CENTRO	11	11,0	11,0	13,0
	OIAC REAL	8	8,0	8,0	21,0
	OIAC VICTORIA	4	4,0	4,0	25,0
	OIAC PALMERAS	57	57,0	57,0	82,0
	OIAC INDUSTRIAL	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	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	32	32,0	32,3	32,3

	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	51	51,0	51,5	83,8
	Por cercanía a trabajo	16	16,0	16,2	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	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	100	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	97	97,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	3	3,0		
Total	100	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	96	96,0	97,0	97,0
No	3	3,0	3,0	100,0
Total	99	99,0	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,0		
Total	100	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	97	97,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	3	3,0		
Total	100	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	100	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	100	100,0	100,0	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	100	100,0