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:

OCIFINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022 (DATOS GLOBALES)

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 2022 (DATOS GLOBALES)** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 800** 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 2022 (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,25** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	799	4,50
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	800	4,38
Adecuación de las instalaciones	799	4,24
Efectividad del servicio prestado	800	4,15
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	799	4,14
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	799	4,12
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	800	4,15
Valore el tiempo de espera en ser atendido	796	4,38
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	799	4,44
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	743	4,27
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	799	**4,25**

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a las instalaciones	0,5%	7,9%	91,6%	99,5%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,4%	13,1%	86,5%	99,6%
Adecuación de las instalaciones	0,8%	18,4%	80,8%	99,2%
Efectividad del servicio prestado	1,8%	25,3%	72,9%	98,2%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	3,4%	20,5%	76,1%	96,6%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	2,9%	22,8%	74,3%	97,1%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	3,3%	23,3%	73,4%	96,7%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0,4%	14,7%	84,9%	99,6%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0,4%	9,9%	89,7%	99,6%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0,1%	13,1%	86,8%	99,9%
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	0%	13,1%	86,9%	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	237	29,6	29,7	29,7
	CENTRO	121	15,1	15,2	44,9
	VICTORIA	6	,8	,8	45,7
	PALMERAS	117	14,6	14,7	60,4
	INDUSTRIAL	316	39,5	39,6	100,0
	Total	797	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		800	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		738	92,3	92,3	92,3
	Industrial	48	6,0	6,0	98,3
	Ataque Seco	1	,1	,1	98,4
	Real	13	1,6	1,6	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	430	53,8	54,0	54,0
	Masculino	366	45,8	46,0	100,0
	Total	796	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		800	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	,4	,4	,4
	16 a 24 años	91	11,4	11,4	11,8
	25 a 34 años	180	22,5	22,5	34,3
	35 a 44 años	201	25,1	25,1	59,4
	45 a 54 años	149	18,6	18,6	78,0
	55 a 64 años	116	14,5	14,5	92,5
	65 a 74 años	60	7,5	7,5	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	,4	,4	,4
	Casado/a	407	50,9	50,9	51,3
	Soltero/a	288	36,0	36,0	87,3
	Separado/a	83	10,4	10,4	97,6
	Viudo/a	19	2,4	2,4	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	,5	,5	,5
	Regular	63	7,9	7,9	8,4
	Bien	264	33,0	33,0	41,4
	Muy bien	468	58,5	58,6	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,4	,4	,4
	Regular	105	13,1	13,1	13,5
	Bien	275	34,4	34,4	47,9
	Muy bien	417	52,1	52,1	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	,8	,8	,8
	Regular	147	18,4	18,4	19,1
	Bien	296	37,0	37,0	56,2
	Muy bien	350	43,8	43,8	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	14	1,8	1,8	1,8
	Regular	202	25,3	25,3	27,0
	Bien	235	29,4	29,4	56,4
	Muy bien	349	43,6	43,6	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	27	3,4	3,4	3,4
	Regular	164	20,5	20,5	23,9
	Bien	276	34,5	34,5	58,4
	Muy bien	332	41,5	41,6	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	23	2,9	2,9	2,9
	Regular	182	22,8	22,8	25,7
	Bien	272	34,0	34,0	59,7
	Muy bien	322	40,3	40,3	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	26	3,3	3,3	3,3
	Regular	186	23,3	23,3	26,5
	Bien	233	29,1	29,1	55,6
	Muy bien	355	44,4	44,4	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,4	,4	,4
	Regular	117	14,6	14,7	15,1
	Bien	247	30,9	31,0	46,1
	Muy bien	429	53,6	53,9	100,0
	Total	796	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		800	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,4	,4	,4
	Regular	79	9,9	9,9	10,3
	Bien	284	35,5	35,5	45,8
	Muy bien	433	54,1	54,2	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	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	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	97	12,1	13,1	13,2
	Bien	344	43,0	46,3	59,5
	Muy bien	301	37,6	40,5	100,0
	Total	743	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	57	7,1		
Total		800	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	105	13,1	13,1	13,1
	Bien	392	49,0	49,1	62,2
	Muy bien	302	37,8	37,8	100,0
	Total	799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		800	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	792	99,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	8	1,0		
Total		800	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	394	49,3	49,5	49,5
	Llamando al 010	93	11,6	11,7	61,2
	Yo mismo desde un PC	249	31,1	31,3	92,5
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	59	7,4	7,4	99,9
	Otra forma	1	,1	,1	100,0
	Total	796	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		800	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		5	,6	,6	,6
	OIAC CENTRO	149	18,6	18,6	19,3
	OIAC REAL	223	27,9	27,9	47,1
	OIAC VICTORIA	27	3,4	3,4	50,5
	OIAC PALMERAS	115	14,4	14,4	64,9
	OIAC INDUSTRIAL	281	35,1	35,1	100,0
	Total	800	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	340	42,5	42,6	42,6
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	358	44,8	44,9	87,5
	Por cercanía al trabajo	99	12,4	12,4	99,9
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	1	,1	,1	100,0
	Total	798	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		800	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	796	99,5	99,5	99,5
	No	4	,5	,5	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	666	83,3	83,3	83,3
	No	134	16,8	16,8	100,0
	Total	800	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,1	,1	,1
	No	681	85,1	99,9	100,0
	Total	682	85,3	100,0	
Perdidos	Sistema	118	14,8		
Total		800	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	800	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	41	5,1	5,1	5,1
	No	757	94,6	94,9	100,0
	Total	798	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		800	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	800	100,0