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 (CENTRO)

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 2022 (CENTRO)** 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: 121** 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 2022 (CENTRO)** con un valor de **4,35** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	120	4,80
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	121	4,31
Adecuación de las instalaciones	121	4,21
Efectividad del servicio prestado	121	4,26
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	120	4,23
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	120	4,29
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	121	4,26
Valore el tiempo de espera en ser atendido	120	4,68
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	121	4,69
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	111	4,41
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	120	**4,35**

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%	3,3%	96,7%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,8%	12,4%	86,8%	99,2%
Adecuación de las instalaciones	0%	24,8%	75,2%	100%
Efectividad del servicio prestado	2,5%	19,8%	77,7%	97,5%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	4,2%	16,7%	79,1%	95,8%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	2,5%	18,3%	79,2%	97,5%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2,5%	22,3%	75,2%	97,5%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	6,7%	93,3%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	3,3%	96,7%	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%	4,5%	95,6%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	0%	4,2%	95,8%	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	CENTRO	121	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		120	99,2	99,2	99,2
	Ataque Seco	1	,8	,8	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	60	49,6	49,6	49,6
	Masculino	61	50,4	50,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	16	13,2	13,2	13,2
	25 a 34 años	23	19,0	19,0	32,2
	35 a 44 años	35	28,9	28,9	61,2
	45 a 54 años	20	16,5	16,5	77,7
	55 a 64 años	15	12,4	12,4	90,1
	65 a 74 años	12	9,9	9,9	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,8	,8	,8
	Casado/a	51	42,1	42,1	43,0
	Soltero/a	49	40,5	40,5	83,5
	Separado/a	15	12,4	12,4	95,9
	Viudo/a	5	4,1	4,1	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,3	3,3	3,3
	Bien	16	13,2	13,3	16,7
	Muy bien	100	82,6	83,3	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		121	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	15	12,4	12,4	13,2
	Bien	50	41,3	41,3	54,5
	Muy bien	55	45,5	45,5	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	30	24,8	24,8	24,8
	Bien	36	29,8	29,8	54,5
	Muy bien	55	45,5	45,5	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,5	2,5	2,5
	Regular	24	19,8	19,8	22,3
	Bien	32	26,4	26,4	48,8
	Muy bien	62	51,2	51,2	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	4,1	4,2	4,2
	Regular	20	16,5	16,7	20,8
	Bien	37	30,6	30,8	51,7
	Muy bien	58	47,9	48,3	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		121	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,5	2,5	2,5
	Regular	22	18,2	18,3	20,8
	Bien	32	26,4	26,7	47,5
	Muy bien	63	52,1	52,5	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		121	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,5	2,5	2,5
	Regular	27	22,3	22,3	24,8
	Bien	26	21,5	21,5	46,3
	Muy bien	65	53,7	53,7	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	6,6	6,7	6,7
	Bien	22	18,2	18,3	25,0
	Muy bien	90	74,4	75,0	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		121	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	3,3	3,3	3,3
	Bien	29	24,0	24,0	27,3
	Muy bien	88	72,7	72,7	100,0
	Total	121	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	5	4,1	4,5	4,5
	Bien	55	45,5	49,5	54,1
	Muy bien	51	42,1	45,9	100,0
	Total	111	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	10	8,3		
Total		121	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,1	4,2	4,2
	Bien	68	56,2	56,7	60,8
	Muy bien	47	38,8	39,2	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		121	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	120	99,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		121	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	57	47,1	47,5	47,5
	Llamando al 010	20	16,5	16,7	64,2
	Yo mismo desde un PC	33	27,3	27,5	91,7
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	10	8,3	8,3	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		121	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,8	,8	,8
	OIAC CENTRO	103	85,1	85,1	86,0
	OIAC REAL	4	3,3	3,3	89,3
	OIAC VICTORIA	3	2,5	2,5	91,7
	OIAC PALMERAS	2	1,7	1,7	93,4
	OIAC INDUSTRIAL	8	6,6	6,6	100,0
	Total	121	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	68	56,2	56,7	56,7
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	41	33,9	34,2	90,8
	Por cercanía al trabajo	11	9,1	9,2	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		121	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	121	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	105	86,8	86,8	86,8
	No	16	13,2	13,2	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	106	87,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	12,4		
Total		121	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	121	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	5,0	5,0	5,0
	No	114	94,2	95,0	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		121	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	121	100,0