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 (INDUSTRIAL)

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 (INDUSTRIAL)** 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: 316** 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 (INDUSTRIAL)** con un valor de **4,24** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	316	4,37
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	316	4,37
Adecuación de las instalaciones	316	4,27
Efectividad del servicio prestado	316	4,09
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	316	4,12
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	316	4,07
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	316	4,09
Valore el tiempo de espera en ser atendido	315	4,37
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	316	4,43
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	297	4,30
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	316	**4,24**

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%	10,4%	89,3%	99,7%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	13,9%	86,1%	100%
Adecuación de las instalaciones	0,3%	18%	81,7%	99,7%
Efectividad del servicio prestado	1,9%	26,3%	71,8%	98,1%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1,3%	23,7%	75%	98,7%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	3,8%	21,2%	75%	96,2%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	4,1%	24,4%	71,5%	95,9%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	14,6%	85,4%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0,3%	9,2%	90,5%	99,7%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	11,4%	88,6%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	0%	13,6%	86,4%	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	INDUSTRIAL	316	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		268	84,8	84,8	84,8
	Industrial	48	15,2	15,2	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	174	55,1	55,4	55,4
	Masculino	140	44,3	44,6	100,0
	Total	314	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		316	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,3	,3	,3
	16 a 24 años	48	15,2	15,2	15,5
	25 a 34 años	64	20,3	20,3	35,8
	35 a 44 años	73	23,1	23,1	58,9
	45 a 54 años	51	16,1	16,1	75,0
	55 a 64 años	48	15,2	15,2	90,2
	65 a 74 años	31	9,8	9,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	157	49,7	49,7	49,7
	Soltero/a	112	35,4	35,4	85,1
	Separado/a	39	12,3	12,3	97,5
	Viudo/a	8	2,5	2,5	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	33	10,4	10,4	10,8
	Bien	131	41,5	41,5	52,2
	Muy bien	151	47,8	47,8	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	44	13,9	13,9	13,9
	Bien	110	34,8	34,8	48,7
	Muy bien	162	51,3	51,3	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	57	18,0	18,0	18,4
	Bien	114	36,1	36,1	54,4
	Muy bien	144	45,6	45,6	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	1,9	1,9	1,9
	Regular	83	26,3	26,3	28,2
	Bien	102	32,3	32,3	60,4
	Muy bien	125	39,6	39,6	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,3	1,3	1,3
	Regular	75	23,7	23,7	25,0
	Bien	116	36,7	36,7	61,7
	Muy bien	121	38,3	38,3	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	12	3,8	3,8	3,8
	Regular	67	21,2	21,2	25,0
	Bien	125	39,6	39,6	64,6
	Muy bien	112	35,4	35,4	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	13	4,1	4,1	4,1
	Regular	77	24,4	24,4	28,5
	Bien	93	29,4	29,4	57,9
	Muy bien	133	42,1	42,1	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	46	14,6	14,6	14,6
	Bien	105	33,2	33,3	47,9
	Muy bien	164	51,9	52,1	100,0
	Total	315	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		316	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	1	,3	,3	,3
	Regular	29	9,2	9,2	9,5
	Bien	120	38,0	38,0	47,5
	Muy bien	166	52,5	52,5	100,0
	Total	316	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	34	10,8	11,4	11,4
	Bien	140	44,3	47,1	58,6
	Muy bien	123	38,9	41,4	100,0
	Total	297	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	19	6,0		
Total		316	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	43	13,6	13,6	13,6
	Bien	155	49,1	49,1	62,7
	Muy bien	118	37,3	37,3	100,0
	Total	316	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	312	98,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		316	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	155	49,1	49,1	49,1
	Llamando al 010	43	13,6	13,6	62,7
	Yo mismo desde un PC	99	31,3	31,3	94,0
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	18	5,7	5,7	99,7
	Otra forma	1	,3	,3	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	,9	,9	,9
	OIAC CENTRO	20	6,3	6,3	7,3
	OIAC REAL	13	4,1	4,1	11,4
	OIAC VICTORIA	14	4,4	4,4	15,8
	OIAC PALMERAS	1	,3	,3	16,1
	OIAC INDUSTRIAL	265	83,9	83,9	100,0
	Total	316	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	114	36,1	36,2	36,2
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	152	48,1	48,3	84,4
	Por cercanía al trabajo	49	15,5	15,6	100,0
	Total	315	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		316	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	314	99,4	99,4	99,4
	No	2	,6	,6	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	256	81,0	81,0	81,0
	No	60	19,0	19,0	100,0
	Total	316	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	263	83,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	53	16,8		
Total		316	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	316	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	13	4,1	4,1	4,1
	No	302	95,6	95,9	100,0
	Total	315	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		316	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	316	100,0