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 (REAL)

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 (REAL)** 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: 237** 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 (REAL)** con un valor de **4,24** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	237	4,51
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	237	4,43
Adecuación de las instalaciones	237	4,25
Efectividad del servicio prestado	237	4,19
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	237	4,14
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	237	4,14
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	237	4,16
Valore el tiempo de espera en ser atendido	236	4,34
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	236	4,37
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	218	4,22
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	237	**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	1,3%	8%	90,7%	98,7%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,4%	12,7%	86,9%	99,6%
Adecuación de las instalaciones	1,3%	15,6%	83,1%	98,7%
Efectividad del servicio prestado	1,7%	25,7%	72,6%	98,3%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	5,9%	18,1%	76%	94,1%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	2,5%	24,1%	73,4%	97,5%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	4,2%	22,4%	73,4%	95,8%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0,4%	16,5%	83,1%	99,6%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0,4%	11,9%	87,7%	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	0,5%	16,1%	83,4%	99,5%
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	0%	15,2%	84,8%	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	REAL	237	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		224	94,5	94,5	94,5
	Real	13	5,5	5,5	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	124	52,3	52,3	52,3
	Masculino	113	47,7	47,7	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	22	9,3	9,3	9,3
	25 a 34 años	59	24,9	24,9	34,2
	35 a 44 años	63	26,6	26,6	60,8
	45 a 54 años	48	20,3	20,3	81,0
	55 a 64 años	35	14,8	14,8	95,8
	65 a 74 años	10	4,2	4,2	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	130	54,9	54,9	54,9
	Soltero/a	90	38,0	38,0	92,8
	Separado/a	15	6,3	6,3	99,2
	Viudo/a	2	,8	,8	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,3	1,3	1,3
	Regular	19	8,0	8,0	9,3
	Bien	70	29,5	29,5	38,8
	Muy bien	145	61,2	61,2	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	30	12,7	12,7	13,1
	Bien	72	30,4	30,4	43,5
	Muy bien	134	56,5	56,5	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,3	1,3	1,3
	Regular	37	15,6	15,6	16,9
	Bien	95	40,1	40,1	57,0
	Muy bien	102	43,0	43,0	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,7	1,7	1,7
	Regular	61	25,7	25,7	27,4
	Bien	58	24,5	24,5	51,9
	Muy bien	114	48,1	48,1	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	14	5,9	5,9	5,9
	Regular	43	18,1	18,1	24,1
	Bien	75	31,6	31,6	55,7
	Muy bien	105	44,3	44,3	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	2,5	2,5	2,5
	Regular	57	24,1	24,1	26,6
	Bien	73	30,8	30,8	57,4
	Muy bien	101	42,6	42,6	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	10	4,2	4,2	4,2
	Regular	53	22,4	22,4	26,6
	Bien	62	26,2	26,2	52,7
	Muy bien	112	47,3	47,3	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	39	16,5	16,5	16,9
	Bien	74	31,2	31,4	48,3
	Muy bien	122	51,5	51,7	100,0
	Total	236	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		237	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	,4	,4	,4
	Regular	28	11,8	11,9	12,3
	Bien	89	37,6	37,7	50,0
	Muy bien	118	49,8	50,0	100,0
	Total	236	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		237	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	,4	,5	,5
	Regular	35	14,8	16,1	16,5
	Bien	97	40,9	44,5	61,0
	Muy bien	85	35,9	39,0	100,0
	Total	218	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	19	8,0		
Total		237	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	36	15,2	15,2	15,2
	Bien	109	46,0	46,0	61,2
	Muy bien	92	38,8	38,8	100,0
	Total	237	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	236	99,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		237	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	130	54,9	55,3	55,3
	Llamando al 010	22	9,3	9,4	64,7
	Yo mismo desde un PC	62	26,2	26,4	91,1
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	21	8,9	8,9	100,0
	Total	235	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		237	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	23	9,7	9,7	9,7
	OIAC REAL	202	85,2	85,2	94,9
	OIAC VICTORIA	5	2,1	2,1	97,0
	OIAC PALMERAS	2	,8	,8	97,9
	OIAC INDUSTRIAL	5	2,1	2,1	100,0
	Total	237	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	119	50,2	50,2	50,2
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	91	38,4	38,4	88,6
	Por cercanía al trabajo	26	11,0	11,0	99,6
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	1	,4	,4	100,0
	Total	237	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	235	99,2	99,2	99,2
	No	2	,8	,8	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	215	90,7	90,7	90,7
	No	22	9,3	9,3	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,4	,5	,5
	No	218	92,0	99,5	100,0
	Total	219	92,4	100,0	
Perdidos	Sistema	18	7,6		
Total		237	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	237	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	9,3	9,3	9,3
	No	215	90,7	90,7	100,0
	Total	237	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	237	100,0