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 (VICTORIA)

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 (VICTORIA)** 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: 6** 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 (VICTORIA)** con un valor de **4** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	6	4,33
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	6	4,17
Adecuación de las instalaciones	6	4,00
Efectividad del servicio prestado	6	4,17
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	6	4,33
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	6	4,33
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	6	4,17
Valore el tiempo de espera en ser atendido	6	4,33
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	6	4,17
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	6	4,17
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	6	**4,00**

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%	16,7%	83,3%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	16,7%	83,3%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	33,3%	66,7%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	33,3%	66,7%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	16,7%	83,3%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	16,7%	83,3%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	16,7%	83,3%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	16,7%	83,3%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	16,7%	83,3%	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%	16,7%	83,3%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	0%	16,7%	83,3%	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	VICTORIA	6	100,0	100,0	100,0

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	6	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	6	100,0	100,0	100,0

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	2	33,3	33,3	33,3
	35 a 44 años	3	50,0	50,0	83,3
	45 a 54 años	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	1	16,7	16,7	16,7
	Soltero/a	4	66,7	66,7	83,3
	Separado/a	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	Bien	2	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	Bien	3	50,0	50,0	66,7
	Muy bien	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	33,3	33,3	33,3
	Bien	2	33,3	33,3	66,7
	Muy bien	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	33,3	33,3	33,3
	Bien	1	16,7	16,7	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	Bien	2	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	Bien	2	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	Bien	3	50,0	50,0	66,7
	Muy bien	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	Bien	2	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	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	1	16,7	16,7	16,7
	Bien	3	50,0	50,0	66,7
	Muy bien	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	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	1	16,7	16,7	16,7
	Bien	3	50,0	50,0	66,7
	Muy bien	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	Bien	4	66,7	66,7	83,3
	Muy bien	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	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	6	100,0	100,0	100,0

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	2	33,3	33,3	33,3
	Llamando al 010	1	16,7	16,7	50,0
	Yo mismo desde un PC	2	33,3	33,3	83,3
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	1	16,7	16,7	16,7
	OIAC VICTORIA	4	66,7	66,7	83,3
	OIAC INDUSTRIAL	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	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	1	16,7	16,7	16,7
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	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	6	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	50,0	50,0	50,0
	No	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	3	50,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	50,0		
Total		6	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	6	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	6	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	6	100,0