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:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (REAL)

(1º SEMESTRE 2022)

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 (REAL) (1º SEMESTRE 2022)** 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 primer semestre del año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 133** 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 (REAL) (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,20** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	133	4,46
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	133	4,38
Adecuación de las instalaciones	133	4,15
Efectividad del servicio prestado	133	4,05
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	133	3,98
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	133	4,02
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	133	4,05
Valore el tiempo de espera en ser atendido	133	4,28
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	133	4,23
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	120	4,14
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	133	**4,20**

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

PRIMER SEMESTRE 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a las instalaciones	1,5%	8,3%	90,2%	98,5%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,8%	15%	84,2%	99,2%
Adecuación de las instalaciones	1,5%	19,5%	79%	98,5%
Efectividad del servicio prestado	3%	31,6%	65,4%	97%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	7,5%	24,1%	68,4%	92,5%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	3,8%	27,8%	68,4%	96,2%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	6,8%	25,6%	67,6%	93,2%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0,8%	18,8%	80,4%	99,2%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0,8%	16,5%	82,7%	99,2%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0,8%	19,2%	80%	99,2%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	17,3%	82,7%	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	133	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		121	91,0	91,0	91,0
	Real	12	9,0	9,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	68	51,1	51,1	51,1
	Masculino	65	48,9	48,9	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	18	13,5	13,5	13,5
	25 a 34 años	33	24,8	24,8	38,3
	35 a 44 años	27	20,3	20,3	58,6
	45 a 54 años	25	18,8	18,8	77,4
	55 a 64 años	22	16,5	16,5	94,0
	65 a 74 años	8	6,0	6,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	60	45,1	45,1	45,1
	Soltero/a	61	45,9	45,9	91,0
	Separado/a	10	7,5	7,5	98,5
	Viudo/a	2	1,5	1,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	11	8,3	8,3	9,8
	Bien	44	33,1	33,1	42,9
	Muy bien	76	57,1	57,1	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	20	15,0	15,0	15,8
	Bien	39	29,3	29,3	45,1
	Muy bien	73	54,9	54,9	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	26	19,5	19,5	21,1
	Bien	55	41,4	41,4	62,4
	Muy bien	50	37,6	37,6	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	3,0	3,0	3,0
	Regular	42	31,6	31,6	34,6
	Bien	31	23,3	23,3	57,9
	Muy bien	56	42,1	42,1	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	10	7,5	7,5	7,5
	Regular	32	24,1	24,1	31,6

	Bien	41	30,8	30,8	62,4
	Muy bien	50	37,6	37,6	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	3,8	3,8	3,8
	Regular	37	27,8	27,8	31,6
	Bien	41	30,8	30,8	62,4
	Muy bien	50	37,6	37,6	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	6,8	6,8	6,8
	Regular	34	25,6	25,6	32,3
	Bien	32	24,1	24,1	56,4
	Muy bien	58	43,6	43,6	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	25	18,8	18,8	19,5
	Bien	43	32,3	32,3	51,9
	Muy bien	64	48,1	48,1	100,0
	Total	133	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	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	22	16,5	16,5	17,3
	Bien	55	41,4	41,4	58,6
	Muy bien	55	41,4	41,4	100,0
	Total	133	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	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	23	17,3	19,2	20,0
	Bien	54	40,6	45,0	65,0
	Muy bien	42	31,6	35,0	100,0
	Total	120	90,2	100,0	
Perdidos	Sistema	13	9,8		
Total		133	100,0		

Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	17,3	17,3	17,3
	Bien	61	45,9	45,9	63,2
	Muy bien	49	36,8	36,8	100,0
	Total	133	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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	133	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	84	63,2	63,6	63,6
	Llamando al 010	9	6,8	6,8	70,5
	Yo mismo desde un PC	26	19,5	19,7	90,2
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	13	9,8	9,8	100,0
	Total	132	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		133	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	23	17,3	17,3	17,3
	OIAC REAL	98	73,7	73,7	91,0
	OIAC VICTORIA	5	3,8	3,8	94,7
	OIAC PALMERAS	2	1,5	1,5	96,2
	OIAC INDUSTRIAL	5	3,8	3,8	100,0
	Total	133	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	66	49,6	49,6	49,6
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc...)	46	34,6	34,6	84,2
	Por cercanía a trabajo	20	15,0	15,0	99,2
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	1	,8	,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora de esta oficina de información al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		130	97,7	97,7	97,7
	Algún método para pedir cita para los analfabetos	1	,8	,8	98,5
	Preferencia para los discapacitados	1	,8	,8	99,2
	Separar a los ancianos del resto de la gente	1	,8	,8	100,0
	Total	133	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	131	98,5	98,5	98,5
	No	2	1,5	1,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	124	93,2	93,2	93,2
	No	9	6,8	6,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,8	,8	,8
	No	127	95,5	99,2	100,0
	Total	128	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,8		
Total		133	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	133	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	16,5	16,5	16,5
	No	111	83,5	83,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

En caso afirmativo, valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	133	100,0