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 (PALMERAS)

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 (PALMERAS)** 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: 117** 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 (PALMERAS)** con un valor de **4,19** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	117	4,52
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	117	4,39
Adecuación de las instalaciones	116	4,19
Efectividad del servicio prestado	117	4,09
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	117	4,10
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	117	4,03
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	117	4,12
Valore el tiempo de espera en ser atendido	116	4,20
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	117	4,33
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	109	4,15
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	117	**4,19**

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%	5,1%	94,9%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,9%	12,8%	86,3%	99,1%
Adecuación de las instalaciones	1,7%	17,2%	81,1%	98,3%
Efectividad del servicio prestado	0,9%	26,5%	72,6%	99,1%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	3,4%	20,5%	76,1%	96,6%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1,7%	29,9%	68,4%	98,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	23,9%	76,1%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	1,7%	19%	79,3%	98,3%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0,9%	14,5%	84,6%	99,1%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	20,2%	79,8%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	0%	17,1%	82,9%	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	PALMERAS	117	100,0	100,0	100,0

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	117	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	66	56,4	56,4	56,4
	Masculino	51	43,6	43,6	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	5	4,3	4,3	4,3
	25 a 34 años	32	27,4	27,4	31,6
	35 a 44 años	27	23,1	23,1	54,7
	45 a 54 años	29	24,8	24,8	79,5
	55 a 64 años	18	15,4	15,4	94,9
	65 a 74 años	6	5,1	5,1	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	68	58,1	58,1	58,1
	Soltero/a	33	28,2	28,2	86,3
	Separado/a	13	11,1	11,1	97,4
	Viudo/a	3	2,6	2,6	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	5,1	5,1	5,1
	Bien	44	37,6	37,6	42,7
	Muy bien	67	57,3	57,3	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	15	12,8	12,8	13,7
	Bien	38	32,5	32,5	46,2
	Muy bien	63	53,8	53,8	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,7	1,7	1,7
	Regular	20	17,1	17,2	19,0
	Bien	48	41,0	41,4	60,3
	Muy bien	46	39,3	39,7	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		117	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	31	26,5	26,5	27,4
	Bien	41	35,0	35,0	62,4
	Muy bien	44	37,6	37,6	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	3,4	3,4	3,4
	Regular	24	20,5	20,5	23,9
	Bien	45	38,5	38,5	62,4
	Muy bien	44	37,6	37,6	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,7	1,7	1,7
	Regular	35	29,9	29,9	31,6
	Bien	38	32,5	32,5	64,1
	Muy bien	42	35,9	35,9	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	28	23,9	23,9	23,9
	Bien	47	40,2	40,2	64,1
	Muy bien	42	35,9	35,9	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,7	1,7	1,7
	Regular	22	18,8	19,0	20,7
	Bien	43	36,8	37,1	57,8
	Muy bien	49	41,9	42,2	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		117	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	,9	,9	,9
	Regular	17	14,5	14,5	15,4
	Bien	41	35,0	35,0	50,4
	Muy bien	58	49,6	49,6	100,0
	Total	117	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	22	18,8	20,2	20,2
	Bien	49	41,9	45,0	65,1
	Muy bien	38	32,5	34,9	100,0
	Total	109	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	6,8		
Total		117	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	17,1	17,1	17,1
	Bien	55	47,0	47,0	64,1
	Muy bien	42	35,9	35,9	100,0
	Total	117	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	115	98,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		117	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	50	42,7	43,1	43,1
	Llamando al 010	6	5,1	5,2	48,3
	Yo mismo desde un PC	52	44,4	44,8	93,1
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	8	6,8	6,9	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		117	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,9	,9	,9
	OIAC REAL	3	2,6	2,6	3,4
	OIAC VICTORIA	1	,9	,9	4,3
	OIAC PALMERAS	110	94,0	94,0	98,3
	OIAC INDUSTRIAL	2	1,7	1,7	100,0
	Total	117	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	37	31,6	31,6	31,6
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	68	58,1	58,1	89,7
	Por cercanía al trabajo	12	10,3	10,3	100,0
	Total	117	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	117	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	84	71,8	71,8	71,8
	No	33	28,2	28,2	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	88	75,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	29	24,8		
Total		117	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	117	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	117	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	117	100,0