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:

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

(DATOS GLOBALES)

(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: **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (DATOS GLOBALES) (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: 400** 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 OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (DATOS GLOBALES) (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,27** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	400	4,55
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	400	4,40
Adecuación de las instalaciones	400	4,20
Efectividad del servicio prestado	400	4,07
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	400	4,08
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	399	4,08
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	400	4,12
Valore el tiempo de espera en ser atendido	399	4,44
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	400	4,42
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	366	4,29
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	399	**4,27**

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	0,5%	7%	92,5%	99,5%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,8%	13,8%	85,4%	99,2%
Adecuación de las instalaciones	1,3%	21,3%	77,4%	98,7%
Efectividad del servicio prestado	2,8%	29,8%	67,4%	97,2%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	4,3%	24,3%	71,4%	95,7%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	3,8%	24,3%	71,9%	96,2%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	4%	24,5%	71,5%	96%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0,5%	14%	85,5%	99,5%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0,5%	11,5%	88%	99,5%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0,3%	13,4%	86,3%	99,7%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	13,5%	86,5%	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	33,3	33,5	33,5
	CENTRO	71	17,8	17,9	51,4
	PALMERAS	30	7,5	7,6	58,9
	INDUSTRIAL	163	40,8	41,1	100,0
	Total	397	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		400	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		339	84,8	84,8	84,8
	Industrial	48	12,0	12,0	96,8
	Ataque Seco	1	,3	,3	97,0
	Real	12	3,0	3,0	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	208	52,0	52,5	52,5
	Masculino	188	47,0	47,5	100,0
	Total	396	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		400	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	,8	,8	,8
	16 a 24 años	75	18,8	18,8	19,5
	25 a 34 años	87	21,8	21,8	41,3
	35 a 44 años	75	18,8	18,8	60,0
	45 a 54 años	59	14,8	14,8	74,8
	55 a 64 años	57	14,3	14,3	89,0
	65 a 74 años	44	11,0	11,0	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	,8	,8	,8
	Casado/a	163	40,8	40,8	41,5
	Soltero/a	175	43,8	43,8	85,3
	Separado/a	45	11,3	11,3	96,5
	Viudo/a	14	3,5	3,5	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,5	,5	,5
	Regular	28	7,0	7,0	7,5
	Bien	119	29,8	29,8	37,3
	Muy bien	251	62,8	62,8	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,8	,8	,8
	Regular	55	13,8	13,8	14,5
	Bien	123	30,8	30,8	45,3
	Muy bien	219	54,8	54,8	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,3	1,3	1,3
	Regular	85	21,3	21,3	22,5
	Bien	136	34,0	34,0	56,5
	Muy bien	174	43,5	43,5	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	11	2,8	2,8	2,8
	Regular	119	29,8	29,8	32,5
	Bien	103	25,8	25,8	58,3
	Muy bien	167	41,8	41,8	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	17	4,3	4,3	4,3
	Regular	97	24,3	24,3	28,5
	Bien	125	31,3	31,3	59,8
	Muy bien	161	40,3	40,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	15	3,8	3,8	3,8
	Regular	97	24,3	24,3	28,1
	Bien	128	32,0	32,1	60,2
	Muy bien	159	39,8	39,8	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	16	4,0	4,0	4,0
	Regular	98	24,5	24,5	28,5
	Bien	109	27,3	27,3	55,8
	Muy bien	177	44,3	44,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,5	,5	,5
	Regular	56	14,0	14,0	14,5
	Bien	107	26,8	26,8	41,4
	Muy bien	234	58,5	58,6	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	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	2	,5	,5	,5
	Regular	46	11,5	11,5	12,0
	Bien	136	34,0	34,0	46,0
	Muy bien	216	54,0	54,0	100,0
	Total	400	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	,3	,3	,3
	Regular	49	12,3	13,4	13,7
	Bien	158	39,5	43,2	56,8
	Muy bien	158	39,5	43,2	100,0
	Total	366	91,5	100,0	
Perdidos	Sistema	34	8,5		
Total		400	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	54	13,5	13,5	13,5
	Bien	185	46,3	46,4	59,9
	Muy bien	160	40,0	40,1	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	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	396	99,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		400	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	229	57,3	57,5	57,5
	Llamando al 010	50	12,5	12,6	70,1
	Yo mismo desde un PC	89	22,3	22,4	92,5
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	29	7,3	7,3	99,7
	Otra forma	1	,3	,3	100,0
	Total	398	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		400	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	,5	,5	,5
	OIAC CENTRO	104	26,0	26,0	26,5
	OIAC REAL	113	28,3	28,3	54,8
	OIAC VICTORIA	23	5,8	5,8	60,5
	OIAC PALMERAS	28	7,0	7,0	67,5
	OIAC INDUSTRIAL	130	32,5	32,5	100,0
	Total	400	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	184	46,0	46,2	46,2
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc..)	151	37,8	37,9	84,2
	Por cercanía a trabajo	62	15,5	15,6	99,7

	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	1	,3	,3	100,0
	Total	398	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		400	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		391	97,8	97,8	97,8
	Algún método para pedir cita para los analfabetos	1	,3	,3	98,0
	Algunas veces no cogen el teléfono	2	,5	,5	98,5
	He cogido cita en esta oficina porque no había citas disponibles en la que quería	1	,3	,3	98,8
	Oficina muy pequeña	1	,3	,3	99,0
	Preferencia para los discapacitados	1	,3	,3	99,3
	Separar a los ancianos del resto de la gente	3	,8	,8	100,0
	Total	400	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	396	99,0	99,0	99,0
	No	4	1,0	1,0	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	374	93,5	93,5	93,5
	No	26	6,5	6,5	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,3	,3	,3
	No	384	96,0	99,7	100,0
	Total	385	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	15	3,8		
Total		400	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	400	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	41	10,3	10,3	10,3
	No	358	89,5	89,7	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	400	100,0