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 (CENTRO)

(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 (CENTRO) (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: 71** 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 (CENTRO) (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,33** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	71	4,89
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	71	4,31
Adecuación de las instalaciones	71	4,17
Efectividad del servicio prestado	71	4,18
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	71	4,23
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	70	4,29
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	71	4,20
Valore el tiempo de espera en ser atendido	70	4,74
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	71	4,76
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	63	4,40
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	70	**4,33**

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%	1,4%	98,6%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,4%	11,3%	87,3%	98,6%
Adecuación de las instalaciones	0%	28,2%	71,8%	100%
Efectividad del servicio prestado	4,2%	23,9%	71,9%	95,8%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	5,6%	15,5%	78,9%	94,4%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	2,9%	18,6%	78,5%	97,1%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2,8%	25,4%	71,8%	97,2%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	5,7%	94,3%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	1,4%	98,6%	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%	3,2%	96,8%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	2,9%	97,1%	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	CENTRO	71	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		70	98,6	98,6	98,6
	Ataque Seco	1	1,4	1,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	35	49,3	49,3	49,3
	Masculino	36	50,7	50,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	14	19,7	19,7	19,7
	25 a 34 años	9	12,7	12,7	32,4
	35 a 44 años	17	23,9	23,9	56,3
	45 a 54 años	12	16,9	16,9	73,2
	55 a 64 años	10	14,1	14,1	87,3
	65 a 74 años	9	12,7	12,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	1,4	1,4	1,4
	Casado/a	24	33,8	33,8	35,2
	Soltero/a	29	40,8	40,8	76,1
	Separado/a	13	18,3	18,3	94,4
	Viudo/a	4	5,6	5,6	100,0

	Total	71	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	6	8,5	8,5	9,9
	Muy bien	64	90,1	90,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,4	1,4	1,4
	Regular	8	11,3	11,3	12,7
	Bien	30	42,3	42,3	54,9
	Muy bien	32	45,1	45,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	28,2	28,2	28,2
	Bien	19	26,8	26,8	54,9
	Muy bien	32	45,1	45,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	4,2	4,2	4,2
	Regular	17	23,9	23,9	28,2
	Bien	15	21,1	21,1	49,3
	Muy bien	36	50,7	50,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	5,6	5,6	5,6
	Regular	11	15,5	15,5	21,1

	Bien	21	29,6	29,6	50,7
	Muy bien	35	49,3	49,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,8	2,9	2,9
	Regular	13	18,3	18,6	21,4
	Bien	18	25,4	25,7	47,1
	Muy bien	37	52,1	52,9	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,8	2,8	2,8
	Regular	18	25,4	25,4	28,2
	Bien	15	21,1	21,1	49,3
	Muy bien	36	50,7	50,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	5,6	5,7	5,7
	Bien	10	14,1	14,3	20,0
	Muy bien	56	78,9	80,0	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	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	1,4	1,4	1,4
	Bien	15	21,1	21,1	22,5
	Muy bien	55	77,5	77,5	100,0
	Total	71	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	2	2,8	3,2	3,2
	Bien	34	47,9	54,0	57,1
	Muy bien	27	38,0	42,9	100,0
	Total	63	88,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	11,3		
Total		71	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,8	2,9	2,9
	Bien	43	60,6	61,4	64,3
	Muy bien	25	35,2	35,7	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	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	70	98,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	37	52,1	52,9	52,9
	Llamando al 010	8	11,3	11,4	64,3
	Yo mismo desde un PC	19	26,8	27,1	91,4
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	6	8,5	8,6	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	59	83,1	83,1	83,1
	OIAC REAL	2	2,8	2,8	85,9
	OIAC VICTORIA	3	4,2	4,2	90,1
	OIAC PALMERAS	1	1,4	1,4	91,5
	OIAC INDUSTRIAL	6	8,5	8,5	100,0
	Total	71	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	44	62,0	62,9	62,9
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc...)	20	28,2	28,6	91,4
	Por cercanía a trabajo	6	8,5	8,6	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		70	98,6	98,6	98,6
	Algunas veces no cogen el teléfono	1	1,4	1,4	100,0
	Total	71	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	71	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	68	95,8	95,8	95,8
	No	3	4,2	4,2	100,0

Total	71	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	69	97,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,8		
Total		71	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	71	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	8,5	8,6	8,6
	No	64	90,1	91,4	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	71	100,0