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 (INDUSTRIAL)

(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 (INDUSTRIAL) (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: 163** 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 (INDUSTRIAL) (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,30** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	163	4,41
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	163	4,45
Adecuación de las instalaciones	163	4,30
Efectividad del servicio prestado	163	4,08
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	163	4,12
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	163	4,06
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	163	4,13
Valore el tiempo de espera en ser atendido	163	4,47
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	163	4,44
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	152	4,38
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	163	**4,30**

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%	9,2%	90,8%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	13,5%	86,5%	100%
Adecuación de las instalaciones	0,6%	18,4%	81%	99,4%
Efectividad del servicio prestado	1,8%	27%	71,2%	98,2%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0,6%	26,4%	73%	99,4%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	3,7%	23,3%	73%	96,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	3,1%	23,3%	73,6%	96,9%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	12,3%	87,7%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	10,4%	89,6%	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%	10,5%	89,5%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	12,9%	87,1%	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	INDUSTRIAL	163	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		115	70,6	70,6	70,6
	Industrial	48	29,4	29,4	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	87	53,4	54,0	54,0
	Masculino	74	45,4	46,0	100,0
	Total	161	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		163	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,6	,6	,6
	16 a 24 años	39	23,9	23,9	24,5
	25 a 34 años	32	19,6	19,6	44,2
	35 a 44 años	27	16,6	16,6	60,7
	45 a 54 años	19	11,7	11,7	72,4
	55 a 64 años	21	12,9	12,9	85,3
	65 a 74 años	24	14,7	14,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	67	41,1	41,1	41,1
	Soltero/a	70	42,9	42,9	84,0
	Separado/a	20	12,3	12,3	96,3

	Viudo/a	6	3,7	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	9,2	9,2	9,2
	Bien	66	40,5	40,5	49,7
	Muy bien	82	50,3	50,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	13,5	13,5	13,5
	Bien	46	28,2	28,2	41,7
	Muy bien	95	58,3	58,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	30	18,4	18,4	19,0
	Bien	51	31,3	31,3	50,3
	Muy bien	81	49,7	49,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,8	1,8	1,8
	Regular	44	27,0	27,0	28,8
	Bien	53	32,5	32,5	61,3
	Muy bien	63	38,7	38,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6

	Regular	43	26,4	26,4	27,0
	Bien	55	33,7	33,7	60,7
	Muy bien	64	39,3	39,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	3,7	3,7	3,7
	Regular	38	23,3	23,3	27,0
	Bien	60	36,8	36,8	63,8
	Muy bien	59	36,2	36,2	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	3,1	3,1	3,1
	Regular	38	23,3	23,3	26,4
	Bien	50	30,7	30,7	57,1
	Muy bien	70	42,9	42,9	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	12,3	12,3	12,3
	Bien	47	28,8	28,8	41,1
	Muy bien	96	58,9	58,9	100,0
	Total	163	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	17	10,4	10,4	10,4
	Bien	58	35,6	35,6	46,0
	Muy bien	88	54,0	54,0	100,0
	Total	163	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	16	9,8	10,5	10,5
	Bien	62	38,0	40,8	51,3
	Muy bien	74	45,4	48,7	100,0
	Total	152	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	11	6,7		
Total		163	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	12,9	12,9	12,9
	Bien	72	44,2	44,2	57,1
	Muy bien	70	42,9	42,9	100,0
	Total	163	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	161	98,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		163	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	87	53,4	53,4	53,4
	Llamando al 010	30	18,4	18,4	71,8
	Yo mismo desde un PC	37	22,7	22,7	94,5
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	8	4,9	4,9	99,4
	Otra forma	1	,6	,6	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,6	,6	,6
	OIAC CENTRO	20	12,3	12,3	12,9

	OIAC REAL	10	6,1	6,1	19,0
	OIAC VICTORIA	14	8,6	8,6	27,6
	OIAC PALMERAS	1	,6	,6	28,2
	OIAC INDUSTRIAL	117	71,8	71,8	100,0
	Total	163	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	62	38,0	38,3	38,3
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc...)	70	42,9	43,2	81,5
	Por cercanía a trabajo	30	18,4	18,5	100,0
	Total	162	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		163	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		158	96,9	96,9	96,9
	Algunas veces no cogen el teléfono	1	,6	,6	97,5
	He cogido cita en esta oficina porque no había citas disponibles en la que quería	1	,6	,6	98,2
	Oficina muy pequeña	1	,6	,6	98,8
	Separar a los ancianos del resto de la gente	2	1,2	1,2	100,0
	Total	163	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	161	98,8	98,8	98,8
	No	2	1,2	1,2	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	156	95,7	95,7	95,7
	No	7	4,3	4,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	159	97,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	2,5		
Total		163	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	163	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	13	8,0	8,0	8,0
	No	150	92,0	92,0	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	163	100,0