

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: OFICINAS DE INFORMACIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIACs) 2015
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 de **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIACs) 2015** perteneciente a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante la ejecución del 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 2.380 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	56	2,4	2,4	2,4
	Príncipe	68	2,9	3,0	5,4
	Barrio del General Gómez Jordana	22	,9	1,0	6,3
	Barrio Hernán Cortés	97	4,1	4,2	10,6
	Barrio Constitución	173	7,3	7,5	18,1
	Barrio de La Libertad	88	3,7	3,8	21,9
	Barrio Virgen de la Victoria	131	5,5	5,7	27,6
	Barrio del Real	318	13,4	13,8	41,4
	Barrio de Batería Jota	70	2,9	3,0	44,4
	Barrio Colón	53	2,2	2,3	46,7
	Barrio Isaac Peral	75	3,2	3,3	50,0
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	74	3,1	3,2	53,2
	Barrio Hipódromo	105	4,4	4,6	57,8
	Barrio de Alfonso XIII	108	4,5	4,7	62,4
	Barrio de Reina Regente	92	3,9	4,0	66,4
	Barrio Industrial	278	11,7	12,1	78,5
	Barrio del Polígono R. de La Paz	49	2,1	2,1	80,6
	Barrio de Ataque Seco	61	2,6	2,6	83,3
	Barrio Concepción Arenal	14	,6	,6	83,9
	Barrio Cabrerizas	165	6,9	7,2	91,1
Barrio del General Larrea	21	,9	,9	92,0	
Barrio de Medina Sidonia	11	,5	,5	92,4	
Barrio Héroes de España	43	1,8	1,9	94,3	
Barrio Cañada de Hidúm	131	5,5	5,7	100,0	
Total	2303	96,8	100,0		
Perdidos	Sistema	77	3,2		
Total		2380	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	1032	43,4	51,9	51,9
	Hombre	955	40,1	48,1	100,0
	Total	1987	83,5	100,0	
Perdidos	Sistema	393	16,5		
Total		2380	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	18	,8	,8	,8
	16 a 24 años	284	11,9	12,2	12,9
	25 a 34 años	555	23,3	23,8	36,7
	35 a 44 años	639	26,8	27,4	64,1
	45 a 54 años	586	24,6	25,1	89,2
	55 a 64 años	184	7,7	7,9	97,1
	65 a 74 años	47	2,0	2,0	99,1
	+ 75 años	20	,8	,9	100,0
	Total	2333	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	47	2,0		
Total		2380	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	1283	53,9	60,6	60,6
	Soltero/a	570	23,9	26,9	87,6
	Separado/a	168	7,1	7,9	95,5
	Viudo/a	95	4,0	4,5	100,0
		Total	2116	88,9	100,0
Perdidos	Sistema	264	11,1		
Total		2380	100,0		

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LAS OIACs** con un valor de **8,68** sobre 10.



Estadísticos descriptivos de las OIACs 2015

	N	Media (Del 1 al 10)
Accesibilidad a las instalaciones	2336	9,20
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2334	8,76
Adecuación de las instalaciones	2329	8,75
Efectividad del servicio prestado	2169	9,21
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	2309	8,81
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	2192	9,10
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2143	9,27
Valorar el tiempo de espera	2176	8,72
Nivel de CALIDAD GENERAL de las OIACs	2265	8,68

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	93,7	0,9	5,4	99,1
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	86,8	6,3	6,9	93,7
Adecuación de las instalaciones	86,9	6,3	6,7	93,6
Efectividad del servicio prestado	94,3	1,9	3,8	98,1
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	87,3	9	3,7	91
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	91,4	3,9	4,6	96
La cortesía del personal que le ha atendido	93,7	1,4	4,9	98,6
Valore el tiempo de espera	85	6,5	8,5	93,5
Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en las OIACs	87,3	8,6	4,2	91,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Estadísticos descriptivos por Oficinas 2015

	MEDIAS (*)				
	CENTRO N= 589	VITORIA N= 364	REAL N= 443	PALMERAS N= 436	INDUSTRIAL N= 548
ACCESIBILIDAD	9,03	9,14	9,05	9,23	9,44
SEÑALIZACIÓN	9,11	8,55	8,64	9,02	8,42
INSTALACIONES	9,03	9,11	9,25	8,93	7,63
EFFECTIVIDAD SERVICIO	9,15	9,41	9,24	4,60	9,09
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	9,19	9,37	9,16	8,77	7,81
PERSONAL RESPONSABLE	9,19	9,30	9,19	9,11	8,74
CORTESÍA	9,21	9,32	9,25	9,22	9,39
TIEMPO DE ESPERA	8,65	9,31	8,96	8,56	8,31
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	9,01	9,24	9,10	8,60	7,70

Nota: "N" es la el tamaño de la muestra.

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10