

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS**

(1º SEMESTRE 2018)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, 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 sobre **LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO-LAS PALMERAS (1º SEMESTRE)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 185 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 los ítems que lo resume todo, **NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO-LAS PALMERAS** con un valor de **4,76** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	179	4,73
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	180	4,73
Adecuación de las instalaciones	174	4,73
Efectividad del servicio prestado	165	4,78
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	176	4,75
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	178	4,78
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	178	4,73
Valore el tiempo de espera	180	4,70
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	175	4,76

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	94,4	0	5,6	97,8
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	92,8	0	7,2	100,1
Adecuación de las instalaciones	93,7	0	6,3	94,3
Efectividad del servicio prestado	95,1	0	4,8	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	94,9	0,6	4,5	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	96	0	3,9	99,9
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	92,7	0	7,3	100
Valore el tiempo de espera	93,4	0	6,7	99,2
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	96	0	4	100

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.

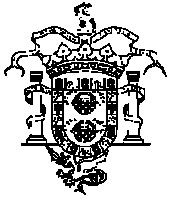


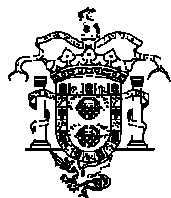
Tabla de frecuencia

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Príncipe	14	7,6	7,8	7,8
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,5	,6	8,3
	Barrio Hernán Cortés	18	9,7	10,0	18,3
	Barrio Constitución	20	10,8	11,1	29,4
	Barrio Virgen de la Victoria	2	1,1	1,1	30,6
	Barrio de Batería Jota	23	12,4	12,8	43,3
	Barrio Colón	7	3,8	3,9	47,2
	Barrio Isaac Peral	1	,5	,6	47,8
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	4	2,2	2,2	50,0
	Barrio de Alfonso XIII	1	,5	,6	50,6
	Barrio de Reina Regente	29	15,7	16,1	66,7
	Barrio Industrial	1	,5	,6	67,2
	Barrio de Ataque Seco	1	,5	,6	67,8
	Barrio Cabrerizas	23	12,4	12,8	80,6
	Barrio de Medina Sidonia	1	,5	,6	81,1
	Barrio Cañada de Hidúm	34	18,4	18,9	100,0
	Total	180	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,7		
Total		185	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	90	48,6	51,7	51,7
	Hombre	84	45,4	48,3	100,0
	Total	174	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	11	5,9		
Total		185	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	17	9,2	9,4	9,4
	25 a 34 años	45	24,3	25,0	34,4
	35 a 44 años	62	33,5	34,4	68,9
	45 a 54 años	31	16,8	17,2	86,1
	55 a 64 años	24	13,0	13,3	99,4
	+ 75 años	1	,5	,6	100,0
	Total	180	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,7		
Total		185	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	94	50,8	52,5	52,5
	Soltero/a	53	28,6	29,6	82,1
	Separado/a	21	11,4	11,7	93,9
	Viudo/a	5	2,7	2,8	96,6
	pareja de hecho	6	3,2	3,4	100,0
	Total	179	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,2		
Total		185	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	5,4	5,6	5,6
	Bien	28	15,1	15,6	21,2
	Muy bien	141	76,2	78,8	100,0
	Total	179	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,2		
Total		185	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	7,0	7,2	7,2
	Bien	22	11,9	12,2	19,4
	Muy bien	145	78,4	80,6	100,0
	Total	180	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,7		
Total		185	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	5,9	6,3	6,3
	Bien	24	13,0	13,8	20,1
	Muy bien	139	75,1	79,9	100,0
	Total	174	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	11	5,9		
Total		185	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	4,3	4,8	4,8
	Bien	19	10,3	11,5	16,4
	Muy bien	138	74,6	83,6	100,0
	Total	165	89,2	100,0	
Perdidos	Sistema	20	10,8		
Total		185	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,6	,6
	Regular	8	4,3	4,5	5,1
	Bien	24	13,0	13,6	18,8
	Muy bien	143	77,3	81,3	100,0
	Total	176	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,9		
Total		185	100,0		



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,8	3,9	3,9
	Bien	25	13,5	14,0	18,0
	Muy bien	146	78,9	82,0	100,0
	Total	178	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,8		
Total		185	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

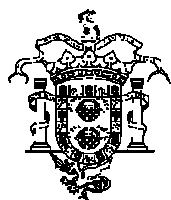
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	7,0	7,3	7,3
	Bien	21	11,4	11,8	19,1
	Muy bien	144	77,8	80,9	100,0
	Total	178	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,8		
Total		185	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	6,5	6,7	6,7
	Bien	30	16,2	16,7	23,3
	Muy bien	138	74,6	76,7	100,0
	Total	180	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,7		
Total		185	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,8	4,0	4,0
	Bien	28	15,1	16,0	20,0
	Muy bien	140	75,7	80,0	100,0
	Total	175	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,4		
Total		185	100,0		



¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	15	8,1	8,4	8,4
	OIAC REAL	6	3,2	3,4	11,7
	OIAC VICTORIA	5	2,7	2,8	14,5
	OIAC PALMERAS	153	82,7	85,5	100,0
	Total	179	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,2		
Total		185	100,0		

¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	137	74,1	81,1	81,1
	Por cercanía al trabajo	6	3,2	3,6	84,6
	Por cercanía a gestiones habituales	25	13,5	14,8	99,4
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	1	,5	,6	100,0
	Total	169	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	16	8,6		
Total		185	100,0		