

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 DEL REAL**

(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-REAL** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 241 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, el **LA CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) SITUADA EN EL BARRIO DEL REAL** con un valor de **4,98** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|----------|--------------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 234 | 4,99 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 234 | 4,98 |
| Adecuación de las instalaciones | 234 | 4,99 |
| Efectividad del servicio prestado | 238 | 4,99 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 235 | 4,99 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 236 | 4,99 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 238 | 4,98 |
| Valore el tiempo de espera | 240 | 4,98 |
| Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC | 241 | 4,98 |

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 | 99,6 | 0 | 0,4 | 100 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 99,4 | 0 | 0,9 | 100,3 |
| Adecuación de las instalaciones | 99,6 | 0 | 0,4 | 100 |
| Efectividad del servicio prestado | 99,6 | 0 | 0,4 | 100 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 99,6 | 0 | 0,4 | 100 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 99,6 | 0 | 0,4 | 100 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 99,2 | 0 | 0,8 | 100 |
| Valore el tiempo de espera | 99,6 | 0 | 0,4 | 100 |
| Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC | 99,2 | 0 | 0,8 | 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.

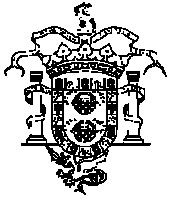


Tabla de frecuencia

Barrio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Barrio Del Carmen | 8 | 3,2 | 3,3 | 3,3 |
| | Príncipe | 9 | 3,6 | 3,7 | 7,0 |
| | Barrio del General Gómez Jordana | 1 | ,4 | ,4 | 7,4 |
| | Barrio Hernán Cortés | 4 | 1,6 | 1,7 | 9,1 |
| | Barrio Constitución | 10 | 4,0 | 4,1 | 13,2 |
| | Barrio de La Libertad | 3 | 1,2 | 1,2 | 14,5 |
| | Barrio Virgen de la Victoria | 3 | 1,2 | 1,2 | 15,7 |
| | Barrio del Real | 74 | 30,0 | 30,6 | 46,3 |
| | Barrio de Batería Jota | 8 | 3,2 | 3,3 | 49,6 |
| | Barrio Colón | 4 | 1,6 | 1,7 | 51,2 |
| | Barrio Isaac Peral | 6 | 2,4 | 2,5 | 53,7 |
| | Barrio Hebreo-Tiro Nacional | 4 | 1,6 | 1,7 | 55,4 |
| | Barrio Hipódromo | 15 | 6,1 | 6,2 | 61,6 |
| | Barrio de Alfonso XIII | 30 | 12,1 | 12,4 | 74,0 |
| | Barrio de Reina Regente | 11 | 4,5 | 4,5 | 78,5 |
| | Barrio Industrial | 18 | 7,3 | 7,4 | 86,0 |
| | Barrio del Polígono R. de La Paz | 2 | ,8 | ,8 | 86,8 |
| | Barrio de Ataque Seco | 1 | ,4 | ,4 | 87,2 |
| | Barrio Concepción Arenal | 8 | 3,2 | 3,3 | 90,5 |
| | Barrio Cabrerizas | 7 | 2,8 | 2,9 | 93,4 |
| | Barrio de Medina Sidonia | 1 | ,4 | ,4 | 93,8 |
| | Barrio Héroes de España | 7 | 2,8 | 2,9 | 96,7 |
| | Barrio Cañada de Hidúm | 8 | 3,2 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 242 | 98,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 2,0 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mujer | 135 | 54,7 | 56,3 | 56,3 |
| | Hombre | 104 | 42,1 | 43,3 | 99,6 |
| | 4,00 | 1 | ,4 | ,4 | 100,0 |
| | Total | 240 | 97,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 7 | 2,8 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |



Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 10 a 15 años | 2 | ,8 | ,8 | ,8 |
| | 16 a 24 años | 13 | 5,3 | 5,3 | 6,2 |
| | 25 a 34 años | 58 | 23,5 | 23,9 | 30,0 |
| | 35 a 44 años | 78 | 31,6 | 32,1 | 62,1 |
| | 45 a 54 años | 61 | 24,7 | 25,1 | 87,2 |
| | 55 a 64 años | 27 | 10,9 | 11,1 | 98,4 |
| | 65 a 74 años | 4 | 1,6 | 1,6 | 100,0 |
| | Total | 243 | 98,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 1,6 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 148 | 59,9 | 60,7 | 60,7 |
| | Soltero/a | 55 | 22,3 | 22,5 | 83,2 |
| | Separado/a | 15 | 6,1 | 6,1 | 89,3 |
| | Viudo/a | 6 | 2,4 | 2,5 | 91,8 |
| | pareja de hecho | 20 | 8,1 | 8,2 | 100,0 |
| | Total | 244 | 98,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 1,2 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |

Accesibilidad a las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Muy bien | 233 | 94,3 | 99,6 | 100,0 |
| | Total | 234 | 94,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 13 | 5,3 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | ,8 | ,9 | ,9 |
| | Muy bien | 232 | 93,9 | 99,1 | 100,0 |
| | Total | 234 | 94,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 13 | 5,3 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |

Adecuación de las instalaciones

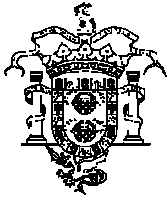
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Muy bien | 233 | 94,3 | 99,6 | 100,0 |
| | Total | 234 | 94,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 13 | 5,3 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |

Efectividad del servicio prestado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Muy bien | 237 | 96,0 | 99,6 | 100,0 |
| | Total | 238 | 96,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 9 | 3,6 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Muy bien | 234 | 94,7 | 99,6 | 100,0 |
| | Total | 235 | 95,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 12 | 4,9 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Muy bien | 235 | 95,1 | 99,6 | 100,0 |
| | Total | 236 | 95,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 11 | 4,5 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | ,8 | ,8 | ,8 |
| | Muy bien | 236 | 95,5 | 99,2 | 100,0 |
| | Total | 238 | 96,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 9 | 3,6 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |

Valore el tiempo de espera

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Bien | 2 | ,8 | ,8 | 1,3 |
| | Muy bien | 237 | 96,0 | 98,8 | 100,0 |
| | Total | 240 | 97,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 7 | 2,8 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | ,8 | ,8 | ,8 |
| | Muy bien | 239 | 96,8 | 99,2 | 100,0 |
| | Total | 241 | 97,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 2,4 | | |
| Total | | 247 | 100,0 | | |