

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 (VICTORIA)**

**(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-VICTORIA (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:** 73 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 OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) SITUADA EN EL BARRIO VICTORIA** con un valor de **4,88** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	71	4,91
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	72	4,91
Adecuación de las instalaciones	73	4,91
Efectividad del servicio prestado	72	4,91
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	72	4,93
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	73	4,90
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	73	4,89
Valore el tiempo de espera	72	4,88
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	71	4,88

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>1º SEMESTRE DE 2018</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100	0	0	100
Adecuación de las instalaciones	100	0	0	100
Efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	100	0	0	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98,6	0	1,4	100
Valore el tiempo de espera	98,6	0	1,4	100
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	98,6	0	1,4	100

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> 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	2	2,7	2,7	2,7
	Príncipe	5	6,8	6,8	9,6
	Barrio Hernán Cortés	1	1,4	1,4	11,0
	Barrio Constitución	4	5,5	5,5	16,4
	Barrio Virgen de la Victoria	25	34,2	34,2	50,7
	Barrio del Real	3	4,1	4,1	54,8
	Barrio de Batería Jota	2	2,7	2,7	57,5
	Barrio Isaac Peral	5	6,8	6,8	64,4
	Barrio de Alfonso XIII	15	20,5	20,5	84,9
	Barrio Industrial	1	1,4	1,4	86,3
	Barrio de Ataque Seco	2	2,7	2,7	89,0
	Barrio Cabrerizas	5	6,8	6,8	95,9
	Barrio Héroes de España	2	2,7	2,7	98,6
	Barrio Cañada de Hidúm	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	41	56,2	56,9	56,9
	Hombre	31	42,5	43,1	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	8	11,0	11,0	11,0
	25 a 34 años	22	30,1	30,1	41,1
	35 a 44 años	21	28,8	28,8	69,9
	45 a 54 años	16	21,9	21,9	91,8
	55 a 64 años	6	8,2	8,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	



**Estado Civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	23	31,5	31,9	31,9
	Soltero/a	25	34,2	34,7	66,7
	Separado/a	9	12,3	12,5	79,2
	Viudo/a	2	2,7	2,8	81,9
	pareja de hecho	13	17,8	18,1	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

**Accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	8,2	8,5	8,5
	Muy bien	65	89,0	91,5	100,0
	Total	71	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,7		
Total		73	100,0		

**Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	8,2	8,3	8,3
	Muy bien	66	90,4	91,7	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	8,2	8,2	8,2
	Muy bien	67	91,8	91,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	



**Efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	8,2	8,3	8,3
	Muy bien	66	90,4	91,7	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

**Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	6,8	6,9	6,9
	Muy bien	67	91,8	93,1	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

**Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

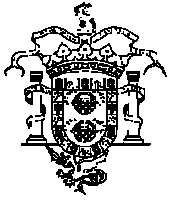
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	9,6	9,6	9,6
	Muy bien	66	90,4	90,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	6	8,2	8,2	9,6
	Muy bien	66	90,4	90,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

**Valore el tiempo de espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	6	8,2	8,3	9,7
	Muy bien	65	89,0	90,3	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		



**Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	6	8,2	8,5	9,9
	Muy bien	64	87,7	90,1	100,0
	Total	71	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,7		
Total		73	100,0		