

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**

**(BARRIO REAL) 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 (OIAC) DEL BARRIO REAL 2018** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 304 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 **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC)** del **BARRIO REAL** con un valor de **4,95** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	289	4,96
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	287	4,93
Adecuación de las instalaciones	289	4,96
Efectividad del servicio prestado	294	4,97
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	288	4,98
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	290	4,98
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	294	4,97
Valore el tiempo de espera	296	4,93
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	298	4,95

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>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	99,3	0	0,7	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	99	0	1	100
Adecuación de las instalaciones	99,3	0	0,7	100
Efectividad del servicio prestado	99,7	0	0,3	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	99,7	0	0,3	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	99,7	0	0,3	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99,3	0	0,7	100
Valore el tiempo de espera	98,7	0	1,4	100
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	99,3	0	0,7	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.



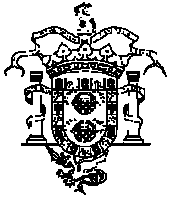
### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	10	3,3	3,3	3,3
	Príncipe	14	4,6	4,7	8,0
	Barrio del General Gómez Jordana	2	,7	,7	8,7
	Barrio Hernán Cortés	4	1,3	1,3	10,0
	Barrio Constitución	14	4,6	4,7	14,7
	Barrio de La Libertad	4	1,3	1,3	16,1
	Barrio Virgen de la Victoria	5	1,6	1,7	17,7
	Barrio del Real	86	28,3	28,8	46,5
	Barrio de Batería Jota	8	2,6	2,7	49,2
	Barrio Colón	6	2,0	2,0	51,2
	Barrio Isaac Peral	9	3,0	3,0	54,2
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	4	1,3	1,3	55,5
	Barrio Hipódromo	18	5,9	6,0	61,5
	Barrio de Alfonso XIII	33	10,9	11,0	72,6
	Barrio de Reina Regente	11	3,6	3,7	76,3
	Barrio Industrial	24	7,9	8,0	84,3
	Barrio del Polígono R. de La Paz	3	1,0	1,0	85,3
	Barrio de Ataque Seco	2	,7	,7	86,0
	Barrio Concepción Arenal	13	4,3	4,3	90,3
	Barrio Cabrerizas	7	2,3	2,3	92,6
	Barrio del General Larrea	2	,7	,7	93,3
	Barrio de Medina Sidonia	2	,7	,7	94,0
	Barrio Héroes de España	9	3,0	3,0	97,0
	Barrio Cañada de Hidúm	9	3,0	3,0	100,0
	Total	299	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,6		
Total		304	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	159	52,3	53,9	53,9
	Hombre	136	44,7	46,1	100,0
	Total	295	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,0		
Total		304	100,0		



### Edad

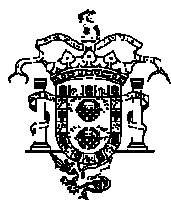
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	3	1,0	1,0	1,0
	16 a 24 años	18	5,9	6,0	7,0
	25 a 34 años	67	22,0	22,4	29,4
	35 a 44 años	85	28,0	28,4	57,9
	45 a 54 años	80	26,3	26,8	84,6
	55 a 64 años	41	13,5	13,7	98,3
	65 a 74 años	5	1,6	1,7	100,0
	Total	299	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,6		
Total		304	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	187	61,5	62,1	62,1
	Soltero/a	73	24,0	24,3	86,4
	Separado/a	15	4,9	5,0	91,4
	Viudo/a	6	2,0	2,0	93,4
	pareja de hecho	20	6,6	6,6	100,0
	Total	301	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		304	100,0		

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	,7	,7
	Bien	6	2,0	2,1	2,8
	Muy bien	281	92,4	97,2	100,0
	Total	289	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	15	4,9		
Total		304	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,0	1,0	1,0
	Bien	12	3,9	4,2	5,2
	Muy bien	272	89,5	94,8	100,0
	Total	287	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	17	5,6		
Total		304	100,0		

**Adecuación de las instalaciones**

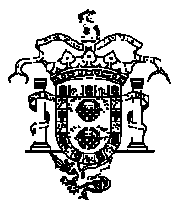
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	,7	,7
	Bien	7	2,3	2,4	3,1
	Muy bien	280	92,1	96,9	100,0
	Total	289	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	15	4,9		
Total		304	100,0		

**Efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	,3	,3
	Bien	4	1,3	1,4	1,7
	Muy bien	289	95,1	98,3	100,0
	Total	294	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,3		
Total		304	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	,3	,3
	Bien	2	,7	,7	1,0
	Muy bien	285	93,8	99,0	100,0
	Total	288	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	16	5,3		
Total		304	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	,3	,3
	Bien	2	,7	,7	1,0
	Muy bien	287	94,4	99,0	100,0
	Total	290	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	14	4,6		
Total		304	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	,7	,7
	Bien	2	,7	,7	1,4
	Muy bien	290	95,4	98,6	100,0
	Total	294	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,3		
Total		304	100,0		

**Valore el tiempo de espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,3	1,4	1,4
	Bien	10	3,3	3,4	4,7
	Muy bien	282	92,8	95,3	100,0
	Total	296	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,6		
Total		304	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	,7	,7
	Bien	8	2,6	2,7	3,4
	Muy bien	288	94,7	96,6	100,0
	Total	298	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		304	100,0		