

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



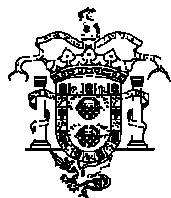
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

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

(DATOS GLOBALES 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 **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (DATOS GLOBALES) 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:** 1.123 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 DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,84** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|-------|-------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 1.091 | 4,82 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 1.088 | 4,82 |
| Adecuación de las instalaciones | 1.087 | 4,85 |
| Efectividad del servicio prestado | 1.079 | 4,89 |
| Los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 1.078 | 4,89 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 1.091 | 4,90 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 1.091 | 4,89 |
| Valore el tiempo de espera | 1.095 | 4,78 |
| Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC | 1.091 | 4,84 |

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

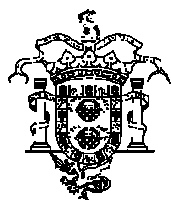
| VALORACIÓN | 2018 | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Accesibilidad a las instalaciones | 95,8 | 0,5 | 3,7 | 100 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 96,5 | 0,2 | 3,3 | 100 |
| Adecuación de las instalaciones | 97,4 | 0,1 | 2,5 | 100 |
| Efectividad del servicio prestado | 98,7 | 0,1 | 1,2 | 100 |
| Los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 98,2 | 0,3 | 1,5 | 100 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 98,7 | 0,1 | 1,2 | 100 |
| La cortesía del personal que le ha atendido | 98 | 0,1 | 1,9 | 100 |
| Valore el tiempo de espera | 95,2 | 0,5 | 4,3 | 100 |
| Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC | 97,7 | 0,1 | 2,2 | 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.



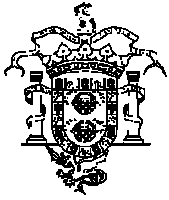
3. TABLA DE FRECUENCIAS

Oficina de Información y Atención al Ciudadano

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | OIAC Centro | 328 | 29,2 | 29,2 | 29,2 |
| | OIAC Real | 304 | 27,1 | 27,1 | 56,3 |
| | OIAC Victoria | 134 | 11,9 | 11,9 | 68,2 |
| | OIAC Palmeras | 245 | 21,8 | 21,8 | 90,0 |
| | OIAC Industrial | 112 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 1123 | 100,0 | 100,0 | |

Barrio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Barrio Del Carmen | 35 | 3,1 | 3,2 | 3,2 |
| | Príncipe | 65 | 5,8 | 5,9 | 9,0 |
| | Barrio del General Gómez Jordana | 10 | ,9 | ,9 | 9,9 |
| | Barrio Hernán Cortés | 39 | 3,5 | 3,5 | 13,5 |
| | Barrio Constitución | 64 | 5,7 | 5,8 | 19,2 |
| | Barrio de La Libertad | 14 | 1,2 | 1,3 | 20,5 |
| | Barrio Virgen de la Victoria | 62 | 5,5 | 5,6 | 26,1 |
| | Barrio del Real | 117 | 10,4 | 10,6 | 36,7 |
| | Barrio de Batería Jota | 61 | 5,4 | 5,5 | 42,2 |
| | Barrio Colón | 30 | 2,7 | 2,7 | 44,9 |
| | Barrio Isaac Peral | 46 | 4,1 | 4,2 | 49,1 |
| | Barrio Hebreo-Tiro Nacional | 28 | 2,5 | 2,5 | 51,6 |
| | Barrio Hipódromo | 50 | 4,5 | 4,5 | 56,1 |
| | Barrio de Alfonso XIII | 80 | 7,1 | 7,2 | 63,3 |
| | Barrio de Reina Regente | 50 | 4,5 | 4,5 | 67,8 |
| | Barrio Industrial | 67 | 6,0 | 6,1 | 73,9 |
| | Barrio del Polígono R. de La Paz | 13 | 1,2 | 1,2 | 75,1 |
| | Barrio de Ataque Seco | 32 | 2,8 | 2,9 | 78,0 |
| | Barrio Concepción Arenal | 25 | 2,2 | 2,3 | 80,2 |
| | Barrio Cabrerizas | 68 | 6,1 | 6,1 | 86,4 |
| | Barrio del General Larrea | 13 | 1,2 | 1,2 | 87,5 |
| | Barrio de Medina Sidonia | 31 | 2,8 | 2,8 | 90,3 |
| | Barrio Héroes de España | 45 | 4,0 | 4,1 | 94,4 |
| | Barrio Cañada de Hidúm | 62 | 5,5 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 1107 | 98,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 16 | 1,4 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |



Sexo

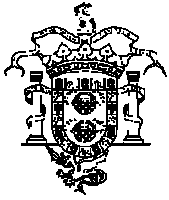
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mujer | 590 | 52,5 | 53,8 | 53,8 |
| | Hombre | 506 | 45,1 | 46,2 | 100,0 |
| | Total | 1096 | 97,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 27 | 2,4 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 10 a 15 años | 3 | ,3 | ,3 | ,3 |
| | 16 a 24 años | 92 | 8,2 | 8,3 | 8,6 |
| | 25 a 34 años | 258 | 23,0 | 23,3 | 31,8 |
| | 35 a 44 años | 312 | 27,8 | 28,1 | 60,0 |
| | 45 a 54 años | 257 | 22,9 | 23,2 | 83,1 |
| | 55 a 64 años | 154 | 13,7 | 13,9 | 97,0 |
| | 65 a 74 años | 31 | 2,8 | 2,8 | 99,8 |
| | + 75 años | 2 | ,2 | ,2 | 100,0 |
| Total | | 1109 | 98,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 14 | 1,2 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 638 | 56,8 | 58,1 | 58,1 |
| | Soltero/a | 308 | 27,4 | 28,0 | 86,1 |
| | Separado/a | 74 | 6,6 | 6,7 | 92,8 |
| | Viudo/a | 26 | 2,3 | 2,4 | 95,2 |
| | pareja de hecho | 53 | 4,7 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 1099 | 97,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 24 | 2,1 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |



Accesibilidad a las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | ,2 | ,2 | ,2 |
| | Mal | 4 | ,4 | ,4 | ,5 |
| | Regular | 40 | 3,6 | 3,7 | 4,2 |
| | Bien | 95 | 8,5 | 8,7 | 12,9 |
| | Muy bien | 950 | 84,6 | 87,1 | 100,0 |
| | Total | 1091 | 97,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 32 | 2,8 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

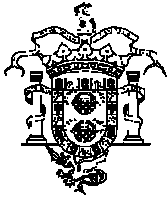
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | ,1 | ,1 | ,1 |
| | Mal | 1 | ,1 | ,1 | ,2 |
| | Regular | 36 | 3,2 | 3,3 | 3,5 |
| | Bien | 111 | 9,9 | 10,2 | 13,7 |
| | Muy bien | 939 | 83,6 | 86,3 | 100,0 |
| | Total | 1088 | 96,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 35 | 3,1 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |

Adecuación de las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | ,1 | ,1 | ,1 |
| | Regular | 27 | 2,4 | 2,5 | 2,6 |
| | Bien | 98 | 8,7 | 9,0 | 11,6 |
| | Muy bien | 961 | 85,6 | 88,4 | 100,0 |
| | Total | 1087 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 36 | 3,2 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |

Efectividad del servicio prestado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | ,1 | ,1 | ,1 |
| | Regular | 13 | 1,2 | 1,2 | 1,3 |
| | Bien | 83 | 7,4 | 7,7 | 9,0 |
| | Muy bien | 982 | 87,4 | 91,0 | 100,0 |
| | Total | 1079 | 96,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 44 | 3,9 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | ,1 | ,1 | ,1 |
| | Mal | 2 | ,2 | ,2 | ,3 |
| | Regular | 16 | 1,4 | 1,5 | 1,8 |
| | Bien | 75 | 6,7 | 7,0 | 8,7 |
| | Muy bien | 984 | 87,6 | 91,3 | 100,0 |
| | Total | 1078 | 96,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 45 | 4,0 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

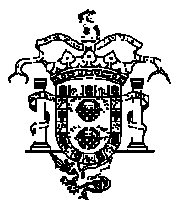
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | ,1 | ,1 | ,1 |
| | Regular | 13 | 1,2 | 1,2 | 1,3 |
| | Bien | 73 | 6,5 | 6,7 | 8,0 |
| | Muy bien | 1004 | 89,4 | 92,0 | 100,0 |
| | Total | 1091 | 97,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 32 | 2,8 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | ,1 | ,1 | ,1 |
| | Regular | 21 | 1,9 | 1,9 | 2,0 |
| | Bien | 69 | 6,1 | 6,3 | 8,3 |
| | Muy bien | 1000 | 89,0 | 91,7 | 100,0 |
| | Total | 1091 | 97,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 32 | 2,8 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |

Valore el tiempo de espera

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 6 | ,5 | ,5 | ,5 |
| | Regular | 47 | 4,2 | 4,3 | 4,8 |
| | Bien | 123 | 11,0 | 11,2 | 16,1 |
| | Muy bien | 919 | 81,8 | 83,9 | 100,0 |
| | Total | 1095 | 97,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 28 | 2,5 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |



Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

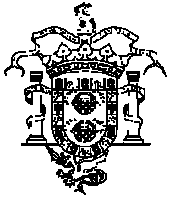
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | ,1 | ,1 | ,1 |
| | Regular | 24 | 2,1 | 2,2 | 2,3 |
| | Bien | 115 | 10,2 | 10,5 | 12,8 |
| | Muy bien | 951 | 84,7 | 87,2 | 100,0 |
| | Total | 1091 | 97,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 32 | 2,8 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |

¿A qué OIAC suele dirigirse?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | OIAC CENTRO | 315 | 28,0 | 28,6 | 28,6 |
| | OIAC REAL | 152 | 13,5 | 13,8 | 42,4 |
| | OIAC VICTORIA | 169 | 15,0 | 15,3 | 57,7 |
| | OIAC PALMERAS | 312 | 27,8 | 28,3 | 86,0 |
| | OIAC INDUSTRIAL | 154 | 13,7 | 14,0 | 100,0 |
| | Total | 1102 | 98,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 21 | 1,9 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |

¿Por qué motivo acude allí?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Por cercanía al domicilio | 710 | 63,2 | 65,7 | 65,7 |
| | Por cercanía al trabajo | 151 | 13,4 | 14,0 | 79,6 |
| | Por cercanía a gestiones habituales | 217 | 19,3 | 20,1 | 99,7 |
| | Por desconocimiento de existencia de otras OIACs | 3 | ,3 | ,3 | 100,0 |
| | Total | 1081 | 96,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 42 | 3,7 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |



¿Tiene usted conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Atención e Información al Ciudadano en nuestra Ciudad?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 1072 | 95,5 | 98,7 | 98,7 |
| | No | 14 | 1,2 | 1,3 | 100,0 |
| | Total | 1086 | 96,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 37 | 3,3 | | |
| Total | | 1123 | 100,0 | | |