

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**

**(LAS PALMERAS) 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) DE LAS PALMERAS 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:** 245 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) DE LAS PALMERAS** con un valor de **4,76** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	237	4,78
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	236	4,76
Adecuación de las instalaciones	234	4,78
Efectividad del servicio prestado	224	4,83
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	236	4,80
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	238	4,82
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	238	4,78
Valore el tiempo de espera	238	4,71
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	233	4,76

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	95,8	0	4,2	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	94	0	5,9	99,9
Adecuación de las instalaciones	95,3	0	4,7	100
Efectividad del servicio prestado	96,4	0	3,6	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	96,2	0,4	3,4	99,6
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	97	0	2,9	99,9
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	94,6	0	5,5	100
Valore el tiempo de espera	93,7	0	6,3	100
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	96,5	0	3,4	99,9

<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.



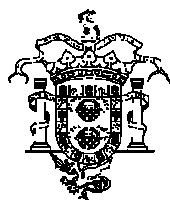
### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	,4	,4	,4
	Príncipe	17	6,9	7,2	7,6
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,4	,4	8,0
	Barrio Hernán Cortés	20	8,2	8,4	16,5
	Barrio Constitución	27	11,0	11,4	27,8
	Barrio de La Libertad	2	,8	,8	28,7
	Barrio Virgen de la Victoria	3	1,2	1,3	30,0
	Barrio del Real	2	,8	,8	30,8
	Barrio de Batería Jota	25	10,2	10,5	41,4
	Barrio Colón	8	3,3	3,4	44,7
	Barrio Isaac Peral	3	1,2	1,3	46,0
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	6	2,4	2,5	48,5
	Barrio de Alfonso XIII	1	,4	,4	48,9
	Barrio de Reina Regente	31	12,7	13,1	62,0
	Barrio Industrial	2	,8	,8	62,9
	Barrio del Polígono R. de La Paz	2	,8	,8	63,7
	Barrio de Ataque Seco	2	,8	,8	64,6
	Barrio Concepción Arenal	4	1,6	1,7	66,2
	Barrio Cabrerizas	27	11,0	11,4	77,6
	Barrio del General Larrea	3	1,2	1,3	78,9
Barrio de Medina Sidonia	2	,8	,8	79,7	
Barrio Héroes de España	1	,4	,4	80,2	
Barrio Cañada de Hidúm	47	19,2	19,8	100,0	
	Total	237	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,3		
	Total	245	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	118	48,2	50,6	50,6
	Hombre	115	46,9	49,4	100,0
	Total	233	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	12	4,9		
	Total	245	100,0		



**Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	21	8,6	8,8	8,8
	25 a 34 años	59	24,1	24,6	33,3
	35 a 44 años	74	30,2	30,8	64,2
	45 a 54 años	51	20,8	21,3	85,4
	55 a 64 años	33	13,5	13,8	99,2
	65 a 74 años	1	,4	,4	99,6
	+ 75 años	1	,4	,4	100,0
	Total	240	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,0		
Total		245	100,0		

**Estado Civil**

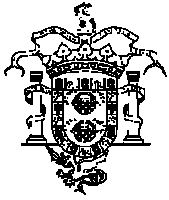
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	126	51,4	52,9	52,9
	Soltero/a	80	32,7	33,6	86,6
	Separado/a	21	8,6	8,8	95,4
	Viudo/a	5	2,0	2,1	97,5
	pareja de hecho	6	2,4	2,5	100,0
	Total		238	97,1	100,0
Perdidos	Sistema	7	2,9		
Total		245	100,0		

**Accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	4,1	4,2	4,2
	Bien	31	12,7	13,1	17,3
	Muy bien	196	80,0	82,7	100,0
	Total	237	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,3		
Total		245	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	5,7	5,9	5,9
	Bien	27	11,0	11,4	17,4
	Muy bien	195	79,6	82,6	100,0
	Total	236	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,7		
Total		245	100,0		



**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	4,5	4,7	4,7
	Bien	29	11,8	12,4	17,1
	Muy bien	194	79,2	82,9	100,0
	Total	234	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	4,5		
Total		245	100,0		

**Efectividad del servicio prestado**

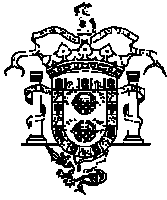
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	3,3	3,6	3,6
	Bien	22	9,0	9,8	13,4
	Muy bien	194	79,2	86,6	100,0
	Total	224	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	21	8,6		
Total		245	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	8	3,3	3,4	3,8
	Bien	26	10,6	11,0	14,8
	Muy bien	201	82,0	85,2	100,0
	Total	236	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,7		
Total		245	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	2,9	2,9	2,9
	Bien	27	11,0	11,3	14,3
	Muy bien	204	83,3	85,7	100,0
	Total	238	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,9		
Total		245	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	5,3	5,5	5,5
	Bien	24	9,8	10,1	15,5
	Muy bien	201	82,0	84,5	100,0
	Total	238	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,9		
Total		245	100,0		

**Valore el tiempo de espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	6,1	6,3	6,3
	Bien	39	15,9	16,4	22,7
	Muy bien	184	75,1	77,3	100,0
	Total	238	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,9		
Total		245	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	3,3	3,4	3,4
	Bien	39	15,9	16,7	20,2
	Muy bien	186	75,9	79,8	100,0
	Total	233	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	12	4,9		
Total		245	100,0		