

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 DE VICTORIA

(1º SEMESTRE 2019)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (OIA-C-VICTORIA) (1º SEMESTRE 2019)** 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 2019

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 136 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 LA OIAC-VICTORIA** con un valor de **4,69** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	131	4,67
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	129	4,55
Adecuación de las instalaciones	134	4,26
Efectividad del servicio prestado	130	4,78
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	130	4,66
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	130	4,83
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	131	4,89
Valore el tiempo de espera	133	4,84
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	135	4,69

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

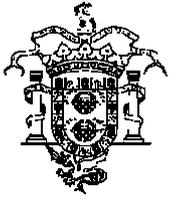
VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	93.9	0	6.1	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	91.4	1.6	7	98.4
Adecuación de las instalaciones	79.1	1.5	19.4	98.5
Efectividad del servicio prestado	95.4	1.5	3.1	98.5
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	93.1	1.5	5.4	98.5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	96.2	1.5	2.3	98.5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	97.7	0.8	1.5	99.2
Valore el tiempo de espera	98.4	0.8	0.8	99.2
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	97.8	0	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 FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	2	1,5	1,5	1,5
	Príncipe	1	,7	,7	2,2
	Barrio Hernán Cortés	1	,7	,7	2,9
	Barrio Constitución	3	2,2	2,2	5,1
	Barrio de La Libertad	19	14,0	14,0	19,1
	Barrio Virgen de la Victoria	45	33,1	33,1	52,2
	Barrio del Real	7	5,1	5,1	57,4
	Barrio de Batería Jota	1	,7	,7	58,1
	Barrio Isaac Peral	3	2,2	2,2	60,3
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	,7	,7	61,0
	Barrio Hipódromo	3	2,2	2,2	63,2
	Barrio de Alfonso XIII	31	22,8	22,8	86,0
	Barrio Industrial	4	2,9	2,9	89,0
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	,7	,7	89,7
	Barrio de Ataque Seco	2	1,5	1,5	91,2
	Barrio Cabrerizas	7	5,1	5,1	96,3
	Barrio Héroes de España	4	2,9	2,9	99,3
	Barrio Cañada de Hidúm	1	,7	,7	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	67	49,3	50,0	50,0
	Hombre	67	49,3	50,0	100,0
	Total	134	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		136	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	19	14,0	14,0	14,0
	25 a 34 años	25	18,4	18,4	32,4
	35 a 44 años	29	21,3	21,3	53,7
	45 a 54 años	26	19,1	19,1	72,8
	55 a 64 años	23	16,9	16,9	89,7
	65 a 74 años	10	7,4	7,4	97,1
	+ 75 años	4	2,9	2,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	82	60,3	61,7	61,7
	Soltero/a	31	22,8	23,3	85,0
	Separado/a	9	6,6	6,8	91,7
	Viudo/a	5	3,7	3,8	95,5
	pareja de hecho	6	4,4	4,5	100,0
	Total	133	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		136	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	5,9	6,1	6,1
	Bien	26	19,1	19,8	26,0
	Muy bien	97	71,3	74,0	100,0
	Total	131	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,7		
Total		136	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,8	,8
	Mal	1	,7	,8	1,6
	Regular	9	6,6	7,0	8,5
	Bien	33	24,3	25,6	34,1
	Muy bien	85	62,5	65,9	100,0
	Total	129	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,1		
Total		136	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	26	19,1	19,4	20,9
	Bien	38	27,9	28,4	49,3
	Muy bien	68	50,0	50,7	100,0
	Total	134	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		136	100,0		



Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	4	2,9	3,1	4,6
	Bien	14	10,3	10,8	15,4
	Muy bien	110	80,9	84,6	100,0
	Total	130	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,4		
Total		136	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

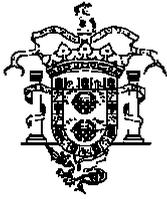
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	7	5,1	5,4	6,9
	Bien	24	17,6	18,5	25,4
	Muy bien	97	71,3	74,6	100,0
	Total	130	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,4		
Total		136	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	3	2,2	2,3	3,8
	Bien	9	6,6	6,9	10,8
	Muy bien	116	85,3	89,2	100,0
	Total	130	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,4		
Total		136	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,8	,8
	Regular	2	1,5	1,5	2,3
	Bien	7	5,1	5,3	7,6
	Muy bien	121	89,0	92,4	100,0
	Total	131	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,7		
Total		136	100,0		



Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,8	,8
	Regular	1	,7	,8	1,5
	Bien	15	11,0	11,3	12,8
	Muy bien	116	85,3	87,2	100,0
	Total	133	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		136	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,2	2,2	2,2
	Bien	35	25,7	25,9	28,1
	Muy bien	97	71,3	71,9	100,0
	Total	135	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		136	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	11	8,1	8,1	8,1
	OIAC REAL	4	2,9	2,9	11,0
	OIAC VICTORIA	115	84,6	84,6	95,6
	OIAC PALMERAS	2	1,5	1,5	97,1
	OIAC INDUSTRIAL	4	2,9	2,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	99	72,8	76,7	76,7
	Por cercanía al trabajo	10	7,4	7,8	84,5
	Por cercanía a gestiones habituales	19	14,0	14,7	99,2
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	1	,7	,8	100,0
	Total	129	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,1		
Total		136	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	133	97,8	99,3	99,3
	No	1	,7	,7	100,0
	Total	134	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		136	100,0		