

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 DEL CENTRO**

(1º SEMESTRE 2019)

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 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (OIA-CENTRO) (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:** 323 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-CENTRO** con un valor de **4,47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	316	4,43
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	316	4,48
Adecuación de las instalaciones	318	4,30
Efectividad del servicio prestado	317	4,56
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	315	4,39
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	313	4,59
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	316	4,67
Valore el tiempo de espera	317	4,48
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	317	4,47

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	85.8	3.8	10.4	96.2
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	88	1.9	10.1	98.1
Adecuación de las instalaciones	79.2	3.5	17.3	96.5
Efectividad del servicio prestado	89.9	2.8	7.3	97.2
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	87	6	7	94
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	92.3	1.6	6.1	98.4
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	93.3	1.3	5.4	98.7
Valore el tiempo de espera	88.3	4.1	7.6	95.9
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	89	0.3	10.7	99.7

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	3	,9	,9	,9
	Príncipe	16	5,0	5,1	6,0
	Barrio Hernán Cortés	4	1,2	1,3	7,3
	Barrio Constitución	6	1,9	1,9	9,2
	Barrio de La Libertad	12	3,7	3,8	13,0
	Barrio Virgen de la Victoria	23	7,1	7,3	20,3
	Barrio del Real	39	12,1	12,3	32,6
	Barrio de Batería Jota	8	2,5	2,5	35,1
	Barrio Colón	1	,3	,3	35,4
	Barrio Isaac Peral	16	5,0	5,1	40,5
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	14	4,3	4,4	44,9
	Barrio Hipódromo	11	3,4	3,5	48,4
	Barrio de Alfonso XIII	12	3,7	3,8	52,2
	Barrio de Reina Regente	7	2,2	2,2	54,4
	Barrio Industrial	24	7,4	7,6	62,0
	Barrio del Polígono R. de La Paz	11	3,4	3,5	65,5
	Barrio de Ataque Seco	11	3,4	3,5	69,0
	Barrio Concepción Arenal	6	1,9	1,9	70,9
	Barrio Cabrerizas	28	8,7	8,9	79,7
	Barrio de Medina Sidonia	9	2,8	2,8	82,6
Barrio Héroes de España	41	12,7	13,0	95,6	
Barrio Cañada de Hidúm	14	4,3	4,4	100,0	
	Total	316	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,2		
Total		323	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	148	45,8	46,8	46,8
	Hombre	168	52,0	53,2	100,0
	Total	316	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,2		
Total		323	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	2	,6	,6	,6
	16 a 24 años	29	9,0	9,1	9,7
	25 a 34 años	62	19,2	19,5	29,2
	35 a 44 años	71	22,0	22,3	51,6
	45 a 54 años	86	26,6	27,0	78,6
	55 a 64 años	45	13,9	14,2	92,8
	65 a 74 años	19	5,9	6,0	98,7
	+ 75 años	4	1,2	1,3	100,0
	Total	318	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		323	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	182	56,3	57,8	57,8
	Soltero/a	94	29,1	29,8	87,6
	Separado/a	24	7,4	7,6	95,2
	Viudo/a	10	3,1	3,2	98,4
	pareja de hecho	5	1,5	1,6	100,0
	Total	315	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,5		
Total		323	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,5	2,5	2,5
	Mal	4	1,2	1,3	3,8
	Regular	33	10,2	10,4	14,2
	Bien	68	21,1	21,5	35,8
	Muy bien	203	62,8	64,2	100,0
	Total	316	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,2		
Total		323	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

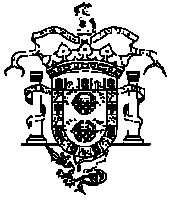
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	5	1,5	1,6	1,9
	Regular	32	9,9	10,1	12,0
	Bien	80	24,8	25,3	37,3
	Muy bien	198	61,3	62,7	100,0
	Total	316	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,2		
Total		323	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	10	3,1	3,1	3,5
	Regular	55	17,0	17,3	20,8
	Bien	76	23,5	23,9	44,7
	Muy bien	176	54,5	55,3	100,0
	Total	318	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		323	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	,6	,6
	Mal	7	2,2	2,2	2,8
	Regular	23	7,1	7,3	10,1
	Bien	63	19,5	19,9	30,0
	Muy bien	222	68,7	70,0	100,0
	Total	317	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,9		
Total		323	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

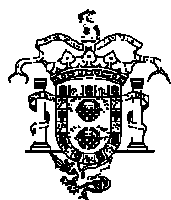
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	2,2	2,2	2,2
	Mal	12	3,7	3,8	6,0
	Regular	22	6,8	7,0	13,0
	Bien	82	25,4	26,0	39,0
	Muy bien	192	59,4	61,0	100,0
	Total	315	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,5		
Total		323	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	,6	,6
	Mal	3	,9	1,0	1,6
	Regular	19	5,9	6,1	7,7
	Bien	72	22,3	23,0	30,7
	Muy bien	217	67,2	69,3	100,0
	Total	313	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,1		
Total		323	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	,6	,6
	Mal	2	,6	,6	1,3
	Regular	17	5,3	5,4	6,6
	Bien	55	17,0	17,4	24,1
	Muy bien	240	74,3	75,9	100,0
	Total	316	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,2		
Total		323	100,0		



Valore el tiempo de espera

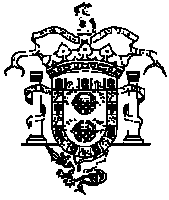
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,5	1,6	1,6
	Mal	8	2,5	2,5	4,1
	Regular	24	7,4	7,6	11,7
	Bien	70	21,7	22,1	33,8
	Muy bien	210	65,0	66,2	100,0
	Total	317	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,9		
Total		323	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	34	10,5	10,7	11,0
	Bien	96	29,7	30,3	41,3
	Muy bien	186	57,6	58,7	100,0
	Total	317	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,9		
Total		323	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	239	74,0	74,5	74,5
	OIAC REAL	20	6,2	6,2	80,7
	OIAC VICTORIA	23	7,1	7,2	87,9
	OIAC PALMERAS	21	6,5	6,5	94,4
	OIAC INDUSTRIAL	18	5,6	5,6	100,0
	Total	321	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		323	100,0		



¿Por qué motivo acude allí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	179	55,4	58,1	58,1
	Por cercanía al trabajo	56	17,3	18,2	76,3
	Por cercanía a gestiones habituales	60	18,6	19,5	95,8
	Por desconocimiento de existencia de otras OIACs	13	4,0	4,2	100,0
	Total	308	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	15	4,6		
Total		323	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	283	87,6	89,3	89,3
	No	34	10,5	10,7	100,0
	Total	317	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,9		
Total		323	100,0		