CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC VICTORIA)

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administración Pública, 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 el servicio público: **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC VICTORIA) 2023** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 4** 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,25** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	4	3,75
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	4	2,75
Adecuación de las instalaciones	4	3,50
Efectividad del servicio prestado	4	3,75
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	4	4,00
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	4	4,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	4	5,00
Valore el tiempo de espera en ser atendido	4	4,50
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	3	3,33
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	4	4,75
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	4	**4,25**

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a las instalaciones	0%	50%	50%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	50%	50%	0%	50%
Adecuación de las instalaciones	0%	50%	50%	100%
Efectividad del servicio prestado	25%	0%	75%	75%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	25%	0%	75%	75%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	25%	0%	75%	75%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	0%	100%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	33,3%	0%	66,7%	66,7%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	0%	100%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	0%	100%	100%

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señala la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VICTORIA	4	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alfonso XIII	2	50,0	50,0	50,0
	Virgen de la Victoria	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	2	50,0	50,0	50,0
	Masculino	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	1	25,0	25,0	25,0
	35 a 44 años	1	25,0	25,0	50,0
	55 a 64 años	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	1	25,0	25,0	25,0
	Soltero/a	2	50,0	50,0	75,0
	Separado/a	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	50,0	50,0	50,0
	Bien	1	25,0	25,0	75,0
	Muy bien	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	50,0	50,0	50,0
	Regular	1	25,0	25,0	75,0
	Bien	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	50,0	50,0	50,0
	Bien	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	25,0	25,0	25,0
	Bien	1	25,0	25,0	50,0
	Muy bien	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	100,0	100,0	100,0

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	25,0	33,3	33,3
	Bien	2	50,0	66,7	100,0
	Total	3	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	25,0		
Total		4	100,0		

SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	75,0	75,0	75,0
	Muy bien	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC, desde 1 (NADA) a 5 (BASTANTE)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	1	25,0	25,0	25,0
	Mucho	1	25,0	25,0	50,0
	Bastante	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	2	50,0	50,0	50,0
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	1	25,0	25,0	75,0
	Otra forma	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC VICTORIA	4	100,0	100,0	100,0

Señale el PRINCIPAL motivo por el cual se dirige a esa OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	4	100,0	100,0	100,0

¿Tiene Ud. conocimiento de la existencia de otras oficinas de información y atención al ciudadano en nuestra ciudad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	50,0	50,0	50,0
	No	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	50,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	50,0		
Total		4	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	4	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	4	100,0	100,0	100,0

En caso afirmativo, valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS, desde 1 a 5

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	4	100,0