

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
(CENTRO) 2021
CONSEJERÍA DE DISTritos, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) (CENTRO) 2021** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 90 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 OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) (CENTRO) 2021** con un valor de **4,36** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	90	4,59
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	89	4,26
Adecuación de las instalaciones	90	4,34
Efectividad del servicio prestado	90	4,22
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	90	4,22
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	90	4,28
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	90	4,26
Valore el tiempo de espera en ser atendido	89	4,60
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	90	4,58
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	80	4,34
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	89	4,36

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	4,4%	95,6%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	3,4%	16,9%	79,7%	96,60%
Adecuación de las instalaciones	0%	18,9%	81,1%	100%
Efectividad del servicio prestado	3,3%	17,8%	78,9%	96,7%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	3,4%	12,2%	84,4%	96,6%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	4,5%	14,4%	81,1%	95,5%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	4,4%	12,2%	83,4%	95,6%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	1,1%	2,2%	96,7%	98,9%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	5,6%	94,4%	100%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	12,5%	87,5%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	0%	12,4%	87,6%	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 CENTRO	90	100,0	100,0	100,0

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	90	100,0	100,0	100,0

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	36	40,0	40,4	40,4
Masculino	53	58,9	59,6	100,0
Total	89	98,9	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,1		
Total	90	100,0		

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 16 a 24 años	15	16,7	16,7	16,7
25 a 34 años	17	18,9	18,9	35,6
35 a 44 años	26	28,9	28,9	64,4
45 a 54 años	10	11,1	11,1	75,6
55 a 64 años	15	16,7	16,7	92,2
65 a 74 años	7	7,8	7,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	



Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4	4,4	4,4	4,4
Casado/a	50	55,6	55,6	60,0
Soltero/a	23	25,6	25,6	85,6
Separado/a	8	8,9	8,9	94,4
Viudo/a	5	5,6	5,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	4	4,4	4,4	4,4
Bien	29	32,2	32,2	36,7
Muy bien	57	63,3	63,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	3	3,3	3,4	3,4
Regular	15	16,7	16,9	20,2
Bien	27	30,0	30,3	50,6
Muy bien	44	48,9	49,4	100,0
Total	89	98,9	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,1		
Total	90	100,0		

Adecuación de las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	17	18,9	18,9	18,9
Bien	25	27,8	27,8	46,7
Muy bien	48	53,3	53,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	



Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,3	3,3	3,3
	Regular	16	17,8	17,8	21,1
	Bien	29	32,2	32,2	53,3
	Muy bien	42	46,7	46,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,3	3,3	3,3
	Regular	11	12,2	12,2	15,6
	Bien	39	43,3	43,3	58,9
	Muy bien	37	41,1	41,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,4	4,4	4,4
	Regular	13	14,4	14,4	18,9
	Bien	27	30,0	30,0	48,9
	Muy bien	46	51,1	51,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,4	4,4	4,4
	Regular	11	12,2	12,2	16,7
	Bien	33	36,7	36,7	53,3
	Muy bien	42	46,7	46,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	2	2,2	2,2	3,4
	Bien	29	32,2	32,6	36,0
	Muy bien	57	63,3	64,0	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	5,6	5,6	5,6
	Bien	28	31,1	31,1	36,7
	Muy bien	57	63,3	63,3	100,0
	Total	90	100,0	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	Regular	10	11,1	12,5	12,5
	Bien	33	36,7	41,3	53,8
	Muy bien	37	41,1	46,3	100,0
	Total	80	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	11,1		
Total		90	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	12,2	12,4	12,4
	Bien	35	38,9	39,3	51,7
	Muy bien	43	47,8	48,3	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	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	Algo	1	1,1	1,1	1,1
	Mucho	10	11,1	11,2	12,4
	Bastante	78	86,7	87,6	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	40	44,4	45,5	45,5
	Llamando al 010	15	16,7	17,0	62,5
	Yo mismo desde un PC	15	16,7	17,0	79,5
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	18	20,0	20,5	100,0
	Total	88	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		90	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	87	96,7	96,7	96,7
	OIAC REAL	2	2,2	2,2	98,9
	OIAC INDUSTRIAL	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	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	43	47,8	48,3	48,3
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	26	28,9	29,2	77,5
	Por cercanía al trabajo	9	10,0	10,1	87,6
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	11	12,2	12,4	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

Propuesta de mejora, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora de esta oficina de información al ciudadano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	90	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	79	87,8	88,8	88,8
	No	10	11,1	11,2	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		