

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
(REAL) 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) (REAL) 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:** 78 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) (REAL) 2021** con un valor de **4,41** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	77	4,32
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	77	4,64
Adecuación de las instalaciones	77	3,70
Efectividad del servicio prestado	77	4,08
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	77	3,65
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	77	4,35
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	76	4,25
Valore el tiempo de espera en ser atendido	77	4,40
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	77	4,10
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	63	4,44
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	76	4,41

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,3%	5,2%	93,5%	98,7%
Adecuación de las instalaciones	0%	55,8%	44,2%	100%
Efectividad del servicio prestado	3,9%	11,7%	84,4%	96,1%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	26%	14,3%	59,7%	74%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1,3%	10,4%	88,3%	98,7%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1,3%	14,5%	84,2%	98,7%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	10,4%	89,6%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	2,6%	24,7%	72,7%	97,4%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	3,2%	96,8%	100%
Nivel de CALIDAD 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	REAL	75	96,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	3,8		
Total		78	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	28	35,9	36,8	36,8
	Masculino	48	61,5	63,2	100,0
	Total	76	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		78	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	3,8	3,8	3,8
	16 a 24 años	3	3,8	3,8	7,7
	25 a 34 años	35	44,9	44,9	52,6
	35 a 44 años	23	29,5	29,5	82,1
	45 a 54 años	8	10,3	10,3	92,3
	55 a 64 años	5	6,4	6,4	98,7
	65 a 74 años	1	1,3	1,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	1,3	1,3	1,3
	Casado/a	49	62,8	62,8	64,1
	Soltero/a	21	26,9	26,9	91,0
	Separado/a	7	9,0	9,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0	



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	52	66,7	67,5	67,5
	Muy bien	25	32,1	32,5	100,0
	Total	77	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		78	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	4	5,1	5,2	6,5
	Bien	17	21,8	22,1	28,6
	Muy bien	55	70,5	71,4	100,0
	Total	77	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		78	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	43	55,1	55,8	55,8
	Bien	14	17,9	18,2	74,0
	Muy bien	20	25,6	26,0	100,0
	Total	77	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		78	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,3	1,3	1,3
	Mal	2	2,6	2,6	3,9
	Regular	9	11,5	11,7	15,6
	Bien	43	55,1	55,8	71,4
	Muy bien	22	28,2	28,6	100,0
	Total	77	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		



Total	78	100,0		
-------	----	-------	--	--

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	20	25,6	26,0	26,0
	Regular	11	14,1	14,3	40,3
	Bien	22	28,2	28,6	68,8
	Muy bien	24	30,8	31,2	100,0
	Total	77	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		78	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	8	10,3	10,4	11,7
	Bien	31	39,7	40,3	51,9
	Muy bien	37	47,4	48,1	100,0
	Total	77	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		78	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	11	14,1	14,5	15,8
	Bien	32	41,0	42,1	57,9
	Muy bien	32	41,0	42,1	100,0
	Total	76	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		78	100,0		

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	10,3	10,4	10,4
	Bien	30	38,5	39,0	49,4



	Muy bien	39	50,0	50,6	100,0
	Total	77	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		78	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	2	2,6	2,6	2,6
	Regular	19	24,4	24,7	27,3
	Bien	25	32,1	32,5	59,7
	Muy bien	31	39,7	40,3	100,0
	Total	77	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		78	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	2	2,6	3,2	3,2
	Bien	31	39,7	49,2	52,4
	Muy bien	30	38,5	47,6	100,0
	Total	63	80,8	100,0	
Perdidos	Sistema	15	19,2		
Total		78	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	45	57,7	59,2	59,2
	Muy bien	31	39,7	40,8	100,0
	Total	76	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		78	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	Mucho	47	60,3	64,4	64,4
	Bastante	26	33,3	35,6	100,0
	Total	73	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	6,4		
Total		78	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	51	65,4	67,1	67,1
	Llamando al 010	2	2,6	2,6	69,7
	Yo mismo desde un PC	15	19,2	19,7	89,5
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	8	10,3	10,5	100,0
	Total	76	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		78	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	2,6	2,6	2,6
	OIAC CENTRO	33	42,3	42,3	44,9
	OIAC REAL	36	46,2	46,2	91,0
	OIAC VICTORIA	3	3,8	3,8	94,9
	OIAC PALMERAS	2	2,6	2,6	97,4
	OIAC INDUSTRIAL	2	2,6	2,6	100,0
	Total	78	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	34	43,6	44,7	44,7
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	18	23,1	23,7	68,4
	Por cercanía a trabajo	24	30,8	31,6	100,0
	Total	76	97,4	100,0	

Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		78	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	78	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	74	94,9	97,4	97,4
	No	2	2,6	2,6	100,0
	Total	76	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		78	100,0		