

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:
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
(INDUSTRIAL)
(1º SEMESTRE 2023)**

**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 público: **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (INDUSTRIAL) (1º SEMESTRE 2023)** 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 primer semestre del año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 99 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 OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (INDUSTRIAL) (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **4,38** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	99	4,02
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	99	3,97
Adecuación de las instalaciones	99	4,42
Efectividad del servicio prestado	98	4,73
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	98	4,60
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	99	4,55
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99	4,40
Valore el tiempo de espera en ser atendido	99	4,47
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	99	4,51
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	99	4,38
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	99	4,38

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

PRIMER SEMESTRE 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	20,2%	79,8%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	27,3%	72,7%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	6,1%	93,9%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	4,1%	95,9%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	4,1%	95,9%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	2%	98%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	6,1%	93,9%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	1%	3%	96%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	2%	98%	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%	4%	96%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	2%	98%	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	INDUSTRIAL	99	100,0	100,0	100,0

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	99	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	24	24,2	25,0	25,0
	Masculino	72	72,7	75,0	100,0
	Total	96	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,0		
Total		99	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	17	17,2	17,2	17,2
	25 a 34 años	22	22,2	22,2	39,4
	35 a 44 años	24	24,2	24,2	63,6
	45 a 54 años	8	8,1	8,1	71,7
	55 a 64 años	18	18,2	18,2	89,9
	65 a 74 años	10	10,1	10,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	45	45,5	45,5	45,5
	Soltero/a	44	44,4	44,4	89,9
	Separado/a	8	8,1	8,1	98,0
	Viudo/a	2	2,0	2,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	20,2	20,2	20,2
	Bien	57	57,6	57,6	77,8
	Muy bien	22	22,2	22,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	27	27,3	27,3	27,3
	Bien	48	48,5	48,5	75,8
	Muy bien	24	24,2	24,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,1	6,1	6,1
	Bien	45	45,5	45,5	51,5
	Muy bien	48	48,5	48,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,0	4,1	4,1
	Bien	18	18,2	18,4	22,4
	Muy bien	76	76,8	77,6	100,0
	Total	98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,0	4,1	4,1
	Bien	31	31,3	31,6	35,7
	Muy bien	63	63,6	64,3	100,0
	Total	98	99,0	100,0	



Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	41	41,4	41,4	43,4
	Muy bien	56	56,6	56,6	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,1	6,1	6,1
	Bien	47	47,5	47,5	53,5
	Muy bien	46	46,5	46,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	3	3,0	3,0	4,0
	Bien	43	43,4	43,4	47,5
	Muy bien	52	52,5	52,5	100,0
	Total	99	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	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	45	45,5	45,5	47,5
	Muy bien	52	52,5	52,5	100,0
	Total	99	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	4	4,0	4,0	4,0



Bien	53	53,5	53,5	57,6
Muy bien	42	42,4	42,4	100,0
Total	99	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	57	57,6	57,6	59,6
	Muy bien	40	40,4	40,4	100,0
	Total	99	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	Bastante	97	98,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		99	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	85	85,9	85,9	85,9
	Llamando al 010	12	12,1	12,1	98,0
	Yo mismo desde un PC	2	2,0	2,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	8	8,1	8,1	8,1
	OIAC REAL	6	6,1	6,1	14,1
	OIAC VICTORIA	4	4,0	4,0	18,2
	OIAC PALMERAS	2	2,0	2,0	20,2
	OIAC INDUSTRIAL	79	79,8	79,8	100,0
	Total	99	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	41	41,4	41,8	41,8
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	49	49,5	50,0	91,8
	Por cercanía a trabajo	8	8,1	8,2	100,0
	Total	98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	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		99	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	97	98,0	98,0	98,0
	No	2	2,0	2,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	99	100,0	100,0	100,0

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	99	100,0	100,0	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	99	100,0



¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	1,0	1,0	1,0
	No	98	99,0	99,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	98	99,0		
Total		99	100,0		