

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 (REAL)

(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 (REAL) (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:** 102 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 (REAL) (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **4,48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	102	4,13
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	102	4,46
Adecuación de las instalaciones	102	4,63
Efectividad del servicio prestado	102	4,74
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	101	4,70
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	102	4,57
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	102	4,61
Valore el tiempo de espera en ser atendido	102	4,60
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	102	4,64
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	102	4,50
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	102	4,48

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

PRIMER SEMESTRE 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	27,5%	72,5%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	7,8%	92,2%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	6,9%	93,1%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	3,9%	96,1%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	2%	98%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	3,9%	96,1%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	5,9%	94,1%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	5,9%	94,1%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	3,9%	96,1%	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%	5,9%	94,1%	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 REAL	102	100,0	100,0	100,0

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	102	100,0	100,0	100,0

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	25	24,5	25,0	25,0
Masculino	75	73,5	75,0	100,0
Total	100	98,0	100,0	
Perdidos Sistema	2	2,0		
Total	102	100,0		

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 16 a 24 años	8	7,8	7,8	7,8
25 a 34 años	42	41,2	41,2	49,0
35 a 44 años	46	45,1	45,1	94,1
55 a 64 años	6	5,9	5,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casado/a	46	45,1	45,1	45,1
Soltero/a	50	49,0	49,0	94,1
Separado/a	6	5,9	5,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	28	27,5	27,5	27,5
	Bien	33	32,4	32,4	59,8
	Muy bien	41	40,2	40,2	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	7,8	7,8	7,8
	Bien	39	38,2	38,2	46,1
	Muy bien	55	53,9	53,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	6,9	6,9	6,9
	Bien	24	23,5	23,5	30,4
	Muy bien	71	69,6	69,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,9	3,9	3,9
	Bien	19	18,6	18,6	22,5
	Muy bien	79	77,5	77,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	26	25,5	25,7	27,7
	Muy bien	73	71,6	72,3	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		102	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,9	3,9	3,9
	Bien	36	35,3	35,3	39,2
	Muy bien	62	60,8	60,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	5,9	5,9	5,9
	Bien	28	27,5	27,5	33,3
	Muy bien	68	66,7	66,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	5,9	5,9	5,9
	Bien	29	28,4	28,4	34,3
	Muy bien	67	65,7	65,7	100,0
	Total	102	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	4	3,9	3,9	3,9
	Bien	29	28,4	28,4	32,4
	Muy bien	69	67,6	67,6	100,0
	Total	102	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	6	5,9	5,9	5,9
	Bien	39	38,2	38,2	44,1
	Muy bien	57	55,9	55,9	100,0
	Total	102	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	49	48,0	48,0	50,0
	Muy bien	51	50,0	50,0	100,0
	Total	102	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	Mucho	3	2,9	2,9	2,9
	Bastante	99	97,1	97,1	100,0
	Total	102	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	73	71,6	71,6	71,6
	Llamando al 010	6	5,9	5,9	77,5
	Yo mismo desde un PC	13	12,7	12,7	90,2
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	10	9,8	9,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	1,0	1,0	1,0
	OIAC CENTRO	63	61,8	61,8	62,7
	OIAC REAL	36	35,3	35,3	98,0
	OIAC VICTORIA	1	1,0	1,0	99,0
	OIAC PALMERAS	1	1,0	1,0	100,0
	Total	102	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	56	54,9	55,4	55,4
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	40	39,2	39,6	95,0
	Por cercanía a trabajo	4	3,9	4,0	99,0
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	1	1,0	1,0	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		102	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	102	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	102	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	100	98,0	98,0	98,0
No	2	2,0	2,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	1	1,0	1,0	1,0
No	100	98,0	99,0	100,0
Total	101	99,0	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,0		
Total	102	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	102	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	1	1,0	1,0	1,0
No	100	98,0	99,0	100,0
Total	101	99,0	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,0		
Total	102	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	102	100,0