

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
(DATOS GLOBALES) 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) (DATOS GLOBALES) 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:** 328 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) (DATOS GLOBALES) 2021** con un valor de **4,44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	327	4,56
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	326	4,51
Adecuación de las instalaciones	326	4,19
Efectividad del servicio prestado	327	4,24
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	327	4,06
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	327	4,22
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	325	4,19
Valore el tiempo de espera en ser atendido	326	4,48
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	327	4,49
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	284	4,49
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	325	4,44

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%	3,1%	96,9%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2,1%	8,6%	89,3%	97,9%
Adecuación de las instalaciones	0,3%	26,1%	73,6%	99,7%
Efectividad del servicio prestado	2,7%	14,1%	83,1%	97,2%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	8,9%	14,1%	77%	91,1%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	3,7%	14,4%	81,9%	96,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	4%	15,7%	80,3%	96%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0,6%	7,7%	91,7%	99,4%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0,6%	9,2%	90,2%	99,4%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	5,6%	94,4%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC	0,3%	5,2%	94,5%	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	22,9	23,1	23,1
	CENTRO	90	27,4	27,7	50,8
	PALMERAS	43	13,1	13,2	64,0
	INDUSTRIAL	117	35,7	36,0	100,0
	Total	325	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		328	100,0		

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	328	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	133	40,5	40,9	40,9
	Masculino	192	58,5	59,1	100,0
	Total	325	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		328	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	,9	,9	,9
	16 a 24 años	43	13,1	13,1	14,0
	25 a 34 años	109	33,2	33,2	47,3
	35 a 44 años	81	24,7	24,7	72,0
	45 a 54 años	30	9,1	9,1	81,1
	55 a 64 años	34	10,4	10,4	91,5
	65 a 74 años	21	6,4	6,4	97,9
	Más de 75 años	7	2,1	2,1	100,0



Total	328	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	12	3,7	3,7	3,7
Casado/a	174	53,0	53,0	56,7
Soltero/a	94	28,7	28,7	85,4
Separado/a	35	10,7	10,7	96,0
Viudo/a	13	4,0	4,0	100,0
Total	328	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	3,0	3,1	3,1
Regular	125	38,1	38,2	41,3
Bien	192	58,5	58,7	100,0
Muy bien	327	99,7	100,0	
Total	328	100,0		
Perdidos	1	,3		
Sistema				

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	7	2,1	2,1	2,1
Mal	28	8,5	8,6	10,7
Regular	84	25,6	25,8	36,5
Bien	207	63,1	63,5	100,0
Muy bien	326	99,4	100,0	
Total	328	100,0		
Perdidos	2	,6		
Sistema				

Adecuación de las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	,3	,3	,3
Mal	85	25,9	26,1	26,4
Regular	92	28,0	28,2	54,6
Bien	148	45,1	45,4	100,0
Muy bien				



Total	326	99,4	100,0
Perdidos Sistema	2	,6	
Total	328	100,0	

Efectividad del servicio prestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	,3	,3	,3
Mal	8	2,4	2,4	2,8
Regular	46	14,0	14,1	16,8
Bien	128	39,0	39,1	56,0
Muy bien	144	43,9	44,0	100,0
Total	327	99,7	100,0	
Perdidos Sistema	1	,3		
Total	328	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	,3	,3	,3
Mal	28	8,5	8,6	8,9
Regular	46	14,0	14,1	22,9
Bien	126	38,4	38,5	61,5
Muy bien	126	38,4	38,5	100,0
Total	327	99,7	100,0	
Perdidos Sistema	1	,3		
Total	328	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	,3	,3	,3
Mal	11	3,4	3,4	3,7
Regular	47	14,3	14,4	18,0
Bien	123	37,5	37,6	55,7
Muy bien	145	44,2	44,3	100,0
Total	327	99,7	100,0	
Perdidos Sistema	1	,3		
Total	328	100,0		



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	12	3,7	3,7	4,0
	Regular	51	15,5	15,7	19,7
	Bien	121	36,9	37,2	56,9
	Muy bien	140	42,7	43,1	100,0
	Total	325	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		328	100,0		

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,6	,6
	Regular	25	7,6	7,7	8,3
	Bien	114	34,8	35,0	43,3
	Muy bien	185	56,4	56,7	100,0
	Total	326	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		328	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	,6	,6	,6
	Regular	30	9,1	9,2	9,8
	Bien	101	30,8	30,9	40,7
	Muy bien	194	59,1	59,3	100,0
	Total	327	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		328	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	16	4,9	5,6	5,6
	Bien	114	34,8	40,1	45,8



	Muy bien	154	47,0	54,2	100,0
	Total	284	86,6	100,0	
Perdidos	Sistema	44	13,4		
Total		328	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Regular	17	5,2	5,2	5,5
	Bien	143	43,6	44,0	49,5
	Muy bien	164	50,0	50,5	100,0
	Total	325	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		328	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	2	,6	,6	,6
	Mucho	86	26,2	26,8	27,4
	Bastante	233	71,0	72,6	100,0
	Total	321	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,1		
Total		328	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	189	57,6	58,7	58,7
	Llamando al 010	32	9,8	9,9	68,6
	Yo mismo desde un PC	54	16,5	16,8	85,4
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	44	13,4	13,7	99,1
	Otra forma	3	,9	,9	100,0
	Total	322	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,8		
Total		328	100,0		



¿A qué OIAC suele dirigirse?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	1,5	1,5	1,5
OIAC CENTRO	141	43,0	43,0	44,5
OIAC REAL	41	12,5	12,5	57,0
OIAC VICTORIA	7	2,1	2,1	59,1
OIAC PALMERAS	38	11,6	11,6	70,7
OIAC INDUSTRIAL	96	29,3	29,3	100,0
Total	328	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	156	47,6	48,8	48,8
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	84	25,6	26,3	75,0
	Por cercanía al trabajo	59	18,0	18,4	93,4
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	21	6,4	6,6	100,0
	Total	320	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,4		
Total		328	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	328	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	295	89,9	92,5	92,5
	No	24	7,3	7,5	100,0
	Total	319	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,7		
Total		328	100,0		