

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
(OIAAC PALMERAS)**

**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E
IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 (OIAC PALMERAS) 2023** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 169 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** con un valor de **4,21** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	169	4,11
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	169	4,21
Adecuación de las instalaciones	169	4,11
Efectividad del servicio prestado	168	4,29
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	169	4,43
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	169	4,31
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	169	4,21
Valore el tiempo de espera en ser atendido	169	4,28
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	169	4,31
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	165	4,23
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	169	4,21

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	20,7%	79,3%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	14,2%	85,8%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	29,6%	70,4%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	11,3%	88,7%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	13%	87%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	16%	84%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	12,4%	87,6%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	9,5%	90,5%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	5,3%	94,7%	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%	4,2%	95,8%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	3,6%	96,4%	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	PALMERAS	169	100,0	100,0	100,0

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	169	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	59	34,9	35,3	35,3
	Masculino	108	63,9	64,7	100,0
	Total	167	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		169	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	32	18,9	18,9	18,9
	25 a 34 años	58	34,3	34,3	53,3
	35 a 44 años	30	17,8	17,8	71,0
	45 a 54 años	19	11,2	11,2	82,2
	55 a 64 años	20	11,8	11,8	94,1
	65 a 74 años	10	5,9	5,9	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	58	34,3	34,3	34,3
	Soltero/a	82	48,5	48,5	82,8
	Separado/a	23	13,6	13,6	96,4
	Viudo/a	6	3,6	3,6	100,0
	Total	169	100,0	100,0	



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	35	20,7	20,7	20,7
	Bien	80	47,3	47,3	68,0
	Muy bien	54	32,0	32,0	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	14,2	14,2	14,2
	Bien	85	50,3	50,3	64,5
	Muy bien	60	35,5	35,5	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	50	29,6	29,6	29,6
	Bien	50	29,6	29,6	59,2
	Muy bien	69	40,8	40,8	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	11,2	11,3	11,3
	Bien	81	47,9	48,2	59,5
	Muy bien	68	40,2	40,5	100,0
	Total	168	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		169	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	13,0	13,0	13,0
	Bien	53	31,4	31,4	44,4



Muy bien	94	55,6	55,6	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	27	16,0	16,0	16,0
	Bien	63	37,3	37,3	53,3
	Muy bien	79	46,7	46,7	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	12,4	12,4	12,4
	Bien	92	54,5	54,5	66,9
	Muy bien	56	33,1	33,1	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	9,5	9,5	9,5
	Bien	90	53,2	53,2	62,7
	Muy bien	63	37,3	37,3	100,0
	Total	169	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	9	5,3	5,3	5,3
	Bien	99	58,6	58,6	63,9
	Muy bien	61	36,1	36,1	100,0
	Total	169	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	7	4,1	4,2	4,2



	Bien	113	66,9	68,5	72,7
	Muy bien	45	26,6	27,3	100,0
	Total	165	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,4		
Total		169	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	3,6	3,6	3,6
	Bien	121	71,5	71,5	75,1
	Muy bien	42	24,9	24,9	100,0
	Total	169	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	168	99,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		169	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	128	75,7	75,7	75,7
	Llamando al 010	17	10,1	10,1	85,8
	Yo mismo desde un PC	23	13,6	13,6	99,4
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	1	,6	,6	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	1,2	1,2	1,2
	OIAC CENTRO	13	7,7	7,7	8,9
	OIAC REAL	15	8,9	8,9	17,8
	OIAC VICTORIA	5	3,0	3,0	20,7
	OIAC PALMERAS	113	66,9	66,9	87,6



OIAC INDUSTRIAL	21	12,4	12,4	100,0
Total	169	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	67	39,6	39,9	39,9
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	67	39,6	39,9	79,8
	Por cercanía a trabajo	34	20,1	20,2	100,0
	Total	168	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		169	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	169	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	166	98,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	1,8		
Total		169	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	165	97,6	98,2	98,2
	No	3	1,8	1,8	100,0
	Total	168	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		169	100,0		



En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	166	98,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	1,8		
Total		169	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	169	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	169	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	169	100,0