

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:
OCIFINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022
(REAL)
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 2022 (REAL)** 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 237 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 2022 (REAL)** con un valor de **4,24** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|----------|--------------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 237 | 4,51 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 237 | 4,43 |
| Adecuación de las instalaciones | 237 | 4,25 |
| Efectividad del servicio prestado | 237 | 4,19 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 237 | 4,14 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 237 | 4,14 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 237 | 4,16 |
| Valore el tiempo de espera en ser atendido | 236 | 4,34 |
| Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC | 236 | 4,37 |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita | 218 | 4,22 |
| Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC | 237 | 4,24 |

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

| AÑO 2022 | | | | |
|---|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN | INSATISFECHOS ¹ | CONFORMES ² | SATISFECHOS ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Accesibilidad a las instalaciones | 1,3% | 8% | 90,7% | 98,7% |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 0,4% | 12,7% | 86,9% | 99,6% |
| Adecuación de las instalaciones | 1,3% | 15,6% | 83,1% | 98,7% |
| Efectividad del servicio prestado | 1,7% | 25,7% | 72,6% | 98,3% |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 5,9% | 18,1% | 76% | 94,1% |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 2,5% | 24,1% | 73,4% | 97,5% |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 4,2% | 22,4% | 73,4% | 95,8% |
| Valore el tiempo de espera en ser atendido | 0,4% | 16,5% | 83,1% | 99,6% |
| Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC | 0,4% | 11,9% | 87,7% | 99,6% |
| 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% | 16,1% | 83,4% | 99,5% |
| Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC | 0% | 15,2% | 84,8% | 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 | 237 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Barrio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | 224 | 94,5 | 94,5 | 94,5 |
| | Real | 13 | 5,5 | 5,5 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Femenino | 124 | 52,3 | 52,3 | 52,3 |
| | Masculino | 113 | 47,7 | 47,7 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 16 a 24 años | 22 | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| | 25 a 34 años | 59 | 24,9 | 24,9 | 34,2 |
| | 35 a 44 años | 63 | 26,6 | 26,6 | 60,8 |
| | 45 a 54 años | 48 | 20,3 | 20,3 | 81,0 |
| | 55 a 64 años | 35 | 14,8 | 14,8 | 95,8 |
| | 65 a 74 años | 10 | 4,2 | 4,2 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 130 | 54,9 | 54,9 | 54,9 |
| | Soltero/a | 90 | 38,0 | 38,0 | 92,8 |
| | Separado/a | 15 | 6,3 | 6,3 | 99,2 |
| | Viudo/a | 2 | ,8 | ,8 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |



Accesibilidad a las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 3 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Regular | 19 | 8,0 | 8,0 | 9,3 |
| | Bien | 70 | 29,5 | 29,5 | 38,8 |
| | Muy bien | 145 | 61,2 | 61,2 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Regular | 30 | 12,7 | 12,7 | 13,1 |
| | Bien | 72 | 30,4 | 30,4 | 43,5 |
| | Muy bien | 134 | 56,5 | 56,5 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |

Adecuación de las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 3 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Regular | 37 | 15,6 | 15,6 | 16,9 |
| | Bien | 95 | 40,1 | 40,1 | 57,0 |
| | Muy bien | 102 | 43,0 | 43,0 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |

Efectividad del servicio prestado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 4 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| | Regular | 61 | 25,7 | 25,7 | 27,4 |
| | Bien | 58 | 24,5 | 24,5 | 51,9 |
| | Muy bien | 114 | 48,1 | 48,1 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 14 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | Regular | 43 | 18,1 | 18,1 | 24,1 |
| | Bien | 75 | 31,6 | 31,6 | 55,7 |
| | Muy bien | 105 | 44,3 | 44,3 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 6 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | Regular | 57 | 24,1 | 24,1 | 26,6 |
| | Bien | 73 | 30,8 | 30,8 | 57,4 |
| | Muy bien | 101 | 42,6 | 42,6 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 10 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| | Regular | 53 | 22,4 | 22,4 | 26,6 |
| | Bien | 62 | 26,2 | 26,2 | 52,7 |
| | Muy bien | 112 | 47,3 | 47,3 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |

Valore el tiempo de espera en ser atendido

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Regular | 39 | 16,5 | 16,5 | 16,9 |
| | Bien | 74 | 31,2 | 31,4 | 48,3 |
| | Muy bien | 122 | 51,5 | 51,7 | 100,0 |
| | Total | 236 | 99,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,4 | | |
| Total | | 237 | 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 | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Regular | 28 | 11,8 | 11,9 | 12,3 |
| | Bien | 89 | 37,6 | 37,7 | 50,0 |
| | Muy bien | 118 | 49,8 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 236 | 99,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,4 | | |
| Total | | 237 | 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 | Mal | 1 | ,4 | ,5 | ,5 |
| | Regular | 35 | 14,8 | 16,1 | 16,5 |
| | Bien | 97 | 40,9 | 44,5 | 61,0 |
| | Muy bien | 85 | 35,9 | 39,0 | 100,0 |
| | Total | 218 | 92,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 19 | 8,0 | | |
| Total | | 237 | 100,0 | | |

Nivel de CALIDAD GENERAL, del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 36 | 15,2 | 15,2 | 15,2 |
| | Bien | 109 | 46,0 | 46,0 | 61,2 |
| | Muy bien | 92 | 38,8 | 38,8 | 100,0 |
| | Total | 237 | 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 | 236 | 99,6 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,4 | | |
| Total | | 237 | 100,0 | | |



¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Yo mismo a través del móvil | 130 | 54,9 | 55,3 | 55,3 |
| | Llamando al 010 | 22 | 9,3 | 9,4 | 64,7 |
| | Yo mismo desde un PC | 62 | 26,2 | 26,4 | 91,1 |
| | Un familiar o amigo la ha pedido por mí | 21 | 8,9 | 8,9 | 100,0 |
| | Total | 235 | 99,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | ,8 | | |
| Total | | 237 | 100,0 | | |

¿A qué OIAC suele dirigirse?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | OIAC CENTRO | 23 | 9,7 | 9,7 | 9,7 |
| | OIAC REAL | 202 | 85,2 | 85,2 | 94,9 |
| | OIAC VICTORIA | 5 | 2,1 | 2,1 | 97,0 |
| | OIAC PALMERAS | 2 | ,8 | ,8 | 97,9 |
| | OIAC INDUSTRIAL | 5 | 2,1 | 2,1 | 100,0 |
| | Total | 237 | 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 | 119 | 50,2 | 50,2 | 50,2 |
| | Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.) | 91 | 38,4 | 38,4 | 88,6 |
| | Por cercanía al trabajo | 26 | 11,0 | 11,0 | 99,6 |
| | Por desconocimiento de existencia de otras OIAC | 1 | ,4 | ,4 | 100,0 |
| | Total | 237 | 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 | 235 | 99,2 | 99,2 | 99,2 |
| | No | 2 | ,8 | ,8 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |



¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Sí | 215 | 90,7 | 90,7 | 90,7 |
| | No | 22 | 9,3 | 9,3 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Sí | 1 | ,4 | ,5 | ,5 |
| | No | 218 | 92,0 | 99,5 | 100,0 |
| | Total | 219 | 92,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 18 | 7,6 | | |
| Total | | 237 | 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 | 237 | 100,0 |

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Sí | 22 | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| | No | 215 | 90,7 | 90,7 | 100,0 |
| | Total | 237 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 237 | 100,0 |