

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 VICTORIA)**

**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 VICTORIA) 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:** 4 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 **4,25** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	4	3,75
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	4	2,75
Adecuación de las instalaciones	4	3,50
Efectividad del servicio prestado	4	3,75
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	4	4,00
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	4	4,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	4	5,00
Valore el tiempo de espera en ser atendido	4	4,50
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	3	3,33
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	4	4,75
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	4	<b>4,25</b>

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	0%	50%	50%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	50%	50%	0%	50%
Adecuación de las instalaciones	0%	50%	50%	100%
Efectividad del servicio prestado	25%	0%	75%	75%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	25%	0%	75%	75%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	25%	0%	75%	75%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	0%	100%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	33,3%	0%	66,7%	66,7%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	0%	100%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	0%	100%	100%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> 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	VICTORIA	4	100,0	100,0	100,0

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alfonso XIII	2	50,0	50,0	50,0
	Virgen de la Victoria	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	2	50,0	50,0	50,0
	Masculino	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	1	25,0	25,0	25,0
	35 a 44 años	1	25,0	25,0	50,0
	55 a 64 años	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	1	25,0	25,0	25,0
	Soltero/a	2	50,0	50,0	75,0
	Separado/a	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	



### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	50,0	50,0	50,0
	Bien	1	25,0	25,0	75,0
	Muy bien	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

### Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	50,0	50,0	50,0
	Regular	1	25,0	25,0	75,0
	Bien	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	50,0	50,0	50,0
	Bien	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	25,0	25,0	25,0
	Bien	1	25,0	25,0	50,0
	Muy bien	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

### Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	



**Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	100,0	100,0	100,0

**Valore el tiempo de espera en ser atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	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	Mal	1	25,0	33,3	33,3
	Bien	2	50,0	66,7	100,0
	Total	3	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	25,0		
Total		4	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	Bien	1	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	75,0	75,0	75,0
	Muy bien	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	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	Nada	1	25,0	25,0	25,0
	Mucho	1	25,0	25,0	50,0
	Bastante	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	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	2	50,0	50,0	50,0
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	1	25,0	25,0	75,0
	Otra forma	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC VICTORIA	4	100,0	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	4	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	4	100,0	100,0	100,0

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	50,0	50,0	50,0
	No	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	2	50,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	50,0		
	Total	4	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	4	100,0

**¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	4	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	4	100,0