

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
(VICTORIA)
(1º SEMESTRE 2024)**

**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 (VICTORIA)** 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 primer semestre del año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **88** 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 (VICTORIA)** con un valor de **4,91** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	88	4,84
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	88	4,88
Adecuación de las instalaciones	88	4,88
Efectividad del servicio prestado	88	4,98
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	88	4,91
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	88	4,97
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	88	4,94
Valore el tiempo de espera en ser atendido	87	4,92
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	71	4,87
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	87	4,91

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

PRIMER SEMESTRE 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	2,3%	3,4%	94,3%	97,7%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,1%	2,3%	96,6%	98,9%
Adecuación de las instalaciones	1,1%	1,2%	97,7%	98,9%
Efectividad del servicio prestado	0%	0%	100%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1,1%	1,1%	97,8%	98,9%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	0%	100%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1,1%	0%	98,9%	98,9%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	1,1%	0%	98,9%	98,9%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	2,8%	0%	97,2%	97,2%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	2,3%	97,7%	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	VICTORIA	88	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los Pinares	2	2,3	2,3	2,3
	Hernán Cortés	4	4,5	4,5	6,8
	Constitución	16	18,2	18,2	25,0
	La Libertad	13	14,8	14,8	39,8
	Virgen de la Victoria	21	23,9	23,9	63,6
	Real	5	5,7	5,7	69,3
	Isaac Peral	6	6,8	6,8	76,1
	Hipódromo	1	1,1	1,1	77,3
	Alfonso XIII	7	8,0	8,0	85,2
	Reina Regente	1	1,1	1,1	86,4
	Polígono Residencial				
	La Paz	2	2,3	2,3	88,6
	Concepción Arenal	1	1,1	1,1	89,8
	Cabrerizas	1	1,1	1,1	90,9
	Cañada de Hidum	8	9,1	9,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	48	54,5	55,2	55,2
	Masculino	39	44,3	44,8	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	11	12,5	12,5	12,5
	25 a 34 años	8	9,1	9,1	21,6
	35 a 44 años	17	19,3	19,3	40,9



45 a 54 años	18	20,5	20,5	61,4
55 a 64 años	10	11,4	11,4	72,7
65 a 74 años	16	18,2	18,2	90,9
Más de 75 años	8	9,1	9,1	100,0
Total	88	100,0	100,0	

Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casado/a	40	45,5	45,5	45,5
Soltero/a	20	22,7	22,7	68,2
Separado/a	7	8,0	8,0	76,1
Viudo/a	14	15,9	15,9	92,0
Pareja de Hecho	7	8,0	8,0	100,0
Total	88	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
Mal	1	1,2	1,2	2,3
Regular	3	3,4	3,4	5,7
Bien	1	1,1	1,1	6,8
Muy bien	82	93,2	93,2	100,0
Total	88	100,0	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	1,1	1,1	1,1
Regular	2	2,3	2,3	3,4
Bien	4	4,6	4,6	8,0
Muy bien	81	92,0	92,0	100,0
Total	88	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	1,1	1,1	1,1
Regular	1	1,2	1,2	2,3
Bien	6	6,8	6,8	9,1
Muy bien	80	90,9	90,9	100,0



Total	88	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

[Efectividad del servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	2,3	2,3	2,3
	Muy bien	86	97,7	97,7	100,0
	Total	88	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	1,1	1,1	1,1
	Regular	1	1,1	1,1	2,3
	Bien	2	2,3	2,3	4,5
	Muy bien	84	95,5	95,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	3,4	3,4	3,4
	Muy bien	85	96,6	96,6	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	1	1,2	1,2	2,3
	Muy bien	86	97,7	97,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

[Valore el tiempo de espera en ser atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	3	3,5	3,5	4,6
	Muy bien	83	94,3	95,4	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		



Total	88	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	Muy mal	2	2,3	2,8	2,8
	Bien	1	1,1	1,4	4,2
	Muy bien	68	77,3	95,8	100,0
	Total	71	80,7	100,0	
Perdidos	Sistema	17	19,3		
Total		88	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,3	2,3	2,3
	Bien	4	4,5	4,6	6,9
	Muy bien	81	92,0	93,1	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	39	44,3	44,8	44,8
	Llamando al 010	8	9,1	9,2	54,0
	Yo mismo desde un PC	6	6,8	6,9	60,9
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	3	3,4	3,4	64,4
	Otra forma	31	35,2	35,6	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	5	5,7	5,7	5,7
	OIAC REAL	8	9,1	9,1	14,8
	OIAC VICTORIA	55	62,5	62,5	77,3



OIAC PALMERAS	20	22,7	22,7	100,0
Total	88	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	70	79,5	79,5	79,5
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	11	12,5	12,5	92,0
	Por cercanía a trabajo	5	5,7	5,7	97,7
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	2	2,3	2,3	100,0
	Total	88	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	83	94,3	95,4	95,4
	No	4	4,5	4,6	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	59	67,0	67,8	67,8
	No	28	31,8	32,2	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	2,3	3,5	3,5
	No	55	62,5	96,5	100,0
	Total	57	64,8	100,0	
Perdidos	Sistema	31	35,2		
Total		88	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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	87	98,9		
Total		88	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	13	14,8	14,8	14,8
	No	75	85,2	85,2	100,0
Total		88	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,4	27,3	27,3
	Bien	6	6,8	54,5	81,8
	Muy bien	2	2,3	18,2	100,0
	Total	11	12,5	100,0	
Perdidos	Sistema	77	87,5		
Total		88	100,0		