

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 (REAL)  
(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 (REAL)** 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:** 97 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 (REAL)** con un valor de **4,90** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	97	4,47
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	97	4,60
Adecuación de las instalaciones	97	4,74
Efectividad del servicio prestado	97	4,91
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	96	4,80
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	97	4,95
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	97	4,97
Valore el tiempo de espera en ser atendido	96	4,97
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	83	4,75
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	97	4,90

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

<b>PRIMER SEMESTRE 2024</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	5,2%	11,3%	83,5%	94,8%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	4,1%	10,3%	85,6%	95,9%
Adecuación de las instalaciones	2,1%	4,1%	93,8%	97,9%
Efectividad del servicio prestado	0%	3,1%	96,9%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	3,1%	2,1%	94,8%	96,9%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	2,1%	97,9%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	1%	99%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	1%	99%	100%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	4,8%	3,6%	91,6%	95,2%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	2,1%	97,9%	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	REAL	97	100,0	100,0	100,0

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los Pinares	1	1,0	1,0	1,0
	Constitución	1	1,0	1,0	2,1
	La Libertad	7	7,2	7,2	9,3
	Virgen de la Victoria	2	2,1	2,1	11,3
	Real	47	48,5	48,5	59,8
	Batería Jota	1	1,0	1,0	60,8
	Colón	1	1,0	1,0	61,9
	Isaac Peral	1	1,0	1,0	62,9
	Hebreo- Tiro Nacional	3	3,1	3,1	66,0
	Hipódromo	4	4,1	4,1	70,1
	Alfonso XIII	13	13,4	13,4	83,5
	Reina Regente	1	1,0	1,0	84,5
	Polígono Residencial La Paz	2	2,1	2,1	86,6
	Cabrerizas	7	7,2	7,2	93,8
	Héroes de España	5	5,2	5,2	99,0
	Cañada de Hidum	1	1,0	1,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	52	53,6	54,2	54,2
	Masculino	44	45,4	45,8	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	6	6,2	6,3	6,3
	25 a 34 años	14	14,4	14,6	20,8



	35 a 44 años	27	27,8	28,1	49,0
	45 a 54 años	22	22,7	22,9	71,9
	55 a 64 años	15	15,5	15,6	87,5
	65 a 74 años	11	11,3	11,5	99,0
	Más de 75 años	1	1,0	1,0	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	57	58,8	58,8	58,8
	Soltero/a	21	21,6	21,6	80,4
	Separado/a	7	7,2	7,2	87,6
	Viudo/a	8	8,2	8,2	95,9
	Pareja de Hecho	4	4,1	4,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

### [Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,1	2,1	2,1
	Mal	3	3,1	3,1	5,2
	Regular	11	11,3	11,3	16,5
	Bien	12	12,4	12,4	28,9
	Muy bien	69	71,1	71,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	3	3,1	3,1	4,1
	Regular	10	10,3	10,3	14,4
	Bien	6	6,2	6,2	20,6
	Muy bien	77	79,4	79,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	



**[Adecuación de las instalaciones]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	1	1,1	1,1	2,1
	Regular	4	4,1	4,1	6,2
	Bien	10	10,3	10,3	16,5
	Muy bien	81	83,5	83,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**[Efectividad del servicio prestado]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,1	3,1	3,1
	Bien	3	3,1	3,1	6,2
	Muy bien	91	93,8	93,8	100,0
	Total	97	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	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	2,1	2,1	3,1
	Regular	2	2,1	2,1	5,2
	Bien	5	5,2	5,2	10,4
	Muy bien	86	88,7	89,6	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,1	2,1	2,1
	Bien	1	1,0	1,0	3,1
	Muy bien	94	96,9	96,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	1	1,1	1,1	2,1
	Muy bien	95	97,9	97,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	1	1,1	1,1	2,1
	Muy bien	94	96,9	97,9	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	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	1	1,0	1,2	1,2
	Mal	3	3,1	3,6	4,8
	Regular	3	3,1	3,6	8,4
	Bien	2	2,1	2,4	10,8
	Muy bien	74	76,3	89,2	100,0
	Total	83	85,6	100,0	
Perdidos	Sistema	14	14,4		
Total		97	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,1	2,1	2,1
	Bien	6	6,1	6,1	8,2
	Muy bien	89	91,8	91,8	100,0
	Total	97	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	53	54,6	54,6	54,6
	Llamando al 010	10	10,3	10,3	64,9
	Yo mismo desde un PC	8	8,2	8,2	73,2
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	4	4,1	4,1	77,3
	Otra forma	22	22,7	22,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	7	7,2	7,2	7,2
	OIAC REAL	77	79,4	79,4	86,6
	OIAC VICTORIA	5	5,2	5,2	91,8
	OIAC PALMERAS	5	5,2	5,2	96,9
	OIAC INDUSTRIAL	3	3,1	3,1	100,0
	Total	97	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	59	60,8	61,5	61,5
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	26	26,8	27,1	88,5
	Por cercanía a trabajo	11	11,3	11,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	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	95	97,9	97,9	97,9
	No	2	2,1	2,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	69	71,1	72,6	72,6
	No	26	26,8	27,4	100,0
	Total	95	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,1		
Total		97	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	5,2	6,8	6,8
	No	69	71,1	93,2	100,0
	Total	74	76,3	100,0	
Perdidos	Sistema	23	23,7		
Total		97	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	Regular	1	1,0	25,0	25,0
	Bien	3	3,1	75,0	100,0
	Total	4	4,1	100,0	
Perdidos	Sistema	93	95,9		
Total		97	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	13	13,4	13,8	13,8
	No	81	83,5	86,2	100,0
	Total	94	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,1		
Total		97	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	2	2,1	16,7	16,7
	Bien	3	3,1	25,0	41,7



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

	Muy bien	7	7,2	58,3	100,0
	Total	12	12,4	100,0	
Perdidos	Sistema	85	87,6		
Total		97	100,0		