

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 (INDUSTRIAL) (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 (INDUSTRIAL)** 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:** 112 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 (INDUSTRIAL)** con un valor de **4,89** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	112	4,81
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	112	4,82
Adecuación de las instalaciones	112	4,79
Efectividad del servicio prestado	111	4,88
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	112	4,79
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	112	4,89
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	111	4,92
Valore el tiempo de espera en ser atendido	111	4,95
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	82	4,84
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	112	4,89

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

PRIMER SEMESTRE 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,9%	3,6%	95,5%	99,1%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,9%	1,8%	97,3%	99,1%
Adecuación de las instalaciones	0,9%	3,6%	95,5%	99,1%
Efectividad del servicio prestado	1,8%	0,9%	97,3%	98,2%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1,8%	1,8%	96,4%	98,2%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1,8%	0,9%	97,3%	98,2%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,9%	1,8%	97,3%	99,1%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0,9%	0%	99,1%	99,1%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	1,2%	3,7%	94,1%	97,8%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0,9%	0,9%	98,2%	99,1%

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	INDUSTRIAL	112	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los Pinares	2	1,8	1,8	1,8
	Hernán Cortés	3	2,7	2,7	4,5
	Constitución	2	1,8	1,8	6,3
	La Libertad	11	9,8	9,8	16,1
	Virgen de la Victoria	2	1,8	1,8	17,9
	Real	13	11,6	11,6	29,5
	Batería Jota	1	,9	,9	30,4
	Isaac Peral	11	9,8	9,8	40,2
	Hebreo- Tiro Nacional	1	,9	,9	41,1
	Hipódromo	21	18,8	18,8	59,8
	Alfonso XIII	6	5,4	5,4	65,2
	Industrial	28	25,0	25,0	90,2
	Polígono Residencial La Paz	3	2,7	2,7	92,9
	Ataque Seco	2	1,8	1,8	94,6
	Cabrerizas	2	1,8	1,8	96,4
	General Larrea	1	,9	,9	97,3
	Héroes de España	2	1,8	1,8	99,1
	Cañada de Hidum	1	,9	,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	53	47,3	48,6	48,6
	Masculino	56	50,0	51,4	100,0
	Total	109	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,7		
Total		112	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	15	13,4	13,4	13,4
	25 a 34 años	15	13,4	13,4	26,8
	35 a 44 años	26	23,2	23,2	50,0
	45 a 54 años	20	17,9	17,9	67,9
	55 a 64 años	16	14,3	14,3	82,1
	65 a 74 años	19	17,0	17,0	99,1
	Más de 75 años	1	,9	,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	63	56,3	56,3	56,3
	Soltero/a	24	21,4	21,4	77,7
	Separado/a	8	7,1	7,1	84,8
	Viudo/a	8	7,1	7,1	92,0
	Pareja de Hecho	9	8,0	8,0	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Regular	4	3,6	3,6	4,5
	Bien	9	8,0	8,0	12,5
	Muy bien	98	87,5	87,5	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Regular	2	1,8	1,8	2,7
	Bien	12	10,7	10,7	13,4
	Muy bien	97	86,6	86,6	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Regular	4	3,6	3,6	4,5
	Bien	11	9,8	9,8	14,3
	Muy bien	96	85,7	85,7	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

[Efectividad del servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	1	,9	,9	1,8
	Regular	1	,9	,9	2,7
	Bien	4	3,6	3,6	6,3
	Muy bien	104	92,9	93,7	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		

[Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,8	1,8	1,8
	Regular	2	1,8	1,8	3,6
	Bien	11	9,8	9,8	13,4
	Muy bien	97	86,6	86,6	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	1	,9	,9	1,8
	Regular	1	,9	,9	2,7
	Bien	3	2,7	2,7	5,4
	Muy bien	106	94,6	94,6	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Regular	2	1,8	1,8	2,7
	Bien	1	,9	,9	3,6
	Muy bien	107	95,5	96,4	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		

[Valore el tiempo de espera en ser atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Bien	2	1,8	1,8	2,7
	Muy bien	108	96,4	97,3	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	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	,9	1,2	1,2
	Regular	3	2,7	3,7	4,9
	Bien	3	2,6	3,6	8,5
	Muy bien	75	67,0	91,5	100,0
	Total	82	73,2	100,0	
Perdidos	Sistema	30	26,8		
Total		112	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Regular	1	,9	,9	1,8
	Bien	6	5,3	5,3	7,1
	Muy bien	104	92,9	92,9	100,0
	Total	112	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	47,3	47,7	47,7
	Llamando al 010	4	3,6	3,6	51,4
	Yo mismo desde un PC	9	8,0	8,1	59,5
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	6	5,4	5,4	64,9
	Otra forma	39	34,8	35,1	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	7	6,3	6,4	6,4
	OIAC REAL	4	3,6	3,7	10,1
	OIAC VICTORIA	6	5,4	5,5	15,6
	OIAC PALMERAS	7	6,3	6,4	22,0
	OIAC INDUSTRIAL	85	75,9	78,0	100,0
	Total	109	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,7		
Total		112	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	69	61,6	61,6	61,6
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	28	25,0	25,0	86,6
	Por cercanía a trabajo	14	12,5	12,5	99,1
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	1	,9	,9	100,0
	Total	112	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	108	96,4	97,3	97,3

	No	3	2,7	2,7	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	82	73,2	74,5	74,5
	No	28	25,0	25,5	100,0
	Total	110	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		112	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	1,8	2,2	2,2
	No	87	77,7	97,8	100,0
	Total	89	79,5	100,0	
Perdidos	Sistema	23	20,5		
Total		112	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	,9	33,3	33,3
	Bien	1	,9	33,3	66,7
	Muy bien	1	,9	33,3	100,0
	Total	3	2,7	100,0	
Perdidos	Sistema	109	97,3		
Total		112	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	18	16,1	16,4	16,4
	No	92	82,1	83,6	100,0
	Total	110	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		112	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	6	5,4	50,0	50,0
	Bien	4	3,6	33,3	83,3
	Muy bien	2	1,8	16,7	100,0
	Total	12	10,7	100,0	
Perdidos	Sistema	100	89,3		
Total		112	100,0		