

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
(CENTRO)
(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 (CENTRO)** 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:** 142 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 (CENTRO)** con un valor de **4,79** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	141	4,75
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	142	4,66
Adecuación de las instalaciones	141	4,50
Efectividad del servicio prestado	139	4,82
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	142	4,71
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	141	4,84
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	142	4,85
Valore el tiempo de espera en ser atendido	138	4,84
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	111	4,59
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	142	4,79

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	0,7%	6,4%	92,9%	99,3%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2,1%	7%	90,9%	97,9%
Adecuación de las instalaciones	1,4%	11,4%	87,2%	98,6%
Efectividad del servicio prestado	0,7%	2,9%	96,4%	99,3%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	2,1%	6,4%	91,5%	97,9%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	3,5%	96,5%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,7%	3,5%	95,8%	99,3%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	2,2%	0,7%	97,1%	97,8%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	7,2%	4,5%	88,3%	92,8%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	2,1%	97,9%	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 CENTRO	142	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	3	2,1	2,1	2,1
	Los Pinares	4	2,8	2,8	5,0
	General Gómez Jordana	1	,7	,7	5,7
	Hernán Cortés	1	,7	,7	6,4
	Constitución	12	8,5	8,5	14,9
	La Libertad	5	3,5	3,5	18,4
	Virgen de la Victoria	1	,7	,7	19,1
	Real	9	6,3	6,4	25,5
	Batería Jota	1	,7	,7	26,2
	Isaac Peral	4	2,8	2,8	29,1
	Hebreo- Tiro Nacional	14	9,9	9,9	39,0
	Hipódromo	2	1,4	1,4	40,4
	Alfonso XIII	6	4,2	4,3	44,7
	Reina Regente	4	2,8	2,8	47,5
	Industrial	1	,7	,7	48,2
	Polígono Residencial La Paz	16	11,3	11,3	59,6
	Ataque Seco	9	6,3	6,4	66,0
	Concepción Arenal	2	1,4	1,4	67,4
	Cabrerizas	19	13,4	13,5	80,9
	General Larrea	2	1,4	1,4	82,3
	Medina Sidonia	1	,7	,7	83,0
	Héroes de España	13	9,2	9,2	92,2
	Cañada de Hidum	11	7,7	7,8	100,0
	Total	141	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		142	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	75	52,8	53,2	53,2
	Masculino	66	46,5	46,8	100,0
	Total	141	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		

Total	142	100,0		
-------	-----	-------	--	--

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	16	11,3	11,3	11,3
	25 a 34 años	28	19,7	19,7	31,0
	35 a 44 años	22	15,5	15,5	46,5
	45 a 54 años	30	21,1	21,1	67,6
	55 a 64 años	23	16,2	16,2	83,8
	65 a 74 años	18	12,7	12,7	96,5
	Más de 75 años	5	3,5	3,5	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	69	48,6	49,6	49,6
	Soltero/a	31	21,8	22,3	71,9
	Separado/a	12	8,5	8,6	80,6
	Viudo/a	16	11,3	11,5	92,1
	Pareja de Hecho	11	7,7	7,9	100,0
	Total	139	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		142	100,0		

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	9	6,3	6,4	7,1
	Bien	14	9,9	9,9	17,0
	Muy bien	117	82,4	83,0	100,0
	Total	141	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		142	100,0		

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,1	2,1	2,1
	Regular	10	7,0	7,0	9,2

Bien	19	13,4	13,4	22,5
Muy bien	110	77,5	77,5	100,0
Total	142	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	1	,7	,7	1,4
	Regular	16	11,3	11,4	12,8
	Bien	31	21,8	22,0	34,8
	Muy bien	92	64,8	65,2	100,0
	Total	141	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		142	100,0		

[Efectividad del servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	4	2,8	2,9	3,6
	Bien	13	9,2	9,3	12,9
	Muy bien	121	85,2	87,1	100,0
	Total	139	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		142	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,1	2,1	2,1
	Regular	9	6,4	6,4	8,5
	Bien	11	7,7	7,7	16,2
	Muy bien	119	83,8	83,8	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,5	3,5	3,5
	Bien	13	9,3	9,3	12,8
	Muy bien	123	86,6	87,2	100,0

	Total	141	99,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	,7	
Total		142	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	5	3,5	3,5	4,2
	Bien	8	5,7	5,7	9,9
	Muy bien	128	90,1	90,1	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

[Valore el tiempo de espera en ser atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,4	1,4
	Mal	1	,8	,8	2,2
	Regular	1	,7	,7	2,9
	Bien	9	6,3	6,5	9,4
	Muy bien	125	88,0	90,6	100,0
	Total	138	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,8		
Total		142	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	5	3,5	4,5	4,5
	Mal	3	2,1	2,7	7,2
	Regular	5	3,5	4,5	11,7
	Bien	7	4,9	6,3	18,0
	Muy bien	91	64,1	82,0	100,0
	Total	111	78,2	100,0	
Perdidos	Sistema	31	21,8		
Total		142	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,1	2,1	2,1
	Bien	24	16,9	16,9	19,0

Muy bien	115	81,0	81,0	100,0
Total	142	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	81	57,0	57,0	57,0
	Llamando al 010	6	4,2	4,2	61,3
	Yo mismo desde un PC	11	7,7	7,7	69,0
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	15	10,6	10,6	79,6
	Otra forma	29	20,4	20,4	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	116	81,7	81,7	81,7
	OIAC REAL	5	3,5	3,5	85,2
	OIAC VICTORIA	1	,7	,7	85,9
	OIAC PALMERAS	17	12,0	12,0	97,9
	OIAC INDUSTRIAL	3	2,1	2,1	100,0
	Total	142	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	107	75,4	75,4	75,4
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	23	16,2	16,2	91,5
	Por cercanía a trabajo	9	6,3	6,3	97,9
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	3	2,1	2,1	100,0
	Total	142	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	127	89,4	89,4	89,4
	No	15	10,6	10,6	100,0

Total	142	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	80	56,3	57,6	57,6
	No	59	41,5	42,4	100,0
	Total	139	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		142	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	91	64,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	51	35,9		
Total		142	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	142	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	17	12,0	12,1	12,1
	No	123	86,6	87,9	100,0
	Total	140	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		142	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	Mal	1	,7	7,1	7,1
	Regular	1	,7	7,1	14,3
	Bien	6	4,2	42,9	57,1
	Muy bien	6	4,2	42,9	100,0
	Total	14	9,9	100,0	
Perdidos	Sistema	128	90,1		
Total		142	100,0		