

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) 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) 2024** 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 234 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 **4,86** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	233	4,87
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	232	4,84
Adecuación de las instalaciones	233	4,83
Efectividad del servicio prestado	232	4,87
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	233	4,79
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	233	4,88
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	231	4,90
Valore el tiempo de espera en ser atendido	231	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	165	4,89
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	232	4,86

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

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

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	234	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	3	1,3	1,3	1,3
	Los Pinares	2	,9	,9	2,1
	General Gómez Jordana	2	,9	,9	3,0
	Hernán Cortés	3	1,3	1,3	4,3
	Constitución	3	1,3	1,3	5,6
	La Libertad	26	11,1	11,1	16,7
	Virgen de la Victoria	6	2,6	2,6	19,2
	Real	34	14,5	14,5	33,8
	Batería Jota	1	,4	,4	34,2
	Isaac Peral	17	7,3	7,3	41,5
	Hebreo- Tiro Nacional	6	2,6	2,6	44,0
	Hipódromo	42	17,9	17,9	62,0
	Alfonso XIII	9	3,8	3,8	65,8
	Reina Regente	1	,4	,4	66,2
	Industrial	53	22,6	22,6	88,9
	Polígono Residencial La Paz	5	2,1	2,1	91,0
	Ataque Seco	2	,9	,9	91,9
	Cabrerizas	8	3,4	3,4	95,3
	General Larrea	1	,4	,4	95,7
	Héroes de España	7	3,0	3,0	98,7
	Cañada de Hidum	3	1,3	1,3	100,0
	Total	234	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	130	55,6	56,5	56,5
	Masculino	100	42,7	43,5	100,0
	Total	230	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,7		
Total		234	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	32	13,7	13,7	13,7
	25 a 34 años	37	15,8	15,9	29,6
	35 a 44 años	48	20,5	20,6	50,2
	45 a 54 años	36	15,4	15,5	65,7
	55 a 64 años	39	16,7	16,7	82,4
	65 a 74 años	36	15,4	15,5	97,9
	Más de 75 años	5	2,1	2,1	100,0
	Total	233	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		234	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	129	55,1	55,4	55,4
	Soltero/a	62	26,5	26,6	82,0
	Separado/a	15	6,4	6,4	88,4
	Viudo/a	14	6,0	6,0	94,4
	Pareja de Hecho	13	5,6	5,6	100,0
	Total	233	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		234	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Regular	5	2,1	2,1	2,5
	Bien	16	6,8	6,9	9,4
	Muy bien	211	90,2	90,6	100,0
	Total	233	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		234	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	1	,4	,4	,8
	Regular	6	2,6	2,6	3,4
	Bien	17	7,4	7,4	10,8
	Muy bien	207	88,5	89,2	100,0
	Total	232	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		234	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Regular	7	3,0	3,0	3,4
	Bien	21	9,0	9,0	12,4
	Muy bien	204	87,2	87,6	100,0
	Total	233	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		234	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	2	,9	,9	1,3
	Regular	3	1,3	1,3	2,6
	Bien	15	6,4	6,5	9,1
	Muy bien	211	90,2	90,9	100,0
	Total	232	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		234	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	,9	,9
	Mal	2	,9	,9	1,8
	Regular	6	2,5	2,5	4,3
	Bien	22	9,4	9,4	13,7
	Muy bien	201	85,9	86,3	100,0
	Total	233	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		234	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	2	,9	,9	1,3
	Regular	3	1,3	1,3	2,6
	Bien	13	5,6	5,6	8,2
	Muy bien	214	91,5	91,8	100,0
	Total	233	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		234	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Regular	3	1,3	1,3	1,7
	Bien	13	5,7	5,7	7,4
	Muy bien	214	91,5	92,6	100,0
	Total	231	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		234	100,0		

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Regular	4	1,7	1,7	2,1
	Bien	6	2,6	2,7	4,8
	Muy bien	220	94,0	95,2	100,0
	Total	231	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		234	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	,4	,6	,6
	Regular	3	1,3	1,8	2,4
	Bien	8	3,4	4,9	7,3
	Muy bien	153	65,4	92,7	100,0
	Total	165	70,5	100,0	
Perdidos	Sistema	69	29,5		
Total		234	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	1	,4	,4	,8
	Regular	5	2,1	2,2	3,0
	Bien	16	6,8	6,9	9,9
	Muy bien	209	89,3	90,1	100,0
	Total	232	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		234	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	110	47,0	47,2	47,2
	Llamando al 010	6	2,6	2,6	49,8
	Yo mismo desde un PC	19	8,1	8,2	57,9
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	15	6,4	6,4	64,4
	Otra forma	83	35,5	35,6	100,0
	Total	233	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		234	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	22	9,4	9,5	9,5
	OIAC REAL	18	7,7	7,8	17,3
	OIAC VICTORIA	14	6,0	6,1	23,4
	OIAC PALMERAS	8	3,4	3,5	26,8
	OIAC INDUSTRIAL	169	72,2	73,2	100,0
	Total	231	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		234	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	147	62,8	63,1	63,1
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	50	21,4	21,5	84,5
	Por cercanía a trabajo	34	14,5	14,6	99,1
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	2	,9	,9	100,0
	Total	233	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		234	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	223	95,3	97,0	97,0
	No	7	3,0	3,0	100,0
	Total	230	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,7		
Total		234	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	149	63,7	64,5	64,5
	No	82	35,0	35,5	100,0
	Total	231	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		234	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	1,7	2,6	2,6
	No	151	64,5	97,4	100,0
	Total	155	66,2	100,0	
Perdidos	Sistema	79	33,8		
Total		234	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	,4	20,0	20,0
	Regular	1	,4	20,0	40,0
	Bien	2	,9	40,0	80,0
	Muy bien	1	,4	20,0	100,0
	Total	5	2,1	100,0	
Perdidos	Sistema	229	97,9		
Total		234	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	38	16,2	16,4	16,4
	No	194	82,9	83,6	100,0
	Total	232	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		234	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	2	,9	6,9	6,9
	Regular	11	4,7	37,9	44,8
	Bien	9	3,8	31,0	75,9
	Muy bien	7	3,0	24,1	100,0
	Total	29	12,4	100,0	
Perdidos	Sistema	205	87,6		
Total		234	100,0		