

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 (PALMERAS) 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 (PALMERAS) 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:** 12 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 5 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	12	5,00
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	12	4,92
Adecuación de las instalaciones	12	5,00
Efectividad del servicio prestado	12	5,00
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	12	5,00
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	12	5,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	12	5,00
Valore el tiempo de espera en ser atendido	12	5,00
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	12	5,00
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	12	5,00

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%	0%	100%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	0%	100%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	0%	100%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	0%	100%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	0%	100%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	0%	100%	100%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	0%	100%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	0%	100%	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	PALMERAS	12	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los Pinares	2	16,7	16,7	16,7
	Batería Jota	1	8,3	8,3	25,0
	Reina Regente	1	8,3	8,3	33,3
	Polígono Residencial La Paz	1	8,3	8,3	41,7
	Cabrerizas	1	8,3	8,3	50,0
	Cañada de Hidúm	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	4	33,3	33,3	33,3
	Masculino	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	2	16,7	16,7	16,7
	35 a 44 años	3	25,0	25,0	41,7
	45 a 54 años	2	16,7	16,7	58,3
	55 a 64 años	3	25,0	25,0	83,3
	65 a 74 años	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	9	75,0	75,0	75,0
	Soltero/a	1	8,3	8,3	83,3
	Viudo/a	1	8,3	8,3	91,7
	Pareja de Hecho	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	100,0	100,0	100,0

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	8,3	8,3	8,3
	Muy bien	11	91,7	91,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	100,0	100,0	100,0

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	100,0	100,0	100,0

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	100,0	100,0	100,0

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	100,0	100,0	100,0

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	100,0	100,0	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 bien	12	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	100,0	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	7	58,3	58,3	58,3
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	4	33,3	33,3	91,7
	Otra forma	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	1	8,3	8,3	8,3
	OIAC VICTORIA	1	8,3	8,3	16,7
	OIAC PALMERAS	10	83,3	83,3	100,0
	Total	12	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	11	91,7	91,7	91,7
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	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	11	91,7	91,7	91,7
	No	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	33,3	33,3	33,3
	No	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	4	33,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	8	66,7		
Total		12	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	12	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	16,7	16,7	16,7
	No	10	83,3	83,3	100,0
	Total	12	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	1	8,3	50,0	50,0
	Muy bien	1	8,3	50,0	100,0
	Total	2	16,7	100,0	
Perdidos	Sistema	10	83,3		
Total		12	100,0		