

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) 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) 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:** 223 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 **4,93** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	223	4,65
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	223	4,78
Adecuación de las instalaciones	223	4,83
Efectividad del servicio prestado	223	4,94
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	222	4,86
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	223	4,96
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	223	4,96
Valore el tiempo de espera en ser atendido	222	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	167	4,87
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	223	4,93

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	2,7%	8,1%	89,2%	97,3%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,8%	5,4%	92,8%	98,2%
Adecuación de las instalaciones	0,8%	2,8%	96,4%	99,2%
Efectividad del servicio prestado	0%	1,3%	98,7%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	2,3%	0,9%	96,8%	97,7%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	0,9%	99,1%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0,4%	99,6%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	0,5%	99,5%	100%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	2,4%	1,8%	95,8%	97,6%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	0,9%	99,1%	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	REAL	223	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	1	,4	,4	,4
	Los Pinares	1	,4	,4	,9
	Hernán Cortés	1	,4	,4	1,3
	Constitución	1	,4	,4	1,8
	La Libertad	15	6,7	6,7	8,5
	Virgen de la Victoria	3	1,3	1,3	9,9
	Real	116	52,0	52,0	61,9
	Batería Jota	3	1,3	1,3	63,2
	Colón	1	,4	,4	63,7
	Isaac Peral	2	,9	,9	64,6
	Hebreo- Tiro Nacional	5	2,2	2,2	66,8
	Hipódromo	15	6,7	6,7	73,5
	Alfonso XIII	25	11,2	11,2	84,8
	Reina Regente	1	,4	,4	85,2
	Industrial	5	2,2	2,2	87,4
	Polígono Residencial La Paz	3	1,3	1,3	88,8
	Cabrerizas	14	6,3	6,3	95,1
	Héroes de España	7	3,1	3,1	98,2
	Cañada de Hidúm	4	1,8	1,8	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	111	49,8	50,5	50,5
	Masculino	109	48,9	49,5	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		223	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	24	10,8	10,8	10,8
	25 a 34 años	34	15,2	15,3	26,1
	35 a 44 años	56	25,1	25,2	51,4
	45 a 54 años	47	21,1	21,2	72,5
	55 a 64 años	33	14,8	14,9	87,4
	65 a 74 años	23	10,3	10,4	97,7
	Más de 75 años	5	2,2	2,3	100,0
	Total	222	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		223	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	121	54,3	54,8	54,8
	Soltero/a	58	26,0	26,2	81,0
	Separado/a	16	7,2	7,2	88,2
	Viudo/a	20	9,0	9,0	97,3
	Pareja de Hecho	6	2,7	2,7	100,0
	Total	221	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		223	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	,9	,9
	Mal	4	1,8	1,8	2,7
	Regular	18	8,1	8,1	10,8
	Bien	23	10,3	10,3	21,1
	Muy bien	176	78,9	78,9	100,0
	Total	223	100,0	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	3	1,4	1,4	1,8
	Regular	12	5,4	5,4	7,2
	Bien	13	5,8	5,8	13,0
	Muy bien	194	87,0	87,0	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	1	,4	,4	,8
	Regular	6	2,8	2,8	3,6
	Bien	20	9,0	9,0	12,6
	Muy bien	195	87,4	87,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,3	1,3	1,3
	Bien	8	3,6	3,6	4,9
	Muy bien	212	95,1	95,1	100,0
	Total	223	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	,4	,5	,5
	Mal	4	1,8	1,8	2,3
	Regular	2	,9	,9	3,2
	Bien	11	4,9	5,0	8,2
	Muy bien	204	91,5	91,8	100,0
	Total	222	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		223	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,9	,9	,9
	Bien	6	2,7	2,7	3,6
	Muy bien	215	96,4	96,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,4	,4
	Bien	7	3,2	3,2	3,6
	Muy bien	215	96,4	96,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,5	,5
	Bien	5	2,2	2,2	2,7
	Muy bien	216	96,9	97,3	100,0
	Total	222	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		223	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
	Mal	3	1,3	1,8	2,4
	Regular	3	1,3	1,8	4,2
	Bien	3	1,3	1,8	6,0
	Muy bien	157	70,4	94,0	100,0
	Total	167	74,9	100,0	
Perdidos	Sistema	56	25,1		
Total		223	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,9	,9	,9
	Bien	12	5,4	5,4	6,3
	Muy bien	209	93,7	93,7	100,0
	Total	223	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	107	48,0	48,0	48,0
	Llamando al 010	13	5,8	5,8	53,8
	Yo mismo desde un PC	13	5,8	5,8	59,6
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	14	6,3	6,3	65,9
	Otra forma	76	34,1	34,1	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	14	6,3	6,4	6,4
	OIAC REAL	172	77,1	78,9	85,3
	OIAC VICTORIA	12	5,4	5,5	90,8
	OIAC PALMERAS	10	4,5	4,6	95,4
	OIAC INDUSTRIAL	10	4,5	4,6	100,0
	Total	218	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,2		
Total		223	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	148	66,4	66,7	66,7
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	44	19,7	19,8	86,5
	Por cercanía a trabajo	30	13,5	13,5	100,0
	Total	222	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		223	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	219	98,2	98,6	98,6
	No	3	1,3	1,4	100,0
	Total	222	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		223	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	129	57,8	58,6	58,6
	No	91	40,8	41,4	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		223	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	2,7	4,5	4,5
	No	128	57,4	95,5	100,0
	Total	134	60,1	100,0	
Perdidos	Sistema	89	39,9		
Total		223	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	,4	25,0	25,0
	Bien	3	1,3	75,0	100,0
	Total	4	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	219	98,2		
Total		223	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	29	13,0	13,2	13,2
	No	190	85,2	86,8	100,0
	Total	219	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,8		
Total		223	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	7,7	7,7
	Regular	7	3,1	26,9	34,6
	Bien	6	2,7	23,1	57,7
	Muy bien	11	4,9	42,3	100,0
	Total	26	11,7	100,0	
Perdidos	Sistema	197	88,3		
Total		223	100,0		