

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E
IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2025)
- Informe General sobre los resultados estadísticos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2025)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de los datos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2025)
- Anexo II. Tabla de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos de datos acumulativos de la OIAC
- Anexo III. Tabla de Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos por cada OIAC.
- Anexo IV. Tabla Comparativa Interanual de datos acumulativos del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Anexo V. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del “Centro”
- Anexo VI. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del “Real”
- Anexo VII. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Las Palmeras”
- Anexo VIII. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Industrial”
- Anexo IX. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano “Victoria”
- Anexo X. Indicadores de Gestión del servicio de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (2025)

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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 del servicio público.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025**, en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos. Para ello, podéis contar con la Dirección General de Administración Pública, que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

FICHA TÉCNICA DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVOS**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) 2025** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

2) OBJETIVOS

- Valorar por los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as el servicio que se les ofrece a través de la Red de OIAC.
- Analizar qué percepción general tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de las OIAC de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC de la Zona Centro.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC del Barrio del Real.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC de la Barriada Las Palmeras.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC del Barrio del Industrial.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de la OIAC del Barrio de la Victoria.
- Medir la Calidad en general de los servicios que se han prestado en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano/a durante el año 2025.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado a través de encuestas personalizadas por agentes/ encuestadores para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ a /ciudadano/ a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a/ ciudadano/ a de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del servicio que se brinda en las OIAC y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.

- e. Realizar un informe donde se incluyan tanto medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios en los que se haya detectado alguna desviación o disfuncionalidad, como estrategias futuras de acciones a llevar a cabo en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

5) CRONOGRAMA

Periodo de Recogida de Datos	En periodos mensuales durante el año 2025.
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2026
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2026

6) DISEÑO MUESTRAL

A primeros de ejercicio, tomando como referencia los atendidos en la Red de OIAC en 2024 por oficina, se estimó el número de encuestas a realizar en 2025, ponderada por cada oficina en función del índice de atención. No obstante, se dan diversos factores a la hora de la realización de las encuestas: la mayor reticencia en determinadas oficinas, en especial en la de LAS PALMERAS, a rellenar el cuestionario y una especial disposición a proceder a ello en OIACs como la del INDUSTRIAL o el CENTRO. Además, puntualizar que, la OIAC de VICTORIA, en comparación con las demás oficinas, tiene menos afluencia de usuarios/ as, y cierres discontinuos. Ello provoca una desviación sobre la previsión inicial que entendemos debe ser respetada, en el

sentido de no cercenar la disponibilidad del usuario a el acto de participación que supone la dación de valoración de cada OIAC por parte del usuario.

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano pertenecientes a la Dirección General de Administración Pública.

La muestra es, de ámbito local, **formada por un total de 1.203 personas**, a través de un muestreo aleatorio simple de usuarios/ ciudadanos que han estado en alguna de las Red OIAC.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a/ ciudadano/ a sobre Las OIAC. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que los encuestadores interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para permitirnos analizar el perfil del ciudadano con respecto a la opinión sobre Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano durante el año 2025 y conocer la valoración de la calidad de las mismas, así como la satisfacción de los servicios que se prestan en ellas. El cuestionario ha seguido la misma línea del utilizado en el año anterior.

Para la realización de dicho Estudio de Calidad se han elaborado un cuestionario, *ad hoc*, con dos bloques: uno formado por las variables sociodemográficas: Barrio, Sexo, Edad, Estado civil y el segundo bloque formado por las variables relacionadas con las instalaciones, trato del personal de las oficinas, eficiencia y el nivel de calidad del servicio prestado, valorado a través de una escala de Likert.

En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas una vez que el/ la usuario/ a/ ciudadano/ a haya realizado el trámite o haya solicitado la información pertinente en la OIAC.

El modelo es el siguiente:

 CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS /AS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">FECHA</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>Nº DE ENCUESTA</td> <td></td> </tr> </table>	FECHA		Nº DE ENCUESTA												
FECHA																	
Nº DE ENCUESTA																	
<i>Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.</i>																	
SEÑALE LA OIAC: ☐ REAL ☐ CENTRO ☐ INDUSTRIAL ☐ PALMERAS ☐ VICTORIA																	
1. Sexo: ☐ Mujer ☐ Hombre																	
2. Edad <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;">16 a 24 años</td> <td style="width: 50%;">55 a 64 años</td> </tr> <tr> <td>25 a 34 años</td> <td>65 a 74 años</td> </tr> <tr> <td>35 a 44 años</td> <td>Más de 75 años</td> </tr> <tr> <td>45 a 54 años</td> <td></td> </tr> </table>	16 a 24 años	55 a 64 años	25 a 34 años	65 a 74 años	35 a 44 años	Más de 75 años	45 a 54 años		3. Estado Civil <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 80%;">Casado /a</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Soltero /a</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Separado /a</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Viudo /a</td> <td></td> </tr> </table>	Casado /a		Soltero /a		Separado /a		Viudo /a	
16 a 24 años	55 a 64 años																
25 a 34 años	65 a 74 años																
35 a 44 años	Más de 75 años																
45 a 54 años																	
Casado /a																	
Soltero /a																	
Separado /a																	
Viudo /a																	
4. Indique, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud., cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).																	

ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones					
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio					
Adecuación de las instalaciones					
Efectividad del servicio prestado					
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades.					
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable					
Valore la cortesía del personal que le ha atendido					
Valore el tiempo de espera en ser atendido					
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO , Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita					
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO EN LA OIAC					

5. ¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

- ☐ Yo mismo a través del móvil ☐ Llamando al 010
☐ Yo mismo desde un PC ☐ Un familiar o amigo la ha pedido por mí
☐ Otra forma _____

6. ¿A qué OIAC suele dirigirse?

- ☐ OIAC (CENTRO) ☐ OIAC (REAL) ☐ OIAC (VICTORIA) ☐ OIAC (PALMERAS) ☐ OIAC (INDUSTRIAL)

6.1. Señale el PRINCIPAL motivo por el cual se dirige a esa OIAC

- ☐ Por cercanía al domicilio ☐ Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc...)
☐ Por cercanía a trabajo ☐ Por desconocimiento de existencia de otras OIAC

7. ¿Tiene Ud. conocimiento de la existencia de otras Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en nuestra Ciudad? ☐ Sí ☐ No

8. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? ☐ Sí ☐ No

8.1. En caso afirmativo ¿Ha hecho uso de él? ☐ Sí ☐ No

8.2. En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

1	2	3	4	5

9. ¿Conoce UD. de las CARTAS DE SERVICIOS? ☐ Sí ☐ No

9.1. En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5

10. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier queja o/ y propuestas de mejora al respecto.

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para el tratamiento de datos se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/ a/ usuario/ a tiene sobre la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor, numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirán los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejora para asegurar e incrementar la Calidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano adscritas a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla, como parte integrante del proceso de modernización que ha emprendido nuestra Administración.

La participación de los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as en esta evaluación hace que se pueda hacer un seguimiento de dichos Centros para poder adoptar medidas tanto de mejora como correctoras frente a las disfunciones que se detecten, con el fin de mejorar la calidad de sus servicios conforme a criterios de eficacia y eficiencia.

INFORME GENERAL SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025**, adscritas a la Dirección General de Administración Pública de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos acumulativos de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Análisis de las variables comunes de los datos acumulativos generales de la opinión de los/as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del “Centro”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Real”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Las Palmeras”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Industrial”.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del barrio “Victoria”.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/ as sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen en **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**, a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as se han mostrado muy participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta la Dirección General de Administración Pública, y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.

ANÁLISIS DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (Datos Globales) 2025

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) 2025. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica), las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS OIAC 2025			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	1201	4,87	0,410
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1202	4,80	0,499
Adecuación de las instalaciones	1203	4,66	0,734
Efectividad del servicio prestado	1199	4,81	0,526
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1201	4,77	0,608
Adecuación del servicio por el personal responsable	1199	4,81	0,493
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1202	4,82	0,477
Valore el tiempo de espera	1199	4,76	0,654
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	657	4,92	0,348
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	1197	4,81	0,505

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025** es **de 4,81 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,80 sobre 5**, lo que arroja una **valoración prácticamente similar** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES COMUNES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/CIUDADANO DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/ as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores *muy mal* y *mal*; **Conformes** formado por el valor *regular*; **Satisfechos** formado por el sumatorio de *bien* y *muy bien* y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,2%
Conformes (Regular)	2,2%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	97,6%
Conformidad total (*)	99,8%

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,1%
Conformes (Regular)	4,3%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	95,6%
Conformidad total (*)	99,9%

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2,4%
Conformes (Regular)	8,1%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	89,5%
Conformidad total (*)	97,6%

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,7%
Conformes (Regular)	3,1%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	96,2%
Conformidad total (*)	99,3%

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	1,1%
Conformes (Regular)	4,7%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	94,2%
Conformidad total (*)	98,9%

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,5%
Conformes (Regular)	2,8%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	96,7%
Conformidad total (*)	99,5%

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,3%
Conformes (Regular)	3%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	96,7%
Conformidad total (*)	99,7%

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

▪ **Valore el tiempo de espera**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	2,3%
Conformes (Regular)	4,3%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	93,4%
Conformidad total (*)	97,7%

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

- **SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,2%
Conformes (Regular)	1,4%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	98,4%
Conformidad total (*)	99,8%

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

- **Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y mal)	0,3%
Conformes (Regular)	4%
Satisfechos (Bien y Muy bien)	95,7%
Conformidad total (*)	99,7%

(*) Conformidad Total: sumatorio de los Conformes y los Satisfechos

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA OFICINA DEL CENTRO 2025

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Centro (OIAC) 2025. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL CENTRO 2025			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	310	4,78	,523
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	311	4,74	,550
Adecuación de las instalaciones	311	4,39	,929
Efectividad del servicio prestado	311	4,73	,594
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	311	4,68	,640
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	310	4,74	,580
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	311	4,76	,525
Valore el tiempo de espera	311	4,45	,975
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	169	4,86	,392
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	309	4,67	,661

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CENTRO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025 es de 4,67 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un buen grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,68 sobre 5**, lo que arroja una **valoración similar** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO REAL 2025

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Real (OIAC) 2025. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DEL REAL 2025			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	251	4,88	0,398
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	252	4,86	0,432
Adecuación de las instalaciones	252	4,96	0,205
Efectividad del servicio prestado	250	4,92	0,318
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	252	4,86	0,419
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	251	4,90	0,308
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	252	4,89	0,323
Valore el tiempo de espera	252	4,94	0,230
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	144	4,98	0,186
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	251	4,94	0,247

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL REAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025** está en un **4,94 sobre 5** es decir, el usuario muestra grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no

se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,91 sobre 5**, lo que arroja **una valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS 2025

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano de Las Palmeras (OIAC) 2025. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE LAS PALMERAS 2025			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	204	4,89	0,407
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	204	4,76	0,575
Adecuación de las instalaciones	204	4,31	1,006
Efectividad del servicio prestado	203	4,81	0,482
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	203	4,73	0,643
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	203	4,79	0,517
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	204	4,80	0,510
Valore el tiempo de espera	203	4,80	0,518
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	112	4,87	0,528
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	203	4,74	0,557

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS PALMERAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025** está en un **4,74 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un alto grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,75 sobre 5**, lo que arroja una **valoración prácticamente igual de positiva** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDUSTRIAL 2025

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Industrial (OIAC) 2025. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE INDUSTRIAL 2025			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	256	4,91	0,337
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	256	4,86	0,416
Adecuación de las instalaciones	256	4,84	0,453
Efectividad del servicio prestado	256	4,83	0,580
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	256	4,76	0,717
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	256	4,85	0,435
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	256	4,86	0,441
Valore el tiempo de espera	254	4,84	0,564
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	143	4,97	0,219
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	254	4,87	0,430

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDUSTRIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025** está en un **4,87 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un grado de satisfacción bueno de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,86 sobre 5**, lo que arroja una **valoración prácticamente igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DESCRIPTIVOS Y DE FRECUENCIAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL BARRIO DE LA VICTORIA 2025

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de la Red de Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Barrio de la Victoria (OIAC) 2025. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OIAC DE VICTORIA 2025			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	179	4,94	0,254
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	178	4,81	0,496
Adecuación de las instalaciones	179	4,89	0,365
Efectividad del servicio prestado	178	4,80	0,573
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	178	4,82	0,543
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	178	4,81	0,550
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	178	4,81	0,550
Valore el tiempo de espera	178	4,89	0,366
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita]	88	4,92	0,312
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	179	4,85	0,425

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL BARRIO DE LA VICTORIA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025** está en un **4,85 sobre 5**, es decir, el usuario muestra un alto grado de satisfacción de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la OIAC”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,85 sobre 5**, lo que arroja una **valoración igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS ACUMULATIVOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025

TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS GLOBALES DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) 2025

Señala la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REAL	252	20,9	21,0	21,0
	CENTRO	311	25,9	25,9	46,8
	VICTORIA	179	14,9	14,9	61,7
	PALMERAS	204	17,0	17,0	78,7
	INDUSTRIAL	256	21,3	21,3	100,0
	Total	1202	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1203	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	17	1,4	1,4	1,4
	Los Pinares	30	2,5	2,5	3,9
	General Gómez Jordana	19	1,6	1,6	5,5
	Hernán Cortés	37	3,1	3,1	8,6
	Constitución	81	6,7	6,7	15,3
	La Libertad	84	7,0	7,0	22,3
	Virgen de la Victoria	81	6,7	6,7	29,0
	Real	199	16,5	16,6	45,6
	Batería Jota	18	1,5	1,5	47,1
	Colón	3	,2	,2	47,3
	Isaac Peral	43	3,6	3,6	50,9
	Hebreo- Tiro Nacional	42	3,5	3,5	54,4
	Hipódromo	72	6,0	6,0	60,4
	Alfonso XIII	66	5,5	5,5	65,9
	Reina Regente	29	2,4	2,4	68,3
	Industrial	91	7,6	7,6	75,9
	Polígono Residencial La Paz	37	3,1	3,1	79,0
	Ataque Seco	34	2,8	2,8	81,8
	Concepción Arenal	5	,4	,4	82,2
	Cabrerizas	80	6,7	6,7	88,9
	General Larrea	5	,4	,4	89,3
	Medina Sidonia	15	1,2	1,2	90,5
	Héroes de España	49	4,1	4,1	94,6
	Cañada de Hidum	65	5,4	5,4	100,0
	Total	1202	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1203	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	633	52,6	52,8	52,8
	Masculino	567	47,1	47,2	100,0
	Total	1200	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1203	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	135	11,2	11,2	11,2
	25 a 34 años	232	19,3	19,3	30,5
	35 a 44 años	256	21,3	21,3	51,8
	45 a 54 años	234	19,5	19,5	71,2
	55 a 64 años	191	15,9	15,9	87,1
	65 a 74 años	121	10,1	10,1	97,2
	Más de 75 años	34	2,8	2,8	100,0
	Total	1203	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	640	53,2	53,4	53,4
	Soltero/a	357	29,7	29,8	83,2
	Separado/a	65	5,4	5,4	88,6
	Viudo/a	84	7,0	7,0	95,6
	Pareja de Hecho	53	4,4	4,4	100,0
	Total	1199	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1203	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,2	,2	,2
	Regular	26	2,2	2,2	2,4
	Bien	90	7,5	7,5	9,9
	Muy bien	1082	89,9	90,1	100,0
	Total	1201	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1203	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	52	4,3	4,3	4,4
	Bien	128	10,7	10,7	15,1
	Muy bien	1021	84,9	84,9	100,0
	Total	1202	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1203	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	27	2,2	2,2	2,4
	Regular	97	8,1	8,1	10,5
	Bien	121	10,0	10,0	20,5
	Muy bien	956	79,5	79,5	100,0
	Total	1203	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,3	,3	,3
	Mal	5	,4	,4	,7
	Regular	36	3,1	3,1	3,8
	Bien	119	9,9	9,9	13,7
	Muy bien	1035	86,0	86,3	100,0
	Total	1199	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1203	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,5	,5	,5
	Mal	7	,6	,6	1,1
	Regular	57	4,7	4,7	5,8
	Bien	122	10,1	10,2	16,0
	Muy bien	1009	83,9	84,0	100,0
	Total	1201	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1203	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	3	,2	,3	,5
	Regular	34	2,8	2,8	3,3
	Bien	137	11,4	11,4	14,7
	Muy bien	1023	85,0	85,3	100,0
	Total	1199	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1203	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	2	,2	,2	,3
	Regular	36	3,0	3,0	3,3
	Bien	135	11,2	11,2	14,5
	Muy bien	1028	85,5	85,5	100,0
	Total	1202	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1203	100,0		

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,4	,4	,4
	Mal	22	1,9	1,9	2,3
	Regular	51	4,2	4,3	6,6
	Bien	100	8,2	8,2	14,8
	Muy bien	1021	84,9	85,2	100,0
	Total	1199	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1203	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	,1	,2	,2
	Regular	9	,7	1,4	1,6
	Bien	32	2,7	4,8	6,4
	Muy bien	615	51,1	93,6	100,0
	Total	657	54,6	100,0	
Perdidos	Sistema	546	45,4		
Total		1203	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	2	,2	,2	,3
	Regular	48	4,0	4,0	4,3
	Bien	123	10,2	10,2	14,5
	Muy bien	1023	85,0	85,5	100,0
	Total	1197	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,5		
Total		1203	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	538	44,7	44,8	44,8
	Llamando al 010	47	3,9	3,9	48,7
	Yo mismo desde un PC	67	5,6	5,6	54,3
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	88	7,3	7,3	61,6
	Otra forma	462	38,4	38,4	100,0
	Total	1202	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1203	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	315	26,2	26,3	26,3
	OIAC REAL	244	20,3	20,4	46,7
	OIAC VICTORIA	207	17,2	17,2	63,9
	OIAC PALMERAS	208	17,3	17,4	81,3
	OIAC INDUSTRIAL	224	18,6	18,7	100,0
	Total	1198	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,4		
Total		1203	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	857	71,2	71,3	71,3
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	158	13,1	13,1	84,4
	Por cercanía a trabajo	156	13,0	13,0	97,4
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	31	2,6	2,6	100,0
	Total	1202	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1203	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	1137	94,5	95,1	95,1
	No	59	4,9	4,9	100,0
	Total	1196	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,6		
Total		1203	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	470	39,1	39,4	39,4
	No	724	60,2	60,6	100,0
	Total	1194	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,7		
Total		1203	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	,5	1,3	1,3
	No	464	38,6	98,7	100,0
	Total	470	39,1	100,0	
Perdidos	Sistema	733	60,9		
Total		1203	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	,1	16,7	16,7
	Regular	1	,1	16,7	33,4
	Muy bien	4	,3	66,6	100,0
	Total	6	,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1197	99,5		
Total		1203	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	45	3,7	3,8	3,8
	No	1155	96,0	96,2	100,0
	Total	1200	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1203	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	7	,6	19,4	19,4
	Regular	16	1,3	44,5	63,9
	Bien	5	,4	13,9	77,8
	Muy bien	8	,7	22,2	100,0
	Total	36	3,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1167	97,0		
Total		1203	100,0		

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS POR OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ACUMULATIVOS DE LAS OIAC

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2015	N	2.336	2.334	2.329	2.169	2.309	2.192	2.143	2.176		2.265
	Media	4,60	4,38	4,38	4,61	4,41	4,55	4,64	4,36		4,34
2016	N	2.394	2.394	2.389	2.380	2.385	2.384	2.385	2.381		2.380
	Media	4,23	4,27	4,26	4,28	4,28	4,28	4,26	4,23		4,28
2017	N	1.871	1.863	1.854	1.840	1.852	1.859	1.848	1.857		1.857
	Media	4,39	4,55	4,36	4,54	4,53	4,55	4,61	4,39		4,46
2018	N	1.091	1.088	1.087	1.079	1.078	1.091	1.091	1.095		1.091
	Media	4,82	4,82	4,85	4,89	4,89	4,90	4,89	4,78		4,84
2019	N	1.121	1.113	1.108	1.096	1.092	1.073	1.087	1.104		1.128
	Media	4,46	4,45	4,40	4,58	4,47	4,59	4,66	4,54		4,54
2020	N	399	397	399	399	399	399	398	399	337	398
	Media	4,82	4,28	4,11	4,38	4,23	4,37	4,47	4,29	4,69	4,56
2021	N	327	326	326	327	327	327	325	326	284	325
	Media	4,56	4,51	4,19	4,24	4,06	4,22	4,19	4,48	4,49	4,44
2022	N	799	800	799	800	799	799	800	796	743	799
	Media	4,50	4,38	4,24	4,15	4,14	4,12	4,15	4,38	4,27	4,25
2023	N	801	801	801	799	799	799	801	800	779	801
	Media	4,27	4,37	4,38	4,47	4,50	4,40	4,38	4,42	4,36	4,36
2024	N	936	937	935	930	933	934	933	927	690	934
	Media	4,81	4,80	4,78	4,89	4,82	4,90	4,91	4,92	4,85	4,88
2025	N	1.201	1.202	1.203	1.199	1.201	1.199	1.202	1.199	657	1.197
	Media	4,87	4,80	4,66	4,81	4,77	4,81	4,82	4,76	4,92	4,81

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

A continuación, se recoge en una gráfica la evolución de los estadísticos descriptivos desde 2015 al 2025.

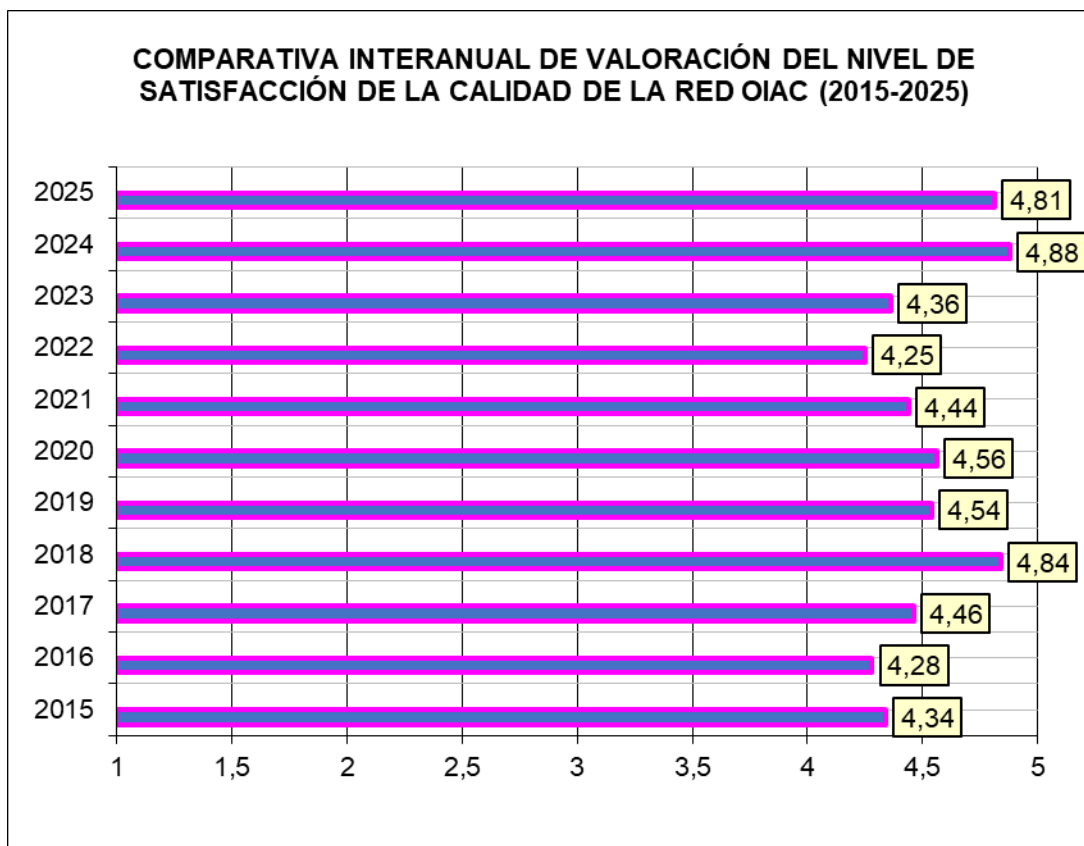


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

Hay que destacar que, según el nivel de Calidad, en general, del servicio prestado por las oficinas, en el año 2025, la ciudadanía ha seguido valorando muy satisfactoriamente el servicio de Atención al Ciudadano.

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS POR OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA de MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS DISTINTAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MEDIAS	CENTRO										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACCESIBILIDAD	4,52	4,21	4,29	4,7	4,44	4,83	4,59	4,8	4,31	4,84	4,78
SEÑALIZACIÓN	4,56	4,26	4,48	4,8	4,48	4,26	4,26	4,31	4,42	4,74	4,74
INSTALACIONES	4,52	4,25	4,21	4,85	4,36	3,98	4,34	4,21	4,4	4,65	4,39
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,58	4,29	4,40	4,89	4,55	4,45	4,22	4,26	4,57	4,83	4,73
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,60	4,32	4,45	4,87	4,41	4,1	4,22	4,23	4,58	4,78	4,68
PERSONAL RESPONSABLE	4,60	4,29	4,41	4,88	4,58	4,25	4,28	4,29	4,5	4,86	4,74
CORTESÍA	4,61	4,24	4,44	4,89	4,64	4,67	4,26	4,26	4,55	4,87	4,76
TIEMPO DE ESPERA	4,33	4,23	4,21	4,79	4,37	4,21	4,60	4,68	4,50	4,88	4,45
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,51	4,28	4,31	4,86	4,51	4,41	4,36	4,35	4,48	4,84	4,67

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

MEDIAS	PALMERAS										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACCESIBILIDAD	4,66	4,11	4,41	4,78	4,3	4,79	4,86	4,52	4,11	5,00	4,89
SEÑALIZACIÓN	4,51	4,15	4,57	4,76	4,3	4,15	4,79	4,39	4,21	4,92	4,76
INSTALACIONES	4,46	4,14	4,27	4,78	4,34	4,19	4,63	4,19	4,11	5,00	4,31
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,6	4,10	4,55	4,83	4,45	4,54	4,37	4,09	4,29	5,00	4,81
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,38	4,08	4,44	4,80	4,29	4,23	4,19	4,1	4,43	5,00	4,73
PERSONAL RESPONSABLE	4,55	4,08	4,57	4,82	4,45	4,35	3,84	4,03	4,31	5,00	4,79
CORTESÍA	4,61	4,05	4,64	4,78	4,58	4,52	3,86	4,12	4,21	5,00	4,80
TIEMPO DE ESPERA	4,28	4,00	4,15	4,71	4,46	4,22	4,19	4,20	4,28	5,00	4,80
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,3	4,10	4,40	4,76	4,38	4,56	4,28	4,19	4,21	5,00	4,74

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MEDIAS	REAL										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACCESIBILIDAD	4,52	4,27	4,46	4,96	4,33	4,8	4,32	4,51	4,29	4,65	4,88
SEÑALIZACIÓN	4,32	4,30	4,62	4,93	4,4	4,38	4,64	4,43	4,61	4,78	4,86
INSTALACIONES	4,62	4,31	4,59	4,96	4,45	4,1	3,7	4,25	4,47	4,83	4,96
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,62	4,30	4,66	4,97	4,5	4,24	4,08	4,19	4,47	4,94	4,92
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,58	4,29	4,65	4,98	4,46	4,25	3,65	4,14	4,44	4,86	4,86
PERSONAL RESPONSABLE	4,59	4,31	4,69	4,98	4,38	4,44	4,35	4,14	4,32	4,96	4,90
CORTESÍA	4,62	4,31	4,75	4,97	4,56	4,34	4,25	4,16	4,39	4,96	4,89
TIEMPO DE ESPERA	4,48	4,27	4,65	4,93	4,7	4,3	4,4	4,34	4,45	4,97	4,94
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,55	4,32	4,63	4,95	4,55	4,52	4,41	4,24	4,31	4,93	4,94

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

MEDIAS	INDUSTRIAL										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACCESIBILIDAD	4,72	4,42	4,52	4,80	4,71	4,86	4,57	4,37	4,35	4,87	4,91
SEÑALIZACIÓN	4,21	4,45	4,72	4,70	4,59	4,31	4,5	4,37	4,27	4,84	4,86
INSTALACIONES	3,81	4,44	4,38	4,70	4,77	4,17	4,22	4,27	4,5	4,83	4,84
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,54	4,48	4,64	4,77	4,78	4,29	4,32	4,09	4,51	4,87	4,83
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	3,90	4,47	4,46	4,80	4,74	4,33	4,17	4,12	4,52	4,79	4,76
PERSONAL RESPONSABLE	4,37	4,46	4,65	4,88	4,81	4,42	4,24	4,07	4,42	4,88	4,85
CORTESÍA	4,69	4,47	4,78	4,85	4,69	4,35	4,22	4,09	4,31	4,90	4,86
TIEMPO DE ESPERA	4,15	4,45	4,42	4,58	4,73	4,41	4,55	4,37	4,4	4,92	4,84
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	3,85	4,47	4,49	4,72	4,72	4,75	4,59	4,24	4,37	4,86	4,87

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA de MELILLA

MEDIAS	VICTORIA										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACCESIBILIDAD	4,57	4,26	4,60	4,87	4,6			4,33	3,75	4,87	4,94
SEÑALIZACIÓN	4,25	4,31	4,50	4,82	4,47			4,17	2,75	4,91	4,81
INSTALACIONES	4,59	4,28	4,62	4,9	4,25			4,00	3,50	4,89	4,89
EFFECTIVIDAD SERVICIO	4,70	4,33	4,74	4,92	4,7			4,17	3,75	4,95	4,80
SERVICIOS CUBREN NECESIDADES	4,68	4,31	4,78	4,93	4,63			4,33	4,00	4,88	4,82
PERSONAL RESPONSABLE	4,65	4,34	4,78	4,93	4,76			4,33	4,00	4,93	4,81
CORTESÍA	4,66	4,35	4,85	4,92	4,85			4,17	5,00	4,93	4,81
TIEMPO DE ESPERA	4,65	4,33	4,85	4,7	4,75			4,33	4,50	4,95	4,89
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	4,62	4,32	4,76	4,8	4,63			4,00	4,25	4,91	4,85

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA de MELILLA

ANEXO IV

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE DATOS ACUMULADOS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE DATOS ACUMULATIVOS OIACs

AÑO	VALORACIÓN	Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2015	INSATISFECHOS	0,9	6,3	6,3	1,9	9,0	3,9	1,4	6,5		8,6
	CONFORME	5,4	6,9	6,7	3,8	3,7	4,6	4,9	8,5		4,2
	SATISFECHOS	93,7	86,8	86,9	94,3	87,3	91,4	93,7	85,0		87,3
	CONFORMIDAD TOTAL	99,1	93,7	93,6	98,1	91,0	96,0	98,6	93,5		91,5
2016	INSATISFECHOS	3,8	3,4	3,6	4,5	4,2	4,6	4,7	4,8		3,7
	CONFORME	14,7	12,1	13,8	11,3	11,9	11,3	12,5	12,6		12,1
	SATISFECHOS	81,6	84,5	82,7	84,2	83,9	84,1	82,7	82,6		84,2
	CONFORMIDAD TOTAL	96,3	96,6	96,5	95,5	95,8	95,4	95,2	95,2		96,3
2017	INSATISFECHOS	2,8	2,4	2,9	2,9	3,7	2,6	1,8	3,2		1,2
	CONFORME	11,9	9,2	13,7	8,9	9,0	9,1	8,8	13,1		10,7
	SATISFECHOS	85,3	88,1	83,4	88,1	87,4	88,2	89,4	83,5		88,0
	CONFORMIDAD TOTAL	97,2	97,3	97,1	97,0	96,4	97,3	98,2	96,6		98,7
2018	INSATISFECHOS	0,5	0,2	0,1	0,1	0,3	0,1	0,1	0,5		0,1
	CONFORME	3,7	3,3	2,5	1,2	1,5	1,2	1,9	4,3		2,2
	SATISFECHOS	95,8	96,5	97,4	98,7	98,3	98,7	98,0	95,1		97,7
	CONFORMIDAD TOTAL	99,5	99,8	99,9	99,9	99,8	99,9	99,9	99,4		99,9
2019	INSATISFECHOS	2,9	1,9	2,3	2,6	4,7	2,8	1,4	2,2		0,7
	CONFORME	10,7	10,8	12,5	6,3	6,8	5,2	5,8	7,8		7,6
	SATISFECHOS	86,4	87,3	85,2	91,1	88,5	92,0	92,8	90,0		91,7
	CONFORMIDAD TOTAL	97,1	98,1	97,7	97,4	95,3	97,2	98,6	97,8		99,3
2020	INSATISFECHOS	0,3%	3,1%	3,0%	6,3%	8,3%	2,8%	2,0%	3,3%	0,3%	0,3%
	CONFORME	3,7%	27,1%	30,3%	11,2%	12,7%	15,2%	13,0%	18,3%	1,2%	2,0%
	SATISFECHOS	96,0%	69,8%	66,7%	82,5%	79,0%	82,0%	85,0%	78,4%	98,5%	97,7%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,7%	96,9%	97,0%	93,7%	91,7%	97,2%	98,0%	96,7%	99,7%	99,7%
2021	INSATISFECHOS	0,0%	2,1%	0,3%	2,8%	8,9%	3,7%	4,0%	0,6%	0,0%	0,3%
	CONFORME	3,1%	8,6%	26,1%	14,1%	14,1%	14,4%	15,7%	7,7%	5,7%	5,2%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA de MELILLA

	SATISFECHOS	96,9%	89,3%	73,6%	83,1%	77,0%	81,9%	80,3%	91,7%	94,3%	94,5%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,0%	97,9%	99,7%	97,2%	91,1%	96,3%	96,0%	99,4%	100,0%	99,7%
2022	INSATISFECHOS	0,5%	0,4%	0,8%	1,8%	3,4%	2,9%	3,3%	0,4%	0,1%	0,0%
	CONFORME	7,9%	13,1%	18,4%	25,3%	20,5%	22,8%	23,3%	14,7%	13,1%	13,1%
	SATISFECHOS	91,6%	86,5%	80,8%	72,9%	76,1%	74,3%	73,4%	84,9%	86,8%	86,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,5%	99,6%	99,2%	98,2%	96,6%	97,1%	96,7%	99,6%	99,9%	100,0%
2023	INSATISFECHOS	0,9%	1,2%	0,7%	1,1%	0,8%	0,4%	0,6%	1,1%	1,1%	0,5%
	CONFORME	16,2%	13,4%	14,5%	9,8%	9,6%	13,1%	10,9%	6,9%	4,0%	2,0%
	SATISFECHOS	82,9%	85,4%	84,8%	89,1%	89,6%	86,5%	88,5%	92,0%	94,9%	97,5%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,1%	98,8%	99,3%	98,9%	99,2%	99,6%	99,4%	98,9%	98,9%	99,5%
2024	INSATISFECHOS	1,1%	1,3%	0,7%	0,6%	1,6%	0,4%	0,4%	0,7%	2,3%	0,5%
	CONFORME	4,2%	3,5%	4,4%	1,4%	2,6%	1,4%	1,0%	0,8%	1,7%	1,5%
	SATISFECHOS	94,7%	95,2%	94,9%	98,0%	95,8%	98,2%	98,6%	98,5%	96,0%	98,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,9%	98,7%	99,3%	99,4%	98,4%	99,6%	99,6%	99,3%	97,7%	99,5%
2025	INSATISFECHOS	0,2%	0,1%	2,4%	0,7%	1,1%	0,5%	0,3%	2,3%	0,2%	0,3%
	CONFORME	2,2%	4,3%	8,1%	3,1%	4,7%	2,8%	3,0%	4,3%	1,4%	4,0%
	SATISFECHOS	97,6%	95,6%	89,5%	96,2%	94,2%	96,7%	96,7%	93,4%	98,4%	95,7%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,8%	99,9%	97,6%	99,3%	98,9%	99,5%	99,7%	97,7%	99,8%	99,7%

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO V

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (ZONA CENTRO) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC CENTRO

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2015	INSATISFECHOS	1,8%	2,0%	1,4%	1,7%	2,2%	2,0%	2,1%	4,5%	1,7%
	CONFORMES	6,2%	4,5%	6,9%	4,0%	3,6%	4,3%	5,2%	12,9%	5,2%
	SATISFECHOS	92,0%	93,5%	91,7%	91,3%	94,1%	93,6%	92,7%	82,6%	93,1%
	CONF. TOTAL	98,2%	98,0%	98,6%	98,3%	97,7%	97,9%	97,6%	95,5%	98,3%
2016	INSATISFECHOS	3,0%	2,9%	2,9%	3,9%	2,9%	3,9%	4,8%	3,9%	3,0%
	CONFORMES	15,8%	12,3%	14,1%	11,7%	11,8%	11,1%	12,1%	12,7%	11,2%
	SATISFECHOS	81,2%	83,8%	83,1%	84,4%	85,3%	85,0%	83,1%	82,4%	85,8%
	CONF. TOTAL	97,0%	96,1%	97,2%	96,1%	97,1%	96,1%	95,2%	95,1%	97,0%
2017	INSATISFECHOS	3,3%	2,3%	3,7%	3,5%	3,6%	3,6%	2,4%	3,9%	1,3%
	CONFORMES	15,5%	12,3%	19,2%	12,2%	10,9%	12,6%	13,0%	17,8%	14,7%
	SATISFECHOS	81,1%	85,5%	77,1%	84,3%	85,5%	83,8%	84,6%	78,2%	83,9%
	CONF. TOTAL	96,6%	97,8%	96,3%	96,5%	96,4%	96,4%	97,6%	96,0%	98,6%
2018	INSATISFECHOS	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%
	CONFORMES	7,1%	3,7%	2,8%	1,2%	2,2%	1,5%	1,3%	3,4%	1,6%
	SATISFECHOS	91,0%	96,4%	97,2%	98,7%	97,8%	98,4%	98,7%	96,0%	98,4%
	CONF. TOTAL	98,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,4%	100,0%
2019	INSATISFECHOS	3,9%	1,7%	2,8%	2,9%	5,5%	1,8%	1,1%	3,5%	0,2%
	CONFORMES	10,3%	10,1%	13,7%	6,6%	6,4%	5,6%	6,6%	11,4%	9,0%
	SATISFECHOS	85,8%	88,2%	83,5%	90,5%	88,1%	92,6%	92,3%	85,1%	90,8%
	CONF. TOTAL	96,1%	98,3%	97,2%	97,1%	94,5%	98,2%	98,9%	96,5%	99,8%
2020	INSATISFECHOS	0,0%	5,0%	3,0%	5,0%	10,0%	5,0%	1,0%	3,0%	1,0%
	CONFORMES	3,0%	26,0%	36,0%	9,0%	16,0%	17,0%	5,0%	24,0%	4,0%
	SATISFECHOS	97,0%	69,0%	61,0%	86,0%	74,0%	78,0%	94,0%	73,0%	95,0%
	CONF. TOTAL	100,0%	95,0%	97,0%	95,0%	90,0%	95,0%	99,0%	97,0%	99,0%
2021	INSATISFECHOS	0,0%	3,4%	0,0%	3,3%	3,4%	4,5%	4,4%	1,1%	0,0%
	CONFORMES	4,4%	16,9%	18,9%	17,8%	12,2%	14,4%	12,2%	2,2%	12,4%
	SATISFECHOS	95,6%	79,7%	81,1%	78,9%	84,4%	81,1%	83,4%	96,6%	87,6%
	CONF. TOTAL	100,0%	96,6%	100,0%	96,7%	96,6%	95,5%	95,6%	98,8%	100,0%
2022	INSATISFECHOS	0,0%	0,8%	0,0%	2,5%	4,2%	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	3,3%	12,4%	24,8%	19,8%	16,7%	18,3%	22,3%	6,7%	4,2%
	SATISFECHOS	96,7%	86,8%	75,2%	77,7%	79,1%	79,2%	75,2%	93,3%	95,8%
	CONF. TOTAL	100,0%	99,2%	100,0%	97,5%	95,8%	97,5%	97,5%	100,0%	100,0%
2023	INSATISFECHOS	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%	0,4%	0,0%	0,4%	2,3%	0,8%
	CONFORMES	15,2%	13,9%	13,0%	8,5%	9,0%	10,8%	5,9%	4,0%	0,9%

	SATISFECHOS	83,0%	84,3%	85,2%	89,7%	90,6%	89,2%	93,7%	93,7%	98,3%
	CONF. TOTAL	98,2%	98,2%	98,2%	98,2%	99,6%	100,0%	99,6%	97,7%	99,2%
2024	INSATISFECHOS	0,6%	1,6%	0,9%	0,6%	1,3%	0,0%	0,3%	1,6%	0,6%
	CONFORMES	3,5%	4,0%	8,6%	2,3%	3,8%	2,2%	1,6%	0,6%	1,6%
	SATISFECHOS	95,9%	94,4%	90,5%	97,1%	94,9%	97,8%	98,1%	97,8%	97,8%
	CONF. TOTAL	99,4%	98,4%	99,1%	99,4%	98,7%	100,0%	99,7%	98,4%	99,4%
2025	INSATISFECHOS	0,6%	0,3%	4,8%	0,9%	1,0%	0,9%	0,3%	7,4%	0,9%
	CONFORMES	3,2%	4,5%	14,8%	3,9%	6,7%	3,3%	3,5%	10,0%	6,8%
	SATISFECHOS	96,2%	95,2%	80,4%	95,2%	92,3%	95,8%	96,2%	82,6%	92,3%
	CONF. TOTAL	99,4%	99,7%	95,2%	99,1%	99,0%	99,1%	99,7%	92,6%	99,1%

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO VI

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (REAL) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC REAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesia del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2015	INSATISFECHOS	1,6%	8,8%	0,7%	0,7%	2,6%	1,7%	0,9%	2,5%	1,2%
	CONFORMES	7,6%	6,2%	4,4%	4,4%	3,9%	5,7%	6,6%	10,2%	5,0%
	SATISFECHOS	90,8%	85,1%	94,9%	94,9%	93,5%	92,6%	92,5%	87,4%	93,8%
	CONF. TOTAL	98,4%	91,3%	99,3%	99,3%	97,4%	98,3%	99,1%	97,6%	98,8%
2016	INSATISFECHOS	3,9%	3,9%	3,9%	4,7%	4,5%	4,3%	4,1%	5,1%	3,5%
	CONFORMES	15,9%	13,1%	14,6%	12,4%	14,4%	13,2%	14,5%	14,1%	14,7%
	SATISFECHOS	80,3%	83,0%	81,5%	82,9%	81,1%	82,5%	81,4%	80,9%	81,8%
	CONF. TOTAL	96,2%	96,1%	96,1%	95,3%	95,5%	95,7%	95,9%	95,0%	96,5%
2017	INSATISFECHOS	2,2%	2,6%	1,4%	2,4%	2,6%	1,2%	1,0%	1,0%	0,8%
	CONFORMES	11,1%	6,4%	7,6%	7,0%	6,6%	7,8%	7,0%	8,0%	7,8%
	SATISFECHOS	86,8%	91,1%	91,0%	90,6%	90,9%	91,0%	91,9%	91,0%	91,5%
	CONF. TOTAL	97,9%	97,5%	98,6%	97,6%	97,5%	98,8%	98,9%	99,0%	99,3%
2018	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	0,7%	1,0%	0,7%	0,3%	0,3%	0,3%	0,7%	1,4%	0,7%
	SATISFECHOS	99,3%	99,0%	99,3%	99,7%	99,7%	99,7%	99,3%	98,7%	99,3%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2019	INSATISFECHOS	2,4%	2,4%	1,8%	2,4%	3,0%	7,1%	1,8%	0,0%	0,6%
	CONFORMES	18,1%	13,3%	11,0%	9,1%	9,1%	7,8%	7,8%	6,1%	7,7%
	SATISFECHOS	79,5%	84,3%	87,2%	88,5%	87,9%	85,1%	90,4%	93,9%	91,7%
	CONF. TOTAL	97,6%	97,6%	98,2%	97,6%	97,0%	92,9%	98,2%	100,0%	99,4%
2020	INSATISFECHOS	1,0%	0,0%	4,0%	7,0%	9,0%	1,0%	2,0%	3,0%	0,0%
	CONFORMES	4,0%	26,0%	29,0%	16,0%	10,0%	12,0%	20,0%	19,0%	0,0%
	SATISFECHOS	95,0%	74,0%	67,0%	77,0%	81,0%	87,0%	78,0%	78,0%	100,0%
	CONF. TOTAL	99,0%	100,0%	96,0%	93,0%	91,0%	99,0%	98,0%	97,0%	100,0%
2021	INSATISFECHOS	0,0%	1,3%	0,0%	3,9%	26,0%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%
	CONFORME	0,0%	5,2%	55,8%	11,7%	14,3%	10,4%	14,5%	10,4%	0,0%
	SATISFECHOS	100,0%	83,5%	44,2%	84,4%	59,7%	88,4%	84,2%	89,6%	100,0%
	CONF. TOTAL	100,0%	88,7%	100,0%	96,1%	74,0%	98,8%	98,7%	100,0%	100,0%
2022	INSATISFECHOS	1,3%	0,4%	1,3%	1,7%	5,9%	2,5%	4,2%	0,4%	0,0%
	CONFORMES	8,0%	12,7%	15,6%	25,7%	18,1%	24,1%	22,4%	16,5%	15,2%
	SATISFECHOS	90,7%	86,9%	83,1%	72,6%	76,0%	73,4%	73,4%	83,1%	84,8%
	CONF. TOTAL	98,7%	99,6%	98,7%	98,3%	94,1%	97,5%	95,8%	99,6%	100,0%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



2023	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	18,6%	7,2%	11,3%	11,3%	11,9%	15,5%	11,9%	7,2%	2,1%
	SATISFECHOS	81,4%	92,8%	88,7%	88,7%	88,1%	84,5%	88,1%	92,8%	97,9%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2024	INSATISFECHOS	2,7%	1,8%	0,8%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	8,1%	5,4%	2,8%	1,3%	0,9%	0,9%	0,4%	0,5%	0,9%
	SATISFECHOS	89,2%	92,8%	96,4%	98,7%	96,8%	99,1%	99,6%	99,5%	99,1%
	CONF. TOTAL	97,3%	98,2%	99,2%	100,0%	97,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2025	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	2,8%	3,2%	0,0%	1,2%	1,6%	0,4%	0,4%	0,0%	0,4%
	SATISFECHOS	97,2%	96,8%	100,0%	98,8%	98,0%	99,6%	99,6%	100,0%	99,6%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO VII

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (LAS PALMERAS) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC LAS PALMERAS

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2015	INSATISFECHOS	0,0%	3,8%	5,7%	0,8%	9,0%	2,6%	0,6%	6,7%	8,5%
	CONFORMES	3,6%	6,7%	5,0%	5,7%	5,1%	5,4%	5,5%	11,1%	5,3%
	SATISFECHOS	96,4%	89,5%	89,3%	93,5%	85,8%	92,1%	94,0%	82,2%	86,,2%
	CONF. TOTAL	100,0%	96,2%	94,3%	99,2%	90,9%	97,5%	99,5%	93,3%	91,5%
2016	INSATISFECHOS	7,0%	5,3%	6,1%	7,4%	8,0%	8,5%	8,5%	8,8%	7,0%
	CONFORME	13,1%	12,6%	14,7%	12,1%	12,4%	11,7%	13,9%	14,1%	13,3%
	SATISFECHOS	79,9%	82,1%	79,2%	80,6%	79,6%	79,8%	77,7%	77,1%	79,7%
	CONF. TOTAL	93,0%	94,7%	93,9%	92,7%	92,0%	91,5%	91,6%	91,2%	93,0%
2017	INSATISFECHOS	2,4%	2,0%	4,4%	2,0%	4,0%	1,6%	1,6%	6,0%	0,8%
	CONFORMES	8,6%	7,9%	14,3%	7,9%	11,5%	7,1%	5,9%	17,9%	10,6%
	SATISFECHOS	89,0%	90,2%	81,3%	90,1%	84,6%	91,3%	92,5%	76,1%	88,6%
	CONF. TOTAL	97,6%	98,1%	95,6%	98,0%	96,1%	98,4%	98,4%	94,0%	99,2%
2018	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	4,2%	5,9%	4,7%	3,6%	3,4%	2,9%	5,5%	6,3%	3,4%
	SATISFECHOS	95,2%	94,0%	95,3%	96,4%	96,2%	97,0%	94,5%	93,7%	96,5%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2019	INSATISFECHOS	5,2%	3,4%	4,6%	4,6%	9,1%	4,2%	3,5%	3,4%	3,4%
	CONFORMES	12,7%	13,2%	11,4%	7,5%	8,0%	7,2%	4,7%	9,2%	10,7%
	SATISFECHOS	82,1%	83,4%	84,0%	87,9%	82,9%	88,6%	91,8%	87,4%	85,9%
	CONF. TOTAL	94,8%	96,6%	95,4%	95,4%	90,9%	95,8%	96,5%	96,6%	96,6%
2020	INSATISFECHOS	0,0%	6,1%	2,0%	5,1%	6,0%	4,0%	0,0%	4,0%	0,0%
	CONFORMES	4,0%	25,5%	27,3%	8,1%	15,2%	14,1%	13,1%	19,2%	1,0%
	SATISFECHOS	95,9%	68,4%	70,7%	86,9%	78,7%	81,8%	86,8%	76,8%	99,0%
	CONF. TOTAL	99,9%	93,9%	98,0%	95,0%	93,9%	95,9%	99,9%	96,0%	100,0%
2021	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	0,0%	0,0%	2,3%	2,3%	2,3%	27,9%	27,9%	9,3%	2,3%
	SATISFECHOS	100,0%	100,0%	97,7%	97,7%	97,7%	72,1%	72,1%	90,7%	97,7%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2022	INSATISFECHOS	0,0%	0,9%	1,7%	0,9%	3,4%	1,7%	0,0%	1,7%	0,0%
	CONFORMES	5,1%	12,8%	17,2%	26,5%	20,5%	29,9%	23,9%	19,0%	17,1%
	SATISFECHOS	94,9%	86,3%	81,1%	72,6%	76,1%	68,4%	76,1%	79,3%	82,9%
	CONF. TOTAL	100,0%	99,1%	98,3%	99,1%	96,6%	98,3%	100,0%	98,3%	100,0%

2023	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	20,7%	14,2%	29,6%	11,3%	13,0%	16,0%	12,4%	9,5%	3,6%
	SATISFECHOS	79,3%	85,8%	70,4%	88,7%	87,0%	84,0%	87,6%	90,5%	96,4%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2024	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	SATISFECHOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2025	INSATISFECHOS	0,5%	0,0%	6,9%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	2,0%	7,4%	19,1%	3,9%	6,4%	4,9%	4,9%	5,4%	5,9%
	SATISFECHOS	97,5%	92,6%	74,0%	96,1%	92,6%	95,1%	95,1%	94,6%	94,1%
	CONF. TOTAL	99,5%	100,0%	93,1%	100,0%	99,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO VIII

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (INDUSTRIAL) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC INDUSTRIAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2015	INSATISFECHOS	0,4%	9,5%	20,1%	4,5%	26,2%	11,4%	1,7%	16,4%	26,2%
	CONFORMES	2,6%	8,9%	12,2%	3,3%	3,2%	3,8%	2,4%	1,9%	2,3%
	SATISFECHOS	97,0%	81,6%	67,7%	92,1%	70,5%	84,8%	95,8%	81,7%	71,5%
	CONF. TOTAL	99,6%	90,5%	79,9%	95,4%	73,7%	88,6%	98,2%	83,6%	73,8%
2016	INSATISFECHOS	1,0%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	2,0%	1,5%
	CONFORMES	11,4%	8,9%	8,9%	8,5%	8,9%	8,4%	7,9%	8,4%	8,4%
	SATISFECHOS	87,6%	89,6%	89,7%	90,0%	89,6%	89,1%	90,6%	89,6%	90,1%
	CONF. TOTAL	99,0%	98,5%	98,6%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,0%	98,5%
2017	INSATISFECHOS	2,6%	2,7%	1,3%	3,4%	8,2%	4,7%	2,0%	4,0%	2,7%
	CONFORMES	7,3%	2,7%	2,7%	3,4%	7,5%	3,4%	2,0%	7,3%	6,0%
	SATISFECHOS	90,0%	94,7%	88,0%	93,1%	84,4%	91,9%	95,9%	88,6%	91,3%
	CONF. TOTAL	97,4%	97,4%	90,7%	96,5%	91,9%	95,3%	97,9%	95,9%	97,3%
2018	INSATISFECHOS	0,0%	0,9%	0,9%	0,9%	1,9%	1,0%	0,9%	1,9%	0,9%
	CONFORMES	3,7%	5,6%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	8,5%	5,4%
	SATISFECHOS	96,3%	93,5%	95,3%	99,0%	98,2%	99,0%	98,2%	89,7%	93,7%
	CONF. TOTAL	100,0%	99,1%	99,0%	99,0%	98,2%	99,9%	99,1%	98,2%	99,1%
2019	INSATISFECHOS	0,7%	0,8%	0,0%	0,8%	1,5%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	4,4%	9,0%	2,3%	3,0%	3,8%	0,8%	7,0%	3,0%	4,4%
	SATISFECHOS	94,9%	90,2%	97,7%	96,2%	94,7%	97,7%	93,0%	97,0%	95,6%
	CONF. TOTAL	99,3%	99,2%	100,0%	99,2%	98,5%	98,5%	100,0%	100,0%	100,0%
2020	INSATISFECHOS	0,0%	1,0%	3,0%	8,0%	8,0%	1,0%	5,1%	3,0%	0,0%
	CONFORMES	4,0%	31,3%	29,0%	12,0%	10,0%	18,0%	14,1%	11,0%	3,0%
	SATISFECHOS	96,0%	67,6%	68,0%	80,0%	82,0%	81,0%	80,8%	86,0%	97,0%
	CONF. TOTAL	100,0%	98,9%	97,0%	92,0%	92,0%	99,0%	94,9%	97,0%	100,0%
2021	INSATISFECHOS	0,0%	2,6%	0,9%	2,6%	5,2%	6,0%	6,9%	0,9%	0,9%
	CONFORMES	5,1%	7,7%	20,7%	17,1%	19,7%	12,0%	14,7%	9,4%	4,3%
	SATISFECHOS	94,9%	89,7%	78,4%	80,3%	75,1%	82,0%	78,4%	89,7%	94,8%
	CONF. TOTAL	100,0%	97,4%	99,1%	97,4%	94,8%	94,0%	93,1%	99,1%	99,1%
2022	INSATISFECHOS	0,3%	0,0%	0,3%	1,9%	1,3%	3,8%	4,1%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	10,4%	13,9%	18,0%	26,3%	23,7%	21,2%	24,4%	14,6%	13,6%
	SATISFECHOS	89,3%	86,1%	81,7%	71,8%	75,0%	75,0%	71,5%	85,4%	86,4%
	CONF. TOTAL	99,7%	100,0%	99,7%	98,1%	98,7%	96,2%	95,9%	100,0%	100,0%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



2023	INSATISFECHOS	1,5%	1,9%	1,0%	2,0%	2,0%	1,0%	1,9%	1,9%	1,0%
	CONFORMES	10,6%	17,5%	5,3%	8,7%	5,8%	11,7%	14,6%	7,8%	1,9%
	SATISFECHOS	87,9%	80,6%	93,7%	89,3%	92,2%	87,3%	83,5%	90,3%	97,1%
	CONF. TOTAL	98,5%	98,1%	99,0%	98,0%	98,0%	99,0%	98,1%	98,1%	99,0%
2024	INSATISFECHOS	0,4%	0,8%	0,4%	1,3%	1,8%	1,3%	0,4%	0,4%	0,8%
	CONFORMES	2,1%	2,6%	3,0%	1,3%	2,5%	1,3%	1,3%	1,7%	2,2%
	SATISFECHOS	97,5%	96,6%	96,6%	97,4%	95,7%	97,4%	98,3%	97,9%	97,0%
	CONF. TOTAL	99,6%	99,2%	99,6%	98,7%	98,2%	98,7%	99,6%	99,6%	99,2%
2025	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	2,4%	0,4%	0,4%	1,6%	0,0%
	CONFORMES	1,6%	2,7%	3,5%	2,7%	4,6%	2,0%	2,3%	2,0%	3,5%
	SATISFECHOS	98,4%	97,3%	96,5%	95,7%	93,0%	97,6%	97,3%	96,4%	96,5%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	98,4%	97,6%	99,6%	99,6%	98,4%	100,0%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO IX

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (VICTORIA) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OIAC VICTORIA

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore la el tiempo de espera	Valore el nivel de calidad general del servicio prestado
2015	INSATISFECHOS	0,6%	8,4%	1,4%	0,6%	1,4%	2,0%	1,4%	0,9%	1,5%
	CONFORMES	7,8%	8,7%	3,3%	2,3%	2,8%	3,7%	4,5%	5,6%	2,9%
	SATISFECHOS	91,7%	83,0%	95,2%	97,2%	95,8%	94,4%	94,1%	93,6%	95,6%
	CONF. TOTAL	99,5%	91,7%	98,5%	99,5%	98,6%	98,1%	98,6%	99,2%	98,5%
2016	INSATISFECHOS	3,3%	2,8%	3,1%	3,8%	3,8%	3,8%	3,0%	3,6%	2,8%
	CONFORMES	13,8%	11,3%	13,6%	9,7%	10,3%	10,5%	11,8%	10,7%	11,5%
	SATISFECHOS	82,8%	85,9%	83,4%	86,4%	85,9%	85,6%	85,2%	85,7%	85,6%
	CONF. TOTAL	96,6%	97,2%	97,0%	96,1%	96,2%	96,1%	97,0%	96,4%	97,1%
2017	INSATISFECHOS	3,3%	3,3%	2,5%	2,5%	2,5%	1,7%	1,7%	0,8%	1,7%
	CONFORMES	4,1%	10,8%	3,3%	4,2%	3,3%	3,3%	1,7%	2,5%	2,5%
	SATISFECHOS	92,7%	85,9%	92,4%	93,3%	94,1%	94,1%	96,6%	96,7%	95,9%
	CONF. TOTAL	96,8%	96,7%	95,7%	97,5%	97,4%	97,4%	98,3%	99,2%	98,4%
2018	INSATISFECHOS	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%
	CONFORMES	0,8%	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	6,1%	2,3%
	SATISFECHOS	99,2%	98,5%	99,2%	100,0%	100,0%	100,0%	99,2%	92,4%	97,7%
	CONF. TOTAL	100,0%	99,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,5%	100,0%
2019	INSATISFECHOS	0,0%	1,1%	1,1%	1,8%	1,8%	1,2%	0,6%	1,2%	0,0%
	CONFORMES	7,8%	9,2%	19,9%	4,1%	6,5%	3,5%	1,8%	1,8%	3,4%
	SATISFECHOS	92,2%	89,7%	79,0%	94,1%	91,7%	95,3%	97,6%	97,0%	96,6%
	CONF. TOTAL	100,0%	98,9%	98,9%	98,2%	98,2%	98,8%	99,4%	98,8%	100,0%
2022	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	16,7%	16,7%	33,3%	33,3%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%
	SATISFECHOS	83,3%	83,3%	66,7%	66,7%	83,3%	83,3%	83,3%	83,3%	83,3%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2023	INSATISFECHOS	0,0%	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	50,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	SATISFECHOS	50,0%	25,0%	50,0%	75,0%	75,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	CONF. TOTAL	100,0%	50,0%	100,0%	75,0%	75,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2024	INSATISFECHOS	1,4%	0,7%	0,7%	0,7%	1,3%	0,7%	1,3%	0,7%	0,7%
	CONFORMES	3,2%	1,3%	0,7%	0,0%	2,7%	0,7%	0,0%	0,0%	1,3%
	SATISFECHOS	95,4%	98,0%	98,6%	99,3%	96,0%	98,6%	98,7%	99,3%	98,0%
	CONF. TOTAL	98,6%	99,3%	99,3%	99,3%	98,7%	99,3%	98,7%	99,3%	99,3%
2025	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	0,6%	4,5%	1,7%	3,4%	3,9%	3,9%	3,9%	1,7%	2,8%
	SATISFECHOS	99,4%	95,5%	98,3%	95,4%	95,5%	95,5%	95,5%	98,3%	97,2%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	98,8%	99,4%	99,4%	99,4%	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO X

INDICADORES DE GESTIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



EXPLOTACIÓN DE DATOS 2025 DEL SISTEMA DE CITA PREVIA EN LA RED OIAC DE LA CAM

EXPLOTACIÓN CITA PREVIA RED OIAC MAÑANAS, TARDES Y SÁBADOS TODO 2025

RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	132751	103088	3664	59067	44021
CENTRO	56972	41544	1859	24404	17140
INDUSTRIAL	21371	17979	530	10139	7840
PALMERAS	16150	13101	302	7064	6037
REAL	23042	18097	508	10754	7343
VICTORIA	15216	12367	465	6706	5661

POR TRÁMITE FINALIZADOS, SIN ADICIONALES			
TIPO DE COLA	1	2	
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	54881	0	
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	4139	0	
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)	0	23686	
TRAMITES TRIBUTARIOS	0	3884	
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES	0	16451	
CERTIFICADO COVID UE	47	0	
	59067	44021	103088

POR TRÁMITE FINALIZADOS, SIN ADICIONALES			
TIPO DE COLA	1	2	
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	53,24%		
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	4,02%		
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		22,98%	
TRAMITES TRIBUTARIOS		3,77%	
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		15,96%	
CERTIFICADO COVID UE	0,05%		
	57,30%	42,70%	100,00%

COMPARATIVA % ENTRE OIACs					
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TODAS	100,00%	77,66%	2,76%	57,30%	42,70%
CENTRO	42,92%	31,29%	1,40%	58,74%	41,26%
INDUSTRIAL	16,10%	13,54%	0,40%	56,39%	43,61%
PALMERAS	12,17%	9,87%	0,23%	53,92%	46,08%
REAL	17,36%	13,63%	0,38%	59,42%	40,58%
VICTORIA	11,46%	9,32%	0,35%	54,22%	45,78%

COMPARATIVA CIFRAS OIAC CENTRO/OFICINAS DE BARRIO					
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TODAS	132751	103088	3664	59067	44021
CENTRO	56972	41544	1859	24404	17140
OIACs BARRIO	75779	61544	1805	34663	26881

COMPARATIVA % OIAC CENTRO/OFICINAS DE BARRIO					
RED OIAC **	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TODAS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CENTRO	42,92%	40,30%	50,74%	41,32%	38,94%
OIACs BARRIO	57,08%	59,70%	49,26%	58,68%	61,06%

(*) Calculado sobre TOTALES-CANCELADAS = CONFIRMADAS

(**) Tomando cada columna como dato absoluto

Tipo 1= Grupo 2; Tipo 2 = Grupo 1

NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	25999	12590	13069
CENTRO	13569	6982	6587
INDUSTRIAL	2862	1164	1659
PALMERAS	2747	1354	1393
REAL	4437	2234	2203
VICTORIA	2384	978	1406

RED OIAC	FINALIZADAS	ADICIONALES	CON ADICIONALES
TOTALES	103088	0	103088
CENTRO	41544	0	41544
INDUSTRIAL	17979	0	17979
PALMERAS	13101	0	13101
REAL	18097	0	18097
VICTORIA	12367	0	12367

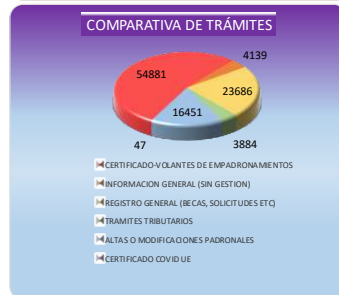
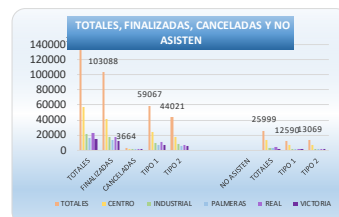
TIEMPO DE ATENCIÓN (HORAS)			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL
5 min	15 min	5 min	5-15 min
4922:15	11005:15	0:00	15927:30

MINUTOS DE ATENCIÓN			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL
295.335	660.315	-	955.650

COMPARATIVA % ENTRE OIACs				
NO ASISTEN *	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2	
DE CONFIRMADAS	20,14%	9,75%	10,12%	
CENTRO	10,51%	5,41%	5,10%	
INDUSTRIAL	2,22%	0,90%	1,29%	
PALMERAS	2,13%	1,05%	1,08%	
REAL	3,44%	1,73%	1,71%	
VICTORIA	1,85%	0,76%	1,09%	

COMPARATIVA CIFRAS CENTRO/OIACs BARRIO				
NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2	
TODAS	25999	12590	13069	
CENTRO	13569	6982	6587	
OIACs BARRIO	12430	5730	6661	

COMPARATIVA % CENTRO/OIACs BARRIO				
NO ASISTEN **	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2	
TODAS	100,00%	100,00%	100,00%	
CENTRO	52,19%	55,46%	50,40%	
OIACs BARRIO	47,81%	45,51%	50,97%	





CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



EXPLOTACIÓN CITA PREVIA RED OIAC MAÑANAS TODO 2025

RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	101.050	79.071	2.309	45.301	33.770
CENTRO	36.744	26.833	984	15.762	11.071
INDUSTRIAL	18.125	15.143	405	8.480	6.663
PALMERAS	13.849	11.176	213	6.016	5.160
REAL	19.869	15.826	364	9.527	6.299
VICTORIA	12.463	10.093	343	5.516	4.577

POR TRÁMITE FINALIZADOS, SIN ADICIONALES				
TIPO DE COLA		1	2	
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS		41.814		
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)		3.452		
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)			18.057	
TRAMITES TRIBUTARIOS			3.156	
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES			12.557	
CERTIFICADO COVID UE		35		
		45.301	33.770	79.071

POR TRÁMITE FINALIZADOS, SIN ADICIONALES				
TIPO DE COLA		1	2	
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS		52,88%		
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)		4,37%		
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)			22,84%	
TRAMITES TRIBUTARIOS			3,99%	
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES			15,88%	
CERTIFICADO COVID UE		0,04%		
		57,29%	42,71%	100,00%

COMPARATIVA % ENTRE OIACs					
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TODAS	100,00%	78,25%	2,29%	57,29%	42,71%
CENTRO	36,36%	26,55%	0,97%	58,74%	41,26%
INDUSTRIAL	17,94%	14,99%	0,40%	56,00%	44,00%
PALMERAS	13,71%	11,06%	0,21%	53,83%	46,17%
REAL	19,66%	15,66%	0,36%	60,20%	39,80%
VICTORIA	12,33%	9,99%	0,34%	54,65%	45,35%

COMPARATIVA CIFRAS OIAC CENTRO/OFICINAS DE BARRIO					
RED OIAC	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TODAS	101.050	79.071	2.309	45.301	33.770
CENTRO	36.744	26.833	984	15.762	11.071
OIACs BARRIO	64.306	52.238	1.325	29.539	22.699

COMPARATIVA % OIAC CENTRO/OFICINAS DE BARRIO					
RED OIAC **	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
TODAS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CENTRO	36,36%	33,94%	42,62%	34,79%	32,78%
OIACs BARRIO	63,64%	66,06%	57,38%	65,21%	67,22%

(*) Calculado sobre TOTALES-CANCELADAS = CONFIRMADAS

(**) Tomando cada columna como dato absoluto

Tipo 1=Grupo 2; Tipo 2= Grupo 1

NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2
TOTALES	19.670	9.763	9.907
CENTRO	8.927	4.797	4.130
INDUSTRIAL	2.577	1.056	1.521
PALMERAS	2.460	1.210	1.250
REAL	3.679	1.848	1.831
VICTORIA	2.027	852	1.175

RED OIAC	FINALIZADAS	ADICIONALES	CON ADICIONAL
TOTALES	79.071	0	79.071
CENTRO	26.833	0	26.833
INDUSTRIAL	15.143	0	15.143
PALMERAS	11.176	0	11.176
REAL	15.826	0	15.826
VICTORIA	10.093	0	10.093

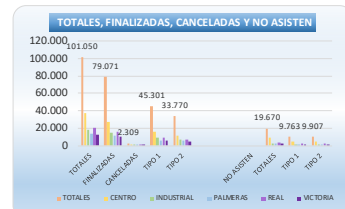
TIEMPO DE ATENCIÓN (HORAS)			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL
5 min	15 min	5 min	5-15 min
3775:05	8442:30	0:00	12217:35

MINUTOS DE ATENCIÓN			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL
226.505	506.550	-	733.055

COMPARATIVA % ENTRE OIACs				
NO ASISTEN *	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2	
DE CONFIRMADAS	19,92%	9,89%	10,03%	
CENTRO	9,04%	4,86%	4,18%	
INDUSTRIAL	2,61%	1,07%	1,54%	
PALMERAS	2,49%	1,23%	1,27%	
REAL	3,73%	1,87%	1,85%	
VICTORIA	2,05%	0,86%	1,19%	

COMPARATIVA CIFRAS CENTRO/OIACs BARRIO				
NO ASISTEN	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2	
TODAS	19.670	9.763	9.907	
CENTRO	8.927	4.797	4.130	
OIACs BARRIO	10.743	4.966	5.777	

COMPARATIVA % CENTRO/OIACs BARRIO				
NO ASISTEN **	TOTALES	TIPO 1	TIPO 2	
TODAS	100,00%	100,00%	100,00%	
CENTRO	45,38%	49,13%	41,69%	
OIACs BARRIO	54,62%	50,87%	58,31%	





CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



EXPLOTACIÓN CITA PREVIA TARDES TODO 2025

TARDE	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
CENTRO	12.058	8.175	514	4.789	3.386

POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES			
TIPO DE COLA			
	1	2	
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	4.525		
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	259		
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		1.446	
TRAMITES TRIBUTARIOS		163	
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		1.777	
CERTIFICADO COVID UE	5		
	4.789	3.386	8.175

POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES			
TIPO DE COLA			
	1	2	
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	55,35%		
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	3,17%		
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		17,69%	
TRAMITES TRIBUTARIOS		1,99%	
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		21,74%	
CERTIFICADO COVID UE	0,06%		
	58,58%	41,42%	100,00%



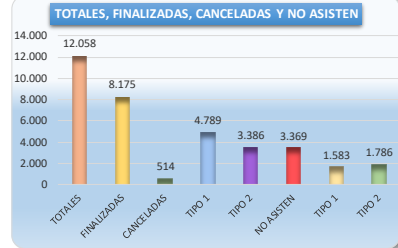
Tipo 1= Grupo 2; Tipo 2 = Grupo 1

TARDE	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
CENTRO	3.369	1.583	1.786

TARDE	FINALIZADAS	ADICIONALES	CON ADIC.
TOTALES	8.175	0	8.175

TIEMPO DE ATENCIÓN (HORAS)			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL DÍA
5 min	15 min	5 min	5-15 min
399:05	846:30	0:00	1245:35

MINUTOS DE ATENCIÓN			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL DÍA
23.945	50.790	-	74.735

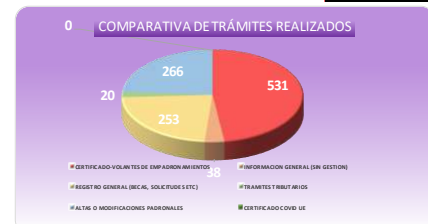


EXPLOTACIÓN CITA PREVIA SÁBADOS TODO 2025

SÁBADO	TOTALES	FINALIZADAS	CANCELADAS	TIPO 1	TIPO 2
CENTRO	1.778	1.108	107	569	539

POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES			
TIPO DE COLA			
	1	2	
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	531		
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	38		
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		253	
TRAMITES TRIBUTARIOS		20	
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		266	
CERTIFICADO COVID UE			
	569	539	1.108

POR TRÁMITE CONFIRMADOS Y PERSONADOS, SIN ADICIONALES			
TIPO DE COLA			
	1	2	
CERTIFICADO-VOLANTES DE EMPADRONAMIENTOS	47,92%		
INFORMACION GENERAL (SIN GESTION)	3,43%		
REGISTRO GENERAL (BECAS, SOLICITUDES ETC)		22,83%	
TRAMITES TRIBUTARIOS		1,81%	
ALTAS O MODIFICACIONES PADRONALES		24,01%	
CERTIFICADO COVID UE	0,00%		
	51,35%	48,65%	100,00%



Tipo 1=Grupo 2; Tipo 2 = Grupo 1

SÁBADO	NO ASISTEN	TIPO 1	TIPO 2
CENTRO	563	235	328

SÁBADO	FINALIZADAS	ADICIONALES	CON ADIC.
TOTALES	1.108	0	1.108

TIEMPO DE ATENCIÓN (HORAS)			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL DÍA
5 min	15 min	5 min	5-15 min
47:25	134:45	0:00	182:10

MINUTOS DE ATENCIÓN			
TIPO 1	TIPO 2	ADICIÓN	TOTAL DÍA
2.845	8.085	-	#####

