

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (CENTRO) 2024

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E
IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (CENTRO) 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:** 320 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 **4,84** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	317	4,84
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	319	4,74
Adecuación de las instalaciones	316	4,65
Efectividad del servicio prestado	312	4,83
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	315	4,78
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	315	4,86
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	316	4,87
Valore el tiempo de espera en ser atendido	312	4,88
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	239	4,77
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	317	4,84

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,6%	3,5%	95,9%	99,4%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,6%	4%	94,4%	98,4%
Adecuación de las instalaciones	0,9%	8,6%	90,5%	99,1%
Efectividad del servicio prestado	0,6%	2,3%	97,1%	99,4%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1,3%	3,8%	94,9%	98,7%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	2,2%	97,8%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,3%	1,6%	98,1%	99,7%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	1,6%	0,6%	97,8%	98,4%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	3,8%	2,5%	93,7%	96,2%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0,6%	1,6%	97,8%	99,4%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señala la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CENTRO	320	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	4	1,3	1,3	1,3
	Los Pinares	7	2,2	2,2	3,5
	General Gómez Jordana	7	2,2	2,2	5,7
	Hernán Cortés	7	2,2	2,2	7,9
	Constitución	25	7,8	7,9	15,7
	La Libertad	14	4,4	4,4	20,1
	Virgen de la Victoria	7	2,2	2,2	22,3
	Real	14	4,4	4,4	26,7
	Batería Jota	5	1,6	1,6	28,3
	Colón	1	,3	,3	28,6
	Isaac Peral	10	3,1	3,1	31,8
	Hebreo- Tiro Nacional	32	10,0	10,1	41,8
	Hipódromo	5	1,6	1,6	43,4
	Alfonso XIII	11	3,4	3,5	46,9
	Reina Regente	6	1,9	1,9	48,7
	Industrial	3	,9	,9	49,7
	Polígono Residencial La Paz	26	8,1	8,2	57,9
	Ataque Seco	24	7,5	7,5	65,4
	Concepción Arenal	3	,9	,9	66,4
	Cabrerizas	38	11,9	11,9	78,3
	General Larrea	4	1,3	1,3	79,6
	Medina Sidonia	10	3,1	3,1	82,7
	Héroes de España	34	10,6	10,7	93,4
	Cañada de Hidum	21	6,6	6,6	100,0
	Total	318	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		320	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	160	50,0	50,3	50,3
	Masculino	158	49,4	49,7	100,0
	Total	318	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		320	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	33	10,3	10,3	10,3
	25 a 34 años	77	24,1	24,1	34,4
	35 a 44 años	73	22,8	22,8	57,2
	45 a 54 años	60	18,8	18,8	75,9
	55 a 64 años	47	14,7	14,7	90,6
	65 a 74 años	24	7,5	7,5	98,1
	Más de 75 años	6	1,9	1,9	100,0
	Total	320	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	167	52,2	53,2	53,2
	Soltero/a	91	28,4	29,0	82,2
	Separado/a	16	5,0	5,1	87,3
	Viudo/a	19	5,9	6,1	93,3
	Pareja de Hecho	21	6,6	6,7	100,0
	Total	314	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,9		
Total		320	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,6	,6
	Regular	11	3,4	3,5	4,1
	Bien	24	7,5	7,6	11,7
	Muy bien	280	87,5	88,3	100,0
	Total	317	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		320	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,6	1,6	1,6
	Regular	13	4,0	4,0	5,6
	Bien	42	13,1	13,2	18,8
	Muy bien	259	80,9	81,2	100,0
	Total	319	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		320	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,6	,6	,9
	Regular	27	8,4	8,6	9,5
	Bien	48	15,0	15,2	24,7
	Muy bien	238	74,4	75,3	100,0
	Total	316	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		320	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,6
	Regular	7	2,2	2,3	2,9
	Bien	31	9,7	9,9	12,8
	Muy bien	272	85,0	87,2	100,0
	Total	312	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,5		
Total		320	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,9	1,0	1,0
	Mal	1	,3	,3	1,3
	Regular	12	3,8	3,8	5,1
	Bien	29	9,1	9,2	14,3
	Muy bien	270	84,4	85,7	100,0
	Total	315	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,6		
Total		320	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	2,2	2,2	2,2
	Bien	30	9,4	9,5	11,7
	Muy bien	278	86,9	88,3	100,0
	Total	315	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,6		
Total		320	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Regular	5	1,6	1,6	1,9
	Bien	27	8,4	8,5	10,4
	Muy bien	283	88,4	89,6	100,0
	Total	316	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		320	100,0		

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,9	1,0	1,0
	Mal	2	,6	,6	1,6
	Regular	2	,6	,6	2,2
	Bien	17	5,3	5,5	7,7
	Muy bien	288	90,0	92,3	100,0
	Total	312	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,5		
Total		320	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,6	2,1	2,1
	Mal	4	1,3	1,7	3,8
	Regular	6	1,9	2,5	6,3
	Bien	12	3,8	5,0	11,3
	Muy bien	212	66,3	88,7	100,0
	Total	239	74,7	100,0	
Perdidos	Sistema	81	25,3		
Total		320	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,6
	Regular	5	1,6	1,6	2,2
	Bien	35	10,9	11,0	13,2
	Muy bien	275	85,9	86,8	100,0
	Total	317	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		320	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	177	55,3	55,3	55,3
	Llamando al 010	11	3,4	3,4	58,8
	Yo mismo desde un PC	24	7,5	7,5	66,3
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	35	10,9	10,9	77,2
	Otra forma	73	22,8	22,8	100,0
	Total	320	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	272	85,0	85,0	85,0
	OIAC REAL	5	1,6	1,6	86,6
	OIAC VICTORIA	9	2,8	2,8	89,4
	OIAC PALMERAS	28	8,8	8,8	98,1
	OIAC INDUSTRIAL	6	1,9	1,9	100,0
	Total	320	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por cercanía al domicilio	228	71,3	71,9	71,9
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	34	10,6	10,7	82,6
	Por cercanía a trabajo	45	14,1	14,2	96,8
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	10	3,1	3,2	100,0
	Total	317	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		320	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	280	87,5	87,8	87,8
	No	39	12,2	12,2	100,0
	Total	319	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		320	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	139	43,4	44,4	44,4
	No	174	54,4	55,6	100,0
	Total	313	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,2		
Total		320	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	148	46,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	172	53,8		
Total		320	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	320	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	28	8,8	8,9	8,9
	No	287	89,7	91,1	100,0
	Total	315	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,6		
Total		320	100,0		

En caso de uso, valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS, desde 1 a 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	5,0	5,0
	Regular	2	,6	10,0	15,0
	Bien	9	2,8	45,0	60,0
	Muy bien	8	2,5	40,0	100,0
	Total	20	6,3	100,0	
Perdidos	Sistema	300	93,8		
Total		320	100,0		