

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 (DATOS GLOBALES) 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 (DATOS GLOBALES) 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:** 940 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 **4,88** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	936	4,81
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	937	4,80
Adecuación de las instalaciones	935	4,78
Efectividad del servicio prestado	930	4,89
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	933	4,82
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	934	4,90
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	933	4,91
Valore el tiempo de espera en ser atendido	927	4,92
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	690	4,85
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	934	4,88

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

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

² Conformes: Es el valor *regular*

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

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

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señala la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REAL	223	23,7	23,7	23,7
	CENTRO	320	34,0	34,0	57,8
	VICTORIA	151	16,1	16,1	73,8
	PALMERAS	12	1,3	1,3	75,1
	INDUSTRIAL	234	24,9	24,9	100,0
	Total	940	100,0	100,0	

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	8	,9	,9	,9
	Los Pinares	14	1,5	1,5	2,3
	General Gómez Jordana	10	1,1	1,1	3,4
	Hernán Cortés	17	1,8	1,8	5,2
	Constitución	54	5,7	5,8	11,0
	La Libertad	76	8,1	8,1	19,1
	Virgen de la Victoria	54	5,7	5,8	24,8
	Real	171	18,2	18,2	43,1
	Batería Jota	12	1,3	1,3	44,3
	Colón	2	,2	,2	44,6
	Isaac Peral	38	4,0	4,1	48,6
	Hebreo- Tiro Nacional	43	4,6	4,6	53,2
	Hipódromo	63	6,7	6,7	59,9
	Alfonso XIII	63	6,7	6,7	66,6
	Reina Regente	10	1,1	1,1	67,7
	Industrial	62	6,6	6,6	74,3
	Polígono Residencial La Paz	37	3,9	3,9	78,3
	Ataque Seco	27	2,9	2,9	81,1
	Concepción Arenal	4	,4	,4	81,6
	Cabrerizas	63	6,7	6,7	88,3
	General Larrea	5	,5	,5	88,8
	Medina Sidonia	10	1,1	1,1	89,9
	Héroes de España	48	5,1	5,1	95,0
	Cañada de Hidum	47	5,0	5,0	100,0
	Total	938	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		940	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	487	51,8	52,4	52,4
	Masculino	442	47,0	47,6	100,0
	Total	929	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,2		
Total		940	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	104	11,1	11,1	11,1
	25 a 34 años	166	17,7	17,7	28,8
	35 a 44 años	215	22,9	22,9	51,7
	45 a 54 años	179	19,0	19,1	70,8
	55 a 64 años	140	14,9	14,9	85,7
	65 a 74 años	107	11,4	11,4	97,1
	Más de 75 años	27	2,9	2,9	100,0
	Total	938	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		940	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	500	53,2	53,8	53,8
	Soltero/a	247	26,3	26,6	80,3
	Separado/a	58	6,2	6,2	86,6
	Viudo/a	74	7,9	8,0	94,5
	Pareja de Hecho	51	5,4	5,5	100,0
	Total	930	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,1		
Total		940	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,4	,4	,4
	Mal	7	,7	,7	1,1
	Regular	39	4,1	4,2	5,3
	Bien	66	7,0	7,1	12,4
	Muy bien	820	87,2	87,6	100,0
	Total	936	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		940	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	10	1,1	1,1	1,3
	Regular	33	3,5	3,5	4,8
	Bien	80	8,5	8,5	13,3
	Muy bien	812	86,4	86,7	100,0
	Total	937	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		940	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,3	,3	,3
	Mal	4	,4	,4	,7
	Regular	41	4,4	4,4	5,1
	Bien	100	10,6	10,7	15,8
	Muy bien	787	83,7	84,2	100,0
	Total	935	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,5		
Total		940	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,3	,3	,3
	Mal	3	,3	,3	,6
	Regular	13	1,4	1,4	2,0
	Bien	58	6,2	6,3	8,3
	Muy bien	853	90,7	91,7	100,0
	Total	930	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,1		
Total		940	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,9	,9	,9
	Mal	7	,7	,7	1,6
	Regular	24	2,6	2,6	4,2
	Bien	64	6,8	6,8	11,0
	Muy bien	830	88,3	89,0	100,0
	Total	933	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,7		
Total		940	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	2	,2	,2	,4
	Regular	13	1,4	1,4	1,8
	Bien	53	5,6	5,7	7,5
	Muy bien	864	91,9	92,5	100,0
	Total	934	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,6		
Total		940	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,4	,4	,4
	Regular	9	1,0	1,0	1,4
	Bien	50	5,3	5,4	6,8
	Muy bien	870	92,6	93,2	100,0
	Total	933	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,7		
Total		940	100,0		

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,5	,5	,5
	Mal	2	,2	,2	,7
	Regular	7	,7	,8	1,5
	Bien	31	3,3	3,4	4,9
	Muy bien	882	93,8	95,1	100,0
	Total	927	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	13	1,4		
Total		940	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	9	1,0	1,3	1,3
	Mal	7	,7	1,0	2,3
	Regular	12	1,3	1,7	4,0
	Bien	25	2,7	3,7	7,7
	Muy bien	637	67,8	92,3	100,0
	Total	690	73,4	100,0	
Perdidos	Sistema	250	26,6		
Total		940	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,3	,3	,3
	Mal	2	,2	,2	,5
	Regular	14	1,5	1,5	2,0
	Bien	69	7,3	7,4	9,4
	Muy bien	846	90,0	90,6	100,0
	Total	934	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,6		
Total		940	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	461	49,0	49,1	49,1
	Llamando al 010	42	4,5	4,5	53,6
	Yo mismo desde un PC	66	7,0	7,0	60,7
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	76	8,1	8,1	68,8
	Otra forma	293	31,2	31,2	100,0
	Total	938	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		940	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	319	33,9	34,3	34,3
	OIAC REAL	203	21,6	21,8	56,1
	OIAC VICTORIA	139	14,8	14,9	71,1
	OIAC PALMERAS	83	8,8	8,9	80,0
	OIAC INDUSTRIAL	186	19,8	20,0	100,0
	Total	930	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,1		
Total		940	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	655	69,7	70,1	70,1
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	146	15,5	15,6	85,7
	Por cercanía a trabajo	118	12,6	12,6	98,3
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	16	1,7	1,7	100,0
	Total	935	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,5		
Total		940	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	876	93,2	93,9	93,9
	No	57	6,1	6,1	100,0
	Total	933	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,7		
Total		940	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	521	55,4	56,3	56,3
	No	405	43,1	43,7	100,0
	Total	926	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	1,5		
Total		940	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	13	1,4	2,4	2,4
	No	526	56,0	97,6	100,0
	Total	539	57,3	100,0	
Perdidos	Sistema	401	42,7		
Total		940	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	2	,2	18,2	18,2
	Regular	3	,3	27,3	45,5
	Bien	5	,5	45,5	90,9
	Muy bien	1	,1	9,1	100,0
	Total	11	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	929	98,8		
Total		940	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	116	12,3	12,5	12,5
	No	813	86,5	87,5	100,0
	Total	929	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,2		
Total		940	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	Muy mal	1	,1	1,1	1,1
	Mal	5	,5	5,3	6,4
	Regular	27	2,9	28,7	35,1
	Bien	31	3,3	33,0	68,1
	Muy bien	30	3,2	31,9	100,0
	Total	94	10,0	100,0	
Perdidos	Sistema	846	90,0		
Total		940	100,0		