

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

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

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

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

## 1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (REAL) 2024** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 223 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

## 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,93** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                                                                                                       | N   | MEDIA       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                                               | 223 | 4,65        |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                                                  | 223 | 4,78        |
| Adecuación de las instalaciones                                                                                                 | 223 | 4,83        |
| Efectividad del servicio prestado                                                                                               | 223 | 4,94        |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades                                                       | 222 | 4,86        |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                                                    | 223 | 4,96        |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                                                                              | 223 | 4,96        |
| Valore el tiempo de espera en ser atendido                                                                                      | 222 | 4,97        |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita | 167 | 4,87        |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC                                                                  | 223 | <b>4,93</b> |

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

| AÑO 2024                                                                                                                        |                            |                        |                          |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                                                                                                      | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                                               | 2,7%                       | 8,1%                   | 89,2%                    | 97,3%                          |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                                                  | 1,8%                       | 5,4%                   | 92,8%                    | 98,2%                          |
| Adecuación de las instalaciones                                                                                                 | 0,8%                       | 2,8%                   | 96,4%                    | 99,2%                          |
| Efectividad del servicio prestado                                                                                               | 0%                         | 1,3%                   | 98,7%                    | 100%                           |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades                                                       | 2,3%                       | 0,9%                   | 96,8%                    | 97,7%                          |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                                                    | 0%                         | 0,9%                   | 99,1%                    | 100%                           |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                                                                              | 0%                         | 0,4%                   | 99,6%                    | 100%                           |
| Valore el tiempo de espera en ser atendido                                                                                      | 0%                         | 0,5%                   | 99,5%                    | 100%                           |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita | 2,4%                       | 1,8%                   | 95,8%                    | 97,6%                          |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC                                                                  | 0%                         | 0,9%                   | 99,1%                    | 100%                           |

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

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

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

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

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### Señala la OIAC

|         |      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | REAL | 223        | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

#### Barrio

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

#### Sexo

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

### Edad

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

### Estado Civil

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

### Accesibilidad a las instalaciones

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

### Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|         | Mal      | 3          | 1,4        | 1,4               | 1,8                  |
|         | Regular  | 12         | 5,4        | 5,4               | 7,2                  |
|         | Bien     | 13         | 5,8        | 5,8               | 13,0                 |
|         | Muy bien | 194        | 87,0       | 87,0              | 100,0                |
|         | Total    | 223        | 100,0      | 100,0             |                      |

### Adecuación de las instalaciones

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

### Efectividad del servicio prestado

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 3          | 1,3        | 1,3               | 1,3                  |
|         | Bien     | 8          | 3,6        | 3,6               | 4,9                  |
|         | Muy bien | 212        | 95,1       | 95,1              | 100,0                |
|         | Total    | 223        | 100,0      | 100,0             |                      |

### Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

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

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

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

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

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

**Valore el tiempo de espera en ser atendido**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 1          | ,4         | ,5                | ,5                   |
|          | Bien     | 5          | 2,2        | 2,2               | 2,7                  |
|          | Muy bien | 216        | 96,9       | 97,3              | 100,0                |
|          | Total    | 222        | 99,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,4         |                   |                      |
| Total    |          | 223        | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,4         | ,6                | ,6                   |
|          | Mal      | 3          | 1,3        | 1,8               | 2,4                  |
|          | Regular  | 3          | 1,3        | 1,8               | 4,2                  |
|          | Bien     | 3          | 1,3        | 1,8               | 6,0                  |
|          | Muy bien | 157        | 70,4       | 94,0              | 100,0                |
|          | Total    | 167        | 74,9       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 56         | 25,1       |                   |                      |
| Total    |          | 223        | 100,0      |                   |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 2          | ,9         | ,9                | ,9                   |
|         | Bien     | 12         | 5,4        | 5,4               | 6,3                  |
|         | Muy bien | 209        | 93,7       | 93,7              | 100,0                |
|         | Total    | 223        | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?**

|         |                                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Yo mismo a través del móvil             | 107        | 48,0       | 48,0              | 48,0                 |
|         | Llamando al 010                         | 13         | 5,8        | 5,8               | 53,8                 |
|         | Yo mismo desde un PC                    | 13         | 5,8        | 5,8               | 59,6                 |
|         | Un familiar o amigo la ha pedido por mí | 14         | 6,3        | 6,3               | 65,9                 |
|         | Otra forma                              | 76         | 34,1       | 34,1              | 100,0                |
|         | Total                                   | 223        | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

|          |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | OIAC CENTRO     | 14         | 6,3        | 6,4               | 6,4                  |
|          | OIAC REAL       | 172        | 77,1       | 78,9              | 85,3                 |
|          | OIAC VICTORIA   | 12         | 5,4        | 5,5               | 90,8                 |
|          | OIAC PALMERAS   | 10         | 4,5        | 4,6               | 95,4                 |
|          | OIAC INDUSTRIAL | 10         | 4,5        | 4,6               | 100,0                |
|          | Total           | 218        | 97,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema         | 5          | 2,2        |                   |                      |
| Total    |                 | 223        | 100,0      |                   |                      |

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

|          |                                                                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Por cercanía al domicilio                                                      | 148        | 66,4       | 66,7              | 66,7                 |
|          | Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.) | 44         | 19,7       | 19,8              | 86,5                 |
|          | Por cercanía a trabajo                                                         | 30         | 13,5       | 13,5              | 100,0                |
|          | Total                                                                          | 222        | 99,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                                                                        | 1          | ,4         |                   |                      |
| Total    |                                                                                | 223        | 100,0      |                   |                      |

**¿Tiene Ud. conocimiento de la existencia de otras oficinas de información y atención al ciudadano en nuestra ciudad?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 219        | 98,2       | 98,6              | 98,6                 |
|          | No      | 3          | 1,3        | 1,4               | 100,0                |
|          | Total   | 222        | 99,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 1          | ,4         |                   |                      |
| Total    |         | 223        | 100,0      |                   |                      |

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

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

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 6          | 2,7        | 4,5               | 4,5                  |
|          | No      | 128        | 57,4       | 95,5              | 100,0                |
|          | Total   | 134        | 60,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 89         | 39,9       |                   |                      |
| Total    |         | 223        | 100,0      |                   |                      |

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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular | 1          | ,4         | 25,0              | 25,0                 |
|          | Bien    | 3          | 1,3        | 75,0              | 100,0                |
|          | Total   | 4          | 1,8        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 219        | 98,2       |                   |                      |
| Total    |         | 223        | 100,0      |                   |                      |

**¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Sí      | 29         | 13,0       | 13,2                 | 13,2                    |
|          | No      | 190        | 85,2       | 86,8                 | 100,0                   |
|          | Total   | 219        | 98,2       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema | 4          | 1,8        |                      |                         |
| Total    |         | 223        | 100,0      |                      |                         |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Mal      | 2          | ,9         | 7,7                  | 7,7                     |
|          | Regular  | 7          | 3,1        | 26,9                 | 34,6                    |
|          | Bien     | 6          | 2,7        | 23,1                 | 57,7                    |
|          | Muy bien | 11         | 4,9        | 42,3                 | 100,0                   |
|          | Total    | 26         | 11,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 197        | 88,3       |                      |                         |
| Total    |          | 223        | 100,0      |                      |                         |