

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 (VICTORIA) 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 (VICTORIA) 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:** 151 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 **4,91** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	151	4,87
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	151	4,91
Adecuación de las instalaciones	151	4,89
Efectividad del servicio prestado	151	4,95
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	151	4,88
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	151	4,93
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	151	4,93
Valore el tiempo de espera en ser atendido	150	4,95
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	107	4,91
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	150	4,91

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	1,4%	3,2%	95,4%	98,6%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,7%	1,3%	98%	99,3%
Adecuación de las instalaciones	0,7%	0,7%	98,6%	99,3%
Efectividad del servicio prestado	0,7%	0%	99,3%	99,3%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1,3%	2,7%	96%	98,7%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0,7%	0,7%	98,6%	99,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1,3%	0%	98,7%	98,7%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0,7%	0%	99,3%	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	1,9%	0%	98,1%	98,1%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0,7%	1,3%	98%	99,3%

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	VICTORIA	151	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los Pinares	2	1,3	1,3	1,3
	General Gómez Jordana	1	,7	,7	2,0
	Hernán Cortés	6	4,0	4,0	6,0
	Constitución	25	16,6	16,6	22,5
	La Libertad	21	13,9	13,9	36,4
	Virgen de la Victoria	38	25,2	25,2	61,6
	Real	7	4,6	4,6	66,2
	Batería Jota	2	1,3	1,3	67,5
	Isaac Peral	9	6,0	6,0	73,5
	Hipódromo	1	,7	,7	74,2
	Alfonso XIII	18	11,9	11,9	86,1
	Reina Regente	1	,7	,7	86,8
	Industrial	1	,7	,7	87,4
	Polígono Residencial La Paz	2	1,3	1,3	88,7
	Ataque Seco	1	,7	,7	89,4
	Concepción Arenal	1	,7	,7	90,1
	Cabrerizas	2	1,3	1,3	91,4
	Cañada de Hidúm	13	8,6	8,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	82	54,3	55,0	55,0
	Masculino	67	44,4	45,0	100,0
	Total	149	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		151	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	15	9,9	9,9	9,9
	25 a 34 años	16	10,6	10,6	20,5
	35 a 44 años	35	23,2	23,2	43,7
	45 a 54 años	34	22,5	22,5	66,2
	55 a 64 años	18	11,9	11,9	78,1
	65 a 74 años	22	14,6	14,6	92,7
	Más de 75 años	11	7,3	7,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	74	49,0	49,3	49,3
	Soltero/a	35	23,2	23,3	72,7
	Separado/a	11	7,3	7,3	80,0
	Viudo/a	20	13,2	13,3	93,3
	Pareja de Hecho	10	6,6	6,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	1	,7	,7	1,4
	Regular	5	3,2	3,2	4,6
	Bien	3	2,0	2,0	6,6
	Muy bien	141	93,4	93,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	2	1,3	1,3	2,0
	Bien	7	4,6	4,6	6,6
	Muy bien	141	93,4	93,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	1	,7	,7	1,4
	Bien	11	7,2	7,2	8,6
	Muy bien	138	91,4	91,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Bien	4	2,6	2,6	3,3
	Muy bien	146	96,7	96,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	4	2,7	2,7	4,0
	Bien	2	1,3	1,3	5,3
	Muy bien	143	94,7	94,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	1	,7	,7	1,4
	Bien	4	2,6	2,6	4,0
	Muy bien	145	96,0	96,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Bien	3	2,0	2,0	3,3
	Muy bien	146	96,7	96,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Bien	3	2,0	2,0	2,7
	Muy bien	146	96,7	97,3	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	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	2	1,3	1,9	1,9
	Bien	2	1,3	1,9	3,8
	Muy bien	103	68,2	96,2	100,0
	Total	107	70,9	100,0	
Perdidos	Sistema	44	29,1		
Total		151	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	2	1,3	1,3	2,0
	Bien	6	4,0	4,0	6,0
	Muy bien	141	93,4	94,0	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	60	39,7	40,0	40,0
	Llamando al 010	12	7,9	8,0	48,0
	Yo mismo desde un PC	10	6,6	6,7	54,7
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	8	5,3	5,3	60,0
	Otra forma	60	39,7	40,0	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	10	6,6	6,7	6,7
	OIAC REAL	8	5,3	5,4	12,1
	OIAC VICTORIA	103	68,2	69,1	81,2
	OIAC PALMERAS	27	17,9	18,1	99,3
	OIAC INDUSTRIAL	1	,7	,7	100,0
	Total	149	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		151	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	121	80,1	80,1	80,1
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	17	11,3	11,3	91,4
	Por cercanía a trabajo	9	6,0	6,0	97,4
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	4	2,6	2,6	100,0
	Total	151	100,0	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	143	94,7	95,3	95,3
	No	7	4,6	4,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	100	66,2	66,7	66,7
	No	50	33,1	33,3	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	2,0	3,1	3,1
	No	95	62,9	96,9	100,0
	Total	98	64,9	100,0	
Perdidos	Sistema	53	35,1		
Total		151	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	,7	50,0	50,0
	Regular	1	,7	50,0	100,0
	Total	2	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	149	98,7		
Total		151	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	19	12,6	12,6	12,6
	No	132	87,4	87,4	100,0
	Total	151	100,0	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	,7	5,9	5,9
	Regular	6	4,0	35,3	41,2
	Bien	7	4,6	41,2	82,4
	Muy bien	3	2,0	17,6	100,0
	Total	17	11,3	100,0	
Perdidos	Sistema	134	88,7		
Total		151	100,0		