

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)
(1º SEMESTRE 2025)**

**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)** 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 primer semestre del año 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 131 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 OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (CENTRO)** con un valor de **4,75** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	130	4,81
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	131	4,73
Adecuación de las instalaciones	131	4,51
Efectividad del servicio prestado	131	4,74
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	131	4,73
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	131	4,74
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	131	4,76
Valore el tiempo de espera en ser atendido	131	4,80
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	79	4,90
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	131	4,75

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

PRIMER SEMESTRE 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,8%	2,3%	96,9%	99,2%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	5,3%	94,7%	100%
Adecuación de las instalaciones	0,8%	13,7%	85,5%	99,2%
Efectividad del servicio prestado	2,3%	1,5%	96,2%	97,7%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	2,3%	4,6%	93,1%	97,7%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	2,3%	2,3%	95,4%	97,7%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,8%	2,3%	96,9%	99,2%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	2,3%	2,3%	95,4%	97,7%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	1,3%	98,7%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0,8%	4,6%	94,6%	99,2%

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	131	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	1	,8	,8	,8
	Los Pinares	5	3,8	3,8	4,6
	General Gómez Jordana	8	6,1	6,1	10,7
	Constitución	12	9,2	9,2	19,8
	La Libertad	4	3,1	3,1	22,9
	Virgen de la Victoria	2	1,5	1,5	24,4
	Real	14	10,7	10,7	35,1
	Colón	2	1,5	1,5	36,6
	Isaac Peral	5	3,8	3,8	40,5
	Hebreo- Tiro Nacional	10	7,6	7,6	48,1
	Alfonso XIII	2	1,5	1,5	49,6
	Reina Regente	3	2,3	2,3	51,9
	Industrial	4	3,1	3,1	55,0
	Polígono Residencial La Paz	11	8,4	8,4	63,4
	Ataque Seco	11	8,4	8,4	71,8
	Concepción Arenal	4	3,1	3,1	74,8
	Cabrerizas	12	9,2	9,2	84,0
	General Larrea	2	1,5	1,5	85,5
	Medina Sidonia	5	3,8	3,8	89,3
	Héroes de España	10	7,6	7,6	96,9
	Cañada de Hidum	4	3,1	3,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	74	56,5	56,9	56,9
	Masculino	56	42,7	43,1	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		131	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	16	12,2	12,2	12,2
	25 a 34 años	25	19,1	19,1	31,3
	35 a 44 años	24	18,3	18,3	49,6
	45 a 54 años	28	21,4	21,4	71,0
	55 a 64 años	26	19,8	19,8	90,8
	65 a 74 años	11	8,4	8,4	99,2
	Más de 75 años	1	,8	,8	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	68	51,9	51,9	51,9
	Soltero/a	37	28,2	28,2	80,2
	Separado/a	5	3,8	3,8	84,0
	Viudo/a	11	8,4	8,4	92,4
	Pareja de Hecho	10	7,6	7,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	3	2,3	2,3	3,1
	Bien	16	12,2	12,3	15,4
	Muy bien	110	84,0	84,6	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		131	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	5,3	5,3	5,3
	Bien	22	16,8	16,8	22,1
	Muy bien	102	77,9	77,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	18	13,7	13,7	14,5
	Bien	25	19,1	19,1	33,6
	Muy bien	87	66,4	66,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	2	1,5	1,5	2,3
	Regular	2	1,5	1,5	3,8
	Bien	20	15,3	15,3	19,1
	Muy bien	106	80,9	80,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,3	2,3	2,3
	Regular	6	4,6	4,6	6,9
	Bien	14	10,7	10,7	17,6
	Muy bien	108	82,4	82,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	2	1,5	1,5	2,3
	Regular	3	2,3	2,3	4,6
	Bien	18	13,7	13,7	18,3
	Muy bien	107	81,7	81,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	3	2,3	2,3	3,1
	Bien	22	16,8	16,8	19,9
	Muy bien	105	80,1	80,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,3	2,3	2,3
	Regular	3	2,3	2,3	4,6
	Bien	11	8,4	8,4	13,0
	Muy bien	114	87,0	87,0	100,0
	Total	131	100,0	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	Regular	1	,8	1,3	1,3
	Bien	6	4,6	7,6	8,9
	Muy bien	72	55,0	91,1	100,0
	Total	79	60,3	100,0	
Perdidos	Sistema	52	39,7		
Total		131	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	6	4,6	4,6	5,3
	Bien	18	13,7	13,7	19,1
	Muy bien	106	80,9	80,9	100,0
	Total	131	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	70	53,4	53,4	53,4
	Llamando al 010	4	3,1	3,1	56,5
	Yo mismo desde un PC	3	2,3	2,3	58,8
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	15	11,5	11,5	70,2
	Otra forma	39	29,8	29,8	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	118	90,1	91,5	91,5
	OIAC REAL	4	3,1	3,1	94,6
	OIAC VICTORIA	3	2,3	2,3	96,9
	OIAC PALMERAS	2	1,5	1,6	98,4
	OIAC INDUSTRIAL	2	1,5	1,6	100,0
	Total	129	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		131	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	80	61,1	61,1	61,1
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	16	12,2	12,2	73,3
	Por cercanía a trabajo	25	19,1	19,1	92,4
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	10	7,6	7,6	100,0
	Total	131	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	114	87,0	89,1	89,1
	No	14	10,7	10,9	100,0
	Total	128	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,3		
Total		131	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	49	37,4	37,7	37,7
	No	81	61,8	62,3	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		131	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	50	38,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	81	61,8		
Total		131	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	131	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	4,6	4,6	4,6
	No	125	95,4	95,4	100,0
	Total	131	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	Mal	1	,8	33,3	33,3
	Regular	2	1,5	66,7	100,0
	Total	3	2,3	100,0	
Perdidos	Sistema	128	97,7		
Total		131	100,0		