

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
(INDUSTRIAL)
(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 (INDUSTRIAL)** 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:** 137 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 (INDUSTRIAL)** con un valor de **4,92** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	137	4,93
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	137	4,89
Adecuación de las instalaciones	137	4,88
Efectividad del servicio prestado	137	4,83
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	137	4,74
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	137	4,85
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	137	4,88
Valore el tiempo de espera en ser atendido	136	4,90
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	80	4,95
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	136	4,92

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%	1,5%	98,5%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	2,2%	97,8%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	2,2%	97,8%	100%
Efectividad del servicio prestado	1,4%	2,9%	95,7%	98,6%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	2,9%	4,4%	92,7%	97,1%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	2,2%	97,8%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	2,2%	97,8%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0,7%	0,7%	98,6%	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	0%	1,3%	98,7%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	2,2%	97,8%	100%

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	INDUSTRIAL	137	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	4	2,9	2,9	2,9
	Los Pinares	2	1,5	1,5	4,4
	Constitución	3	2,2	2,2	6,6
	La Libertad	7	5,1	5,1	11,7
	Virgen de la Victoria	5	3,6	3,6	15,3
	Real	18	13,1	13,1	28,5
	Isaac Peral	9	6,6	6,6	35,0
	Hebreo- Tiro Nacional	4	2,9	2,9	38,0
	Hipódromo	16	11,7	11,7	49,6
	Alfonso XIII	6	4,4	4,4	54,0
	Reina Regente	2	1,5	1,5	55,5
	Industrial	37	27,0	27,0	82,5
	Polígono Residencial La Paz	3	2,2	2,2	84,7
	Ataque Seco	4	2,9	2,9	87,6
	Concepción Arenal	1	,7	,7	88,3
	Cabrerizas	4	2,9	2,9	91,2
	Medina Sidonia	1	,7	,7	92,0
	Héroes de España	7	5,1	5,1	97,1
	Cañada de Hidum	4	2,9	2,9	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	79	57,7	57,7	57,7
	Masculino	58	42,3	42,3	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	18	13,1	13,1	13,1
	25 a 34 años	20	14,6	14,6	27,7
	35 a 44 años	18	13,1	13,1	40,9
	45 a 54 años	29	21,2	21,2	62,0
	55 a 64 años	26	19,0	19,0	81,0
	65 a 74 años	20	14,6	14,6	95,6
	Más de 75 años	6	4,4	4,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	73	53,3	54,1	54,1
	Soltero/a	48	35,0	35,6	89,6
	Separado/a	6	4,4	4,4	94,1
	Viudo/a	7	5,1	5,2	99,3
	Pareja de Hecho	1	,7	,7	100,0
	Total	135	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		137	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,5	1,5	1,5
	Bien	5	3,6	3,6	5,1
	Muy bien	130	94,9	94,9	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,2	2,2	2,2
	Bien	9	6,6	6,6	8,8
	Muy bien	125	91,2	91,2	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,2	2,2	2,2
	Bien	11	8,0	8,0	10,2
	Muy bien	123	89,8	89,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	1	,7	,7	1,4
	Regular	4	2,9	2,9	4,3
	Bien	8	5,9	5,9	10,2
	Muy bien	123	89,8	89,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,2	2,2	2,2
	Mal	1	,7	,7	2,9
	Regular	6	4,4	4,4	7,3
	Bien	8	5,8	5,8	13,1
	Muy bien	119	86,9	86,9	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,2	2,2	2,2
	Bien	14	10,2	10,2	12,4
	Muy bien	120	87,6	87,6	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,2	2,2	2,2
	Bien	11	8,0	8,0	10,2
	Muy bien	123	89,8	89,8	100,0
	Total	137	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
	Regular	1	,7	,7	1,4
	Bien	7	5,2	5,2	6,6
	Muy bien	127	92,7	93,4	100,0
	Total	136	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		137	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	,7	1,3	1,3
	Bien	2	1,5	2,5	3,8
	Muy bien	77	56,2	96,2	100,0
	Total	80	58,4	100,0	
Perdidos	Sistema	57	41,6		
Total		137	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,2	2,2	2,2
	Bien	5	3,6	3,7	5,9
	Muy bien	128	93,4	94,1	100,0
	Total	136	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		137	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	55	40,1	40,4	40,4
	Llamando al 010	9	6,6	6,6	47,1
	Yo mismo desde un PC	11	8,0	8,1	55,1
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	7	5,1	5,1	60,3
	Otra forma	54	39,4	39,7	100,0
	Total	136	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		137	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	15	10,9	11,0	11,0
	OIAC REAL	11	8,0	8,1	19,1
	OIAC VICTORIA	7	5,1	5,1	24,3
	OIAC PALMERAS	5	3,6	3,7	27,9
	OIAC INDUSTRIAL	98	71,5	72,1	100,0
	Total	136	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		137	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	94	68,6	69,1	69,1
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	16	11,7	11,8	80,9
	Por cercanía a trabajo	24	17,5	17,6	98,5
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	2	1,5	1,5	100,0
	Total	136	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		137	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	131	95,6	97,0	97,0
	No	4	2,9	3,0	100,0
	Total	135	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		137	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	70	51,1	51,5	51,5
	No	66	48,2	48,5	100,0
	Total	136	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		137	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	2,2	4,2	4,2
	No	68	49,6	95,8	100,0
	Total	71	51,8	100,0	
Perdidos	Sistema	66	48,2		
Total		137	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	33,3	33,3
	Muy bien	2	1,5	66,7	100,0
	Total	3	2,2	100,0	
Perdidos	Sistema	134	97,8		
Total		137	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	5,8	5,9	5,9
	No	128	93,4	94,1	100,0
	Total	136	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		137	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	Regular	3	2,2	37,5	37,5
	Bien	2	1,5	25,0	62,5
	Muy bien	3	2,2	37,5	100,0
	Total	8	5,8	100,0	
Perdidos	Sistema	129	94,2		
Total		137	100,0		