

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
(PALMERAS)
(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 (PALMERAS)** 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:** 128 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 (PALMERAS)** con un valor de **4,73** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	128	4,86
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	128	4,67
Adecuación de las instalaciones	128	4,23
Efectividad del servicio prestado	127	4,79
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	127	4,72
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	128	4,78
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	128	4,77
Valore el tiempo de espera en ser atendido	128	4,82
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	69	4,90
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	127	4,73

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%	10,2%	89,8%	100%
Adecuación de las instalaciones	6,3%	24,2%	69,5%	93,7%
Efectividad del servicio prestado	0%	5,5%	94,5%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0,8%	6,3%	92,9%	99,2%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	5,5%	94,5%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	5,5%	94,5%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	3,9%	96,1%	100%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	2,9%	97,1%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	6,3%	93,7%	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	PALMERAS	128	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	1	,8	,8	,8
	Los Pinares	13	10,2	10,2	10,9
	General Gómez Jordana	2	1,6	1,6	12,5
	Hernán Cortés	18	14,1	14,1	26,6
	Constitución	12	9,4	9,4	35,9
	Real	2	1,6	1,6	37,5
	Batería Jota	8	6,3	6,3	43,8
	Isaac Peral	1	,8	,8	44,5
	Hebreo- Tiro Nacional	3	2,3	2,3	46,9
	Reina Regente	16	12,5	12,5	59,4
	Polígono Residencial La Paz	1	,8	,8	60,2
	Cabrerizas	21	16,4	16,4	76,6
	General Larrea	1	,8	,8	77,3
	Cañada de Hidum	29	22,7	22,7	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	53	41,4	41,4	41,4
	Masculino	75	58,6	58,6	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	16	12,5	12,5	12,5
	25 a 34 años	27	21,1	21,1	33,6
	35 a 44 años	25	19,5	19,5	53,1
	45 a 54 años	21	16,4	16,4	69,5
	55 a 64 años	16	12,5	12,5	82,0
	65 a 74 años	21	16,4	16,4	98,4
	Más de 75 años	2	1,6	1,6	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	68	53,1	53,1	53,1
	Soltero/a	41	32,0	32,0	85,2
	Separado/a	4	3,1	3,1	88,3
	Viudo/a	11	8,6	8,6	96,9
	Pareja de Hecho	4	3,1	3,1	100,0
	Total	128	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	9	7,1	7,1	10,2
	Muy bien	115	89,8	89,8	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	10,2	10,2	10,2
	Bien	16	12,5	12,5	22,7
	Muy bien	99	77,3	77,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	6,3	6,3	6,3
	Regular	31	24,2	24,2	30,5
	Bien	13	10,1	10,1	40,6
	Muy bien	76	59,4	59,4	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	5,5	5,5	5,5
	Bien	13	10,2	10,2	15,7
	Muy bien	107	83,6	84,3	100,0
	Total	127	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		128	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	8	6,3	6,3	7,1
	Bien	15	11,7	11,8	18,9
	Muy bien	103	80,5	81,1	100,0
	Total	127	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		128	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	5,5	5,5	5,5
	Bien	14	10,9	10,9	16,4
	Muy bien	107	83,6	83,6	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	5,5	5,5	5,5
	Bien	16	12,5	12,5	18,0
	Muy bien	105	82,0	82,0	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,9	3,9	3,9
	Bien	13	10,2	10,2	14,1
	Muy bien	110	85,9	85,9	100,0
	Total	128	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	2	1,6	2,9	2,9
	Bien	3	2,3	4,3	7,2
	Muy bien	64	50,0	92,8	100,0
	Total	69	53,9	100,0	
Perdidos	Sistema	59	46,1		
Total		128	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	6,3	6,3	6,3
	Bien	18	14,1	14,2	20,5
	Muy bien	101	78,9	79,5	100,0
	Total	127	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		128	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	58	45,3	45,3	45,3
	Llamando al 010	9	7,0	7,0	52,3
	Yo mismo desde un PC	2	1,6	1,6	53,9
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	13	10,2	10,2	64,1
	Otra forma	46	35,9	35,9	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	9	7,0	7,1	7,1
	OIAC REAL	2	1,6	1,6	8,7
	OIAC VICTORIA	1	,8	,8	9,4
	OIAC PALMERAS	115	89,8	90,6	100,0
	Total	127	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		128	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	111	86,7	86,7	86,7
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	7	5,5	5,5	92,2
	Por cercanía a trabajo	6	4,7	4,7	96,9
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	4	3,1	3,1	100,0
	Total	128	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	120	93,8	93,8	93,8
	No	8	6,3	6,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	28	21,9	21,9	21,9
	No	100	78,1	78,1	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,8	3,6	3,6
	No	27	21,1	96,4	100,0
	Total	28	21,9	100,0	
Perdidos	Sistema	100	78,1		
Total		128	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	Muy bien	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	127	99,2		
Total		128	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	1,6	1,6	1,6
	No	126	98,4	98,4	100,0
Total		128	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	Regular	1	,8	50,0	50,0
	Bien	1	,8	50,0	100,0
	Total	2	1,6	100,0	
Perdidos	Sistema	126	98,4		
Total		128	100,0		