

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) (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 (REAL)** 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:** 126 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 (REAL)** con un valor de **4,94** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	126	4,88
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	126	4,88
Adecuación de las instalaciones	126	4,94
Efectividad del servicio prestado	125	4,88
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	126	4,84
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	126	4,89
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	126	4,87
Valore el tiempo de espera en ser atendido	126	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	76	4,96
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	125	4,94

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

PRIMER SEMESTRE 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	3,2%	96,8%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	2,4%	97,6%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	2,4%	97,6%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	2,4%	97,6%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	0,8%	99,2%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0,8%	99,2%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	0%	100%	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%	1,3%	98,7%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	0,8%	99,2%	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	REAL	126	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	2	1,6	1,6	1,6
	General Gómez Jordana	1	,8	,8	2,4
	Hernán Cortés	2	1,6	1,6	4,0
	Constitución	6	4,8	4,8	8,7
	La Libertad	9	7,1	7,1	15,9
	Virgen de la Victoria	2	1,6	1,6	17,5
	Real	53	42,1	42,1	59,5
	Isaac Peral	3	2,4	2,4	61,9
	Hebreo- Tiro Nacional	2	1,6	1,6	63,5
	Hipódromo	16	12,7	12,7	76,2
	Alfonso XIII	10	7,9	7,9	84,1
	Industrial	2	1,6	1,6	85,7
	Polígono Residencial La Paz	2	1,6	1,6	87,3
	Ataque Seco	4	3,2	3,2	90,5
	Cabrerizas	9	7,1	7,1	97,6
	Medina Sidonia	1	,8	,8	98,4
	Héroes de España	1	,8	,8	99,2
	Cañada de Hidum	1	,8	,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	69	54,8	54,8	54,8
	Masculino	57	45,2	45,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	15	11,9	11,9	11,9
	25 a 34 años	29	23,0	23,0	34,9
	35 a 44 años	22	17,5	17,5	52,4
	45 a 54 años	27	21,4	21,4	73,8
	55 a 64 años	16	12,7	12,7	86,5
	65 a 74 años	13	10,3	10,3	96,8
	Más de 75 años	4	3,2	3,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	64	50,8	50,8	50,8
	Soltero/a	40	31,7	31,7	82,5
	Separado/a	9	7,1	7,1	89,7
	Viudo/a	8	6,3	6,3	96,0
	Pareja de Hecho	5	4,0	4,0	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,2	3,2	3,2
	Bien	7	5,5	5,5	8,7
	Muy bien	115	91,3	91,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,4	2,4	2,4
	Bien	9	7,1	7,1	9,5
	Muy bien	114	90,5	90,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	5,6	5,6	5,6
	Muy bien	119	94,4	94,4	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,4	2,4	2,4
	Bien	9	7,1	7,2	9,6
	Muy bien	113	89,7	90,4	100,0
	Total	125	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		126	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,4	2,4	2,4
	Bien	14	11,1	11,1	13,5
	Muy bien	109	86,5	86,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	,8	,8
	Bien	12	9,5	9,5	10,3
	Muy bien	113	89,7	89,7	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	,8	,8
	Bien	14	11,1	11,1	11,9
	Muy bien	111	88,1	88,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	4,8	4,8	4,8
	Muy bien	120	95,2	95,2	100,0
	Total	126	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	1	,8	1,3	2,6
	Muy bien	74	58,7	97,4	100,0
	Total	76	60,3	100,0	
Perdidos	Sistema	50	39,7		
Total		126	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	,8	,8
	Bien	5	4,0	4,0	4,8
	Muy bien	119	94,4	95,2	100,0
	Total	125	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		126	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	67	53,2	53,2	53,2
	Llamando al 010	5	4,0	4,0	57,1
	Yo mismo desde un PC	4	3,2	3,2	60,3
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	8	6,3	6,3	66,7
	Otra forma	42	33,3	33,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	16	12,7	12,7	12,7
	OIAC REAL	96	76,2	76,2	88,9
	OIAC VICTORIA	3	2,4	2,4	91,3
	OIAC PALMERAS	5	4,0	4,0	95,2
	OIAC INDUSTRIAL	6	4,8	4,8	100,0
	Total	126	100,0	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	84	66,7	66,7	66,7
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	22	17,5	17,5	84,1
	Por cercanía a trabajo	20	15,9	15,9	100,0
	Total	126	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	125	99,2	99,2	99,2
	No	1	,8	,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	51	40,5	40,5	40,5
	No	75	59,5	59,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	51	40,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	75	59,5		
Total		126	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	126	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	4,0	4,0	4,0
	No	121	96,0	96,0	100,0
	Total	126	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	20,0	20,0
	Regular	3	2,4	60,0	80,0
	Bien	1	,8	20,0	100,0
	Total	5	4,0	100,0	
Perdidos	Sistema	121	96,0		
Total		126	100,0		