

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)
(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 (VICTORIA)** 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:** 104 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 (VICTORIA)** con un valor de **4,88** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	104	4,92
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	103	4,79
Adecuación de las instalaciones	104	4,86
Efectividad del servicio prestado	104	4,82
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	104	4,80
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	104	4,82
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	104	4,83
Valore el tiempo de espera en ser atendido	104	4,88
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	55	4,87
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	104	4,88

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%	0%	100%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	4,9%	95,1%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	1,9%	98,1%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	2,9%	97,1%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	3,8%	96,2%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	2,9%	97,1%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	1,9%	98,1%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	1%	99%	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%	1,8%	98,2%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	1%	99%	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	VICTORIA	104	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Constitución	15	14,4	14,4	14,4
	La Libertad	14	13,5	13,5	27,9
	Virgen de la Victoria	33	31,7	31,7	59,6
	Real	7	6,7	6,7	66,3
	Isaac Peral	6	5,8	5,8	72,1
	Hebreo- Tiro Nacional	1	1,0	1,0	73,1
	Alfonso XIII	22	21,2	21,2	94,2
	Polígono Residencial				
	La Paz	1	1,0	1,0	95,2
	Cabrerizas	2	1,9	1,9	97,1
	Héroes de España	1	1,0	1,0	98,1
	Cañada de Hidum	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	62	59,6	59,6	59,6
	Masculino	42	40,4	40,4	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	14	13,5	13,5	13,5
	25 a 34 años	16	15,4	15,4	28,8
	35 a 44 años	21	20,2	20,2	49,0
	45 a 54 años	19	18,3	18,3	67,3
	55 a 64 años	17	16,3	16,3	83,7
	65 a 74 años	12	11,5	11,5	95,2
	Más de 75 años	5	4,8	4,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	56	53,8	54,4	54,4
	Soltero/a	26	25,0	25,2	79,6
	Separado/a	5	4,8	4,9	84,5
	Viudo/a	10	9,6	9,7	94,2
	Pareja de Hecho	6	5,8	5,8	100,0
	Total	103	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		104	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	7,7	7,7	7,7
	Muy bien	96	92,3	92,3	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,8	4,9	4,9
	Bien	12	11,5	11,6	16,5
	Muy bien	86	82,7	83,5	100,0
	Total	103	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		104	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,9	1,9	1,9
	Bien	11	10,6	10,6	12,5
	Muy bien	91	87,5	87,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,9	2,9	2,9
	Bien	13	12,5	12,5	15,4
	Muy bien	88	84,6	84,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,8	3,8	3,8
	Bien	13	12,5	12,5	16,3
	Muy bien	87	83,7	83,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,9	2,9	2,9
	Bien	13	12,5	12,5	15,4
	Muy bien	88	84,6	84,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,9	1,9	1,9
	Bien	14	13,5	13,5	15,4
	Muy bien	88	84,6	84,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	11	10,5	10,5	11,5
	Muy bien	92	88,5	88,5	100,0
	Total	104	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	1,0	1,8	1,8
	Bien	5	4,8	9,1	10,9
	Muy bien	49	47,1	89,1	100,0
	Total	55	52,9	100,0	
Perdidos	Sistema	49	47,1		
Total		104	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	11	10,5	10,5	11,5
	Muy bien	92	88,5	88,5	100,0
	Total	104	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	42	40,4	40,4	40,4
	Llamando al 010	7	6,7	6,7	47,1
	Yo mismo desde un PC	7	6,7	6,7	53,8
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	11	10,6	10,6	64,4
	Otra forma	37	35,6	35,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	3	2,9	2,9	2,9
	OIAC REAL	2	1,9	1,9	4,8
	OIAC VICTORIA	97	93,3	93,3	98,1
	OIAC PALMERAS	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	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	79	76,0	76,0	76,0
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	15	14,4	14,4	90,4
	Por cercanía a trabajo	5	4,8	4,8	95,2
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	5	4,8	4,8	100,0
	Total	104	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	97	93,3	93,3	93,3
	No	7	6,7	6,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	42	40,4	41,2	41,2
	No	60	57,7	58,8	100,0
	Total	102	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,9		
Total		104	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	42	40,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	62	59,6		
Total		104	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	104	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	7	6,7	6,7	6,7
	No	97	93,3	93,3	100,0
	Total	104	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	2	1,9	33,3	33,3
	Muy bien	4	3,8	66,7	100,0
	Total	6	5,8	100,0	
Perdidos	Sistema	98	94,2		
Total		104	100,0		