

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 (GLOBAL) (1º SEMESTRE 2024)

**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 (DATOS GLOBALES)** 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 439 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 (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,86** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	438	4,72
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	439	4,73
Adecuación de las instalaciones	438	4,71
Efectividad del servicio prestado	435	4,89
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	438	4,79
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	438	4,90
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	438	4,91
Valore el tiempo de espera en ser atendido	432	4,91
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	347	4,74
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	438	4,86

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

PRIMER SEMESTRE 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	2%	6,2%	91,8%	98%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2,1%	5,5%	92,4%	97,9%
Adecuación de las instalaciones	1,4%	5,7%	92,9%	98,6%
Efectividad del servicio prestado	0,7%	1,8%	97,5%	99,3%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	2,1%	3,2%	94,7%	97,9%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0,4%	1,8%	97,8%	99,6%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,7%	1,8%	97,5%	99,3%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	1,1%	0,5%	98,4%	98,9%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	4,3%	3,2%	92,5%	95,7%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0,2%	1,9%	97,9%	99,8%

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	97	22,1	22,1	22,1
	CENTRO	142	32,3	32,3	54,4
	VICTORIA	88	20,0	20,0	74,5
	INDUSTRIAL	112	25,5	25,5	100,0
	Total	439	100,0	100,0	

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	3	,7	,7	,7
	Los Pinares	9	2,1	2,1	2,7
	General Gómez Jordana	1	,2	,2	3,0
	Hernán Cortés	8	1,8	1,8	4,8
	Constitución	31	7,1	7,1	11,9
	La Libertad	36	8,2	8,2	20,1
	Virgen de la Victoria	26	5,9	5,9	26,0
	Real	74	16,9	16,9	42,9
	Batería Jota	3	,7	,7	43,6
	Colón	1	,2	,2	43,8
	Isaac Peral	22	5,0	5,0	48,9
	Hebreo- Tiro Nacional	18	4,1	4,1	53,0
	Hipódromo	28	6,4	6,4	59,4
	Alfonso XIII	32	7,3	7,3	66,7
	Reina Regente	6	1,4	1,4	68,0
	Industrial	29	6,6	6,6	74,7
	Polígono Residencial La Paz	23	5,2	5,3	79,9
	Ataque Seco	11	2,5	2,5	82,4
	Concepción Arenal	3	,7	,7	83,1
	Cabrerizas	29	6,6	6,6	89,7
	General Larrea	3	,7	,7	90,4
	Medina Sidonia	1	,2	,2	90,6
	Héroes de España	20	4,6	4,6	95,2
	Cañada de Hidum	21	4,8	4,8	100,0
	Total	438	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		439	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	228	51,9	52,7	52,7
	Masculino	205	46,7	47,3	100,0
	Total	433	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,4		
Total		439	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	48	10,9	11,0	11,0
	25 a 34 años	65	14,8	14,8	25,8
	35 a 44 años	92	21,0	21,0	46,8
	45 a 54 años	90	20,5	20,5	67,4
	55 a 64 años	64	14,6	14,6	82,0
	65 a 74 años	64	14,6	14,6	96,6
	Más de 75 años	15	3,4	3,4	100,0
	Total	438	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		439	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	229	52,2	52,5	52,5
	Soltero/a	96	21,9	22,0	74,5
	Separado/a	34	7,7	7,8	82,3
	Viudo/a	46	10,5	10,6	92,9
	Pareja de Hecho	31	7,1	7,1	100,0
	Total	436	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		439	100,0		

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,9	,9	,9
	Mal	5	1,1	1,1	2,1
	Regular	27	6,2	6,2	8,2
	Bien	36	8,2	8,2	16,4
	Muy bien	366	83,4	83,6	100,0

	Total	438	99,8	100,0
Perdidos	Sistema	1	,2	
Total		439	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,5	,5
	Mal	7	1,6	1,6	2,1
	Regular	24	5,5	5,5	7,5
	Bien	41	9,3	9,3	16,9
	Muy bien	365	83,1	83,1	100,0
	Total	439	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,7	,7	,7
	Mal	3	,7	,7	1,4
	Regular	25	5,7	5,7	7,1
	Bien	58	13,2	13,2	20,3
	Muy bien	349	79,5	79,7	100,0
	Total	438	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		439	100,0		

[Efectividad del servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,5	,5
	Mal	1	,2	,2	,7
	Regular	8	1,8	1,8	2,5
	Bien	22	5,0	5,1	7,6
	Muy bien	402	91,6	92,4	100,0
	Total	435	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,9		
Total		439	100,0		

[Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,6	1,6	1,6

	Mal	2	,5	,5	2,1
	Regular	14	3,2	3,2	5,3
	Bien	29	6,6	6,6	11,9
	Muy bien	386	87,9	88,1	100,0
	Total	438	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		439	100,0		

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	1	,2	,2	,5
	Regular	8	1,8	1,8	2,3
	Bien	20	4,6	4,6	6,8
	Muy bien	408	92,9	93,2	100,0
	Total	438	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		439	100,0		

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,7	,7	,7
	Regular	8	1,8	1,8	2,5
	Bien	11	2,5	2,5	5,0
	Muy bien	416	94,8	95,0	100,0
	Total	438	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		439	100,0		

[Valore el tiempo de espera en ser atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,9	,9	,9
	Mal	1	,2	,2	1,2
	Regular	2	,5	,5	1,6
	Bien	15	3,4	3,5	5,1
	Muy bien	410	93,4	94,9	100,0
	Total	432	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,6		
Total		439	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	Muy mal	9	2,1	2,6	2,6
	Mal	6	1,4	1,7	4,3
	Regular	11	2,5	3,2	7,5
	Bien	13	3,0	3,7	11,2
	Muy bien	308	70,2	88,8	100,0
	Total	347	79,0	100,0	
Perdidos	Sistema	92	21,0		
Total		439	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Regular	8	1,9	1,9	2,1
	Bien	40	9,1	9,1	11,2
	Muy bien	389	88,6	88,8	100,0
	Total	438	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		439	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	226	51,5	51,7	51,7
	Llamando al 010	28	6,4	6,4	58,1
	Yo mismo desde un PC	34	7,7	7,8	65,9
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	28	6,4	6,4	72,3
	Otra forma	121	27,6	27,7	100,0
	Total	437	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		439	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	135	30,8	31,0	31,0
	OIAC REAL	94	21,4	21,6	52,5
	OIAC VICTORIA	67	15,3	15,4	67,9

	OIAC PALMERAS	49	11,2	11,2	79,1
	OIAC INDUSTRIAL	91	20,7	20,9	100,0
	Total	436	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		439	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	305	69,5	69,6	69,6
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	88	20,0	20,1	89,7
	Por cercanía a trabajo	39	8,9	8,9	98,6
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	6	1,4	1,4	100,0
	Total	438	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		439	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	413	94,1	94,5	94,5
	No	24	5,5	5,5	100,0
	Total	437	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		439	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	290	66,1	67,3	67,3
	No	141	32,1	32,7	100,0
	Total	431	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,8		
Total		439	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	2,1	2,9	2,9
	No	302	68,8	97,1	100,0
	Total	311	70,8	100,0	
Perdidos	Sistema	128	29,2		
Total		439	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	2	,5	25,0	25,0
	Regular	1	,2	12,5	37,5
	Bien	4	,9	50,0	87,5
	Muy bien	1	,2	12,5	100,0
	Total	8	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	431	98,2		
Total		439	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	61	13,9	14,1	14,1
	No	371	84,5	85,9	100,0
	Total	432	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,6		
Total		439	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	,2	2,0	2,0
	Regular	12	2,7	24,5	26,5
	Bien	19	4,3	38,8	65,3
	Muy bien	17	3,9	34,7	100,0
	Total	49	11,2	100,0	
Perdidos	Sistema	390	88,8		
Total		439	100,0		