

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 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 (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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 112 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 **4,89** sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>                                                                                                | <b>N</b> | <b>MEDIA</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                                               | 112      | 4,81         |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                                                  | 112      | 4,82         |
| Adecuación de las instalaciones                                                                                                 | 112      | 4,79         |
| Efectividad del servicio prestado                                                                                               | 111      | 4,88         |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades                                                       | 112      | 4,79         |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                                                    | 112      | 4,89         |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                                                                              | 111      | 4,92         |
| Valore el tiempo de espera en ser atendido                                                                                      | 111      | 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 | 82       | 4,84         |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC                                                                  | 112      | 4,89         |

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

| PRIMER SEMESTRE 2024                                                                                                            |                            |                        |                          |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                                                                                                      | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad a las instalaciones                                                                                               | 0,9%                       | 3,6%                   | 95,5%                    | 99,1%                          |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio                                                                  | 0,9%                       | 1,8%                   | 97,3%                    | 99,1%                          |
| Adecuación de las instalaciones                                                                                                 | 0,9%                       | 3,6%                   | 95,5%                    | 99,1%                          |
| Efectividad del servicio prestado                                                                                               | 1,8%                       | 0,9%                   | 97,3%                    | 98,2%                          |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades                                                       | 1,8%                       | 1,8%                   | 96,4%                    | 98,2%                          |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable                                                                    | 1,8%                       | 0,9%                   | 97,3%                    | 98,2%                          |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido                                                                              | 0,9%                       | 1,8%                   | 97,3%                    | 99,1%                          |
| Valore el tiempo de espera en ser atendido                                                                                      | 0,9%                       | 0%                     | 99,1%                    | 99,1%                          |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita | 1,2%                       | 3,7%                   | 94,1%                    | 97,8%                          |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC                                                                  | 0,9%                       | 0,9%                   | 98,2%                    | 99,1%                          |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señala la OIAC

|         |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | INDUSTRIAL | 112        | 100,0      | 100,0                | 100,0                   |

Barrio

|         |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Los Pinares                    | 2          | 1,8        | 1,8                  | 1,8                     |
|         | Hernán Cortés                  | 3          | 2,7        | 2,7                  | 4,5                     |
|         | Constitución                   | 2          | 1,8        | 1,8                  | 6,3                     |
|         | La Libertad                    | 11         | 9,8        | 9,8                  | 16,1                    |
|         | Virgen de la Victoria          | 2          | 1,8        | 1,8                  | 17,9                    |
|         | Real                           | 13         | 11,6       | 11,6                 | 29,5                    |
|         | Batería Jota                   | 1          | ,9         | ,9                   | 30,4                    |
|         | Isaac Peral                    | 11         | 9,8        | 9,8                  | 40,2                    |
|         | Hebreo- Tiro Nacional          | 1          | ,9         | ,9                   | 41,1                    |
|         | Hipódromo                      | 21         | 18,8       | 18,8                 | 59,8                    |
|         | Alfonso XIII                   | 6          | 5,4        | 5,4                  | 65,2                    |
|         | Industrial                     | 28         | 25,0       | 25,0                 | 90,2                    |
|         | Polígono Residencial<br>La Paz | 3          | 2,7        | 2,7                  | 92,9                    |
|         | Ataque Seco                    | 2          | 1,8        | 1,8                  | 94,6                    |
|         | Cabrerizas                     | 2          | 1,8        | 1,8                  | 96,4                    |
|         | General Larrea                 | 1          | ,9         | ,9                   | 97,3                    |
|         | Héroes de España               | 2          | 1,8        | 1,8                  | 99,1                    |
|         | Cañada de Hidum                | 1          | ,9         | ,9                   | 100,0                   |
|         | Total                          | 112        | 100,0      | 100,0                |                         |

Sexo

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Femenino  | 53         | 47,3       | 48,6                 | 48,6                    |
|          | Masculino | 56         | 50,0       | 51,4                 | 100,0                   |
|          | Total     | 109        | 97,3       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema   | 3          | 2,7        |                      |                         |
| Total    |           | 112        | 100,0      |                      |                         |

### Edad

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 16 a 24 años   | 15         | 13,4       | 13,4              | 13,4                 |
|         | 25 a 34 años   | 15         | 13,4       | 13,4              | 26,8                 |
|         | 35 a 44 años   | 26         | 23,2       | 23,2              | 50,0                 |
|         | 45 a 54 años   | 20         | 17,9       | 17,9              | 67,9                 |
|         | 55 a 64 años   | 16         | 14,3       | 14,3              | 82,1                 |
|         | 65 a 74 años   | 19         | 17,0       | 17,0              | 99,1                 |
|         | Más de 75 años | 1          | ,9         | ,9                | 100,0                |
|         | Total          | 112        | 100,0      | 100,0             |                      |

### Estado Civil

|         |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a        | 63         | 56,3       | 56,3              | 56,3                 |
|         | Soltero/a       | 24         | 21,4       | 21,4              | 77,7                 |
|         | Separado/a      | 8          | 7,1        | 7,1               | 84,8                 |
|         | Viudo/a         | 8          | 7,1        | 7,1               | 92,0                 |
|         | Pareja de Hecho | 9          | 8,0        | 8,0               | 100,0                |
|         | Total           | 112        | 100,0      | 100,0             |                      |

### [Accesibilidad a las instalaciones]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | ,9         | ,9                | ,9                   |
|         | Regular  | 4          | 3,6        | 3,6               | 4,5                  |
|         | Bien     | 9          | 8,0        | 8,0               | 12,5                 |
|         | Muy bien | 98         | 87,5       | 87,5              | 100,0                |
|         | Total    | 112        | 100,0      | 100,0             |                      |

### [Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | ,9         | ,9                | ,9                   |
|         | Regular  | 2          | 1,8        | 1,8               | 2,7                  |
|         | Bien     | 12         | 10,7       | 10,7              | 13,4                 |
|         | Muy bien | 97         | 86,6       | 86,6              | 100,0                |
|         | Total    | 112        | 100,0      | 100,0             |                      |



**[Adecuación de las instalaciones]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | ,9         | ,9                   | ,9                      |
|         | Regular  | 4          | 3,6        | 3,6                  | 4,5                     |
|         | Bien     | 11         | 9,8        | 9,8                  | 14,3                    |
|         | Muy bien | 96         | 85,7       | 85,7                 | 100,0                   |
|         | Total    | 112        | 100,0      | 100,0                |                         |

**[Efectividad del servicio prestado]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,9         | ,9                   | ,9                      |
|          | Mal      | 1          | ,9         | ,9                   | 1,8                     |
|          | Regular  | 1          | ,9         | ,9                   | 2,7                     |
|          | Bien     | 4          | 3,6        | 3,6                  | 6,3                     |
|          | Muy bien | 104        | 92,9       | 93,7                 | 100,0                   |
|          | Total    | 111        | 99,1       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,9         |                      |                         |
| Total    |          | 112        | 100,0      |                      |                         |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal  | 2          | 1,8        | 1,8                  | 1,8                     |
|         | Regular  | 2          | 1,8        | 1,8                  | 3,6                     |
|         | Bien     | 11         | 9,8        | 9,8                  | 13,4                    |
|         | Muy bien | 97         | 86,6       | 86,6                 | 100,0                   |
|         | Total    | 112        | 100,0      | 100,0                |                         |

**[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | ,9         | ,9                   | ,9                      |
|         | Mal      | 1          | ,9         | ,9                   | 1,8                     |
|         | Regular  | 1          | ,9         | ,9                   | 2,7                     |
|         | Bien     | 3          | 2,7        | 2,7                  | 5,4                     |
|         | Muy bien | 106        | 94,6       | 94,6                 | 100,0                   |
|         | Total    | 112        | 100,0      | 100,0                |                         |

**[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,9         | ,9                | ,9                   |
|          | Regular  | 2          | 1,8        | 1,8               | 2,7                  |
|          | Bien     | 1          | ,9         | ,9                | 3,6                  |
|          | Muy bien | 107        | 95,5       | 96,4              | 100,0                |
|          | Total    | 111        | 99,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,9         |                   |                      |
| Total    |          | 112        | 100,0      |                   |                      |

**[Valore el tiempo de espera en ser atendido]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,9         | ,9                | ,9                   |
|          | Bien     | 2          | 1,8        | 1,8               | 2,7                  |
|          | Muy bien | 108        | 96,4       | 97,3              | 100,0                |
|          | Total    | 111        | 99,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,9         |                   |                      |
| Total    |          | 112        | 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  | 1          | ,9         | 1,2               | 1,2                  |
|          | Regular  | 3          | 2,7        | 3,7               | 4,9                  |
|          | Bien     | 3          | 2,6        | 3,6               | 8,5                  |
|          | Muy bien | 75         | 67,0       | 91,5              | 100,0                |
|          | Total    | 82         | 73,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 30         | 26,8       |                   |                      |
| Total    |          | 112        | 100,0      |                   |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | ,9         | ,9                | ,9                   |
|         | Regular  | 1          | ,9         | ,9                | 1,8                  |
|         | Bien     | 6          | 5,3        | 5,3               | 7,1                  |
|         | Muy bien | 104        | 92,9       | 92,9              | 100,0                |
|         | Total    | 112        | 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             | 53         | 47,3       | 47,7              | 47,7                 |
|          | Llamando al 010                         | 4          | 3,6        | 3,6               | 51,4                 |
|          | Yo mismo desde un PC                    | 9          | 8,0        | 8,1               | 59,5                 |
|          | Un familiar o amigo la ha pedido por mí | 6          | 5,4        | 5,4               | 64,9                 |
|          | Otra forma                              | 39         | 34,8       | 35,1              | 100,0                |
|          | Total                                   | 111        | 99,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                                 | 1          | ,9         |                   |                      |
| Total    |                                         | 112        | 100,0      |                   |                      |

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

|          |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | OIAC CENTRO     | 7          | 6,3        | 6,4               | 6,4                  |
|          | OIAC REAL       | 4          | 3,6        | 3,7               | 10,1                 |
|          | OIAC VICTORIA   | 6          | 5,4        | 5,5               | 15,6                 |
|          | OIAC PALMERAS   | 7          | 6,3        | 6,4               | 22,0                 |
|          | OIAC INDUSTRIAL | 85         | 75,9       | 78,0              | 100,0                |
|          | Total           | 109        | 97,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema         | 3          | 2,7        |                   |                      |
| Total    |                 | 112        | 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                                                      | 69         | 61,6       | 61,6              | 61,6                 |
|         | Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.) | 28         | 25,0       | 25,0              | 86,6                 |
|         | Por cercanía a trabajo                                                         | 14         | 12,5       | 12,5              | 99,1                 |
|         | Por desconocimiento de existencia de otras OIAC                                | 1          | ,9         | ,9                | 100,0                |
|         | Total                                                                          | 112        | 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 | 108        | 96,4       | 97,3              | 97,3                 |

|          |         |     |       |       |       |
|----------|---------|-----|-------|-------|-------|
|          | No      | 3   | 2,7   | 2,7   | 100,0 |
|          | Total   | 111 | 99,1  | 100,0 |       |
| Perdidos | Sistema | 1   | ,9    |       |       |
| Total    |         | 112 | 100,0 |       |       |

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 82         | 73,2       | 74,5              | 74,5                 |
|          | No      | 28         | 25,0       | 25,5              | 100,0                |
|          | Total   | 110        | 98,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 2          | 1,8        |                   |                      |
| Total    |         | 112        | 100,0      |                   |                      |

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 2          | 1,8        | 2,2               | 2,2                  |
|          | No      | 87         | 77,7       | 97,8              | 100,0                |
|          | Total   | 89         | 79,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 23         | 20,5       |                   |                      |
| Total    |         | 112        | 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          | ,9         | 33,3              | 33,3                 |
|          | Bien     | 1          | ,9         | 33,3              | 66,7                 |
|          | Muy bien | 1          | ,9         | 33,3              | 100,0                |
|          | Total    | 3          | 2,7        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 109        | 97,3       |                   |                      |
| Total    |          | 112        | 100,0      |                   |                      |

**¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 18         | 16,1       | 16,4              | 16,4                 |
|          | No      | 92         | 82,1       | 83,6              | 100,0                |
|          | Total   | 110        | 98,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 2          | 1,8        |                   |                      |
| Total    |         | 112        | 100,0      |                   |                      |

En caso de uso, valore los COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS, desde 1 a 5

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Regular  | 6          | 5,4        | 50,0                 | 50,0                    |
|          | Bien     | 4          | 3,6        | 33,3                 | 83,3                    |
|          | Muy bien | 2          | 1,8        | 16,7                 | 100,0                   |
|          | Total    | 12         | 10,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 100        | 89,3       |                      |                         |
| Total    |          | 112        | 100,0      |                      |                         |