

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 (DATOS GLOBALES) (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 (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 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 627 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 **4,84** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	626	4,88
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	626	4,79
Adecuación de las instalaciones	627	4,68
Efectividad del servicio prestado	625	4,81
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	626	4,77
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	627	4,81
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	627	4,82
Valore el tiempo de espera en ser atendido	626	4,87
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	360	4,92
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	624	4,84

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	0,3%	1,9%	97,8%	99,7%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	5%	95%	100%
Adecuación de las instalaciones	1,4%	8,6%	90%	98,6%
Efectividad del servicio prestado	0,8%	3%	96,2%	99,2%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	1,2%	4,4%	94,4%	98,8%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0,5%	2,9%	96,6%	99,5%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,2%	2,7%	97,1%	99,8%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0,7%	1,8%	97,5%	99,3%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	0%	1,7%	98,3%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0,2%	3%	96,8%	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	126	20,1	20,1	20,1
	CENTRO	131	20,9	20,9	41,1
	VICTORIA	104	16,6	16,6	57,7
	PALMERAS	128	20,4	20,4	78,1
	INDUSTRIAL	137	21,9	21,9	100,0
	Total	626	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		627	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	8	1,3	1,3	1,3
	Los Pinares	20	3,2	3,2	4,5
	General Gómez Jordana	11	1,8	1,8	6,2
	Hernán Cortés	20	3,2	3,2	9,4
	Constitución	48	7,7	7,7	17,1
	La Libertad	34	5,4	5,4	22,5
	Virgen de la Victoria	42	6,7	6,7	29,2
	Real	94	15,0	15,0	44,2
	Batería Jota	8	1,3	1,3	45,5
	Colón	2	,3	,3	45,8
	Isaac Peral	24	3,8	3,8	49,6
	Hebreo- Tiro Nacional	20	3,2	3,2	52,8
	Hipódromo	32	5,1	5,1	57,9
	Alfonso XIII	40	6,4	6,4	64,3
	Reina Regente	21	3,3	3,3	67,6
	Industrial	43	6,9	6,9	74,5
	Polígono Residencial La Paz	18	2,9	2,9	77,4
	Ataque Seco	19	3,0	3,0	80,4
	Concepción Arenal	5	,8	,8	81,2
	Cabrerizas	49	7,8	7,8	89,0
	General Larrea	3	,5	,5	89,5
	Medina Sidonia	7	1,1	1,1	90,6
	Héroes de España	19	3,0	3,0	93,6
	Cañada de Hidum	40	6,4	6,4	100,0
	Total	627	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	338	53,9	54,0	54,0
	Masculino	288	45,9	46,0	100,0
	Total	626	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		627	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	79	12,6	12,6	12,6
	25 a 34 años	117	18,7	18,7	31,3
	35 a 44 años	111	17,7	17,7	49,0
	45 a 54 años	124	19,8	19,8	68,7
	55 a 64 años	101	16,1	16,1	84,8
	65 a 74 años	77	12,3	12,3	97,1
	Más de 75 años	18	2,9	2,9	100,0
	Total	627	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	330	52,6	52,9	52,9
	Soltero/a	192	30,6	30,8	83,7
	Separado/a	29	4,6	4,6	88,3
	Viudo/a	47	7,5	7,5	95,8
	Pareja de Hecho	26	4,1	4,2	100,0
	Total	624	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,5		
Total		627	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,3	,3	,3
	Regular	12	1,9	1,9	2,2
	Bien	45	7,2	7,2	9,4
	Muy bien	567	90,4	90,6	100,0
	Total	626	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		627	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	31	4,9	5,0	5,0
	Bien	68	10,8	10,8	15,8
	Muy bien	527	84,1	84,2	100,0
	Total	626	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		627	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	1,4	1,4	1,4
	Regular	54	8,6	8,6	10,0
	Bien	67	10,7	10,7	20,7
	Muy bien	497	79,3	79,3	100,0
	Total	627	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,3	,3	,3
	Mal	3	,5	,5	,8
	Regular	19	3,0	3,0	3,8
	Bien	64	10,3	10,3	14,1
	Muy bien	537	85,6	85,9	100,0
	Total	625	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		627	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,6	,6	,6
	Mal	4	,6	,6	1,2
	Regular	27	4,4	4,4	5,6
	Bien	64	10,2	10,2	15,8
	Muy bien	527	84,1	84,2	100,0
	Total	626	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		627	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,3	,3	,5
	Regular	18	2,9	2,9	3,3
	Bien	71	11,3	11,3	14,7
	Muy bien	535	85,3	85,3	100,0
	Total	627	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	17	2,7	2,7	2,9
	Bien	77	12,3	12,3	15,2
	Muy bien	532	84,8	84,8	100,0
	Total	627	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	3	,5	,5	,7
	Regular	11	1,8	1,8	2,5
	Bien	48	7,7	7,7	10,2
	Muy bien	563	89,8	89,8	100,0
	Total	626	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		627	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	6	1,0	1,7	1,7
	Bien	18	2,9	5,0	6,7
	Muy bien	336	53,6	93,3	100,0
	Total	360	57,4	100,0	
Perdidos	Sistema	267	42,6		
Total		627	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	19	3,0	3,0	3,2
	Bien	58	9,3	9,3	12,5
	Muy bien	546	87,1	87,5	100,0
	Total	624	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,5		
Total		627	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	293	46,7	46,8	46,8
	Llamando al 010	34	5,4	5,4	52,2
	Yo mismo desde un PC	27	4,3	4,3	56,5
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	54	8,6	8,6	65,2
	Otra forma	218	34,8	34,8	100,0
	Total	626	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		627	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OIAC CENTRO	161	25,7	25,8	25,8
	OIAC REAL	115	18,3	18,5	44,3
	OIAC VICTORIA	111	17,7	17,8	62,1
	OIAC PALMERAS	130	20,7	20,9	83,0
	OIAC INDUSTRIAL	106	16,9	17,0	100,0
	Total	623	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,6		
Total		627	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	449	71,6	71,7	71,7
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	76	12,1	12,1	83,9
	Por cercanía a trabajo	80	12,8	12,8	96,6
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	21	3,3	3,4	100,0
	Total	626	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		627	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	588	93,8	94,5	94,5
	No	34	5,4	5,5	100,0
	Total	622	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		627	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	240	38,3	38,5	38,5
	No	383	61,1	61,5	100,0
	Total	623	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,6		
Total		627	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	,6	1,7	1,7
	No	238	38,0	98,3	100,0
	Total	242	38,6	100,0	
Perdidos	Sistema	385	61,4		
Total		627	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	,2	25,0	25,0
	Muy bien	3	,5	75,0	100,0
	Total	4	,6	100,0	
Perdidos	Sistema	623	99,4		
Total		627	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	28	4,5	4,5	4,5
	No	598	95,4	95,5	100,0
	Total	626	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		627	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	2	,3	8,3	8,3
	Regular	11	1,8	45,8	54,2
	Bien	4	,6	16,7	70,8
	Muy bien	7	1,1	29,2	100,0
	Total	24	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	603	96,2		
Total		627	100,0		