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 (OIAC GLOBAL)

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 (OIAC GLOBAL) 2023** 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 año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 801** 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** con un valor de **4,36** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	801	4,27
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	801	4,37
Adecuación de las instalaciones	801	4,38
Efectividad del servicio prestado	799	4,47
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	799	4,50
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	799	4,40
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	801	4,38
Valore el tiempo de espera en ser atendido	800	4,42
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	781	4,34
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	779	4,36
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	801	**4,36**

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a las instalaciones	0,9%	16,2%	82,9%	99,1%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,2%	13,4%	85,4%	98,8%
Adecuación de las instalaciones	0,8%	14,5%	84,7%	99,2%
Efectividad del servicio prestado	1,1%	9,8%	89,1%	98,9%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0,8%	9,6%	89,6%	99,2%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0,4%	13,1%	86,5%	99,6%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,6%	10,9%	88,5%	99,4%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	1,1%	6,9%	92%	98,9%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	2,2%	5,4%	92,4%	97,8%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	1,1%	4%	94,9%	98,9%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0,5%	2%	97,5%	99,5%

[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	194	24,2	24,4	24,4
	CENTRO	223	27,8	28,0	52,4
	VICTORIA	4	,5	,5	52,9
	PALMERAS	169	21,1	21,2	74,1
	INDUSTRIAL	206	25,7	25,9	100,0
	Total	796	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,6		
Total		801	100,0		

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		677	84,5	84,5	84,5
	El Carmen	1	,1	,1	84,6
	Colón	1	,1	,1	84,8
	Isaac Peral	4	,5	,5	85,3
	Hebreo- Tiro Nacional	2	,2	,2	85,5
	Hipódromo	1	,1	,1	85,6
	Alfonso XIII	7	,9	,9	86,5
	Reina Regente	10	1,2	1,2	87,8
	Industrial	19	2,4	2,4	90,1
	Polígono Residencial La Paz	5	,6	,6	90,8
	Ataque Seco	3	,4	,4	91,1
	Concepción Arenal	1	,1	,1	91,3
	Cabrerizas	9	1,1	1,1	92,4
	Medina Sidonia	1	,1	,1	92,5
	Héroes de España	12	1,5	1,5	94,0
	Cañada de Hidúm	3	,4	,4	94,4
	Hernán Cortés	4	,5	,5	94,9
	Constitución	8	1,0	1,0	95,9
	La Libertad	5	,6	,6	96,5
	Virgen de la Victoria	9	1,1	1,1	97,6
	Real	16	2,0	2,0	99,6
	Batería Jota	3	,4	,4	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	277	34,6	35,1	35,1
	Masculino	513	64,0	64,9	100,0
	Total	790	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,4		
Total		801	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	108	13,5	13,5	13,5
	25 a 34 años	304	38,0	38,0	51,4
	35 a 44 años	166	20,7	20,7	72,2
	45 a 54 años	61	7,6	7,6	79,8
	55 a 64 años	123	15,4	15,4	95,1
	65 a 74 años	37	4,6	4,6	99,8
	Más de 75 años	2	,2	,2	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	,4	,4	,4
	Casado/a	348	43,4	43,4	43,8
	Soltero/a	372	46,4	46,4	90,3
	Separado/a	62	7,7	7,7	98,0
	Viudo/a	13	1,6	1,6	99,6
	Pareja de Hecho	3	,4	,4	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,5	,5	,5
	Mal	3	,4	,4	,9
	Regular	130	16,2	16,2	17,1
	Bien	298	37,2	37,2	54,3
	Muy bien	366	45,7	45,7	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,5	,5	,5
	Mal	6	,7	,7	1,2
	Regular	107	13,4	13,4	14,6
	Bien	253	31,6	31,6	46,2
	Muy bien	431	53,8	53,8	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Mal	3	,4	,4	,8
	Regular	116	14,5	14,5	15,3
	Bien	245	30,5	30,5	45,8
	Muy bien	434	54,2	54,2	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,9	,9	,9
	Mal	2	,2	,2	1,1
	Regular	78	9,7	9,8	10,9
	Bien	235	29,3	29,4	40,3
	Muy bien	477	59,6	59,7	100,0
	Total	799	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		801	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,5	,5	,5
	Mal	2	,2	,3	,8
	Regular	77	9,6	9,6	10,4
	Bien	225	28,1	28,1	38,5
	Muy bien	491	61,3	61,5	100,0
	Total	799	99,8	100,0	

Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		801	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Regular	105	13,1	13,1	13,5
	Bien	261	32,6	32,7	46,2
	Muy bien	430	53,7	53,8	100,0
	Total	799	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		801	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Mal	2	,2	,2	,6
	Regular	87	10,9	10,9	11,5
	Bien	303	37,8	37,8	49,3
	Muy bien	406	50,7	50,7	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,6	,6	,6
	Mal	4	,5	,5	1,1
	Regular	55	6,9	6,9	8,0
	Bien	323	40,3	40,4	48,4
	Muy bien	413	51,6	51,6	100,0
	Total	800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		801	100,0		

Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,5	1,5	1,5
	Mal	5	,6	,6	2,2

	Regular	42	5,2	5,4	7,6
	Bien	372	46,4	47,6	55,2
	Muy bien	350	43,7	44,8	100,0
	Total	781	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	20	2,5		
Total		801	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	8	1,0	1,0	1,0
	Mal	1	,1	,1	1,1
	Regular	31	3,9	4,0	5,1
	Bien	401	50,1	51,5	56,6
	Muy bien	338	42,2	43,4	100,0
	Total	779	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	22	2,7		
Total		801	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Mal	1	,1	,1	,5
	Regular	16	2,0	2,0	2,5
	Bien	469	58,5	58,5	61,0
	Muy bien	312	39,0	39,0	100,0
	Total	801	100,0	100,0	

Valore la IMPORTANCIA que le da UD. a mantener medidas de seguridad frente al contagio del COVID-19 en las OIAC, desde 1 (NADA) a 5 (BASTANTE)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	14	1,7	1,8	1,8
	Poco	5	,6	,6	2,4
	Algo	24	3,0	3,1	5,5
	Mucho	16	2,0	2,1	7,6
	Bastante	720	89,9	92,4	100,0
	Total	779	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	22	2,7		
Total		801	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	595	74,3	74,4	74,4
	Llamando al 010	60	7,5	7,5	81,9
	Yo mismo desde un PC	103	12,9	12,9	94,8
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	26	3,2	3,3	98,0
	Otra forma	16	2,0	2,0	100,0
	Total	800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		801	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		11	1,4	1,4	1,4
	OIAC CENTRO	259	32,3	32,3	33,7
	OIAC REAL	149	18,6	18,6	52,3
	OIAC VICTORIA	74	9,2	9,2	61,5
	OIAC PALMERAS	143	17,9	17,9	79,4
	OIAC INDUSTRIAL	164	20,5	20,5	99,9
	A1	1	,1	,1	100,0
	Total	801	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	407	50,8	51,2	51,2
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	265	33,1	33,3	84,5
	Por cercanía a trabajo	120	15,0	15,1	99,6
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	3	,4	,4	100,0
	Total	795	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,7		
Total		801	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	787	98,3	98,7	98,7
	No	10	1,2	1,3	100,0
	Total	797	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		801	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	745	93,0	93,1	93,1
	No	55	6,9	6,9	100,0
	Total	800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		801	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	,7	,8	,8
	No	741	92,5	99,2	100,0
	Total	747	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	54	6,7		
Total		801	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	,1	20,0	20,0
	Bien	1	,1	20,0	40,0
	Muy bien	3	,4	60,0	100,0
	Total	5	,6	100,0	
Perdidos	Sistema	796	99,4		
Total		801	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	30	3,7	3,8	3,8
	No	768	95,9	96,2	100,0
	Total	798	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		801	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,1	4,3	4,3
	Bien	10	1,2	43,5	47,8
	Muy bien	12	1,5	52,2	100,0
	Total	23	2,9	100,0	
Perdidos	Sistema	778	97,1		
Total		801	100,0		