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 INDUSTRIAL)

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 INDUSTRIAL) 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: 206** 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 **4,37** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	206	4,35
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	206	4,27
Adecuación de las instalaciones	206	4,50
Efectividad del servicio prestado	205	4,51
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	205	4,52
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	205	4,42
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	206	4,31
Valore el tiempo de espera en ser atendido	206	4,40
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	197	4,31
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	201	4,35
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	206	**4,37**

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	1,5%	10,6%	87,9%	98,5%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,9%	17,5%	80,6%	98,1%
Adecuación de las instalaciones	1%	5,3%	93,7%	99%
Efectividad del servicio prestado	2%	8,7%	89,3%	98%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	2%	5,8%	92,2%	98%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	1%	11,7%	87,3%	99%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1,9%	14,6%	83,5%	98,1%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	2%	7,7%	90,3%	98%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	3,4%	5,1%	91,5%	96,6%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	25	3%	95%	98%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	1%	1,9%	97,1%	99%

[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	INDUSTRIAL	206	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		165	80,1	80,1	80,1
	Isaac Peral	1	,5	,5	80,6
	Alfonso XIII	3	1,5	1,5	82,0
	Reina Regente	1	,5	,5	82,5
	Industrial	14	6,8	6,8	89,3
	Concepción Arenal	1	,5	,5	89,8
	Cabrerizas	3	1,5	1,5	91,3
	Héroes de España	1	,5	,5	91,7
	Hernán Cortés	1	,5	,5	92,2
	Constitución	1	,5	,5	92,7
	La Libertad	3	1,5	1,5	94,2
	Virgen de la Victoria	4	1,9	1,9	96,1
	Real	8	3,9	3,9	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	71	34,5	35,1	35,1
	Masculino	131	63,6	64,9	100,0
	Total	202	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		206	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	29	14,1	14,1	14,1
	25 a 34 años	61	29,6	29,6	43,7
	35 a 44 años	41	19,9	19,9	63,6

	45 a 54 años	17	8,3	8,3	71,8
	55 a 64 años	40	19,4	19,4	91,3
	65 a 74 años	17	8,3	8,3	99,5
	Más de 75 años	1	,5	,5	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,5	,5	,5
	Casado/a	97	47,1	47,1	47,6
	Soltero/a	88	42,7	42,7	90,3
	Separado/a	17	8,3	8,3	98,5
	Viudo/a	3	1,5	1,5	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	22	10,6	10,6	12,1
	Bien	77	37,4	37,4	49,5
	Muy bien	104	50,5	50,5	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	1	,4	,4	1,9
	Regular	36	17,5	17,5	19,4
	Bien	64	31,1	31,1	50,5
	Muy bien	102	49,5	49,5	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	11	5,3	5,3	6,3
	Bien	72	35,0	35,0	41,3

	Muy bien	121	58,7	58,7	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,9	2,0	2,0
	Regular	18	8,7	8,7	10,7
	Bien	49	23,8	23,9	34,6
	Muy bien	134	65,0	65,4	100,0
	Total	205	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		206	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	1	,5	,5	2,0
	Regular	12	5,8	5,8	7,8
	Bien	60	29,1	29,3	37,1
	Muy bien	129	62,6	62,9	100,0
	Total	205	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		206	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	24	11,7	11,7	12,7
	Bien	63	30,6	30,7	43,4
	Muy bien	116	56,3	56,6	100,0
	Total	205	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		206	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5

	Mal	1	,4	,4	1,9
	Regular	30	14,6	14,6	16,5
	Bien	68	33,0	33,0	49,5
	Muy bien	104	50,5	50,5	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	1,0	1,0	2,0
	Regular	16	7,7	7,7	9,7
	Bien	77	37,4	37,4	47,1
	Muy bien	109	52,9	52,9	100,0
	Total	206	100,0	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	6	2,9	3,0	3,0
	Mal	1	,4	,4	3,4
	Regular	10	4,9	5,1	8,5
	Bien	88	42,8	44,8	53,3
	Muy bien	92	44,7	46,7	100,0
	Total	197	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,4		
Total		206	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	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	1	,5	,5	2,0
	Regular	6	2,9	3,0	5,0
	Bien	103	50,0	51,2	56,2
	Muy bien	88	42,7	43,8	100,0
	Total	201	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		206	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	4	1,9	1,9	2,9
	Bien	113	54,9	54,9	57,8
	Muy bien	87	42,2	42,2	100,0
	Total	206	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	5	2,4	2,6	2,6
	Poco	3	1,5	1,5	4,1
	Algo	8	3,9	4,1	8,2
	Mucho	1	,5	,5	8,7
	Bastante	179	86,9	91,3	100,0
	Total	196	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	10	4,9		
Total		206	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	157	76,2	76,6	76,6
	Llamando al 010	20	9,7	9,8	86,3
	Yo mismo desde un PC	19	9,2	9,3	95,6
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	2	1,0	1,0	96,6
	Otra forma	7	3,4	3,4	100,0
	Total	205	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		206	100,0		

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	1,0	1,0	1,0
	OIAC CENTRO	22	10,7	10,7	11,7
	OIAC REAL	21	10,2	10,2	21,8

	OIAC VICTORIA	26	12,6	12,6	34,5
	OIAC PALMERAS	8	3,9	3,9	38,3
	OIAC INDUSTRIAL	127	61,7	61,7	100,0
	Total	206	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	102	49,5	49,8	49,8
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc)	70	34,0	34,1	83,9
	Por cercanía a trabajo	33	16,0	16,1	100,0
	Total	205	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		206	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	201	97,6	97,6	97,6
	No	5	2,4	2,4	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	188	91,3	91,3	91,3
	No	18	8,7	8,7	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	1,0	1,1	1,1
	No	186	90,3	98,9	100,0
	Total	188	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	18	8,7		
Total		206	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	Bien	1	,5	50,0	50,0
	Muy bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	204	99,0		
Total		206	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	13	6,3	6,3	6,3
	No	193	93,7	93,7	100,0
	Total	206	100,0	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	Bien	6	2,9	54,5	54,5
	Muy bien	5	2,4	45,5	100,0
	Total	11	5,3	100,0	
Perdidos	Sistema	195	94,7		
Total		206	100,0		