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 PALMERAS)

## 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 PALMERAS) 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: 169** 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 **4,21** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|---|---|
| Accesibilidad a las instalaciones | 169 | 4,11 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 169 | 4,21 |
| Adecuación de las instalaciones | 169 | 4,11 |
| Efectividad del servicio prestado | 168 | 4,29 |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 169 | 4,43 |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 169 | 4,31 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 169 | 4,21 |
| Valore el tiempo de espera en ser atendido | 169 | 4,28 |
| Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC | 169 | 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 | 165 | 4,23 |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC | 169 | **4,21** |

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% | 20,7% | 79,3% | 100% |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 0% | 14,2% | 85,8% | 100% |
| Adecuación de las instalaciones | 0% | 29,6% | 70,4% | 100% |
| Efectividad del servicio prestado | 0% | 11,3% | 88,7% | 100% |
| Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades | 0% | 13% | 87% | 100% |
| Adecuación del servicio prestado por el personal responsable | 0% | 16% | 84% | 100% |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 0% | 12,4% | 87,6% | 100% |
| Valore el tiempo de espera en ser atendido | 0% | 9,5% | 90,5% | 100% |
| Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC | 0% | 5,3% | 94,7% | 100% |
| SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita | 0% | 4,2% | 95,8% | 100% |
| Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC | 0% | 3,6% | 96,4% | 100% |

[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 | PALMERAS | 169 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**Barrio**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Válidos | 169 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**Sexo**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Femenino | 59 | 34,9 | 35,3 | 35,3 |
| | Masculino | 108 | 63,9 | 64,7 | 100,0 |
| | Total | 167 | 98,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 1,2 | | |
| Total | | 169 | 100,0 | | |

**Edad**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | 16 a 24 años | 32 | 18,9 | 18,9 | 18,9 |
| | 25 a 34 años | 58 | 34,3 | 34,3 | 53,3 |
| | 35 a 44 años | 30 | 17,8 | 17,8 | 71,0 |
| | 45 a 54 años | 19 | 11,2 | 11,2 | 82,2 |
| | 55 a 64 años | 20 | 11,8 | 11,8 | 94,1 |
| | 65 a 74 años | 10 | 5,9 | 5,9 | 100,0 |
| | Total | 169 | 100,0 | 100,0 | |

**Estado Civil**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Casado/a | 58 | 34,3 | 34,3 | 34,3 |
| | Soltero/a | 82 | 48,5 | 48,5 | 82,8 |
| | Separado/a | 23 | 13,6 | 13,6 | 96,4 |
| | Viudo/a | 6 | 3,6 | 3,6 | 100,0 |
| | Total | 169 | 100,0 | 100,0 | |

**Accesibilidad a las instalaciones**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 35 | 20,7 | 20,7 | 20,7 |
| | Bien | 80 | 47,3 | 47,3 | 68,0 |
| | Muy bien | 54 | 32,0 | 32,0 | 100,0 |
| | Total | 169 | 100,0 | 100,0 | |

**Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 24 | 14,2 | 14,2 | 14,2 |
| | Bien | 85 | 50,3 | 50,3 | 64,5 |
| | Muy bien | 60 | 35,5 | 35,5 | 100,0 |
| | Total | 169 | 100,0 | 100,0 | |

**Adecuación de las instalaciones**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 50 | 29,6 | 29,6 | 29,6 |
| | Bien | 50 | 29,6 | 29,6 | 59,2 |
| | Muy bien | 69 | 40,8 | 40,8 | 100,0 |
| | Total | 169 | 100,0 | 100,0 | |

**Efectividad del servicio prestado**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 19 | 11,2 | 11,3 | 11,3 |
| | Bien | 81 | 47,9 | 48,2 | 59,5 |
| | Muy bien | 68 | 40,2 | 40,5 | 100,0 |
| | Total | 168 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,6 | | |
| Total | | 169 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 22 | 13,0 | 13,0 | 13,0 |
| | Bien | 53 | 31,4 | 31,4 | 44,4 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Muy bien | 94 | 55,6 | 55,6 | 100,0 |
| | Total | 169 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 27 | 16,0 | 16,0 | 16,0 |
| | Bien | 63 | 37,3 | 37,3 | 53,3 |
| | Muy bien | 79 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 169 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 21 | 12,4 | 12,4 | 12,4 |
| | Bien | 92 | 54,5 | 54,5 | 66,9 |
| | Muy bien | 56 | 33,1 | 33,1 | 100,0 |
| | Total | 169 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 16 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | Bien | 90 | 53,2 | 53,2 | 62,7 |
| | Muy bien | 63 | 37,3 | 37,3 | 100,0 |
| | Total | 169 | 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 | Regular | 9 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |
| | Bien | 99 | 58,6 | 58,6 | 63,9 |
| | Muy bien | 61 | 36,1 | 36,1 | 100,0 |
| | Total | 169 | 100,0 | 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 | 7 | 4,1 | 4,2 | 4,2 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Bien | 113 | 66,9 | 68,5 | 72,7 |
| | Muy bien | 45 | 26,6 | 27,3 | 100,0 |
| | Total | 165 | 97,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 2,4 | | |
| Total | | 169 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 6 | 3,6 | 3,6 | 3,6 |
| | Bien | 121 | 71,5 | 71,5 | 75,1 |
| | Muy bien | 42 | 24,9 | 24,9 | 100,0 |
| | Total | 169 | 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 | Bastante | 168 | 99,4 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,6 | | |
| Total | | 169 | 100,0 | | |

**¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Yo mismo a través del móvil | 128 | 75,7 | 75,7 | 75,7 |
| | Llamando al 010 | 17 | 10,1 | 10,1 | 85,8 |
| | Yo mismo desde un PC | 23 | 13,6 | 13,6 | 99,4 |
| | Un familiar o amigo la ha pedido por mí | 1 | ,6 | ,6 | 100,0 |
| | Total | 169 | 100,0 | 100,0 | |

**¿A qué OIAC suele dirigirse?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | | 2 | 1,2 | 1,2 | 1,2 |
| | OIAC CENTRO | 13 | 7,7 | 7,7 | 8,9 |
| | OIAC REAL | 15 | 8,9 | 8,9 | 17,8 |
| | OIAC VICTORIA | 5 | 3,0 | 3,0 | 20,7 |
| | OIAC PALMERAS | 113 | 66,9 | 66,9 | 87,6 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | OIAC INDUSTRIAL | 21 | 12,4 | 12,4 | 100,0 |
| | Total | 169 | 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 | 67 | 39,6 | 39,9 | 39,9 |
| | Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.) | 67 | 39,6 | 39,9 | 79,8 |
| | Por cercanía a trabajo | 34 | 20,1 | 20,2 | 100,0 |
| | Total | 168 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,6 | | |
| Total | | 169 | 100,0 | | |

**Propuesta de mejora, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora de esta oficina de información al ciudadano**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Válidos | 169 | 100,0 | 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 | 166 | 98,2 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 3 | 1,8 | | |
| Total | | 169 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Sí | 165 | 97,6 | 98,2 | 98,2 |
| | No | 3 | 1,8 | 1,8 | 100,0 |
| | Total | 168 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,6 | | |
| Total | | 169 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | No | 166 | 98,2 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 3 | 1,8 | | |
| Total | | 169 | 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 |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 169 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | No | 169 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 169 | 100,0 |