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 REAL)

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 REAL) 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: 194** 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 **4,31** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	194	4,29
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	194	4,61
Adecuación de las instalaciones	194	4,47
Efectividad del servicio prestado	194	4,47
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	193	4,44
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	194	4,32
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	194	4,39
Valore el tiempo de espera en ser atendido	194	4,45
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	194	4,45
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	189	4,37
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	194	**4,31**

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%	18,6%	81,4%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	7,2%	92,8%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	11,3%	88,7%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	11,3%	88,7%	100%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0%	11,9%	88,1%	100%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	15,5%	84,5%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	11,9%	88,1%	100%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	0%	7,2%	92,8%	100%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	0%	4,6%	95,4%	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%	6,3%	93,7%	100%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0%	2,1%	97,9%	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	REAL	194	100,0	100,0	100,0

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	194	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	72	37,1	37,5	37,5
	Masculino	120	61,9	62,5	100,0
	Total	192	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		194	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	23	11,9	11,9	11,9
	25 a 34 años	87	44,8	44,8	56,7
	35 a 44 años	58	29,9	29,9	86,6
	45 a 54 años	2	1,0	1,0	87,6
	55 a 64 años	22	11,3	11,3	99,0
	65 a 74 años	2	1,0	1,0	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	88	45,4	45,4	45,4
	Soltero/a	93	47,9	47,9	93,3
	Separado/a	13	6,7	6,7	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	36	18,6	18,6	18,6
	Bien	66	34,0	34,0	52,6
	Muy bien	92	47,4	47,4	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	7,2	7,2	7,2
	Bien	47	24,2	24,2	31,4
	Muy bien	133	68,6	68,6	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	11,3	11,3	11,3
	Bien	58	29,9	29,9	41,2
	Muy bien	114	58,8	58,8	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	11,3	11,3	11,3
	Bien	59	30,5	30,5	41,8
	Muy bien	113	58,2	58,2	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	11,9	11,9	11,9
	Bien	62	32,0	32,1	44,0
	Muy bien	108	55,7	56,0	100,0
	Total	193	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		194	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	30	15,5	15,5	15,5
	Bien	71	36,6	36,6	52,1
	Muy bien	93	47,9	47,9	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	11,9	11,9	11,9
	Bien	72	37,1	37,1	49,0
	Muy bien	99	51,0	51,0	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	7,2	7,2	7,2
	Bien	79	40,7	40,7	47,9
	Muy bien	101	52,1	52,1	100,0
	Total	194	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	4,6	4,6	4,6
	Bien	89	45,9	45,9	50,5
	Muy bien	96	49,5	49,5	100,0
	Total	194	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	12	6,2	6,3	6,3
	Bien	96	49,5	50,8	57,1
	Muy bien	81	41,8	42,9	100,0
	Total	189	97,4	100,0	

Perdidos	Sistema	5	2,6		
Total		194	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,1	2,1	2,1
	Bien	125	64,4	64,4	66,5
	Muy bien	65	33,5	33,5	100,0
	Total	194	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	Mucho	3	1,5	1,5	1,5
	Bastante	191	98,5	98,5	100,0
	Total	194	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	141	72,7	72,7	72,7
	Llamando al 010	10	5,2	5,2	77,8
	Yo mismo desde un PC	29	14,9	14,9	92,8
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	14	7,2	7,2	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	1,0	1,0	1,0
	OIAC CENTRO	67	34,5	34,5	35,6
	OIAC REAL	79	40,7	40,7	76,3
	OIAC VICTORIA	32	16,5	16,5	92,8
	OIAC PALMERAS	6	3,1	3,1	95,9
	OIAC INDUSTRIAL	8	4,1	4,1	100,0
	Total	194	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	52,6	53,4	53,4
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	61	31,4	31,9	85,3
	Por cercanía a trabajo	26	13,4	13,6	99,0
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	2	1,0	1,0	100,0
	Total	191	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		194	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	194	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	193	99,5	99,5	99,5
	No	1	,5	,5	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	192	99,0	99,0	99,0
	No	2	1,0	1,0	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,5	,5	,5
	No	192	99,0	99,5	100,0

	Total	193	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		194	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	194	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,5	,5	,5
	No	192	99,0	99,5	100,0
	Total	193	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		194	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	194	100,0