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 CENTRO)

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 CENTRO) 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: 223** 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 **4,48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	223	4,31
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	223	4,42
Adecuación de las instalaciones	223	4,40
Efectividad del servicio prestado	223	4,57
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	223	4,58
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	222	4,50
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	223	4,55
Valore el tiempo de espera en ser atendido	222	4,50
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	213	4,29
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	215	4,46
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	223	**4,48**

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	1,8%	15,2%	83%	98,2%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,8%	13,9%	84,3%	98,2%
Adecuación de las instalaciones	1,8%	13%	85,2%	98,2%
Efectividad del servicio prestado	1,8%	8,5%	89,7%	98,2%
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	0,4%	9%	90,6%	99,6%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	10,8%	89,2%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,4%	5,9%	93,7%	99,6%
Valore el tiempo de espera en ser atendido	2,3%	4%	93,7%	97,7%
Valore las medidas de protección frente al COVID-19 adoptadas para acceder a las OIAC	4,2%	6,1%	89,7%	95,8%
SÓLO EN LOS CASOS SI HA SOLICITADO CITA PREVIA UD. MISMO, Valore la facilidad de la herramienta para la obtención de dicha cita	2,3%	2,3%	95,4%	97,7%
Nivel de calidad, en general, del servicio prestado en la OIAC	0,8%	0,9%	98,3%	99,2%

[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	CENTRO	223	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		146	65,5	65,5	65,5
	El Carmen	1	,4	,4	65,9
	Colón	1	,4	,4	66,4
	Isaac Peral	3	1,3	1,3	67,7
	Hebreo- Tiro Nacional	2	,9	,9	68,6
	HipÃ³dromo	1	,4	,4	69,1
	Alfonso XIII	2	,9	,9	70,0
	Reina Regente	9	4,0	4,0	74,0
	Industrial	5	2,2	2,2	76,2
	Polígono Residencial La Paz	4	1,8	1,8	78,0
	Ataque Seco	3	1,3	1,3	79,4
	Cabrerizas	6	2,7	2,7	82,1
	Medina Sidonia	1	,4	,4	82,5
	Héroes de España	11	4,9	4,9	87,4
	Cañada de Hidúm	3	1,3	1,3	88,8
	Hernán Cortés	3	1,3	1,3	90,1
	Constitución	7	3,1	3,1	93,3
	La Libertad	2	,9	,9	94,2
	Virgen de la Victoria	2	,9	,9	95,1
	Real	8	3,6	3,6	98,7
	Batería Jota	3	1,3	1,3	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	71	31,8	32,3	32,3
	Masculino	149	66,8	67,7	100,0
	Total	220	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		223	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	22	9,9	9,9	9,9
	25 a 34 años	95	42,6	42,6	52,5
	35 a 44 años	36	16,1	16,1	68,6
	45 a 54 años	22	9,9	9,9	78,5
	55 a 64 años	39	17,5	17,5	96,0
	65 a 74 años	8	3,6	3,6	99,6
	Más de 75 años	1	,4	,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	,9	,9	,9
	Casado/a	103	46,2	46,2	47,1
	Soltero/a	103	46,2	46,2	93,3
	Separado/a	8	3,6	3,6	96,9
	Viudo/a	4	1,8	1,8	98,7
	Pareja de Hecho	3	1,3	1,3	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	3	1,4	1,4	1,8
	Regular	34	15,2	15,2	17,0
	Bien	72	32,3	32,3	49,3
	Muy bien	113	50,7	50,7	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	3	1,4	1,4	1,8
	Regular	31	13,9	13,9	15,7
	Bien	54	24,2	24,2	39,9
	Muy bien	134	60,1	60,1	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	3	1,4	1,4	1,8
	Regular	29	13,0	13,0	14,8
	Bien	62	27,8	27,8	42,6
	Muy bien	128	57,4	57,4	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	,9	,9
	Mal	2	,9	,9	1,8
	Regular	19	8,5	8,5	10,3
	Bien	44	19,7	19,7	30,0
	Muy bien	156	70,0	70,0	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	20	9,0	9,0	9,4
	Bien	50	22,4	22,4	31,8
	Muy bien	152	68,2	68,2	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	10,8	10,8	10,8
	Bien	64	28,7	28,8	39,6
	Muy bien	134	60,1	60,4	100,0
	Total	222	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		223	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	13	5,9	5,9	6,3
	Bien	71	31,8	31,8	38,1
	Muy bien	138	61,9	61,9	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

Valore el tiempo de espera en ser atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,3	1,4	1,4
	Mal	2	,9	,9	2,3
	Regular	9	4,0	4,0	6,3
	Bien	74	33,2	33,3	39,6
	Muy bien	134	60,1	60,4	100,0
	Total	222	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		223	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	2,7	2,8	2,8
	Mal	3	1,3	1,4	4,2
	Regular	13	5,8	6,1	10,3
	Bien	92	41,3	43,2	53,5
	Muy bien	99	44,4	46,5	100,0
	Total	213	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	4,5		
Total		223	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	5	2,2	2,3	2,3
	Regular	5	2,2	2,3	4,7
	Bien	87	39,0	40,5	45,1
	Muy bien	118	52,9	54,9	100,0
	Total	215	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,6		
Total		223	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	1	,4	,4	,8
	Regular	2	,9	,9	1,7
	Bien	104	46,7	46,7	48,4
	Muy bien	115	51,6	51,6	100,0
	Total	223	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	8	3,6	3,8	3,8
	Poco	2	,9	,9	4,7
	Algo	14	6,3	6,6	11,3
	Mucho	11	4,9	5,2	16,5
	Bastante	177	79,4	83,5	100,0
	Total	212	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	11	4,9		
Total		223	100,0		

¿Cómo ha solicitado CITA PREVIA para ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Yo mismo a través del móvil	162	72,6	72,6	72,6
	Llamando al 010	13	5,8	5,8	78,5
	Yo mismo desde un PC	32	14,3	14,3	92,8
	Un familiar o amigo la ha pedido por mí	8	3,6	3,6	96,4
	Otra forma	8	3,6	3,6	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

¿A qué OIAC suele dirigirse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		5	2,2	2,2	2,2
	OIAC CENTRO	152	68,2	68,2	70,4

	OIAC REAL	34	15,2	15,2	85,7
	OIAC VICTORIA	7	3,1	3,1	88,8
	OIAC PALMERAS	16	7,2	7,2	96,0
	OIAC INDUSTRIAL	8	3,6	3,6	99,6
	A1	1	,4	,4	100,0
	Total	223	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	131	58,7	59,0	59,0
	Por cercanía a gestiones habituales (administrativas, compras, colegios, etc.)	65	29,1	29,3	88,3
	Por cercanía a trabajo	25	11,2	11,3	99,5
	Por desconocimiento de existencia de otras OIAC	1	,4	,5	100,0
	Total	222	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		223	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	218	97,8	98,2	98,2
	No	4	1,8	1,8	100,0
	Total	222	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		223	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	194	87,0	87,0	87,0
	No	29	13,0	13,0	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	1,3	1,5	1,5
	No	191	85,7	98,5	100,0
	Total	194	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	29	13,0		
Total		223	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	,4	33,3	33,3
	Muy bien	2	,9	66,7	100,0
	Total	3	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	220	98,7		
Total		223	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	16	7,2	7,2	7,2
	No	205	91,9	92,8	100,0
	Total	221	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		223	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	,4	8,3	8,3
	Bien	4	1,8	33,3	41,7
	Muy bien	7	3,1	58,3	100,0
	Total	12	5,4	100,0	
Perdidos	Sistema	211	94,6		
Total		223	100,0		