

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2012  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



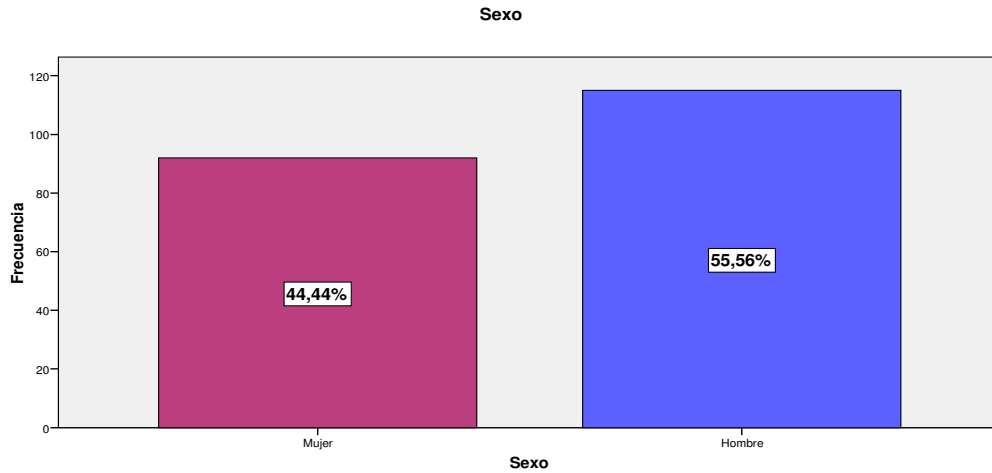
Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes 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 usuarios de LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA perteneciente a la Consejería de Economía y Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A todo usuario que lo requiera, indistintamente de la nacionalidad a la que pertenezca.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante todo el ejercicio 2012.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 267 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

### ¿Qué nacionalidad tiene Ud?

		<i>Frecuencia</i>
Válidos	Alemana	2
	Argentina	1
	Austriaca	1
	Belga	1
	Brasileña	1
	Coreano	1
	Española	186
	Estados Unidos	2
	Estadounidense	1
	Francesa	14
	Portuguesa	1
<b>Total</b>	<b>211</b>	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



### 3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

- Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE** con un valor de 9,83 sobre 10.

	N	MEDIA (*)
Valore la accesibilidad a las instalaciones	153	9,60
Efectividad del servicio prestado	174	9,82
La información recibida cubren sus necesidades	211	9,78
La cortesía del personal que le ha atendido	211	9,95
Nivel de Calidad General de la Oficina	211	9,83

(\*) La media se mide en una escala del 1 al 10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios / ciudadanos de dicho servicio:

	AÑO 2012			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	97,3%	0,7%	2,0%	99,3%
Efectividad del servicio prestado	99,5%	0,0%	0,5%	100,0%
La información recibida cubre sus necesidades	97,6%	0,5%	1,9%	99,5%
La cortesía del personal que le ha atendido	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nivel de calidad General de la Oficina	98,6%	0,0%	1,4%	100,0%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.