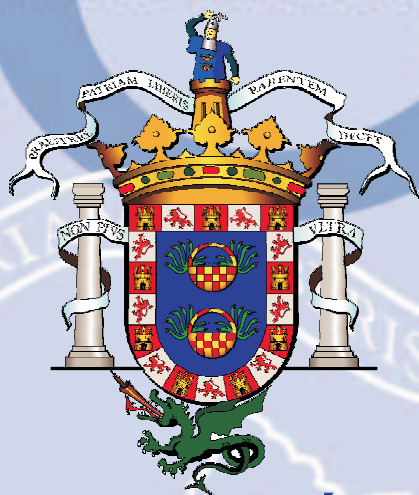


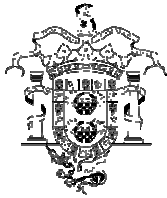
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
(1º SEMESTRE 2017)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

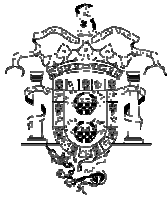


Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

• **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/ as-ciudadanos/as sobre **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE MELILLA (1º SEMESTRE 2017)** perteneciente a la perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A toda la Población.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2017.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 109 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA-ENCUESTAS TELEFÓNICAS (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,96** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La información recibida cubre sus necesidades	109	4,97
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	109	4,98
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	109	4,96

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
La información recibida cubre sus necesidades	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	41	37,6	38,0	38,0
	Masculino	67	61,5	62,0	100,0
	Total	108	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		109	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALEMANA	2	1,8	1,8	1,8
	CHILENA	1	,9	,9	2,8
	COLOMBIANA	1	,9	,9	3,7
	ESPAÑOLA	99	90,8	90,8	94,5
	INGLATERRA	3	2,8	2,8	97,2
	ITALIANA	2	1,8	1,8	99,1
	SUIZA	1	,9	,9	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,8	2,8	2,8
	Muy bien	106	97,2	97,2	100,0
	Total	109	100,0	100,0	



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,8	1,8	1,8
	Muy bien	107	98,2	98,2	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	3,7	3,7	3,7
	Muy bien	105	96,3	96,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	