

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-ENCUESTAS TELEFÓNICAS  
(1º SEMESTRE 2017)  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

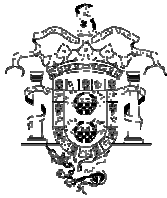


Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en 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- ENCUESTAS TELEFÓNICAS (1º SEMESTRE 2017)** 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:** 24 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 **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La información recibida cubre sus necesidades	24	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	24	5
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	24	5

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			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
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

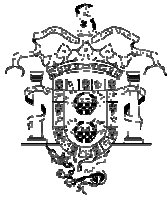
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### SEXO

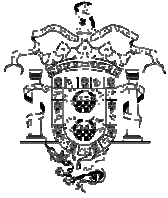
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	11	45,8	45,8	45,8
	Masculino	13	54,2	54,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

#### NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ESPAÑOLA	23	95,8	95,8	95,8
	SUIZA	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

#### COMUNIDAD AUTÓNOMA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	4,2	4,2	4,2
	ANDALUCÍA	9	37,5	37,5	41,7
	CATALUÑA	2	8,3	8,3	50,0
	CEUTA	2	8,3	8,3	58,3
	MADRID	7	29,2	29,2	87,5
	MELILLA	1	4,2	4,2	91,7
	NAVARRA	1	4,2	4,2	95,8
	VALENCIANA	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



**La información recibida cubre sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	24	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	24	100,0	100,0	100,0

**Nivel de Calidad General del Servicio Prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	24	100,0	100,0	100,0