

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 (ACUMULATIVO)**

**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 **LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2017** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Nacional.
- **UNIVERSO:** Turistas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 199 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, **NIVEL DE CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA** con un valor de **4,97** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	152	4,96
Valore la efectividad del servicio prestado	151	4,99
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	199	4,97
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	199	4,99
Nivel de Calidad General de la Oficina	199	4,97

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>2017</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Valore la efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Valore si 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 de la Oficina	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. TABLA DE FRECUENCIA

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	58	29,0	40,6	40,6
	Hombre	85	42,5	59,4	100,0
	Total	143	71,5	100,0	
Perdidos	Sistema	57	28,5		
Total		200	100,0		

#### Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	61	30,5	96,8	96,8
	Francesa	1	,5	1,6	98,4
	Holandesa	1	,5	1,6	100,0
	Total	63	31,5	100,0	
Perdidos	Sistema	137	68,5		
Total		200	100,0		

#### Si es Español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Valencia	4	2,0	6,5	6,5
	Andalucía	32	16,0	51,6	58,1
	Madrid	14	7,0	22,6	80,6
	Castilla y León	3	1,5	4,8	85,5
	Murcia	4	2,0	6,5	91,9
	Cantabria	1	,5	1,6	93,5
	Cataluña	1	,5	1,6	95,2
	Aragón	1	,5	1,6	96,8
	Navarra	1	,5	1,6	98,4
	Toledo	1	,5	1,6	100,0
	Total	62	31,0	100,0	
	Perdidos	Sistema	138	69,0	
Total		200	100,0		



**Valore la accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	3,0	3,9	3,9
	Muy bien	146	73,0	96,1	100,0
	Total	152	76,0	100,0	
Perdidos	Sistema	48	24,0		
Total		200	100,0		

**Valore la efectividad del servicio prestado**

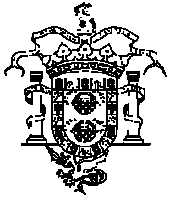
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	,7	,7
	Muy bien	150	75,0	99,3	100,0
	Total	151	75,5	100,0	
Perdidos	Sistema	49	24,5		
Total		200	100,0		

**Valore si la información recibida cubren sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	2,5	2,5	2,5
	Muy bien	194	97,0	97,5	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	1,0	1,0
	Muy bien	197	98,5	99,0	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		



**Nivel de Calidad General de la Oficina**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	2,5	2,5	2,5
	Muy bien	194	97,0	97,5	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		