

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 2013  
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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **OFICIA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2013** perteneciente a la Consejería de Economía y Hacienda. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía en general.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 198 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:

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	85	42,9	43,8	43,8
	Hombre	109	55,1	56,2	100,0
	Total	194	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		198	100,0		

### Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alemana	4	2,0	2,0	2,0
	Americana	5	2,5	2,5	4,5
	Argentina	1	,5	,5	5,1
	Australiana	1	,5	,5	5,6
	Belga	1	,5	,5	6,1
	Española	178	89,9	89,9	96,0
	Francesa	3	1,5	1,5	97,5
	Holandesa	1	,5	,5	98,0
	Italiana	2	1,0	1,0	99,0
	Mexicana	1	,5	,5	99,5
	Rusa	1	,5	,5	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Si es Español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		18	9,1	9,1	9,1
	Alemania	1	,5	,5	9,6
	Andalucía	55	27,8	27,8	37,4
	Aragón	5	2,5	2,5	39,9
	Argentina	1	,5	,5	40,4
	Castilla y León	13	6,6	6,6	47,0
	Cataluña	10	5,1	5,1	52,0
	Catilla - La Mancha	3	1,5	1,5	53,5
	Ceuta	2	1,0	1,0	54,5
	Comunidad Valenciana	8	4,0	4,0	58,6
	Extremadura	1	,5	,5	59,1
	Galicia	2	1,0	1,0	60,1
	Islas Baleares	3	1,5	1,5	61,6
	Islas Canarias	2	1,0	1,0	62,6
	Madrid	49	24,7	24,7	87,4
	Murcia	7	3,5	3,5	90,9



	Navarra	3	1,5	1,5	92,4
	País Vasco	9	4,5	4,5	97,0
	Principado de Asturias	6	3,0	3,0	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	150	75,8	75,8	75,8
	2ª vez	36	18,2	18,2	93,9
	3ª vez	1	,5	,5	94,4
	Más de 3 veces	11	5,6	5,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

### 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 OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA** con un valor de **9,97** sobre 10.

#### Estadísticos descriptivos de OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	<b>198</b>	<b>9,77</b>
<b>Efectividad del servicio prestado por teléfono/e-mail</b>	<b>196</b>	<b>9,94</b>
<b>Valore si la información recibida cubre sus necesidades</b>	<b>198</b>	<b>9,94</b>
<b>Cortesía del personal que le ha atendido</b>	<b>198</b>	<b>9,98</b>
<b>Nivel de calidad general de la oficina</b>	<b>198</b>	<b>9,97</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	98	0	2	100
Efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
La información recibida cubre sus necesidades	100	0	0	100
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.