

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 2014
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 la **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2014** perteneciente a la Consejería Economía y Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 215 encuestas presenciales y 39 encuestas online.
- **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:

2.1. Usuarios de la Oficina de Información Turística.

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	64	29,8	29,9	29,9
	Hombre	150	69,8	70,1	100,0
	Total	214	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		215	100,0		

Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	,9	,9	,9
	Argentina	1	,5	,5	1,4
	Belga	1	,5	,5	1,9
	Británico	1	,5	,5	2,3
	Colombiana	1	,5	,5	2,8
	Española	196	91,2	91,2	94,0
	Francesa	7	3,3	3,3	97,2
	Inglesa	1	,5	,5	97,7
	Israelí	1	,5	,5	98,1
	Italiana	2	,9	,9	99,1
	Mexicana	1	,5	,5	99,5
	Suiza	1	,5	,5	100,0
	Total		215	100,0	100,0

2.2. Usuarios de la Oficina de Información Turística (On line).

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	15	38,5	39,5	39,5
	Masculino	23	59,0	60,5	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		



NACIONALIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos España	22	56,4	56,4	56,4
Francia	4	10,3	10,3	66,7
Italia	2	5,1	5,1	71,8
Portugal	10	25,6	25,6	97,4
Estados unidos	1	2,6	2,6	100,0
Total	39	100,0	100,0	

3. 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 USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2014** con un valor de **9,97** sobre 10 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (On line)** con un valor de **9,33** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de OIT Presenciales

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	214	9,90
Valore la efectividad del servicio prestado	214	9,97
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	214	9,98
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	214	9,99
Nivel de Calidad General de la Oficina	214	9,97



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad a las instalaciones	100,0	0	0	100,0
Valore la efectividad del servicio prestado	100,0	0	0	100,0
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	100,0	0	0	100,0
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100,0	0	0	100,0
Nivel de Calidad General de la Oficina	100,0	0	0	100,0

Estadísticos descriptivos de OIT (On line)

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Efectividad del Servicio Prestado por Teléfono/e-mail	38	9,36
Accesibilidad	33	9,39
La información recibida cubre sus necesidades	37	9,02
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	38	9,47
Nivel de Calidad General del Servicio prestado	39	9,33

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.



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Efectividad del Servicio Prestado por Teléfono/e-mail	94,7	5,3	0	94,7
Accesibilidad	93,9	3	3	96,9
La información recibida cubre sus necesidades	91,9	8,1	0	91,9
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	94,7	5,3	0	94,7
Nivel de Calidad General del Servicio prestado	94,9	5,1	0	94,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

⁵ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁶ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.