

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  
1º SEMESTRE 2015  
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 **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (1º SEMESTRE 2015)** perteneciente a la Consejería de Economía y Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 89 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 LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (PRESENCIAL) 1º SEMESTRE 2015** con un valor de **10** sobre 10 y **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (TELEFÓNICA)** con un valor de **10** sobre 10.

### Estadísticos descriptivos de la Oficina de Información Turística Presencial

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Valore la accesibilidad a las instalaciones	88	9,97
Valore la efectividad del servicio prestado	88	10,00
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	88	10,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	88	10,00
Nivel de Calidad General de la Oficina	88	10,00

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	<i>1º SEMESTRE 2015</i>			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	100,0	0	0	100,0
Valore la efectividad del servicio prestado	100	0	0	100,0
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	100	0	0	100,0
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100,0
Nivel de Calidad General de la Oficina	100	0	0	100,0

<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.



### Estadísticos descriptivos de la Oficina de Información Turística Telefónica

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	<b>59</b>	<b>9,97</b>
<b>Efectividad del servicio prestado por teléfono/e-mail</b>	<b>59</b>	<b>10,00</b>
<b>Valore si la información recibida cubre sus necesidades</b>	<b>59</b>	<b>10,00</b>
<b>Cortesía del personal que le ha atendido</b>	<b>59</b>	<b>10,00</b>
<b>Nivel de calidad general de la oficina</b>	<b>59</b>	<b>10,00</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios TELEFÓNICOS de dichos servicios:

	<i>1º SEMESTRE 2015</i>			
	<b>SATISFECHOS<sup>5</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>6</sup></b>	<b>CONFORME<sup>7</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>8</sup></b>
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Efectividad del servicio prestado</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>La información recibida cubre sus necesidades</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Cortesía del personal que le ha atendido</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Nivel de calidad general de la Oficina</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

<sup>7</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>8</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.