

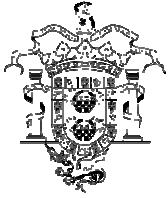
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

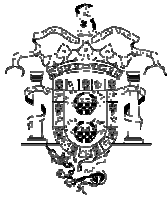
**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA-ENCUESTAS ONLINE  
(1º SEMESTRE 2017)  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 ON LINE (1º SEMESTRE 2017)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2017.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 5 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 ON LINE (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,60** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Efectividad del Servicio Prestado por Teléfono/e-mail	5	5
Accesibilidad	5	4,60
La información recibida cubre sus necesidades	5	4,40
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	5	4,60
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	5	4,60

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>
Efectividad del Servicio Prestado por Teléfono/e-mail	100	0	0	100
Accesibilidad	100	0	0	100
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	1	20,0	20,0	20,0
	Masculino	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

#### NACIONALIDAD

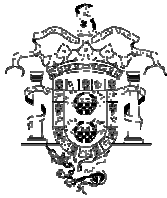
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Colombia	1	20,0	20,0	20,0
	España	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

#### Señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barcelona	1	20,0	25,0	25,0
	Granada	2	40,0	50,0	75,0
	Tarragona	1	20,0	25,0	100,0
	Total	4	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	20,0		
Total		5	100,0		

#### ¿Has visitado alguna vez Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	20,0	20,0	20,0
	No	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	



**Efectividad del Servicio Prestado por Teléfono/e-mail**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	100,0	100,0	100,0

**La información recibida cubre sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	60,0	60,0	60,0
	Muy bien	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

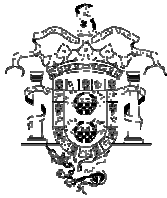
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	40,0	40,0	40,0
	Muy bien	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Nivel de Calidad General del Servicio Prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	40,0	40,0	40,0
	Muy bien	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Accesibilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	40,0	40,0	40,0
	Muy bien	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	



**Deseo de conocer la Ciudad Autónoma ¿Cuál es el motivo de su visita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	2	40,0	40,0	40,0
	Sí	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**Patrimonio Histórico Cultural**

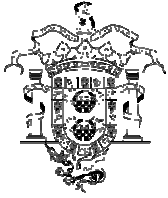
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	1	20,0	20,0	20,0
	Sí	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**[Viajes de Negocio]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	4	80,0	80,0	80,0
	Sí	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

**[Gastronomía]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	3	60,0	60,0	60,0
	Sí	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	



[Recomendación de amigos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	3	60,0	60,0	60,0
	Sí	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	