

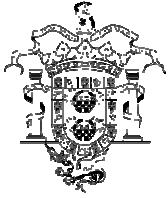
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 PRESENCIALES
(1º SEMESTRE 2017)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

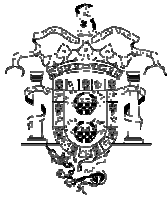


Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en 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 PRESENCIALES (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:** 80 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 PRESENCIALES (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,97** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	80	5,00
Efectividad del Servicio Prestado	80	5,00
La información recibida cubre sus necesidades	80	5,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	80	5,00
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	80	4,97

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Efectividad del Servicio Prestado	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

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	29	36,3	36,7	36,7
	Masculino	50	62,5	63,3	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

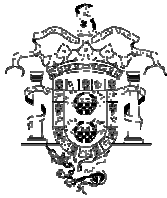
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1º VEZ	69	86,3	88,5	88,5
	2º VEZ	7	8,8	9,0	97,4
	3º VEZ	1	1,3	1,3	98,7
	MÁS DE 3 VECES	1	1,3	1,3	100,0
	Total	78	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,5		
Total		80	100,0		

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	80	100,0	100,0	100,0

[Efectividad del Servicio Prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	80	100,0	100,0	100,0



La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	80	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	80	100,0	100,0	100,0

Nivel de Calidad General del Servicio Prestado

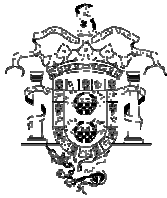
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	2,5	2,5	2,5
	Muy bien	78	97,5	97,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	6	7,5	7,5	7,5
	Sí	74	92,5	92,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Patrimonio Histórico Cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	16	20,0	20,0	20,0
	Sí	64	80,0	80,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



[Viajes de Negocio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	76	95,0	95,0	95,0
	Sí	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Gastronomía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	26,3	26,3	26,3
	Sí	59	73,8	73,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Recomendación de amigos]

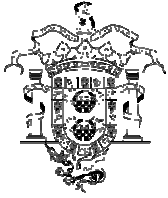
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	67	83,8	83,8	83,8
	Sí	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Visita a familiares]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	77	96,3	96,3	96,3
	Sí	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Tranquilidad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	77	96,3	96,3	96,3
	Sí	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	17	21,3	21,3	21,3
	En pareja	26	32,5	32,5	53,8
	Con familia	20	25,0	25,0	78,8
	Con amigos	16	20,0	20,0	98,8
	Con grupos organizado	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[BUENA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4	1	1,3	33,3	33,3
	5	2	2,5	66,7	100,0
	Total	3	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	77	96,3		
Total		80	100,0		

[MUY BUENA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	77	96,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	3,8		
Total		80	100,0		