

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  
(1º SEMESTRE 2018)  
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 **LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (1º SEMESTRE 2018)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Nacional.
- **UNIVERSO:** Turistas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 99 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, **NIVEL DE CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA** con un valor de **5** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	76	4,96
Valore la efectividad del servicio prestado	78	5
Valore si la información recibida cubren sus necesidades	98	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99	5
Nivel de Calidad General de la Oficina	99	5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>1º SEMESTRE DE 2018</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Valore la efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	100	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.



## Tabla de frecuencia

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	49	49,5	50,0	50,0
	Hombre	49	49,5	50,0	100,0
	Total	98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		

### Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	3,0	3,9	3,9
	Muy bien	73	73,7	96,1	100,0
	Total	76	76,8	100,0	
Perdidos	Sistema	23	23,2		
Total		99	100,0		

### Valore la efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	78	78,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	21	21,2		
Total		99	100,0		

### Valore si la información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	98	99,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	99	100,0	100,0	100,0

**Nivel de Calidad General de la Oficina**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	99	100,0	100,0	100,0