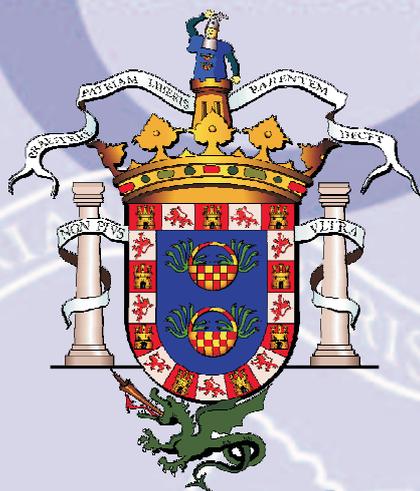


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 (ON LINE)**

2017

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 (ENCUESTAS ONLINE 2017)** 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 ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 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 (ENCUESTAS ONLINE)** con un valor de **4,63** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Efectividad del Servicio Prestado por Teléfono/e-mail	7	5,00
La información recibida cubre sus necesidades	8	4,63
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	8	4,75
Nivel de Calidad General del Servicio prestado	8	4,63
Accesibilidad a la página web	8	4,75

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Efectividad del Servicio Prestado por Telefono/e-mail	100	0	0	100
La información recibida cubren 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
Accesibilidad a la página web	100	0	0	100

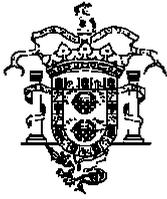
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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. TABLA DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	2	22,2	25,0	25,0
	Masculino	6	66,7	75,0	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	11,1	11,1	11,1
	Colombia	1	11,1	11,1	22,2
	España	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alicante	1	11,1	14,3	14,3
	Barcelona	1	11,1	14,3	28,6
	Granada	2	22,2	28,6	57,1
	Madrid	1	11,1	14,3	71,4
	Asturias	1	11,1	14,3	85,7
	Tarragona	1	11,1	14,3	100,0
	Total	7	77,8	100,0	
	Perdidos	Sistema	2	22,2	
Total		9	100,0		

¿Has visitado alguna vez Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	11,1	12,5	12,5
	No	7	77,8	87,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		



[Efectividad del Servicio Prestado por Telefono/e-mail]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bien	7	77,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	22,2		
Total		9	100,0		

[La información recibida cubren sus necesidades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	33,3	37,5	37,5
	Muy Bien	5	55,6	62,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

[Deseo de conocer la Ciudad Autónoma] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?

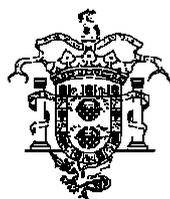
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	3	33,3	33,3	33,3
	Si	6	66,7	66,7	100,0
Total		9	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	22,2	25,0	25,0
	Muy Bien	6	66,7	75,0	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

[Nivel de Calidad General del Servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	33,3	37,5	37,5
	Muy Bien	5	55,6	62,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		



Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	22,2	25,0	25,0
	Muy Bien	6	66,7	75,0	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

[Patrimonio Histórico Cultural] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	3	33,3	33,3	33,3
	Si	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

[Viajes de Negocio] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	8	88,9	88,9	88,9
	Si	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

[Gastronomía] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	77,8	77,8	77,8
	Si	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

[Recomendación de amigos] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	77,8	77,8	77,8
	Si	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	