

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS GLOBALES) 2024

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA, TURISMO Y FOMENTO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 el servicio público: **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS GLOBALES) 2024** perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 199 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,99** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	142	4,98
Efectividad del servicio prestado	142	4,99
La información recibida cubre sus necesidades	198	4,99
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	198	4,99
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	198	4,99

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Efectividad del servicio prestado	0%	0%	100%	100%
La información recibida cubre sus necesidades	0%	0%	100%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	0%	0%	100%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	108	54,3	54,8	54,8
	Masculino	89	44,7	45,2	100,0
	Total	197	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		199	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,5	,5	,5
	Alemana	1	,5	,5	1,0
	Español	58	29,1	29,1	30,2
	Española	133	66,8	66,8	97,0
	Inglaterra	1	,5	,5	97,5
	Italiana	2	1,0	1,0	98,5
	Ucrania	1	,5	,5	99,0
	UK	1	,5	,5	99,5
	USA	1	,5	,5	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		9	4,5	4,5	4,5
	Andalucía	54	27,1	27,1	31,7
	Asturias	4	2,0	2,0	33,7
	Canaria	1	,5	,5	34,2
	Canarias	2	1,0	1,0	35,2
	Cantabria	2	1,0	1,0	36,2
	Castilla- La Ma	1	,5	,5	36,7
	Castilla-León	9	4,5	4,5	41,2
	Cataluña	19	9,5	9,5	50,8
	Comunidad Valen	11	5,5	5,5	56,3
	Galicia	4	2,0	2,0	58,3
	Islas Baleares	2	1,0	1,0	59,3
	La Rioja	2	1,0	1,0	60,3
	Madrid	65	32,7	32,7	93,0

Melilla	1	,5	,5	93,5
Murcia	1	,5	,5	94,0
Navarra	1	,5	,5	94,5
País vasco	11	5,5	5,5	100,0
Total	199	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	124	62,3	88,6	88,6
	Dos veces	11	5,5	7,9	96,4
	Cuatro veces	3	1,5	2,1	98,6
	Más veces	2	1,0	1,4	100,0
	Total	140	70,4	100,0	
Perdidos	Sistema	59	29,6		
Total		199	100,0		

ALOJAMIENTO ELEGIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		59	29,6	29,6	29,6
	Apartamento	1	,5	,5	30,2
	Caravana	2	1,0	1,0	31,2
	Casa	1	,5	,5	31,7
	Crucero	2	1,0	1,0	32,7
	Hotel	109	54,8	54,8	87,4
	Parador	25	12,6	12,6	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	1,5	2,1	2,1
	Muy bien	139	69,8	97,9	100,0
	Total	142	71,4	100,0	
Perdidos	Sistema	57	28,6		
Total		199	100,0		

Effectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	1,4	1,4
	Muy bien	140	70,4	98,6	100,0
	Total	142	71,4	100,0	
Perdidos	Sistema	57	28,6		
Total		199	100,0		

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	1,0	1,0
	Muy bien	196	98,5	99,0	100,0
	Total	198	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		199	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	1,0	1,0
	Muy bien	196	98,5	99,0	100,0
	Total	198	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		199	100,0		

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,0	1,0	1,0
	Muy bien	196	98,5	99,0	100,0
	Total	198	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		199	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	18	9,0	12,5	12,5
	Sí	126	63,3	87,5	100,0
	Total	144	72,4	100,0	
Perdidos	Sistema	55	27,6		
Total		199	100,0		

Recomendación de amigos ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	92	46,2	63,9	63,9
	Sí	52	26,1	36,1	100,0
	Total	144	72,4	100,0	
Perdidos	Sistema	55	27,6		
Total		199	100,0		

Patrimonio Histórico Cultural ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	70	35,2	48,6	48,6
	Sí	74	37,2	51,4	100,0
	Total	144	72,4	100,0	
Perdidos	Sistema	55	27,6		
Total		199	100,0		

Visita a familiares ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	132	66,3	91,7	91,7
	Sí	12	6,0	8,3	100,0
	Total	144	72,4	100,0	
Perdidos	Sistema	55	27,6		
Total		199	100,0		

Viajes de negocios ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	139	69,8	96,5	96,5
	Sí	5	2,5	3,5	100,0
	Total	144	72,4	100,0	
Perdidos	Sistema	55	27,6		
Total		199	100,0		

Tranquilidad ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	124	62,3	86,1	86,1
	Sí	20	10,1	13,9	100,0
	Total	144	72,4	100,0	
Perdidos	Sistema	55	27,6		
Total		199	100,0		

Gastronomía ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	91	45,7	63,2	63,2
	Sí	53	26,6	36,8	100,0
	Total	144	72,4	100,0	
Perdidos	Sistema	55	27,6		
Total		199	100,0		

Otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	199	100,0	100,0	100,0

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	24	12,1	16,8	16,8
	En pareja	71	35,7	49,7	66,4
	Con familia	24	12,1	16,8	83,2
	Con amigos	20	10,1	14,0	97,2
	Con grupo organizado	4	2,0	2,8	100,0
	Total	143	71,9	100,0	
Perdidos	Sistema	56	28,1		
Total		199	100,0		

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENA	2	1,0	1,5	1,5
	MUY BUENA	132	66,3	98,5	100,0
	Total	134	67,3	100,0	
Perdidos	Sistema	65	32,7		
Total		199	100,0		

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	136	68,3	95,1	95,1
	Barco	7	3,5	4,9	100,0
	Total	143	71,9	100,0	
Perdidos	Sistema	56	28,1		
Total		199	100,0		