

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 (PRESENCIAL) 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 (PRESENCIAL) 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:** 141 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	140	4,99
Efectividad del servicio prestado	140	4,99
La información recibida cubre sus necesidades	141	4,99
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	141	4,99
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA	141	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 DE LA OFICINA	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	68	48,2	48,9	48,9
	Masculino	71	50,4	51,1	100,0
	Total	139	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		141	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,7	,7	,7
	Alemana	1	,7	,7	1,4
	Española	133	94,3	94,3	95,7
	Inglaterra	1	,7	,7	96,5
	Italiana	2	1,4	1,4	97,9
	Ucrania	1	,7	,7	98,6
	UK	1	,7	,7	99,3
	USA	1	,7	,7	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		9	6,4	6,4	6,4
	Andalucía	36	25,5	25,5	31,9
	Asturias	4	2,8	2,8	34,8
	Canarias	2	1,4	1,4	36,2
	Cantabria	2	1,4	1,4	37,6
	Castilla- La Mancha	1	,7	,7	38,3
	Castilla-León	7	5,0	5,0	43,3
	Cataluña	11	7,8	7,8	51,1
	Comunidad Valenciana	10	7,1	7,1	58,2
	Galicia	3	2,1	2,1	60,3
	Islas Baleares	2	1,4	1,4	61,7
	La Rioja	2	1,4	1,4	63,1
	Madrid	44	31,2	31,2	94,3
	Murcia	1	,7	,7	95,0
	Navarra	1	,7	,7	95,7
	País vasco	6	4,3	4,3	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	124	87,9	89,9	89,9
	Dos veces	11	7,8	8,0	97,8
	Más de 3 veces	3	2,1	2,2	100,0
	Total	138	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		141	100,0		

ALOJAMIENTO ELEGIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	1,4	1,4	1,4
	Apartamento familiar	1	,7	,7	2,1
	Caravana personal	2	1,4	1,4	3,5
	Casa de un amigo	1	,7	,7	4,3
	Crucero	2	1,4	1,4	5,7
	Hotel Ánfora	45	31,9	31,9	37,6
	Hotel Melilla Puerto	39	27,7	27,7	65,2
	Hotel Rusadir	24	17,0	17,0	82,3
	Parador de Melilla	25	17,7	17,7	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,4	1,4	1,4
	Muy bien	138	97,9	98,6	100,0
	Total	140	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		141	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	,7	,7
	Muy bien	139	98,6	99,3	100,0
	Total	140	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		141	100,0		

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	,7	,7
	Muy bien	140	99,3	99,3	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	,7	,7
	Muy bien	140	99,3	99,3	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	,7	,7
	Muy bien	140	99,3	99,3	100,0
	Total	141	100,0	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	16	11,3	11,3	11,3
	Sí	125	88,7	88,7	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	89	63,1	63,1	63,1
	Sí	52	36,9	36,9	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	68	48,2	48,2	48,2
	Sí	73	51,8	51,8	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	129	91,5	91,5	91,5
	Sí	12	8,5	8,5	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	136	96,5	96,5	96,5
	Sí	5	3,5	3,5	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	121	85,8	85,8	85,8
	Sí	20	14,2	14,2	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	88	62,4	62,4	62,4
	Sí	53	37,6	37,6	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	141	100,0	100,0	100,0

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	23	16,3	16,3	16,3
	En pareja	71	50,4	50,4	66,7
	Con familia	24	17,0	17,0	83,7
	Con amigos	20	14,2	14,2	97,9
	Con grupo organizado	3	2,1	2,1	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	2	1,4	1,5	1,5
	Muy buena	132	93,6	98,5	100,0
	Total	134	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,0		
Total		141	100,0		

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	135	95,7	95,7	95,7
	Barco	6	4,3	4,3	100,0
	Total	141	100,0	100,0	