

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) (1º SEMESTRE 2025)

**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 (GLOBAL)** 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 primer semestre del año 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 121 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 OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (GLOBAL)** con un valor de **4,99** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La información recibida cubre sus necesidades	121	4,98
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	121	4,98
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA	120	4,99

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

PRIMER SEMESTRE 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La información recibida cubre sus necesidades	0%	0,8%	99,2%	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 *regula*

3. TABLAS DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	67	55,4	58,3	58,3
	Masculino	48	39,7	41,7	100,0
	Total	115	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,0		
Total		121	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	120	99,2	99,2	99,2
	Italiana	1	,8	,8	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Andalucía	35	28,9	28,9	28,9
	Aragón	1	,8	,8	29,8
	Asturias	2	1,7	1,7	31,4
	Baleares	1	,8	,8	32,2
	C. Valenciana	4	3,3	3,3	35,5
	Canarias	1	,8	,8	36,4
	Cantabria	2	1,7	1,7	38,0
	Castilla-La Mancha	3	2,5	2,5	40,5
	Castilla-León	9	7,4	7,4	47,9
	Cataluña	10	8,3	8,3	56,2
	Extremadura	1	,8	,8	57,0
	Jaén	1	,8	,8	57,9
	Madrid	42	34,7	34,7	92,6
	Navarra	1	,8	,8	93,4
	País Vasco	8	6,6	6,6	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	,8	,8
	Bien	1	,8	,8	1,6
	Muy bien	119	98,4	98,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,7	1,7	1,7
	Muy bien	119	98,3	98,3	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,8	,8	,8
	Muy bien	119	98,3	99,2	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		121	100,0		