

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 (ONLINE)
(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 (ONLINE)** 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:** 5 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 (ONLINE)** con un valor de **4,75** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	4	4,25
Efectividad del servicio prestado	5	4,20
La información recibida cubre sus necesidades	5	4,40
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	5	4,60
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA	4	4,75

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
Accesibilidad a las instalaciones	0%	25%	75%	100%
Efectividad del servicio prestado	20%	0%	80%	80%
La información recibida cubre sus necesidades	0%	20%	80%	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	3	60,0	60,0	60,0
	Masculino	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Español	5	100,0	100,0	100,0

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Castilla La Mancha	1	20,0	20,0	20,0
	Cataluña	1	20,0	20,0	40,0
	Jaén	1	20,0	20,0	60,0
	Madrid	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	2	40,0	40,0	40,0
	2ª vez	1	20,0	20,0	60,0
	Más de 3 veces	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

ALOJAMIENTO ELEGIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Apartamento	1	20,0	20,0	20,0
	Casa pareja	1	20,0	20,0	40,0
	Hotel Ánfora	2	40,0	40,0	80,0
	Hotel Melilla P	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	20,0	25,0	25,0
	Bien	1	20,0	25,0	50,0
	Muy bien	2	40,0	50,0	100,0
	Total	4	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	20,0		
Total		5	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	20,0	20,0	20,0
	Bien	1	20,0	20,0	40,0
	Muy bien	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	20,0	20,0	20,0
	Bien	1	20,0	20,0	40,0
	Muy bien	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	40,0	40,0	40,0
	Muy bien	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	20,0	25,0	25,0
	Muy bien	3	60,0	75,0	100,0
	Total	4	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	20,0		
Total		5	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	3	60,0	60,0	60,0
	Sí	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	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	3	60,0	60,0	60,0
	Sí	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	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	4	80,0	80,0	80,0
	Sí	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	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	2	40,0	40,0	40,0
	Sí	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	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	5	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	5	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	5	100,0	100,0	100,0

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	60,0	60,0	60,0
	Estudiante	1	20,0	20,0	80,0
	Fui a una Boda	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En pareja	2	40,0	40,0	40,0
	Con familia	1	20,0	20,0	60,0
	Con amigos	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENA	1	20,0	50,0	50,0
	MUY BUENA	1	20,0	50,0	100,0
	Total	2	40,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	60,0		
Total		5	100,0		

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	4	80,0	80,0	80,0
	Barco	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	