

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)
(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 (PRESENCIAL)** 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:** 54 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 (PRESENCIAL)** con un valor de 5 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	54	5,00
Efectividad del servicio prestado	54	5,00
La información recibida cubre sus necesidades	54	5,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	54	5,00
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA	54	5,00

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%	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	27	50,0	56,3	56,3
	Masculino	21	38,9	43,8	100,0
	Total	48	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	11,1		
Total		54	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	53	98,1	98,1	98,1
	Italiana	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Andalucía	15	27,8	27,8	27,8
	Asturias	2	3,7	3,7	31,5
	C. Valenciana	2	3,7	3,7	35,2
	Canarias	1	1,9	1,9	37,0
	Cantabria	1	1,9	1,9	38,9
	Castilla-La Mancha	2	3,7	3,7	42,6
	Castilla-León	6	11,1	11,1	53,7
	Cataluña	5	9,3	9,3	63,0
	Extremadura	1	1,9	1,9	64,8
	Madrid	16	29,6	29,6	94,4
	Navarra	1	1,9	1,9	96,3
	País vasco	2	3,7	3,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	40	74,1	75,5	75,5
	2ª vez	9	16,7	17,0	92,5
	3ª vez	2	3,7	3,8	96,2
	Más de 3 veces	2	3,7	3,8	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		54	100,0		

ALOJAMIENTO ELEGIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		4	7,4	7,4	7,4
	Casa familiar	1	1,9	1,9	9,3
	Casa particular	2	3,7	3,7	13,0
	Hotel Ánfora	11	20,4	20,4	33,3
	Hotel Melilla Puerto	18	33,3	33,3	66,7
	Hotel Rusadir	10	18,5	18,5	85,2
	Parador	8	14,8	14,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	54	100,0	100,0	100,0

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	54	100,0	100,0	100,0

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	54	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	54	100,0	100,0	100,0

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	54	100,0	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	11	20,4	20,4	20,4
	Sí	43	79,6	79,6	100,0
	Total	54	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	33	61,1	61,1	61,1
	Sí	21	38,9	38,9	100,0
	Total	54	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	24	44,4	44,4	44,4
	Sí	30	55,6	55,6	100,0
	Total	54	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	44	81,5	81,5	81,5
	Sí	10	18,5	18,5	100,0
	Total	54	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	46	85,2	85,2	85,2
	Sí	8	14,8	14,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	28	51,9	51,9	51,9
	Sí	26	48,1	48,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	19	35,2	35,2	35,2
	Sí	35	64,8	64,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	54	100,0	100,0	100,0

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	9	16,7	16,7	16,7
	En pareja	20	37,0	37,0	53,7
	Con familia	13	24,1	24,1	77,8
	Con amigos	12	22,2	22,2	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mala	1	1,9	1,9	1,9
	Buena	7	13,0	13,0	14,8
	Muy buena	46	85,2	85,2	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	52	96,3	96,3	96,3
	Barco	2	3,7	3,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	38	70,4	71,7	71,7
	No	15	27,8	28,3	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		54	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	45	83,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	9	16,7		
Total		54	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	54	100,0