

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2015
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 de la **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2015 (ON LINE, PRESENCIAL y TELEFÓNICA)** perteneciente a la Consejería de Economía y Empleo de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 266 encuestas desagregadas en: 10 encuestas de la Oficina de Información Turística On line, 177 encuestas de la Oficina de Información Turística Presencial, 79 encuestas de la Oficina de Información Turística Telefónica.
- **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.

▪ PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A NIVEL ON LINE.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (ON LINE)** con un valor de **9,26** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
Efectividad del Servicio Prestado por Teléfono/e-mail	10	9,6
Accesibilidad	10	8,8
La información recibida cubre sus necesidades	7	9,42
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	8	9,5
Nivel de Calidad del Servicio prestado	8	9,26

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Efectividad del Servicio Prestado por Teléfono/e-mail	100	0	0	100
La información recibida cubre sus necesidades	100	0	0	100
Accesibilidad	90	10	0	90
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Nivel de Calidad del Servicio prestado	87,5	0	12,5	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

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



▪ **PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A NIVEL PRESENCIAL.**

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PRESENCIAL** con un valor de **10** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
Valore la accesibilidad a las instalaciones	175	9,87
Valore la efectividad del servicio prestado	175	10
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	175	10
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	175	10
Nivel de Calidad General de la Oficina	175	10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS⁵	INSATISFECHOS⁶	CONFORME⁷	CONFORMIDAD TOTAL⁸
Valore la accesibilidad a las instalaciones	98,8	1,1	0	98,8
Valore la efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Nivel de Calidad General de la Oficina	100	0	0	100

⁵ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁶ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



▪ **PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A NIVEL TELEFÓNICO.**

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA TELEFÓNICA** con un valor de **9,97** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
La información recibida cubre sus necesidades	79	9,97
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	79	9,98
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	79	9,97

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ⁹	INSATISFECHOS ¹⁰	CONFORME ¹¹	CONFORMIDAD TOTAL ¹²
La información recibida cubre sus necesidades	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

⁹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

¹⁰ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

¹¹ Conforme: Es el valor regular

¹² Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.