

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 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)** 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 56 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	56	5,00
Efectividad del servicio prestado	56	5,00
La información recibida cubre sus necesidades	56	5,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	56	5,00
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA	56	5,00

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

PRIMER SEMESTRE 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	29	51,8	51,8	51,8
	Masculino	27	48,2	48,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	52	92,9	92,9	92,9
	Inglaterra	1	1,8	1,8	94,6
	Italiana	2	3,6	3,6	98,2
	Ucrania	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		4	7,1	7,1	7,1
	Andalucía	14	25,0	25,0	32,1
	Asturias	3	5,4	5,4	37,5
	Canarias	1	1,8	1,8	39,3
	Castilla-León	2	3,6	3,6	42,9
	Cataluña	5	8,9	8,9	51,8
	Comunidad Valenciana	3	5,4	5,4	57,1
	Galicia	1	1,8	1,8	58,9
	La Rioja	1	1,8	1,8	60,7
	Madrid	19	33,9	33,9	94,6
	Navarra	1	1,8	1,8	96,4
	País vasco	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	47	83,9	83,9	83,9
	Dos veces	7	12,5	12,5	96,4

Más de 3 veces	2	3,6	3,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

ALOJAMIENTO ELEGIDO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	3,6	3,6	3,6
Apartamento familiar	1	1,8	1,8	5,4
Caravana	1	1,8	1,8	7,1
Caravana personal	1	1,8	1,8	8,9
Hotel Ánfora	19	33,9	33,9	42,9
Hotel Melilla Puerto	17	30,4	30,4	73,2
Hotel Parador Melilla	8	14,3	14,3	87,5
Hotel Rusadir	7	12,5	12,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	56	100,0	100,0	100,0

[Efectividad del servicio prestado]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	56	100,0	100,0	100,0

[La información recibida cubre sus necesidades]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	56	100,0	100,0	100,0

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	56	100,0	100,0	100,0

[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	56	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	8	14,3	14,3	14,3
	Sí	48	85,7	85,7	100,0
	Total	56	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	39	69,6	69,6	69,6
	Sí	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	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	22	39,3	39,3	39,3
	Sí	34	60,7	60,7	100,0
	Total	56	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	49	87,5	87,5	87,5
	Sí	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	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	53	94,6	94,6	94,6
	Sí	3	5,4	5,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	43	76,8	76,8	76,8

Sí	13	23,2	23,2	100,0
Total	56	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	24	42,9	42,9	42,9
	Sí	32	57,1	57,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	56	100,0	100,0	100,0

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	12	21,4	21,4	21,4
	En pareja	28	50,0	50,0	71,4
	Con familia	13	23,2	23,2	94,6
	Con amigos	3	5,4	5,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy buena	55	98,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	52	92,9	92,9	92,9
	Barco	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	