CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

OCIFINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022 (PRESENCIAL)

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 2022 (PRESENCIAL)** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 1** encuesta.
- **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 2022 (PRESENCIAL)** con un valor de **4,99** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	73	4,96
Efectividad del servicio prestado	72	4,99
La información recibida cubre sus necesidades	73	4,99
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	73	4,99
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA	73	**4,99**

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a las instalaciones	0%	1,4%	98,6%	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	43	58,9	59,7	59,7
	Masculino	29	39,7	40,3	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Español	70	95,9	95,9	95,9
	German	1	1,4	1,4	97,3
	USA	2	2,7	2,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	4,1	4,1	4,1
	Andalucía	22	30,1	30,1	34,2
	Aragón	1	1,4	1,4	35,6
	Asturias	1	1,4	1,4	37,0
	Canarias	2	2,7	2,7	39,7
	Cantabria	2	2,7	2,7	42,5
	Castilla-León	6	8,2	8,2	50,7
	Cataluña	3	4,1	4,1	54,8
	Comunidad Valenciana	7	9,6	9,6	64,4
	Extremadura	1	1,4	1,4	65,8
	Madrid	23	31,5	31,5	97,3
	Murcia	1	1,4	1,4	98,6
	País Vasco	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	63	86,3	86,3	86,3
	Dos veces	8	11,0	11,0	97,3
	Tres veces	2	2,7	2,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

ALOJAMIENTO ELEGIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	1,4	1,4	1,4
	Cruise Ship	3	4,1	4,1	5,5
	Familiar	1	1,4	1,4	6,8
	Hotel	1	1,4	1,4	8,2
	Hotel Ánfora	22	30,1	30,1	38,4
	Hotel Parador de Melilla	10	13,7	13,7	52,1
	Hotel Rusadir	19	26,0	26,0	78,1
	Hotel Tryp Melilla Puerto	14	19,2	19,2	97,3
	Piso Turístico	2	2,7	2,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	1	1,4	1,4	2,7
	Muy bien	71	97,3	97,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

[Efectividad del servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,4	1,4	1,4
	Muy bien	71	97,3	98,6	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

[La información recibida cubre sus necesidades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,4	1,4	1,4
	Muy bien	72	98,6	98,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,4	1,4	1,4
	Muy bien	72	98,6	98,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,4	1,4	1,4
	Muy bien	72	98,6	98,6	100,0
	Total	73	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	9	12,3	12,3	12,3
	Sí	64	87,7	87,7	100,0
	Total	73	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	47	64,4	64,4	64,4
	Sí	26	35,6	35,6	100,0
	Total	73	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	11	15,1	15,1	15,1
	Sí	62	84,9	84,9	100,0
	Total	73	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	65	89,0	89,0	89,0
	Sí	8	11,0	11,0	100,0
	Total	73	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	73	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	64	87,7	87,7	87,7
	Sí	9	12,3	12,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	35	47,9	47,9	47,9
	Sí	38	52,1	52,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		68	93,2	93,2	93,2
	Cruise	2	2,7	2,7	95,9
	Nací aquí	1	1,4	1,4	97,3

	Trabajo	1	1,4	1,4	98,6
	Visita ciudad nacimiento	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	7	9,6	9,6	9,6
	En pareja	39	53,4	53,4	63,0
	Con familia	13	17,8	17,8	80,8
	Con amigos	9	12,3	12,3	93,2
	Con grupo organizado	5	6,8	6,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

[MUY MAL] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	73	100,0

[MALA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	73	100,0

[REGULAR] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	73	100,0

[BUENA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	1	1,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	72	98,6		
Total		73	100,0		

[MUY BUENA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	71	97,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,7		

Total		73	100,0		

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	66	90,4	91,7	91,7
	Barco	6	8,2	8,3	100,0
	Total	72	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		73	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCAS?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	73	100,0

En caso afirmativo, ¿Has hecho uso del él?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	73	100,0

En caso de uso, valore el nivel de calidad general del libro de quejas y sugerencias desde 1 al 5

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	73	100,0

¿Conoce Ud. las Cartas de Servicios?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	73	100,0

Valore los compromisos adaptados en la Carta de Servicio, desde 1 (Muy mal) hasta el 5 (Muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	73	100,0