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:

OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (PRESENCIAL)

(1º SEMESTRE 2022)

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 (PRESENCIAL) (1º SEMESTRE 2022)** 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 primer semestre del año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 25** 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) (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	25	5,00
Efectividad del servicio prestado	24	5,00
La información recibida cubre sus necesidades	25	5,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	25	5,00
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA	25	**5,00**

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

PRIMER SEMESTRE 2022				
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	15	60,0	60,0	60,0
	Masculino	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Español	25	100,0	100,0	100,0

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Andalucía	9	36,0	36,0	36,0
	Canarias	1	4,0	4,0	40,0
	Cantabria	1	4,0	4,0	44,0
	Castilla - León	4	16,0	16,0	60,0
	Cataluña	1	4,0	4,0	64,0
	Comunidad de Madrid	7	28,0	28,0	92,0
	Comunidad Valenciana	1	4,0	4,0	96,0
	Extremadura	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	22	88,0	88,0	88,0
	Dos veces	2	8,0	8,0	96,0
	Tres veces	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

ALOJAMIENTO ELEGIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hotel Á• nfora	9	36,0	36,0	36,0
	Hotel Parador de Melilla	4	16,0	16,0	52,0
	Hotel Rusadir	6	24,0	24,0	76,0

	Hotel Tryp	5	20,0	20,0	96,0
	Piso Turístico	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	25	100,0	100,0	100,0

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	24	96,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	25	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	25	100,0	100,0	100,0

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	25	100,0	100,0	100,0

Deseo conocer la Ciudad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	2	8,0	8,0	8,0
	Sí	23	92,0	92,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Recomendación de amigos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	13	52,0	52,0	52,0
	Sí	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Patrimonio Histórico Cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	4	16,0	16,0	16,0
	Sí	21	84,0	84,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Visita a familiares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	24	96,0	96,0	96,0
	Sí	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Viajes de negocios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	25	100,0	100,0	100,0

Tranquilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	23	92,0	92,0	92,0
	Sí	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gastronomía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	10	40,0	40,0	40,0
	Sí	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25	100,0	100,0	100,0

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	1	4,0	4,0	4,0
	En pareja	15	60,0	60,0	64,0
	Con familia	1	4,0	4,0	68,0
	Con amigos	6	24,0	24,0	92,0
	Con grupo organizado	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla? MUY MAL

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	25	100,0

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla? MALA

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	25	100,0

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla? REGULAR

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	25	100,0

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla? BUENA

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	25	100,0

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla? MUY BUENA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	24	96,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	25	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCAS?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	25	100,0

En caso afirmativo, ¿Has hecho uso del él?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	25	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	25	100,0

¿Conoce Ud. las Cartas de Servicios?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	25	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	25	100,0

Propuestas de Mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25	100,0	100,0	100,0