CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

# ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

# OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022

## CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
## CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

# ÍNDICE


- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de la Oficina de Información Turística.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de la Oficina de Información Turística (2022).
- Informe General de la Oficina de Información Turística (2022).
- Anexo I. Tablas de frecuencia de encuestas realizadas en la Oficina de Información Turística (2022).
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de estadísticos descriptivos de usuarios de la Oficina de Información Turística.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual del Grado de satisfacción de usuarios de la Oficina de Información Turística.

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Presidencia y Administración Pública, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

# FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

2) OBJETIVO

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

4) FINALIDAD

5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA

6) MUESTRA

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

8) CUESTIONARIO

9) TRATAMIENTO DE DATOS

10) EVALUACIÓN

## 1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla**.**

## 2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en la Oficina Información Turística a los/as usuarios/as/ turistas.
- Analizar qué percepción tienen los/as usuarios/as/ turistas de la Oficina de Información Turística.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en la Oficina de Información Turística 2022.

## 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso la Oficina de Información Turística de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/a/ ciudadano/a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente

significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

## 4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/a /turista de la Oficina de Información Turística de la Ciudad Autónoma de Melilla.
b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
c. Mejorar la Calidad en la prestación de la Oficina de Información Turística y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en la Oficina de Información Turística.

## 5) CRONOGRAMA

| | |
|---|---|
| **Colección de datos** | En periodos mensuales durante toda la ejecución 2022. (Anual) |
| **Introducción y Tabulación de los datos** | Febrero 2023 |
| **Análisis e Interpretación de los datos** | Abril 2023 |

## 6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en la Oficina de Información Turística perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública.

El número de encuestas total recogidas es de **74 encuestas,** desagregadas en 73 encuestas presenciales y 1 online. Durante el año 2022 no se recogieron encuestas telefónicas.

## 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/turista sobre la Oficina de Información Turística. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.

b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

## 8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos, dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: destinado a los usuarios/as de la Oficina de Información Turística.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.
Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras.
El modelo del cuestionario presencial es el siguiente:

1. Sexo: □ Mujer □ Hombre
2. Nacionalidad_____
3. Si es español, señale la Comunidad Autónoma_____
4. ¿En cuantas ocasiones ha visitado Melilla? □ 1ª vez □ 2ª vez □ 3ª vez □ Más de 3 veces
5. Alojamiento elegido _____
6. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud. cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

| ASPECTOS | VALORACIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Accesibilidad a las instalaciones | | | | | |
| Efectividad del servicio prestado | | | | | |
| La información recibida cubre sus necesidades. | | | | | |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | | | | | |
| Nivel de Calidad General de la Oficina | | | | | |

7. ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

□ Deseo de conocer la Ciudad Autónoma
□ Patrimonio Histórico Cultural
□ Viajes de negocios
□ Gastronomía
□ Recomendación de amigos
□ Visita a familiares
□ Tranquilidad
□ Otros _____

8. Ud. viaja:
□ Solo/a
□ En pareja
□ Con familia
□ Con amigos
□ Con grupo organizado

9. ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

□ Muy Mala
□ Mala
□ Regular
□ Buena
□ Muy Buena

10. ¿Qué medio de transporte ha utilizado? □ AVIÓN □ BARCO □ COCHE

11. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? □ Sí □ No

11.1. En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él? □ Sí □ No
11.2. En caso de uso, valore el nivel de calidad general del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 *muy mal* al 5 *muy bien*.
□ Muy Mal
□ Mal
□ Regular
□ Bien
□ Muy Bien

12. ¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS? □ Sí □ No

12.1. Valore los compromisos adoptados en las CARTAS DE SERVICIOS, desde 1 *muy mal* al 5 *muy bien*.
□ Muy Mal
□ Mal
□ Regular
□ Bien
□ Muy Bien

13. Propuestas de Mejora.

## 9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el turista /usuario/a tiene sobre la Oficina de Información Turística de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

## 10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en la Oficina de Información Turística de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que han emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los/as usuarios/as /ciudadanos/as en esta evaluación, permite que se pueda hacer un seguimiento de dichos servicios para poder

poner medidas correctoras al respecto y ver el perfil social de los usuarios/as. Es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

# INFORME GENERAL SOBRE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la Oficina de Información Turística de la Ciudad Autónoma de Melilla 2022,** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción de los servicios que se prestan en la OIT **(Datos globales).**
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción de los servicios que se prestan en la OIT **a través de las encuestas presenciales**.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción de los servicios que se prestan en la OIT **a través de las encuestas online.**

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en la **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022,** opiniones que los/as usuarios/as / ciudadanos/as de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en el proyecto). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dicho servicio, de modo que el ciudadano/a sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios/ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la administración y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios. Además, nos permite ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos

# ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS GLOBALES) 2022

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos para una Evaluación de la Calidad de los servicios/aspectos de la Oficina de Información Turística de Melilla 2022. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022 (DATOS GLOBALES) | | | |
|---|---|---|---|
| | **N** | **Media** | **Desv. típ.** |
| Valore la accesibilidad a las instalaciones | 74 | 4,95 | ,281 |
| Valore la efectividad del servicio prestado | 73 | 4,97 | ,164 |
| Valore si la información recibida cubre sus necesidades | 74 | 4,95 | ,366 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 74 | 4,97 | ,163 |
| Nivel de Calidad General de la Oficina | 74 | **4,96** | ,259 |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA,** está en un **4,96** sobre 5, lo cual muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Oficina de Información Turística",* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,96** sobre 5**,** lo que arroja una **valoración exactamente igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

## ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS GLOBALES) 2022

Las tablas que se presentan a continuación, **reflejan el grado de satisfacción** de los usuarios/as de los servicios y/o aspectos que se dan en la OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. Están compuestas por los ítems de insatisfechos formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; Conformes formado por el valor regular; Satisfechos formado por el sumatorio de bien y muy bien y la Conformidad Total que suma el valor regular y satisfechos.

- **Valore la accesibilidad a las instalaciones**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 1,4 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 99 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la efectividad del servicio prestado**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore si la información recibida cubre sus necesidades**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 1,4 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 98,6 |
| Conformidad total (*) | 98,6 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Nivel de Calidad General de la Oficina**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 1,4 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 98,6 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

# ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS PRESENCIALES) 2022

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos para una Evaluación de la Calidad de los servicios/aspectos de la Oficina de Información Turística de Melilla 2022 (datos presenciales). En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022 (PRESENCIAL) | | | |
|---|---|---|---|
| | **N** | **Media** | **Desv. típ.** |
| Valore la accesibilidad a las instalaciones | 73 | 4,96 | ,260 |
| Valore la efectividad del servicio prestado | 72 | 4,99 | ,118 |
| Valore si la información recibida cubre sus necesidades | 73 | 4,99 | ,117 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 73 | 4,99 | ,117 |
| Nivel de Calidad General de la Oficina | 73 | **4,99** | ,117 |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS PRESENCIALES),** está en un **4,99** sobre 5, lo cual muestra, por parte de los usuarios un altísimo grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Oficina de Información Turística",* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,98** sobre 5**,** lo que arroja una **valoración prácticamente igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

## ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS PRESENCIALES) 2022

Las tablas que se presentan a continuación, **reflejan el grado de satisfacción** de los usuarios/as de los servicios y/o aspectos que se dan en la OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS PRESENCIALES). Están compuestas por los ítems de insatisfechos formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; Conformes formado por el valor regular; Satisfechos formado por el sumatorio de bien y muy bien y la Conformidad Total que suma el valor regular y satisfechos.

- **Valore la accesibilidad a las instalaciones**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 1,4 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 98,6 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la efectividad del servicio prestado**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore si la información recibida cubre sus necesidades**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Nivel de Calidad General de la Oficina**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

# ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS ONLINE) 2022

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos para una Evaluación de la Calidad de los servicios/aspectos de la Oficina de Información Turística de Melilla 2022 (datos online). En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022 (ONLINE) | | | |
|---|---|---|---|
| | **N** | **Media** | **Desv. típ.** |
| Valore la accesibilidad a las instalaciones | 1 | 4,00 | . |
| Valore la efectividad del servicio prestado | 1 | 4,00 | . |
| Valore si la información recibida cubre sus necesidades | 1 | 2,00 | . |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 1 | 4,00 | . |
| Nivel de Calidad General de la Oficina | 1 | **3,00** | . |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS ONLINE),** está en un **3** sobre 5, lo cual muestra, por parte de los usuarios un buen grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Oficina de Información Turística",* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,5** sobre 5**,** lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

## ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS ONLINE) 2022

Las tablas que se presentan a continuación, **reflejan el grado de satisfacción** de los usuarios/as de los servicios y/o aspectos que se dan en la OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS ONLINE). Están compuestas por los ítems de insatisfechos formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; Conformes formado por el valor regular; Satisfechos formado por el sumatorio de bien y muy bien y la Conformidad Total que suma el valor regular y satisfechos.

- **Valore la accesibilidad a las instalaciones**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la efectividad del servicio prestado**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore si la información recibida cubre sus necesidades**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 100 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 0 |
| Conformidad total (*) | 0 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Nivel de Calidad General de la Oficina**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 100 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 0 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

# ANEXO I

# TABLAS DE FRECUENCIA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022

# TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022

**SEXO**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Femenino | 44 | 59,5 | 60,3 | 60,3 |
| | Masculino | 29 | 39,2 | 39,7 | 100,0 |
| | Total | 73 | 98,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,4 | | |
| Total | | 74 | 100,0 | | |

**NACIONALIDAD**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Español | 71 | 95,9 | 95,9 | 95,9 |
| | German | 1 | 1,4 | 1,4 | 97,3 |
| | USA | 2 | 2,7 | 2,7 | 100,0 |
| | Total | 74 | 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 | 23 | 31,1 | 31,1 | 35,1 |
| | Aragón | 1 | 1,4 | 1,4 | 36,5 |
| | Asturias | 1 | 1,4 | 1,4 | 37,8 |
| | Canarias | 2 | 2,7 | 2,7 | 40,5 |
| | Cantabria | 2 | 2,7 | 2,7 | 43,2 |
| | Castilla-León | 6 | 8,1 | 8,1 | 51,4 |
| | Cataluña | 3 | 4,1 | 4,1 | 55,4 |
| | Comunidad Valenciana | 7 | 9,5 | 9,5 | 64,9 |
| | Extremadura | 1 | 1,4 | 1,4 | 66,2 |
| | Madrid | 23 | 31,1 | 31,1 | 97,3 |
| | Murcia | 1 | 1,4 | 1,4 | 98,6 |
| | País Vasco | 1 | 1,4 | 1,4 | 100,0 |
| | Total | 74 | 100,0 | 100,0 | |

**¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Una vez | 64 | 86,5 | 86,5 | 86,5 |
| | Dos veces | 8 | 10,8 | 10,8 | 97,3 |
| | Tres veces | 2 | 2,7 | 2,7 | 100,0 |
| | Total | 74 | 100,0 | 100,0 | |

**ALOJAMIENTO ELEGIDO**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | | 1 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | Casa amiga | 1 | 1,4 | 1,4 | 2,7 |
| | Cruise Ship | 3 | 4,1 | 4,1 | 6,8 |
| | Familiar | 1 | 1,4 | 1,4 | 8,1 |
| | Hotel | 1 | 1,4 | 1,4 | 9,5 |
| | Hotel Ánfora | 22 | 29,7 | 29,7 | 39,2 |
| | Hotel Parador de Melilla | 10 | 13,5 | 13,5 | 52,7 |
| | Hotel Rusadir | 19 | 25,7 | 25,7 | 78,4 |
| | Hotel Tryp Melilla Puerto | 14 | 18,9 | 18,9 | 97,3 |
| | Piso Turístico | 2 | 2,7 | 2,7 | 100,0 |
| | Total | 74 | 100,0 | 100,0 | |

**[Accesibilidad a las instalaciones]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 1 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | Bien | 2 | 2,7 | 2,7 | 4,1 |
| | Muy bien | 71 | 95,9 | 95,9 | 100,0 |
| | Total | 74 | 100,0 | 100,0 | |

**[Efectividad del servicio prestado]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 2 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| | Muy bien | 71 | 95,9 | 97,3 | 100,0 |
| | Total | 73 | 98,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,4 | | |
| Total | | 74 | 100,0 | | |

**[La información recibida cubre sus necesidades]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 1 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | Bien | 1 | 1,4 | 1,4 | 2,7 |
| | Muy bien | 72 | 97,3 | 97,3 | 100,0 |
| | Total | 74 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 2 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| | Muy bien | 72 | 97,3 | 97,3 | 100,0 |
| | Total | 74 | 100,0 | 100,0 | |

**[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA]**

| | | 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 | 72 | 97,3 | 97,3 | 100,0 |
| | Total | 74 | 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 | 12,2 | 12,2 | 12,2 |
| | Sí | 65 | 87,8 | 87,8 | 100,0 |
| | Total | 74 | 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 | 63,5 | 63,5 | 63,5 |
| | Sí | 27 | 36,5 | 36,5 | 100,0 |
| | Total | 74 | 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 | 14,9 | 14,9 | 14,9 |
| | Sí | 63 | 85,1 | 85,1 | 100,0 |
| | Total | 74 | 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 | 66 | 89,2 | 89,2 | 89,2 |
| | Sí | 8 | 10,8 | 10,8 | 100,0 |
| | Total | 74 | 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 | 74 | 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 | 65 | 87,8 | 87,8 | 87,8 |
| | Sí | 9 | 12,2 | 12,2 | 100,0 |
| | Total | 74 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | No seleccionado | 35 | 47,3 | 47,3 | 47,3 |
| | Sí | 39 | 52,7 | 52,7 | 100,0 |
| | Total | 74 | 100,0 | 100,0 | |

**Otros**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | | 69 | 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 | 74 | 100,0 | 100,0 | |

**Ud. viaja**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Solo | 7 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | En pareja | 39 | 52,7 | 52,7 | 62,2 |
| | Con familia | 14 | 18,9 | 18,9 | 81,1 |
| | Con amigos | 9 | 12,2 | 12,2 | 93,2 |
| | Con grupo organizado | 5 | 6,8 | 6,8 | 100,0 |
| | Total | 74 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 74 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 74 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 74 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | 5 | 2 | 2,7 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 72 | 97,3 | | |
| Total | | 74 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | 5 | 71 | 95,9 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4,1 | | |
| Total | | 74 | 100,0 | | |

**¿Qué medio de transporte ha utilizado?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Avión | 67 | 90,5 | 91,8 | 91,8 |
| | Barco | 6 | 8,1 | 8,2 | 100,0 |
| | Total | 73 | 98,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,4 | | |
| Total | | 74 | 100,0 | | |

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCAS?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | No | 1 | 1,4 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 73 | 98,6 | | |
| Total | | 74 | 100,0 | | |

**En caso afirmativo, ¿Has hecho uso del él?**

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 74 | 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 | 74 | 100,0 |

**¿Conoce Ud. las Cartas de Servicios?**

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 74 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 74 | 100,0 |

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

# ANEXO II

# TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

# TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

| | | Valore la accesibilidad a las instalaciones | Valore la efectividad del servicio prestado | Valore si la información recibida cubre sus necesidades | Valore la cortesía del personal que le ha atendido | Nivel de Calidad General de la Oficina |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **2011** | **N** | 266 | 280 | 314 | 315 | 315 |
| | **Media** | **4,68** | **4,86** | **4,91** | **4,97** | **4,91** |
| | **Desv. típ.** | 0,59 | 0,46 | 0,33 | 0,22 | 0,34 |
| **2012** | **N** | 153 | 174 | 211 | 211 | 211 |
| | **Media** | **4,80** | **4,91** | **4,89** | **4,98** | **4,92** |
| | **Desv. típ.** | 0,53 | 0,30 | 0,41 | 0,15 | 0,32 |
| **2013** | **N** | 198 | 196 | 198 | 198 | 198 |
| | **Media** | **4,88** | **4,96** | **4,96** | **4,98** | **4,98** |
| | **Desv. típ.** | 0,37 | 0,17 | 0,17 | 0,1 | 0,12 |
| **2014** | **N** | 214 | 214 | 214 | 214 | 214 |
| | **Media** | **4,95** | **4,98** | **4,99** | **4,99** | **4,98** |
| | **Desv. típ.** | 0,21 | 0,11 | 0,09 | 0,06 | 0,11 |
| **2015** | **N** | 175 | 175 | 175 | 175 | 175 |
| | **Media** | **4,93** | **5** | **5** | **5** | **5** |
| | **Desv. típ.** | 0,44 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **2016** | **N** | 192 | 192 | 192 | 192 | 192 |
| | **Media** | **4,95** | **4,99** | **4,99** | **5** | **4,99** |
| | **Desv. típ.** | 0,21 | 0,1 | 0,1 | 0 | 0,1 |
| **2017** | **N** | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 |
| | **Media** | **4,97** | **4,99** | **4,99** | **5** | **4,99** |
| | **Desv. típ.** | 0,16 | 0,83 | 0,11 | 0 | 0,11 |
| **2018** | **N** | 147 | 149 | 180 | 181 | 181 |
| | **Media** | **4,97** | **4,99** | **4,98** | **5** | **4,99** |
| | **Desv. típ.** | 0,216 | 0,082 | 0,166 | 0 | 0,074 |
| **2019** | **N** | 216 | 216 | 270 | 270 | 270 |
| | **Media** | **4,94** | **4,98** | **4,99** | **5** | **4,99** |
| | **Desv. típ.** | 0,267 | 0,151 | 0,121 | 0,086 | 0,105 |
| **2020** | **N** | 73 | 73 | 73 | 73 | 73 |
| | **Media** | **5,00** | **5,00** | **5,00** | **5** | **5,00** |
| | **Desv. típ.** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **2021** | **N** | 61 | 62 | 62 | 63 | 63 |
| | **Media** | **4,98** | **4,90** | **4,90** | **5** | **4,89** |
| | **Desv. típ.** | 0,128 | 0,534 | 0,534 | 0,530 | 0,542 |
| **2022** | **N** | 74 | 73 | 74 | 74 | 74 |
| | **Media** | **4,95** | **4,97** | **4,95** | **5** | **4,96** |
| | **Desv. típ.** | 0,281 | 0,164 | 0,366 | 0,163 | 0,259 |

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

# ANEXO III

# TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

# TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

| | 2011 | | | | 2012 | | | | 2013 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Satisfecho | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total | Satisfecho | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total | Satisfechos | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total |
| Valore la accesibilidad a las instalaciones | 94,70% | 0,80% | 4,50% | 99,20% | 97,4% | 0,7% | 2,0% | 99,4% | 98,0% | 0,0% | 2,0% | 100% |
| Valore la efectividad del servicio prestado | 97,30% | 0,40% | 2,30% | 99,60% | 99,5% | 0,0% | 0,5% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |
| Valore si la información recibida cubre sus necesidades | 98,90% | 0,00% | 1,10% | 100% | 97,6% | 0,5% | 1,9% | 99,5% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 99,20% | 0,00% | 0,70% | 99,90% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |
| Nivel de Calidad General de la Oficina | 99,60% | 0,40% | 0,00% | 99,60% | 98,6% | 0,0% | 1,4% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |

| | 2014 | | | | 2015 | | | | 2016 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Satisfechos | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total | Satisfechos | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total | Satisfechos | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total |
| Valore la accesibilidad a las instalaciones | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 98,8% | 1,1% | 0,0% | 98,8% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |
| Valore la efectividad del servicio prestado | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Valore si la información recibida cubre sus necesidades | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |
| Nivel de Calidad General de la Oficina | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |

| | 2017 | | | | 2018 | | | | 2019 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Satisfechos | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total | Satisfechos | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total | Satisfechos | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total |
| Valore la accesibilidad a las instalaciones | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 99% | 0,0% | 0,7% | 100% | 99,10% | 0,0% | 0,9% | 100% |
| Valore la efectividad del servicio prestado | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |
| Valore si la información recibida cubre sus necesidades | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,6% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |
| Nivel de Calidad General de la Oficina | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% |

| | 2020 | | | | 2021 | | | | 2022 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Satisfechos | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total | Satisfechos | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total | Satisfechos | Insatisf. | Conforme | Conformidad Total |
| Valore la accesibilidad a las instalaciones | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 100% | 0,0% | 0,0% | 100% | 99% | 0,0% | 1,4% | 100,0% |
| Valore la efectividad del servicio prestado | 75% | 25,0% | 0,0% | 75% | 98,4% | 1,6% | 0,0% | 98,4% | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Valore si la información recibida cubre sus necesidades | 75% | 25,0% | 0,0% | 75% | 98,4% | 1,6% | 0,0% | 98,4% | 98,6% | 1,4% | 0,0% | 98,6% |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 80% | 20,0% | 0,0% | 80% | 98,4% | 1,6% | 0,0% | 98,4% | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Nivel de Calidad General de la Oficina | 80% | 20,0% | 0,0% | 80% | 98,4% | 1,6% | 0,0% | 98,4% | 98,6% | 0,0% | 1,4% | 100,0% |

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.