

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA-ENCUESTAS ONLINE**

**(1º SEMESTRE 2018)**

**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 sobre **LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (ENCUESTAS ONLINE) 1º SEMESTRE 2018** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Nacional.

- **UNIVERSO:** Turistas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 8 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (ENCUESTAS ONLINE)** con un valor de 5 sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Efectividad del Servicio Prestado por Telefono/e-mail	7	5
La información recibida cubren sus necesidades	8	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	8	5
Nivel de Calidad General del Servicio prestado	8	5
Accesibilidad a la página web	6	5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Efectividad del Servicio Prestado por Telefono/e-mail	100	0	0	100
La información recibida cubren 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
Accesibilidad a la página web	100	0	0	100

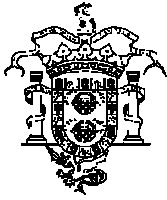
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



## Tabla de frecuencia

### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	5	62,5	62,5	62,5
	Masculino	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

### NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	República checa	1	12,5	12,5	12,5
	España	6	75,0	75,0	87,5
	Portugal	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

### Otro NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	8	100,0

### Señale la Provincia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Lérida	1	12,5	20,0	20,0
	Madrid	2	25,0	40,0	60,0
	Asturias	1	12,5	20,0	80,0
	Zaragoza	1	12,5	20,0	100,0
	Total	5	62,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	37,5		
Total		8	100,0		

### ¿Has visitado alguna vez Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	12,5	12,5	12,5
	No	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	



**[Efectividad del Servicio Prestado por Teléfono/e-mail] Indique, por favor, en la tabla siguiente el grado de satisfacción que tiene para Ud. cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	8	100,0	100,0	100,0

**La información recibida cubren sus necesidades Indique, por favor, en la tabla siguiente el grado de satisfacción que tiene para Ud. cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	7	87,5	100,0	100,0
Perdidos Sistema	1	12,5		
Total	8	100,0		

**Valore la cortesía del personal que le ha atendido Indique, por favor, en la tabla siguiente el grado de satisfacción que tiene para Ud. cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	8	100,0	100,0	100,0

**Nivel de Calidad General del Servicio prestado Indique, por favor, en la tabla siguiente el grado de satisfacción que tiene para Ud. cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 5	8	100,0	100,0	100,0

**Accesibilidad Indique, por favor, en la tabla siguiente el grado de satisfacción que tiene para Ud. cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 5	6	75,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	2	25,0		
Total	8	100,0		



**Deseo de conocer la Ciudad Autónoma Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	1	12,5	12,5	12,5
	Sí	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**[Patrimonio Histórico Cultural] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	3	37,5	37,5	37,5
	Sí	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**[Viajes de Negocio] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	8	100,0	100,0	100,0

**[Gastronomía] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

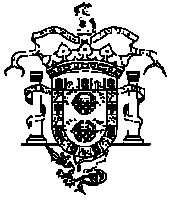
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	87,5	87,5	87,5
	Sí	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**[Recomendación de amigos] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cual es el motivo de su visita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	6	75,0	75,0	75,0
	Sí	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**[Visita a familiares] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	87,5	87,5	87,5
	Sí	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	



[Tranquilidad] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	87,5	87,5	87,5
	Sí	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

[Otro] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		7	87,5	87,5	87,5
	windsurf	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	