

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 (ON LINE) 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) 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 ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 9 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.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Efectividad del Servicio Prestado por e-mail	9	5
La información recibida cubre sus necesidades	8	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	9	5
Nivel de Calidad General del Servicio prestado	9	5
Accesibilidad a la página web	7	5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
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

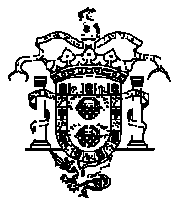
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLA DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	5	55,6	55,6	55,6
	Masculino	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	República checa	1	11,1	11,1	11,1
	España	7	77,8	77,8	88,9
	Portugal	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Señale la Provincia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Lérida	1	11,1	16,7	16,7
	Madrid	3	33,3	50,0	66,7
	Asturias	1	11,1	16,7	83,3
	Zaragoza	1	11,1	16,7	100,0
	Total	6	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	33,3		
Total		9	100,0		

¿Has visitado alguna vez Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	22,2	22,2	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	



[Efectividad del Servicio Prestado por e-mail]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	9	100,0	100,0	100,0

[La información recibida cubre sus necesidades]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	8	88,9	100,0	100,0
Perdidos Sistema	1	11,1		
Total	9	100,0		

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	9	100,0	100,0	100,0

[Nivel de Calidad General del Servicio prestado]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	9	100,0	100,0	100,0

[Accesibilidad]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	7	77,8	100,0	100,0
Perdidos Sistema	2	22,2		
Total	9	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	2	22,2	22,2	22,2
Sí	7	77,8	77,8	100,0
Total	9	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	4	44,4	44,4	44,4
	Sí	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	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	9	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	8	88,9	88,9	88,9
	Sí	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

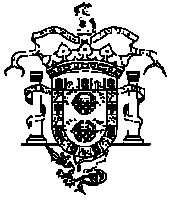
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	77,8	77,8	77,8
	Sí	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

[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	8	88,9	88,9	88,9
	Sí	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	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	8	88,9	88,9	88,9
	Sí	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	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	77,8	77,8	77,8
Nacido en Melilla y quiero enseñar la ciudad a un amigo	1	11,1	11,1	88,9
Windsurf	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	