CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (ATENCIÓN TELEFÓNICA) 2023

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, TURISMO Y FOMENTO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administración Pública, 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 (ATENCIÓN TELEFÓNICA) 2023** perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 61** 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 muy satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La información recibida cubre sus necesidades	61	5,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	61	5,00
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	61	5,00

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
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 del Servicio Prestado	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	38	62,3	62,3	62,3
	Masculino	23	37,7	37,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Español	60	98,4	98,4	98,4
	Francesa	1	1,6	1,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

COMUNIDAD AUTÓNOMA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Andalucía	20	32,8	32,8	32,8
	C. Valenciana	6	9,8	9,8	42,6
	Cantabria	1	1,6	1,6	44,3
	Castilla La Mancha	2	3,3	3,3	47,5
	Castilla León	2	3,3	3,3	50,8
	Cataluña	7	11,5	11,5	62,3
	Lyon	1	1,6	1,6	63,9
	Madrid	19	31,1	31,1	95,1
	MELILLA	2	3,3	3,3	98,4
	País Vasco	1	1,6	1,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	61	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	61	100,0	100,0	100,0

Nivel de Calidad General del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	61	100,0	100,0	100,0