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 (PRESENCIAL) 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 (PRESENCIAL) 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: 127** 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
Accesibilidad a las instalaciones	127	4,96
Efectividad del servicio prestado	127	5,00
La información recibida cubre sus necesidades	127	5,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	127	5,00
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA	127	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]**
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	62	48,8	50,8	50,8
	Masculino	60	47,2	49,2	100,0
	Total	122	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,9		
Total		127	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EEUU	3	2,4	2,4	2,4
	ESPAÑOL	120	94,5	94,5	96,9
	FRANCESA	1	,8	,8	97,6
	ITALIANA	3	2,4	2,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		7	5,5	5,5	5,5
	Andalucía	43	33,9	33,9	39,4
	Aragón	1	,8	,8	40,2
	C.Valenciana	11	8,7	8,7	48,8
	Canarias	1	,8	,8	49,6
	Castilla-León	8	6,3	6,3	55,9
	CATALUÑA	13	10,2	10,2	66,1
	Extremadura	1	,8	,8	66,9
	GALICIA	2	1,6	1,6	68,5
	ISLAS BALEARES	1	,8	,8	69,3
	MADRID	28	22,0	22,0	91,3
	Murcia	6	4,7	4,7	96,1
	País Vasco	5	3,9	3,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	100	78,7	83,3	83,3
	Dos veces	16	12,6	13,3	96,7
	Tres veces	2	1,6	1,7	98,3
	Más de 3 veces	2	1,6	1,7	100,0
	Total	120	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,5		
Total		127	100,0		

ALOJAMIENTO ELEGIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	1,6	1,6	1,6
	Apartamento turístico	6	4,7	4,7	6,3
	Casa de amigos	1	,8	,8	7,1
	Casa de familiares	1	,8	,8	7,9
	CRUCERO	2	1,6	1,6	9,4
	Hotel Ánfora	40	31,5	31,5	40,9
	Hotel Melilla Centro	5	3,9	3,9	44,9
	Hotel Melilla Puerto	33	26,0	26,0	70,9
	Hotel Parador	14	11,0	11,0	81,9
	Hotel Rusadir	22	17,3	17,3	99,2
	Residencia estudiante	1	,8	,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	3,9	3,9	3,9
	Muy bien	122	96,1	96,1	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	127	100,0	100,0	100,0

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	127	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	127	100,0	100,0	100,0

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	127	100,0	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	21	16,5	16,5	16,5
	Sí	106	83,5	83,5	100,0
	Total	127	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	91	71,7	71,7	71,7
	Sí	36	28,3	28,3	100,0
	Total	127	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	40	31,5	31,5	31,5
	Sí	87	68,5	68,5	100,0
	Total	127	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	106	83,5	83,5	83,5
	Sí	21	16,5	16,5	100,0
	Total	127	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	117	92,1	92,1	92,1
	Sí	10	7,9	7,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Tranquilidad ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	107	84,3	84,3	84,3
	Sí	20	15,7	15,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	63	49,6	49,6	49,6
	Sí	64	50,4	50,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		119	93,7	93,7	93,7
	IMSERSO	5	3,9	3,9	97,6
	Oposiciones	1	,8	,8	98,4
	Por evento deportivo.	1	,8	,8	99,2
	Recuerdos	1	,8	,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	23	18,1	18,1	18,1
	En pareja	56	44,1	44,1	62,2
	Con familia	24	18,9	18,9	81,1
	Con amigos	17	13,4	13,4	94,5
	Con grupo organizado	7	5,5	5,5	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	1	,8	,8	,8
	Muy buena	125	98,4	99,2	100,0
	Total	126	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		127	100,0		

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	114	89,8	90,5	90,5
	Barco	12	9,4	9,5	100,0
	Total	126	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		127	100,0		