

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
DATOS GLOBALES (1º SEMESTRE 2020)
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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- DATOS GLOBALES (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Nacional y/o internacional
- **UNIVERSO:** Usuarios de la Oficina de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2020
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 78 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, **NIVEL DE CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,92** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore si la información recibida cubren sus necesidades	77	4,94
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	78	4,94
Nivel de Calidad General de la Oficina	78	4,92

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2020			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore si la información recibida cubren sus necesidades	98,7	1,3	0	98,7
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98,7	1,3	0	98,7
Nivel de Calidad General de la Oficina	98,8	1,2	0	98,8

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 FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	40	51,3	51,3	51,3
	Hombre	38	48,7	48,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	73	93,6	93,6	93,6
	Francesa	1	1,3	1,3	94,9
	Holandesa	1	1,3	1,3	96,2
	12	1	1,3	1,3	97,4
	13	1	1,3	1,3	98,7
	14	1	1,3	1,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Valencia	7	9,0	9,6	9,6
	Andalucía	24	30,8	32,9	42,5
	Madrid	21	26,9	28,8	71,2
	Castilla y León	2	2,6	2,7	74,0
	Murcia	3	3,8	4,1	78,1
	Cataluña	4	5,1	5,5	83,6
	Extremadura	2	2,6	2,7	86,3
	Melilla	1	1,3	1,4	87,7
	Castilla la Mancha	1	1,3	1,4	89,0
	Gran Canarias	2	2,6	2,7	91,8
	Málaga	1	1,3	1,4	93,2
	País Vasco	2	2,6	2,7	95,9
	Ceuta	2	2,6	2,7	98,6
	Asturias	1	1,3	1,4	100,0
	Total	73	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	6,4		
Total		78	100,0		



Valore si la información recibida cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	1	1,3	1,3	2,6
	Muy bien	75	96,2	97,4	100,0
	Total	77	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		78	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	1	1,3	1,3	2,6
	Muy bien	76	97,4	97,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de la Oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	2	2,6	2,6	3,8
	Muy bien	75	96,2	96,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	