

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 PRESENCIALES (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 (USUARIOS-PRESENCIALES) (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Nacional

- **UNIVERSO:** A la población en general

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2020

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 51 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 (PRESENCIAL)** con un valor de **4,97** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad a las instalaciones	51	5
Valore la efectividad del servicio prestado	51	5
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	51	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	51	5
Nivel de Calidad General de la Oficina	51	5

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 la accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Valore la efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Nivel de Calidad General de la Oficina	100	0	0	100

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	28	54,9	54,9	54,9
	Hombre	23	45,1	45,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	47	92,2	92,2	92,2
	Francesa	1	2,0	2,0	94,1
	Inglesa	1	2,0	2,0	96,1
	Italiana	1	2,0	2,0	98,0
	Canadiense	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Si es Español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Valencia	1	2,0	2,1	2,1
	Andalucía	22	43,1	46,8	48,9
	Madrid	14	27,5	29,8	78,7
	Castilla y León	2	3,9	4,3	83,0
	Murcia	3	5,9	6,4	89,4
	Cataluña	2	3,9	4,3	93,6
	Castilla la Mancha	1	2,0	2,1	95,7
	Ceuta	2	3,9	4,3	100,0
	Total	47	92,2	100,0	
	Perdidos	Sistema	4	7,8	
Total		51	100,0		



¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	30	58,8	60,0	60,0
	2ª vez	12	23,5	24,0	84,0
	3ª vez	3	5,9	6,0	90,0
	Más de 3 veces	5	9,8	10,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

Alojamiento elegido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hotel Anfora	14	27,5	27,5	27,5
	Hotel Tryp Melilla Puerto	18	35,3	35,3	62,7
	Hotel Parador	4	7,8	7,8	70,6
	Hotel Rusadir	12	23,5	23,5	94,1
	Casa	3	5,9	5,9	100,0
	Total		51	100,0	100,0

Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	51	100,0	100,0	100,0

Valore la efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	51	100,0	100,0	100,0

Valore si las informaciones recibidas cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	51	100,0	100,0	100,0



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	51	100,0	100,0	100,0

Nivel de Calidad General de la Oficina

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	51	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 Sí	29	56,9	100,0	100,0
Perdidos Sistema	22	43,1		
Total	51	100,0		

[Patrimonio Histórico- Cultural] ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	13	25,5	100,0	100,0
Perdidos Sistema	38	74,5		
Total	51	100,0		

[Viajes de Negocios) ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	2	3,9	100,0	100,0
Perdidos Sistema	49	96,1		
Total	51	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	20	39,2	100,0	100,0
Perdidos Sistema	31	60,8		
Total	51	100,0		



[Recomendación de amigos] ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	9,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	46	90,2		
Total		51	100,0		

[Visita a familiares] ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	19,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	41	80,4		
Total		51	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	3,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	49	96,1		
Total		51	100,0		

otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		51	100,0	100,0	100,0

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	14	27,5	27,5	27,5
	En pareja	22	43,1	43,1	70,6
	Con familia	7	13,7	13,7	84,3
	Con amigos	7	13,7	13,7	98,0
	Con grupos organizado	1	2,0	2,0	100,0
Total		51	100,0	100,0	



[MUY BUENA] ¿Que impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,0	2,0	2,0
	Muy bien	50	98,0	98,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	35	68,6	68,6	68,6
	Barco	16	31,4	31,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	