

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 ONLINE (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- ENCUESTAS ONLINE (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a 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:** 5 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 ENCUESTAS ONLINE)** con un valor de **3,80** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad a las instalaciones	3	4,67
Valore la efectividad del servicio prestado	4	3,75
Valore si la información recibida cubren sus necesidades	4	3,75
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	5	4,00
Nivel de Calidad General de la Oficina	5	3,80

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

	1º SEMESTRE DE 2020			
VALORACIÓN	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	75	25	0	75
Valore si la información recibida cubren sus necesidades	75	25	0	75
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	80	20	0	80
Nivel de Calidad General de la Oficina	80	20	0	80

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	2	40,0	40,0	40,0
	Hombre	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Española	5	100,0	100,0

Si es Español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Andalucía	1	20,0	20,0	20,0
	Guipúzcoa	1	20,0	20,0	40,0
	MADRID	1	20,0	20,0	60,0
	MELILLA	1	20,0	20,0	80,0
	Principado de Asturias	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	1	20,0	33,3	33,3
	Más veces	2	40,0	66,7	100,0
	Total	3	60,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	40,0		
Total		5	100,0		



Alojamiento elegido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	40,0	40,0	40,0
CASA ALQUILER	1	20,0	20,0	60,0
Casa de mis padres y de mis cuñado	1	20,0	20,0	80,0
Hotel	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Valore la accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	20,0	33,3	33,3
Bien	2	40,0	66,7	100,0
Muy bien	3	60,0	100,0	
Total				
Perdidos	2	40,0		
Sistema	5	100,0		
Total				

Valore la efectividad del servicio prestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	20,0	25,0	25,0
Muy mal	1	20,0	25,0	50,0
Bien	2	40,0	50,0	100,0
Muy bien	4	80,0	100,0	
Total				
Perdidos	1	20,0		
Sistema	5	100,0		
Total				

Valore si las informaciones recibidas cubren sus necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	20,0	25,0	25,0
Muy mal	1	20,0	25,0	50,0
Bien	2	40,0	50,0	100,0
Muy bien	4	80,0	100,0	
Total				
Perdidos	1	20,0		
Sistema	5	100,0		
Total				



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	20,0	20,0	20,0
	Bien	1	20,0	20,0	40,0
	Muy bien	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de la Oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	20,0	20,0	20,0
	Bien	2	40,0	40,0	60,0
	Muy bien	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	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	3	60,0	60,0	60,0
	Sí	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	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	5	100,0	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	4	80,0	80,0	80,0
	Sí	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	3	60,0	60,0	60,0
	Sí	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	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	5	100,0	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	5	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	5	100,0	100,0	100,0

[Otros] ¿Cual es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		5	100,0	100,0	100,0

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En pareja	1	20,0	25,0	25,0
	Con familia	2	40,0	50,0	75,0
	Con amigos	1	20,0	25,0	100,0
	Total	4	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	20,0		
Total		5	100,0		



[MUY MAL] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	80,0		
Total		5	100,0		

[MALA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	5	100,0

[REGULAR] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	5	100,0

[BUENA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	20,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	80,0		
Total		5	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	5	100,0

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	1	20,0	50,0	50,0
	Barco	1	20,0	50,0	100,0
	Total	2	40,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	60,0		
Total		5	100,0		