

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:**

**OCIFINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022
(ONLINE)**

**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 2022 (ONLINE)** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1 encuesta.
- **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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022 (ONLINE)** con un valor de **3** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|--|----------|--------------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 1 | 4,00 |
| Efectividad del servicio prestado | 1 | 4,00 |
| La información recibida cubre sus necesidades | 1 | 2,00 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 1 | 4,00 |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA | 1 | 3,00 |

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

| AÑO 2022 | | | | |
|--|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| VALORACIÓN | INSATISFECHOS¹ | CONFORMES² | SATISFECHOS³ | CONFORMIDAD TOTAL⁴ |
| Accesibilidad a las instalaciones | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Efectividad del servicio prestado | 0% | 0% | 100% | 100% |
| La información recibida cubre sus necesidades | 100% | 0% | 0% | 0% |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 0% | 0% | 100% | 100% |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA | 0% | 100% | 0% | 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 | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

NACIONALIDAD

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Español | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Andalucía | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Una vez | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

ALOJAMIENTO ELEGIDO

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Casa amiga | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

[Accesibilidad a las instalaciones]

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Bien | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

[Efectividad del servicio prestado]

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Bien | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |



[La información recibida cubre sus necesidades]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Bien | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Regular | 1 | 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 | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Sí | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Sí | 1 | 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 | 1 | 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 | 1 | 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 | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Sí | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Otros

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Ud. viaja

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Con familia | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 1 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 1 | 100,0 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 1 | 100,0 |



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

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos 5 | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

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

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Perdidos Sistema | 1 | 100,0 |

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos Avión | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos No | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

En caso afirmativo, ¿Has hecho uso del él?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Perdidos Sistema | 1 | 100,0 |

En caso de uso, valore el nivel de calidad general del libro de quejas y sugerencias desde 1 al 5

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Perdidos Sistema | 1 | 100,0 |

¿Conoce Ud. las Cartas de Servicios?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos NO | 1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Valore los compromisos adaptados en la Carta de Servicio, desde 1 (Muy mal) hasta el 5 (Muy bien)

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Perdidos Sistema | 1 | 100,0 |