

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:  
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA  
(PRESENCIAL)  
(1º SEMESTRE 2023)**

**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 (PRESENCIAL) (1º SEMESTRE 2023)** 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 primer semestre del año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 43 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (PRESENCIAL) (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de 5 sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>                   | <b>N</b>  | <b>MEDIA</b> |
|----------------------------------------------------|-----------|--------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                  | 43        | 4,91         |
| Efectividad del servicio prestado                  | 43        | 5,00         |
| La información recibida cubre sus necesidades      | 43        | 5,00         |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 43        | 5,00         |
| <b>NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA</b>      | <b>43</b> | <b>5,00</b>  |

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

| <b>PRIMER SEMESTRE 2023</b>                        |                                  |                              |                                |                                      |
|----------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| <b>VALORACIÓN</b>                                  | <b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b> | <b>CONFORMES<sup>2</sup></b> | <b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b> | <b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b> |
| 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%                                 |
| <b>NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA</b>      | <b>0%</b>                        | <b>0%</b>                    | <b>100%</b>                    | <b>100%</b>                          |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### SEXO

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Femenino  | 22         | 51,2       | 55,0                 | 55,0                    |
|          | Masculino | 18         | 41,9       | 45,0                 | 100,0                   |
|          | Total     | 40         | 93,0       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema   | 3          | 7,0        |                      |                         |
| Total    |           | 43         | 100,0      |                      |                         |

#### NACIONALIDAD

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos |         | 1          | 2,3        | 2,3                  | 2,3                     |
|         | Español | 41         | 95,3       | 95,3                 | 97,7                    |
|         | USA     | 1          | 2,3        | 2,3                  | 100,0                   |
|         | Total   | 43         | 100,0      | 100,0                |                         |

#### Si es español, señale la Comunidad Autónoma

|         |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos |                 | 1          | 2,3        | 2,3                  | 2,3                     |
|         | Andalucía       | 16         | 37,2       | 37,2                 | 39,5                    |
|         | C. Valenciana   | 7          | 16,3       | 16,3                 | 55,8                    |
|         | Castilla y León | 3          | 7,0        | 7,0                  | 62,8                    |
|         | Cataluña        | 5          | 11,6       | 11,6                 | 74,4                    |
|         | Madrid          | 10         | 23,3       | 23,3                 | 97,7                    |
|         | Murcia          | 1          | 2,3        | 2,3                  | 100,0                   |
|         | Total           | 43         | 100,0      | 100,0                |                         |

#### ¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Una vez        | 36         | 83,7       | 83,7                 | 83,7                    |
|         | Dos veces      | 6          | 14,0       | 14,0                 | 97,7                    |
|         | Más de 3 veces | 1          | 2,3        | 2,3                  | 100,0                   |
|         | Total          | 43         | 100,0      | 100,0                |                         |

### ALOJAMIENTO ELEGIDO

|         |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Apartamento turístico    | 2          | 4,7        | 4,7               | 4,7                  |
|         | Casa de amigos           | 1          | 2,3        | 2,3               | 7,0                  |
|         | Casa de familiares       | 1          | 2,3        | 2,3               | 9,3                  |
|         | Cruise                   | 1          | 2,3        | 2,3               | 11,6                 |
|         | Hotel Ánfora             | 9          | 20,9       | 20,9              | 32,6                 |
|         | Hotel Melilla Puerto     | 17         | 39,5       | 39,5              | 72,1                 |
|         | Hotel Parador de Melilla | 4          | 9,3        | 9,3               | 81,4                 |
|         | Hotel Rusadir            | 8          | 18,6       | 18,6              | 100,0                |
|         | Total                    | 43         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Accesibilidad a las instalaciones

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien     | 4          | 9,3        | 9,3               | 9,3                  |
|         | Muy bien | 39         | 90,7       | 90,7              | 100,0                |
|         | Total    | 43         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Efectividad del servicio prestado

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 43         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

### La información recibida cubre sus necesidades

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 43         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

### Valore la cortesía del personal que le ha atendido

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 43         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

### NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 43         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |



**Deseo conocer la Ciudad Autónoma ¿Cuál es el motivo de su visita?**

|         |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | No seleccionado | 11         | 25,6       | 25,6                 | 25,6                    |
|         | Sí              | 32         | 74,4       | 74,4                 | 100,0                   |
|         | Total           | 43         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Recomendación de amigos ¿Cuál es el motivo de su visita?**

|         |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | No seleccionado | 33         | 76,7       | 76,7                 | 76,7                    |
|         | Sí              | 10         | 23,3       | 23,3                 | 100,0                   |
|         | Total           | 43         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Patrimonio Histórico Cultural ¿Cuál es el motivo de su visita?**

|         |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | No seleccionado | 18         | 41,9       | 41,9                 | 41,9                    |
|         | Sí              | 25         | 58,1       | 58,1                 | 100,0                   |
|         | Total           | 43         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Visita a familiares ¿Cuál es el motivo de su visita?**

|         |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | No seleccionado | 34         | 79,1       | 79,1                 | 79,1                    |
|         | Sí              | 9          | 20,9       | 20,9                 | 100,0                   |
|         | Total           | 43         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Viajes de negocios ¿Cuál es el motivo de su visita?**

|         |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | No seleccionado | 40         | 93,0       | 93,0                 | 93,0                    |
|         | Sí              | 3          | 7,0        | 7,0                  | 100,0                   |
|         | Total           | 43         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Tranquilidad ¿Cuál es el motivo de su visita?**

|         |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | No seleccionado | 34         | 79,1       | 79,1                 | 79,1                    |
|         | Sí              | 9          | 20,9       | 20,9                 | 100,0                   |

|       |    |       |       |
|-------|----|-------|-------|
| Total | 43 | 100,0 | 100,0 |
|-------|----|-------|-------|

#### Gastronomía ¿Cuál es el motivo de su visita?

|         |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No seleccionado | 21         | 48,8       | 48,8              | 48,8                 |
|         | Sí              | 22         | 51,2       | 51,2              | 100,0                |
|         | Total           | 43         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Otros ¿Cuál es el motivo de su visita?

|         |        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos |        | 38         | 88,4       | 88,4              | 88,4                 |
|         | IMERSO | 5          | 11,6       | 11,6              | 100,0                |
|         | Total  | 43         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Ud. viaja

|         |                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Solo                 | 9          | 20,9       | 20,9              | 20,9                 |
|         | En pareja            | 15         | 34,9       | 34,9              | 55,8                 |
|         | Con familia          | 8          | 18,6       | 18,6              | 74,4                 |
|         | Con amigos           | 9          | 20,9       | 20,9              | 95,3                 |
|         | Con grupo organizado | 2          | 4,7        | 4,7               | 100,0                |
|         | Total                | 43         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy buena | 43         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

#### ¿Qué medio de transporte ha utilizado?

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Avión   | 37         | 86,0       | 88,1              | 88,1                 |
|          | Barco   | 5          | 11,6       | 11,9              | 100,0                |
|          | Total   | 42         | 97,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 1          | 2,3        |                   |                      |
| Total    |         | 43         | 100,0      |                   |                      |