

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2023**

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA, TURISMO Y FOMENTO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 (GLOBAL) 2023** perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 188 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 muy satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **5** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|--|-----|-------|
| La información recibida cubre sus necesidades | 188 | 5,00 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 188 | 5,00 |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA | 188 | 5,00 |

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

| AÑO 2023 | | | | |
|--|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN | INSATISFECHOS ¹ | CONFORMES ² | SATISFECHOS ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| La información recibida cubre sus necesidades | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 0% | 0% | 100% | 100% |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA | 0% | 0% | 100% | 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 | 100 | 53,2 | 54,6 | 54,6 |
| | Masculino | 83 | 44,1 | 45,4 | 100,0 |
| | Total | 183 | 97,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 2,7 | | |
| Total | | 188 | 100,0 | | |

NACIONALIDAD

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | EEUU | 3 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| | Español | 180 | 95,7 | 95,7 | 97,3 |
| | Francesa | 2 | 1,1 | 1,1 | 98,4 |
| | Italiana | 3 | 1,6 | 1,6 | 100,0 |
| | Total | 188 | 100,0 | 100,0 | |

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | 7 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| | Andalucía | 63 | 33,5 | 33,5 | 37,2 |
| | Aragón | 1 | ,5 | ,5 | 37,8 |
| | C. Valenciana | 17 | 9,0 | 9,0 | 46,8 |
| | Canarias | 1 | ,5 | ,5 | 47,3 |
| | Cantabria | 1 | ,5 | ,5 | 47,9 |
| | Castilla-León | 10 | 5,3 | 5,3 | 53,2 |
| | Castilla La Mancha | 2 | 1,1 | 1,1 | 54,3 |
| | Cataluña | 20 | 10,6 | 10,6 | 64,9 |
| | Extremadura | 1 | ,5 | ,5 | 65,4 |
| | Galicia | 2 | 1,1 | 1,1 | 66,5 |
| | Islas Baleares | 1 | ,5 | ,5 | 67,0 |
| | Lyon | 1 | ,5 | ,5 | 67,6 |
| | Madrid | 47 | 25,0 | 25,0 | 92,6 |
| | Melilla | 2 | 1,1 | 1,1 | 93,6 |
| | Murcia | 6 | 3,2 | 3,2 | 96,8 |
| | País Vasco | 6 | 3,2 | 3,2 | 100,0 |
| | Total | 188 | 100,0 | 100,0 | |



La información recibida cubre sus necesidades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 188 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 188 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 188 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |