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 TELEFÓNICOS (1º SEMESTRE 2020) CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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 **LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (ENCUESTAS TELEFÓNICAS) (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Social 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:** 23 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 (ENCUESTA TELEFÓNICAS)** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La información recibida cubre sus necesidades	23	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	23	5
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	23	5

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]
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 del Servicio Prestado	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	11	47,8	47,8	47,8
	Hombre	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	23	100,0	100,0	100,0

COMUNIDAD AUTÓNOMA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Madrid	9	39,1	39,1	39,1
	Murcia	1	4,3	4,3	43,5
	Andalucía	5	21,7	21,7	65,2
	Cantabria	1	4,3	4,3	69,6
	Almería	1	4,3	4,3	73,9
	Castilla y León	1	4,3	4,3	78,3
	Valencia	1	4,3	4,3	82,6
	País Vasco	1	4,3	4,3	87,0
	Aragón	2	8,7	8,7	95,7
	Islas Baleares	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	23	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	23	100,0	100,0	100,0

Nivel de Calidad General del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	23	100,0	100,0	100,0