

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: ESCUELA DE VERANO 2014  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de la **ESCUELA DE VERANO** perteneciente a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante los meses de julio y agosto.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **253** encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## **2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:**

### **Barrio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	3	1,2	1,7	1,7
	Los Pinares	1	,4	,6	2,3
	Constitución	4	1,6	2,3	4,6
	La Libertad	17	6,7	9,7	14,3
	Virgen de la Victoria	16	6,3	9,1	23,4
	Real	30	11,9	17,1	40,6
	Batería Jota	3	1,2	1,7	42,3
	Isaac Peral	27	10,7	15,4	57,7
	Hebreo- Tiro Nacional	4	1,6	2,3	60,0
	Hipódromo	2	,8	1,1	61,1
	Alfonso XIII	16	6,3	9,1	70,3
	Industrial	22	8,7	12,6	82,9
	Polígono Residencial La Paz	2	,8	1,1	84,0
	Ataque Seco	4	1,6	2,3	86,3
	Concepción Arenal	7	2,8	4,0	90,3
	Cabrerizas	6	2,4	3,4	93,7
	General Larrea	2	,8	1,1	94,9
	Héroes de España	3	1,2	1,7	96,6
	Cañada de Hidúm	6	2,4	3,4	100,0
Total	175	69,2	100,0		
Perdidos	Sistema	78	30,8		
Total		253	100,0		

## **3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS**

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el ***NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA ESCUELA DE VERANO*** con un valor de **9,4** sobre 10.



### Estadísticos descriptivos de la ESCUELA DE VERANO 2014

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
<b>Accesibilidad al recinto (señalización)</b>	<b>252</b>	<b>9,1</b>
<b>La atención del personal de la Secretaría</b>	<b>163</b>	<b>9,</b>
<b>Valore las aulas</b>	<b>249</b>	<b>9,1</b>
<b>La actitud profesional de la profesora</b>	<b>251</b>	<b>9,6</b>
<b>Lugar donde se realiza el curso</b>	<b>251</b>	<b>9,3</b>
<b>Valore el Taller que realiza y/o ha realizado</b>	<b>248</b>	<b>9,3</b>
<b>Valore el Nivel de Calidad en general</b>	<b>251</b>	<b>9,4</b>
<b>Accesibilidad al recinto (señalización)</b>	<b>252</b>	<b>9,1</b>
<b>La atención del personal de la Secretaría</b>	<b>163</b>	<b>9,0</b>
<b>Valore las aulas</b>	<b>249</b>	<b>9,1</b>
<b>La actitud profesional de la profesora</b>	<b>251</b>	<b>9,6</b>
<b>Lugar donde se realiza el curso</b>	<b>251</b>	<b>9,3</b>
<b>Valore el Taller que realiza y/o ha realizado</b>	<b>248</b>	<b>9,3</b>
<b>Valore el Nivel de Calidad en general</b>	<b>251</b>	<b>9,4</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al recinto (señalización)	89,7	0	10,3	100
La atención del personal de la Secretaría	87,7	2,5	9,8	97,5
Valore las aulas	95,2	0,4	4,4	99,6
La actitud profesional de la profesora	98,8	0,4	0,8	99,6
Lugar donde se realiza el curso	96	0	4	100
Valore el Taller que realiza y/o ha realizado	98,8	0	1,2	100
Valore el Nivel de Calidad en general	97,2	0	2,8	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

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