

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
SEMANA NÁUTICA 2015**

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES



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 **SEMANA NÁUTICA 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Población de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 5 al 9 de agosto de 2015.

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **550** encuestas desagregadas en (regatistas, ciudadanía y voluntariado)

- **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, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE SEMANA NÁUTICA 2015** con un valor de **8,24** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Semana Náutica (Acumulativo) 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	545	8,58
P.I.A (Puesto de Información)	528	9,07
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	537	8,33
BARCO GOLONDRINA	504	8,44
ASEOS DEL RECINTO	523	8,19
Limpieza del Recinto	541	8,49
EL TRATO PERSONAL DEL VOLUNTARIADO	529	8,27
La efectividad del Servicio prestado por el voluntariado	528	8,33
Organización Técnica de la Semana Náutica	545	8,62
La página web: melilla náutica	446	7,59
Artículos de promoción de la Semana Náutica	533	8,64
Desarrollo diario de las Regatas	490	8,90
AMBIENTE EN LA CIUDAD	491	8,50
Seguridad del Recinto Portuario	472	8,50
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA SEMANA NÁUTICA	482	8,24

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	85,0	1,7	13,4	98,4
P.I.A (Puesto de Información)	90,3	0,9	8,7	99,0
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	76,2	3,9	19,9	96,1
BARCO GOLONDRINA	81,0	3,2	15,9	96,9
ASEOS DEL RECINTO	75,9	5,4	18,7	94,6
Limpieza del Recinto	82,8	4,1	13,1	95,9
EL TRATO PERSONAL DEL VOLUNTARIADO	75,0	7,6	17,4	92,4
La efectividad del Servicio prestado por el voluntariado	80,7	7,6	11,7	92,4
Organización Técnica de la Semana Náutica	84,6	3,1	12,3	96,9
La página web: melilla náutica	71,1	15,5	13,5	84,6
Artículos de promoción de la Semana Náutica	84,6	3,2	12,2	96,8
Desarrollo diario de las Regatas	85,7	3,3	11	96,7
AMBIENTE EN LA CIUDAD	76,6	4,1	19,3	95,9
Seguridad del Recinto Portuario	76,9	6,4	16,7	93,6
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA SEMANA NÁUTICA	72,0	9,1	18,9	90,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



2.1. PERCEPCIÓN DE LOS REGATISTAS:

Estadísticos descriptivos de Semana Náutica Regatistas 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	96	8,72
P.I.A (Puesto de Información)	85	8,63
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	94	8,34
Barco golondrina	57	8,31
ASEOS DEL RECINTO	77	7,19
Limpieza del Recinto	95	8,04
El trato personal del voluntariado	84	9,11
La efectividad del Servicio prestado por el voluntariado	81	8,91
Organización Técnica de la Semana Náutica	97	8,22
La página web: melilla náutica	81	7,82
Artículos de promoción de la Semana Náutica	89	8,51
Desarrollo diario de las Regatas	95	8,67
Ambiente en la ciudad	97	8,02
Seguridad del Recinto Portuario	98	8,71
Visitas turísticas	70	8,60
Nivel de calidad en general de la estancia en el hotel (alojamiento, desayunos...)	63	8,85
Nivel de calidad en general de la semana náutica	95	8,77

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	85,4	2	12,5	97,9
P.I.A (Puesto de Información)	82,4	1,2	16,5	98,9
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	77,7	3,2	19,1	96,8

⁵ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁶ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Barco golondrina	75,4	5,3	19,3	94,7
ASEOS DEL RECINTO	54,5	20,8	24,7	79,2
Limpieza del Recinto	73,7	5,3	21,1	94,8
El trato personal del voluntariado	95,2	0	4,8	100,0
La efectividad del Servicio prestado por el voluntariado	88,9	1,2	9,9	98,8
Organización Técnica de la Semana Náutica	77,3	4,1	18,6	95,9
La página web: melilla náutica	72,8	11,1	16	88,8
Artículos de promoción de la Semana Náutica	83,1	5,6	11,2	94,3
Desarrollo diario de las Regatas	84,2	3,2	12,6	96,8
Ambiente en la ciudad	66,0	7,2	26,8	92,8
Seguridad del Recinto Portuario	88,8	4,1	7,1	95,9
Visitas turísticas	81,4	4,3	14,3	95,7
Nivel de calidad en general de la estancia en el hotel (alojamiento, desayunos...)	87,3	7,9	4,8	92,1
Nivel de calidad en general de la semana náutica	87,4	3,2	9,5	96,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

2.2. PERCEPCIÓN DE LOS VOLUNTARIOS:

Estadísticos descriptivos de Semana Náutica de Voluntarios 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
accesibilidad a las instalaciones del recinto portuario	52	8,84
p.i.a (puesto de información)	52	8,38
señalización de las instalaciones del recinto portuario	52	8,19
barco golondrina	51	8,35
aseos del recinto	52	8,15
limpieza del recinto	50	7,80
organización técnica de la semana náutica	52	7,50
desarrollo diario de las regatas	51	7,96
ambiente en la ciudad	49	7,55
seguridad del recinto portuario	50	8,72
coordinación del voluntariado	52	6,80
nivel de calidad en general de la semana náutica	52	8,07

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ⁹	INSATISFECHOS ¹⁰	CONFORME ¹¹	CONFORMIDAD TOTAL ¹²
accesibilidad a las instalaciones del recinto portuario	90,4	1,9	7,7	98,1
p.i.a (puesto de información)	82,7	9,6	7,7	90,4
señalización de las instalaciones del recinto portuario	75,0	7,7	17,3	92,3
barco golondrina	76,5	5,9	17,6	94,1
aseos del recinto	76,9	3,8	19,2	96,1
limpieza del recinto	66,0	10	24	90,0
organización técnica de la semana náutica	65,4	15,4	19,2	84,6
desarrollo diario de las regatas	76,5	4	19,6	96,1
ambiente en la ciudad	71,4	16,3	12,2	83,6
seguridad del recinto portuario	88,0	4	8	96,0
coordinación del voluntariado	63,5	9,6	26,9	90,4
nivel de calidad en general de la semana náutica	76,9	7,7	15,4	92,3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

2.3. PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA:

Estadísticos descriptivos de Semana Náutica (Ciudadanía) 2015

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	398	8,64
P.I.A (Puesto de Información)	398	8,58
Velas para Todos	391	9,28
Barco Golondrina	393	8,39
Limpieza del Recinto	395	8,58
El trato del personal del voluntariado	395	8,41
Aseos del recinto	397	8,72

⁹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

¹⁰ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

¹¹ Conforme: Es el valor regular

¹² Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad	395	8,04
Ambiente en la Ciudad	395	8,42
Seguridad del Recinto	396	8,78
Visitas Turísticas	314	8,38
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	394	8,87
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	395	8,96

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹³	INSATISFECHOS ¹⁴	CONFORME ¹⁵	CONFORMIDAD TOTAL ¹⁶
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	83,4	2,3	14,3	97,7
P.I.A (Puesto de Información)	85,9	1	13,1	99,0
Velas para Todos	93,9	0,5	5,6	99,5
Barco Golondrina	77,1	3,3	19,6	96,7
Limpieza del Recinto	83,8	1,3	14,9	98,7
El trato del personal del voluntariado	80,0	2,5	17,5	97,5
Aseos del recinto	86,4	2,3	11,3	97,7
Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad	69,1	9,6	21,3	90,4
Ambiente en la Ciudad	81,3	6,3	12,4	93,7
Seguridad del Recinto	87,4	2,3	10,4	97,8
Visitas Turísticas	82,2	4,1	13,7	95,9
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	87,8	1,3	10,9	98,7
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	86,1	3,3	10,6	96,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

¹⁴ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

¹⁵ Conforme: Es el valor regular

¹⁶ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.