

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: VOLEY-PLAYA 2015
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
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 **VOLEY-PLAYA 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 periodo estival de 2015.

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 103 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, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE VOLEY PLAYA 2015** con un valor de **7,94** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Voley Playa 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Lugar donde se celebra el evento deportivo	103	9,30
Accesibilidad a las instalaciones	103	8,60
Organización Técnica del Evento	103	8,42
Horarios del evento deportivo	103	7,74
Seguridad de la zona donde se celebra el evento	103	5,78
Nivel de Calidad del Campeonato	103	7,94

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Lugar donde se celebra el evento deportivo	97,1	0	2,9	100,0
Accesibilidad a las instalaciones	93,2	1	5,8	99,0
Organización Técnica del Evento	90,3	1	8,7	99,0
Horarios del evento deportivo	66,0	2,9	31,1	97,1
Seguridad de la zona donde se celebra el evento	23,3	35,9	40,8	64,1
Nivel de Calidad del Campeonato	83,5	1,9	14,6	98,1

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.