

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:
TRIBU MELILLA 2015**

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA



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 **TRIBU MELILLA 2015** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante los meses de julio y agosto de 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 250 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:

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	14	3	1,2	1,2	1,2
	15	8	3,2	3,2	4,4
	16	35	14,0	14,0	18,4
	17	37	14,8	14,8	33,2
	18	39	15,6	15,6	48,8
	19	39	15,6	15,6	64,4
	20	31	12,4	12,4	76,8
	21	29	11,6	11,6	88,4
	22	14	5,6	5,6	94,0
	23	5	2,0	2,0	96,0
	24	5	2,0	2,0	98,0
	25	1	,4	,4	98,4
	26	1	,4	,4	98,8
	28	1	,4	,4	99,2
	31	1	,4	,4	99,6
33	1	,4	,4	100,0	
Total		250	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	139	55,6	56,3	56,3
	Masculino	108	43,2	43,7	100,0
	Total	247	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,2		
Total		250	100,0		



3. 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 TRIBU MELILLA 2015** con un valor de **8,73** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Tribu Melilla 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Las consultas a través de email a tribu melilla	249	8,50
Pagina web de tribu melilla 2015	245	8,61
El escenario de tribu melilla 2015	245	8,87
Punto de información sobre el programa	243	9,07
Opening night	74	8,70
Freeletic	74	8,51
Apuesta máxima	67	8,83
tú si que vales	58	8,96
trx	50	8,64
máster chef	43	8,27
spartan race	38	8,42
batalla de gallos	34	8,82
1,2,3...responda otra vez	36	8,38
skate bmx	34	8,47
tribu vs tribu	28	9,14
los juegos del hambre	14	8,71
aeroboxing con saco	27	8,88
perreo	26	9,00
miss/mister tribu	25	9,44
gran juego final	24	9,08
Valore el nivel de Calidad general de Tribu Melilla 2015	244	8,73

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
Las consultas a través de email a tribu melilla	88,4	0,8	10,8	99,2
Página web de tribu melilla 2015	84,5	2,4	13,1	97,6
El escenario de tribu melilla 2015	88,6	1,2	10,2	98,8
Punto de información sobre el programa	93,4	0,4	6,2	99,6
Opening night	86,5	0	13,5	100,0
Freeletic	85,1	5,4	9,5	94,6
Apuesta máxima	92,5	0	7,5	100,0
tú si que vales	93,1	0	6,9	100,0
trx	86,0	0	14	100,0
máster chef	81,4	0	18,6	100,0
spartan race	92,1	0	7,9	100,0
batalla de gallos	94,1	0	5,9	100,0
1,2,3...responda otra vez	83,3	0	16,7	100,0
skate bmx	91,2	0	8,8	100,0
tribu vs tribu	96,4	0	3,6	100,0
los juegos del hambre	100,0	0	0	100,0
aeroboxing con saco	96,3	0	3,7	100,0
perreo	96,2	0	3,8	100,0
miss/mister tribu	100,0	0	0	100,0
gran juego final	95,8	0	4,2	100,0
Valore el nivel de Calidad general de Tribu Melilla 2015	93,9	1,2	4,9	98,8

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.