

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:**

OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL 2015

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 de la **OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 216 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	Barrio Del Carmen	6	2,8	2,8	2,8
	Barrio del Príncipe	12	5,6	5,6	8,4
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,5	,5	8,8
	Barrio Hernán Cortés	3	1,4	1,4	10,2
	Barrio Constitución	8	3,7	3,7	14,0
	Barrio de La Libertad	25	11,6	11,6	25,6
	Barrio Virgen de la Victoria	9	4,2	4,2	29,8
	Barrio del Real	32	14,8	14,9	44,7
	Barrio de Batería Jota	7	3,2	3,3	47,9
	Barrio Colón	5	2,3	2,3	50,2
	Barrio Isaac Peral	9	4,2	4,2	54,4
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	13	6,0	6,0	60,5
	Barrio Hipódromo	6	2,8	2,8	63,3
	Barrio de Alfonso XIII	9	4,2	4,2	67,4
	Barrio de Reina Regente	12	5,6	5,6	73,0
	Barrio Industrial	21	9,7	9,8	82,8
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	,5	,5	83,3
	Barrio de Ataque Seco	11	5,1	5,1	88,4
	Barrio Concepción Arenal	2	,9	,9	89,3
	Cabrerizas	9	4,2	4,2	93,5
	Barrio del General Larrea	2	,9	,9	94,4
	Barrio Héroes de España	1	,5	,5	94,9
	Barrio Cañada de Hidúm	11	5,1	5,1	100,0
	Total	215	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		216	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	106	49,1	50,0	50,0
	Mujer	106	49,1	50,0	100,0
	Total	212	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		216	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 LA OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL (OIJ)** con un valor de **9,36** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA (DEL 1 AL 10)
Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil	205	9,38
Efectividad del Servicio Prestado en la Oficina	200	9,34
La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades	199	9,44
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	199	8,81
Calidad de la Oficina de Información Juvenil	195	9,36

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
Trato de recibir en la OIJ	93,2	1	5,9	99,1
Efectividad del Servicio Prestado en la Oficina	95	1,5	3,5	98,5
La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades	95,5	1,5	3	98,5
Accesibilidad a la OIJ	84,4	4	11,6	96
Calidad de la OIJ	95,4	1,5	3,1	98,5

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.