

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:
AULAS CULTURALES PARA MAYORES (CURSO 2012/2013)
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
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.

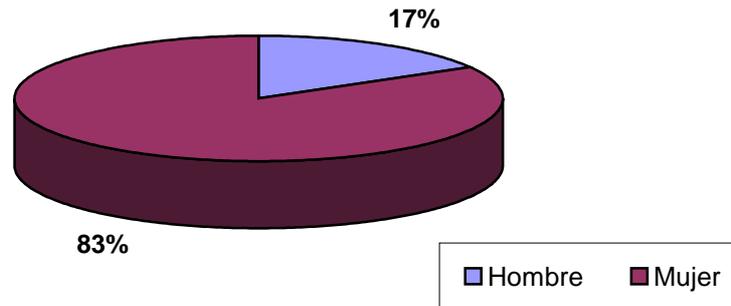
1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los usuarios/ ciudadanos de AULAS CULTURALES PARA MAYORES (CURSO 2012/2013) perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población a partir de 50 años de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante la ejecución del curso 2012/2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 138 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

SEXO



Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	50 a 55 años	17	12,3	12,8
	56 a 61 años	22	15,9	16,5
	62 a 67 años	41	29,7	30,8
	68 a 73 años	30	21,7	22,6
	74 a 80 años	19	13,8	14,3
	+ de 80 años	4	2,9	3,0
	Total	133	96,4	100,0
Perdidos	Sistema	5	3,6	
Total		138	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Casado/a	62	44,9	49,2
	Soltero/a	8	5,8	6,3
	Separado/a	12	8,7	9,5
	Viudo/a	44	31,9	34,9
	Total	126	91,3	100,0
Perdidos	Sistema	12	8,7	
Total		138	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

- Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE AULAS CULTURALES PARA MAYORES** durante el curso 2012/2013 con un valor de 9,51 sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Aulas Culturales para Mayores (Curso 2012/2013)

	N	MEDIA(*)
Valoración: Gimnasia	52	9,88
Valoración: Coro	22	9,91
Valoración: Informática	28	9,64
Valoración: Cultura general	21	9,81
Valoración: Manualidades	21	9,81
Valoración: Psicología	3	10
Valoración: Teatro	12	10
Valoración: Escultura y Cerámica	1	10
Valoración: Baile	21	9,62
Valoración: Dibujo y Pintura	18	10
Valoración: Natación	10	9,80
Valoración: Piano	5	10
Valoración: Francés	4	9,50
Valoración: Geografía e Historia	4	10
Valoración: Batuka	16	10
Valoración: Cine Forum	1	10
Valoración: Programa de Radio	2	10
Valoración: Actividades Extra (Charlas, Fiestas, y Salidas)	18	9,78
Valore la accesibilidad al recinto	138	9,25
Valore el estado de las aulas	137	9,23
Valore el estado higiénico de los aseos	132	9,68
Valore el estado higiénico de los vestuarios	117	9,71
Valore la limpieza del recinto	136	9,71
Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)	135	9,73
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	137	9,81
Valore los horarios de la Escuela	134	9,55
Valore los materiales que distribuye el centro	110	9,04
Valor el Nivel de Calidad en general de las Aulas Culturales para Mayores	136	9,51

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10. Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la **PERCEPCIÓN**, en porcentajes, de los usuarios / ciudadanos de dicho servicio:

	AÑO 2012/2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valoración: Gimnasia	100	0	0	100
Valoración: Coro	100	0	0	100
Valoración: Informática	100	0	0	100
Valoración: Cultura general	100	0	0	100
Valoración: Manualidades	100	0	0	100
Valoración: Psicología	100	0	0	100
Valoración: Teatro	100	0	0	100
Valoración: Escultura y Cerámica	100	0	0	100
Valoración: Baile	100	0	0	100
Valoración: Dibujo y Pintura	100	0	0	100
Valoración: Natación	100	0	0	100
Valoración: Piano	100	0	0	100
Valoración: Francés	100	0	0	100
Valoración: Geografía e Historia	100	0	0	100
Valoración: Batuka	100	0	0	100
Valoración: Cine Forum	100	0	0	100
Valoración: Programa de Radio	100	0	0	100
Valoración: Actividades Extra (Charlas, Fiestas, y Salidas)	100	0	0	100

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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Valore la accesibilidad al recinto	92,80	2,10	5,10	97,90
Valore el estado de las aulas	90,50	2	8	98,50
Valore el estado higiénico de los aseos	97,70	1	2	99,20
Valore el estado higiénico de los vestuarios	98,20	0,90	0,90	99,10
Valore la limpieza del recinto	100	0	0	100
Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)	99,30	0	1	100,00
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	100	0	0	100
Valore los horarios de la Escuela	97,80	1	2	99,30
Valore los materiales que distribuye el centro	90,00	5,40	4,60	94,60
Valor el Nivel de Calidad en general de las Aulas Culturales para Mayores	96,30	0	4	100,00

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas