

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: TRIBU MELILLA 2014
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD
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 **TRIBU MELILLA 2014** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Entre los días **1 de Agosto y 7 de Septiembre.**
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **267** 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	16 a 24 años	259	97,0	97,0	97,0
	25 a 34 años	7	2,6	2,6	99,6
	35 a 44 años	1	,4	,4	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	111	41,6	42,0	42,0
	Masculino	153	57,3	58,0	100,0
	Total	264	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,1		
Total		267	100,0		

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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** con un valor de 8,5 sobre 10.

Estadísticos descriptivos de TRIBU MELILLA 2014

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
El video juego de Tribu Melilla (The Game)	165	8,7
El escenario de Tribu Melilla	254	9,2
Punto información sobre el programa	147	8,4
Nivel de Calidad General de las Pruebas	267	9,2
Nivel de calidad general de tribu melilla	256	8,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Consultas a través de e-mail a Tribu Melilla	89,8	0	10,2	100
Video de Tribu Melilla (The game)	80,6	1,2	18,2	98,8
Escenario de Tribu Melilla	89,8	0	10,2	100
Punto de información sobre el programa	85,1	0,7	14,3	99,4
El nivel de calidad, en general, de Tribu Melilla 2014	94,1	0	5,9	100

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.