

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: RED FORMA 2013
CONSEJERÍA DE FOMENTO, 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 **RED FORMA 2013** perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **260** encuestas desagregadas en **14** encuestas de Red Forma Online y **246** encuestas de Red Forma Presencial.
- **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:

2.1 RED FORMA ONLINE

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro	2	14,3	16,7	16,7
	Ctra. Farhana - Constitución	1	7,1	8,3	25,0
	Real	2	14,3	16,7	41,7
	Hipódromo - Industrial	2	14,3	16,7	58,3
	Alfonso XIII	3	21,4	25,0	83,3
	Reina Regente	1	7,1	8,3	91,7
	El Pueblo	1	7,1	8,3	100,0
	Total	12	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	14,3		
Total		14	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	8	57,1	57,1	57,1
	Mujer	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20 años	1	7,1	7,1	7,1
	21 años	2	14,3	14,3	21,4
	22 años	2	14,3	14,3	35,7
	25 años	1	7,1	7,1	42,9
	26 años	3	21,4	21,4	64,3
	27 años	1	7,1	7,1	71,4
	29 años	1	7,1	7,1	78,6
	33 años	1	7,1	7,1	85,7
	48 años	1	7,1	7,1	92,9
	51 años	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



2.2 RED FORMA PRESENCIAL

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Príncipe	1	,4	,5	,5
	Barrio Del Carmen	1	,4	,5	1,0
	Barrio de los Pinares	2	,8	1,0	2,0
	Barrio del General Gómez Jordana	2	,8	1,0	3,0
	Barrio Hernán Cortés	5	2,0	2,5	5,4
	Barrio Constitución	4	1,6	2,0	7,4
	Barrio de La Libertad	16	6,5	7,9	15,3
	Barrio Virgen de la Victoria	17	6,9	8,4	23,6
	Barrio del Real	53	21,5	26,1	49,8
	Barrio Isaac Peral	14	5,7	6,9	56,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	7	2,8	3,4	60,1
	Barrio Hipódromo	5	2,0	2,5	62,6
	Barrio de Alfonso XIII	17	6,9	8,4	70,9
	Barrio de Reina Regente	2	,8	1,0	71,9
	Barrio Industrial	31	12,6	15,3	87,2
	Barrio del Polígono R. de La Paz	2	,8	1,0	88,2
	Barrio de Ataque Seco	2	,8	1,0	89,2
	Barrio Concepción Arenal	2	,8	1,0	90,1
	Cabrerizas	4	1,6	2,0	92,1
	Barrio Héroes de España	8	3,3	3,9	96,1
Barrio Cañada de Hidúm	8	3,3	3,9	100,0	
Total	203	82,5	100,0		
Perdidos	Sistema	43	17,5		
Total		246	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	64	26,0	26,7	26,7
	Mujer	176	71,5	73,3	100,0
	Total	240	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,4		
Total		246	100,0		



Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18	7,3	7,3	7,3
10	1	,4	,4	7,7
14	1	,4	,4	8,1
15	2	,8	,8	8,9
16	10	4,1	4,1	13,0
17	12	4,9	4,9	17,9
18	13	5,3	5,3	23,2
19	16	6,5	6,5	29,7
20	13	5,3	5,3	35,0
21	15	6,1	6,1	41,1
22	20	8,1	8,1	49,2
23	16	6,5	6,5	55,7
24	15	6,1	6,1	61,8
25	17	6,9	6,9	68,7
26	12	4,9	4,9	73,6
27	8	3,3	3,3	76,8
28	3	1,2	1,2	78,0
29	6	2,4	2,4	80,5
30	6	2,4	2,4	82,9
31	3	1,2	1,2	84,1
32	5	2,0	2,0	86,2
33	7	2,8	2,8	89,0
34	1	,4	,4	89,4
35	2	,8	,8	90,2
37	5	2,0	2,0	92,3
38	2	,8	,8	93,1
40	1	,4	,4	93,5
41	1	,4	,4	93,9
42	1	,4	,4	94,3
44	3	1,2	1,2	95,5
46	1	,4	,4	95,9
47	3	1,2	1,2	97,2
48	2	,8	,8	98,0
49	2	,8	,8	98,8
51	1	,4	,4	99,2
57	1	,4	,4	99,6
58	1	,4	,4	100,0
Total	246	100,0	100,0	



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS:

3.1 RED FORMA ONLINE

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 RED FORMA ONLINE** con un valor de **7,50** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de RED FORMA ONLINE 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
El curso ha alcanzado sus objetivos	13	8,76
Organización del curso	13	9,38
Duración del curso	13	7,07
Documentación entregada por el Formador	12	9,33
Utilidad de la documentación entregada por el formador	12	9,16
Disponibilidad del Formador	11	10
Descarga de la documentación	13	9,53
Enviar un documento al Formador	13	9,53
Seguimiento de su trabajo	13	9,53
Calidad, en general, del curso que ha realizado	12	9,33
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	12	7,66
Trato del personal de la Oficina	12	8
Efectividad el servicio prestado en la Oficina	12	7,66
Nivel de Calidad de la Oficina de Información Juvenil	12	7,50

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
El curso ha alcanzado sus objetivos	92,3	0	7,7	100
Organización del curso	100	0	0	100
Duración del curso	53,9	23,1	23,1	77
Documentación entregada por el Formador	91,6	8,3	0	91,6
Utilidad de la documentación entregada por el formador	83,3	8,3	8,3	91,6
Disponibilidad del Formador	100	0	0	100
Descarga de la documentación	92,3	0	7,7	100
Enviar un documento al Formador	100	0	0	100
Seguimiento de su trabajo	100	0	0	100
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	100	0	0	100
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	75	25	0	75
Trato del personal de la Oficina	66,7	8,3	25	91,7
Efectividad el servicio prestado en la Oficina	50	16,7	33,3	83,3
Nivel de Calidad de la Oficina de Información Juvenil	66,7	25	8,3	75

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.



2.2 RED FORMA PRESENCIAL

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 RED FORMA PRESENCIAL** con un valor de **8.80** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de **RED FORMA PRESENCIAL 2013**

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
El curso ha alcanzado sus objetivos	243	9,25
Organización del curso	243	9,37
Duración del curso	243	7,65
Material Didáctico	243	8,92
Calidad, en general, del curso que ha realizado	241	9,40
Claridad expositiva del formador	244	9,43
Dominio de conocimientos del formador	242	9,55
Utilidad de los materiales entregados por el formador	242	9,33
Consecución de objetivos por parte del formador	242	9,46
Accesibilidad a las instalaciones	242	8,23
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores, etc...)	238	8,37
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	202	8,47
Trato del personal de la Oficina	203	8,87
Efectividad del servicio prestado en la Oficina	202	8,89
Nivel de Calidad de la Oficina de Información Juvenil	201	8,80

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
El curso ha alcanzado sus objetivos	93,8	0,4	5,8	99,6
Organización del curso	95,9	0,4	3,7	99,6
Duración del curso	67	17,3	15,6	82,6
Material Didáctico	87,7	8,2	4,1	91,8
Calidad, en general, del curso que ha realizado	97,5	0	2,5	100
Claridad expositiva del formador	98	0	2	100
Dominio de conocimientos del formador	98,4	0,8	0,8	99,2
Utilidad de los materiales entregados por el formador	93	0	7	100
Consecución de objetivos por parte del formador	96,3	3,3	0,4	96,7
Accesibilidad a las instalaciones	76,5	7,4	16,1	92,6
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores, etc...)	79,8	6,7	13,4	93,2
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	80,7	3,5	15,8	96,5
Trato del personal de la Oficina	88,2	8,9	3	91,2
Efectividad del servicio prestado en la Oficina	88,6	9,4	2	90,6
Nivel de Calidad de la Oficina de Información Juvenil	86,1	3	10,9	97

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

⁵ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁶ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.