

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: MAPA JOVEN 2014  
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 **MAPA JOVEN 2014** perteneciente a la Consejería Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 120 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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mujer   | 90         | 75,0       | 77,6              | 77,6                 |
|          | Hombre  | 26         | 21,7       | 22,4              | 100,0                |
|          | Total   | 116        | 96,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 4          | 3,3        |                   |                      |
| Total    |         | 120        | 100,0      |                   |                      |

### Edad

|         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 4          | 3,3        | 3,3               | 3,3                  |
| 12      | 1          | ,8         | ,8                | 4,2                  |
| 17      | 3          | 2,5        | 2,5               | 6,7                  |
| 18      | 16         | 13,3       | 13,3              | 20,0                 |
| 19      | 17         | 14,2       | 14,2              | 34,2                 |
| 20      | 18         | 15,0       | 15,0              | 49,2                 |
| 21      | 11         | 9,2        | 9,2               | 58,3                 |
| 22      | 9          | 7,5        | 7,5               | 65,8                 |
| 23      | 7          | 5,8        | 5,8               | 71,7                 |
| 24      | 1          | ,8         | ,8                | 72,5                 |
| 25      | 1          | ,8         | ,8                | 73,3                 |
| 26      | 3          | 2,5        | 2,5               | 75,8                 |
| 27      | 4          | 3,3        | 3,3               | 79,2                 |
| 29      | 4          | 3,3        | 3,3               | 82,5                 |
| 30      | 1          | ,8         | ,8                | 83,3                 |
| 31      | 2          | 1,7        | 1,7               | 85,0                 |
| 32      | 1          | ,8         | ,8                | 85,8                 |
| 33      | 1          | ,8         | ,8                | 86,7                 |
| 35      | 5          | 4,2        | 4,2               | 90,8                 |
| 36      | 1          | ,8         | ,8                | 91,7                 |
| 37      | 1          | ,8         | ,8                | 92,5                 |
| 38      | 2          | 1,7        | 1,7               | 94,2                 |
| 40      | 1          | ,8         | ,8                | 95,0                 |
| 41      | 1          | ,8         | ,8                | 95,8                 |
| 43      | 1          | ,8         | ,8                | 96,7                 |
| 44      | 1          | ,8         | ,8                | 97,5                 |
| 47      | 1          | ,8         | ,8                | 98,3                 |
| 49      | 1          | ,8         | ,8                | 99,2                 |
| 54      | 1          | ,8         | ,8                | 100,0                |
| Total   | 120        | 100,0      | 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 MAPA JOVEN 2014** con un valor de **9,14** sobre 10.

**Estadísticos descriptivos de MAPA JOVEN 2014**

|                                                                                  | <i>N</i>  | <i>Media</i><br>(Del 1 al 10) |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------|
| <b>Accesibilidad a las instalaciones</b>                                         | <b>79</b> | <b>8.51</b>                   |
| <b>Accesibilidad a la Web</b>                                                    | <b>74</b> | <b>8.57</b>                   |
| <b>Accesibilidad vía Telefónica</b>                                              | <b>73</b> | <b>8.74</b>                   |
| <b>Accesibilidad por e-mail</b>                                                  | <b>72</b> | <b>8.61</b>                   |
| <b>Efectividad del servicio prestado</b>                                         | <b>79</b> | <b>9.11</b>                   |
| <b>Valora si los servicios prestados en la actualidad cubren tus necesidades</b> | <b>76</b> | <b>8.71</b>                   |
| <b>Adecuación del servicio prestado en la actualidad cubre tus necesidades</b>   | <b>80</b> | <b>9.38</b>                   |
| <b>Valora la cortesía del personal que te ha atendido</b>                        | <b>91</b> | <b>9.65</b>                   |
| <b>Nivel de calidad de Mapa Joven</b>                                            | <b>77</b> | <b>9.14</b>                   |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

|                                                                           | AÑO 2014                 |                            |                       |                                |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|                                                                           | SATISFECHOS <sup>1</sup> | INSATISFECHOS <sup>2</sup> | CONFORME <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad a las instalaciones                                         | 78,5                     | 0                          | 21,5                  | 100,0                          |
| Accesibilidad a la Web                                                    | 77,0                     | 1,4                        | 21,6                  | 98,6                           |
| Accesibilidad vía Telefónica                                              | 76,7                     | 0                          | 23,3                  | 100,0                          |
| Accesibilidad por e-mail                                                  | 76,4                     | 0                          | 23,6                  | 100,0                          |
| Efectividad del servicio prestado                                         | 88,6                     | 1,3                        | 10,1                  | 98,7                           |
| Valora si los servicios prestados en la actualidad cubren tus necesidades | 80,3                     | 0                          | 19,7                  | 100,0                          |
| Adecuación del servicio prestados en la actualidad cubren tus necesidades | 92,5                     | 0                          | 7,5                   | 100,0                          |
| Valora la cortesía del personal que te ha atendido                        | 96,7                     | 0                          | 3,3                   | 100,0                          |
| Nivel de calidad de Mapa Joven                                            | 89,6                     | 0                          | 10,4                  | 100,0                          |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.