

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: ACTOS SOBRE EL 25 DE NOVIEMBRE
(VIOLENCIA DE GÉNERO) 2015**

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES



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 **ACTOS SOBRE EL 25 DE NOVIEMBRE (VIOLENCIA DE GÉNERO) 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 39 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. 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 VIOLENCIA DE GÉNERO 2015** con un valor medio de **8,71** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Violencia de Género 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
La jornada ha alcanzado sus expectativas	39	8,25
Organización de la jornada	39	8,15
Duración de la jornada	39	8,46
Claridad positiva de los ponentes	39	8,71
Dominio de conocimientos de los ponentes	39	8,82
Calidad, en general, de la jornada que ha realizado	39	8,66
Jornada de reflexión- Test de pareja saludable	16	8,50
I Edición certamen de redacción juvenil	12	8,50
Curso de defensa personal	12	9,16
Obra de teatro	14	9,14
Marcha contra la violencia- Plantación de valores	23	9,04
Manifiesto contra la violencia	22	9,18

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
La jornada ha alcanzado sus expectativas	76,9	2,6	20,5	97,4
Organización de la jornada	71,8	7,7	20,5	92,3
Duración de la jornada	82,1	0	17,9	100,0
Claridad positiva de los ponentes	79,5	2,6	17,9	97,4
Dominio de conocimientos de los ponentes	87,2	0	12,8	100,0
Calidad, en general, de la jornada que ha realizado	84,6	0	15,4	100,0
Jornada de reflexión- Test de pareja saludable	75,0	6,3	18,8	93,8
I Edición certamen de redacción juvenil	83,3	0	16,7	100,0
Curso de defensa personal	91,7	0	8,3	100,0
Obra de teatro	92,9	0	7,1	100,0
Marcha contra la violencia-Plantación de valores	95,7	0	4,3	100,0
Manifiesto contra la violencia	95,5	0	4,5	100,0

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.