

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: VERANO RECREATIVO 2015
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, 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 **VERANO RECREATIVO 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 periodo estival de 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 153 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:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	1	,7	,7	,7
	Los Pinares	7	4,6	4,6	5,2
	Hernán Cortés	6	3,9	3,9	9,2
	Constitución	4	2,6	2,6	11,8
	La Libertad	9	5,9	5,9	17,6
	Virgen de la Victoria	8	5,2	5,2	22,9
	Real	19	12,4	12,4	35,3
	Batería Jota	10	6,5	6,5	41,8
	Colón	2	1,3	1,3	43,1
	Isaac Peral	10	6,5	6,5	49,7
	Hebreo- Tiro Nacional	5	3,3	3,3	52,9
	Hipódromo	15	9,8	9,8	62,7
	Alfonso XIII	11	7,2	7,2	69,9
	Reina Regente	2	1,3	1,3	71,2
	Industrial	10	6,5	6,5	77,8
	Ataque Seco	17	11,1	11,1	88,9
	Concepción Arenal	2	1,3	1,3	90,2
	Cabrerizas	11	7,2	7,2	97,4
	Héroes de España	1	,7	,7	98,0
	Cañada de Hidúm	3	2,0	2,0	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	73	47,7	47,7	47,7
	Mujer	80	52,3	52,3	100,0
	Total	153	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 VERANO RECREATIVO 2015** con un valor de **9,12**.

Estadísticos descriptivos de Verano Recreativo 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Lugar donde se celebra el evento deportivo	153	9,137
Accesibilidad a las instalaciones	153	8,706
Organización Técnica del Evento	153	8,118
Punto de Información	153	8,131
Trato de los monitores	152	9,329
Nivel de Calidad del Evento deportivo	153	9,124
Visitas culturales	22	8,545
Juegos populares	35	8,057
Juegos predeportivos	44	8,364
Talleres manuales	33	7,636
Juegos deportivos	36	8,056
Juegos cooperativos	36	7,833
Grandes juegos	36	8,333
Trato de los monitores	47	9,064
Tenis-playa	39	8,308
Baloncesto 3x3	26	8,385
Voley-playa	32	8,750
Tenis mesa	13	8,308
Trato de los monitores	33	9,152

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
Lugar donde se celebra el evento deportivo	94,1	3,3	2,6	96,7
Accesibilidad a las instalaciones	86,9	1,3	11,8	98,7
Organización técnica del evento	80,4	11,1	8,5	88,9
Punto de información	76,5	5,2	18,3	94,8
Trato de los monitores	98,7	0	1,3	100,0
Nivel de calidad del evento deportivo	88,9	1,3	9,8	98,7
Visitas culturales	40,9	13,6	45,5	86,4
Juegos populares	86,4	0	13,6	100,0
Juegos predeportivos	93,2	0	6,8	100,0
Talleres manuales padres de 5 a 9 años	63,6	0	36,4	100,0
Juegos deportivos	83,3	2,8	13,9	97,2
Juegos cooperativos	69,4	5,6	25	94,4
Grandes juegos	80,6	2,8	16,7	97,3
Trato de los monitores	91,5	2,1	6,4	97,9
Tenis-playa	82,1	2,6	15,4	97,5
Baloncesto 3x3	88,5	0	11,5	100,0
Voley-playa	96,9	0	3,1	100,0
Tenis mesa	84,6	0	15,4	100,0
Trato de los monitores	97,0	0	3	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.