

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: ESCUELA DE VERANO 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 **ESCUELA DE VERANO 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 del 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 225 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	5	2,2	2,2	2,2
	Los Pinares	1	,4	,4	2,7
	General Gómez Jordana	2	,9	,9	3,6
	Hernán Cortés	2	,9	,9	4,5
	Constitución	6	2,7	2,7	7,1
	La Libertad	14	6,2	6,3	13,4
	Virgen de la Victoria	23	10,2	10,3	23,7
	Real	45	20,0	20,1	43,8
	Batería Jota	2	,9	,9	44,6
	Isaac Peral	20	8,9	8,9	53,6
	Hebreo- Tiro Nacional	2	,9	,9	54,5
	Hipódromo	19	8,4	8,5	62,9
	Alfonso XIII	8	3,6	3,6	66,5
	Reina Regente	1	,4	,4	67,0
	Industrial	12	5,3	5,4	72,3
	Polígono Residencial La Paz	2	,9	,9	73,2
	Ataque Seco	7	3,1	3,1	76,3
	Concepción Arenal	4	1,8	1,8	78,1
	Cabrerizas	7	3,1	3,1	81,3
	General Larrea	5	2,2	2,2	83,5
	Medina Sidonia	14	6,2	6,3	89,7
	Héroes de España	15	6,7	6,7	96,4
	Cañada de Hidúm	8	3,6	3,6	100,0
	Total	224	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		225	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 ESCUELA DE VERANO 2015** con un valor de 9,28.

Estadísticos descriptivos de Escuela de Verano 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Accesibilidad al recinto	222	8,991
La atención del personal de la Secretaría de la escuela	223	9,112
Valore las aulas	221	8,579
La actitud profesional de la profesora y/o profesor	222	9,532
Lugar donde se realiza el curso	224	9,170
Valore el Taller realizado	224	9,339
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano	222	9,288

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
Accesibilidad al recinto	90,5	1,4	8,1	98,6
La atención del personal de la Secretaría de la escuela	93,7	0,4	5,8	99,5
Valore las aulas	81,9	5,4	12,7	94,6
La actitud profesional de la profesora y/o profesor	99,5	0	0,5	100,0
Lugar donde se realiza el curso	62,9	4,5	32,6	95,5
Valore el Taller realizado	67,4	0,4	32,1	388,4
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano	99,1	0,5	0,5	99,6

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.