

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: III AQUATLÓN 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 **III AQUATLÓN 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:** 165 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:

PROCEDENCIA/BARRIO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Los Pinares	6	3,6	3,7	3,7
	General Gómez Jordana	3	1,8	1,8	5,5
	Hernán Cortés	5	3,0	3,1	8,6
	Constitución	4	2,4	2,5	11,0
	La Libertad	8	4,8	4,9	16,0
	Virgen de la Victoria	19	11,5	11,7	27,6
	Real	9	5,5	5,5	33,1
	Batería Jota	5	3,0	3,1	36,2
	Colón	4	2,4	2,5	38,7
	Isaac Peral	13	7,9	8,0	46,6
	Hebreo- Tiro Nacional	5	3,0	3,1	49,7
	Hipódromo	9	5,5	5,5	55,2
	Alfonso XIII	7	4,2	4,3	59,5
	Reina Regente	1	,6	,6	60,1
	Industrial	4	2,4	2,5	62,6
	Polígono Residencial La Paz	6	3,6	3,7	66,3
	Ataque Seco	5	3,0	3,1	69,3
	Concepción Arenal	7	4,2	4,3	73,6
	Cabrerizas	1	,6	,6	74,2
	General Larrea	11	6,7	6,7	81,0
	Medina Sidonia	9	5,5	5,5	86,5
	Héroes de España	17	10,3	10,4	96,9
	Cañada de Hidúm	5	3,0	3,1	100,0
	Total	163	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		165	100,0		

Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	42	25,5	25,9	25,9
	Hombre	120	72,7	74,1	100,0
	Total	162	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
Total		165	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 III AQUATLÓN 2015** con un valor de 8,73 sobre 10.

Estadísticos descriptivos de III Aquatlón 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Lugar donde se celebra el evento deportivo	164	8,80
Accesibilidad a las instalaciones	165	8,83
Las pruebas que hay que desarrollar	161	8,60
Organización Técnica del Evento	164	8,52
Trato del personal de la oficina	165	8,67
Nivel de Calidad del Evento deportivo	164	8,73

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	97,0	1,2	1,8	98,8
Accesibilidad a las instalaciones	98,2	0,6	1,2	99,4
Las pruebas que hay que desarrollar	90,7	0,6	8,7	99,4
Organización Técnica del Evento	87,2	1,2	11,6	98,8
Trato del personal de la oficina	90,9	1,2	7,9	98,8
Nivel de Calidad del Evento deportivo	96,3	1,2	2,4	98,7

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.