

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL 2016
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, 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 sobre la **OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población mayor de 65 años de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **229** 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 LA OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL 2016** con un valor de **4,48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil	206	4,48
Efectividad del Servicio Prestado en la Oficina	202	4,50
La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades	204	4,41
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	206	4,46
CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL	196	4,48

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil	89,4	1,9	8,7	98,1
Efectividad del Servicio Prestado en la Oficina	89,6	2	8,4	98
La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades	84,3	1	14,2	98,5
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	84,5	1,5	14,1	98,5
CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL	88,2	1	10,7	99

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrío Del Carmen	9	3,9	4,0	4,0
	Barrío del Príncipe	10	4,4	4,5	8,5
	Barrío del General Gómez Jordana	5	2,2	2,2	10,7
	Barrío Hernán Cortés	7	3,1	3,1	13,8
	Barrío Constitución	7	3,1	3,1	17,0
	Barrío de La Libertad	10	4,4	4,5	21,4
	Barrío Virgen de la Victoria	17	7,4	7,6	29,0
	Barrío del Real	31	13,5	13,8	42,9
	Barrío de Batería Jota	16	7,0	7,1	50,0
	Barrío Colón	6	2,6	2,7	52,7
	Barrío Isaac Peral	5	2,2	2,2	54,9
	Barrío Hebreo-Tiro Nacional	4	1,7	1,8	56,7
	Barrío Hipódromo	10	4,4	4,5	61,2
	Barrío de Alfonso XIII	13	5,7	5,8	67,0
	Barrío de Reina Regente	8	3,5	3,6	70,5
	Barrío Industrial	22	9,6	9,8	80,4
	Barrío del Polígono R. de La Paz	3	1,3	1,3	81,7
	Barrío de Ataque Seco	7	3,1	3,1	84,8
	Barrío Concepción Arenal	2	,9	,9	85,7
	Cabrerizas	15	6,6	6,7	92,4
Barrío del General Larrea	2	,9	,9	93,3	
Barrío de Medina Sidonia	5	2,2	2,2	95,5	
Barrío Héroes de España	9	3,9	4,0	99,6	
Barrío Cañada de Hidúm	1	,4	,4	100,0	
	Total	224	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,2		
Total		229	100,0		



SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	118	51,5	52,7	52,7
	Mujer	106	46,3	47,3	100,0
	Total	224	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,2		
Total		229	100,0		

SITUACION ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudiante ESO	25	10,9	11,1	11,1
	Estudiante FP	34	14,8	15,0	26,1
	Estudiando BACHILLER	41	17,9	18,1	44,2
	Estudiando UNIVERSIDAD	60	26,2	26,5	70,8
	Trabajando y Estudiando	17	7,4	7,5	78,3
	Trabajando	20	8,7	8,8	87,2
	Desempleado	29	12,7	12,8	100,0
	Total	226	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		229	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	11	4,8	5,3	5,3
	Soltero/a	182	79,5	87,5	92,8
	Separado/a	15	6,6	7,2	100,0
	Total	208	90,8	100,0	
Perdidos	Sistema	21	9,2		
Total		229	100,0		



¿Has hecho uso de la Oficina de Información Juvenil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	<i>185</i>	<i>80,8</i>	<i>90,2</i>	<i>90,2</i>
	No	<i>20</i>	<i>8,7</i>	<i>9,8</i>	<i>100,0</i>
	Total	<i>205</i>	<i>89,5</i>	<i>100,0</i>	
Perdidos	Sistema	<i>24</i>	<i>10,5</i>		
Total		<i>229</i>	<i>100,0</i>		

Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	<i>4</i>	<i>1,7</i>	<i>1,9</i>	<i>1,9</i>
	Regular	<i>18</i>	<i>7,9</i>	<i>8,7</i>	<i>10,7</i>
	Bien	<i>58</i>	<i>25,3</i>	<i>28,2</i>	<i>38,8</i>
	Muy bien	<i>126</i>	<i>55,0</i>	<i>61,2</i>	<i>100,0</i>
	Total	<i>206</i>	<i>90,0</i>	<i>100,0</i>	
Perdidos	Sistema	<i>23</i>	<i>10,0</i>		
Total		<i>229</i>	<i>100,0</i>		

Efectividad del Servicio Prestado en la Oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	<i>4</i>	<i>1,7</i>	<i>2,0</i>	<i>2,0</i>
	Regular	<i>17</i>	<i>7,4</i>	<i>8,4</i>	<i>10,4</i>
	Bien	<i>54</i>	<i>23,6</i>	<i>26,7</i>	<i>37,1</i>
	Muy bien	<i>127</i>	<i>55,5</i>	<i>62,9</i>	<i>100,0</i>
	Total	<i>202</i>	<i>88,2</i>	<i>100,0</i>	
Perdidos	Sistema	<i>27</i>	<i>11,8</i>		
Total		<i>229</i>	<i>100,0</i>		



La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	1,0	1,0
	Mal	1	,4	,5	1,5
	Regular	29	12,7	14,2	15,7
	Bien	51	22,3	25,0	40,7
	Muy bien	121	52,8	59,3	100,0
	Total	204	89,1	100,0	
Perdidos	Sistema	25	10,9		
Total		229	100,0		

Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,5	,5
	Mal	2	,9	1,0	1,5
	Regular	29	12,7	14,1	15,5
	Bien	42	18,3	20,4	35,9
	Muy bien	132	57,6	64,1	100,0
	Total	206	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	23	10,0		
Total		229	100,0		

CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,5	,5
	Mal	1	,4	,5	1,0
	Regular	21	9,2	10,7	11,7
	Bien	52	22,7	26,5	38,3
	Muy bien	121	52,8	61,7	100,0
	Total	196	85,6	100,0	
Perdidos	Sistema	33	14,4		
Total		229	100,0		



¿Recomendarías la Oficina de Información Juvenil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	182	79,5	80,9	80,9
	No	5	2,2	2,2	83,1
	Ns/Nc	38	16,6	16,9	100,0
	Total	225	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,7		
Total		229	100,0		

¿Tienes Carné Joven?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	180	78,6	84,9	84,9
	No	32	14,0	15,1	100,0
	Total	212	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	17	7,4		
Total		229	100,0		

¿Cómo has conocido el carné joven?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	5	2,2	2,6	2,6
	Carteles	5	2,2	2,6	5,2
	Pag. Web	11	4,8	5,8	11,0
	Facebook	4	1,7	2,1	13,1
	Twitter	4	1,7	2,1	15,2
	Tuenti	2	,9	1,0	16,2
	Amigos	160	69,9	83,8	100,0
	Total	191	83,4	100,0	
Perdidos	Sistema	38	16,6		
Total		229	100,0		