

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:

CENTRO DE LA MUJER 2017

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 el evento cultural de **CENTRO DE LA MUJER** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 23 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** sobre **CENTRO DE MUJER** el evento cultural de la con un valor de **4.73** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad a las instalaciones	23	4,78
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	23	4,73
Valore la adecuación de las instalaciones	23	4,82
Valore la efectividad del servicio prestado	23	4,60
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	23	4,52
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	23	4,52
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	23	4,82
Valore el NIVEL DE CALIDAD del centro de la mujer	23	4,73

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

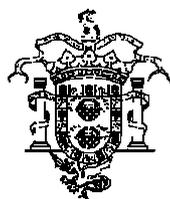
VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la accesibilidad a las instalaciones	95,6	0	4,3	99,9
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	91,3	0	8,7	100
Valore la adecuación de las instalaciones	100	0	0	100
Valore la efectividad del servicio prestado	86,9	0	13	99,9
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	82,6	0	17,4	100
Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable	82,6	0	17,4	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	95,7	0	4,3	100
Valore el nivel de calidad del centro de la mujer	91,3	0	8,7	100

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

Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,3	4,3	4,3
	Bien	3	13,0	13,0	17,4
	Muy bien	19	82,6	82,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,7	8,7	8,7
	Bien	2	8,7	8,7	17,4
	Muy bien	19	82,6	82,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Valore la adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	17,4	17,4	17,4
	Muy bien	19	82,6	82,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Valore la efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	13,0	13,0	13,0
	Bien	3	13,0	13,0	26,1
	Muy bien	17	73,9	73,9	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	17,4	17,4	17,4
	Bien	3	13,0	13,0	30,4
	Muy bien	16	69,6	69,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Valore la adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	17,4	17,4	17,4
	Bien	3	13,0	13,0	30,4
	Muy bien	16	69,6	69,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,3	4,3	4,3
	Bien	2	8,7	8,7	13,0
	Muy bien	20	87,0	87,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Valore el nivel de CALIDAD DEL CENTRO DE LA MUJER

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,7	8,7	8,7
	Bien	2	8,7	8,7	17,4
	Muy bien	19	82,6	82,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	