

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

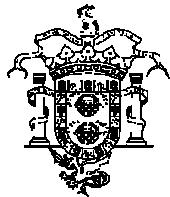
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO
ESCUELA DE VERANO “TEAMAVVENTURA” 2018
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 **ESCUELA DE VERANO (TEAMAVVENTURA) 2018** 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 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 38 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 TEAMAVVENTURA con un valor de **4,95** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a discapacitado)	37	4,86
La atención del personal de la Secretaría de la escuela	37	4,86
Valore las aulas	37	4,78
La actitud profesional de la profesora y/o profesor	37	4,89
Lugar donde se realiza el curso	38	4,74
Valore el Taller que realiza y/o ha realizado	37	4,92
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano	38	4,95

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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

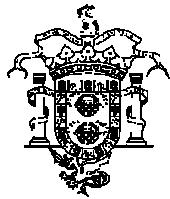
VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a discapacitado)	97,3	0	2,7	100
La atención del personal de la Secretaría de la escuela	97,3	0	2,7	100
Valore las aulas	94,6	2,7	2,7	97,3
La actitud profesional de la profesora y/o profesor	97,3	0	2,7	100
Lugar donde se realiza el curso	89,5	0	10,5	100
Valore el Taller que realiza y/o ha realizado	97,3	0	2,7	100
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano	100	0	0	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

TALLER:TEAMAVVENTURA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Julio	21	55,3	55,3	55,3
	Agosto	17	44,7	44,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a discapacitado)

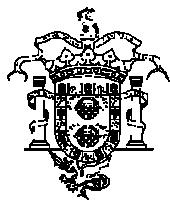
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	2,7	2,7
	Bien	3	7,9	8,1	10,8
	Muy bien	33	86,8	89,2	100,0
	Total	37	97,4	100,0	
	Perdidos	Sistema	1	2,6	
Total		38	100,0		

La atención del personal de la Secretaría de la escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	2,7	2,7
	Bien	3	7,9	8,1	10,8
	Muy bien	33	86,8	89,2	100,0
	Total	37	97,4	100,0	
	Perdidos	Sistema	1	2,6	
Total		38	100,0		

Valore las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,6	2,7	2,7
	Regular	1	2,6	2,7	5,4
	Bien	3	7,9	8,1	13,5
	Muy bien	32	84,2	86,5	100,0
	Total	37	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		



La actitud profesional de la profesora y/o profesor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	2,7	2,7
	Bien	2	5,3	5,4	
	Muy bien	34	89,5	91,9	
	Total	37	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
	Total	38	100,0		

Lugar donde se realiza el curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	10,5	10,5	10,5
	Bien	2	5,3	5,3	
	Muy bien	32	84,2	84,2	
	Total	38	100,0	100,0	

Valore el Taller que realiza y/o ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	2,7	2,7
	Bien	1	2,6	2,7	
	Muy bien	35	92,1	94,6	
	Total	37	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
	Total	38	100,0		

Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,3	5,3	5,3
	Muy bien	36	94,7	94,7	
	Total	38	100,0	100,0	

¿Es satisfactorio para la Ciudad que se realicen estas actividades "Escuela de Verano"?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	37	97,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		