

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 2018**  
**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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 2018** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Usuarios de la Oficina de Información Juvenil.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 151 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 OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL** con un valor de **4,77** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil	148	4,77
Efectividad del Servicio Prestado en la Oficina	148	4,80
La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades	147	4,79
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	148	4,76
Calidad de la Oficina de Información Juvenil	148	4,77

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	<b>2018</b>			
<b>VALORACIÓN</b>	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil	95,3	0	4,7	100
Efectividad del Servicio Prestado en la Oficina	97,9	0	2	99,9
La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades	97,3	0	2,7	100
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	96,6	0,7	2,7	99,3
<b>CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL</b>	<b>97,3</b>	<b>0</b>	<b>2,7</b>	<b>100</b>

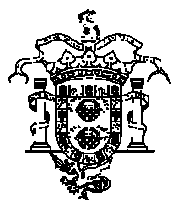
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



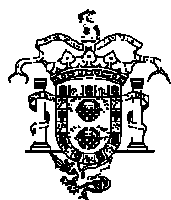
### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	2	1,3	1,4	1,4
	Barrio del Príncipe	12	7,9	8,2	9,5
	Barrio del General Gómez Jordana	1	,7	,7	10,2
	Barrio Hernán Cortés	4	2,6	2,7	12,9
	Barrio Constitución	7	4,6	4,8	17,7
	Barrio de La Libertad	1	,7	,7	18,4
	Barrio Virgen de la Victoria	6	4,0	4,1	22,4
	Barrio del Real	19	12,6	12,9	35,4
	Barrio de Batería Jota	9	6,0	6,1	41,5
	Barrio Isaac Peral	11	7,3	7,5	49,0
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	,7	,7	49,7
	Barrio de Alfonso XIII	14	9,3	9,5	59,2
	Barrio de Reina Regente	5	3,3	3,4	62,6
	Barrio Industrial	5	3,3	3,4	66,0
	Barrio de Ataque Seco	13	8,6	8,8	74,8
	Cabrerizas	13	8,6	8,8	83,7
	Barrio Héroes de España	18	11,9	12,2	95,9
	Barrio Cañada de Hidúm	6	4,0	4,1	100,0
	Total	147	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,6		
Total		151	100,0		

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	78	51,7	54,9	54,9
	Mujer	64	42,4	45,1	100,0
	Total	142	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,0		
Total		151	100,0		



### SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudiante ESO	14	9,3	9,3	9,3
	Estudiante FP	18	11,9	11,9	21,2
	Estudiando BACHILLER	15	9,9	9,9	31,1
	Estudiando UNIVERSIDAD	14	9,3	9,3	40,4
	Trabajando y Estudiando	9	6,0	6,0	46,4
	Trabajando	39	25,8	25,8	72,2
	Desempleado	42	27,8	27,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

### Estado Civil

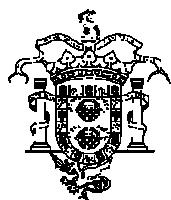
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	7	4,6	4,8	4,8
	Soltero/a	129	85,4	88,4	93,2
	Separado/a	9	6,0	6,2	99,3
	Viudo/a	1	,7	,7	100,0
	Total	146	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,3		
Total		151	100,0		

### ¿Has hecho uso de la Oficina de Información Juvenil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	118	78,1	93,7	93,7
	No	8	5,3	6,3	100,0
	Total	126	83,4	100,0	
Perdidos	Sistema	25	16,6		
Total		151	100,0		

### Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	4,6	4,7	4,7
	Bien	20	13,2	13,5	18,2
	Muy bien	121	80,1	81,8	100,0
	Total	148	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		151	100,0		



**Efectividad del Servicio Prestado en la Oficina**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,0	2,0	2,0
	Bien	23	15,2	15,5	17,6
	Muy bien	122	80,8	82,4	100,0
	Total	148	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		151	100,0		

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

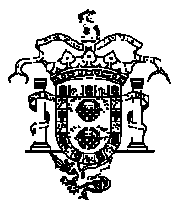
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,6	2,7	2,7
	Bien	22	14,6	15,0	17,7
	Muy bien	121	80,1	82,3	100,0
	Total	147	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,6		
Total		151	100,0		

**Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	4	2,6	2,7	3,4
	Bien	24	15,9	16,2	19,6
	Muy bien	119	78,8	80,4	100,0
	Total	148	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		151	100,0		

**CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,6	2,7	2,7
	Bien	26	17,2	17,6	20,3
	Muy bien	118	78,1	79,7	100,0
	Total	148	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		151	100,0		



**¿Recomendarías la Oficina de Información Juvenil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	140	92,7	94,0	94,0
	No	1	,7	,7	94,6
	Ns/Nc	8	5,3	5,4	100,0
	Total	149	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		151	100,0		

**¿Tienes Carné Joven?**

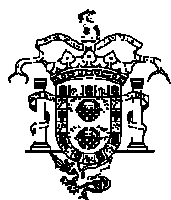
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	143	94,7	95,3	95,3
	No	7	4,6	4,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

**¿Cómo has conocido el carné joven?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	3	2,0	2,0	2,0
	Carteles	4	2,6	2,7	4,8
	Pag. Web	6	4,0	4,1	8,8
	Facebook	6	4,0	4,1	12,9
	Twitter	3	2,0	2,0	15,0
	Amigos	125	82,8	85,0	100,0
	Total	147	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,6		
Total		151	100,0		

**¿Has hecho uso del Carné fuera de Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	48	31,8	35,0	35,0
	No	89	58,9	65,0	100,0
	Total	137	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	9,3		
Total		151	100,0		



**¿Qué información te interesa más? Ocio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	90	59,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	61	40,4		
Total		151	100,0		

**¿Qué información te interesa más? Viajes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	82	54,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	69	45,7		
Total		151	100,0		

**¿Qué información te interesa más? Formación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	48	31,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	103	68,2		
Total		151	100,0		

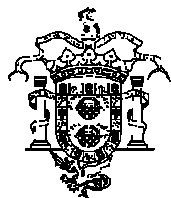
**¿Qué información te interesa más? Orientación Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	57	37,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	94	62,3		
Total		151	100,0		

**¿Qué información te interesa más? Vivienda**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	17	11,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	134	88,7		
Total		151	100,0		





**¿Qué información te interesa más? Asociacionismos y voluntariado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	148	98,0		
Total		151	100,0		

**¿Qué información te interesa más? Carnés Jóvenes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	41	27,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	110	72,8		
Total		151	100,0		

**¿Qué información te interesa más? Microcrédito**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	4,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	145	96,0		
Total		151	100,0		

**¿Qué información te interesa más? Subvenciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	17	11,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	134	88,7		
Total		151	100,0		