

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
SEMANA NÁUTICA (CIUDADANÍA)**

2019

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTE
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana 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 **SEMANA NÁUTICA- CIUDADANÍA 2019** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 100 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 SEMANA NÁUTICA – CIUDADANÍA 2019** con un valor de **4,32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	99	4,55
P.I.A. (Puesto de Información)	99	4,41
Limpieza del recinto	97	4,40
El trato personal del voluntariado	98	4,41
Aseos del recinto	99	4,08
Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad	98	4,15
Ambiente en la Ciudad	98	4,07
Seguridad del Recinto Portuario	98	4,32
Visitas Turísticas	1	4
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	97	4,18
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	99	4,19
Talleres Náuticos	99	4,37
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	99	4,32

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	89,9	1	9,1	99
P.I.A. (Puesto de Información)	85,9	4	10,1	96
Limpieza del recinto	88,7	4,1	7,2	95,9
El trato personal del voluntariado	91,9	1	7,1	99
Aseos del recinto	74,8	4	21,2	96
Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad	81,6	3,1	15,3	96,9
Ambiente en la Ciudad	83,7	5,1	11,2	94,9
Seguridad del Recinto Portuario	84,7	2	13,3	98
Visitas Turísticas	100	0	0	100
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	81,5	7,2	11,3	92,8
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	78,8	4	17,2	96
Talleres Náuticos	88,9	1	10,1	99
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	88,9	3	8,1	97

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	47	47,0	47,5	47,5
	Masculino	52	52,0	52,5	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	3	3,0	3,0	3,0
	16 a 24 años	13	13,0	13,0	16,0
	25 a 34 años	20	20,0	20,0	36,0
	35 a 44 años	20	20,0	20,0	56,0
	45 a 54 años	21	21,0	21,0	77,0
	55 a 64 años	16	16,0	16,0	93,0
	65 a 74 años	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	52	52,0	52,5	52,5
	Soltero/a	31	31,0	31,3	83,8
	Separado/a	12	12,0	12,1	96,0
	Viudo/a	4	4,0	4,0	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



Importancia: Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,0	3,0
	Bien	18	18,0	18,2	21,2
	Muy bien	78	78,0	78,8	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Importancia: P.I.A (Puesto de Información)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	2,0	2,0	3,1
	Regular	5	5,0	5,1	8,2
	Bien	20	20,0	20,4	28,6
	Muy bien	70	70,0	71,4	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

Importancia: Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	6	6,0	6,2	7,2
	Bien	17	17,0	17,5	24,7
	Muy bien	73	73,0	75,3	100,0
	Total	97	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,0		
Total		100	100,0		

Importancia: El trato del personal del voluntariado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	2	2,0	2,0	3,0
	Bien	13	13,0	13,1	16,2
	Muy bien	83	83,0	83,8	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



Importancia: Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	1,0	1,0	3,0
	Regular	3	3,0	3,0	6,1
	Bien	15	15,0	15,2	21,2
	Muy bien	78	78,0	78,8	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Importancia: Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	2,0	2,0	3,0
	Regular	7	7,0	7,0	10,0
	Bien	21	21,0	21,0	31,0
	Muy bien	69	69,0	69,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Importancia: Ambiente en la Ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	2,0	2,0	3,0
	Regular	6	6,0	6,1	9,1
	Bien	20	20,0	20,2	29,3
	Muy bien	70	70,0	70,7	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



Importancia: Seguridad del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	2,0	2,0	3,1
	Regular	6	6,0	6,1	9,2
	Bien	17	17,0	17,3	26,5
	Muy bien	72	72,0	73,5	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

Importancia: Conciertos de la Semana Náutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	6	6,0	6,1	7,1
	Regular	6	6,0	6,1	13,1
	Bien	14	14,0	14,1	27,3
	Muy bien	72	72,0	72,7	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Importancia: Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	1	1,0	1,0	2,0
	Regular	7	7,0	7,1	9,1
	Bien	17	17,0	17,2	26,3
	Muy bien	73	73,0	73,7	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



Importancia: Talleres Náuticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	6	6,0	6,0	7,0
	Bien	21	21,0	21,0	28,0
	Muy bien	72	72,0	72,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Importancia: Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,0	6,0	6,0
	Bien	20	20,0	20,0	26,0
	Muy bien	74	74,0	74,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Satisfacción: Accesibilidad a las instalaciones del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	9	9,0	9,1	10,1
	Bien	24	24,0	24,2	34,3
	Muy bien	65	65,0	65,7	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Satisfacción: P.I.A. (Puesto de Información)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Mal	2	2,0	2,0	4,0
	Regular	10	10,0	10,1	14,1
	Bien	24	24,0	24,2	38,4
	Muy bien	61	61,0	61,6	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



Satisfacción: Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,0	4,1	4,1
	Regular	7	7,0	7,2	11,3
	Bien	32	32,0	33,0	44,3
	Muy bien	54	54,0	55,7	100,0
	Total	97	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,0		
Total		100	100,0		

Satisfacción: El trato personal del voluntariado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	7	7,0	7,1	8,2
	Bien	41	41,0	41,8	50,0
	Muy bien	49	49,0	50,0	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

Satisfacción: Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Mal	2	2,0	2,0	4,0
	Regular	17	17,0	17,2	21,2
	Bien	43	43,0	43,4	64,6
	Muy bien	35	35,0	35,4	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



Satisfacción: Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,0	3,1	3,1
	Regular	15	15,0	15,3	18,4
	Bien	44	44,0	44,9	63,3
	Muy bien	36	36,0	36,7	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

Satisfacción: Ambiente en la Ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Mal	3	3,0	3,1	5,1
	Regular	11	11,0	11,2	16,3
	Bien	52	52,0	53,1	69,4
	Muy bien	30	30,0	30,6	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

Satisfacción: Seguridad del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	13	13,0	13,3	15,3
	Bien	35	35,0	35,7	51,0
	Muy bien	48	48,0	49,0	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

Satisfacción: Visitas Turísticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	99	99,0		
Total		100	100,0		



Satisfacción: Conciertos de la Semana Náutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,1	2,1
	Mal	5	5,0	5,2	7,2
	Regular	11	11,0	11,3	18,6
	Bien	35	35,0	36,1	54,6
	Muy bien	44	44,0	45,4	100,0
	Total	97	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,0		
Total		100	100,0		

Satisfacción: Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,0	4,0	4,0
	Regular	17	17,0	17,2	21,2
	Bien	34	34,0	34,3	55,6
	Muy bien	44	44,0	44,4	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Talleres Náuticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	10	10,0	10,1	11,1
	Bien	38	38,0	38,4	49,5
	Muy bien	50	50,0	50,5	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



Satisfacción: Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	1,0	1,0	3,0
	Regular	8	8,0	8,1	11,1
	Bien	40	40,0	40,4	51,5
	Muy bien	48	48,0	48,5	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de la Semana Náutica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RADIO	4	4,0	4,0	4,0
	TV	1	1,0	1,0	5,0
	WEB	14	14,0	14,0	19,0
	AMIGO	32	32,0	32,0	51,0
	REDES SOCIALES	49	49,0	49,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0