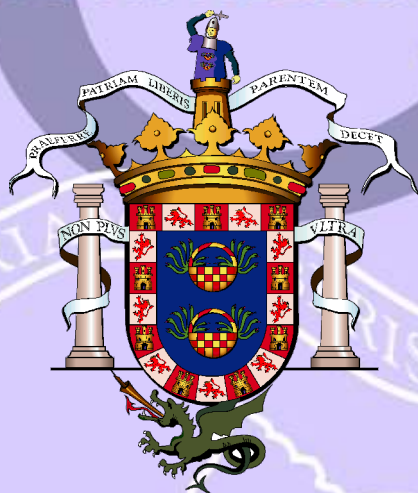


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 (DATOS GLOBALES)**

2019

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTE
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 **SEMANA NÁUTICA – DATOS GLOBALES 2019** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deportes 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:** 222 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 – DATOS GLOBALES 2019** con un valor de **4,36** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	181	4,59
P.I.A. (Puesto de Información)	221	4,44
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	221	4,25
Aseos del recinto	220	4,12
Limpieza del recinto	219	4,30
El trato personal del voluntariado	180	4,49
Ambiente en la Ciudad	220	4,05
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	179	4,30
Seguridad del Recinto Portuario	219	4,38
Visitas Turísticas	51	4,37
Organización Técnica de la Semana Náutica	121	4,23
Desarrollo diario de las Regatas	119	4,28
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	220	4,36

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	92,8	0,6	6,6	99,4
P.I.A. (Puesto de Información)	88,7	2,3	9	97,7
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	80,1	3,2	16,7	96,8
Aseos del recinto	76,9	4,5	18,6	95,5
Limpieza del recinto	82,7	4,5	12,8	95,5
El trato personal del voluntariado	92,8	0,5	6,7	99,5

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.



Ambiente en la Ciudad	81,4	7,2	11,4	92,8
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	86	5,6	8,4	94,4
Seguridad del Recinto Portuario	86,4	2,6	11	97,4
Visitas Turísticas	86,3	3,9	9,8	96,1
Organización Técnica de la Semana Náutica	81	5	14	95
Desarrollo diario de las Regatas	84,9	6,7	8,4	93,3
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	86,4	4,1	9,5	95,9

3. TABLA DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	110	49,5	50,0	50,0
	Masculino	110	49,5	50,0	100,0
	Total	220	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		222	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	5	2,3	2,3	2,3
	16 a 24 años	63	28,4	28,4	30,6
	25 a 34 años	40	18,0	18,0	48,6
	35 a 44 años	36	16,2	16,2	64,9
	45 a 54 años	38	17,1	17,1	82,0
	55 a 64 años	31	14,0	14,0	95,9
	65 a 74 años	9	4,1	4,1	100,0
	Total	222	100,0	100,0	



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	92	41,4	41,8	41,8
	Soltero/a	104	46,8	47,3	89,1
	Separado/a	18	8,1	8,2	97,3
	Viudo/a	6	2,7	2,7	100,0
	Total	220	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		222	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,6	,6
	Regular	12	5,4	6,6	7,2
	Bien	48	21,6	26,5	33,7
	Muy bien	120	54,1	66,3	100,0
	Total	181	81,5	100,0	
Perdidos	Sistema	41	18,5		
Total		222	100,0		

P.I.A (Puesto de Información)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	1,4	1,4
	Mal	2	,9	,9	2,3
	Regular	20	9,0	9,0	11,3
	Bien	66	29,7	29,9	41,2
	Muy bien	130	58,6	58,8	100,0
	Total	221	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		222	100,0		



Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	3,2	3,2	3,2
	Regular	37	16,7	16,7	19,9
	Bien	71	32,0	32,1	52,0
	Muy bien	106	47,7	48,0	100,0
	Total	221	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		222	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,8	1,8	1,8
	Mal	6	2,7	2,7	4,5
	Regular	41	18,5	18,6	23,2
	Bien	78	35,1	35,5	58,6
	Muy bien	91	41,0	41,4	100,0
	Total	220	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		222	100,0		

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	10	4,5	4,6	4,6
	Regular	28	12,6	12,8	17,4
	Bien	68	30,6	31,1	48,4
	Muy bien	113	50,9	51,6	100,0
	Total	219	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		222	100,0		



El trato del personal voluntariado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,6	,6
	Regular	12	5,4	6,7	7,2
	Bien	64	28,8	35,6	42,8
	Muy bien	103	46,4	57,2	100,0
	Total	180	81,1	100,0	
Perdidos	Sistema	42	18,9		
Total		222	100,0		

Ambiente en la Ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,2	3,2	3,2
	Mal	9	4,1	4,1	7,3
	Regular	25	11,3	11,4	18,6
	Bien	101	45,5	45,9	64,5
	Muy bien	78	35,1	35,5	100,0
	Total	220	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		222	100,0		

Conciertos desarrollados por la Semana Náutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	1,7	1,7
	Mal	7	3,2	3,9	5,6
	Regular	15	6,8	8,4	14,0
	Bien	63	28,4	35,2	49,2
	Muy bien	91	41,0	50,8	100,0
	Total	179	80,6	100,0	
Perdidos	Sistema	43	19,4		
Total		222	100,0		



Seguridad del Recinto Portuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	,9	,9
	Mal	4	1,8	1,8	2,7
	Regular	24	10,8	11,0	13,7
	Bien	68	30,6	31,1	44,7
	Muy bien	121	54,5	55,3	100,0
	Total	219	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		222	100,0		

Visitas Turísticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	2,0	2,0
	Mal	1	,5	2,0	3,9
	Regular	5	2,3	9,8	13,7
	Bien	15	6,8	29,4	43,1
	Muy bien	29	13,1	56,9	100,0
	Total	51	23,0	100,0	
Perdidos	Sistema	171	77,0		
Total		222	100,0		

Organización Técnica de la Semana Náutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	2,7	5,0	5,0
	Regular	17	7,7	14,0	19,0
	Bien	41	18,5	33,9	52,9
	Muy bien	57	25,7	47,1	100,0
	Total	121	54,5	100,0	
Perdidos	Sistema	101	45,5		
Total		222	100,0		



Desarrollo diario de las Regatas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,8	,8
	Mal	7	3,2	5,9	6,7
	Regular	10	4,5	8,4	15,1
	Bien	41	18,5	34,5	49,6
	Muy bien	60	27,0	50,4	100,0
	Total	119	53,6	100,0	
Perdidos	Sistema	103	46,4		
Total		222	100,0		

Nivel de Calidad en General de la Semana Náutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,9	,9	,9
	Muy Mal	7	3,2	3,2	4,1
	Regular	21	9,5	9,5	13,6
	Bien	69	31,1	31,4	45,0
	Muy Bien	121	54,5	55,0	100,0
	Total	220	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		222	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RADIO	4	1,8	2,2	2,2
	WEB	21	9,5	11,6	13,8
	REDES SOCIALES	58	26,1	32,0	45,9
	CARTELES	36	16,2	19,9	65,7
	TV LOCAL	49	22,1	27,1	92,8
	AMIGOS	13	5,9	7,2	100,0
	Total	181	81,5	100,0	
	Perdidos	Sistema	41	18,5	
Total		222	100,0		