

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
VIAJES PARA MAYORES-BALNEARIO 2021
CONSEJERÍA DE DISTritos, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio: **VIAJES PARA MAYORES-BALNEARIO 2021** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 139 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio VIAJES PARA MAYORES-BALNEARIO 2021** con un valor de **4,47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
TRATAMIENTOS TERMALES	138	4,49
TRATAMIENTO POR INHALACIONES	84	4,36
Las COMIDAS en el Balneario	136	4,04
¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje?	126	4,32
Trato del PERSONAL DEL BALNEARIO	135	4,46
Valore la EXCURSIÓN	135	4,39
Trato del PERSONAL DEL AUTOBÚS	135	4,57
Trato de las AZAFATAS que los acompañan	137	4,72
Valore LOS AUTOCARES que le han llevado durante este viaje	138	4,59
¿Cómo ha sido la ORGANIZACIÓN TÉCNICA durante el viaje?	137	4,45
NIVEL DE CALIDAD GENERAL de este viaje	135	4,47

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
TRATAMIENTOS TERMALES	4,3%	2,9%	92,8%	95,7%
TRATAMIENTO POR INHALACIONES	7,2%	6%	86,8%	92,8%
Las COMIDAS en el Balneario	8,8%	16,2%	75%	91,2%
¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje?	5,6%	8,7%	85,7%	94,4%
Trato del PERSONAL DEL BALNEARIO	3,7%	4,4%	91,9%	96,3%
Valore la EXCURSIÓN	6%	5,2%	88,8%	94%
Trato del PERSONAL DEL AUTOBÚS	3,7%	2,2%	94,1%	96,3%
Trato de las AZAFATAS que los acompañan	3,6%	0%	96,4%	96,4%
Valore LOS AUTOCARES que le han llevado durante este viaje	3,6%	2,9%	93,5%	96,4%
¿Cómo ha sido la ORGANIZACIÓN TÉCNICA durante el viaje?	4,3%	4,4%	91,3%	95,7%
NIVEL DE CALIDAD GENERAL de este viaje	3%	6,7%	90,3%	97%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



3. TABLAS DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	66	47,5	62,9	62,9
	Masculino	39	28,1	37,1	100,0
	Total	105	75,5	100,0	
Perdidos	Sistema	34	24,5		
Total		139	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	81	58,3	81,8	81,8
	Soltero/a	1	,7	1,0	82,8
	Viudo/a	17	12,2	17,2	100,0
	Total	99	71,2	100,0	
Perdidos	Sistema	40	28,8		
Total		139	100,0		

¿Es la primera vez que Ud. viaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	49	35,3	54,4	54,4
	No	41	29,5	45,6	100,0
	Total	90	64,7	100,0	
Perdidos	Sistema	49	35,3		
Total		139	100,0		

TRATAMIENTOS TERMALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,9	2,9	2,9
	Mal	2	1,4	1,4	4,3
	Regular	4	2,9	2,9	7,2
	Bien	40	28,8	29,0	36,2
	Muy bien	88	63,3	63,8	100,0
	Total	138	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		

Total	139	100,0		
-------	-----	-------	--	--

TRATAMIENTO POR INHALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,9	4,8	4,8
	Mal	2	1,4	2,4	7,1
	Regular	5	3,6	6,0	13,1
	Bien	22	15,8	26,2	39,3
	Muy bien	51	36,7	60,7	100,0
	Total	84	60,4	100,0	
Perdidos	Sistema	55	39,6		
Total		139	100,0		

Las COMIDAS en el Baleario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	7,9	8,1	8,1
	Mal	1	,7	,7	8,8
	Regular	22	15,8	16,2	25,0
	Bien	39	28,1	28,7	53,7
	Muy bien	63	45,3	46,3	100,0
	Total	136	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		139	100,0		

¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,6	4,0	4,0
	Mal	2	1,4	1,6	5,6
	Regular	11	7,9	8,7	14,3
	Bien	38	27,3	30,2	44,4
	Muy bien	70	50,4	55,6	100,0
	Total	126	90,6	100,0	
Perdidos	Sistema	13	9,4		
Total		139	100,0		



Trato del PERSONAL DEL BALNEARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,2	2,2	2,2
	Mal	2	1,4	1,5	3,7
	Regular	6	4,3	4,4	8,1
	Bien	43	30,9	31,9	40,0
	Muy bien	81	58,3	60,0	100,0
	Total	135	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		139	100,0		

Valore la EXCURSIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,9	3,0	3,0
	Mal	4	2,9	3,0	5,9
	Regular	7	5,0	5,2	11,1
	Bien	40	28,8	29,6	40,7
	Muy bien	80	57,6	59,3	100,0
	Total	135	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		139	100,0		

Trato del PERSONAL DEL AUTOBÚS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,6	3,7	3,7
	Regular	3	2,2	2,2	5,9
	Bien	32	23,0	23,7	29,6
	Muy bien	95	68,3	70,4	100,0
	Total	135	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		139	100,0		

Trato de las AZAFATAS que los acompañan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,6	3,6	3,6
	Bien	18	12,9	13,1	16,8
	Muy bien	114	82,0	83,2	100,0



	Total	137	98,6	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,4	
Total		139	100,0	

Valore LOS AUTOCARES que le han llevado durante este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,6	3,6	3,6
	Regular	4	2,9	2,9	6,5
	Bien	28	20,1	20,3	26,8
	Muy bien	101	72,7	73,2	100,0
	Total	138	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		139	100,0		

¿Cómo ha sido la ORGANIZACIÓN TÉCNICA durante el viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,6	3,6	3,6
	Mal	1	,7	,7	4,4
	Regular	6	4,3	4,4	8,8
	Bien	40	28,8	29,2	38,0
	Muy bien	85	61,2	62,0	100,0
	Total	137	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		139	100,0		

NIVEL DE CALIDAD GENERAL de este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,5	1,5
	Mal	2	1,4	1,5	3,0
	Regular	9	6,5	6,7	9,6
	Bien	40	28,8	29,6	39,3
	Muy bien	82	59,0	60,7	100,0
	Total	135	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		139	100,0		



¿Ha sentido Ud. mejoría tras los tratamientos termales recibidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	96	69,1	96,0	96,0
	No	4	2,9	4,0	100,0
	Total	100	71,9	100,0	
Perdidos	Sistema	39	28,1		
Total		139	100,0		