

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

**-LA VIDA ES ORO- PROGRAMA SENIOR ACTÍVATE EN LA
PLAYA 2024**

**CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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: **LA VIDA ES ORO -PROGRAMA SENIOR ACTÍVATE EN LA PLAYA- 2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 17 de julio al 15 de septiembre de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 198 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** con un valor de **4,69** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se realizan las actividades	198	4,43
Accesibilidad a las instalaciones	198	4,55
Organización del programa de actividades	198	4,57
Horario de las actividades	198	4,54
Trato y profesionalidad de los monitores	196	4,93
Valore, si ha realizado: Actividades de activación	178	4,90
Valore, si ha realizado: Paseos por la playa	158	4,86
Valore, si ha realizado: Gimnasia pasiva	175	4,84
Valore, si ha realizado: Ejercicios al ritmo de la música	183	4,90
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL PROGRAMA	195	4,69

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Lugar donde se realizan las actividades	7%	9,2%	83,8%	93%
Accesibilidad a las instalaciones	3%	10,6%	86,4%	97%
Organización del programa de actividades	5,5%	6,6%	87,9%	94,5%
Horario de las actividades	3%	12,7%	84,3%	97%
Trato y profesionalidad de los monitores	0,5%	0%	95,5%	95,5%
Valore, si ha realizado: Actividades de activación	0,6%	0,6%	98,8%	99,4%
Valore, si ha realizado: Paseos por la playa	1,9%	0,6%	97,5%	98,1%
Valore, si ha realizado: Gimnasia pasiva	0,6%	4%	95,4%	99,4%
Valore, si ha realizado: Ejercicios al ritmo de la música	0,5%	1,1%	98,4%	99,5%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL PROGRAMA	1%	6,7%	92,3%	99%

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

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M. ^a Cristina	3	1,5	1,5	1,5
	Carretera Hidum	4	2,0	2,0	3,5
	Centro	13	6,6	6,6	10,1
	Carretera Farhana - Constitución	7	3,5	3,5	13,6
	La Libertad	18	9,1	9,1	22,7
	Victoria	11	5,6	5,6	28,3
	Real	19	9,6	9,6	37,9
	Batería Jota	3	1,5	1,5	39,4
	Cabrerizas	3	1,5	1,5	40,9
	Isaac Peral - Tesorillo	11	5,6	5,6	46,5
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	14	7,1	7,1	53,5
	Hipódromo - Industrial	52	26,3	26,3	79,8
	Alfonso XIII	17	8,6	8,6	88,4
	El Príncipe	11	5,6	5,6	93,9
	Ataque Seco	3	1,5	1,5	95,5
	Hebreo	2	1,0	1,0	96,5
	General Larrea	2	1,0	1,0	97,5
	Medina Sidonia	5	2,5	2,5	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	181	91,4	91,9	91,9
	Masculino	16	8,1	8,1	100,0
	Total	197	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		198	100,0		

¿Con qué regularidad practica ejercicio físico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Diariamente	118	59,6	59,9	59,9
	2 a 3 veces/semana	56	28,3	28,4	88,3
	4 a 5 veces/semana	21	10,6	10,7	99,0
	Una vez por semana	2	1,0	1,0	100,0
	Total	197	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		198	100,0		

¿Cómo considera Ud. la oferta pública de la actividad física deportiva para mayores de la Ciudad Autónoma de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	150	75,8	77,7	77,7
	Regular	30	15,2	15,5	93,3
	Escasa	13	6,6	6,7	100,0
	Total	193	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		198	100,0		

[Lugar donde se realizan las actividades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,5	3,5	3,5
	Mal	7	3,5	3,5	7,0
	Regular	18	9,2	9,2	16,2
	Bien	27	13,6	13,6	29,8
	Muy bien	139	70,2	70,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	3	1,5	1,5	3,0
	Regular	21	10,6	10,6	13,6
	Bien	26	13,2	13,2	26,8
	Muy bien	145	73,2	73,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

[Organización del programa de actividades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	4,0	4,0	4,0
	Mal	3	1,5	1,5	5,5
	Regular	13	6,6	6,6	12,1
	Bien	18	9,1	9,1	21,2
	Muy bien	156	78,8	78,8	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

[Horario de las actividades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	4	2,0	2,0	3,0
	Regular	25	12,7	12,7	15,7
	Bien	22	11,1	11,1	26,8
	Muy bien	145	73,2	73,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

[Trato y profesionalidad de los monitores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Bien	9	4,5	4,6	5,1
	Muy bien	186	93,9	94,9	100,0
	Total	196	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		198	100,0		

[Valore, si ha realizado: Actividades de activación]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,6	,6
	Regular	1	,5	,6	1,1
	Bien	12	6,1	6,7	7,9
	Muy bien	164	82,8	92,1	100,0
	Total	178	89,9	100,0	
Perdidos	Sistema	20	10,1		
Total		198	100,0		

[Valore, si ha realizado: Paseos por la playa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,3	1,3
	Mal	1	,5	,6	1,9
	Regular	1	,5	,6	2,5
	Bien	9	4,5	5,7	8,2
	Muy bien	145	73,2	91,8	100,0
	Total	158	79,8	100,0	
Perdidos	Sistema	40	20,2		
Total		198	100,0		

[Valore, si ha realizado: Gimnasia pasiva]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,6	,6
	Regular	7	3,5	4,0	4,6
	Bien	10	5,1	5,7	10,3
	Muy bien	157	79,3	89,7	100,0
	Total	175	88,4	100,0	
Perdidos	Sistema	23	11,6		
Total		198	100,0		

[Valore, si ha realizado: Ejercicios al ritmo de la música]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Regular	2	1,0	1,1	1,6
	Bien	10	5,1	5,5	7,1
	Muy bien	170	85,9	92,9	100,0
	Total	183	92,4	100,0	
Perdidos	Sistema	15	7,6		
Total		198	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL PROGRAMA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	1	,5	,5	1,0
	Regular	13	6,6	6,7	7,7
	Bien	27	13,6	13,8	21,5
	Muy bien	153	77,3	78,5	100,0
	Total	195	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		198	100,0		

¿A través de qué medio informativo se ha enterado de este Programa de Actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	2	1,0	1,0	1,0
	Prensa	5	2,5	2,6	3,6
	Redes Sociales	18	9,1	9,3	13,0
	Amigo/a	96	48,5	49,7	62,7
	Aulas de Mayores	72	36,4	37,3	100,0
	Total	193	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		198	100,0		