

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: ESCUELA DE NOVATOS 2024

**CONSEJERÍA DE SEGURIDAD 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 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: **ESCUELA DE NOVATOS 2024** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 28 de septiembre al 14 de diciembre de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 216 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 **4,28** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se realiza la Escuela de Novatos	216	4,66
Accesibilidad a las instalaciones	216	4,69
Seguridad del lugar donde se realizan las actividades	216	4,73
Organización técnica de la Escuela de Novatos	214	4,37
Horario de las actividades	216	4,51
Información recibida sobre la Escuela de Novatos	215	3,93
Método de inscripción a las actividades	202	4,53
Trato de los monitores	210	4,86
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ESCUELA DE NOVATOS	216	4,28
Mario Karts	110	4,70
Talleres Manualidades	105	4,50
Mini Auto Cine	77	3,03
Mini Autoescuela	104	4,53
Cuenta Cuentos	56	4,54
Tráfico en la Ciudad	104	4,53
Caminos Seguros	55	4,62

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 realiza la Escuela de Novatos	1,9%	6,5%	91,6%	98,1%
Accesibilidad a las instalaciones	1,4%	6,5%	92,1%	98,6%
Seguridad del lugar donde se realizan las actividades	0%	5,6%	94,4%	100%
Organización técnica de la Escuela de Novatos	5,6%	14%	80,4%	94,4%
Horario de las actividades	2,3%	13%	84,7%	97,7%
Información recibida sobre la Escuela de Novatos	17,7%	16,3%	66%	82,3%
Método de inscripción a las actividades	2,5%	10,9%	86,6%	97,5%
Trato de los monitores	0%	1%	99%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ESCUELA DE NOVATOS	8,3%	17,2%	74,5%	91,7%
Mario Karts	0,9%	9,1%	90%	99,1%
Talleres Manualidades	8,6%	8,6%	82,8%	91,4%
Mini Auto Cine	46,8%	5,1%	48,1%	53,2%
Mini Autoescuela	7,7%	8,7%	83,6%	92,3%
Cuenta Cuentos	7,2%	7,1%	85,7%	92,8%
Tráfico en la Ciudad	3,8%	12,5%	83,7%	96,2%
Caminos Seguros	3,6%	9,1%	87,3%	96,4%

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

[Lugar donde se realiza la Escuela de Novatos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,9	1,9	1,9
	Regular	14	6,5	6,5	8,3
	Bien	34	15,7	15,7	24,1
	Muy bien	164	75,9	75,9	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,4	1,4	1,4
	Regular	14	6,5	6,5	7,9
	Bien	30	13,9	13,9	21,8
	Muy bien	169	78,2	78,2	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

[Seguridad del lugar donde se realizan las actividades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	5,6	5,6	5,6
	Bien	35	16,2	16,2	21,8
	Muy bien	169	78,2	78,2	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

[Organización técnica de la Escuela de Novatos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	1,4	1,4
	Mal	9	4,2	4,2	5,6
	Regular	30	13,9	14,0	19,6
	Bien	36	16,7	16,8	36,4
	Muy bien	136	63,0	63,6	100,0
	Total	214	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		216	100,0		

[Horario de las actividades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	4	1,8	1,8	2,3
	Regular	28	13,0	13,0	15,3
	Bien	34	15,7	15,7	31,0
	Muy bien	149	69,0	69,0	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

[Información recibida sobre la Escuela de Novatos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	8,3	8,4	8,4
	Mal	20	9,3	9,3	17,7
	Regular	35	16,2	16,3	34,0
	Bien	28	13,0	13,0	47,0
	Muy bien	114	52,8	53,0	100,0
	Total	215	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		216	100,0		

[Método de inscripción a las actividades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	4	1,9	2,0	2,5
	Regular	22	10,2	10,9	13,4
	Bien	35	16,2	17,3	30,7
	Muy bien	140	64,8	69,3	100,0
	Total	202	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	6,5		
Total		216	100,0		

[Trato de los monitores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,9	1,0	1,0
	Bien	25	11,6	11,9	12,9
	Muy bien	183	84,7	87,1	100,0
	Total	210	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,8		
Total		216	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ESCUELA DE NOVATOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,9	1,9	1,9
	Mal	14	6,4	6,4	8,3
	Regular	37	17,2	17,2	25,5
	Bien	24	11,1	11,1	36,6
	Muy bien	137	63,4	63,4	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

[Mario Karts]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,9	,9
	Regular	10	4,6	9,1	10,0
	Bien	9	4,2	8,2	18,2
	Muy bien	90	41,7	81,8	100,0
	Total	110	50,9	100,0	
Perdidos	Sistema	106	49,1		
Total		216	100,0		

[Talleres Manualidades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	2,9	2,9
	Mal	6	2,8	5,7	8,6
	Regular	9	4,2	8,6	17,1
	Bien	4	1,9	3,8	21,0
	Muy bien	83	38,4	79,0	100,0
	Total	105	48,6	100,0	
Perdidos	Sistema	111	51,4		
Total		216	100,0		

[Mini Auto Cine]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	31	14,4	40,3	40,3
	Mal	5	2,3	6,5	46,8
	Regular	4	1,9	5,1	51,9
	Bien	5	2,3	6,5	58,4
	Muy bien	32	14,8	41,6	100,0
	Total	77	35,6	100,0	
Perdidos	Sistema	139	64,4		
Total		216	100,0		

[Mini Autoescuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	1,9	1,9
	Mal	6	2,8	5,8	7,7
	Regular	9	4,2	8,7	16,3
	Bien	5	2,3	4,8	21,2
	Muy bien	82	38,0	78,8	100,0
	Total	104	48,1	100,0	
Perdidos	Sistema	112	51,9		
Total		216	100,0		

[Cuenta Cuentos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	3,6	3,6
	Mal	2	,9	3,6	7,2
	Regular	4	1,9	7,1	14,3
	Bien	4	1,9	7,1	21,4
	Muy bien	44	20,4	78,6	100,0
	Total	56	25,9	100,0	
Perdidos	Sistema	160	74,1		
Total		216	100,0		

[Tráfico en la Ciudad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	1,9	1,9
	Mal	2	,9	1,9	3,8
	Regular	13	6,0	12,5	16,3
	Bien	9	4,2	8,7	25,0
	Muy bien	78	36,1	75,0	100,0
	Total	104	48,1	100,0	
Perdidos	Sistema	112	51,9		
Total		216	100,0		

[Camino Seguros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	1,8	1,8
	Mal	1	,5	1,8	3,6
	Regular	5	2,3	9,1	12,7
	Bien	4	1,9	7,3	20,0
	Muy bien	44	20,4	80,0	100,0
	Total	55	25,5	100,0	
Perdidos	Sistema	161	74,5		
Total		216	100,0		

¿Cree que es necesario y satisfactorio para la Ciudad que se realicen estas actividades de educación y seguridad vial para niños?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	215	99,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		216	100,0		

¿A través de qué medio informativo se ha enterado de la Escuela de Novatos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	2	,9	,9	,9
	Prensa	2	,9	,9	1,9
	Web	15	6,9	6,9	8,8
	Redes Sociales	124	57,4	57,4	66,2
	Amigo/a	73	33,8	33,8	100,0
	Total	216	100,0	100,0	