

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 PÚBLICO: OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL 2024

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
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 público: **OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL 2024** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 192 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 **4,83** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	193	4,57
Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil	192	4,90
Efectividad del servicio prestado en la Oficina de Información Juvenil	192	4,82
La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades	192	4,83
Nivel de calidad, en general, de la Oficina de Información Juvenil	192	4,83

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
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	3,2%	7,2%	89,6%	96,8%
Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil	1%	6,8%	92,2%	99%
Efectividad del servicio prestado en la Oficina de Información Juvenil	1,5%	2,7%	95,8%	98,5%
La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades	0,5%	3,7%	95,8%	99,5%
Nivel de calidad, en general, de la Oficina de Información Juvenil	1%	0,5%	98,5%	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

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	133	68,9	68,9	68,9
	Masculino	60	31,1	31,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

Señala tu BARRIO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	2	1,0	1,1	1,1
	Los Pinares	1	,5	,6	1,7
	General Gómez Jordana	3	1,6	1,7	3,4
	Hernán Cortés	3	1,6	1,7	5,1
	Constitución	4	2,1	2,3	7,4
	La Libertad	8	4,1	4,5	11,9
	Virgen de la Victoria	10	5,2	5,7	17,6
	Real	37	19,2	21,0	38,6
	Batería Jota	2	1,0	1,1	39,8
	Isaac Peral	6	3,1	3,4	43,2
	Hebreo- Tiro Nacional	9	4,7	5,1	48,3
	Hipódromo	9	4,7	5,1	53,4
	Alfonso XIII	14	7,3	8,0	61,4
	Reina Regente	2	1,0	1,1	62,5
	Industrial	22	11,4	12,5	75,0
	Polígono Residencial La Paz	4	2,1	2,3	77,3
	Ataque Seco	7	3,6	4,0	81,3
	Concepción Arenal	1	,5	,6	81,8
	Cabrerizas	11	5,7	6,3	88,1
	Héroes de España	8	4,1	4,5	92,6
	Cañada de Hidúm	13	6,7	7,4	100,0
	Total	176	91,2	100,0	
Perdidos	Sistema	17	8,8		
Total		193	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	14,00	3	1,6	1,6	1,6
	15,00	5	2,6	2,6	4,1
	16,00	10	5,2	5,2	9,3
	17,00	12	6,2	6,2	15,5
	18,00	21	10,9	10,9	26,4
	19,00	18	9,3	9,3	35,8
	20,00	20	10,4	10,4	46,1
	21,00	14	7,3	7,3	53,4
	22,00	11	5,7	5,7	59,1
	23,00	17	8,8	8,8	67,9
	24,00	11	5,7	5,7	73,6
	25,00	11	5,7	5,7	79,3
	26,00	9	4,7	4,7	83,9
	27,00	10	5,2	5,2	89,1
	28,00	10	5,2	5,2	94,3
	29,00	5	2,6	2,6	96,9
	30,00	2	1,0	1,0	97,9
	42,00	1	,5	,5	98,4
	44,00	1	,5	,5	99,0
	47,00	1	,5	,5	99,5
	52,00	1	,5	,5	100,0
Total		193	100,0	100,0	

Señala tu SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudiando ESO	10	5,2	5,2	5,2
	Estudiando FP	25	13,0	13,1	18,3
	Estudiando BACHILLER	20	10,4	10,5	28,8
	Estudiando UNIVERSIDAD	56	29,0	29,3	58,1
	Trabajando y Estudiando	13	6,7	6,8	64,9
	Trabajando	25	13,0	13,1	78,0
	Desempleado	42	21,8	22,0	100,0
	Total	191	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		193	100,0		

Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Mal	3	1,6	1,6	3,2
	Regular	14	7,2	7,2	10,4
	Bien	34	17,6	17,6	28,0
	Muy bien	139	72,0	72,0	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	1	,5	,5	1,0
	Bien	13	6,7	6,8	7,8
	Muy bien	177	91,7	92,2	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		

Efectividad del servicio prestado en la Oficina de Información Juvenil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	1	,5	,5	1,5
	Regular	5	2,7	2,7	4,2
	Bien	13	6,7	6,7	10,9
	Muy bien	171	88,6	89,1	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		

La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Regular	7	3,7	3,7	4,2
	Bien	14	7,3	7,3	11,5
	Muy bien	170	88,1	88,5	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		

Nivel de calidad, en general, de la Oficina de Información Juvenil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	1	,5	,5	1,0
	Regular	1	,5	,5	1,5
	Bien	23	11,9	12,0	13,5
	Muy bien	166	86,0	86,5	100,0
	Total	192	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		193	100,0		

¿Tienes Carné Joven?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	160	82,9	82,9	82,9
	No	33	17,1	17,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Cómo has conocido el Carné Joven?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	1	,5	,7	,7
	Carteles Informativos	3	1,6	2,1	2,8
	Página Web	15	7,8	10,6	13,4
	Facebook	7	3,6	4,9	18,3
	Twitter	4	2,1	2,8	21,1
	Instagram	3	1,6	2,1	23,2
	Amigo	109	56,5	76,8	100,0
	Total	142	73,6	100,0	
Perdidos	Sistema	51	26,4		
Total		193	100,0		

[Otro] En caso afirmativo, ¿Cómo has conocido el Carné Joven?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		180	93,3	93,3	93,3
	Oficina de información juvenil	11	5,7	5,7	99,0
	RRSS	2	1,0	1,0	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

¿Has hecho uso del Carné Joven fuera de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	53	27,5	28,6	28,6
	No	132	68,4	71,4	100,0
	Total	185	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,1		
Total		193	100,0		

[Ocio] ¿Qué información te interesa más? Señala las que más te interesen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	78	40,4	40,4	40,4
	Sí	115	59,6	59,6	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

[Viajes] ¿Qué información te interesa más? Señala las que más te interesen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	46	23,8	23,8	23,8
	Sí	147	76,2	76,2	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

[Formación] ¿Qué información te interesa más? Señala las que más te interesen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	118	61,1	61,1	61,1
	Sí	75	38,9	38,9	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

[Empleo] ¿Qué información te interesa más? Señala las que más te interesen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	110	57,0	57,0	57,0
	Sí	83	43,0	43,0	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

[Vivienda] ¿Qué información te interesa más? Señala las que más te interesen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	143	74,1	74,1	74,1
	Sí	50	25,9	25,9	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

[Asociacionismos y voluntariados] ¿Qué información te interesa más? Señala las que más te interesen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	162	83,9	83,9	83,9
	Sí	31	16,1	16,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

[Carnés para jóvenes] ¿Qué información te interesa más? Señala las que más te interesen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	120	62,2	62,2	62,2
	Sí	73	37,8	37,8	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

[Salud] ¿Qué información te interesa más? Señala las que más te interesen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	129	66,8	66,8	66,8
	Sí	64	33,2	33,2	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

[Otros] ¿Qué información te interesa más? Señala las que más te interesen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	179	92,7	92,7	92,7
	Sí	14	7,3	7,3	100,0
	Total	193	100,0	100,0	