

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: VERANO RECREATIVO 2013
CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de VERANO RECREATIVO 2013 perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Los meses de julio y agosto.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 323 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 ESTADÍSTICO DE LOS 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 VERANO RECREATIVO*** con un valor de 8,96.

Estadísticos descriptivos de Verano Recreativo 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Valore el Lugar donde se celebra el evento	309	8,70
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	308	8,64
Valore la Organización Técnica del Evento	254	8,58
Valore el Punto de Información	202	7,66
Valore el Trato de los monitores	237	9,18
Valore el Nivel de Calidad de Verano Recreativo	306	8,96
Valore la actividad de niños: Parque Forestal	32	9,32
Valore la actividad de niños: Protectora de Animales	16	9,12
Valore la actividad de niños: Piscina Municipal	19	9,58
Valore la actividad de niños: Tráfico (Educación Vial)	14	9
Valore la actividad de niños: Museos de Melilla	24	9,50
Valore la actividad de niños: Biblioteca de Melilla	23	9,30
Valore la actividad de niños: Parque de Bomberos	15	9,34
Valore la actividad de niños: Campos de Golf	20	9,40
Valore la actividad de niños: Las Actividades del Verano Aventura	16	9,76
Valore la actividad de jóvenes: Break Dance	7	8,86
Valore la actividad de jóvenes: Karate	1	6
Valore la actividad de jóvenes: Palas	9	9,34
Valore la actividad de jóvenes: Barra	1	8
Valore la actividad de jóvenes: Balonmano	46	9,22
Valore la actividad de jóvenes: Fútbol Playa	110	9,34



Valore la actividad de jóvenes: Voley Playa	104	9,28
Valore la actividad de jóvenes: Tenis Playa	106	9,40
Valore la actividad de jóvenes:Skim	1	10
Valore la actividad de jóvenes: Cometa	2	10
Valore la actividad de jóvenes: Skateboard	4	9,50
Valore la actividad de jóvenes: Melilla Beach Party	29	9,24

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Lugar donde se celebra el evento	83,5%	4,2%	12,3%	95,8%
Accesibilidad a las instalaciones	85,1%	4,2%	10,7%	95,8%
Organización Técnica del Evento	81,5%	5,1%	13,4%	94,9%
Punto de Información	68,8%	17,8%	13,4%	82,2%
Trato de los monitores	93,3%	1,6%	5,1%	98,4%
Nivel de Calidad de Verano Recreativo	92,2%	0,6%	7,2%	99,4%
Actividad de niños: Parque Forestal	100,0%	0,0%	0,0 %	100,0%
Actividad de niños: Protectora de Animales	93,8%	6,3%	0,0%	93,8%
Actividad de niños: Piscina Municipal	94,7%	0,0%	5,3%	100,0%
Actividad de niños: Tráfico (Educación Vial)	92,9%	0,0%	7,1%	100,0%
Actividad de niños: Museos de Melilla	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Actividad de niños: Biblioteca de Melilla	91,3%	4,3%	4,3%	95,6%

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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Actividad de niños: Parque de Bomberos	86,7%	0,0%	13,3%	100,0%
Actividad de niños: Campos de Golf	95,0%	5,0%	0,0%	95,0%
Actividad de niños: Las Actividades del Verano Aventura	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Actividad de jóvenes: Break Dance	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Actividad de jóvenes: Karate	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Actividad de jóvenes: Palas	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Actividad de jóvenes: Barra	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Actividad de jóvenes: Balonmano	93,5%	4,4%	2,2%	95,7%
Actividad de jóvenes: Fútbol Playa	92,8%	0,9%	6,4%	99,2%
Actividad de jóvenes: Voley Playa	95,2%	1,0%	3,8%	99,0%
Actividad de jóvenes: Tenis Playa	93,4%	1,8%	4,7%	98,1%
Actividad de jóvenes: Skim	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Actividad de jóvenes: Cometa	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Actividad de jóvenes: Skateboard	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Actividad de jóvenes: Melilla Beach Party	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas