

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
<b>Valore el Nivel de Calidad de Verano Recreativo</b>	<b>306</b>	<b>8,96</b>
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: Kárate	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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
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%

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> 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