

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas**

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: ESCUELA DE VERANO 2016  
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 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 **ESCUELA DE VERANO 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el periodo estival del 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **302** 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE ESCUELA DE VERANO 2016** con un valor de **4,59** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
<b>Accesibilidad al recinto</b>	302	4,42
<b>La atención del personal de la Secretaría de la escuela</b>	299	4,46
<b>Valore las aulas</b>	302	4,49
<b>La actitud profesional de la profesora y/o profesor</b>	302	4,62
<b>Lugar donde se realiza el curso</b>	302	4,57
<b>Valore el Taller realizado</b>	302	4,62
<b>Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano</b>	302	4,59

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	<b>AÑO 2016</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
<b>Accesibilidad al recinto</b>	89,4	1,6	9	98
<b>La atención del personal de la Secretaría de la escuela</b>	90,5	1	8,3	99
<b>Valore las aulas</b>	92,6	0,3	7	100
<b>La actitud profesional de la profesora y/o profesor</b>	95	0,6	4,3	99
<b>Lugar donde se realiza el curso</b>	95	0	5	100
<b>Valore el Taller realizado</b>	96,5	0,6	3	100
<b>Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano</b>	96	0	4	100

<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.