

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL 2017
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 sobre el evento cultural de **OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 329 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** sobre **OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL** con un valor de **4.23** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil	246	4,42
Efectividad del Servicio Prestado en la Oficina	234	4,43
La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades	130	4,62
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	247	4,04
CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL	240	4,38
Valore el nivel de calidad general del libro quejas y sugerencias	21	4,23

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicio.

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil	87,8	4,5	7,7	95,5
Efectividad del Servicio Prestado en la Oficina	90,6	3	6,4	97
La información recibida ha sido correcta, actualizada y adaptada a tus necesidades	91,6	4,6	3,8	95,4
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	70	11,7	18,2	88,2
CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL	88,3	3,3	8,3	96,6
Valore el nivel de calidad general del libro quejas y sugerencias	81	4,8	14,3	95,3

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	100	30,4	52,9	52,9
	Mujer	89	27,1	47,1	100,0
	Total	189	57,4	100,0	
Perdidos	Sistema	140	42,6		
Total		329	100,0		

Trato recibido en la Oficina de Información Juvenil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,5	2,0	2,0
	Mal	6	1,8	2,4	4,5
	Regular	19	5,8	7,7	12,2
	Bien	66	20,1	26,8	39,0
	Muy bien	150	45,6	61,0	100,0
	Total	246	74,8	100,0	
Perdidos	Sistema	83	25,2		
Total		329	100,0		

Efectividad del Servicio Prestado en la Oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,5	2,1	2,1
	Mal	2	,6	,9	3,0
	Regular	15	4,6	6,4	9,4
	Bien	76	23,1	32,5	41,9
	Muy bien	136	41,3	58,1	100,0
	Total	234	71,1	100,0	
Perdidos	Sistema	95	28,9		
Total		329	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,2	3,1	3,1
	Mal	2	,6	1,5	4,6
	Regular	5	1,5	3,8	8,5
	Bien	17	5,2	13,1	21,5
	Muy bien	102	31,0	78,5	100,0
	Total	130	39,5	100,0	
Perdidos	Sistema	199	60,5		
Total		329	100,0		

Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,4	3,2	3,2
	Mal	21	6,4	8,5	11,7
	Regular	45	13,7	18,2	30,0
	Bien	51	15,5	20,6	50,6
	Muy bien	122	37,1	49,4	100,0
	Total	247	75,1	100,0	
Perdidos	Sistema	82	24,9		
Total		329	100,0		

CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,2	1,7	1,7
	Mal	4	1,2	1,7	3,3
	Regular	20	6,1	8,3	11,7
	Bien	80	24,3	33,3	45,0
	Muy bien	132	40,1	55,0	100,0
	Total	240	72,9	100,0	
Perdidos	Sistema	89	27,1		
Total		329	100,0		