

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:  
AQUATLÓN 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 **AQUATLÓN** 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:** 30 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 AQUATLÓN con un valor de **3.97** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Lugar donde se celebra el evento deportivo	30	3,47
Accesibilidad a las instalaciones	30	3,63
Las pruebas que hay que desarrollar	30	3,63
Organización Técnica del Evento	30	3,83
Trato del personal de la oficina	30	3,73
Nivel de Calidad del Evento deportivo	30	3,97

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>2017</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>
Lugar donde se celebra el evento deportivo	46,6	10	43,3	89,9
Accesibilidad a las instalaciones	63,3	10	26,7	90
Las pruebas que hay que desarrollar	56,7	13,3	30	86,7
Organización Técnica del Evento	66,6	13,3	20	86,6
Trato del personal de la oficina	56,7	6,7	36,7	93,4
Nivel de Calidad del Evento deportivo	73,3	6,7	20	93,3

<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.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### 2. Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	8	26,7	26,7	26,7
	Hombre	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

#### Lugar donde se celebra el evento deportivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	2	6,7	6,7	10,0
	Regular	13	43,3	43,3	53,3
	Bien	10	33,3	33,3	86,7
	Muy Bien	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	2	6,7	6,7	10,0
	Regular	8	26,7	26,7	36,7
	Bien	15	50,0	50,0	86,7
	Muy Bien	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

#### Las pruebas que hay que desarrollar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	6,7	6,7	6,7
	Mal	2	6,7	6,7	13,3
	Regular	9	30,0	30,0	43,3
	Bien	9	30,0	30,0	73,3
	Muy Bien	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



### Organización Técnica del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	3	10,0	10,0	13,3
	Regular	6	20,0	20,0	33,3
	Bien	10	33,3	33,3	66,7
	Muy Bien	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Trato del personal de la oficina (si la inscripción es presencial)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	11	36,7	36,7	43,3
	Bien	9	30,0	30,0	73,3
	Muy Bien	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Nivel de Calidad del Evento deportivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	6	20,0	20,0	26,7
	Bien	12	40,0	40,0	66,7
	Muy Bien	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	