

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:  
ESCUELA DE VERANO 2017  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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 **ESCUELA DE VERANO** 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:** 334 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 **ESCUELA DE VERANO** con un valor de **4.78** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad al recinto	334	4,74
La atención del personal de la Secretaría de la escuela	334	4,63
Valore las aulas	334	4,67
La actitud profesional de la profesora y/o profesor	334	4,74
Lugar donde se realiza el curso	334	4,71
Valore el Taller que realiza y/o ha realizado	334	4,80
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano	334	4,78

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>
Accesibilidad al recinto	94,9	0	5,1	100
La atención del personal de la Secretaría de la escuela	92,2	0,6	7,2	99,4
Valore las aulas	94,6	0,6	4,8	99,4
La actitud profesional de la profesora y/o profesor	96,7	1,2	2,1	98,8
Lugar donde se realiza el curso	95,5	1,2	3,3	98,8
Valore el Taller que realiza y/o ha realizado	97,9	0,3	1,8	99,7
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano	97,9	0,3	1,8	99,7

<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

#### Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a discapacitado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	5,1	5,1	5,1
	Bien	53	15,9	15,9	21,0
	Muy bien	263	78,7	79,0	100,0
	Total	333	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		334	100,0		

#### La atención del personal de la Secretaría de la escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,6
	Regular	24	7,2	7,2	7,8
	Bien	68	20,4	20,4	28,2
	Muy bien	239	71,6	71,8	100,0
Total		333	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		334	100,0		

#### Valore las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,6	,6
	Regular	16	4,8	4,8	5,4
	Bien	73	21,9	21,9	27,3
	Muy bien	242	72,5	72,7	100,0
Total		333	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		334	100,0		



**La actitud profesional de la profesora y/o profesor**

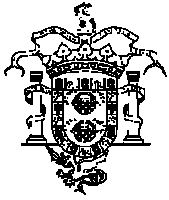
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	3	,9	,9	1,2
	Regular	7	2,1	2,1	3,3
	Bien	59	17,7	17,7	21,0
	Muy bien	263	78,7	79,0	100,0
Total		333	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		334	100,0		

**Lugar donde se realiza el curso**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,2	1,2	1,2
	Regular	11	3,3	3,3	4,5
	Bien	59	17,7	17,7	22,2
	Muy bien	259	77,5	77,8	100,0
	Total	333	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		334	100,0		

**Valore el Taller que realiza y/o ha realizado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Regular	6	1,8	1,8	2,1
	Bien	49	14,7	14,8	16,9
	Muy bien	276	82,6	83,1	100,0
	Total	332	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		334	100,0		



**Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	6	1,8	1,8	2,1
	Bien	57	17,1	17,1	19,2
	Muy bien	269	80,5	80,8	100,0
	Total	333	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	334	100,0		