

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
TALLER DE NATACIÓN PARA MAYORES (VERANO) 2022**

**CONSEJERÍA DEL MENOR Y LA FAMILIA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio público: **TALLER DE NATACIÓN PARA MAYORES (VERANO 2022)** perteneciente a la Consejería del Menor y la Familia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Julio, agosto y septiembre de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 50 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio TALLER DE NATACIÓN PARA MAYORES (VERANO 2022)** con un valor de **4,14** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras)	50	4,06
Valores las instalaciones (piscina, zonas de descanso...)	50	4,10
La actitud profesional del monitor y/o monitora	50	4,12
Las medidas de seguridad e higiene	50	4,00
Valore los vestuarios	50	3,96
Valore el horario de los turnos	50	4,04
Valore el nivel de calidad del TALLER de NATACIÓN	50	4,14
Valore el NIVEL DE CALIDAD, en general, de los TALLERES DE VERANO	50	4,20

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras)	0%	28%	72%	100%
Valores las instalaciones (piscina, zonas de descanso...)	0%	22%	78%	100%
La actitud profesional del monitor y/o monitora	0%	20%	80%	100%
Las medidas de seguridad e higiene	0%	30%	70%	100%
Valore los vestuarios	0%	34%	66%	100%
Valore el horario de los turnos	0%	28%	72%	100%
Valore el nivel de calidad del TALLER de NATACIÓN	0%	20%	80%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, en general, de los TALLERES DE VERANO	0%	16%	84%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	33	66,0	66,0	66,0
	Masculino	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	28,0	28,0	28,0
	Bien	19	38,0	38,0	66,0
	Muy bien	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Valores las instalaciones (piscina, zonas de descanso...)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	22,0	22,0	22,0
	Bien	23	46,0	46,0	68,0
	Muy bien	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[La actitud profesional del monitor y/o monitora]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	20,0	20,0	20,0
	Bien	24	48,0	48,0	68,0
	Muy bien	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Las medidas de seguridad e higiene]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	30,0	30,0	30,0
	Bien	20	40,0	40,0	70,0
	Muy bien	15	30,0	30,0	100,0



Total	50	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

[Valore los vestuarios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	34,0	34,0	34,0
	Bien	18	36,0	36,0	70,0
	Muy bien	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Valore el horario de los turnos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	28,0	28,0	28,0
	Bien	20	40,0	40,0	68,0
	Muy bien	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Valore el nivel de calidad del TALLER de NATACIÓN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	20,0	20,0	20,0
	Bien	23	46,0	46,0	66,0
	Muy bien	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Valore el NIVEL DE CALIDAD, en general, de los TALLERES DE VERANO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	16,0	16,0	16,0
	Bien	24	48,0	48,0	64,0
	Muy bien	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿A través de qué medio de comunicación se ha enterado de los talleres?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	www.melilla.es	11	22,0	22,0	22,0
	Redes Sociales	15	30,0	30,0	52,0



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Amigos	11	22,0	22,0	74,0
Prensa	11	22,0	22,0	96,0
TV	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora al respecto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50	100,0	100,0	100,0