

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME ESTADÍSTICO SOBRE LA EVALUACIÓN DE  
LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:**

**SEMANA DEL MAYOR 2014**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 la SEMANA DEL MAYOR 2014 perteneciente a la Viceconsejería del Mayor y Relaciones Vecinales. Consejería de Educación y Colectivos Sociales.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población mayor de 65 años.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 24 al 28 de marzo del 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 350 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 ESTADÍSTICO DE LOS 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 LA SEMANA DEL MAYOR*** con un valor de 9,73.

### **Estadísticos descriptivos de la Semana del Mayor 2014**

	<i>N</i>	<i>Media Extrapolada del 1 al 10</i>
<b>Nivel de calidad de la Exposición Artística</b>	203	9,74
<b>Nivel de calidad del evento en general de la elección Miss/ Mister Mayor</b>	231	9,58
<b>Nivel de calidad de la Conferencia</b>	170	9,64
<b>Valore la merienda-cena</b>	283	9,64
<b>Valore el espectáculo durante la merienda</b>	266	9,72
<b>Valore la Mesa Redonda</b>	172	9,80
<b>Valore la Obra de Teatro para la Semana del Mayor</b>	194	9,92
<b>Valore la comida de gala</b>	194	9,72
<b>El Nivel en general de la Calidad de la Semana del Mayor</b>	345	9,73

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento:

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Nivel de calidad de la Exposición Artística	99	0	1	100
Nivel de calidad del evento de la elección Miss/Mister Mayor	96,5	0,5	3	99,5
Valore el nivel de calidad de la Conferencia	98,2	0,6	1,2	99,4
Valore la merienda-cena	97,9	0,7	1,4	99,3
Valore el espectáculo durante la merienda	99,6	0,4	0	99,6
Valore la Mesa Redonda	100	0	0	100
Valore la Obra de Teatro para la semana del mayor	99,5	0	0,5	100
Valore la comida de gala	98	0,5	1,5	99,5
El Nivel en general de la calidad de la Semana del Mayor	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.