

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: SEMANA DE SAN VALENTÍN 2014
VICECONSEJERÍA DEL MAYOR Y RELACIONES VECINALES
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 los **ACTOS DE SAN VALENTÍN 2014** perteneciente a la Viceconsejería del Mayor y Relaciones Vecinales. Consejería de Educación y Colectivos Sociales.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Personas mayores de 65 años.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** El 14 de febrero de 2014
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 95 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El ∞ de Cronbach es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne **las cualidades esenciales** o no, valorándolo entre 0 y 1, **si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad** del cuestionario, siendo para dicho cuestionario $\infty = 0,7$, **lo que nos muestra el alto grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	3	3,2
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	3	3,2
	Barrio Carretera Farhana-Constitución	6	6,3
	Barrio La Libertad	6	6,3
	Barrio Victoria	10	10,5
	Barrio Real	14	14,7
	Barrio Batería Jota	3	3,2
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	6	6,3
	Barrio Hipódromo Industrial	4	4,2
	Barrio Alfonso XIII	10	10,5
	Príncipe	17	17,9
	Ataque Seco	3	3,2
	Concepción Arenal	1	1,1
	Barrio Hebreo	5	5,3
	Héroes de España	4	4,2
Total		95	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Hombre	44	46,3	47,3
	Mujer	49	51,6	52,7
	Total	93	97,9	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,1	
Total		95	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 DE LOS ACTOS DE SAN VALENTÍN* tiene un valor de 9,46 (SOBRESALIENTE)

Estadísticos descriptivos de San Valentín 2014

	N	Media (Del 1 al 10)
Valore el espectáculo de San Valentín	95	9,60
Valore la comida de la Gala	95	8,94
El nivel de calidad en general de San Valentín	95	9,46

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos actos de San Valentín.

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el espectáculo de San Valentín	95,8%	1%	3,2%	99%
Valore la comida de la Gala	82,1%	3,2%	14,7%	96,8%
Nivel de Calidad General de San Valentín	94,7%	0%	5,3%	100%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.