

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
EVENTO DE SAN JUAN 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 **EVENTO CULTURAL “SAN JUAN” 2017** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos 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:** 150 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 **SAN JUAN 2017** con un valor de **4.47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	138	4,49
El ambiente participativo de la ciudadanía	141	4,33
La hoguera de San Juan	150	4,17
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	137	4,37
Valore el Nivel de calidad en general del evento cultural	150	4,47

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	93,5	0	6,5	100
El ambiente participativo de la ciudadanía	89,4	2,1	8,5	97,9
La hoguera de San Juan	78	2	20	98
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	85,4	0,7	13,9	99,3
Valore el Nivel de calidad en general del evento cultural	97,3	0	2,7	100

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



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	80	53,3	56,7	56,7
	Masculino	61	40,7	43,3	100,0
	Total	141	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,0		
Total		150	100,0		

[Fuegos artificiales de la noche de San Juan]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	6,0	6,5	6,5
	Bien	52	34,7	37,7	44,2
	My bien	77	51,3	55,8	100,0
	Total	138	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	8,0		
Total		150	100,0		

[El ambiente participativo de la ciudadanía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	2	1,3	1,4	2,1
	Regular	12	8,0	8,5	10,6
	Bien	60	40,0	42,6	53,2
	My bien	66	44,0	46,8	100,0
	Total	141	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,0		
Total		150	100,0		



[La hoguera de San Juan]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	30	20,0	20,0	22,0
	Bien	55	36,7	36,7	58,7
	My bien	62	41,3	41,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	19	12,7	13,9	14,6
	Bien	45	30,0	32,8	47,4
	My bien	72	48,0	52,6	100,0
	Total	137	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	13	8,7		
Total		150	100,0		

[Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,7	2,7	2,7
	Bien	71	47,3	47,3	50,0
	My bien	75	50,0	50,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	