

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:  
CONCIERTOS DE MELILLA 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 los **CONCIERTOS DE MELILLA 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:** 300 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 **CONCIERTOS DE MELILLA 2017** con un valor de **4,62** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto	295	4,49
El lugar donde se realiza el concierto	295	4,48
Limpieza del recinto donde se realiza el concierto	292	4,47
Los horarios de los conciertos	295	4,38
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	289	4,69
Valore el Nivel de Calidad en general del concierto	292	4,62

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>2017</b>			
	<b>SATISFECHOS</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	<b>CONFORME</b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>
Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto	94,6	0,3	5,1	99,7
El lugar donde se realiza el concierto	93,5	1	5,4	98,9
Limpieza del recinto donde se realiza el concierto	95,5	1,7	2,7	98,2
Los horarios de los conciertos	88,1	2	9,8	97,9
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	98,9	0,3	0,7	99,6
Valore el Nivel de Calidad en general del concierto	98,3	0,7	1	99,3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

**Señale el sexo:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	161	53,7	56,1	56,1
	Masculino	126	42,0	43,9	100,0
	Total	287	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	4,3		
Total		300	100,0		

**[Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	15	5,0	5,1	5,4
	Bien	116	38,7	39,3	44,7
	Muy bien	163	54,3	55,3	100,0
	Total	295	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		300	100,0		

**[El lugar donde se realiza el concierto]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,7	,7	,7
	Mal	1	,3	,3	1,0
	Regular	16	5,3	5,4	6,4
	Bien	111	37,0	37,6	44,1
	Muy bien	165	55,0	55,9	100,0
	Total	295	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		300	100,0		



**[Limpieza del recinto donde se realiza el concierto]**

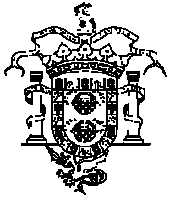
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	4	1,3	1,4	1,7
	Regular	8	2,7	2,7	4,5
	Bien	123	41,0	42,1	46,6
	Muy bien	156	52,0	53,4	100,0
Total		292	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,7		
Total		300	100,0		

**[Los horarios de los conciertos]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	5	1,7	1,7	2,0
	Regular	29	9,7	9,8	11,9
	Bien	105	35,0	35,6	47,5
	Muy bien	155	51,7	52,5	100,0
Total		295	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		300	100,0		

**[Seguridad del recinto donde se celebra el concierto]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	2	,7	,7	1,0
	Bien	83	27,7	28,7	29,8
	Muy bien	203	67,7	70,2	100,0
Total		289	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,7		
Total		300	100,0		



[Valore el NIVEL DE CALIDAD en general del concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,7	,7
	Regular	3	1,0	1,0	1,7
	Bien	99	33,0	33,9	35,6
	Muy bien	188	62,7	64,4	100,0
	Total	292	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,7		
Total		300	100,0		