

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
DÍA DE MELILLA 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 **DÍA DE MELILLA** perteneciente a las Consejerías de Cultura y Festejos y Coordinación y Medio Ambiente 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:** 99 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 **DÍA DE MELILLA** con un valor de **4.95** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
LUGAR DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL	99	4,87
ACCESIBILIDAD AL EVENTO	98	4,66
SEGURIDAD DEL LUGAR DEL EVENTO	87	4,40
17s FOOD TRUCKS FESTIVAL	41	4,63
BAILES COLORES	21	4,81
CON OTROS OJOS (REALIDAD VIRTUAL)	21	4,67
CONCIERTOS	20	4,80
NOCHES DE CINE	19	4,79
WALTER SLIDE	10	4,80
ACTUACIÓN DE MAGIA	22	4,77
EXHIBICIONES MILITARES	26	4,92
EXHIBICIONES CANINAS	17	4,82
EXHIBICIÓN DE CETRERÍA	15	4,93
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL EVENTO CULTURAL	99	4,95

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
LUGAR DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL	100	0	0	100
ACCESIBILIDAD AL EVENTO	100	0	0	100
SEGURIDAD DEL LUGAR DEL EVENTO	96,6	0	3,4	100
17s FOOD TRUCKS FESTIVAL	100	0	0	100
BAILES COLORES	100	0	0	100
CON OTROS OJOS (REALIDAD VIRTUAL)	100	0	0	100
CONCIERTOS	100	0	0	100
NOCHES DE CINE	100	0	0	100
WALTER SLIDE	100	0	0	100
ACTUACIÓN DE MAGIA	100	0	0	100
EXHIBICIONES MILITARES	100	0	0	100
EXHIBICIONES CANINAS	100	0	0	100
EXHIBICIÓN DE CETRERÍA	100	0	0	100
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL EVENTO CULTURAL	100	0	0	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	57	57,6	57,6	57,6
	Masculino	42	42,4	42,4	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

LUGAR DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	13,1	13,1	13,1
	Muy bien	86	86,9	86,9	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD AL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	33	33,3	33,7	33,7
	Muy bien	65	65,7	66,3	100,0
	Total	98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		

SEGURIDAD DEL LUGAR DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,4	3,4
	Bien	46	46,5	52,9	56,3
	Muy bien	38	38,4	43,7	100,0
	Total	87	87,9	100,0	
Perdidos	Sistema	12	12,1		
Total		99	100,0		



17s FOOD TRUCKS FESTIVAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	15	15,2	36,6	36,6
	Muy bien	26	26,3	63,4	100,0
	Total	41	41,4	100,0	
Perdidos	Sistema	58	58,6		
Total		99	100,0		

BAILES COLORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	4,0	19,0	19,0
	Muy bien	17	17,2	81,0	100,0
	Total	21	21,2	100,0	
Perdidos	Sistema	78	78,8		
Total		99	100,0		

CON OTROS OJOS (REALIDAD VIRTUAL)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	7,1	33,3	33,3
	Muy bien	14	14,1	66,7	100,0
	Total	21	21,2	100,0	
Perdidos	Sistema	78	78,8		
Total		99	100,0		

CONCIERTOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	4,0	20,0	20,0
	Muy bien	16	16,2	80,0	100,0
	Total	20	20,2	100,0	
Perdidos	Sistema	79	79,8		
Total		99	100,0		



NOCHES DE CINE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	4,0	21,1	21,1
	Muy bien	15	15,2	78,9	100,0
	Total	19	19,2	100,0	
Perdidos	Sistema	80	80,8		
Total		99	100,0		

WALTER SLIDE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	2,0	20,0	20,0
	Muy bien	8	8,1	80,0	100,0
	Total	10	10,1	100,0	
Perdidos	Sistema	89	89,9		
Total		99	100,0		

ACTUACIÓN DE MAGIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	5,1	22,7	22,7
	Muy bien	17	17,2	77,3	100,0
	Total	22	22,2	100,0	
Perdidos	Sistema	77	77,8		
Total		99	100,0		

EXHIBICIONES MILITARES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	2,0	7,7	7,7
	Muy bien	24	24,2	92,3	100,0
	Total	26	26,3	100,0	
Perdidos	Sistema	73	73,7		
Total		99	100,0		



EXHIBICIONES CANINAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	3,0	17,6	17,6
	Muy bien	14	14,1	82,4	100,0
	Total	17	17,2	100,0	
Perdidos	Sistema	82	82,8		
Total		99	100,0		

EXHIBICIÓN DE CETRERÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,0	6,7	6,7
	Muy bien	14	14,1	93,3	100,0
	Total	15	15,2	100,0	
Perdidos	Sistema	84	84,8		
Total		99	100,0		

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	5,1	5,1	5,1
	Muy bien	94	94,9	94,9	100,0
	Total	99	100,0	100,0	