

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:
SEMANA EUROPEA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE 2018
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 la **SEMANA EUROPEA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE 2018** perteneciente a la Consejería de Coordinación y Medio Ambiente de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 81 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** de la SEMANA EUROPEA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE con un valor de **4,57** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El lugar donde se realiza el evento cultural	81	4,40
Horario del Evento	81	3,68
Accesibilidad al evento	80	4,09
Seguridad del lugar del Evento	81	3,90
Actividades Infantiles	72	4,51
Concurso de fotografía	19	4,37
Exposición de vehículos electrónicos	33	4,76
Circuito de Bicis	1	4,00
Música en directo	18	4,61
Merienda	53	4,42
Castillos hinchables	43	4,67
Cuentacuentos, talleres	52	4,65
Nivel de calidad del evento	81	4,57

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
El lugar donde se realiza el evento cultural	85,2	1,2	13,6	98,8
Horario del Evento	51,9	12,3	35,8	87,7
Accesibilidad al evento	73,8	5	21,3	95,1
Seguridad del lugar del Evento	64,2	9,9	25,9	90,1
Actividades Infantiles	88,9	0	11,1	100
Concurso de fotografía	79	0	21,1	100
Exposición de vehículos electrónicos	93,9	0	6,1	100
Circuito de Bicis	100	0	0	100
Música en directo	88,9	0	11,1	100
Merienda	81,2	0	18,9	100
Castillos hinchables	93	0	7	100
Cuentacuentos, talleres	96,1	0	3,8	99,9
Nivel de calidad del evento	88,9	0	11,1	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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

El lugar donde se realiza el evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	11	13,6	13,6	14,8
	Bien	24	29,6	29,6	44,4
	Muy bien	45	55,6	55,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Horario del Evento

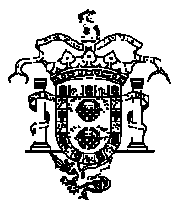
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	10	12,3	12,3	12,3
	Regular	29	35,8	35,8	48,1
	Bien	19	23,5	23,5	71,6
	Muy bien	23	28,4	28,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Accesibilidad al evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,9	5,0	5,0
	Regular	17	21,0	21,3	26,3
	Bien	27	33,3	33,8	60,0
	Muy bien	32	39,5	40,0	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Seguridad del lugar del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,5	2,5	2,5
	Mal	6	7,4	7,4	9,9
	Regular	21	25,9	25,9	35,8
	Bien	21	25,9	25,9	61,7
	Muy bien	31	38,3	38,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



Actividades Infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	9,9	11,1	11,1
	Bien	19	23,5	26,4	37,5
	Muy bien	45	55,6	62,5	100,0
	Total	72	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	11,1		
Total		81	100,0		

Concurso de fotografía

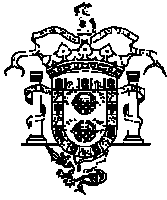
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,9	21,1	21,1
	Bien	4	4,9	21,1	42,1
	Muy bien	11	13,6	57,9	100,0
	Total	19	23,5	100,0	
Perdidos	Sistema	62	76,5		
Total		81	100,0		

Exposición de vehículos electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,5	6,1	6,1
	Bien	4	4,9	12,1	18,2
	Muy bien	27	33,3	81,8	100,0
	Total	33	40,7	100,0	
Perdidos	Sistema	48	59,3		
Total		81	100,0		

Circuito de Bicis

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	80	98,8		
Total		81	100,0		



Música en directo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,5	11,1	11,1
	Bien	3	3,7	16,7	27,8
	Muy bien	13	16,0	72,2	100,0
	Total	18	22,2	100,0	
Perdidos	Sistema	63	77,8		
Total		81	100,0		

Merienda

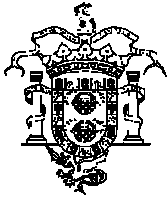
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	12,3	18,9	18,9
	Bien	11	13,6	20,8	39,6
	Muy bien	32	39,5	60,4	100,0
	Total	53	65,4	100,0	
Perdidos	Sistema	28	34,6		
Total		81	100,0		

Castillos hinchables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,7	7,0	7,0
	Bien	8	9,9	18,6	25,6
	Muy bien	32	39,5	74,4	100,0
	Total	43	53,1	100,0	
Perdidos	Sistema	38	46,9		
Total		81	100,0		

Cuentacuentos, talleres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,5	3,8	3,8
	Bien	14	17,3	26,9	30,8
	Muy bien	36	44,4	69,2	100,0
	Total	52	64,2	100,0	
Perdidos	Sistema	29	35,8		
Total		81	100,0		



Nivel de calidad del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	11,1	11,1	11,1
	Bien	17	21,0	21,0	32,1
	Muy bien	55	67,9	67,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

¿Conoces la iniciativa de METROMINUTO MELILLA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	27	33,3	34,2	34,2
	No	52	64,2	65,8	100,0
	Total	79	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,5		
Total		81	100,0		