

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: GRANJA ESCUELA (EVENTOS)**

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 los **EVENTOS SOCIALES DE GRANJA ESCUELA 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Participantes de los eventos sociales.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 7 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 EVENTOS SOCIALES DE GRANJA ESCUELA** con un valor de **4,66** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización del Evento	6	4,16
Instalaciones donde se realizan	4	4,25
Duración de la prueba	6	4,16
Trato de los responsables/Coordinadores	6	5,00
Nivel de Calidad General de dicho evento	6	4,66

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
Organización del Evento	83,3	0	16,7	100
Instalaciones donde se realizan	75	0	25	100
Duración de la prueba	83,3	0	16,7	100
Trato de los responsables/Coordinadores	100	0	0	100
Nivel de Calidad General de dicho evento	100	0	0	100

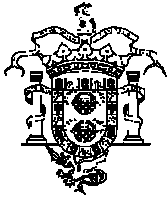
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Concurso fotografía Fauna y Flora	6	85,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	1	14,3	16,7	16,7
	Hombre	5	71,4	83,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Organización del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	14,3	16,7	16,7
	Bien	3	42,9	50,0	66,7
	Muy bien	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Instalaciones donde se realizan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	14,3	25,0	25,0
	Bien	1	14,3	25,0	50,0
	Muy bien	2	28,6	50,0	100,0
	Total	4	57,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	42,9		
Total		7	100,0		



Duración de la prueba

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	14,3	16,7	16,7
	Bien	3	42,9	50,0	66,7
	Muy bien	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Trato de los responsables/Coordinadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	85,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Nivel de Calidad General de dicho evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	28,6	33,3	33,3
	Muy bien	4	57,1	66,7	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		