

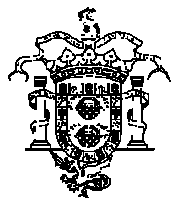
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
FERIA FLORAL 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 el evento cultural **FERIA FLORAL 2018** perteneciente a la Consejería de Coordinación y Medio Ambiente de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía 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** sobre **FERIA FLORAL 2018** el evento cultural de la con un valor de **4,78** sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>                             | <b>N</b> | <b>MEDIA</b> |
|--|----------|--------------|
| El lugar donde se realiza el evento cultural                 | 100      | 4,36         |
| Visita guiada en Familia                                     | 86       | 4,65         |
| Venta donación de plantas                                    | 100      | 4,66         |
| Taller de Plantación de Bulbos de temporada                  | 71       | 4,61         |
| Taller de dibujo infantil                                    | 29       | 4,72         |
| Taller de Huertos Urbanos Ecológicos                         | 27       | 4,78         |
| Taller de Siembra en Familia                                 | 22       | 4,59         |
| Nivel de calidad en general del evento cultural              | 97       | 4,78         |
| Valora Las actividades si han sido entretenidas y didácticas | 99       | 4,68         |

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>2018</b>                    |                                  |                             |                                      |
|--|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
|  | <b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b> | <b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b> | <b>CONFORME<sup>3</sup></b> | <b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b> |
| El lugar donde se realiza el evento cultural                 |                                |                                  |                             |                                      |
| Visita guiada en Familia                                     |                                |                                  |                             |                                      |
| Venta donación de plantas                                    |                                |                                  |                             |                                      |
| Taller de Plantación de Bulbos de temporada                  |                                |                                  |                             |                                      |
| Taller de dibujo infantil                                    |                                |                                  |                             |                                      |
| Taller de Huertos Urbanos Ecológicos                         |                                |                                  |                             |                                      |
| Taller de Siembra en Familia                                 |                                |                                  |                             |                                      |
| Nivel de calidad en general del evento cultural              |                                |                                  |                             |                                      |
| Valora Las actividades si han sido entretenidas y didácticas |                                |                                  |                             |                                      |

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### SEÑALA EL DÍA

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | 5 DE MAYO | 79         | 79,0       | 79,8              | 79,8                 |
|          | 6 DE MAYO | 20         | 20,0       | 20,2              | 100,0                |
|          | Total     | 99         | 99,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema   | 1          | 1,0        |                   |                      |
| Total    |           | 100        | 100,0      |                   |                      |

#### SEXO

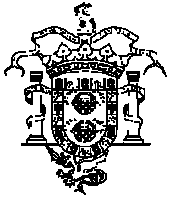
|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Femenino  | 50         | 50,0       | 50,5              | 50,5                 |
|          | Masculino | 49         | 49,0       | 49,5              | 100,0                |
|          | Total     | 99         | 99,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema   | 1          | 1,0        |                   |                      |
| Total    |           | 100        | 100,0      |                   |                      |

#### ESTADO CIVIL

|          |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Casado/a   | 39         | 39,0       | 39,8              | 39,8                 |
|          | Soltero/a  | 43         | 43,0       | 43,9              | 83,7                 |
|          | Separado/a | 10         | 10,0       | 10,2              | 93,9                 |
|          | Viudo/a    | 6          | 6,0        | 6,1               | 100,0                |
|          | Total      | 98         | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema    | 2          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |            | 100        | 100,0      |                   |                      |

#### EDAD

|         |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Menor de 16 años | 13         | 13,0       | 13,0              | 13,0                 |
|         | 16 a 24 años     | 13         | 13,0       | 13,0              | 26,0                 |
|         | 25 a 34 años     | 10         | 10,0       | 10,0              | 36,0                 |
|         | 35 a 44 años     | 33         | 33,0       | 33,0              | 69,0                 |
|         | 45 a 54 años     | 13         | 13,0       | 13,0              | 82,0                 |
|         | 55 a 64 años     | 13         | 13,0       | 13,0              | 95,0                 |
|         | 65 a 70 años     | 4          | 4,0        | 4,0               | 99,0                 |
|         | Más de 70 años   | 1          | 1,0        | 1,0               | 100,0                |
|         | Total            | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |



**[El lugar donde se realiza el evento cultural]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
|         | Mal      | 3          | 3,0        | 3,0               | 4,0                  |
|         | Regular  | 6          | 6,0        | 6,0               | 10,0                 |
|         | Bien     | 39         | 39,0       | 39,0              | 49,0                 |
|         | Muy bien | 51         | 51,0       | 51,0              | 100,0                |
|         | Total    | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Visita guiada en Familia**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 2          | 2,0        | 2,3               | 2,3                  |
|          | Bien     | 26         | 26,0       | 30,2              | 32,6                 |
|          | Muy bien | 58         | 58,0       | 67,4              | 100,0                |
|          | Total    | 86         | 86,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 14         | 14,0       |                   |                      |
| Total    |          | 100        | 100,0      |                   |                      |

**Venta donación de plantas**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 2          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|         | Bien     | 30         | 30,0       | 30,0              | 32,0                 |
|         | Muy bien | 68         | 68,0       | 68,0              | 100,0                |
|         | Total    | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Taller de Plantación de Bulbos de temporada**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 28         | 28,0       | 39,4              | 39,4                 |
|          | Muy bien | 43         | 43,0       | 60,6              | 100,0                |
|          | Total    | 71         | 71,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 29         | 29,0       |                   |                      |
| Total    |          | 100        | 100,0      |                   |                      |



**Taller de dibujo infantil**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 8          | 8,0        | 27,6              | 27,6                 |
|          | Muy bien | 21         | 21,0       | 72,4              | 100,0                |
|          | Total    | 29         | 29,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 71         | 71,0       |                   |                      |
| Total    |          | 100        | 100,0      |                   |                      |

**Taller de Huertos Urbanos Ecológicos**

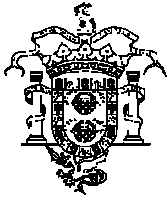
|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 6          | 6,0        | 22,2              | 22,2                 |
|          | Muy bien | 21         | 21,0       | 77,8              | 100,0                |
|          | Total    | 27         | 27,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 73         | 73,0       |                   |                      |
| Total    |          | 100        | 100,0      |                   |                      |

**Taller de Siembra en Familia**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 9          | 9,0        | 40,9              | 40,9                 |
|          | Muy bien | 13         | 13,0       | 59,1              | 100,0                |
|          | Total    | 22         | 22,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 78         | 78,0       |                   |                      |
| Total    |          | 100        | 100,0      |                   |                      |

**Nivel de calidad en general del evento cultural**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 21         | 21,0       | 21,6              | 21,6                 |
|          | Muy bien | 76         | 76,0       | 78,4              | 100,0                |
|          | Total    | 97         | 97,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 3,0        |                   |                      |
| Total    |          | 100        | 100,0      |                   |                      |



**Valora Las actividades si han sido entretenidas y didácticas**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 2          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|          | Bien     | 28         | 28,0       | 28,3              | 30,3                 |
|          | Muy bien | 69         | 69,0       | 69,7              | 100,0                |
|          | Total    | 99         | 99,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 1,0        |                   |                      |
| Total    |          | 100        | 100,0      |                   |                      |

**Se deberían hacer más actividades de este tipo a lo largo del año**

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí    | 78         | 78,0       | 78,0              | 100,0                |
| Total   | Total | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |