

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: I CERTAMEN JÓVENES SOLITAS 2014
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de I CERTAMEN JÓVENES SOLISTAS 2014 perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla y con la colaboración de la Viceconsejería de Juventud y Deportes.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 20 de junio.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 23 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El ∞ de Cronbach es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne **las cualidades esenciales** o no, valorándolo entre 0 y 1, **si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad** del cuestionario, siendo para dicho cuestionario $\infty = 0,81$, **lo que nos muestra el alto grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 DEL I CERTAMEN DE JÓVENES SOLISTAS 2014*** con un valor de 9,28.

Estadísticos descriptivos de I Certamen Jóvenes Solistas 2014

	N	Media (Del 1 al 10)
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	23	8,72
Valore la ORGANIZACIÓN TÉCNICA]	23	9,1
Valore la INICIATIVA CULTURAL	23	9,36
El lugar donde se realiza el evento cultural	23	8,28
Limpieza del recinto donde se realiza el evento	23	8,76
Valore la ACÚSTICA del local	23	9,12
El horario del evento cultural	23	9,1
Seguridad del recinto donde se celebra el evento	23	9,16
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL	23	9,28

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento:

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	86,4	4,5	9,1	95,5
Valore la ORGANIZACIÓN TÉCNICA]	90,9	0	9,1	100
Valore la INICIATIVA CULTURAL	95,5	0	4,5	100
El lugar donde se realiza el evento cultural	81	4,8	14,2	95,2
Limpieza del recinto donde se realiza el evento	90,4	4,8	4,8	95,2
Valore la ACÚSTICA del local	88,9	0	11,1	100
El horario del evento cultural	95	5	0	95
Seguridad del recinto donde se celebra el evento	94,7	0	5,3	100
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL	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.