

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME ESTADÍSTICO SOBRE LA EVALUACIÓN DE
LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
SEMANA DEL MAYOR 2013
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES
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 la SEMANA DEL MAYOR 2013 perteneciente a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla mayores de 65 años.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Primera semana del mes de mayo
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** En total se ha recogido 644 encuestas desagregadas por eventos realizados durante la semana del mayor.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **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 DE LA SEMANA DEL MAYOR*** con un valor de 9,86.

Estadísticos descriptivos de a Semana del Mayor 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Valore el Nivel de Calidad de la Exposición Artística	73	9,46
Valore el Nivel de Calidad del evento en general de la elección Miss-Mister Mayor	117	9,46
Valore el Nivel de Calidad de la Conferencia	115	9,80
Valore la Merienda-Cena	299	9,34
Valore el Espectáculo durante la merienda	286	9,62
Valoración de las Mesa Redonda	54	9,12
Valore la Comida de Gala	166	9,66
Valore el Nivel, en general, de la Calidad de la Semana del Mayor	180	9,86

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Nivel de Calidad de la Exposición Artística	98,7%	0,0%	1,4%	100,0%
Nivel de Calidad del evento en general de la elección Miss-Mister Mayor	94,0%	3,4%	2,6%	96,6%
Nivel de Calidad de la Conferencia	98,2%	0,9%	0,9%	99,1%
Merienda-Cena	91,9%	2,3%	5,7%	97,6%
Espectáculo durante la merienda	95,5%	0,7%	3,8%	99,3%
Mesa Redonda	83,4%	5,6%	11,1%	94,5%
Comida de Gala	95,2%	0,6%	4,2%	99,4%
Nivel de Calidad de la Semana del Mayor	99,4%	0,0%	0,6%	100,0%

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.