

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

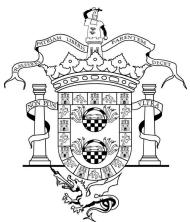
**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS: SEMANA DE SAN VALENTÍN 2013 (ÁREA DEL MAYOR)
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 los ACTOS DE SAN VALENTÍN 2013 perteneciente a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales (Área del Mayor).
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Personas mayores de 65 años.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** El 15 de febrero de 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 201 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El α 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 $\alpha = 0,739$, lo que nos muestra el **alto grado de fiabilidad del cuestionario**.
- **ERROR MUESTRAL:** Para un nivel de confianza del 95% k=2 con un error del 3% y $P = Q = 0.5$ para el conjunto de la muestra.
- **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 el ítem que lo resume todo, **el NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LOS ACTOS DE SAN VALENTÍN** tiene un valor de 9,60 (SOBRESALIENTE).

Estadísticos descriptivos de San Valentín 2013

	N	Media (Del 1 al 10.)
Valore el espectáculo de San Valentín	200	9,60
Valore la comida de la Gala	201	8,90
El nivel de calidad en general de San Valentín	200	9,60

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos actos de San Valentín.

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el espectáculo de San Valentín	95,0%	1,0%	4,0%	99,0%
Valore la comida de la Gala	81,5%	6,5%	11,9%	93,4%
Nivel de Calidad General de San Valentín	95,5%	2,0%	2,5%	98,0%

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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.