

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:

RAMADÁN 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 **RAMADÁN 2014** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos. Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el mes de julio.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **362** encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

¿Es Ud. residente en la Ciudad o Turista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	356	98,3	98,6	98,6
	Turista	5	1,4	1,4	100,0
	Total	361	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		362	100,0		

Residente_ Barrio:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	9	2,5	3,1	3,1
	Los Pinares	1	,3	,3	3,5
	Constitución	10	2,8	3,5	7,0
	La Libertad	8	2,2	2,8	9,8
	Virgen de la Victoria	15	4,1	5,2	15,0
	Real	31	8,6	10,8	25,9
	Colón	3	,8	1,0	26,9
	Isaac Peral	9	2,5	3,1	30,1
	Hebreo- Tiro Nacional	72	19,9	25,2	55,2
	Hipódromo	10	2,8	3,5	58,7
	Alfonso XIII	11	3,0	3,8	62,6
	Reina Regente	12	3,3	4,2	66,8
	Industrial	18	5,0	6,3	73,1
	Polígono Residencial La Paz	2	,6	,7	73,8
	Ataque Seco	17	4,7	5,9	79,7
	Cabrerizas	21	5,8	7,3	87,1
	General Larrea	5	1,4	1,7	88,8
	Medina Sidonia	3	,8	1,0	89,9
	Héroes de España	12	3,3	4,2	94,1
	Cañada de Hidúm	17	4,7	5,9	100,0
	Total	286	79,0	100,0	
Perdidos	Sistema	76	21,0		
Total		362	100,0		



Turista_Procedencia:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Perdidos Sistema		354	97,8	97,8	97,8
	ARGENTINA	1	,3	,3	98,1
	Barcelona	1	,3	,3	98,3
	CÁDIZ	1	,3	,3	98,6
	NADOR	1	,3	,3	98,9
	CENTRO	1	,3	,3	99,2
	HOLANDA	1	,3	,3	99,4
	SEVILLA	1	,3	,3	99,7
	TENERIFE	1	,3	,3	100,0
	Total	362	100,0	100,0	

Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	130	35,9	36,4	36,4
	Mujer	227	62,7	63,6	100,0
	Total	357	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,4		
Total		362	100,0		

Edad:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menores de 16 años	84	23,2	23,3	23,3
	16 a 24 años	80	22,1	22,2	45,6
	25 a 34 años	51	14,1	14,2	59,7
	35 a 44 años	40	11,0	11,1	70,8
	45 a 54 años	59	16,3	16,4	87,2
	55 a 64 años	37	10,2	10,3	97,5
	65 a 70 años	7	1,9	1,9	99,4
	Más de 70 años	2	,6	,6	100,0
	Total	360	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		362	100,0		

Estado Civil:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	136	37,6	37,6	37,6
	Soltero/a	195	53,9	53,9	91,4
	Separado/a	14	3,9	3,9	95,3
	Viudo/a	17	4,7	4,7	100,0
	Total	362	100,0	100,0	



3. 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 RAMADÁN** con un valor de 8,83 sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Ramadán 2014

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Torneo parchís	86	9,37
Torneo ajedrez	69	9,25
Concurso redacción infantil	59	9,46
Concurso dibujo infantil	62	9,55
Concurso fotografía	37	9,46
Campeonato de fútbol 7	66	9,70
Actividades infantiles	148	9,73
Cine de verano	87	9,63
Caminatas	145	9,64
Fiesta infantil	103	9,71
Campeonato de dominó	49	9,63
Concierto fin de ramadán	101	9,52
Participación ciudadana en estos eventos	361	8,26
Valore la Ciudad en su mes de Ramadán	358	8,29
Horarios de los eventos sociales	356	8,51
Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán	321	8,83

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos eventos:

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Torneo parchís	94,2	0	5,8	100
Torneo ajedrez	94,2	1,5	4,3	98,5
Concurso redacción infantil	96,8	0	3,2	100
Concurso dibujo infantil	96,7	0	3,3	100
Concurso fotografía	94,6	0	5,4	100
Campeonato de fútbol 7	96,9	0	3,1	100
Actividades infantiles	99,3	0	0,7	100
Cine de verano	95,9	2	2,1	98
Caminatas	99,3	0,7	0	99,3
Fiesta infantil	99	0	1	100
Campeonato de dominó	98	0	2	100
Concierto fin de ramadán	97	1	2	99
Participación ciudadana en estos eventos	78,4	7,5	14,1	92,5
Valore la Ciudad en su mes de Ramadán	82,1	5,9	12	94,1
Horarios de los eventos sociales	85,9	6	8,1	94
Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán	93,5	0,3	6,2	99,7

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.