

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: NAVIDAD 2014/2015**

**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 **NAVIDAD 2014** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante la fecha comprendida entre el 15 de Diciembre de 2014 y el 6 de Enero de 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 399 encuestas de Eventos Navideños.
- **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:

Sexo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	143	35,8	40,6	40,6
	Mujer	209	52,4	59,4	100,0
	Total	352	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	47	11,8		
Total		399	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 NAVIDAD** con un valor de **7,46** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Eventos Navideños 2014

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Belén	395	7,88
La carpa (salón de videojuego, hinchables y talleres)	387	7,0
Mercadillo de navidad	391	7,40
Microteatro	372	7,23
Roscón de Reyes	372	7,13
Autobús de los sueños	208	7,00
El alumbrado de las calles	363	7,70
Participación ciudadana en estos eventos	397	7,23
Valore la ciudad en el mes de navidad	393	7,73
Horarios de los eventos sociales	392	7,43
Nivel de calidad en general de los eventos	393	7,46

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014-2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Belén	69,4	6,8	23,8	93,2
La carpa [salón de videojuego, hinchables y talleres]	56,3	17,6	26,1	82,4
Mercadillo de navidad	61,4	11	27,6	89
Microteatro	55,4	13,4	31,2	86,6
Roscón de Reyes	54,8	18,3	26,9	81,7
Autobús de los sueños	53,2	18,7	28,1	81,3
El alumbrado de las calles	68	12,1	19,9	87,9
Participación ciudadana en estos eventos	57,5	12,5	30	87,5
Valore la ciudad en Navidad	67,6	8,9	23,5	91,1
Horarios de los eventos sociales	60,1	11,1	28,8	88,9
Nivel de calidad de los eventos	61,5	8,2	30,3	91,8

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.