

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 2015

VICECONSEJERÍA DEL MAYOR Y RELACIONES VECINALES  
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 **COMIDA DE SAN VALENTÍN 2015 (ÁREA DEL MAYOR)** perteneciente a la Viceconsejería del Mayor y Relaciones Vecinales. Consejería de Educación y Colectivos Sociales. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 13 de febrero.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 206 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 SOCIODEMOGRÁFICA**

### **Barrio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Barrio El Carmen-Monte MªCristina	8	3,9	3,9
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	16	7,8	7,8
	Barrio Centro	3	1,5	1,5
	Barrio Las Palmeras-H.Cortés	4	1,9	2,0
	Barrio Carretera Farhana- Constitución	16	7,8	7,8
	Barrio La Libertad	11	5,3	5,4
	Barrio Victoria	19	9,2	9,3
	Barrio Real	22	10,7	10,7
	Barrio Batería Jota	4	1,9	2,0
	Barrio Colón	6	2,9	2,9
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	6	2,9	2,9
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	6	2,9	2,9
	Barrio Hipódromo Industrial	6	2,9	2,9
	Barrio Alfonso XIII	17	8,3	8,3
	Reina Regente	7	3,4	3,4
	Príncipe	17	8,3	8,3
	Polígono R. La Paz	2	1,0	1,0
	Ataque Seco	8	3,9	3,9
	Concepción Arenal	5	2,4	2,4
	Barrio Hebreo	6	2,9	2,9
	Barrio General Larrea	7	3,4	3,4
	Medina Sidonia	5	2,4	2,4
	Héroes de España	2	1,0	1,0
	24,00	2	1,0	1,0
	Total	205	99,5	100,0
Perdidos	Sistema	1	,5	
	Total	206	100,0	

### **Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	83	40,3	48,8	48,8
	Mujer	87	42,2	51,2	100,0
	Total	170	82,5	100,0	
Perdidos	Sistema	36	17,5		
	Total	206	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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA DE SAN VALENTÍN** tiene un valor de 9,62 sobre 10.

	N	MEDIA.
<b>Valore el espectáculo de San Valentín</b>	199	9,43
<b>Valore la comida de la Gala</b>	203	9,11
<b>El nivel de calidad en general de San Valentín</b>	194	9,62

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la **PERCEPCIÓN**, en porcentajes, de los usuarios / ciudadanos de dichos actos de Carnaval de Disfraces.

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>Valore el espectáculo de San Valentín</b>	94,5	1	4,5	99
<b>Valore la comida de la Gala</b>	91,1	1,5	7,4	98,5
<b>El nivel de calidad en general de San Valentín</b>	96,9	0	3,1	100

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.