

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 las 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 M ^o Cristina	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.
Valore el espectáculo de San Valentín	199	9,43
Valore la comida de la Gala	203	9,11
El nivel de calidad en general de San Valentín	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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el espectáculo de San Valentín	94,5	1	4,5	99
Valore la comida de la Gala	91,1	1,5	7,4	98,5
El nivel de calidad en general de San Valentín	96,9	0	3,1	100

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.