

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 CINE 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 la **SEMANA DE CINE 2015** perteneciente a la Consejería de Cultura de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía, en general.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 2 al 9 de mayo del 2015
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 351 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA SEMANA DE CINE** con un valor de 8,06 sobre 10.

Estadísticos descriptivos

	N	MEDIA (*)
Los horarios del evento	343	7,94
Valore la cartelera de la semana de cine	346	8,06
Valore el precio de las entradas	340	8,18
Valora las Mesas redonda	172	7,80
Valora venta de entradas on-line	215	7,96
Valore el nivel de calidad de la semana de cine	345	8,06

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas. (*) Media extrapolada del 1 al 10

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento cultural:

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Los horarios del evento	73,2	6,1	20,7	93,9
La cartelera de la semana de cine	70,3	7,2	22,5	92,8
Valore el precio de las entradas	73,3	12,3	14,4	77,7
Valora las Mesas redonda	68,6	13,4	18,0	82,6
Valora venta de entradas on-line	68,4	10,7	20,9	89,3
El nivel de calidad de la semana de cine	75,3	7,0	17,7	93,0

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.