

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: SEMANA DEL MAYOR 2016
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, 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 **SEMANA DEL MAYOR 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población mayor de 65 años de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **352** 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:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	10	2,8	3,1	3,1
	General Gámez Jordana	1	,3	,3	3,4
	Hernán Cortés	6	1,7	1,8	5,2
	Constitución	20	5,7	6,1	11,3
	La Libertad	26	7,4	8,0	19,3
	Virgen de la Victoria	22	6,3	6,7	26,0
	Real	49	13,9	15,0	41,0
	Batería Jota	12	3,4	3,7	44,6
	Colón	8	2,3	2,4	47,1
	Isaac Peral	25	7,1	7,6	54,7
	Hebreo- Tiro Nacional	13	3,7	4,0	58,7
	Hipódromo	8	2,3	2,4	61,2
	Alfonso XIII	14	4,0	4,3	65,4
	Reina Regente	2	,6	,6	66,1
	Industrial	16	4,5	4,9	70,9
	Polígono Residencial La Paz	2	,6	,6	71,6
	Ataque Seco	10	2,8	3,1	74,6
	Cabrerizas	24	6,8	7,3	82,0
	General Larrea	3	,9	,9	82,9
	Medina Sidonia	1	,3	,3	83,2
Héroes de España	41	11,6	12,5	95,7	
Cañada de Hidúm	14	4,0	4,3	100,0	
Total	327	92,9	100,0		
Perdidos	Sistema	25	7,1		
Total		352	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	232	65,9	66,5	66,5
	Masculino	117	33,2	33,5	100,0
	Total	349	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		352	100,0		



3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE 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 SEMANA DEL MAYOR** con un valor de **8,96** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE SEMANA DEL MAYOR	N	Media (Del 1 al 10)
Valore el Nivel de Calidad de la Exposición Artística	248	9,4
Valore el nivel de calidad del evento de la Elección Miss/Míster Mayor	234	8,84
Nivel de Calidad de la Conferencia	289	8,74
Valore la Merienda-Cena	339	8,86
Valore la Espectáculo durante la merienda	342	9,12
Valore la Mesa Redonda	339	8,9
Valore la Comida de Gala	161	9,1
Valore el Nivel de Calidad de la Semana del Mayor	341	8,96

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios de dichos servicios:

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Nivel de Calidad de la Exposición Artística	98,8	0,4	0,8	99,6
Nivel de calidad del evento de la Elección Miss/Míster Mayor	93,2	2,5	4,3	97,5
Nivel de Calidad de la Conferencia	90,3	2	7,6	97,9
Valore la Merienda-Cena	92,4	3,2	4,4	96,8
Valore la Espectáculo durante la merienda	95	2,1	2,9	97,9
Valore la Mesa Redonda	94,7	1,8	3,5	98,2
Valore la Comida de Gala	94,4	3,7	1,9	96,3
Nivel de Calidad de la Semana del Mayor	96,2	1,7	2,1	98,3

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.