

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: FERIA 2016

CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS



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 **FERIA 2016** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

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

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **500** 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:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	258	51,6	52,9	52,9
	Mujer	230	46,0	47,1	100,0
	Total	488	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	12	2,4		
Total		500	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 23 años	101	20,2	20,3	20,3
	24 a 31 años	208	41,6	41,9	62,2
	32 a 39 años	108	21,6	21,7	83,9
	40 a 47 años	29	5,8	5,8	89,7
	48 a 55 años	34	6,8	6,8	96,6
	56 a 65 años	10	2,0	2,0	98,6
	Más de 65 años	7	1,4	1,4	100,0
	Total	497	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		500	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 LA FERIA 2016** con un valor de **4,38** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad al recinto ferial	496	4,34
Aseos	486	4,29
Limpieza del recinto ferial	499	4,28
El alumbrado público del recinto ferial	499	4,25
Atracciones de adultos	490	4,27
Orquestas de la Caseta Oficial	469	4,28
Atracciones infantiles	455	4,25



Valoración caseta infantil	450	4,30
Vigilancia/ Seguridad del recinto ferial	493	4,32
El ambiente general de la Feria 2016	496	4,30
Punto de Información de la Feria 2016	409	4,32
Nivel de Calidad general de la Feria 2016	497	4,38

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto ferial	96	0,6	3,23	99
Aseos	93	0,6	6,3	99
Limpieza del recinto ferial	89,8	0,6	9,4	99
El alumbrado público del recinto ferial	89,5	1,2	9,2	99
Atracciones de adultos	88	1	10,8	99
Orquestas de la Caseta Oficial	90	1,6	8	98
Atracciones infantiles	89,4	3	7,4	97
Valoración caseta infantil	90,8	2	7	98
Vigilancia/ Seguridad del recinto ferial	91,3	1,4	7	98
El ambiente general de la Feria	90	1,2	9	99
Punto de Información de la Feria	92	1	7	99
Nivel de Calidad general de la Feria	93,5	0,4	6	100

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.