

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: CONCIERTOS 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 **CONCIERTOS 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:** 257 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:

Señale el sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	149	58,0	58,9	58,9
	Masculino	104	40,5	41,1	100,0
	Total	253	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,6		
Total		257	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menores de 16 años	20	7,8	7,8	7,8
	16 a 24 años	87	33,9	33,9	41,6
	25 a 34 años	57	22,2	22,2	63,8
	35 a 44 años	25	9,7	9,7	73,5
	45 a 54 años	39	15,2	15,2	88,7
	55 a 64 años	20	7,8	7,8	96,5
	65 a 70 años	6	2,3	2,3	98,8
	MÁ;s de 70 años	3	1,2	1,2	100,0
Total		257	100,0	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 CONCIERTOS 2016** con un valor de **4,49** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto	257	4,67
Valoración del lugar donde se realiza el concierto	255	4,52
Limpieza del recinto donde se realiza el concierto	257	4,42
Los horarios de los conciertos	257	4,42
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	257	4,43
Valore el NIVEL DE CALIDAD en general del concierto	257	4,49

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto	99,2	0	0,7	100
Valoración del lugar donde se realiza el concierto	99,4	0	0,3	100
Limpieza del recinto	96,5	0	3,5	100
Los horarios de los conciertos	94,2	0	6	100
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	93,3	0,7	6	99
NIVEL DE CALIDAD en general del concierto	98	0	2	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.