

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: GALA MISS/MISTER 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 del **EVENTO GALA MISS/ MISTER MELILLA 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:** 80 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	40	50,0	52,6	52,6
	Mujer	36	45,0	47,4	100,0
	Total	76	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,0		
Total		80	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	12	15,0	15,4	15,4
	16 a 24 años	15	18,8	19,2	34,6
	25 a 34 años	19	23,8	24,4	59,0
	35 a 44 años	11	13,8	14,1	73,1
	45 a 54 años	15	18,8	19,2	92,3
	55 a 64 años	4	5,0	5,1	97,4
	65 a 70 años	1	1,3	1,3	98,7
	Más de 70 años	1	1,3	1,3	100,0
	Total		78	97,5	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,5		
Total		80	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 DEL EVENTO GALA MISS/MISTER MELILLA 2016** con un valor de **4,44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad al recinto	80	3,50
Valoración del lugar donde se celebra	79	3,59
Limpieza del recinto	79	3,92
Actuaciones y animaciones	79	3,97
Presentación de la Gala	79	4,08
Organización de la Gala	79	4,16
Seguridad del recinto	79	4,23
Nivel de calidad general del evento	78	4,44

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	56	25	18,7	75
Valoración del lugar donde se celebra	54,4	12,5	33	87
Limpieza del recinto	69,5	1,2	29	99
Actuaciones y animaciones	74,7	0	25,3	100
Presentación de la Gala	83,5	1,2	15	99
Organización de la Gala	79,7	0	20	100
Seguridad del recinto	87	2,4	10	97
Nivel de calidad general del evento	92,2	0	7,6	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.