

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: RAMADÁN 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 **RAMADÁN 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:** 299 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. 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 RAMADÁN 2016** con un valor de **4,03** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
EL RAMADÁN EN TU BARRIO	165	3,80
TORNEO JUEGO DE MESA	14	4,86
¿QUÉ ES RAMADÁN PARA TI?	25	4,92
DAKKA MARRAKCHIA	292	3,43
TALLER DE ARTESANÍA	27	4,48
PEDALADA MULTICOLOR	58	3,90
TORNEO VOLEY PLAYA	31	4,06
MODELOS ROPA ÁRABE	129	3,71
TORNEO FIFA 16	7	4,71
TORNEO DE PESCA	11	5,00
TORNEO JUEGO DE MESA	7	4,86
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	292	3,90
VALORACIÓN CIUDAD MES RAMADÁN	292	3,79
HORARIOS EVENTOS	292	3,72
NIVEL CALIDAD GENERAL	292	4,03

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
EL RAMADÁN EN TU BARRIO	60	4,8	35,2	95
TORNEO JUEGO DE MESA	100	0	0	100
¿QUÉ ES RAMADÁN PARA TI?	100	0	0	100
DAKKA MARRAKCHIA	40	4,7	55	95
TALLER DE ARTESANÍA	92,6	0	7,4	100
PEDALADA MULTICOLOR	69,0	0	31	100
TORNEO VOLEY PLAYA	77,4	0	22,6	100
MODELOS ROPA ÁRABE	58,2	15	27	85
TORNEO FIFA 16	100	0	0	100
TORNEO DE PESCA	100	0	0	100
TORNEO JUEGO DE MESA	100	0	0	100
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	63	2,1	35	98
VALORACIÓN CIUDAD MES RAMADÁN	60	6,2	34	94
HORARIOS EVENTOS	52,4	12,3	35,3	88
NIVEL CALIDAD GENERAL	65	2,7	32,2	97

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.