

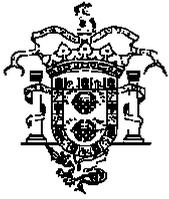
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
VIVE TU CALLE (C/ CARLOS DE ARELLANOS) 2016
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 “VIVE TU CALLE” (C/CARLOS DE ARELLANO) 2016 perteneciente a la Consejería de Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.

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

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 116 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 “VIVE TU CALLE” (C/CARLOS DE ARELLANO)**, con un valor de **4,59** sobre 5.

Estadísticos descriptivos de PLAN DE MOVILIDAD URBANA (C/CARLOS DE ARELLANOS)	<i>N</i>	<i>Media</i>
Nivel de Calidad del evento “VIVE TU CALLE”	109	4,59

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
Nivel de Calidad del Servicio	89,9	1,8	8,3	98,2

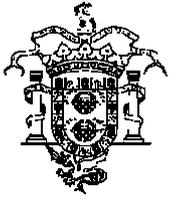
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS.

Señale el barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	6	5,2	5,2	5,2
El Carmen - Monte MÃº Cristina	1	,9	,9	6,0
Cabrerizas	6	5,2	5,2	11,2
Isaac Peral - Tesorillo	5	4,3	4,3	15,5
Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	,9	,9	16,4
Hipódromo - Industrial	14	12,1	12,1	28,4
Alfonso XIII	16	13,8	13,8	42,2
Reina Regente	2	1,7	1,7	44,0
El Príncipe	1	,9	,9	44,8
Ataque Seco	12	10,3	10,3	55,2
Carretera Hidúm	2	1,7	1,7	56,9
Hebreo	1	,9	,9	57,8
Polígono- El Rastro - La Paz	1	,9	,9	58,6
El Pueblo	1	,9	,9	59,5
Centro	11	9,5	9,5	69,0
Carretera Farhana - Constitución	3	2,6	2,6	71,6
La Libertad	5	4,3	4,3	75,9
Victoria	9	7,8	7,8	83,6
Real	18	15,5	15,5	99,1
Batería Jota	1	,9	,9	100,0
Total	116	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	69	59,5	61,1	61,1
	Masculino	44	37,9	38,9	100,0
	Total	113	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		116	100,0		



EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	9	7,8	7,9	7,9
	18 a 25 años	6	5,2	5,3	13,2
	26 a 35 años	34	29,3	29,8	43,0
	36 a 47 años	36	31,0	31,6	74,6
	48 a 55 años	14	12,1	12,3	86,8
	56 a 65 años	13	11,2	11,4	98,2
	Más de 65 años	2	1,7	1,8	100,0
	Total	114	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		116	100,0		

NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO "VIVE TU CALLE"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	1	,9	,9	1,8
	Regular	9	7,8	8,3	10,1
	Bien	20	17,2	18,3	28,4
	Muy bien	78	67,2	71,6	100,0
	Total	109	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	6,0		
Total		116	100,0		