

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
FERIA MEDIO AMBIENTE 2017  
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 sobre el evento cultural de la **FERIA DE MEDIOAMBIENTE 2017** perteneciente a la Consejería de Coordinación y Medio Ambiente de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 102 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** sobre **FERIA DE MEDIOAMBIENTE 2017** con un valor de **4.72** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El lugar donde se realiza el evento cultural	101	4,09
Valora Las actividades si han sido entretenidas y didácticas	101	4,23
Nivel de calidad en general del evento cultural	99	4,72

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
El lugar donde se realiza el evento cultural	79,2	1	19,8	99
Valora Las actividades si han sido entretenidas y didácticas	89,2	1	9,9	99,1
Nivel de calidad en general del evento cultural	95	0	5,1	100,1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### SEÑALA EL LUGAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PLAZA DE LAS CULTURAS	56	54,9	54,9	54,9
	FOSO DEL HORNABEQUE	46	45,1	45,1	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	64	62,7	65,3	65,3
	Masculino	34	33,3	34,7	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

#### [El lugar donde se realiza el evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	20	19,6	19,8	20,8
	Bien	48	47,1	47,5	68,3
	Muy bien	32	31,4	31,7	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		102	100,0		



**[Valora Las actividades si han sido entretenidas y didácticas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	10	9,8	9,9	10,9
	Bien	55	53,9	54,5	65,3
	Muy bien	35	34,3	34,7	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		102	100,0		

**[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento cultural]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,9	5,1	5,1
	Bien	18	17,6	18,2	23,2
	Muy bien	76	74,5	76,8	100,0
	Total	99	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,9		
Total		102	100,0		