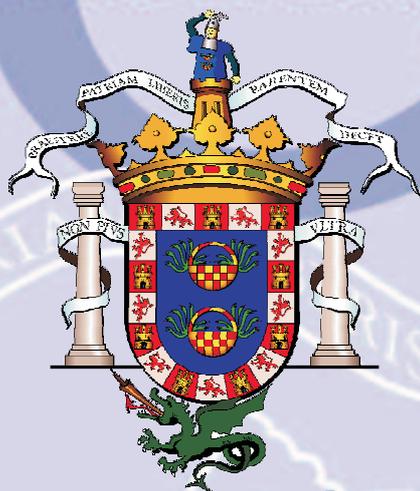


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:  
EVENTO CULTURAL "RAMADÁN" 2017  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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 **RAMADÁN 2017** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos 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:** 305 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 **EVENTO CULTURAL-RAMADÁN 2017** con un valor de **4,11** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Campeonato de Fútbol 7	20	3,95
Caminata	57	4,54
Teatro	145	4,46
Ramadán en tu barrio	88	4,31
Charla	54	4,50
Torneo de Pesca	15	4,33
Campeonato Vóley Playa	15	3,60
Taller de Cocina	19	4,58
Participación ciudadana en estos eventos	304	3,60
Valore la ciudad en su mes de Ramadán	303	3,87
Horarios de los eventos sociales	304	3,77
Nivel de calidad en general de los eventos de Ramadán	304	4,11

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Campeonato de Fútbol 7	75	10	15	90
Caminata	96,5	0	3,5	100
Teatro	93,1	2,1	4,8	97,9
Ramadán en tu barrio	86,3	0	13,6	99,9
Charla	92,6	0	7,4	100
Torneo de Pesca	86,7	0	13,3	100
Campeonato Vóley Playa	53,3	6,7	40	93,3

<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



Taller de Cocina	89,5	0	10,5	100
Participación ciudadana en estos eventos	52,6	13,8	33,6	86,2
Valore la ciudad en su mes de Ramadán	66	5,3	28,7	94,7
Horarios de los eventos sociales	66,1	11,2	22,7	88,8
Nivel de calidad en general de los eventos de Ramadán	79,3	2,3	18,4	97,7

### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	133	43,6	43,6	43,6
	Mujer	172	56,4	56,4	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

#### Estado Civil:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	134	43,9	43,9	43,9
	Soltero/a	155	50,8	50,8	94,8
	Separado/a	9	3,0	3,0	97,7
	Viudo/a	7	2,3	2,3	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

**[Campeonato de Fútbol 7] Indique, por favor, en la tabla siguiente la percepción que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	5,0	5,0
	Mal	1	,3	5,0	10,0
	Regular	3	1,0	15,0	25,0
	Bien	8	2,6	40,0	65,0
	Muy bien	7	2,3	35,0	100,0
	Total	20	6,6	100,0	
Perdidos	Sistema	285	93,4		
Total		305	100,0		



**[Caminata] Indique, por favor, en la tabla siguiente la percepción que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:**

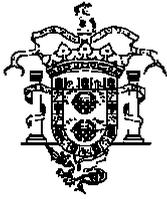
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	3,5	3,5
	Bien	22	7,2	38,6	42,1
	Muy bien	33	10,8	57,9	100,0
	Total	57	18,7	100,0	
Perdidos	Sistema	248	81,3		
Total		305	100,0		

**[Teatro] Indique, por favor, en la tabla siguiente la percepción que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,0	2,1	2,1
	Regular	7	2,3	4,8	6,9
	Bien	55	18,0	37,9	44,8
	Muy bien	80	26,2	55,2	100,0
	Total	145	47,5	100,0	
Perdidos	Sistema	160	52,5		
Total		305	100,0		

**[Ramadán en tu barrio] Indique, por favor, en la tabla siguiente la percepción que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	3,9	13,6	13,6
	Bien	37	12,1	42,0	55,7
	Muy bien	39	12,8	44,3	100,0
	Total	88	28,9	100,0	
Perdidos	Sistema	217	71,1		
Total		305	100,0		



**[Charla ] Indique, por favor, en la tabla siguiente la percepción que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:**

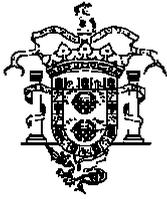
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,3	7,4	7,4
	Bien	19	6,2	35,2	42,6
	Muy bien	31	10,2	57,4	100,0
	Total	54	17,7	100,0	
Perdidos	Sistema	251	82,3		
Total		305	100,0		

**[Torneo de Pesca] Indique, por favor, en la tabla siguiente la percepción que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	13,3	13,3
	Bien	6	2,0	40,0	53,3
	Muy bien	7	2,3	46,7	100,0
	Total	15	4,9	100,0	
Perdidos	Sistema	290	95,1		
Total		305	100,0		

**[Campeonato Voley Playa] Indique, por favor, en la tabla siguiente la percepción que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	6,7	6,7
	Regular	6	2,0	40,0	46,7
	Bien	6	2,0	40,0	86,7
	Muy bien	2	,7	13,3	100,0
	Total	15	4,9	100,0	
Perdidos	Sistema	290	95,1		
Total		305	100,0		



**[Taller de Cocina] Indique, por favor, en la tabla siguiente la percepción que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	10,5	10,5
	Bien	4	1,3	21,1	31,6
	Muy bien	13	4,3	68,4	100,0
	Total	19	6,2	100,0	
Perdidos	Sistema	286	93,8		
Total		305	100,0		

**Participación ciudadana en estos eventos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,3	1,3	1,3
	Mal	38	12,5	12,5	13,8
	Regular	102	33,4	33,6	47,4
	Bien	93	30,5	30,6	78,0
	Muy bien	67	22,0	22,0	100,0
	Total	304	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		305	100,0		

**Valore la ciudad en su mes de Ramadán**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	16	5,2	5,3	5,3
	Regular	87	28,5	28,7	34,0
	Bien	120	39,3	39,6	73,6
	Muy bien	80	26,2	26,4	100,0
	Total	303	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		305	100,0		



### Horarios de los eventos sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	5,2	5,3	5,3
	Mal	18	5,9	5,9	11,2
	Regular	69	22,6	22,7	33,9
	Bien	119	39,0	39,1	73,0
	Muy bien	82	26,9	27,0	100,0
	Total		304	99,7	100,0
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		305	100,0		

### Nivel de calidad en general de los eventos de Ramadán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	6	2,0	2,0	2,3
	Regular	56	18,4	18,4	20,7
	Bien	138	45,2	45,4	66,1
	Muy bien	103	33,8	33,9	100,0
	Total		304	99,7	100,0
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		305	100,0		