

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:**

**SAN JUAN 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 sobre **SAN JUAN 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:** **100** 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 SAN JUAN 2016** con un valor de **4,55** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	100	4,57
El ambiente participativo de la ciudadanía	100	4,60
La hoguera de San Juan	100	4,55
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	100	4,40
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	100	4,55

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	AÑO 2016			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	96	0	4	100
El ambiente participativo de la ciudadanía	97	0	3	100
La hoguera de San Juan	98	0	2	100
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	95	0	5	100
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	98	0	2	100

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

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	46	46,0	46,9	46,9
	Masculino	52	52,0	53,1	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	34	34,0	35,4	35,4
	25 a 34 años	34	34,0	35,4	70,8
	35 a 44 años	21	21,0	21,9	92,7
	45 a 65 años	4	4,0	4,2	96,9
	Menor de 16 años	3	3,0	3,1	100,0
Total		96	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,0		
Total		100	100,0		

#### [Fuegos artificiales de la noche de San Juan]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,0	4,0	4,0
	Bien	35	35,0	35,0	39,0
	My bien	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### [El ambiente participativo de la ciudadanía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,0	3,0
	Bien	34	34,0	34,0	37,0
	My bien	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**[La hoguera de San Juan]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	41	41,0	41,0	43,0
	My bien	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**[Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	5,0	5,0	5,0
	Bien	50	50,0	50,0	55,0
	My bien	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	41	41,0	41,0	43,0
	My bien	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**[TV LOCAL] ¿Cómo se ha enterado del evento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	7	7,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	93	93,0		
Total		100	100,0		

**[WEB] ¿Cómo se ha enterado del evento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	28	28,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	72	72,0		
Total		100	100,0		



**[Amigo] ¿Cómo se ha enterado del evento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	98	98,0		
Total		100	100,0		

**[Redes Sociales] ¿Cómo se ha enterado del evento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	59	59,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	41	41,0		
Total		100	100,0		