

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:
SEMANA EUROPEA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE 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 **SEMANA EUROPEA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE** 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:** 80 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 **SEMANA EUROPEA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE** el evento cultural de la con un valor de **4.93** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
EL LUGAR DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL	80	4,93
HORARIO DEL EVENTO	80	4,95
ACCESIBILIDAD AL EVENTO	80	4,81
SEGURIDAD DEL LUGAR DEL EVENTO	80	4,54
ACTUACIÓN DE SARAPÍN Y SARAPÓN	80	4,56
GLOBOFLEXIA Y PINTACARAS	80	4,64
EXHIBICIÓN SKATE, BMX	80	4,63
CASTILLOS HINCHABLES CON CIRCUITO DE MOVILIDAD	80	4,60
STANDS DE INFORMACIÓN METRO MINUTO	80	4,65
STAND DE INFORMACIÓN SOBRE CONDUCCIÓN EFICIENTE	80	4,82
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO CULTURAL	80	4,93

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
EL LUGAR DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL	98,8	0	1,3	100,1
HORARIO DEL EVENTO	100	0	0	100
ACCESIBILIDAD AL EVENTO	100	0	0	100
SEGURIDAD DEL LUGAR DEL EVENTO	97,4	0	2,6	100
ACTUACIÓN DE SARAPÍN Y SARAPÓN	100	0	0	100
GLOBOFLEXIA Y PINTACARAS	98,5	0	1,5	100
EXHIBICIÓN SKATE, BMX	100	0	0	100
CASTILLOS HINCHABLES CON CIRCUITO DE MOVILIDAD	100	0	0	100
STANDS DE INFORMACIÓN METRO MINUTO	100	0	0	100
STAND DE INFORMACIÓN SOBRE CONDUCCIÓN EFICIENTE	100	0	0	100
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO CULTURAL	100	0	0	100

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

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	43	53,8	53,8	53,8
	Masculino	37	46,3	46,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

EL LUGAR DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	4	5,0	5,0	6,3
	Muy bien	75	93,8	93,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

HORARIO DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	5,0	5,0	5,0
	Muy bien	76	95,0	95,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD AL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	15	18,8	18,8	18,8
	Muy bien	65	81,3	81,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



SEGURIDAD DEL LUGAR DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,5	2,6	2,6
	Bien	32	40,0	41,0	43,6
	Muy bien	44	55,0	56,4	100,0
	Total	78	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,5		
Total		80	100,0		

ACTUACIÓN DE SARAPÍN Y SARAPÓN

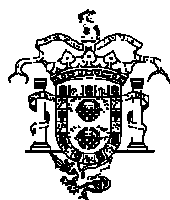
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	32	40,0	43,8	43,8
	Muy bien	41	51,3	56,2	100,0
	Total	73	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	8,8		
Total		80	100,0		

GLOBOFLEXIA Y PINTACARAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,5	1,5
	Bien	22	27,5	32,8	34,3
	Muy bien	44	55,0	65,7	100,0
	Total	67	83,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	16,3		
Total		80	100,0		

EXHIBICIÓN SKATE, BMX

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	24	30,0	37,5	37,5
	Muy bien	40	50,0	62,5	100,0
	Total	64	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	20,0		
Total		80	100,0		



CASTILLOS HINCHABLES CON CIRCUITO DE MOVILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	24	30,0	40,0	40,0
	Muy bien	36	45,0	60,0	100,0
	Total	60	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	20	25,0		
Total		80	100,0		

STANDS DE INFORMACIÓN METRO MINUTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	16	20,0	34,8	34,8
	Muy bien	30	37,5	65,2	100,0
	Total	46	57,5	100,0	
Perdidos	Sistema	34	42,5		
Total		80	100,0		

STAND DE INFORMACIÓN SOBRE CONDUCCIÓN EFICIENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	8,8	17,9	17,9
	Muy bien	32	40,0	82,1	100,0
	Total	39	48,8	100,0	
Perdidos	Sistema	41	51,3		
Total		80	100,0		

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	7,5	7,5	7,5
	Muy bien	74	92,5	92,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	