

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 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 **VIVE TU CALLE** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes 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:** 106 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 **VIVE TU CALLE** con un valor de **4.32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Puestos del Mercadillo	106	4,33
Concursos	106	3,84
Espectáculos	106	3,79
Ambiente	106	4,26
Nivel de Calidad del Evento	106	4,32

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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

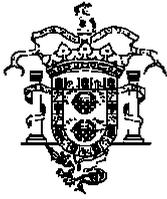
	2017			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Puestos del Mercadillo	88,7	2,8	8,5	97,2
Concursos	66,1	12,3	21,7	87,8
Espectáculos	60,4	12,3	27,4	87,8
Ambiente	78,3	1,9	19,8	98,1
Nivel de Calidad del Evento	93,4	1,9	4,7	98,1

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	66	62,3	63,5	63,5
	Masculino	38	35,8	36,5	100,0
	Total	104	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,9		
Total		106	100,0		

Puestos del Mercadillo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,9	1,9	1,9
	Mal	1	,9	,9	2,8
	Regular	9	8,5	8,5	11,3
	Bien	42	39,6	39,6	50,9
	Muy bien	52	49,1	49,1	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Concursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	3,8	3,8	3,8
	Mal	9	8,5	8,5	12,3
	Regular	23	21,7	21,7	34,0
	Bien	34	32,1	32,1	66,0
	Muy bien	36	34,0	34,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Espectáculos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,8	2,8	2,8
	Mal	10	9,4	9,4	12,3
	Regular	29	27,4	27,4	39,6
	Bien	28	26,4	26,4	66,0
	Muy bien	36	34,0	34,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	



Ambiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,9	1,9	1,9
	Regular	21	19,8	19,8	21,7
	Bien	30	28,3	28,3	50,0
	Muy bien	53	50,0	50,0	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Nivel de Calidad del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,9	1,9	1,9
	Regular	5	4,7	4,7	6,6
	Bien	56	52,8	52,8	59,4
	Muy bien	43	40,6	40,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	