

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” 2018
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 2018** 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 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 200 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** el evento cultural de la con un valor de **4,34** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Concurso de Dibujo	19	4,21
Campeonato de Fútbol 7	26	4,19
Campeonato de Tenis	17	4,94
Taller de Artesanía	21	4,05
Ramadán en tu barrio	69	4,43
Charla	13	3,69
Torneo FIFA 18	53	4,34
Torneo Just Dance	36	4,08
Torneo de Pesca]	6	3,67
Campeonato Vóley Playa	6	4,83
Taller de Cocina	20	4,40
Torneo de Basket 3x3 Mixto	34	4,74
Concierto Idir	63	4,60
Participación ciudadana en estos eventos	200	4,03
Valore la Ciudad en su mes de Ramadán	171	4,14
Horarios de los eventos sociales	200	4,27
Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán	200	4,34

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

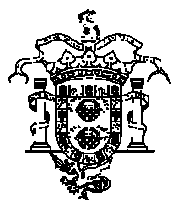
	2018			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Concurso de Dibujo	73,7	5,3	21,1	94,8
Campeonato de Fútbol 7	73.1	7,7	19,2	92.3
Campeonato de Tenis	100	0	0	100

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



Taller de Artesanía	71,4	9,5	19	90,4
Ramadán en tu barrio	92,7	5,8	1,4	94,1
Charla	69,3	30,8	0	69,3
Torneo FIFA 18	71,7	1,9	26,4	98,1
Torneo Just Dance	75	8,3	16,7	91,7
Torneo de Pesca	66,7	33,3	0	66,7
Campeonato Vóley Playa	100	0	0	100
Taller de Cocina	85	5	10	95
Torneo de Basket 3x3 Mixto	97	2,9	0	97
Concierto Idir	92,1	3,2	4,8	96,9
Participación ciudadana en estos eventos	72,5	11	16,5	89
Valore la Ciudad en su mes de Ramadán	78,4	3,5	18,1	96,5
Horarios de los eventos sociales	85,5	2	12,5	98
Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán	88	1,5	10,5	98,5

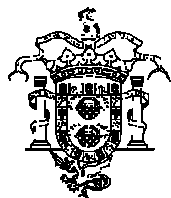
3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	102	51,0	51,0	51,0
	Mujer	98	49,0	49,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Edad:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menores de 16 años	69	34,5	34,5	34,5
	16 a 24 años	49	24,5	24,5	59,0
	25 a 34 años	21	10,5	10,5	69,5
	35 a 44 años	28	14,0	14,0	83,5
	45 a 54 años	20	10,0	10,0	93,5
	55 a 64 años	12	6,0	6,0	99,5
	65 a 70 años	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



Estado Civil:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	55	27,5	28,1	28,1
	Soltero/a	141	70,5	71,9	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

Concurso de Dibujo

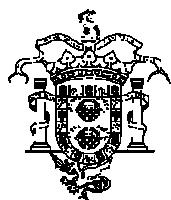
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	5,3	5,3
	Regular	4	2,0	21,1	26,3
	Bien	3	1,5	15,8	42,1
	Muy bien	11	5,5	57,9	100,0
	Total	19	9,5	100,0	
Perdidos	Sistema	181	90,5		
Total		200	100,0		

Campeonato de Fútbol 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	3,8	3,8
	Mal	1	,5	3,8	7,7
	Regular	5	2,5	19,2	26,9
	Bien	4	2,0	15,4	42,3
	Muy bien	15	7,5	57,7	100,0
	Total	26	13,0	100,0	
Perdidos	Sistema	174	87,0		
Total		200	100,0		

Campeonato de Tenis

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	5,9	5,9
	Muy bien	16	8,0	94,1	100,0
	Total	17	8,5	100,0	
Perdidos	Sistema	183	91,5		
Total		200	100,0		



Taller de Artesanía

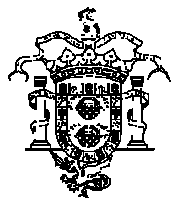
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	4,8	4,8
	Mal	1	,5	4,8	9,5
	Regular	4	2,0	19,0	28,6
	Bien	5	2,5	23,8	52,4
	Muy bien	10	5,0	47,6	100,0
	Total	21	10,5	100,0	
Perdidos	Sistema	179	89,5		
Total		200	100,0		

Ramadán en tu barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	2,9	2,9
	Mal	2	1,0	2,9	5,8
	Regular	1	,5	1,4	7,2
	Bien	23	11,5	33,3	40,6
	Muy bien	41	20,5	59,4	100,0
	Total	69	34,5	100,0	
Perdidos	Sistema	131	65,5		
Total		200	100,0		

Charla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	15,4	15,4
	Mal	2	1,0	15,4	30,8
	Bien	3	1,5	23,1	53,8
	Muy bien	6	3,0	46,2	100,0
	Total	13	6,5	100,0	
Perdidos	Sistema	187	93,5		
Total		200	100,0		



Torneo FIFA 18

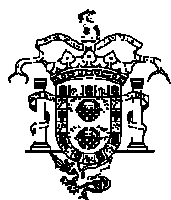
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	1,9	1,9
	Regular	14	7,0	26,4	28,3
	Bien	4	2,0	7,5	35,8
	Muy bien	34	17,0	64,2	100,0
	Total	53	26,5	100,0	
Perdidos	Sistema	147	73,5		
Total		200	100,0		

Torneo Just Dance

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	5,6	5,6
	Mal	1	,5	2,8	8,3
	Regular	6	3,0	16,7	25,0
	Bien	10	5,0	27,8	52,8
	Muy bien	17	8,5	47,2	100,0
	Total	36	18,0	100,0	
Perdidos	Sistema	164	82,0		
Total		200	100,0		

Torneo de Pesca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	16,7	16,7
	Mal	1	,5	16,7	33,3
	Bien	1	,5	16,7	50,0
	Muy bien	3	1,5	50,0	100,0
	Total	6	3,0	100,0	
Perdidos	Sistema	194	97,0		
Total		200	100,0		



Campeonato Voley Playa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	16,7	16,7
	Muy bien	5	2,5	83,3	100,0
	Total	6	3,0	100,0	
Perdidos	Sistema	194	97,0		
Total		200	100,0		

Taller de Cocina

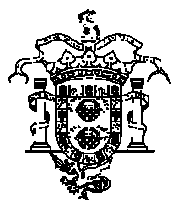
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	5,0	5,0
	Regular	2	1,0	10,0	15,0
	Bien	4	2,0	20,0	35,0
	Muy bien	13	6,5	65,0	100,0
	Total	20	10,0	100,0	
Perdidos	Sistema	180	90,0		
Total		200	100,0		

Torneo de Basket 3x3 Mixto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	2,9	2,9
	Bien	6	3,0	17,6	20,6
	Muy bien	27	13,5	79,4	100,0
	Total	34	17,0	100,0	
Perdidos	Sistema	166	83,0		
Total		200	100,0		

Concierto Idir

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	3,2	3,2
	Regular	3	1,5	4,8	7,9
	Bien	11	5,5	17,5	25,4
	Muy bien	47	23,5	74,6	100,0
	Total	63	31,5	100,0	
Perdidos	Sistema	137	68,5		
Total		200	100,0		



Participación ciudadana en estos eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	5,5	5,5	5,5
	Mal	11	5,5	5,5	11,0
	Regular	33	16,5	16,5	27,5
	Bien	52	26,0	26,0	53,5
	Muy bien	93	46,5	46,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Valore la Ciudad en su mes de Ramadán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,2	1,2
	Mal	4	2,0	2,3	3,5
	Regular	31	15,5	18,1	21,6
	Bien	65	32,5	38,0	59,6
	Muy bien	69	34,5	40,4	100,0
	Total	171	85,5	100,0	
Perdidos	Sistema	29	14,5		
Total		200	100,0		

Horarios de los eventos sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	1,0	1,0	2,0
	Regular	25	12,5	12,5	14,5
	Bien	82	41,0	41,0	55,5
	Muy bien	89	44,5	44,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	2	1,0	1,0	1,5
	Regular	21	10,5	10,5	12,0
	Bien	81	40,5	40,5	52,5
	Muy bien	95	47,5	47,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	