

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: CONCIERTO DE "JUAN MANGA" 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 del **CONCIERTO DE VERANO (JUAN MAGAN) 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:** 23 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 el **CONCIERTO DE JUAN MAGAN 2018** el evento cultural de la con un valor de **3,73** sobre 5.

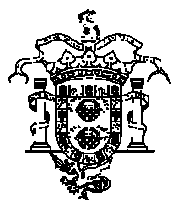
ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto	23	3,52
El lugar donde se realiza el concierto	22	3,50
Limpieza del recinto donde se realiza el concierto	22	3,68
Los horarios de los conciertos	23	3,17
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	23	4,04
Valore el Nivel de Calidad en general del concierto	22	3,73

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2018			
VALORACIÓN	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto	56,5	13	30,4	86,9
El lugar donde se realiza el concierto	59,1	22,7	18,2	77,3
Limpieza del recinto donde se realiza el concierto	59,1	13,6	27,3	86,4
Los horarios de los conciertos	47,8	30,4	21,7	69,5
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	82,6	13	4,3	86,9
Valore el Nivel de Calidad en general del concierto	77,3	9,1	13,6	90,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Señale el sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	6	26,1	26,1	26,1
	Masculino	17	73,9	73,9	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Edad

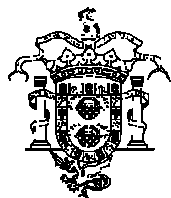
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menores de 16 años	1	4,3	4,3	4,3
	16 a 24 años	14	60,9	60,9	65,2
	25 a 34 años	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

[Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,3	4,3	4,3
	Mal	2	8,7	8,7	13,0
	Regular	7	30,4	30,4	43,5
	Bien	10	43,5	43,5	87,0
	Muy bien	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

[El lugar donde se realiza el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	17,4	18,2	18,2
	Mal	1	4,3	4,5	22,7
	Regular	4	17,4	18,2	40,9
	Bien	6	26,1	27,3	68,2
	Muy bien	7	30,4	31,8	100,0
	Total	22	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,3		
Total		23	100,0		



[Limpieza del recinto donde se realiza el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	13,0	13,6	13,6
	Regular	6	26,1	27,3	40,9
	Bien	8	34,8	36,4	77,3
	Muy bien	5	21,7	22,7	100,0
	Total	22	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,3		
Total		23	100,0		

[Los horarios de los conciertos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	21,7	21,7	21,7
	Mal	2	8,7	8,7	30,4
	Regular	5	21,7	21,7	52,2
	Bien	6	26,1	26,1	78,3
	Muy bien	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

[Seguridad del recinto donde se celebra el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,3	4,3	4,3
	Mal	2	8,7	8,7	13,0
	Regular	1	4,3	4,3	17,4
	Bien	10	43,5	43,5	60,9
	Muy bien	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

[Valore el NIVEL DE CALIDAD en general del concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,3	4,5	4,5
	Mal	1	4,3	4,5	9,1
	Regular	3	13,0	13,6	22,7
	Bien	15	65,2	68,2	90,9
	Muy bien	2	8,7	9,1	100,0
	Total	22	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,3		
Total		23	100,0		