

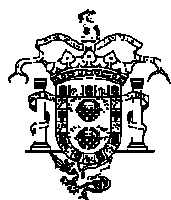
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 "DELLAFUENTE" 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 (DELLAFUENTE) 2018** - perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

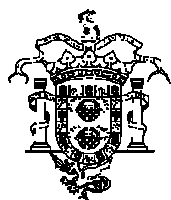
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 25 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 DELLAFUENTE 2018** el evento cultural de la con un valor de **3** sobre 5.

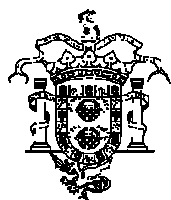
ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto	25	3,20
El lugar donde se realiza el concierto	24	2,38
Limpieza del recinto donde se realiza el concierto	22	2,64
Los horarios de los conciertos	23	2,78
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	23	2,83
Valore el Nivel de Calidad en general del concierto	21	3,00

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	40	20	40	80
El lugar donde se realiza el concierto	16,7	62,5	20,8	37,5
Limpieza del recinto donde se realiza el concierto	13,6	50	36,4	50
Los horarios de los conciertos	13	34,8	52,2	65,2
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	21,7	39,1	39,1	60,8
Valore el Nivel de Calidad en general del concierto	14,3	14,3	71,4	85,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Señale el sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	12	48,0	50,0	50,0
	Masculino	12	48,0	50,0	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

Edad

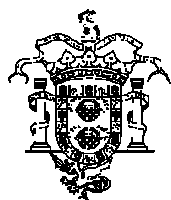
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	16	64,0	76,2	76,2
	25 a 34 años	4	16,0	19,0	95,2
	35 a 44 años	1	4,0	4,8	100,0
	Total	21	84,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	16,0		
Total		25	100,0		

[Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	8,0	8,0	8,0
	Mal	3	12,0	12,0	20,0
	Regular	10	40,0	40,0	60,0
	Bien	8	32,0	32,0	92,0
	Muy bien	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[El lugar donde se realiza el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	20,0	20,8	20,8
	Mal	10	40,0	41,7	62,5
	Regular	5	20,0	20,8	83,3
	Bien	3	12,0	12,5	95,8
	Muy bien	1	4,0	4,2	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		



[Limpieza del recinto donde se realiza el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,5	4,5
	Mal	10	40,0	45,5	50,0
	Regular	8	32,0	36,4	86,4
	Bien	2	8,0	9,1	95,5
	Muy bien	1	4,0	4,5	100,0
	Total	22	88,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	12,0		
Total		25	100,0		

[Los horarios de los conciertos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,3	4,3
	Mal	7	28,0	30,4	34,8
	Regular	12	48,0	52,2	87,0
	Bien	2	8,0	8,7	95,7
	Muy bien	1	4,0	4,3	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		

[Seguridad del recinto donde se celebra el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,3	4,3
	Mal	8	32,0	34,8	39,1
	Regular	9	36,0	39,1	78,3
	Bien	4	16,0	17,4	95,7
	Muy bien	1	4,0	4,3	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		

[Valore el NIVEL DE CALIDAD en general del concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	12,0	14,3	14,3
	Regular	15	60,0	71,4	85,7
	Bien	3	12,0	14,3	100,0
	Total	21	84,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	16,0		
Total		25	100,0		