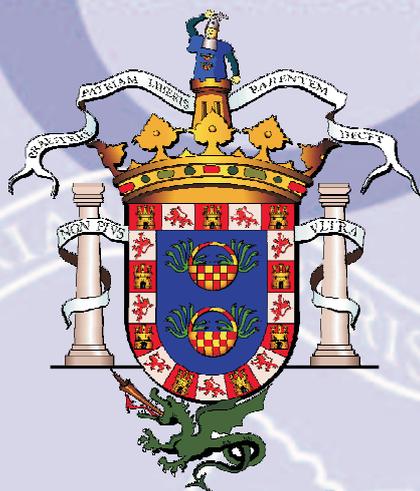


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:

DÍA DE MELILLA 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 **DÍA DE MELILLA 2018** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 100 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 del DÍA DE MELILLA** con un valor de **4,65** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al evento	100	4,60
Seguridad del lugar del evento	100	4,25
Feria de Casa Regionales	74	4,76
Visita teatralizada	27	4,78
Taller infantil	0	0
Exhibición de la patrulla ASPA	44	4,93
Fuegos artificiales	32	4,94
Exposición Centenario de Melilla	10	5,00
Actuaciones musicales por el evento cultural	63	4,56
Valore el Nivel de Calidad, en general, del Evento Cultural	100	4,65

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al evento	97	1	2	99
Seguridad del lugar del evento	76	3	21	97
Feria de Casa Regionales	95,9	1,4	2,7	98,6
Visita teatralizada	96,3	3,7	0	96,3
Taller infantil	0	0	0	0
Exhibición de la patrulla ASPA	100	0	0	100
Fuegos artificiales	100	0	0	100
Exposición Centenario de Melilla	100	0	0	100
Actuaciones musicales por el evento cultural	90,5	0	9,5	100
Valore el Nivel de Calidad, en general, del Evento	97	1	2	99

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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. TABLA DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	47	47,0	48,0	48,0
	Masculino	51	51,0	52,0	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

ACCESIBILIDAD AL EVENTO

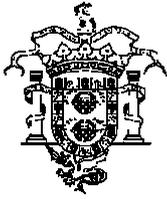
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	2	2,0	2,0	3,0
	Bien	32	32,0	32,0	35,0
	Muy bien	65	65,0	65,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

SEGURIDAD DEL LUGAR DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	2,0	2,0	3,0
	Regular	21	21,0	21,0	24,0
	Bien	23	23,0	23,0	47,0
	Muy bien	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

FERIA DE CASA REGIONALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,0	1,4	1,4
	Regular	2	2,0	2,7	4,1
	Bien	10	10,0	13,5	17,6
	Muy bien	61	61,0	82,4	100,0
	Total	74	74,0	100,0	
Perdidos	Sistema	26	26,0		
Total		100	100,0		



VISITA TEATRALIZADA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,0	3,7	3,7
	Bien	2	2,0	7,4	11,1
	Muy bien	24	24,0	88,9	100,0
	Total	27	27,0	100,0	
Perdidos	Sistema	73	73,0		
Total		100	100,0		

EXHIBICIÓN DE LA PATRULLA ASPA

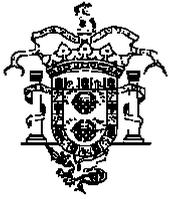
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	3,0	6,8	6,8
	Muy bien	41	41,0	93,2	100,0
	Total	44	44,0	100,0	
Perdidos	Sistema	56	56,0		
Total		100	100,0		

FUEGOS ARTIFICIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	2,0	6,3	6,3
	Muy bien	30	30,0	93,8	100,0
	Total	32	32,0	100,0	
Perdidos	Sistema	68	68,0		
Total		100	100,0		

EXPOSICIÓN CENTENARIO DE MELILLA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	10	10,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	90	90,0		
Total		100	100,0		



ACTUACIONES MUSICALES POR EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,0	9,5	9,5
	Bien	16	16,0	25,4	34,9
	Muy bien	41	41,0	65,1	100,0
	Total	63	63,0	100,0	
Perdidos	Sistema	37	37,0		
Total		100	100,0		

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	2	2,0	2,0	3,0
	Bien	28	28,0	28,0	31,0
	Muy bien	69	69,0	69,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	