

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 DEL SERVICIO PÚBLICO:  
CONCIERTO BERET (JUVENTUD DIVINA) 2018  
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 la “**CONCIERTO BERET**” (**JUVENTUD INFINTA**) **2018** 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 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** sobre **CONCIERTO BERET** el evento cultural de la con un valor de **4,09** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Ambiente del evento	100	3,90
Lugar donde se realiza el concierto	100	3,92
Seguridad del evento	100	3,80
Nivel de calidad del evento	100	4,09

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Ambiente del evento	69	10	21	90
Lugar donde se realiza el concierto	72	2	26	98
Seguridad del evento	63	6	31	94
Nivel de calidad del evento	86	0	14	100

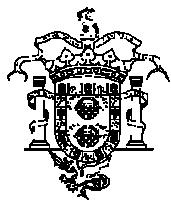
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

**[CONCIERTO]** Indica, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción del Evento "CONCIERTO", valorando del 1(muy mal) al 5 (muy bien):

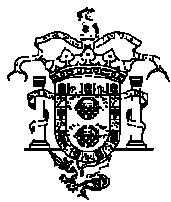
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	1	1,0	1,0	2,0
	Bien	18	18,0	18,2	20,2
	Muy bien	79	79,0	79,8	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
	Total	100	100,0		

**[AMBIENTE DEL EVENTO]** Indica, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción del Evento "CONCIERTO", valorando del 1(muy mal) al 5 (muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	9	9,0	9,0	10,0
	Regular	21	21,0	21,0	31,0
	Bien	37	37,0	37,0	68,0
	Muy bien	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**[LUGAR DONDE SE REALIZA EL CONCIERTO]** Indica, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción del Evento "CONCIERTO", valorando del 1(muy mal) al 5 (muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	26	26,0	26,0	28,0
	Bien	50	50,0	50,0	78,0
	Muy bien	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



[SEGURIDAD DEL EVENTO] Indica, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción del Evento "CONCIERTO", valorando del 1(muy mal) al 5 (muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	6,0	6,0	6,0
	Regular	31	31,0	31,0	37,0
	Bien	40	40,0	40,0	77,0
	Muy bien	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO] Indica, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción del Evento "CONCIERTO", valorando del 1(muy mal) al 5 (muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	14,0	14,0	14,0
	Bien	63	63,0	63,0	77,0
	Muy bien	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo te has enterado de este evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Amigo	18	18,0	18,0	18,0
	Redes sociales	82	82,0	82,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	