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: MONÓLOGOS (JUVENTUD DIVINA) 2018 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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 los **"MONÓLOGOS" (JUVENTUD INFINITA) 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**: **50** 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 **MONÓLOGOS** el evento cultural de la con un valor de **4.86** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Los monólogos	50	4,64
Ambiente del evento	49	4,86
Accesibilidad a las instalaciones del evento	50	4,84
Seguridad del evento	50	4,82
Nivel de calidad del evento	50	4,86

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

	2018			
VALORACIÓN	SATISFECHOS[1]	INSATISFECHOS[2]	CONFORME[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
Los monólogos	96	0	4	100
Ambiente del evento	100	0	0	100
Accesibilidad a las instalaciones del evento	98	0	2	100
Seguridad del evento	98	0	2	100
Nivel de calidad del evento	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

[2] 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.
[2] Conforme: Es el valor regular
[2] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regula

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	1	2,0	2,0	2,0
	16 a 18 años	1	2,0	2,0	4,1
	19 a 23 años	9	18,0	18,4	22,4
	24 a 28 años	10	20,0	20,4	42,9
	29 a 35 años	11	22,0	22,4	65,3
	Más de 35 años	17	34,0	34,7	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	11	22,0	25,0	25,0
	Masculino	33	66,0	75,0	100,0
	Total	44	88,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	12,0		
Total		50	100,0		

MONÓLOGOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,0	4,0
	Bien	14	28,0	28,0	32,0
	Muy bien	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

AMBIENTE DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	14,0	14,3	14,3
	Muy bien	42	84,0	85,7	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	6	12,0	12,0	14,0
	Muy bien	43	86,0	86,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

SEGURIDAD DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	7	14,0	14,0	16,0
	Muy bien	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	14,0	14,0	14,0
	Muy bien	43	86,0	86,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	4	8,0	8,0	8,0
	TV	1	2,0	2,0	10,0
	Prensa	4	8,0	8,0	18,0
	WEB	1	2,0	2,0	20,0
	Amigo	12	24,0	24,0	44,0
	Redes sociales	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	