

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:  
TE RETO (JUVENTUD INFINITA) 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 “**TE RETO**” (**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:** 101 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 **TE RETO 2018** el evento cultural de la con un valor de **4.73** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización del evento	101	4,60
Material del evento	101	4,64
Lugar donde se celebra el evento	101	4,67
Accesibilidad a las instalaciones del evento	101	4,73
Nivel de calidad del evento	101	4,73

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

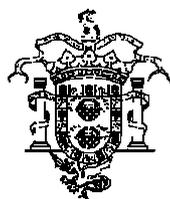
VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Organización del evento	92,1	1	6,9	99
Material del evento	98	0	2	100
Lugar donde se celebra el evento	99	0	1	100
Accesibilidad a las instalaciones del evento	100	0	0	100
Nivel de calidad del evento	100	0	0	100

<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

#### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	1	1,0	1,0	1,0
	16 a 18 años	5	5,0	5,0	6,0
	19 a 23 años	28	27,7	28,0	34,0
	24 a 28 años	36	35,6	36,0	70,0
	29 a 35 años	18	17,8	18,0	88,0
	Más de 35 años	12	11,9	12,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	53	52,5	54,1	54,1
	Masculino	45	44,6	45,9	100,0
	Total	98	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,0		
Total		101	100,0		

#### ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	27	26,7	26,7	26,7
	Muy bien	74	73,3	73,3	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

#### ORGANIZACIÓN DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	7	6,9	6,9	7,9
	Bien	23	22,8	22,8	30,7
	Muy bien	70	69,3	69,3	100,0
	Total	101	100,0	100,0	



### MATERIAL DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	32	31,7	31,7	33,7
	Muy bien	67	66,3	66,3	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

### LUGAR DONDE SE CELEBRA EL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	31	30,7	30,7	31,7
	Muy bien	69	68,3	68,3	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

### NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	27	26,7	26,7	26,7
	Muy bien	74	73,3	73,3	100,0
	Total	101	100,0	100,0	