

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
SAN JUAN 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
SAN JUAN 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 **EVENTO CULTURAL “SAN JUAN” 2019** 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 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 80 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 SAN JUAN** el evento cultural de la con un valor de **4,96** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	48	4,88
El ambiente participativo de la ciudadanía	80	4,96
La hoguera de San Juan	80	4,94
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	80	4,94
Valore el Nivel de calidad en general del evento cultural	80	4,96

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	100	0	0	100
El ambiente participativo de la ciudadanía	100	0	0	100
La hoguera de San Juan	100	0	0	100
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	100	0	0	100
Valore el Nivel de calidad en general del evento cultural	100	0	0	100

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. TABLAS DE FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Alfonso XIII	8	10,0	12,5	12,5	
	Isaac Peral-Tesorillo	7	8,8	10,9	23,4	
	Los Pinares	6	7,5	9,4	32,8	
	El Carmen-Monte M ^a Cristiana	3	3,8	4,7	37,5	
	Real	10	12,5	15,6	53,1	
	Hipódromo	9	11,3	14,1	67,2	
	Hebreo-Tiro	2	2,5	3,1	70,3	
	Nacional	2	2,5	3,1	73,4	
	Virgen de la Victoria	9	11,3	14,1	87,5	
	Cañada de Hidum	8	10,0	12,5	100,0	
	Total	64	80,0	100,0		
	Perdidos	Sistema	16	20,0		
	Total		80	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	39	48,8	49,4	49,4
	Masculino	40	50,0	50,6	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	25	31,3	31,3	31,3
	25 a 34 años	19	23,8	23,8	55,0
	35 a 44 años	15	18,8	18,8	73,8
	45 a 65 años	13	16,3	16,3	90,0
	+ de 65 años	2	2,5	2,5	92,5
	Menor de 16 años	6	7,5	7,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	



[Fuegos artificiales de la noche de San Juan]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	7,5	12,5	12,5
	Muy bien	42	52,5	87,5	100,0
	Total	48	60,0	100,0	
Perdidos	Sistema	32	40,0		
Total		80	100,0		

[El ambiente participativo de la ciudadanía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	3,8	3,8	3,8
	Muy bien	77	96,3	96,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[La hoguera de San Juan]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	3	3,8	3,8	5,0
	Muy bien	76	95,0	95,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	6,3	6,3	6,3
	Muy bien	75	93,8	93,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



[Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	3,8	3,8	3,8
	Muy bien	77	96,3	96,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Periódicos] ¿Cómo se ha enterado de los Conciertos de Verano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	72	90,0	90,0	90,0
	Sí	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Radio] ¿Cómo se ha enterado de los Conciertos de Verano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	67	83,8	83,8	83,8
	Sí	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[TV LOCAL] ¿Cómo se ha enterado de los Conciertos de Verano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	79	98,8	98,8	98,8
	Sí	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[WEB] ¿Cómo se ha enterado de los Conciertos de Verano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	80	100,0	100,0	100,0



[Amigo] ¿Cómo se ha enterado de los Conciertos de Verano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	39	48,8	48,8	48,8
	Sí	41	51,3	51,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Carteles Informativos] ¿Cómo se ha enterado de los Conciertos de Verano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	79	98,8	98,8	98,8
	Sí	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Redes Sociales] ¿Cómo se ha enterado de los Conciertos de Verano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	24	30,0	30,0	30,0
	Sí	56	70,0	70,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	