

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:
FERIA JOVEN 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJO 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 del **ESPACIO JOVEN 2019 EN LA FERIA DE MELILLA** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 200 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 **ESPACIO JOVEN EN LA FERIA DE MELILLA** el evento cultural de la con un valor de **3,14** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
SÁBADO: ACTUACIÓN PERCUSIÓN Y GYMKHANA	114	3,27
DOMINGO: Animación Party, D. Grison y Batallas de Gallos	104	3,98
LUNES: Concursos Mural, Holi Party	90	3,77
MARTES: Actuaciones, Concurso de KARAOKE Y BAILE	83	3,82
MIÉRCOLES: Concurso Urban Chef , Torneo FIFA y Concurso Candy Fast	75	4,08
JUEVES: Concursos 100 x1	66	3,92
VIERNES: Concurso de Skater, Urbana Roller, Concurso Hip-Hop	55	3,96
SÁBADO: DÍA ASPANIES, FIESTA ESPUMA, HINCHABLES	43	3,88
DOMINGO: ACTUACIONES	23	3,04
Nivel de CALIDAD GENERAL DEL ESPACIO JOVEN	200	3,14
Valora ACTUACIONES de DJ RESIDENTES	200	4,07
Valora la SEGURIDAD de la caseta	200	4,18
Valora el ambiente de la CASETA JOVEN	200	2,58



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
SÁBADO: ACTUACIÓN PERCUSIÓN Y GYMKHANA	38,6	19,3	42,1	80,7
DOMINGO: Animación Party, D. Grison y Batallas de Gallos	72,1	4,8	23,1	95,2
LUNES: Concursos Mural, Holi Party	68,9	7,8	23,3	92,2
MARTES: Actuaciones, Concurso de KARAOKE Y BAILE	67,5	9,6	22,9	90,4
MIÉRCOLES: Concurso Urban Chef , Torneo FIFA y Concurso Candy Fast	73,3	8	18,7	92
JUEVES: Concursos 100 x1	71,2	9,1	19,7	90,9
VIERNES: Concurso de Skater, Urbana Roller, Concurso Hip-Hop	72,7	10,9	16,4	89,1
SÁBADO: DÍA ASPANIES, FIESTA ESPUMA, HINCHABLES	60,4	11,7	27,9	88,3
DOMINGO: ACTUACIONES	26	21,8	52,2	78,2
Nivel de CALIDAD GENERAL DEL ESPACIO JOVEN	40	28,5	31,5	71,5
Valora ACTUACIONES de DJ RESIDENTES	77	5	18	95

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

SÁBADO: ACTUACIÓN PERCUSIÓN Y GYMKHANA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,7	2,6	2,6
	Mal	19	4,7	16,7	19,3
	Regular	48	11,9	42,1	61,4
	Bien	32	8,0	28,1	89,5
	Muy bien	12	3,0	10,5	100,0
	Total	114	28,4	100,0	
Perdidos	Sistema	288	71,6		
Total		402	100,0		

DOMINGO: Animación Party, D. Grison y Batallas de Gallos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	1,9	1,9
	Mal	3	,7	2,9	4,8
	Regular	24	6,0	23,1	27,9
	Bien	41	10,2	39,4	67,3
	Muy bien	34	8,5	32,7	100,0
	Total	104	25,9	100,0	
Perdidos	Sistema	298	74,1		
Total		402	100,0		

LUNES: Concursos Mural, Holi Party,

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,7	3,3	3,3
	Mal	4	1,0	4,4	7,8
	Regular	21	5,2	23,3	31,1
	Bien	45	11,2	50,0	81,1
	Muy bien	17	4,2	18,9	100,0
	Total	90	22,4	100,0	
Perdidos	Sistema	312	77,6		
Total		402	100,0		



MARTES: Actuaciones, Concurso de KARAOKE Y BAILE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	1,2	1,2
	Mal	7	1,7	8,4	9,6
	Regular	19	4,7	22,9	32,5
	Bien	35	8,7	42,2	74,7
	Muy bien	21	5,2	25,3	100,0
	Total	83	20,6	100,0	
Perdidos	Sistema	319	79,4		
Total		402	100,0		

MIÉRCOLES: Concurso Urban Chef , Torneo FIFA y Concurso Candy Fast

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	1,3	1,3
	Mal	5	1,2	6,7	8,0
	Regular	14	3,5	18,7	26,7
	Bien	22	5,5	29,3	56,0
	Muy bien	33	8,2	44,0	100,0
	Total	75	18,7	100,0	
Perdidos	Sistema	327	81,3		
Total		402	100,0		

JUEVES: Concursos 100 x1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	1,5	1,5
	Mal	5	1,2	7,6	9,1
	Regular	13	3,2	19,7	28,8
	Bien	26	6,5	39,4	68,2
	Muy bien	21	5,2	31,8	100,0
	Total	66	16,4	100,0	
Perdidos	Sistema	336	83,6		
Total		402	100,0		



[VIERNES: Concurso de Skater, Urbana Roller, Concurso Hip-Hop]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	1,5	10,9	10,9
	Regular	9	2,2	16,4	27,3
	Bien	21	5,2	38,2	65,5
	Muy bien	19	4,7	34,5	100,0
	Total	55	13,7	100,0	
Perdidos	Sistema	347	86,3		
Total		402	100,0		

SÁBADO: DÍA ASPANIES, FIESTA ESPUMA, HINCHABLES,...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,2	11,6	11,6
	Regular	12	3,0	27,9	39,5
	Bien	9	2,2	20,9	60,5
	Muy bien	17	4,2	39,5	100,0
	Total	43	10,7	100,0	
Perdidos	Sistema	359	89,3		
Total		402	100,0		

DOMINGO: ACTUACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	4,3	4,3
	Mal	4	1,0	17,4	21,7
	Regular	12	3,0	52,2	73,9
	Bien	5	1,2	21,7	95,7
	Muy bien	1	,2	4,3	100,0
	Total	23	5,7	100,0	
Perdidos	Sistema	379	94,3		
Total		402	100,0		



Nivel de CALIDAD GENERAL DEL ESPACIO JOVEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	4,5	9,0	9,0
	Mal	39	9,7	19,5	28,5
	Regular	63	15,7	31,5	60,0
	Bien	57	14,2	28,5	88,5
	Muy bien	23	5,7	11,5	100,0
	Total	200	49,8	100,0	
Perdidos	Sistema	202	50,2		
Total		402	100,0		

Valora ACTUACIONES de DJ RESIDENTES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,5	,5
	Mal	9	2,2	4,5	5,0
	Regular	36	9,0	18,0	23,0
	Bien	84	20,9	42,0	65,0
	Muy bien	70	17,4	35,0	100,0
	Total	200	49,8	100,0	
Perdidos	Sistema	202	50,2		
Total		402	100,0		

Valora la SEGURIDAD de la caseta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	1,7	3,5	3,5
	Regular	34	8,5	17,0	20,5
	Bien	75	18,7	37,5	58,0
	Muy bien	84	20,9	42,0	100,0
	Total	200	49,8	100,0	
Perdidos	Sistema	202	50,2		
Total		402	100,0		



[Valora el ambiente de la CASETA JOVEN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	35	8,7	17,5	17,5
	Mal	47	11,7	23,5	41,0
	Regular	85	21,1	42,5	83,5
	Bien	33	8,2	16,5	100,0
	Total	200	49,8	100,0	
Perdidos	Sistema	202	50,2		
Total		402	100,0		