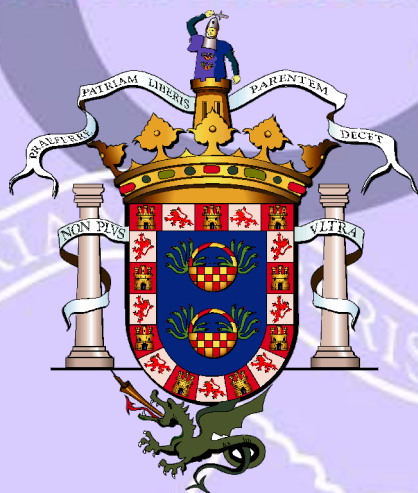


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 DE MELILLA 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 de la **FERIA DE MELILLA 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad 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:** 402 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** de la **FERIA DE MELILLA** con un valor de **4,16** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto ferial	402	3,82
Aseos	402	3,63
Limpieza del recinto ferial	402	3,52
El alumnado Público del recinto ferial	402	3,33
Atracciones de Adultos	402	3,17
Día de la tapa	378	3,38
Valore la CASETA OFICIAL	378	3,36
Día INFANTIL	380	3,39
Atracciones infantiles	401	3,30
Caseta infantil	401	3,41
Vigilancia/Seguridad del recinto ferial	402	3,52
Valore EL AMBIENTE GENERAL DE LA FERIA	402	3,49
Punto de información de la feria (PIA)	402	3,65
Punto violeta	400	4,06
Nivel de calidad general de la feria	402	3,33



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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto ferial	64,7	8,7	26,6	91,3
Aseos	59,2	9,5	31,3	90,5
Limpieza del recinto ferial	50,7	9,7	39,6	90,3
El alumnado Público del recinto ferial	41,1	14,4	44,5	85,6
Atracciones de Adultos	36,6	21,1	42,3	78,9
Día de la tapa	42,3	15,1	42,6	84,9
Valore la CASETA OFICIAL	43,6	12,7	43,7	87,3
Día INFANTIL	44,4	14,5	41,1	85,5
Atracciones Infantiles	37,7	11,2	51,1	88,8
Caseta Infantil	44,6	11,5	43,9	88,5
Vigilancia/Seguridad del recinto ferial	50,5	10,9	38,6	89,1
Valore EL AMBIENTE GENERAL DE LA FERIA	50,3	10,4	39,3	89,6
PUNTO DE INFORMACIÓN DE LA FERIA (PIA)]	58,2	5,2	36,6	94,8
PUNTO VIOLETA	80,7	4,3	15	95,7
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA FERIA	35,4	4,2	60,4	95,8

dichos servicios:

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

¿Es Ud. residente en la Ciudad o Visitante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	383	95,3	95,5	95,5
	Visitante	18	4,5	4,5	100,0
	Total	401	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		402	100,0		

Si es Ud. visitante, ¿es la primera vez o ya ha venido varias veces?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	3	,7	16,7	16,7
	Varias veces	15	3,7	83,3	100,0
	Total	18	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	384	95,5		
Total		402	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	242	60,2	60,5	60,5
	Mujer	158	39,3	39,5	100,0
	Total	400	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		402	100,0		

Accesibilidad al recinto ferial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,2	1,2	1,2
	Mal	30	7,5	7,5	8,7
	Regular	107	26,6	26,6	35,3
	Bien	151	37,6	37,6	72,9
	Muy bien	109	27,1	27,1	100,0
	Total	402	100,0	100,0	



Aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,5	1,5	1,5
	Mal	32	8,0	8,0	9,5
	Regular	126	31,3	31,3	40,8
	Bien	178	44,3	44,3	85,1
	Muy bien	60	14,9	14,9	100,0
	Total	402	100,0	100,0	

Limpieza del recinto ferial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,2	1,2	1,2
	Mal	34	8,5	8,5	9,7
	Regular	159	39,6	39,6	49,3
	Bien	153	38,1	38,1	87,3
	Muy bien	51	12,7	12,7	100,0
	Total	402	100,0	100,0	

El alumnado Público del recinto ferial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	2,7	2,7	2,7
	Mal	47	11,7	11,7	14,4
	Regular	179	44,5	44,5	59,0
	Bien	127	31,6	31,6	90,5
	Muy bien	38	9,5	9,5	100,0
	Total	402	100,0	100,0	

Atracciones de Adultos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	5,2	5,2	5,2
	Mal	64	15,9	15,9	21,1
	Regular	170	42,3	42,3	63,4
	Bien	121	30,1	30,1	93,5
	Muy bien	26	6,5	6,5	100,0
	Total	402	100,0	100,0	



Día de la tapa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,0	2,1	2,1
	Mal	49	12,2	13,0	15,1
	Regular	161	40,0	42,6	57,7
	Bien	110	27,4	29,1	86,8
	Muy bien	50	12,4	13,2	100,0
	Total	378	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	24	6,0		
Total		402	100,0		

Valore la CASETA OFICIAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,0	1,1	1,1
	Mal	44	10,9	11,6	12,7
	Regular	165	41,0	43,7	56,3
	Bien	141	35,1	37,3	93,7
	Muy bien	24	6,0	6,3	100,0
	Total	378	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	24	6,0		
Total		402	100,0		

Día INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	3,2	3,4	3,4
	Mal	42	10,4	11,1	14,5
	Regular	156	38,8	41,1	55,5
	Bien	122	30,3	32,1	87,6
	Muy bien	47	11,7	12,4	100,0
	Total	380	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	22	5,5		
Total		402	100,0		



Atracciones Infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,5	1,5	1,5
	Mal	39	9,7	9,7	11,2
	Regular	205	51,0	51,1	62,3
	Bien	132	32,8	32,9	95,3
	Muy bien	19	4,7	4,7	100,0
	Total	401	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		402	100,0		

Caseta Infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,0	1,0	1,0
	Mal	42	10,4	10,5	11,5
	Regular	176	43,8	43,9	55,4
	Bien	145	36,1	36,2	91,5
	Muy bien	34	8,5	8,5	100,0
	Total	401	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		402	100,0		

Vigilancia/Seguridad del recinto ferial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,0	1,0	1,0
	Mal	40	10,0	10,0	10,9
	Regular	155	38,6	38,6	49,5
	Bien	148	36,8	36,8	86,3
	Muy bien	55	13,7	13,7	100,0
	Total	402	100,0	100,0	



Valore EL AMBIENTE GENERAL DE LA FERIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,7	,7	,7
	Mal	39	9,7	9,7	10,4
	Regular	158	39,3	39,3	49,8
	Bien	164	40,8	40,8	90,5
	Muy bien	38	9,5	9,5	100,0
	Total	402	100,0	100,0	

PUNTO DE INFORMACIÓN DE LA FERIA (PIA)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	20	5,0	5,0	5,2
	Regular	147	36,6	36,6	41,8
	Bien	184	45,8	45,8	87,6
	Muy bien	50	12,4	12,4	100,0
	Total	402	100,0	100,0	

PUNTO VIOLETA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,5	,5
	Mal	15	3,7	3,8	4,3
	Regular	60	14,9	15,0	19,3
	Bien	203	50,5	50,8	70,0
	Muy bien	120	29,9	30,0	100,0
	Total	400	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		402	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA FERIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	17	4,2	4,2	4,2
	Regular	243	60,4	60,4	64,7
	Bien	134	33,3	33,3	98,0
	Muy bien	8	2,0	2,0	100,0
	Total	402	100,0	100,0	