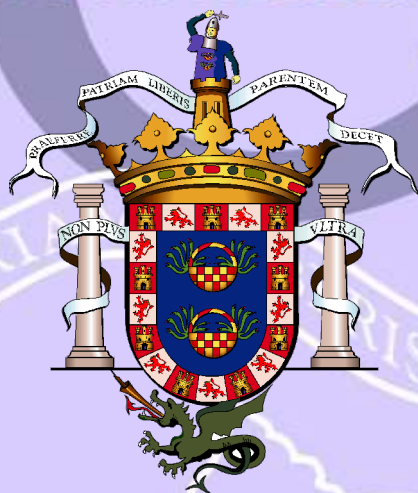


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:  
CONCIERTOS DE VERANO 2019  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD, FESTEJOS E IGUALDAD  
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 **CONCIERTOS DE VERANO 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:** 275 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 los **CONCIERTOS DE VERANO** con un valor de **3,44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	275	3,65
El lugar donde se realiza el evento cultural	275	3,61
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	275	3,56
Los horarios de los conciertos	275	3,64
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	275	3,86
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del concierto	275	3,44

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	56,4	14,5	29,1	85,5
El lugar donde se realiza el evento cultural	53,8	12,7	33,5	87,3
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural]	54,5	17,5	28	82,5
Los horarios de los conciertos	56,8	18,5	24,7	81,5
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	62,5	14,2	23,3	85,8
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del concierto	42,6	11,6	45,8	88,4



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	164	59,6	59,9	59,9
	Masculino	110	40,0	40,1	100,0
	Total	274	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		275	100,0		

#### Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	4,0	4,0	4,0
	Mal	29	10,5	10,5	14,5
	Regular	80	29,1	29,1	43,6
	Bien	79	28,7	28,7	72,4
	Muy bien	76	27,6	27,6	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

#### El lugar donde se realiza el evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	4,0	4,0	4,0
	Mal	24	8,7	8,7	12,7
	Regular	92	33,5	33,5	46,2
	Bien	81	29,5	29,5	75,6
	Muy bien	67	24,4	24,4	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

#### Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	4,7	4,7	4,7
	Mal	35	12,7	12,7	17,5
	Regular	77	28,0	28,0	45,5
	Bien	85	30,9	30,9	76,4
	Muy bien	65	23,6	23,6	100,0
	Total	275	100,0	100,0	



### Los horarios de los conciertos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	6,9	6,9	6,9
	Mal	32	11,6	11,6	18,5
	Regular	68	24,7	24,7	43,3
	Bien	67	24,4	24,4	67,6
	Muy bien	89	32,4	32,4	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

### Seguridad del recinto donde se celebra el concierto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	5,1	5,1	5,1
	Mal	25	9,1	9,1	14,2
	Regular	64	23,3	23,3	37,5
	Bien	54	19,6	19,6	57,1
	Muy bien	118	42,9	42,9	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

### Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del concierto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	5,1	5,1	5,1
	Mal	18	6,5	6,5	11,6
	Regular	126	45,8	45,8	57,5
	Bien	67	24,4	24,4	81,8
	Muy bien	50	18,2	18,2	100,0
	Total	275	100,0	100,0	