

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: SAN JUAN 2015
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de la **NOCHE DE SAN JUAN 2015** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.

• **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. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alfonso XIII	9	4,5	6,6	6,6
	Batería Jota	2	1,0	1,5	8,1
	Cabrerizas	11	5,5	8,1	16,2
	Isaac Peral-Tesorillo	20	10,0	14,7	30,9
	Carretera Farhana- Constitución	6	3,0	4,4	35,3
	La Libertad	1	,5	,7	36,0
	Héroes de España	1	,5	,7	36,8
	Los Pinares	2	1,0	1,5	38,2
	Ataque Seco	12	6,0	8,8	47,1
	El Carmen-Monte M ^Â Cristiana	6	3,0	4,4	51,5
	Real	24	12,0	17,6	69,1
	Hip ^Â dromo	15	7,5	11,0	80,1
	Hebreo-Tiro Nacional	2	1,0	1,5	81,6
	Industrial	13	6,5	9,6	91,2
	Virgen de la Victoria	4	2,0	2,9	94,1
	Cañada de Hidúm	8	4,0	5,9	100,0
	Total	136	68,0	100,0	
Perdidos	Sistema	64	32,0		
Total		200	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	101	50,5	50,8	50,8
	Masculino	98	49,0	49,2	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	64	32,0	32,0	32,0
	25 a 34 años	48	24,0	24,0	56,0
	35 a 44 años	18	9,0	9,0	65,0
	45 a 65 años	38	19,0	19,0	84,0
	+ de 65 años	7	3,5	3,5	87,5
	Menor de 16 años	25	12,5	12,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



3. 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 NOCHE DE SAN JUAN 2015** con un valor de **8,07** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Noche de S. Juan 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	200	7,22
El ambiente participativo de la ciudadanía	199	7,95
La hoguera de San Juan	200	7,36
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	199	8,78
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento cultural	200	8,07

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	56,0	17,5	26,5	82,5
El ambiente participativo de la ciudadanía	69,3	5,0	25,6	94,9
La hoguera de San Juan	58,5	11,5	30	88,5
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	87,4	3	9,5	96,9
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento cultural	76,5	3,5	20	96,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.