

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: NAVIDAD 2012
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 las 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 los ACTOS DE NAVIDAD Y CABALGATA 2012 perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** A partir de la segunda quincena de diciembre 2012 y primera semana de 2013
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 486 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El α de Cronbach es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne **las cualidades esenciales** o no, valorándolo entre 0 y 1, **si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad** del cuestionario, siendo para dicho cuestionario $\alpha = 0,885$, **lo que nos muestra el alto grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **ERROR MUESTRAL:** Para un nivel de confianza del 95% $k=2$ con un error del 3% y $P = Q = 0.5$ para el conjunto de la muestra.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

- Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el NIVEL DE CALIDAD TOTAL de los actos navideños tiene un valor de 7,54. (NOTABLE)

Estadísticos descriptivos de los Actos de Navidad 2012

	N	Media escala del 1 al 10
[BELÉN]	363	7,22
[SALÓN DE VIDEOJUEGO, HINCHABLES Y TALLERES]	50	8,52
[MERCADILLO DE NAVIDAD]	326	7,12
[BAILES NAVIDEÑOS_ ESCUELA MUNICIPAL DE DANZA]	107	8,89
[DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS NAVIDEÑOS]	91	8,94
[PISTA DE PATINAJE]	300	6,84
[EL ALUMBRADO DE LAS CALLES]	394	7,34
[PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ESTOS EVENTOS]	375	6,82
[VALORE LA CIUDAD EN EL MES DE NAVIDAD]	398	7,54
[HORARIOS DE LOS EVENTOS SOCIALES]	358	7,20
[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS]	398	7,54
NIVEL DE CALIDAD DE LA CABALGATA	88	6,70

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos actos navideños.

	AÑO 2012			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Belén	57,0%	17,9%	25,1%	82,1%
Talleres infantiles (hinchables, videojuegos,...)	80,0%	6,0%	14,0%	94,0%
Alumbrado en las calles	59,1%	14,7%	26,1%	85,2%
Participación ciudadana en estos eventos	49,0%	20,8%	30,1%	79,1%
Valore la ciudad en este mes de navidad	64,3%	13,1%	22,6%	86,9%
Horario de los eventos sociales	56,7%	14,5%	28,8%	85,5%
Bailes navideños(escuela municipal de danza)	85,1%	2,8%	12,1%	97,2%
Mercadillo de navidad	48,7%	15,3%	35,9%	84,6%
Degustación de productos navideños	85,7%	2,2%	12,1%	97,8%
Pista de patinaje	49,0%	21,7%	29,3%	78,3%
Nivel de calidad eventos navidad	62,1%	5,6%	32,4%	94,5%
Nivel de calidad cabalgata de navidad	51,2%	27,3%	21,6%	72,8%

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.