

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 VALENTÍN- MAYORES 2016
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 de **SAN VALENTÍN 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **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	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	3	1,5	1,5	1,5
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	10	5,0	5,0	6,5
	Barrio Centro	21	10,5	10,6	17,1
	Barrio Las Palmeras-Hernán Cortés	16	8,0	8,0	25,1
	Barrio Carretera Farhana-Constitución	4	2,0	2,0	27,1
	Barrio La Libertad	5	2,5	2,5	29,6
	Barrio Victoria	5	2,5	2,5	32,2
	Barrio Real	9	4,5	4,5	36,7
	Barrio Batería Jota	2	1,0	1,0	37,7
	Barrio Colón	16	8,0	8,0	45,7
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	13	6,5	6,5	52,3
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	1	,5	,5	52,8
	Barrio Hipódromo Industrial	1	,5	,5	53,3
	Barrio Alfonso XIII	12	6,0	6,0	59,3
	Reina Regente	5	2,5	2,5	61,8
	Príncipe	12	6,0	6,0	67,8
	Polígono R. La Paz	4	2,0	2,0	69,8
	Ataque Seco	12	6,0	6,0	75,9
	Concepción Arenal	6	3,0	3,0	78,9
	Barrio Hebreo	2	1,0	1,0	79,9
	Barrio General Larrea	12	6,0	6,0	85,9
	Medina Sidonia	12	6,0	6,0	92,0
	Héroes de España	8	4,0	4,0	96,0
24,00	8	4,0	4,0	100,0	
Total	199	99,5	100,0		
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	86	43,0	47,5	47,5
	Mujer	95	47,5	52,5	100,0
	Total	181	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	9,5		
Total		200	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 SAN VALENTÍN** con un valor de **9,17** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de *SAN VALENTÍN*

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Valore el espectáculo de San Valentín	195	9,03
Valore la comida de la Gala	196	9,05
El Nivel de Calidad en General de San Valentín	175	9,17

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el espectáculo de San Valentín	94,9	1,5	3,6	98,5
Valore la comida de la Gala	91,9	1,5	6,6	98,5
El Nivel de Calidad en General de San Valentín	95,5	0,6	4	99,5

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.