CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

CONCIERTOS DE VERANO

2022

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio público: **CONCIERTOS DE VERANO 2022** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** De junio a septiembre de 2022
- **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. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE 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 del servicio CONCIERTOS DE VERANO 2022** con un valor de **4,30** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	200	4,52
El lugar donde se realiza el concierto	200	4,46
Limpieza del recinto donde se realiza el concierto	200	4,35
Los horarios de los conciertos	200	4,29
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	200	4,29
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	200	4,30

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS[1]	CONFORMES[2]	SATISFECHOS[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	0%	5,5%	94,5%	100%
El lugar donde se realiza el concierto	0%	11,5%	88,5%	100%
Limpieza del recinto donde se realiza el concierto	0%	17,5%	82,5%	100%
Los horarios de los conciertos	0%	19%	81%	100%
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	0%	17,5%	82,5%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	0%	13%	87%	100%

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

NOMBRE DEL CONCIERTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ara Malikian	100	50,0	50,0	50,0
	Camela	100	50,0	50,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	92	46,0	46,0	46,0
	Mujer	108	54,0	54,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	9	4,5	4,5	4,5
	16 a 24 años	13	6,5	6,6	11,1
	25 a 34 años	55	27,5	27,8	38,9
	35 a 44 años	39	19,5	19,7	58,6
	45 a 54 años	40	20,0	20,2	78,8
	55 a 64 años	33	16,5	16,7	95,5
	65 a 70 años	9	4,5	4,5	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

[Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	5,5	5,5	5,5
	Bien	75	37,5	37,5	43,0
	Muy bien	114	57,0	57,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[El lugar donde se realiza el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	11,5	11,5	11,5
	Bien	63	31,5	31,5	43,0
	Muy bien	114	57,0	57,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Limpieza del recinto donde se realiza el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	35	17,5	17,5	17,5
	Bien	61	30,5	30,5	48,0
	Muy bien	104	52,0	52,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Los horarios de los conciertos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	38	19,0	19,0	19,0
	Bien	67	33,5	33,5	52,5
	Muy bien	95	47,5	47,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Seguridad del recinto donde se celebra el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	35	17,5	17,5	17,5
	Bien	72	36,0	36,0	53,5
	Muy bien	93	46,5	46,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	26	13,0	13,0	13,0
	Bien	89	44,5	44,5	57,5
	Muy bien	85	42,5	42,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	