

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: SAN JUAN 2014
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 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 JUAN 2014 perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 23 de junio.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 144 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El ∞ 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 $\infty = 0,711$, **lo que nos muestra el alto grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE SAN JUAN** con un valor de 6,90.

Estadísticos descriptivos de San Juan 2014

	N	Media (Del 1 al 10)
Valore los fuegos artificiales de la noche de San Juan	143	7,60
El ambiente participativo de la ciudad en San Juan	143	6,66
Valore la hoguera de San Juan	143	6,26
Valore la seguridad del lugar donde se celebra	143	6,80
Valore el nivel de calidad, en general, de San Juan	143	6,90

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento:

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	62,2	8,4	29,4	91,7
Ambiente participativo de la ciudad	46,1	22,4	31,5	77,7
Hoguera de San Juan	41,2	29,4	29,4	70,7
Seguridad del lugar donde se celebra	50,3	19,6	30,1	80,5
Nivel de calidad, en general, de San Juan	56	17,5	26,5	82,5

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.