

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: FERIA 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 **FERIA 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:** **550** 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:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	282	51,3	51,8	51,8
	Mujer	262	47,6	48,2	100,0
	Total	544	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,1		
Total		550	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 23 años	116	21,1	21,1	21,1
	24 a 31 años	134	24,4	24,4	45,5
	32 a 39 años	121	22,0	22,0	67,5
	40 a 47 años	87	15,8	15,8	83,3
	48 a 55 años	41	7,5	7,5	90,7
	56 a 65 años	39	7,1	7,1	97,8
	Más de 65 años	12	2,2	2,2	100,0
	Total	550	100,0	100,0	



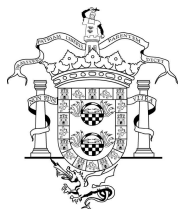
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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 FERIA 2015** con un valor de **8,28** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Feria 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad al recinto ferial	549	8,11
Aseos	485	6,86
Limpieza del recinto ferial	550	6,90
El alumbrado público del recinto ferial	550	8,22
Atracciones de adultos	530	7,90
Precio de las atracciones	531	6,09
Atracciones infantiles	412	7,56
Valore la FIESTA INFANTIL	205	7,92
Vigilancia/ Seguridad del recinto ferial	541	8,03
El ambiente general de la Feria 2015	548	8,00
Punto de Información de la Feria 2015	364	7,36
Nivel de Calidad general de la Feria 2015	547	8,28
El Nivel de Calidad de los Conciertos de la Caseta Oficial	393	8,72

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
Accesibilidad al recinto ferial	80,7	8,2	11,1	91,8
Aseos	55,1	21,9	23,1	78,2
Limpieza del recinto ferial	54,7	19,8	25,5	80,2
El alumbrado público del recinto ferial	81,3	5,6	13,1	94,4
Atracciones de adultos	75,8	5,7	18,5	94,3
Precio de las atracciones	39,7	33,9	26,4	66,1
Atracciones infantiles	71,1	10,7	18,2	89,3
Valore la FIESTA INFANTIL	80,0	3,9	16,1	96,1
Vigilancia/ Seguridad del recinto ferial	79,1	6,8	14	93,1
El ambiente general de la Feria 2015	76,6	5,1	18,2	94,8
Punto de Información de la Feria 2015	67,0	13,2	19,8	86,8
Nivel de Calidad general de la Feria 2015	84,3	4,0	11,7	96,0
El Nivel de Calidad, en general, de los Conciertos de la Caseta Oficial	88,8	4,8	6,4	95,2

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.