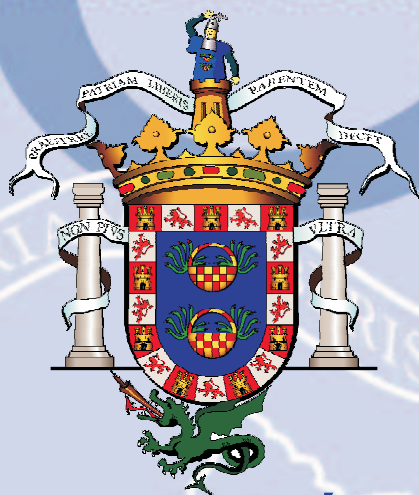


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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: GALA MISS/MISTER 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 la **GALA MISS/ MISTER MELILLA 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:** **149** 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	57	38,3	39,9	39,9
	Mujer	86	57,7	60,1	100,0
	Total	143	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,0		
Total		149	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	6	4,0	4,3	4,3
	16 a 24 años	46	30,9	32,9	37,1
	25 a 34 años	50	33,6	35,7	72,9
	35 a 44 años	26	17,4	18,6	91,4
	45 a 54 años	9	6,0	6,4	97,9
	55 a 64 años	2	1,3	1,4	99,3
	65 a 70 años	1	,7	,7	100,0
Total		140	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,0		
Total		149	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 DEL EVENTO GALA MISS/ MISTER MELILLA 2015** con un valor de **9,38** sobre 10.

Estadísticos descriptivos del Evento Gala Miss/Mister Melilla 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	148	8,58
El lugar donde se realiza el evento	148	8,68
Limpieza del recinto donde se realiza el evento	147	8,88
Actuaciones/ animaciones	145	9,14
Presentación de la gala	140	9,30
Organización de la gala	143	9,30
Seguridad del recinto donde se celebra el evento	148	9,33
Valore el nivel de calidad en general del evento	147	9,38

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	91,2	0	8,8	100,0
El lugar donde se realiza el evento	93,2	0	6,8	100,0
Limpieza del recinto	95,2	0	4,8	100,0
Actuaciones/Animaciones	95,9	0	4,1	100,0
Presentación de la Gala	97,1	0	2,9	100,0
Organización de la Gala	96,5	0	3,5	100,0
Seguridad del recinto	97,3	0	2,7	100,0
Nivel de calidad en general del evento	97,3	0,7	2	99,3

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.