

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: VERBENA DEL CARMEN 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 VERBENA DE LA VIRGEN DEL CARMEN 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:** 100 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	El Carmen - Monte M ^a Cristina	1	1,0	1,0	1,0
	Carretera Hidúm	2	2,0	2,1	3,1
	Centro	11	11,0	11,3	14,4
	Las Palmeras - Hernán Cortes	1	1,0	1,0	15,5
	Victoria	8	8,0	8,2	23,7
	Real	14	14,0	14,4	38,1
	Batería Jota	2	2,0	2,1	40,2
	Cabrerizas	2	2,0	2,1	42,3
	Isaac Peral - Tesorillo	10	10,0	10,3	52,6
	Hipódromo - Industrial	26	26,0	26,8	79,4
	Alfonso XIII	3	3,0	3,1	82,5
	El Príncipe	5	5,0	5,2	87,6
	La Paz	3	3,0	3,1	90,7
	General Gómez Jordana	2	2,0	2,1	92,8
	Ataque Seco	4	4,0	4,1	96,9
	Hebreo	1	1,0	1,0	97,9
	General Larrea	1	1,0	1,0	99,0
	Medina Sidonia	1	1,0	1,0	100,0
	Total	97	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,0		
Total		100	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	66	66,0	73,3	73,3
	Masculino	24	24,0	26,7	100,0
	Total	90	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	10,0		
Total		100	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	16	16,0	16,2	16,2
	25 a 34 años	24	24,0	24,2	40,4
	35 a 45 años	25	25,0	25,3	65,7
	46 a 65 años	16	16,0	16,2	81,8
	Más de 65 años	9	9,0	9,1	90,9
	Menor de 16 años	9	9,0	9,1	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	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 VERBENA DE LA VIRGEN DEL CARMEN 2015** con un valor de **8** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de la Verbena de la Virgen del Carmen 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
La Organización Técnica del evento	99	8,30
Gastronomía	99	7,96
Actividades Infantiles	99	7,09
El ambiente participativo de la ciudadanía	99	7,35
La Orquesta que ameniza la Verbena	96	7,06
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	97	8,10

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
La Organización Técnica del evento	81,8	8,1	10,1	91,9
Gastronomía	76,8	8,1	15,2	92,0
Actividades Infantiles	61,6	20,2	18,2	79,8
El ambiente participativo de la ciudadanía	64,6	14,1	21,2	85,8
La Orquesta que ameniza la Verbena	64,6	19,8	15,6	80,2
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	82,5	6,2	11,3	93,8

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.