

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: NAVIDAD 2015**

**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 **EVENTO CULTURAL NAVIDAD 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 periodo de Navidad 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 605 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 ^o Cristina	15	2,5	2,8	2,8
	Carretera Hidúm	12	2,0	2,3	5,1
	Centro	84	13,9	15,9	21,0
	Las Palmeras - Hernán Cortés	14	2,3	2,6	23,6
	Carretera Farhana - Constitución	17	2,8	3,2	26,8
	La Libertad	16	2,6	3,0	29,9
	Victoria	35	5,8	6,6	36,5
	Real	63	10,4	11,9	48,4
	Batería Jota	15	2,5	2,8	51,2
	Cabrerizas	20	3,3	3,8	55,0
	Isaac Peral - Tesorillo	25	4,1	4,7	59,7
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	14	2,3	2,6	62,4
	Hipódromo - Industrial	54	8,9	10,2	72,6
	Alfonso XIII	14	2,3	2,6	75,2
	Reina Regente	12	2,0	2,3	77,5
	El Príncipe	30	5,0	5,7	83,2
	La Paz	6	1,0	1,1	84,3
	General Gómez Jordana	4	,7	,8	85,1
	Ataque Seco	12	2,0	2,3	87,3
	Hebreo	12	2,0	2,3	89,6
	General Larrea	5	,8	,9	90,5
	Medina Sidonia	16	2,6	3,0	93,6
	Polígono- El Rasto - La Paz	12	2,0	2,3	95,8
	Concepción Arenal	2	,3	,4	96,2
	Héroes de España	9	1,5	1,7	97,9
	El Pueblo	11	1,8	2,1	100,0
	Total	529	87,4	100,0	
Perdidos	Sistema	76	12,6		
Total		605	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	289	47,8	48,5	48,5
	Mujer	307	50,7	51,5	100,0
	Total	596	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,5		
Total		605	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 CULTURAL NAVIDAD 2015** con un valor de **8,04** sobre 10.

Estadísticos descriptivos del Evento Cultural Navidad 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
BELÉN	604	8,28
LA CARPA	601	8,19
JUEGOS DE ANTAÑO	600	8,04
ZAMBOMBADA	592	7,94
CASA PAPÁ NOEL	598	8,09
MERCADILLO DE NAVIDAD	598	8,07
PISTA DE PATINAJE	600	8,05
MISTERIOS DE BELÉN	600	8,07
ROSCÓN DE REYES	599	8,03
AUTOBÚS DE LOS SUEÑOS	597	8,02
EL ALUMBRADO DE LAS CALLES	597	8,04
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	603	8,05
VALORE LA CIUDAD EN EL MES DE NAVIDAD	603	8,04
HORARIOS	603	8,12
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE NAVIDAD	602	8,04

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
BELÉN	85,3	2,0	12,7	98,0
LA CARPA	84,0	3,0	13	97,0
JUEGOS DE ANTAÑO	78,2	3,5	18,3	96,5
ZAMBOMBADA	77,4	4,4	18,2	95,6
CASA PAPÁ NOEL	78,9	3,0	18,1	97,0
MERCADILLO DE NAVIDAD	79,4	2,8	17,7	97,1
PISTA DE PATINAJE	79,0	3,7	17,3	96,3
MISTERIOS DE BELÉN	78,7	4,3	17	95,7
ROSCÓN DE REYES	77,8	3,8	18,4	96,2
AUTOBÚS DE LOS SUEÑOS	77,2	4,2	18,6	95,8
EL ALUMBRADO DE LAS CALLES	79,6	5,0	15,4	95,0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	80,3	5	14,8	95,1
VALORE LA CIUDAD EN EL MES DE NAVIDAD	79,4	4,5	16,1	95,5
HORARIOS	82,8	3,3	13,9	96,7
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE NAVIDAD	80,6	4,3	15,1	95,7

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.