

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:**

NOCHE EN BLANCO 2016

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, 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 del **EVENTO CULTURAL “NOCHE EN BLANCO” 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.

• **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. 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 "NOCHE EN BLANCO 2016"** con un valor de **4,92** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	100	4,75
Valore la ORGANIZACIÓN TÉCNICA	100	4,73
Lugar donde se celebre el evento cultural	99	4,75
Limpieza del recinto	100	4,76
Horarios de los eventos culturales	97	4,77
Seguridad del recinto	96	4,89
Valore acto "Visita Museos"	54	4,81
Valore el acto "Cuevas del Conventico" Mar y Tierra	50	4,84
Flamenco (Plaza de las Culturas)	58	4,90
Live is Live (Plaza de las Culturas)	45	4,80
Foso del Hornabeque: Mamaboson	55	4,87
Plaza de Aljibes: Viaje hacia lo imposible	48	4,81
La Última Noche (Plaza de Armas)	42	4,83
Lucha Escénica (Plaza de Armas)	45	4,91
Moda flamenca (Plaza de Armas)	38	4,87
Pincelada flamenca (Plaza de Armas)	46	4,85
Nivel de calidad general del evento	71	4,92

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	99	0	1	100
Valore la ORGANIZACIÓN TÉCNICA	100	0	0	100
Lugar donde se celebre el evento cultural	100	0	0	100
Limpieza del recinto	100	0	0	100
Horarios de los eventos culturales	99	0	1	100
Seguridad del recinto	100	0	0	100
Valore acto "Visita Museos"	98,1	0	1,9	100
Valore el acto "Cuevas del Conventico" Mar y Tierra	100	0	0	100
Flamenco (Plaza de las Culturas)	100	0	0	100
Live is Live (Plaza de las Culturas)	100	0	0	100
Foso del Hornabeque: Mamaboson	100	0	0	100
Plaza de Aljibes: Viaje hacia lo imposible	100	0	0	100
La Última Noche (Plaza de Armas)	100	0	0	100
Lucha Escénica (Plaza de Armas)	100	0	0	100
Moda flamenca (Plaza de Armas)	100	0	0	100
Pincelada flamenca (Plaza de Armas)	97,9	0	2,2	100
Nivel de calidad general del evento	100	0	0	100

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.