

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: ESPACIO JOVEN-FERIA 2016
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 de **ESPACIO JOVEN- FERIA 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:** 169 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



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 ESPACIO JOVEN- FERIA 2016** con un valor de **4,31** sobre 5.

<i>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>
Domingo World latin Festiva	169	4,34
Lunes, Pokefiesta	151	4,29
Martes concierto Dasoul	140	4,19
Miércoles expresate	148	4,26
Jueves cocina joven	123	4,35
Viernes fiesta espuma	114	4,42
Sábado fiesta joven	83	4,40
Domingo fiesta clausura	59	4,27
Nivel calidad general espacio joven	106	4,31

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Domingo World latin Festiva	91,7	0,5	7,6	99
Lunes, Pokefiesta	88	0,6	11,2	99
Martes concierto Dasoul	87,8	5	7,1	95
Miércoles expresate	84,3	0,6	14,8	99
Jueves cocina joven	86	1,6	12,2	98
Viernes fiesta espuma	92,8	1,7	5,2	98
Sábado fiesta joven	88	1,2	10,8	99
Domingo fiesta clausura	84,4	0	15,2	100
Nivel calidad general espacio joven	84,7	0,9	14	99

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.