

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:  
VIVE TU CALLE (C/ LA LEGIÓN) 2016  
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 sobre “**VIVE TU CALLE**” (C/LEGIÓN) 2016 perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 48 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 DE VIVE TU CALLE (C/LEGIÓN) 2016** con un valor de **3,63** sobre 5.

Estadísticos descriptivos PLAN DE MOVILIDAD URBANA (C/LEGIÓN)	N	Media
Nivel de Calidad del Evento “VIVE TU CALLE”	48	3,63

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Nivel de Calidad del Servicio	62,5	31,2	6,3	68,8

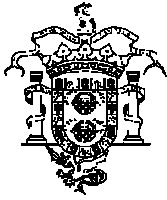
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Señale el barrio

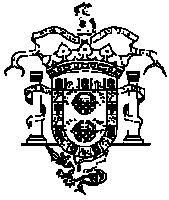
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	1,0	1,0	1,0
	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	2	2,0	2,0	3,0
	Cabrerizas	1	1,0	1,0	4,0
	Isaac Peral - Tesorillo	2	2,0	2,0	6,0
	Hipódromo - Industrial	12	12,0	12,0	18,0
	Alfonso XIII	8	8,0	8,0	26,0
	Ataque Seco	2	2,0	2,0	28,0
	Carretera Hidúm	2	2,0	2,0	30,0
	Centro	8	8,0	8,0	38,0
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	1,0	1,0	39,0
	Carretera Farhana - Constitución	1	1,0	1,0	40,0
	La Libertad	2	2,0	2,0	42,0
	Victoria	10	10,0	10,0	52,0
	Real	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	60	60,0	60,6	60,6
	Masculino	39	39,0	39,4	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

#### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	1	1,0	1,0	1,0
	18 a 25 años	8	8,0	8,1	9,1
	26 a 35 años	37	37,0	37,4	46,5
	36 a 47 años	16	16,0	16,2	62,6
	48 a 55 años	13	13,0	13,1	75,8
	56 a 65 años	18	18,0	18,2	93,9
	Más de 65 años	6	6,0	6,1	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



Valore desde 1(muy mal) al 5 (muy bien), el NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO "VIVE TU CALLE"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	9	9,0	18,8	18,8
	MAL	6	6,0	12,5	31,3
	REGULAR	3	3,0	6,3	37,5
	BIEN	6	6,0	12,5	50,0
	MUY BIEN	24	24,0	50,0	100,0
	Total		48	48,0	100,0
Perdidos	Sistema	52	52,0		
Total		100	100,0		