

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
TE RETO (JUVENTUD INFINITA) 2017
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 el evento cultural de la **TE RETO (JUVENTUD INFINITA) 2017** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 90 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** sobre **TE RETO 2017** con un valor de **4.52** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización del evento	90	4,42
Ciclo maratón vol. 1	90	4,86
Actividades Multideportivas	90	4,41
Exhibiciones	90	4,36
Ambiente del evento	90	4,64
Accesibilidad a las instalaciones del evento	90	4,87
Seguridad del evento	89	4,67
Nivel de Calidad del evento	89	4,51

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Organización del evento	91,1	1,1	7,8	98,9
Ciclo maratón vol. 1	98,9	0	1,1	100
Actividades Multideportivas	93,4	0	6,7	100,1
Exhibiciones	92,2	0	7,8	100
Ambiente del evento	97,8	0	2,2	100
Accesibilidad a las instalaciones del evento	97,8	0	2,2	100
Seguridad del evento	95,5	0	4,5	100
Nivel de Calidad del evento	98,9	0	1,1	100

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

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

¹ Conforme: Es el valor regular

¹ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	62	68,9	68,9	68,9
	Hombre	28	31,1	31,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Organización del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	7	7,8	7,8	8,9
	Bien	35	38,9	38,9	47,8
	Muy bien	47	52,2	52,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Ciclo maratón vol. 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	10	11,1	11,1	12,2
	Muy bien	79	87,8	87,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Actividades Multideportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,7	6,7	6,7
	Bien	41	45,6	45,6	52,2
	Muy bien	43	47,8	47,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Exhibiciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	7,8	7,8	7,8
	Bien	43	47,8	47,8	55,6
	Muy bien	40	44,4	44,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



Ambiente del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,2	2,2	2,2
	Bien	28	31,1	31,1	33,3
	Muy bien	60	66,7	66,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,2	2,2	2,2
	Bien	7	7,8	7,8	10,0
	Muy bien	81	90,0	90,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Seguridad del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,4	4,5	4,5
	Bien	21	23,3	23,6	28,1
	Muy bien	64	71,1	71,9	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

Nivel de Calidad del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	41	45,6	46,1	47,2
	Muy bien	47	52,2	52,8	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		