

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:  
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 **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:** **460** 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 **JUVENTUD INFINITA 2017** con un valor de **4.44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Nivel de Calidad del evento	451	4,44

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicio.

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Nivel de Calidad del evento	95,1	0,4	4,4	99,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

<sup>1</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>1</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regula



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Príncipe	7	1,5	2,0	2,0
	Barrio Hernán Cortés	4	,9	1,1	3,1
	Barrio Constitución	9	2,0	2,6	5,7
	Barrio de La Libertad	3	,7	,9	6,5
	Barrio Virgen de la Victoria	37	8,0	10,5	17,0
	Barrio del Real	59	12,8	16,8	33,8
	Barrio de Batería Jota	7	1,5	2,0	35,8
	Barrio Isaac Peral	32	7,0	9,1	44,9
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	15	3,3	4,3	49,1
	Barrio Hipódromo	31	6,7	8,8	58,0
	Barrio de Alfonso XIII	51	11,1	14,5	72,4
	Barrio de Reina Regente	7	1,5	2,0	74,4
	Barrio Industrial	39	8,5	11,1	85,5
	Barrio de Ataque Seco	8	1,7	2,3	87,8
	Barrio Concepción Arenal	3	,7	,9	88,6
	Barrio Cabrerizas	13	2,8	3,7	92,3
	Barrio de Medina Sidonia	2	,4	,6	92,9
	Barrio Héroes de España	18	3,9	5,1	98,0
	Barrio Cañada de Hidúm	7	1,5	2,0	100,0
	Total	352	76,5	100,0	
Perdidos	Sistema	108	23,5		
Total		460	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	39	8,5	8,7	8,7
	16 a 18 años	128	27,8	28,6	37,3
	19 a 23 años	85	18,5	19,0	56,3
	24 a 28 años	67	14,6	15,0	71,2
	29 a 35 años	56	12,2	12,5	83,7
	Más de 35 años	73	15,9	16,3	100,0
	Total	448	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	12	2,6		
Total		460	100,0		



### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	261	56,7	59,2	59,2
	Hombre	180	39,1	40,8	100,0
	Total	441	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	19	4,1		
Total		460	100,0		

### NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	,4	,4
	Regular	20	4,3	4,4	4,9
	Bien	206	44,8	45,7	50,6
	Muy bien	223	48,5	49,4	100,0
	Total	451	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,0		
Total		460	100,0		

### ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO INFORMATIVO TE HAS ENTERADO DE ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	17	3,7	5,0	5,0
	TV	1	,2	,3	5,3
	Prensa	1	,2	,3	5,6
	Web	1	,2	,3	5,9
	Redes Sociales	140	30,4	41,5	47,5
	Amigos	177	38,5	52,5	100,0
	Total	337	73,3	100,0	
Perdidos	Sistema	123	26,7		
Total		460	100,0		