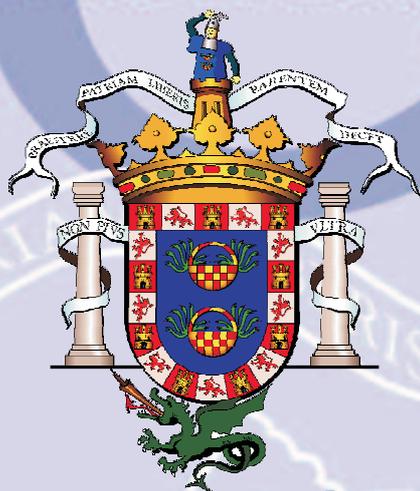


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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.

	2017			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Nivel de Calidad del evento	95,1	0,4	4,4	99,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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 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		