

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:
FUERTE JOVEN (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 **FUERTE JOVEN (JUVENTUD INFINITA) 2017** perteneciente a la Consejería de 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:** 30 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 **FUERTE JOVEN 2017** con un valor de **4.76** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Cocina de supervivencia	12	5
Música D´J	16	5
Cocina Taichí	7	5
Ambiente del evento	29	4,48
Accesibilidad a las instalaciones del evento	30	4,20
Seguridad de Evento	30	4,66
Nivel de Calidad del evento	30	4,76

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
Cocina de supervivencia	100	0	0	100
Música D´J	100	0	0	100
Cocina Taichí	100	0	0	100
Ambiente del evento	82,7	6,9	10,3	93
Accesibilidad a las instalaciones del evento	80	13,3	6,7	86,7
Seguridad de Evento	96,6	3,3	0	96,6
Nivel de Calidad del evento	93,3	0	6,7	100

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 regular



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	15	50,0	53,6	53,6
	Hombre	13	43,3	46,4	100,0
	Total	28	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,7		
Total		30	100,0		

Cocina de sepervivencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	40,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	18	60,0		
Total		30	100,0		

Música D'J

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	16	53,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	14	46,7		
Total		30	100,0		

Cocina Taichí

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Muy bien	7	23,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	23	76,7		
Total		30	100,0		



Ambiente del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,7	6,9	6,9
	Regular	3	10,0	10,3	17,2
	Bien	3	10,0	10,3	27,6
	Muy bien	21	70,0	72,4	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	13,3	13,3	13,3
	Regular	2	6,7	6,7	20,0
	Bien	4	13,3	13,3	33,3
	Muy bien	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Seguridad de Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	3,3	3,3
	Bien	7	23,3	23,3	26,7
	Muy bien	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Nivel de Calidad del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	3	10,0	10,0	16,7
	Muy bien	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿A través de que medion informativo te has enterado de es evento deportivo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	1	3,3	3,4	3,4
	Web	1	3,3	3,4	6,9
	Redes Sociales	12	40,0	41,4	48,3
	Amigos	15	50,0	51,7	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		