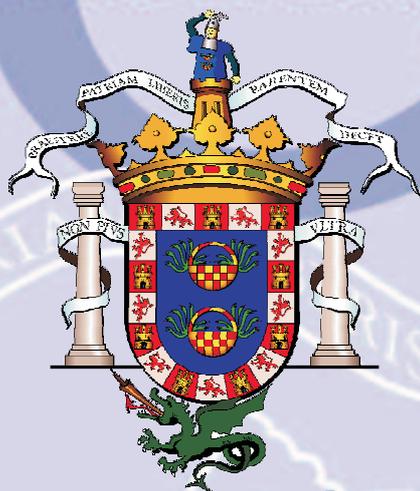


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
CONCIERTO "DASOUL" (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 **CONCIERTO DASOUL (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:** 100 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 **CONCIERTO DASOUL 2017** con un valor de **4.53** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto	95	4,53
El lugar donde se realiza el concierto	95	4,44
Limpieza del recinto donde se realiza el concierto	92	4,29
Los horarios de los conciertos	95	3,99
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	89	4,76
Valore el Nivel de Calidad en general del concierto	95	4,53

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
Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto	91,6	1,1	7,4	99
El lugar donde se realiza el concierto	86,4	3,2	10,5	96,9
Limpieza del recinto donde se realiza el concierto	86,9	5,4	7,6	94,5
Los horarios de los conciertos	64,2	6,3	29,5	93,7
Seguridad del recinto donde se celebra el concierto	96,6	1,1	2,2	98,8
Valore el Nivel de Calidad en general del concierto	94,6	2,2	3,3	97,9

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

Señale el sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	45	45,0	48,9	48,9
	Masculino	47	47,0	51,1	100,0
	Total	92	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	8,0		
Total		100	100,0		

[Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,1	1,1
	Regular	7	7,0	7,4	8,4
	Bien	28	28,0	29,5	37,9
	Muy bien	59	59,0	62,1	100,0
	Total	95	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,0		
Total		100	100,0		

[El lugar donde se realiza el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,1	2,1
	Mal	1	1,0	1,1	3,2
	Regular	10	10,0	10,5	13,7
	Bien	22	22,0	23,2	36,8
	Muy bien	60	60,0	63,2	100,0
	Total	95	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,0		
Total		100	100,0		



[Limpieza del recinto donde se realiza el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,1	1,1
	Mal	4	4,0	4,3	5,4
	Regular	7	7,0	7,6	13,0
	Bien	35	35,0	38,0	51,1
	Muy bien	45	45,0	48,9	100,0
	Total		92	92,0	100,0
Perdidos	Sistema	8	8,0		
Total		100	100,0		

[Los horarios de los conciertos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,1	1,1
	Mal	5	5,0	5,3	6,3
	Regular	28	28,0	29,5	35,8
	Bien	21	21,0	22,1	57,9
	Muy bien	40	40,0	42,1	100,0
	Total		95	95,0	100,0
Perdidos	Sistema	5	5,0		
Total		100	100,0		

[Seguridad del recinto donde se celebra el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,1	1,1
	Regular	2	2,0	2,2	3,4
	Bien	14	14,0	15,7	19,1
	Muy bien	72	72,0	80,9	100,0
	Total		89	89,0	100,0
Perdidos	Sistema	11	11,0		
Total		100	100,0		



[Valore el Nivel de Calidad en general del concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,2	2,2
	Regular	3	3,0	3,3	5,4
	Bien	39	39,0	42,4	47,8
	Muy bien	48	48,0	52,2	100,0
	Total	92	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	8,0		
Total		100	100,0		