

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:
CALLE 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 **CALLE JOVEN (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:** 60 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 **CALLE JOVEN 2017** con un valor de **4.65** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valora esculturas vivientes	60	4,70
Monólogo	50	4,60
Música en directo	60	4,71
Ambiente del evento	59	4,32
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	60	4,63
Seguridad del evento	60	3,76
Nivel de Calidad del evento	60	4,65

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
Valora esculturas vivientes	95	0	5	100
Monólogo	94	0	6	100
Música en directo	95	0	5	100
Ambiente del evento	86,5	0	13,6	100,1
Accesibilidad a la Oficina de Información Juvenil	95	0	5	100
Seguridad del evento	65	13,3	21,7	86,7
Nivel de Calidad del evento	100	0	0	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	33	55,0	55,9	55,9
	Hombre	26	43,3	44,1	100,0
	Total	59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		

VALORA ESCULTURAS VIVIENTES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,0	5,0	5,0
	Bien	12	20,0	20,0	25,0
	Muy bien	45	75,0	75,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

MONÓLOGO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,0	6,0	6,0
	Bien	11	18,3	22,0	28,0
	Muy bien	36	60,0	72,0	100,0
	Total	50	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	16,7		
Total		60	100,0		

MÚSICA EN DIRECTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,0	5,0	5,0
	Bien	11	18,3	18,3	23,3
	Muy bien	46	76,7	76,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



AMBIENTE DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	13,3	13,6	13,6
	Bien	24	40,0	40,7	54,2
	Muy bien	27	45,0	45,8	100,0
	Total	59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,0	5,0	5,0
	Bien	16	26,7	26,7	31,7
	Muy bien	41	68,3	68,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

SEGURIDAD DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	8,3	8,3	8,3
	Mal	3	5,0	5,0	13,3
	Regular	13	21,7	21,7	35,0
	Bien	19	31,7	31,7	66,7
	Muy bien	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	21	35,0	35,0	35,0
	Muy bien	39	65,0	65,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



**¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO INFORMATIVO TE HAS ENTERADO DE ESTE EVENTO
DEPOTIVO?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	8	13,3	15,1	15,1
	TV	1	1,7	1,9	17,0
	Redes Sociales	31	51,7	58,5	75,5
	Amigos	13	21,7	24,5	100,0
	Total	53	88,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	11,7		
Total		60	100,0		