

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:
SEMANA DEL MAYOR 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 **SEMANA DEL MAYOR 2017** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la población mayor de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **313** 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 **SEMANA DEL MAYOR 2017** con un valor de **4.83** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el NIVEL DE CALIDAD de la EXPOSICIÓN ARTÍSTICA	174	4,52
Valore el nivel de calidad del evento de la ELECCIÓN MISS/ MISTER MAYOR	114	4,26
Nivel de Calidad CHARLA COLOQUIO	112	4,19
Valore la MERIENDA -CENA	247	4,37
Valore la ACTUACIÓN MUSICAL	216	4,48
Valore la COMIDA DE GALA]	94	4,61
Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR	281	4,83

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
Valore el NIVEL DE CALIDAD de la EXPOSICIÓN ARTÍSTICA	97,2	0	2,9	100,1
Valore el nivel de calidad del evento de la ELECCIÓN MISS/ MISTER MAYOR	89,4	0	10,5	99,9
Nivel de Calidad CHARLA COLOQUIO	83,9	0	16,1	100
Valore la MERIENDA -CENA	93,5	0,8	5,7	99,2
Valore la ACTUACIÓN MUSICAL	95,4	0,5	4,2	99,6
Valore la COMIDA DE GALA	96,9	1,1	2,1	99
Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR	97,5	0,4	2,1	99,6

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

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ 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	Femenino	218	69,6	69,6	69,6
	Masculino	95	30,4	30,4	100,0
	Total	313	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	160	51,1	51,4	51,4
	Soltero/a	26	8,3	8,4	59,8
	Separado	1	,3	,3	60,1
	Viudo/a	124	39,6	39,9	100,0
	Total	311	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		313	100,0		

¿Has visitado UD. la Exposición Artística de Aulas para Mayores y Comedor San Francisco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	173	55,3	55,8	55,8
	No	137	43,8	44,2	100,0
	Total	310	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		313	100,0		



Valore el NIVEL DE CALIDAD de la EXPOSICIÓN ARTÍSTICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	1,6	2,9	2,9
	Bien	73	23,3	42,0	44,8
	Muy Bien	96	30,7	55,2	100,0
	Total	174	55,6	100,0	
Perdidos	Sistema	139	44,4		
Total		313	100,0		

[Valore el nivel de calida del evento de la ELECCIÓN MISS/ MISTER MAYOR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	3,8	10,5	10,5
	Bien	60	19,2	52,6	63,2
	Muy Bien	42	13,4	36,8	100,0
	Total	114	36,4	100,0	
Perdidos	Sistema	199	63,6		
Total		313	100,0		

[Nivel de Calidad CHARLA COLOQUIO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	18	5,8	16,1	16,1
	Bien	55	17,6	49,1	65,2
	Muy Bien	39	12,5	34,8	100,0
	Total	112	35,8	100,0	
Perdidos	Sistema	201	64,2		
Total		313	100,0		



[Valore la MERIENDA -CENA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,6	,8	,8
	Regular	14	4,5	5,7	6,5
	Bien	121	38,7	49,0	55,5
	Muy Bien	110	35,1	44,5	100,0
	Total	247	78,9	100,0	
Perdidos	Sistema	66	21,1		
Total		313	100,0		

[Valore la ACTUACIÓN MUSICAL durante la merienda-cena]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,5	,5
	Regular	9	2,9	4,2	4,6
	Bien	92	29,4	42,6	47,2
	Muy Bien	114	36,4	52,8	100,0
	Total	216	69,0	100,0	
Perdidos	Sistema	97	31,0		
Total		313	100,0		

[Valore la COMIDA DE GALA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	1,1	1,1
	Regular	2	,6	2,1	3,2
	Bien	29	9,3	30,9	34,0
	Muy Bien	62	19,8	66,0	100,0
	Total	94	30,0	100,0	
Perdidos	Sistema	219	70,0		
Total		313	100,0		



[Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR 2017]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,4	,4
	Regular	6	1,9	2,1	2,5
	Bien	31	9,9	11,0	13,5
	Muy Bien	243	77,6	86,5	100,0
	Total	281	89,8	100,0	
Perdidos	Sistema	32	10,2		
Total		313	100,0		