

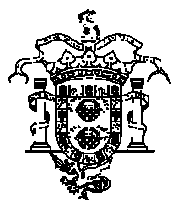
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
E.C PARTY 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 **E.C.PARTY** 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:** 120 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

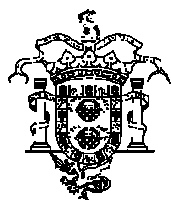


2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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 **E.C.PARTY** con un valor de **4.21** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ORGANIZACIÓN DEL EVENTO	120	4,07
MATERIALES ENTREGADOS	120	4,03
HORARIOS DEL EVENTO	120	4,26
ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES	120	4,33
LUGAR DONDE SE CELEBRA EL EVENTO	120	4,71
SEGURIDAD DEL EVENTO	120	4,22
DURACIÓN DEL EVENTO	120	4,18
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO	120	4,21
ZONA DE COMPETICIÓN	120	3,67
ZONA DE COMPETICIÓN 2	120	3,00
ZONA DE COMPRAS	120	4,32
TORNEO LEAGUE OF LEGENDS	120	4,10
TORNEO AMIIBO	120	3,00
TORNEO XWING	120	4,16
OCULUS RIFT	120	4,59
TORNEO WARHAMMER	120	4,00
TORNEO RETRO ARCADE	120	4,50

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios

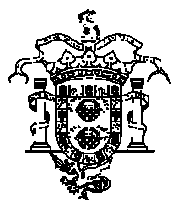
VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ORGANIZACIÓN DEL EVENTO	78,4	0,8	20,8	99,2
MATERIALES ENTREGADOS	73,3	7,5	19,2	92,5
HORARIOS DEL EVENTO	80	5,8	14,2	94,2
ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES	79,1	4,2	16,7	95,8
LUGAR DONDE SE CELEBRA EL EVENTO	95	0	5	100
SEGURIDAD DEL EVENTO	77,5	14,2	8,3	85,8
DURACIÓN DEL EVENTO	78,4	5	16,7	95,1
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO	83,4	1,7	15	98,4
ZONA DE COMPETICIÓN	66,7	0	33,3	100
ZONA DE COMPETICIÓN 2	66,7	33,3	0	66,7
ZONA DE COMPRAS	95,5	0	4,5	100
TORNEO LEAGUE OF LEGENDS	85	0	15	100
TORNEO AMIIBO	66,7	33,3	0	66,7
TORNEO XWING	78,3	5,4	16,2	94,5
OCULUS RIFT	100	0	0	100
TORNEO WARHAMMER	100	0	0	100
TORNEO RETRO ARCADE	100	0	0	100

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	66	55,0	55,0	55,0
	Masculino	54	45,0	45,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

ORGANIZACIÓN DEL EVENTO

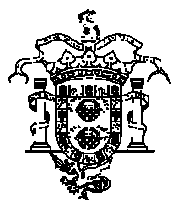
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	25	20,8	20,8	21,7
	Bien	59	49,2	49,2	70,8
	Muy bien	35	29,2	29,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

MATERIALES ENTREGADOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	3,3	3,3	3,3
	Mal	5	4,2	4,2	7,5
	Regular	23	19,2	19,2	26,7
	Bien	39	32,5	32,5	59,2
	Muy bien	49	40,8	40,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

HORARIOS DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,7	1,7	1,7
	Mal	5	4,2	4,2	5,8
	Regular	17	14,2	14,2	20,0
	Bien	32	26,7	26,7	46,7
	Muy bien	64	53,3	53,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	4,2	4,2	4,2
	Regular	20	16,7	16,7	20,8
	Bien	26	21,7	21,7	42,5
	Muy bien	69	57,5	57,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

LUGAR DONDE SE CELEBRA EL EVENTO

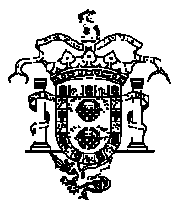
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	5,0	5,0	5,0
	Bien	23	19,2	19,2	24,2
	Muy bien	91	75,8	75,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

SEGURIDAD DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	9	7,5	7,5	8,3
	Regular	17	14,2	14,2	22,5
	Bien	29	24,2	24,2	46,7
	Muy bien	64	53,3	53,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

DURACIÓN DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	5,0	5,0	5,0
	Regular	20	16,7	16,7	21,7
	Bien	41	34,2	34,2	55,8
	Muy bien	53	44,2	44,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,7	1,7	1,7
	Regular	18	15,0	15,0	16,7
	Bien	53	44,2	44,2	60,8
	Muy bien	47	39,2	39,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

ZONA DE COMPETICIÓN

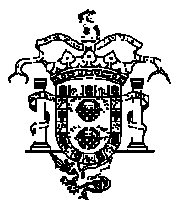
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	33,3	33,3
	Bien	2	1,7	66,7	100,0
	Total	3	2,5	100,0	
Perdidos	Sistema	117	97,5		
Total		120	100,0		

ZONA DE COMPETICIÓN 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	33,3	33,3
	Bien	2	1,7	66,7	100,0
	Total	3	2,5	100,0	
Perdidos	Sistema	117	97,5		
Total		120	100,0		

ZONA DE COMPRAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,2	4,5	4,5
	Bien	66	55,0	59,5	64,0
	Muy bien	40	33,3	36,0	100,0
	Total	111	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	7,5		
Total		120	100,0		



TORNEO LEAGUE OF LEGENDS

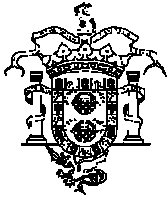
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,5	15,0	15,0
	Bien	12	10,0	60,0	75,0
	Muy bien	5	4,2	25,0	100,0
	Total	20	16,7	100,0	
Perdidos	Sistema	100	83,3		
Total		120	100,0		

TORNEO AMIIBO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,7	33,3	33,3
	Regular	3	2,5	50,0	83,3
	Muy bien	1	,8	16,7	100,0
	Total	6	5,0	100,0	
Perdidos	Sistema	114	95,0		
Total		120	100,0		

TORNEO XWING

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,7	5,4	5,4
	Regular	6	5,0	16,2	21,6
	Bien	11	9,2	29,7	51,4
	Muy bien	18	15,0	48,6	100,0
	Total	37	30,8	100,0	
Perdidos	Sistema	83	69,2		
Total		120	100,0		



OCULUS RIFT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	7,5	40,9	40,9
	Muy bien	13	10,8	59,1	100,0
	Total	22	18,3	100,0	
Perdidos	Sistema	98	81,7		
Total		120	100,0		

TORNEO WARHAMMER

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	119	99,2		
Total		120	100,0		

TORNEO RETRO ARCADE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	,8	50,0	100,0
	Total	2	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	118	98,3		
Total		120	100,0		