

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



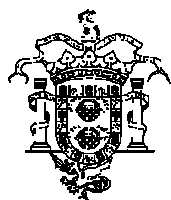
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: GRANJA ESCUELA (EVENTOS)**

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 **GRANJA ESCUELA- EVENTOS SOCIALES** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

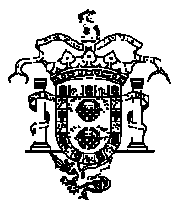
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 11 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 **GRANJA ESCUELA- EVENTOS SOCIALES** el evento cultural de la con un valor de **4.72** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización del Evento	11	4,45
Instalaciones donde se realizan	11	4,50
Duración de la prueba	11	4,54
Trato de los responsables/Coordinadores	11	4,72
Nivel de Calidad General de dicho evento	11	4,72

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2017			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Organización del Evento	81,8	0	18,2	100
Instalaciones donde se realizan	83,4	0	16,7	100,1
Duración de la prueba	90,9	0	9,1	100
Trato de los responsables/Coordinadores	90,9	0	9,1	100
Nivel de Calidad General de dicho evento	90,9	0	9,1	100

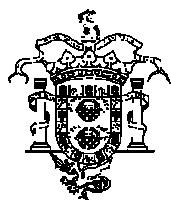
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	Mujer	3	27,3	27,3	27,3
	Hombre	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Organización del Evento

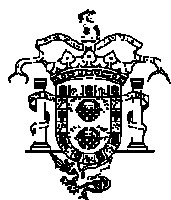
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	18,2	18,2	18,2
	Bien	2	18,2	18,2	36,4
	Muy bien	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Instalaciones donde se realizan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	9,1	16,7	16,7
	Bien	1	9,1	16,7	33,3
	Muy bien	4	36,4	66,7	100,0
	Total	6	54,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	45,5		
Total		11	100,0		

Duración de la prueba

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	9,1	9,1	9,1
	Bien	3	27,3	27,3	36,4
	Muy bien	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



Trato de los responsables/Coordinadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	9,1	9,1	9,1
	Bien	1	9,1	9,1	18,2
	Muy bien	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de dicho evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	9,1	9,1	9,1
	Bien	1	9,1	9,1	18,2
	Muy bien	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	