

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: CONCIERTOS 2015
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de **CONCIERTOS 2015** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 253 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Señale el sexo:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Femenino | 138 | 54,5 | 55,4 | 55,4 |
| | Masculino | 111 | 43,9 | 44,6 | 100,0 |
| | Total | 249 | 98,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 1,6 | | |
| Total | | 253 | 100,0 | | |

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Menores de 16 años | 44 | 17,4 | 17,4 | 17,4 |
| | 16 a 24 años | 73 | 28,9 | 28,9 | 46,2 |
| | 25 a 34 años | 63 | 24,9 | 24,9 | 71,1 |
| | 35 a 44 años | 31 | 12,3 | 12,3 | 83,4 |
| | 45 a 54 años | 25 | 9,9 | 9,9 | 93,3 |
| | 55 a 64 años | 15 | 5,9 | 5,9 | 99,2 |
| | 65 a 70 años | 2 | ,8 | ,8 | 100,0 |
| | Total | 253 | 100,0 | 100,0 | |



3. 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 DE CONCIERTOS 2015** con un valor de **9,12** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Conciertos 2015

| | <i>N</i> | <i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i> |
|---|----------|--------------------------------------|
| Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto | 252 | 8,54 |
| El lugar donde se realiza el concierto | 253 | 7,40 |
| Limpieza del recinto donde se realiza el concierto | 253 | 7,74 |
| Los horarios de los conciertos | 252 | 6,77 |
| Seguridad del recinto donde se celebra el concierto | 252 | 8,89 |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD en general del concierto | 251 | 9,12 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

| | AÑO 2015 | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Accesibilidad al recinto donde se celebra el concierto | 92,9 | 0,4 | 6,7 | 99,6 |
| El lugar donde se realiza el concierto | 61,7 | 13,4 | 24,9 | 86,6 |
| Limpieza del recinto | 67,6 | 5,1 | 27,3 | 94,9 |
| Los horarios de los conciertos | 51,6 | 31,0 | 17,5 | 69,1 |
| Seguridad del recinto donde se celebra el concierto | 95,6 | 0,8 | 3,6 | 99,2 |
| NIVEL DE CALIDAD en general del concierto | 96,4 | 0 | 3,6 | 100,0 |

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.