

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CONCIERTOS DE VERANO 2.013
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 2013 perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante los meses de junio, julio y agosto.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 339 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El α de Cronbach es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne **las cualidades esenciales** o no, valorándolo entre 0 y 1, **si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad** del cuestionario, siendo para dicho cuestionario $\alpha = 0,715$, **lo que nos muestra el buen grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **ERROR MUESTRAL:** Para un nivel de confianza del 95% $k=2$ con un error del 3% y $P = Q = 0.5$ para el conjunto de la muestra.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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** con un valor de 8,56.

Estadísticos descriptivos de Conciertos 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Valore la Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	339	7,90
Valore el Lugar donde se realiza el evento	339	8,68
Valore la Limpieza del recinto donde se realiza el evento	339	7,82
Valore los Horarios del evento	338	8,56
Valore la Seguridad del recinto donde se celebra el evento	337	8,84
Valore el Precio de los conciertos	337	8,88
Valore el Nivel de Calidad del Evento	338	8,56

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	69,9%	6,8%	23,3%	93,2%
Lugar donde se realiza el evento	84,7%	3,6%	11,8%	96,5%
Limpieza del recinto donde se realiza el evento	69,4%	6,8%	23,9%	93,3%
Horarios del evento	83,1%	2,1%	14,8%	97,9%
Seguridad del recinto donde se celebra el evento	87,6%	3,0%	9,5%	97,1%
Precio de los conciertos	85,8%	4,8%	9,5%	95,3%
Nivel de Calidad del Evento	84,3%	3,0%	12,7%	97,0%

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.