

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: FERIA 2013
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 FERIA 2013 perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 31 de agosto al 8 de septiembre.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 594 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El ∞ 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 $\infty = 0,923$, **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 FERIA*** con un valor de **6,44**.

Estadísticos descriptivos de Feria 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Valore la Accesibilidad al recinto ferial	572	7,04
Valore los Aseos	511	5,82
Valore los Cambiadores para bebés	285	6,42
Valore la Limpieza del recinto ferial	577	6,58
Valore el Alumbrado público del recinto ferial	564	7,04
Valore las Atracciones de adultos	320	6,56
Valore los Precios de las atracciones	455	4,94
Valore las Atracciones infantiles	267	6,78
Valore la Fiesta Infantil	269	6,28
Valore la Vigilancia/Seguridad del recinto ferial	571	5,84
Valore el Ambiente general de la Feria	581	6,06
Valore el Punto de Información de la Feria	427	6,52
Valore los Vehículos para discapacitados	283	6,38
Valore el Nivel de Calidad de los Conciertos de la Caseta Oficial	210	7,98
Valore el Nivel de Calidad de la Feria	587	6,44

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 ferial	54,9%	16,4%	28,7%	83,6%
Aseos	35,8%	36,9%	27,2%	63,0%
Cambiadores para bebés	44,5%	27,7%	27,7%	72,2%
Limpieza del recinto ferial	47,1%	21,8%	31,0%	78,1%
Alumbrado público del recinto ferial	56,4%	17,9%	25,7%	82,1%
Atracciones de adultos	46,3%	22,5%	31,1%	77,6%
Precios de las atracciones	20,6%	53,0%	26,4 %	47,0%
Atracciones infantiles	52,1%	19,9%	28,1%	80,2%
Fiesta Infantil	42,4%	31,6%	26,0%	68,4%
Vigilancia/Seguridad del recinto ferial	32,3%	36,2%	31,5%	63,8%
Ambiente general de la Feria	35,2%	29,6%	35,1%	70,3%
Punto de Información de la Feria	45,6%	23,2%	31,1%	76,7%
Vehículos para discapacitados	47,3%	30,0%	22,6%	69,9%
Nivel de Calidad de los Conciertos de la Caseta Oficial	74,8%	4,3%	21,0%	95,8%
Nivel de Calidad de la Feria	41,6%	18,1%	40,4%	82,0%

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.