

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:

RAMADÁM 2.013

**INSTITUTO DE LAS CULTURAS
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA
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 RAMADÁN 2013 perteneciente al Instituto de las Culturas adscrito a la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 9 del mes de julio al 8 del mes de agosto.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 349 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 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 RAMADÁN*** con un valor de 8,22.

Estadísticos descriptivos de Ramadán 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Valore los Talleres recreativos infantiles	38	8,68
Valore los Principios de Ayuno	19	8,74
Valore las Actuaciones Musicales	4	7,00
Valore CHAQLALÁ (Rock Bereber)	54	8,04
Valore el Alumnado de la Escuela Taller Flamenco	56	8,32
Valore Med Ziani & Amazigh	61	8,30
Valore la Ruptura del Ayuno Institucional	68	8,64
Valore el Fútbol Playa	54	8,96
Valore el Baloncesto	39	8,52
Valore la Pesca	44	8,54
Valore el Voley Playa	32	8,82
Valore el Campeonato de Dominó	3	10,00
Valore el Concierto Fin de Ramadán	42	8,58
Valore la Obra de Teatro Fin de Ramadán	43	8,66
Valore la Participación Ciudadana en estos eventos	349	7,62
Valore la Ciudad en su mes de Ramadán	346	8,06
Valore los Horarios de los Eventos Sociales	347	8,52
Valore el Nivel de Calidad de los Eventos de Ramadán	313	8,22

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
Talleres recreativos infantiles	81,6%	0,0%	18,4%	100,0%
Principios de Ayuno	84,2%	0,0%	15,8%	100,0%
Actuaciones Musicales	25,0%	0,0%	75,0%	100,0%
CHAQLALÁ (Rock Bereber)	77,7%	11,2%	11,1%	88,8%
Alumnado de la Escuela Taller Flamenco	78,6%	3,6%	17,9%	96,5%
Med Ziani & Amazigh	75,4%	4,9%	19,7%	95,1%
Ruptura del Ayuno Institucional	82,3%	3,0%	14,7%	97,0%
Fútbol Playa	83,3%	0,0%	16,7%	100,0%
Baloncesto	71,8%	5,2%	23,1%	94,9%
Pesca	81,8%	6,8%	11,4%	93,2%
Voley Playa	84,4%	3,1%	12,5%	96,9%
Campeonato de Dominó	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Concierto Fin de Ramadán	83,3%	2,4%	14,3%	97,6%
Obra de Teatro Fin de Ramadán	86,0%	7,0%	7,0%	93,0%
Participación Ciudadana en estos eventos	62,7%	14,0%	23,2%	85,9%
Ciudad en su mes de Ramadán	70,2%	8,9%	15,3%	85,5%
Horarios de los Eventos Sociales	77,5%	7,2%	15,3%	92,8%
Nivel de Calidad de los Eventos de Ramadán	76,6%	6,4%	16,9%	93,5%

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.