

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
MARCHA 25 N (VIOLENCIA DE GÉNERO) 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD
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 la **MARCHA 25N (VIOLENCIA DE GÉNERO) 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio del 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 200 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** de la **MARCHA 25N** con un valor de **4,62** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización Técnica del Evento	196	4,39
El ambiente que se manifiesta durante la Marcha	194	4,52
El material entregado (Camisetas..)	195	4,60
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO	194	4,62

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Organización Técnica del Evento	88,8	1,5	9,7	98,5
El ambiente que se manifiesta durante la Marcha	87,1	0	12,9	100
El material entregado (Camisetas..)	97,5	1	1,5	99
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO	94,9	1	4,1	99

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	103	51,5	51,5	51,5
	Hombre	97	48,5	48,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

¿Es la primera vez que participas en este evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	102	51,0	52,0	52,0
	No	94	47,0	48,0	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

Señala con quién participas en la MARCHA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo/a	35	17,5	17,9	17,9
	Solo con mi pareja	60	30,0	30,6	48,5
	Solo con mis hijos	45	22,5	23,0	71,4
	Con la familia completa (Cónyuge más hijos/as)	56	28,0	28,6	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

¿Cuál es el motivo de tu participación en esta MARCHA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por motivos deportivos	2	1,0	1,0	1,0
	Por apoyar la causa y que se haga más visible	195	97,5	99,0	100,0
	Total	197	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		200	100,0		



Organización Técnica del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	19	9,5	9,7	11,2
	Bien	71	35,5	36,2	47,4
	Muy bien	103	51,5	52,6	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

El ambiente que se manifiesta durante la Marcha

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	12,5	12,9	12,9
	Bien	43	21,5	22,2	35,1
	Muy bien	126	63,0	64,9	100,0
	Total	194	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		200	100,0		

El material entregado (Camisetas..)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	3	1,5	1,5	2,6
	Bien	65	32,5	33,3	35,9
	Muy bien	125	62,5	64,1	100,0
	Total	195	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		200	100,0		



NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	8	4,0	4,1	5,2
	Bien	51	25,5	26,3	31,4
	Muy bien	133	66,5	68,6	100,0
	Total	194	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		200	100,0		

¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	2	1,0	1,1	1,1
	Prensa	4	2,0	2,1	3,2
	Web	22	11,0	11,7	14,9
	Redes Sociales	160	80,0	85,1	100,0
	Total	188	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	6,0		
Total		200	100,0		

¿Sabes que en la Ciudad Autónoma de Melilla hay un Centro de la Mujer

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	173	86,5	86,9	86,9
	No	26	13,0	13,1	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

En caso afirmativo, ¿Sabes dónde está ubicada la oficina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	135	67,5	76,3	76,3
	No	42	21,0	23,7	100,0
	Total	177	88,5	100,0	
Perdidos	Sistema	23	11,5		
Total		200	100,0		