

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:

SEMANA DEL MAYOR 2019

**CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA,
MENOR Y FAMILIA**

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 **SEMANA DEL MAYOR 2019** perteneciente a la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Menor y Familia de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **149** 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** sobre **SEMANA DEL MAYOR** con un valor de **4,97** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Nivel de Calidad de la Exposición Artística	82	5
Valore la Exposición artística	97	4,98
Gala Miss/Mister Mayor	100	4,97
Valore la Merienda-Cena	105	4,90
Valore Actuaciones grupos de Salsa	73	5
Charla-Coloquio envejecimiento activo	59	4,98
Espectáculo en el Kursaal	50	4,76
Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR	120	4,97

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho servicio.

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el Nivel de Calidad de la Exposición Artística	100	0	0	100
Valore la Exposición artística	100	0	0	100
Gala Miss/Mister Mayor	100	0	0	100
Valore la Merienda-Cena	99	0	1	100
Valore Actuaciones grupos de Salsa	100	0	0	100
Charla-Coloquio envejecimiento activo	92	6	2	94
Espectáculo en el Kursaal	100	0	0	100
Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR	100	0	0	100

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	Femenino	104	69,8	69,8	69,8
	Masculino	45	30,2	30,2	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	80	53,7	53,7	53,7
	Soltero/a	9	6,0	6,0	59,7
	Separado	1	,7	,7	60,4
	Viudo/a	59	39,6	39,6	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

¿Has visitado UD. la Exposición Artística de Aulas para Mayores y Comedor San Francisco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	82	55,0	55,8	55,8
	No	65	43,6	44,2	100,0
	Total	147	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		149	100,0		

Valore el NIVEL DE CALIDAD de la EXPOSICIÓN ARTÍSTICA desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	82	55,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	67	45,0		
Total		149	100,0		



GALA MISS/ MISTER MAYOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,3	2,1	2,1
	Muy bien	95	63,8	97,9	100,0
	Total	97	65,1	100,0	
Perdidos	Sistema	52	34,9		
Total		149	100,0		

MERIENDA -CENA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	1,0	1,0
	Bien	1	,7	1,0	2,0
	Muy bien	98	65,8	98,0	100,0
	Total	100	67,1	100,0	
Perdidos	Sistema	49	32,9		
Total		149	100,0		

ACTUACIONES GRUPOS DE SALSA DE LA CIUDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,0	2,9	2,9
	Bien	4	2,7	3,8	6,7
	Muy bien	98	65,8	93,3	100,0
	Total	105	70,5	100,0	
Perdidos	Sistema	44	29,5		
Total		149	100,0		

CHARLA-COLOQUIO ENVEJECIMIENTO ACTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	73	49,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	76	51,0		
Total		149	100,0		



ESPECTÁCULO EN EL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	1,7	1,7
	Muy bien	58	38,9	98,3	100,0
	Total	59	39,6	100,0	
Perdidos	Sistema	90	60,4		
Total		149	100,0		

COMIDA GALA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	6,0	6,0
	Regular	1	,7	2,0	8,0
	Bien	1	,7	2,0	10,0
	Muy bien	45	30,2	90,0	100,0
	Total	50	33,6	100,0	
Perdidos	Sistema	99	66,4		
Total		149	100,0		

NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	2,7	3,3	3,3
	Muy bien	116	77,9	96,7	100,0
	Total	120	80,5	100,0	
Perdidos	Sistema	29	19,5		
Total		149	100,0		