

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

II SEMANA DE LA DIVERSIDAD CULTURAL 2022
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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio público: **II SEMANA DE LA DIVERSIDAD CULTURAL 2022** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 15 al 21 de mayo de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 151 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio II SEMANA DE LA DIVERSIDAD CULTURAL 2022** con un valor de **4,08** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	151	4,46
Aseos del recinto	151	4,37
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	151	4,23
Los horarios de los eventos	151	4,14
Taller Ilustración infantil Salah Mezian. Biblioteca Municipal	151	4,15
Visita guiada Red de Juderías	151	4,12
Exposiciones y Portada Intercultural (C/O'Donnell y Plza. Culturas)	151	4,13
Diversidad Cultural y Turismo: Presentación proyectos y vídeo	151	4,18
Conferencia: Diversidad, Convivencia, Democracia (J. Luis Rodríguez Zapatero)	151	4,22
Diversidad Cultural y Patrimonio: Ponencias y presentaciones	151	4,24
Diversidad Cultural y Educación: Presentación proyectos y ponencias	151	4,22
Teatralización. Diversidad Cultural en las aulas	151	4,26
Diversidad Cultural y Ciudadanía: Presentación convenio con entidades, conferencia y vídeo	151	4,19
Diversidad Cultural y Género: Presentación proyecto, ponencias y vídeo	151	4,12
Actividades por el Día Internacional de la Diversidad Cultural. Plaza de las Culturas	150	4,08
Valore el NIVEL GENERAL de la II SEMANA DE LA DIVERSIDAD CULTURAL	151	4,08

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	0%	19,2%	80,8%	100%
Aseos del recinto	0%	13,2%	86,8%	100%
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	0%	21,2%	78,8%	100%
Los horarios de los eventos	0%	25,8%	74,2%	100%
Taller Ilustración infantil Salah Mezian. Biblioteca Municipal	0%	27,8%	72,2%	100%
Visita guiada Red de Juderías	0%	25,8%	74,2%	100%
Exposiciones y Portada Intercultural (C/O'Donnell y Plza. Culturas)	0%	24,5%	75,5%	100%
Diversidad Cultural y Turismo: Presentación proyectos y vídeo	0,7%	23,2%	76,1%	99,3%
Conferencia: Diversidad, Convivencia, Democracia (J. Luis Rodríguez Zapatero)	0%	23,2%	76,8%	100%
Diversidad Cultural y Patrimonio: Ponencias y presentaciones	0%	21,9%	78,1%	100%
Diversidad Cultural y Educación: Presentación proyectos y ponencias	0%	19,9%	80,1%	100%
Teatralización. Diversidad Cultural en las aulas	0%	19,2%	80,8%	100%
Diversidad Cultural y Ciudadanía: Presentación convenio con entidades, conferencia y vídeo	0%	21,2%	78,8%	100%
Diversidad Cultural y Género: Presentación proyecto, ponencias y vídeo	0%	25,2%	74,8%	100%
Actividades por el Día Internacional de la Diversidad Cultural. Plaza de las Culturas	0%	26,7%	73,3%	100%
Valore el NIVEL GENERAL de la II SEMANA DE LA DIVERSIDAD CULTURAL	0%	22,5%	77,5%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	75	49,7	49,7	49,7
	Masculino	76	50,3	50,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	29	19,2	19,2	19,2
	Bien	24	15,9	15,9	35,1
	Muy bien	98	64,9	64,9	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Aseos del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	13,2	13,2	13,2
	Bien	55	36,4	36,4	49,7
	Muy bien	76	50,3	50,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	32	21,2	21,2	21,2
	Bien	52	34,4	34,4	55,6
	Muy bien	67	44,4	44,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Los horarios de los eventos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	39	25,8	25,8	25,8
	Bien	52	34,4	34,4	60,3
	Muy bien	60	39,7	39,7	100,0

Total	151	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

[Taller Ilustración infantil Salah Mezian. Biblioteca Municipal]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	42	27,8	27,8	27,8
	Bien	45	29,8	29,8	57,6
	Muy bien	64	42,4	42,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Visita guiada Red de Juderías]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	39	25,8	25,8	25,8
	Bien	55	36,4	36,4	62,3
	Muy bien	57	37,7	37,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Exposiciones y Portada Intercultural (C/O'Donnell y Plz. Culturas)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	37	24,5	24,5	24,5
	Bien	58	38,4	38,4	62,9
	Muy bien	56	37,1	37,1	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Diversidad Cultural y Turismo: Presentación proyectos y vídeo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	35	23,2	23,2	23,8
	Bien	51	33,8	33,8	57,6
	Muy bien	64	42,4	42,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Conferencia: Diversidad, Convivencia, Democracia (J. Luis Rodríguez Zapatero)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	35	23,2	23,2	23,2

Bien	48	31,8	31,8	55,0
Muy bien	68	45,0	45,0	100,0
Total	151	100,0	100,0	

[Diversidad Cultural y Patrimonio: Ponencias y presentaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	33	21,9	21,9	21,9
	Bien	49	32,5	32,5	54,3
	Muy bien	69	45,7	45,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Diversidad Cultural y Educación: Presentación proyectos y ponencias]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	30	19,9	19,9	19,9
	Bien	58	38,4	38,4	58,3
	Muy bien	63	41,7	41,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Teatralización. Diversidad Cultural en las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	29	19,2	19,2	19,2
	Bien	54	35,8	35,8	55,0
	Muy bien	68	45,0	45,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Diversidad Cultural y Ciudadanía: Presentación convenio con entidades, conferencia y vídeo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	32	21,2	21,2	21,2
	Bien	58	38,4	38,4	59,6
	Muy bien	61	40,4	40,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Diversidad Cultural y Género: Presentación proyecto, ponencias y vídeo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	38	25,2	25,2	25,2
	Bien	57	37,7	37,7	62,9
	Muy bien	56	37,1	37,1	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Actividades por el Día Internacional de la Diversidad Cultural. Plaza de las Culturas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	40	26,5	26,7	26,7
	Bien	58	38,4	38,7	65,3
	Muy bien	52	34,4	34,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

[Valore el NIVEL GENERAL de la II SEMANA DE LA DIVERSIDAD CULTURAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	34	22,5	22,5	22,5
	Bien	71	47,0	47,0	69,5
	Muy bien	46	30,5	30,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo te has enterado de este evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PRENSA	5	3,3	3,3	3,3
	WEB	93	61,6	62,0	65,3
	REDES SOCIALES	45	29,8	30,0	95,3
	AMIGOS	7	4,6	4,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

PARA AYUDARNOS A MEJORAR, DÍGANOS LO QUE PUEDA SER UNA PROPUESTA DE MEJORA AL RESPECTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	151	100,0	100,0	100,0