

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: RAMADÁN 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: **RAMADÁN 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:** Abril 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 199 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 RAMADÁN 2022** con un valor de **4,07** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Concurso Cartel de Ramadán	199	4,07
Concurso Infantil "Melilla en Ramadán"	199	4,19
Taller de marionetas	199	4,08
Mini Autocine por barrios	199	4,21
Conferencia: Las claves del Ramadán"	199	4,24
Conferencia: "La mujer musulmana como referente en la Sociedad"	198	4,23
RTVM: Emisión diaria de "La Ruptura del Ayuno"	199	4,37
RTVM: Programa diario "El Paraíso del Ramadán"	199	4,43
Participación ciudadana en estos eventos	198	4,36
Valore la Ciudad en su mes de Ramadán	199	4,41
Horarios de los eventos sociales	199	4,17
Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán	199	4,07

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
Concurso Cartel de Ramadán	1%	23,6%	75,4%	99%
Concurso Infantil "Melilla en Ramadán"	1,5%	21,1%	77,4%	98,5%
Taller de marionetas	4,5%	15,1%	80,4%	95,5%
Mini Autocine por barrios	1,5%	18,6%	79,9%	98,5%
Conferencia: Las claves del Ramadán"	0,5%	17,1%	82,4%	99,5%
Conferencia: "La mujer musulmana como referente en la Sociedad"	1,5%	13,6%	84,9%	98,5%
RTVM: Emisión diaria de "La Ruptura del Ayuno"	0,5%	11,1%	88,4%	99,5%
RTVM: Programa diario "El Paraíso del Ramadán"	1%	7,5%	91,5%	99%
Participación ciudadana en estos eventos	1%	9,6%	89,4%	99%
Valore la Ciudad en su mes de Ramadán	0%	10,6%	89,4%	100%
Horarios de los eventos sociales	0%	15,6%	84,4%	100%
Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán	1%	20,6%	78,4%	99%

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	Hombre	90	45,2	45,9	45,9
	Mujer	106	53,3	54,1	100,0
	Total	196	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		199	100,0		

[Concurso Cartel de Ramadán]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	47	23,6	23,6	24,6
	Bien	86	43,2	43,2	67,8
	Muy bien	64	32,2	32,2	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

[Concurso Infantil "Melilla en Ramadán"]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	42	21,1	21,1	22,6
	Bien	68	34,2	34,2	56,8
	Muy bien	86	43,2	43,2	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

[Taller de marionetas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	4,5	4,5	4,5
	Regular	30	15,1	15,1	19,6
	Bien	96	48,2	48,2	67,8
	Muy bien	64	32,2	32,2	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

[Mini Autocine por barrios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	37	18,6	18,6	20,1
	Bien	75	37,7	37,7	57,8
	Muy bien	84	42,2	42,2	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

[Conferencia: Las claves del Ramadán"]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	34	17,1	17,1	17,6
	Bien	81	40,7	40,7	58,3
	Muy bien	83	41,7	41,7	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

[Conferencia: "La mujer musulmana como referente en la Sociedad"]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	27	13,6	13,6	15,2
	Bien	89	44,7	44,9	60,1
	Muy bien	79	39,7	39,9	100,0
	Total	198	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		199	100,0		

[RTVM: Emisión diaria de "La Ruptura del Ayuno"]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	22	11,1	11,1	11,6
	Bien	78	39,2	39,2	50,8
	Muy bien	98	49,2	49,2	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

[RTVM: Programa diario "El Paraíso del Ramadán"]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	15	7,5	7,5	8,5
	Bien	77	38,7	38,7	47,2
	Muy bien	105	52,8	52,8	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

[Participación ciudadana en estos eventos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	19	9,5	9,6	10,6
	Bien	82	41,2	41,4	52,0
	Muy bien	95	47,7	48,0	100,0
	Total	198	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		199	100,0		

[Valore la Ciudad en su mes de Ramadán]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	10,6	10,6	10,6
	Bien	76	38,2	38,2	48,7
	Muy bien	102	51,3	51,3	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

[Horarios de los eventos sociales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	31	15,6	15,6	15,6
	Bien	103	51,8	51,8	67,3
	Muy bien	65	32,7	32,7	100,0
	Total	199	100,0	100,0	



[Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	41	20,6	20,6	21,6
	Bien	97	48,7	48,7	70,4
	Muy bien	59	29,6	29,6	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de los eventos que se están desarrollando por Ramadán?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódicos	32	16,1	16,1	16,1
	TVM	24	12,1	12,1	28,1
	WEB	81	40,7	40,7	68,8
	Amigo	26	13,1	13,1	81,9
	Folletos	1	,5	,5	82,4
	Redes Sociales	35	17,6	17,6	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

Propuestas de Mejoras para el próximo año de Ramadán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		198	99,5	99,5	99,5
	Muy útil la emisión diaria	1	,5	,5	100,0
	Total	199	100,0	100,0	