

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: SAN JUAN 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: **SAN JUAN 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:** 23 y 24 de junio de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 82 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 SAN JUAN 2022** con un valor de **4,32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	82	4,32
El ambiente participativo de la ciudadanía	82	4,26
La hoguera de San Juan	82	4,24
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	82	4,32
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento cultural	82	4,32

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
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	0%	9,8%	90,2%	100%
El ambiente participativo de la ciudadanía	0%	17,1%	82,9%	100%
La hoguera de San Juan	0%	23,2%	76,8%	100%
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	0%	12,2%	87,8%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento cultural	0%	9,8%	90,2%	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	42	51,2	51,2	51,2
	Masculino	40	48,8	48,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	14	17,1	17,1	17,1
	25 a 34 años	23	28,0	28,0	45,1
	35 a 44 años	18	22,0	22,0	67,1
	45 a 65 años	22	26,8	26,8	93,9
	11	5	6,1	6,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[Fuegos artificiales de la noche de San Juan]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	9,8	9,8	9,8
	Bien	40	48,8	48,8	58,5
	Muy bien	34	41,5	41,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[El ambiente participativo de la ciudadanía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	17,1	17,1	17,1
	Bien	33	40,2	40,2	57,3
	Muy bien	35	42,7	42,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[La hoguera de San Juan]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	23,2	23,2	23,2
	Bien	24	29,3	29,3	52,4
	Muy bien	39	47,6	47,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	12,2	12,2	12,2
	Bien	36	43,9	43,9	56,1
	Muy bien	36	43,9	43,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	9,8	9,8	9,8
	Bien	40	48,8	48,8	58,5
	Muy bien	34	41,5	41,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[Periódicos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	75	91,5	91,5	91,5
	Sí	7	8,5	8,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[Radio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	82	100,0	100,0	100,0



[TV LOCAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	66	80,5	80,5	80,5
	Sí	16	19,5	19,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[WEB]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	59	72,0	72,0	72,0
	Sí	23	28,0	28,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[Amigo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	63	76,8	76,8	76,8
	Sí	19	23,2	23,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[Carteles Informativos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	82	100,0	100,0	100,0

[Redes Sociales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	65	79,3	79,3	79,3
	Sí	17	20,7	20,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

propuestas de mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No fuegos artificiales.	81	98,8	98,8	98,8
	Total	82	100,0	100,0	100,0