

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:**

SEMANA DEL MAYOR 2023

**CONSEJERÍA DEL MENOR Y LA 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 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: **SEMANA DEL MAYOR 2023** perteneciente a la Consejería del Menor y la Familia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 17 al 21 de marzo de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 148 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** con un valor de **4,26** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
En caso afirmativo, valore la EXPOSICIÓN ARTÍSTICA	43	3,98
ACTUACIÓN MUSICAL CHEB KHALED	148	4,34
PROYECCIÓN VÍDEO DE LOS MAYORES EN MELILLA	148	4,24
CAMPEONATOS JUEGOS DE MESA	148	4,31
CONCURSO DE MISS Y MÍSTER MAYOR	148	4,47
ACTUACIÓN MUSICAL CAFÉ A LAS 11	147	4,39
CONVIVENCIA Y CONCURSO DE PAELLAS	148	4,36
JUEGOS INTERGENERACIONALES	148	4,34
ACTUACIÓN MUSICAL ESCUELA DE FLAMENCO	148	4,29
SERVICIO GRATUITO DE "CARRITOS" (dulces)	148	4,32
SERVICIO GRATUITO DE "FOTOMATÓN Y VÍDEO 360°	148	4,22
ENTREGA DE PREMIOS GANADORES JUEGOS DE MESA	148	4,30
ESPECTÁCULO DE CLAUSURA KIKO- ACOMPÁÑAME	148	4,27
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA SEMANA DEL MAYOR	147	4,26

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
En caso afirmativo, valore la EXPOSICIÓN ARTÍSTICA	0%	4,7%	95,3%	100%
ACTUACIÓN MUSICAL CHEB KHALED	0%	14,9%	85,1%	100%
PROYECCIÓN VÍDEO DE LOS MAYORES EN MELILLA	0%	25%	75%	100%
CAMPEONATOS JUEGOS DE MESA	0%	16,2%	83,8%	100%
CONCURSO DE MISS Y MÍSTER MAYOR	0%	14,2%	85,8%	100%
ACTUACIÓN MUSICAL CAFÉ A LAS 11	0%	11,6%	88,4%	100%
CONVIVENCIA Y CONCURSO DE PAELLAS	0%	14,2%	85,8%	100%
JUEGOS INTERGENERACIONALES	0%	16,2%	83,8%	100%
ACTUACIÓN MUSICAL ESCUELA DE FLAMENCO	0%	18,9%	81,1%	100%
SERVICIO GRATUITO DE "CARRITOS" (dulces)	0%	15,5%	84,5%	100%
SERVICIO GRATUITO DE "FOTOMATÓN Y VÍDEO 360º"	0%	24,3%	75,7%	100%
ENTREGA DE PREMIOS GANADORES JUEGOS DE MESA	0%	18,2%	81,8%	100%
ESPECTÁCULO DE CLAUSURA KIKO-ACOMPÁÑAME	0%	16,9%	83,1%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA SEMANA DEL MAYOR	0%	16,3%	83,7%	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	74	50,0	50,0	50,0
	Masculino	74	50,0	50,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	60	40,5	40,5	40,5
	Soltero/a	19	12,8	12,8	53,4
	Separado/a	54	36,5	36,5	89,9
	Viudo/a	15	10,1	10,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

¿Ha visitado Ud. la Exposición Artística de Aulas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	50	33,8	34,2	34,2
	No	96	64,9	65,8	100,0
	Total	146	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		148	100,0		

En caso afirmativo, valore la EXPOSICIÓN ARTÍSTICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,4	4,7	4,7
	Bien	40	27,0	93,0	97,7
	Muy bien	1	,7	2,3	100,0
	Total	43	29,1	100,0	
Perdidos	Sistema	105	70,9		
Total		148	100,0		

ACTUACIÓN MUSICAL CHEB KHALED

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	14,9	14,9	14,9
	Bien	54	36,5	36,5	51,4
	Muy bien	72	48,6	48,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

PROYECCIÓN VÍDEO DE LOS MAYORES EN MELILLA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	37	25,0	25,0	25,0
	Bien	39	26,4	26,4	51,4
	Muy bien	72	48,6	48,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

CAMPEONATOS JUEGOS DE MESA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	16,2	16,2	16,2
	Bien	54	36,5	36,5	52,7
	Muy bien	70	47,3	47,3	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

CONCURSO DE MISS Y MISTER MAYOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	14,2	14,2	14,2
	Bien	37	25,0	25,0	39,2
	Muy bien	90	60,8	60,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

ACTUACIÓN MUSICAL CAFÉ A LAS 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	11,5	11,6	11,6
	Bien	55	37,2	37,4	49,0
	Muy bien	75	50,7	51,0	100,0
	Total	147	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		

Total	148	100,0		
-------	-----	-------	--	--

CONVIVENCIA Y CONCURSO DE PAELLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	14,2	14,2	14,2
	Bien	53	35,8	35,8	50,0
	Muy bien	74	50,0	50,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

JUEGOS INTERGENERACIONALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	16,2	16,2	16,2
	Bien	49	33,1	33,1	49,3
	Muy bien	75	50,7	50,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

ACTUACIÓN MUSICAL ESCUELA DE FLAMENCO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	28	18,9	18,9	18,9
	Bien	49	33,1	33,1	52,0
	Muy bien	71	48,0	48,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

SERVICIO GRATUITO DE "CARRITOS" (dulces)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	15,5	15,5	15,5
	Bien	54	36,5	36,5	52,0
	Muy bien	71	48,0	48,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

SERVICIO GRATUITO DE "FOTOMATÓN Y VÍDEO 360°

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	36	24,3	24,3	24,3
	Bien	43	29,1	29,1	53,4



Muy bien	69	46,6	46,6	100,0
Total	148	100,0	100,0	

ENTREGA DE PREMIOS GANADORES JUEGOS DE MESA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	27	18,2	18,2	18,2
	Bien	49	33,2	33,2	51,4
	Muy bien	72	48,6	48,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

ESPECTÁCULO DE CLAUSURA KIKO- ACOMPÁÑAME

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	16,9	16,9	16,9
	Bien	58	39,2	39,2	56,1
	Muy bien	65	43,9	43,9	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA SEMANA DEL MAYOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	16,2	16,3	16,3
	Bien	61	41,2	41,5	57,8
	Muy bien	62	41,9	42,2	100,0
	Total	147	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		148	100,0		

Propuestas de Mejora para próximos eventos de la Semana del Mayor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		128	86,5	86,5	86,5
	Concierto muy bueno, pero mucho presupuesto para tan poco espectáculo	1	,7	,7	87,2
	El concierto de Cheb ha empezado una hora tarde	1	,7	,7	87,8
	Eventos muy vacíos	1	,7	,7	88,5



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



Gala de Kiko súper buena idea	2	1,4	1,4	89,9
Gradas vacías en el concierto Cheb Khaled	2	1,4	1,4	91,2
Le han hecho subir por un lado para volver a bajar y volver a subir	2	1,4	1,4	92,6
Más eventos así	2	1,4	1,4	93,9
Más eventos así pero que no cuesten tanto presupuesto	1	,7	,7	94,6
Más eventos para los mayores	1	,7	,7	95,3
Mucho presupuesto para tan poco evento	3	2,0	2,0	97,3
Muy buenos los eventos, pero han costado mucho dinero para lo que ha sido	3	2,0	2,0	99,3
Subir directamente a las gradas sin accesibilidad	1	,7	,7	100,0
Total	148	100,0	100,0	