

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
EVENTO:
SEMANA SANTA 2024**

**CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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: **SEMANA SANTA 2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 24 al 31 de marzo de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 200 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 evento** con un valor de **4,16** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Concurso del Cartel Anunciador de la Semana Santa de Melilla	190	3,61
Réquiem de Fauré. Orquesta Sinfónica y Coro Ciudad de Melilla	168	4,39
Pregón de la Semana Santa	180	3,24
Talleres de conciliación infantil Semana Santa	182	4,30
TVM: Programa Tiempo de Pasión	192	4,52
Participación ciudadana en estos eventos	198	3,76
Valore la Ciudad en Semana Santa	200	4,01
Horarios de los eventos sociales	195	4,06
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE SEMANA SANTA	199	4,16

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Concurso del Cartel Anunciador de la Semana Santa de Melilla	23,7%	17,4%	58,9%	76,3%
Réquiem de Fauré. Orquesta Sinfónica y Coro Ciudad de Melilla	5,4%	10,1%	84,5%	94,6%
Pregón de la Semana Santa	33,3%	21,7%	45%	66,7%
Talleres de conciliación infantil Semana Santa	7,6%	9,4%	83%	92,4%
TVM: Programa Tiempo de Pasión	4,7%	8,3%	87%	95,3%
Participación ciudadana en estos eventos	13,6%	20,7%	65,7%	86,4%
Valore la Ciudad en Semana Santa	12%	15,5%	72,5%	88%
Horarios de los eventos sociales	8,2%	21,5%	70,3%	91,8%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE SEMANA SANTA	2,5%	20,1%	77,4%	97,5%

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	94	47,0	47,0	47,0
	Mujer	106	53,0	53,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Concurso del Cartel Anunciador de la Semana Santa de Melilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	10,5	11,1	11,1
	Mal	24	12,0	12,6	23,7
	Regular	33	16,5	17,4	41,1
	Bien	43	21,5	22,6	63,7
	Muy bien	69	34,5	36,3	100,0
	Total	190	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,0		
Total		200	100,0		

Réquiem de Fauré. Orquesta Sinfónica y Coro Ciudad de Melilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,8	1,8
	Mal	6	3,0	3,6	5,4
	Regular	17	8,5	10,1	15,5
	Bien	39	19,5	23,2	38,7
	Muy bien	103	51,5	61,3	100,0
	Total	168	84,0	100,0	
Perdidos	Sistema	32	16,0		
Total		200	100,0		

Pregón de la Semana Santa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	37	18,5	20,6	20,6
	Mal	23	11,5	12,7	33,3
	Regular	39	19,5	21,7	55,0

	Bien	22	11,0	12,2	67,2
	Muy bien	59	29,5	32,8	100,0
	Total	180	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	20	10,0		
Total		200	100,0		

Talleres de conciliación infantil Semana Santa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,5	3,8	3,8
	Mal	7	3,5	3,8	7,6
	Regular	17	8,5	9,4	17,0
	Bien	45	22,5	24,8	41,8
	Muy bien	106	53,0	58,2	100,0
	Total	182	91,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	9,0		
Total		200	100,0		

TVM: Programa Tiempo de Pasión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	8	4,0	4,2	4,7
	Regular	16	8,0	8,3	13,0
	Bien	32	16,0	16,7	29,7
	Muy bien	135	67,5	70,3	100,0
	Total	192	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,0		
Total		200	100,0		

Participación ciudadana en estos eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	5,0	5,1	5,1
	Mal	17	8,5	8,5	13,6
	Regular	41	20,5	20,7	34,3
	Bien	72	36,0	36,4	70,7
	Muy bien	58	29,0	29,3	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

Valore la Ciudad en Semana Santa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,0	3,0	3,0
	Mal	18	9,0	9,0	12,0
	Regular	31	15,5	15,5	27,5
	Bien	59	29,5	29,5	57,0
	Muy bien	86	43,0	43,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Horarios de los eventos sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	13	6,5	6,7	8,2
	Regular	42	21,0	21,5	29,7
	Bien	49	24,5	25,2	54,9
	Muy bien	88	44,0	45,1	100,0
	Total	195	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		200	100,0		

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE SEMANA SANTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	3	1,5	1,5	2,5
	Regular	40	20,0	20,1	22,6
	Bien	70	35,0	35,2	57,8
	Muy bien	84	42,0	42,2	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	10	5,0	5,1	5,1
	Radio	3	1,5	1,5	6,6
	TVM	18	9,0	9,2	15,8
	Web	16	8,0	8,2	24,0
	Amigo/a	63	31,5	32,1	56,1
	Redes Sociales	86	43,0	43,9	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		