

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:**

**AÑO NUEVO AMAZIGH YENNAYER 2973-2023**

**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: **AÑO NUEVO AMAZIGH YENNAYER 2973-2023** 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 9 al 15 de enero de 2023
- **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** con un valor de **4,15** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Actividades programadas (conferencias, talleres, inauguración, presentaciones, exposiciones...)	137	3,59
Concursos (poesía, moda, gastronomía...)	111	4,05
Feria Amazigh (actuaciones, talleres, visitas guiadas, conciertos...)	111	4,08
Mercado Amazigh (talleres, pasacalles, photocall, dj, degustaciones...)	111	4,16
SEGURIDAD en los lugares de celebración de los eventos	122	4,11
HORARIOS de los eventos	123	4,10
<b>NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA PROGRAMACIÓN POR EL AÑO NUEVO AMAZIGH</b>	125	<b>4,15</b>

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

<b>AÑO 2023</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Actividades programadas (conferencias, talleres, inauguración, presentaciones, exposiciones...)	25,6%	20,4%	54%	74,4%
Concursos (poesía, moda, gastronomía...)	6,4%	20,7%	72,9%	93,6%
Feria Amazigh (actuaciones, talleres, visitas guiadas, conciertos...)	9%	13,5%	77,5%	91%
Mercado Amazigh (talleres, pasacalles, photocall, dj, degustaciones...)	9,9%	14,4%	75,7%	90,1%
SEGURIDAD en los lugares de celebración de los eventos	11,5%	18%	70,5%	88,5%
HORARIOS de los eventos	7,3%	22,8%	69,9%	92,7%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA PROGRAMACIÓN POR EL AÑO NUEVO AMAZIGH	10,4%	16%	73,6%	89,6%

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

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

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

<sup>4</sup> 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	94	62,3	62,3	62,3
	Masculino	57	37,7	37,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

#### Señale el barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M. <sup>a</sup> Cristina	8	5,3	7,0	7,0
	Carretera Hidum	3	2,0	2,6	9,6
	Centro	29	19,2	25,2	34,8
	Las Palmeras - Hernán Cortés	2	1,3	1,7	36,5
	Carretera Farhana - Constitución	6	4,0	5,2	41,7
	Victoria	6	4,0	5,2	47,0
	Real	14	9,3	12,2	59,1
	Cabrerizas	13	8,6	11,3	70,4
	Isaac Peral - Tesorillo	1	,7	,9	71,3
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	5	3,3	4,3	75,7
	Hipódromo - Industrial	3	2,0	2,6	78,3
	Alfonso XIII	5	3,3	4,3	82,6
	Reina Regente	2	1,3	1,7	84,3
	El Príncipe	3	2,0	2,6	87,0
	General Gómez Jordana	1	,7	,9	87,8
	Ataque Seco	2	1,3	1,7	89,6
	Hebreo	1	,7	,9	90,4
	Polígono- El Rastro - La Paz	4	2,6	3,5	93,9
	Concepción Arenal	1	,7	,9	94,8
	El Pueblo	6	4,0	5,2	100,0
	Total		115	76,2	100,0
Perdidos	Sistema	36	23,8		
Total		151	100,0		

**[Actividades programadas (conferencias, talleres, inauguración, presentaciones, exposiciones...)]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,3	3,6	3,6
	Mal	30	19,9	21,9	25,5
	Regular	28	18,5	20,4	46,0
	Bien	27	17,9	19,7	65,7
	Muy bien	47	31,1	34,3	100,0
	Total	137	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	9,3		
Total		151	100,0		

**[Concursos (poesía, moda, gastronomía...)]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,9	,9
	Mal	6	4,0	5,4	6,3
	Regular	23	15,2	20,7	27,0
	Bien	38	25,2	34,2	61,3
	Muy bien	43	28,5	38,7	100,0
	Total	111	73,5	100,0	
Perdidos	Sistema	40	26,5		
Total		151	100,0		

**[Feria Amazigh (actuaciones, talleres, visitas guiadas, conciertos...)]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,8	1,8
	Mal	8	5,3	7,2	9,0
	Regular	15	9,9	13,5	22,5
	Bien	40	26,5	36,0	58,6
	Muy bien	46	30,5	41,4	100,0
	Total	111	73,5	100,0	
Perdidos	Sistema	40	26,5		
Total		151	100,0		

**[Mercado Amazigh (talleres, pasacalles, photocall, dj, degustaciones...)]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,9	,9
	Mal	10	6,6	9,0	9,9





	Regular	16	10,6	14,4	24,3
	Bien	27	17,9	24,3	48,6
	Muy bien	57	37,7	51,4	100,0
	Total	111	73,5	100,0	
Perdidos	Sistema	40	26,5		
Total		151	100,0		

**[SEGURIDAD en los lugares de celebración de los eventos]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,6	1,6
	Mal	12	7,9	9,8	11,5
	Regular	22	14,6	18,0	29,5
	Bien	21	13,9	17,2	46,7
	Muy bien	65	43,0	53,3	100,0
	Total	122	80,8	100,0	
Perdidos	Sistema	29	19,2		
Total		151	100,0		

**[HORARIOS de los eventos]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,6	1,6
	Mal	7	4,6	5,7	7,3
	Regular	28	18,5	22,8	30,1
	Bien	26	17,2	21,1	51,2
	Muy bien	60	39,7	48,8	100,0
	Total	123	81,5	100,0	
Perdidos	Sistema	28	18,5		
Total		151	100,0		

**[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA PROGRAMACIÓN POR EL AÑO NUEVO AMAZIGH]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,6	3,2	3,2
	Mal	9	6,0	7,2	10,4
	Regular	20	13,2	16,0	26,4
	Bien	23	15,2	18,4	44,8
	Muy bien	69	45,7	55,2	100,0
	Total	125	82,8	100,0	
Perdidos	Sistema	26	17,2		
Total		151	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	1	,7	,7	,7
	TV	8	5,3	5,8	6,5
	Prensa	5	3,3	3,6	10,1
	Web	14	9,3	10,1	20,3
	Redes Sociales	53	35,1	38,4	58,7
	Amigo/a	57	37,7	41,3	100,0
	Total	138	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	13	8,6		
Total		151	100,0		