

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:**

**DÍA INTERNACIONAL DEL PUEBLO GITANO 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: **DÍA INTERNACIONAL DEL PUEBLO GITANO 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:** 12 de abril de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 29 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 **4,48** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	29	4,55
El LUGAR donde se realiza el evento	29	4,86
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	29	4,90
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	29	4,76
Los HORARIOS de los eventos	29	4,48
INFORMACIÓN recibida del evento	29	4,62
Presentación y Bienvenida	29	4,69
Interpretación del himno "Gelem, Gelem"	29	4,62
Lectura del Manifiesto del Día Internacional del Pueblo Gitano	29	4,72
"Ceremonia del río" (entrega de flores y encendido de velas)	29	4,55
Actuación musical "Soniketes"	29	4,38
Taller de manualidades de la cultura gitana	29	4,38
Degustación gastronómica	29	4,41
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del evento	29	4,48

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	0%	0%	100%	100%
El LUGAR donde se realiza el evento	0%	0%	100%	100%
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	0%	3,4%	96,6%	100%
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	0%	0%	100%	100%
Los HORARIOS de los eventos	0%	17,2%	82,8%	100%
INFORMACIÓN recibida del evento	0%	10,3%	89,7%	100%
Presentación y Bienvenida	0%	0%	100%	100%
Interpretación del himno "Gelem, Gelem"	0%	10,3%	89,7%	100%
Lectura del Manifiesto del Día Internacional del Pueblo Gitano	0%	3,4%	96,6%	100%
"Ceremonia del río" (entrega de flores y encendido de velas)	0%	6,9%	93,1%	100%
Actuación musical "Soniketes"	0%	17,2%	82,8%	100%
Taller de manualidades de la cultura gitana	0%	13,8%	86,2%	100%
Degustación gastronómica	0%	10,3%	89,7%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del evento	0%	6,9%	93,1%	100%

<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	16	55,2	55,2	55,2
	Masculino	13	44,8	44,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	4	13,8	13,8	13,8
	16 a 24 años	3	10,3	10,3	24,1
	25 a 34 años	8	27,6	27,6	51,7
	35 a 44 años	7	24,1	24,1	75,9
	45 a 54 años	5	17,2	17,2	93,1
	55 a 64 años	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

#### ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	44,8	44,8	44,8
	Muy bien	16	55,2	55,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

#### EL LUGAR donde se realiza el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	13,8	13,8	13,8
	Muy bien	25	86,2	86,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

#### LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,4	3,4	3,4
	Bien	1	3,5	3,5	6,9
	Muy bien	27	93,1	93,1	100,0





Total	29	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

**La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	24,1	24,1	24,1
	Muy bien	22	75,9	75,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Los HORARIOS de los eventos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	17,2	17,2	17,2
	Bien	5	17,3	17,3	34,5
	Muy bien	19	65,5	65,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**INFORMACIÓN recibida del evento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,3	10,3	10,3
	Bien	5	17,3	17,3	27,6
	Muy bien	21	72,4	72,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Presentación y Bienvenida**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	31,0	31,0	31,0
	Muy bien	20	69,0	69,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Interpretación del himno "Gelem, Gelem"**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,3	10,3	10,3
	Bien	5	17,2	17,2	27,6
	Muy bien	21	72,4	72,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



**Lectura del Manifiesto del Día Internacional del Pueblo Gitano**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,4	3,4	3,4
	Bien	6	20,7	20,7	24,1
	Muy bien	22	75,9	75,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**"Ceremonia del río" (entrega de flores y encendido de velas)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,9	6,9	6,9
	Bien	9	31,0	31,0	37,9
	Muy bien	18	62,1	62,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Actuación musical "Soniketes"**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	17,2	17,2	17,2
	Bien	8	27,6	27,6	44,8
	Muy bien	16	55,2	55,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Taller de manualidades de la cultura gitana**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,8	13,8	13,8
	Bien	10	34,5	34,5	48,3
	Muy bien	15	51,7	51,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Degustación gastronómica**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,3	10,3	10,3
	Bien	11	37,9	37,9	48,3
	Muy bien	15	51,7	51,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



**Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del evento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,9	6,9	6,9
	Bien	11	37,9	37,9	44,8
	Muy bien	16	55,2	55,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**¿A través de qué medio informativo te has enterado del evento por el Día Internacional del Pueblo Gitano?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	13	44,8	44,8	44,8
	Amigo/a	16	55,2	55,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Propuestas de mejora para próximos eventos:**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	29	100,0	100,0	100,0