

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:**

III SEMANA DE LA DIVERSIDAD CULTURAL DE MELILLA 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: **III SEMANA DE LA DIVERSIDAD CULTURAL DE MELILLA 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 3 al 10 de mayo de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 198 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 **4,38** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	198	4,34
Aseos del recinto	198	4,54
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	198	4,62
Los horarios de los eventos	198	4,65
Talleres infantiles "Conozcámonos"	197	4,53
Diversidad Cultural y Paz y Diálogo: Presentación institucional, inauguración y exposición MUPIS. Exposición "Cátedra Sefarad" y presentación del libro "La investigación para la paz y la riqueza"	197	4,52
Obra de teatro: Bodas de Sangre	197	4,54
Diversidad Cultural y Patrimonio y Turismo: ponencias sobre inclusión de Melilla en Red de juderías de España y Red de Medinas Andalusíes y presentación Inventario del Patrimonio Cultural Inmaterial de España	198	4,58
Diversidad Cultural y Participación y Ciudadanía: mesa de trabajo, proyección de vídeos, asociaciones y presentaciones de proyectos y seminarios	198	4,57
Feria Intercultural: presentación diferentes comunidades, pasacalles, actuación agrupación musical y concierto de clausura	198	4,48
Mercado Intercultural	198	4,51

Diversidad Cultural y Educación y Convivencia /Género y Migraciones: Casa de la palabra- "Hablar para amar"	198	4,44
Presentación IWA Fest. "Sound of Berberia" de Tarik el Idrissi	198	4,35
Valore el NIVEL GENERAL de la III SEMANA DE LA DIVERSIDAD CULTURAL	197	4,38

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
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	2,5%	18,2%	79,3%	97,5%
Aseos del recinto	0,5%	9,6%	89,9%	99,5%
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	1%	7,6%	91,4%	99%
Los horarios de los eventos	0%	7,6%	92,4%	100%
Talleres infantiles "Conozcámonos"	0,5%	9,1%	90,4%	99,5%
Diversidad Cultural y Paz y Diálogo: Presentación institucional, inauguración y exposición MUPIS. Exposición "Cátedra Sefarad" y presentación del libro "La investigación para la paz y la riqueza"	0,5%	11,2%	88,3%	99,5%
Obra de teatro: Bodas de Sangre	1%	12,2%	86,8%	99%
Diversidad Cultural y Patrimonio y Turismo: ponencias sobre inclusión de Melilla en Red de juderías de España y Red de Medinas Andalusíes y presentación Inventario del Patrimonio Cultural Inmaterial de España	1%	10,1%	88,9%	99%

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*.

Diversidad Cultural y Participación y Ciudadanía: mesa de trabajo, proyección de vídeos, asociaciones y presentaciones de proyectos y seminarios	0%	10,1%	89,9%	100%
Feria Intercultural: presentación diferentes comunidades, pasacalles, actuación agrupación musical y concierto de clausura	1,5%	13,1%	85,4%	98,5%
Mercado Intercultural	2%	9,6%	88,4%	98%
Diversidad Cultural y Educación y Convivencia /Género y Migraciones: Casa de la palabra- "Hablar para amar"	1%	13,1%	85,9%	99%
Presentación IWA Fest. "Sound of Berberia" de Tarik el Idrissi	0,5%	17,7%	81,8%	99,5%
Valore el NIVEL GENERAL de la III SEMANA DE LA DIVERSIDAD CULTURAL	0,5%	11,2%	88,3%	99,5%

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	Femenino	108	54,5	54,5	54,5
	Masculino	90	45,5	45,5	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	4	2,0	2,0	2,5
	Regular	36	18,2	18,2	20,7
	Bien	42	21,2	21,2	41,9
	Muy bien	115	58,1	58,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Regular	19	9,6	9,6	10,1
	Bien	49	24,7	24,7	34,8
	Muy bien	129	65,2	65,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	15	7,6	7,6	8,6
	Bien	40	20,2	20,2	28,8
	Muy bien	141	71,2	71,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	



Los horarios de los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	7,6	7,6	7,6
	Bien	39	19,7	19,7	27,3
	Muy bien	144	72,7	72,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Talleres infantiles "Conozcámonos"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	18	9,1	9,1	9,6
	Bien	54	27,4	27,5	37,1
	Muy bien	124	62,6	62,9	100,0
	Total	197	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		198	100,0		

Diversidad Cultural y Paz y Diálogo: Presentación institucional, inauguración y exposición MUPIS. Exposición "Cátedra Sefarad" y presentación del libro "La investigación para la paz y la riqueza"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	22	11,1	11,2	11,7
	Bien	47	23,7	23,8	35,5
	Muy bien	127	64,1	64,5	100,0
	Total	197	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		198	100,0		

Obra de teatro: Bodas de Sangre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	24	12,1	12,2	13,2
	Bien	36	18,2	18,3	31,5
	Muy bien	135	68,2	68,5	100,0
	Total	197	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		198	100,0		



Diversidad Cultural y Patrimonio y Turismo: ponencias sobre inclusión de Melilla en Red de juderías de España y Red de Medinas Andalusíes y presentación Inventario del Patrimonio Cultural Inmaterial de España

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	20	10,1	10,1	11,1
	Bien	37	18,7	18,7	29,8
	Muy bien	139	70,2	70,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Diversidad Cultural y Participación y Ciudadanía: mesa de trabajo, proyección de vídeos, asociaciones y presentaciones de proyectos y seminarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	10,1	10,1	10,1
	Bien	46	23,2	23,2	33,3
	Muy bien	132	66,7	66,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Feria Intercultural: presentación diferentes comunidades, pasacalles, actuación agrupación musical y concierto de clausura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	26	13,1	13,1	14,6
	Bien	41	20,8	20,8	35,4
	Muy bien	128	64,6	64,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Mercado Intercultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,0	2,0	2,0
	Regular	19	9,6	9,6	11,6
	Bien	48	24,3	24,3	35,9
	Muy bien	127	64,1	64,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Diversidad Cultural y Educación y Convivencia /Género y Migraciones: Casa de la palabra- "Hablar para amar"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	26	13,1	13,1	14,1
	Bien	53	26,8	26,8	40,9
	Muy bien	117	59,1	59,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Presentación IWA Fest. "Sound of Berberia" de Tarik el Idrissi

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	35	17,7	17,7	18,2
	Bien	55	27,8	27,8	46,0
	Muy bien	107	54,0	54,0	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Valore el NIVEL GENERAL de la III SEMANA DE LA DIVERSIDAD CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	22	11,1	11,2	11,7
	Bien	76	38,4	38,6	50,3
	Muy bien	98	49,5	49,7	100,0
	Total	197	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		198	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	WEB	1	,5	,5	,5
	REDES SOCIALES	131	66,2	67,2	67,7
	AMIGOS	63	31,8	32,3	100,0
	Total	195	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		198	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



PARA AYUDARNOS A MEJORAR, DÍGANOS LO QUE PUEDA SER UNA PROPUESTA DE MEJORA AL RESPECTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	198	100,0	100,0	100,0