

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:  
RAMADÁN 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: **RAMADÁN 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 23 de marzo al 23 de abril de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 199 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 **3,57** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Concurso Cartel de Ramadán	199	3,60
Exposición de Mezquitas (C/ O'Donnell)	199	3,59
Talleres y juegos en familia (Plaza de las Culturas)	198	3,74
Talleres infantiles (Biblioteca pública)	199	3,86
Ramadán Intercultural	199	3,79
Ruptura del Ayuno Institucional	199	3,78
Concurso infantil de Anashid (coros de cánticos tradicionales)	199	3,88
RTVM: Emisión diaria de "La Ruptura del Ayuno"	199	3,87
RTVM: Programa diario	199	3,93
Participación ciudadana en estos eventos	199	3,64
Valore la Ciudad en su mes de Ramadán	198	3,54
Horarios de los eventos sociales	199	3,62
Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán	198	<b>3,57</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>
Concurso Cartel de Ramadán	5,5%	44,2%	50,3%	94,5%
Exposición de Mezquitas (C/ O'Donnell)	18,1%	29,6%	52,3%	81,9%
Talleres y juegos en familia (Plaza de las Culturas)	8,1%	34,3%	57,6%	91,9%
Talleres infantiles (Biblioteca pública)	7,5%	28,7%	63,8%	92,5%
Ramadán Intercultural	8%	33,2%	58,8%	92%
Ruptura del Ayuno Institucional	6,5%	33,2%	60,3%	93,5%
Concurso infantil de Anashid (coros de cánticos tradicionales)	6%	23,6%	70,4%	94%
RTVM: Emisión diaria de "La Ruptura del Ayuno"	5,5%	23,6%	70,9%	94,5%
RTVM: Programa diario	7%	15,1%	77,9%	93%
Participación ciudadana en estos eventos	9%	33,7%	57,3%	91%
Valore la Ciudad en su mes de Ramadán	17,7%	33,8%	48,5%	82,3%
Horarios de los eventos sociales	8%	40,7%	51,3%	92%
Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán	11,1%	35,4%	53,5%	88,9%

<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	Hombre	88	44,2	44,2	44,2
	Mujer	111	55,8	55,8	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

#### Concurso Cartel de Ramadán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	11	5,5	5,5	5,5
	Regular	88	44,2	44,2	49,7
	Bien	69	34,7	34,7	84,4
	Muy bien	31	15,6	15,6	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

#### Exposición de Mezquitas (C/ O'Donnell)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	36	18,1	18,1	18,1
	Regular	59	29,6	29,6	47,7
	Bien	54	27,2	27,2	74,9
	Muy bien	50	25,1	25,1	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

#### Talleres y juegos en familia (Plaza de las Culturas)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	16	8,0	8,1	8,1
	Regular	68	34,2	34,3	42,4
	Bien	66	33,3	33,4	75,8
	Muy bien	48	24,1	24,2	100,0
	Total	198	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		199	100,0		



**Talleres infantiles (Biblioteca pública)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	15	7,5	7,5	7,5
	Regular	57	28,7	28,7	36,2
	Bien	68	34,2	34,2	70,4
	Muy bien	59	29,6	29,6	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

**Ramadán Intercultural**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	16	8,0	8,0	8,0
	Regular	66	33,2	33,2	41,2
	Bien	61	30,7	30,7	71,9
	Muy bien	56	28,1	28,1	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

**Ruptura del Ayuno Institucional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	13	6,5	6,5	6,5
	Regular	66	33,2	33,2	39,7
	Bien	72	36,2	36,2	75,9
	Muy bien	48	24,1	24,1	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

**Concurso infantil de Anashid (coros de cánticos tradicionales)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	12	6,0	6,0	6,0
	Regular	47	23,6	23,6	29,6
	Bien	93	46,8	46,8	76,4
	Muy bien	47	23,6	23,6	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

**RTVM: Emisión diaria de "La Ruptura del Ayuno"**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	11	5,5	5,5	5,5



Regular	47	23,6	23,6	29,1
Bien	98	49,3	49,3	78,4
Muy bien	43	21,6	21,6	100,0
Total	199	100,0	100,0	

#### RTVM: Programa diario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	14	7,0	7,0	7,0
Regular	30	15,1	15,1	22,1
Bien	111	55,8	55,8	77,9
Muy bien	44	22,1	22,1	100,0
Total	199	100,0	100,0	

#### Participación ciudadana en estos eventos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
Mal	15	7,5	7,5	9,0
Regular	67	33,7	33,7	42,7
Bien	79	39,7	39,7	82,4
Muy bien	35	17,6	17,6	100,0
Total	199	100,0	100,0	

#### Valore la Ciudad en su mes de Ramadán

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
Mal	32	16,1	16,2	17,7
Regular	67	33,7	33,8	51,5
Bien	47	23,7	23,8	75,3
Muy bien	49	24,6	24,7	100,0
Total	198	99,5	100,0	
Perdidos Sistema	1	,5		
Total	199	100,0		

#### Horarios de los eventos sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	16	8,0	8,0	8,0



Regular	81	40,7	40,7	48,7
Bien	64	32,2	32,2	80,9
Muy bien	38	19,1	19,1	100,0
Total	199	100,0	100,0	

**Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,5	3,5	3,5
	Mal	15	7,5	7,6	11,1
	Regular	70	35,2	35,4	46,5
	Bien	71	35,7	35,8	82,3
	Muy bien	35	17,6	17,7	100,0
	Total	198	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		199	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TVM	39	19,6	19,6	19,6
	WEB	18	9,0	9,0	28,6
	Amigo	55	27,6	27,6	56,3
	Folletos	4	2,0	2,0	58,3
	Redes Sociales	83	41,7	41,7	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

**Propuestas de Mejora para el próximo año de Ramadán**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		198	99,5	99,5	99,5
	Que no den comida caducada a las personas	1	,5	,5	100,0
	Total	199	100,0	100,0	