

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:
SAN JUAN 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: **SAN JUAN 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:** 24 de junio 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 80 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 **4,30** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	80	4,30
El ambiente participativo de la ciudadanía	80	4,54
Concurso de hogueras de San Juan	80	4,60
La hoguera de San Juan	80	4,65
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	80	4,40
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento cultural	80	4,30

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
Fuegos artificiales de la noche de San Juan	5%	7,5%	87,5%	95%
El ambiente participativo de la ciudadanía	0%	3,8%	96,2%	100%
Concurso de hogueras de San Juan	0%	10%	90%	100%
La hoguera de San Juan	0%	8,8%	91,2%	100%
Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural	0%	11,3%	88,7%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento cultural	0%	12,5%	87,5%	100%

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	52	65,0	65,8	65,8
	Masculino	27	33,8	34,2	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	13	16,3	16,5	16,5
	25 a 34 años	23	28,8	29,1	45,6
	35 a 44 años	16	20,0	20,3	65,8
	45 a 65 años	12	15,0	15,2	81,0
	10	1	1,3	1,3	82,3
	11	14	17,5	17,7	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

Fuegos artificiales de la noche de San Juan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	5,0	5,0	5,0
	Regular	6	7,5	7,5	12,5
	Bien	32	40,0	40,0	52,5
	Muy bien	38	47,5	47,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

El ambiente participativo de la ciudadanía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,8	3,8	3,8
	Bien	31	38,7	38,7	42,5



Muy bien	46	57,5	57,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Concurso de hogueras de San Juan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	10,0	10,0	10,0
	Bien	16	20,0	20,0	30,0
	Muy bien	56	70,0	70,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

La hoguera de San Juan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	8,8	8,8	8,8
	Bien	14	17,5	17,5	26,3
	Muy bien	59	73,7	73,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Seguridad del lugar donde se celebra el evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	11,3	11,3	11,3
	Bien	30	37,5	37,5	48,8
	Muy bien	41	51,2	51,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	12,5	12,5	12,5
	Bien	36	45,0	45,0	57,5
	Muy bien	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Periódicos ¿Cómo se ha enterado del evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	80	100,0	100,0	100,0



Radio ¿Cómo se ha enterado del evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	80	100,0	100,0	100,0

TV LOCAL ¿Cómo se ha enterado del evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	80	100,0	100,0	100,0

WEB ¿Cómo se ha enterado del evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	80	100,0	100,0	100,0

Amigo ¿Cómo se ha enterado del evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	44	55,0	55,0	55,0
	Sí	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Carteles Informativos ¿Cómo se ha enterado del evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	80	100,0	100,0	100,0

Redes Sociales ¿Cómo se ha enterado del evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	47,5	47,5	47,5
	Sí	42	52,5	52,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Propuestas de mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	73	91,3	91,3	91,3
genial que haya pocos fuegos artificiales por los animales	3	3,8	3,8	95,0
más fuegos artificiales	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	