

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:**

SEMANA SANTA 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: **SEMANA SANTA 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 1 al 9 de abril de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 200 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
Concurso del Cartel Anunciador de la Semana Santa de Melilla	200	4,30
REQUIEM (Iglesia del Sagrado Corazón de Jesús)	200	4,45
María Mendoza y Estefanía Saavedra cantan a la Semana Santa (Parroquia Santa María Micaela)	200	4,57
Talleres de conciliación infantil Semana Santa	200	4,61
Biblioteca Pública: Día Internacional del libro infantil-Aula de conciliación	200	4,56
Campamentos y actividades infantiles Semana Santa	200	4,51
TVM: Programa Tiempo de pasión	200	4,57
Popular TV: Programación Semana Santa	200	4,54
Participación ciudadana en estos eventos	200	4,42
Valore la Ciudad en Semana Santa	200	4,49
Horarios de los eventos sociales	200	4,52
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE SEMANA SANTA	200	4,38

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Concurso del Cartel Anunciador de la Semana Santa de Melilla	0%	20%	80%	100%
REQUIEM (Iglesia del Sagrado Corazón de Jesús)	0%	17,5%	82,5%	100%
María Mendoza y Estefanía Saavedra cantan a la Semana Santa (Parroquia Santa María Micaela)	0%	12,5%	87,5%	100%
Talleres de conciliación infantil Semana Santa	0%	10%	90%	100%
Biblioteca Pública: Día Internacional del libro infantil-Aula de conciliación	0%	12,5%	87,5%	100%
Campamentos y actividades infantiles Semana Santa	0%	11,5%	88,5%	100%
TVM: Programa Tiempo de pasión	0%	7,5%	92,5%	100%
Popular TV: Programación Semana Santa	0%	8%	92%	100%
Participación ciudadana en estos eventos	0,5%	8%	91,5%	99,5%
Valore la Ciudad en Semana Santa	0%	16%	84%	100%
Horarios de los eventos sociales	0%	12,5%	87,5%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE SEMANA SANTA	0,5%	15%	84,5%	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	Hombre	71	35,5	35,5	35,5
	Mujer	129	64,5	64,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Concurso del Cartel Anunciador de la Semana Santa de Melilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	40	20,0	20,0	20,0
	Bien	61	30,5	30,5	50,5
	Muy bien	99	49,5	49,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

REQUIEM (Iglesia del Sagrado Corazón de Jesús)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	35	17,5	17,5	17,5
	Bien	40	20,0	20,0	37,5
	Muy bien	125	62,5	62,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

María Mendoza y Estefanía Saavedra cantan a la Semana Santa (Parroquia Santa María Micaela)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	12,5	12,5	12,5
	Bien	37	18,5	18,5	31,0
	Muy bien	138	69,0	69,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Talleres de conciliación infantil Semana Santa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	10,0	10,0	10,0
	Bien	39	19,5	19,5	29,5



Muy bien	141	70,5	70,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Biblioteca Pública: Día Internacional del libro infantil-Aula de conciliación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	12,5	12,5	12,5
	Bien	38	19,0	19,0	31,5
	Muy bien	137	68,5	68,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Campamentos y actividades infantiles Semana Santa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	11,5	11,5	11,5
	Bien	52	26,0	26,0	37,5
	Muy bien	125	62,5	62,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

TVM: Programa Tiempo de pasión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	7,5	7,5	7,5
	Bien	56	28,0	28,0	35,5
	Muy bien	129	64,5	64,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Popular TV: Programación Semana Santa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	8,0	8,0	8,0
	Bien	61	30,5	30,5	38,5
	Muy bien	123	61,5	61,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Participación ciudadana en estos eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5



Regular	16	8,0	8,0	8,5
Bien	81	40,5	40,5	49,0
Muy bien	102	51,0	51,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Valore la Ciudad en Semana Santa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	32	16,0	16,0	16,0
	Bien	38	19,0	19,0	35,0
	Muy bien	130	65,0	65,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Horarios de los eventos sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	12,5	12,5	12,5
	Bien	46	23,0	23,0	35,5
	Muy bien	129	64,5	64,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE SEMANA SANTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	30	15,0	15,0	15,5
	Bien	62	31,0	31,0	46,5
	Muy bien	107	53,5	53,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	WEB	2	1,0	1,0	1,0
	Amigo	80	40,0	40,2	41,2
	Redes Sociales	117	58,5	58,8	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Propuestas de Mejoras para el próximo año de Semana Santa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	200	100,0	100,0	100,0