

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:**

XIX ORGULLO NORTE DE ÁFRICA 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: **XIX ORGULLO NORTE DE ÁFRICA 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 4 al 28 de junio 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 150 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 **4,20** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugares donde se realizan los eventos	150	4,31
Los horarios de los eventos	150	4,37
Información recibida de los eventos	150	4,57
Evento en Candela: Tardes por la Diversidad	150	4,66
Talleres (Tie Dye, manicura, anillos, maquillaje, tattoos...)	150	4,57
Exposiciones	150	4,38
Recitales y charlas	150	4,33
Evento en Candela: Vida con Arte: personas, mascotas y baile con folclore	150	4,40
Pasacalles	150	4,39
Gala XIX Orgullo Norte de África en Teatro Kursaal	150	4,38
Acto Institucional	150	4,29
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de los eventos del programa por el XIX Orgullo Norte de África	150	4,20

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Lugares donde se realizan los eventos	0%	6,7%	93,3%	100%
Los horarios de los eventos	0%	6%	94%	100%
Información recibida de los eventos	0%	14%	86%	100%
Evento en Candela: Tardes por la Diversidad	0%	6%	94%	100%
Talleres (Tie Dye, manicura, anillos, maquillaje, tattoos...)	0%	11,3%	88,7%	100%
Exposiciones	0%	15,3%	84,7%	100%
Recitales y charlas	0%	17,3%	82,7%	100%
Evento en Candela: Vida con Arte: personas, mascotas y baile con folclore	0%	8%	92%	100%
Pasacalles	0%	8,7%	91,3%	100%
Gala XIX Orgullo Norte de África en Teatro Kursaal	0%	6,7%	92,3%	100%
Acto Institucional	0%	5,3%	94,7%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de los eventos del programa por el XIX Orgullo Norte de África	0%	7,3%	92,7%	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	91	60,7	60,7	60,7
	Masculino	59	39,3	39,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	2	1,3	1,3	1,3
	16 a 24 años	17	11,3	11,3	12,7
	25 a 34 años	29	19,3	19,3	32,0
	35 a 44 años	44	29,3	29,3	61,3
	45 a 54 años	20	13,3	13,3	74,7
	55 a 64 años	12	8,0	8,0	82,7
	65 a 71 años	23	15,3	15,3	98,0
	65 a 71 años	3	2,0	2,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Lugares donde se realizan los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	6,7	6,7	6,7
	Bien	83	55,3	55,3	62,0
	Muy bien	57	38,0	38,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Los horarios de los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	6,0	6,0	6,0
	Bien	76	50,7	50,7	56,7
	Muy bien	65	43,3	43,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Información recibida de los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	14,0	14,0	14,0
	Bien	22	14,7	14,7	28,7
	Muy bien	107	71,3	71,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Evento en Candela: Tardes por la Diversidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	6,0	6,0	6,0
	Bien	33	22,0	22,0	28,0
	Muy bien	108	72,0	72,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Talleres (Tie Dye, manicura, anillos, maquillaje, tattoos...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	11,3	11,3	11,3
	Bien	30	20,0	20,0	31,3
	Muy bien	103	68,7	68,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Exposiciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	15,3	15,3	15,3
	Bien	47	31,4	31,4	46,7
	Muy bien	80	53,3	53,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Recitales y charlas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	26	17,3	17,3	17,3
	Bien	49	32,7	32,7	50,0
	Muy bien	75	50,0	50,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Evento en Candela: Vida con Arte: personas, mascotas y baile con folclore

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	8,0	8,0	8,0
	Bien	66	44,0	44,0	52,0
	Muy bien	72	48,0	48,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Pasacalles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	8,7	8,7	8,7
	Bien	66	44,0	44,0	52,7
	Muy bien	71	47,3	47,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Gala XIX Orgullo Norte de África en Teatro Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	6,7	6,7	6,7
	Bien	73	48,6	48,6	55,3
	Muy bien	67	44,7	44,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Acto Institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	5,3	5,3	5,3
	Bien	90	60,0	60,0	65,3
	Muy bien	52	34,7	34,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de los eventos del programa por el XIX Orgullo Norte de África

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	7,3	7,3	7,3
	Bien	98	65,4	65,4	72,7
	Muy bien	41	27,3	27,3	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Total	150	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

¿A través de qué medio informativo se ha enterado de los eventos por el XIX Orgullo Norte de África?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	103	68,7	68,7	68,7
	Página Web	1	,7	,7	69,3
	Amigo/a	46	30,7	30,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Propuestas de mejora para próximos eventos:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	150	100,0	100,0	100,0