

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 PÚBLICO: SEMANA DEL MAYOR 2022

**CONSEJERÍA DEL MENOR Y LA FAMILIA
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 público: **SEMANA DEL MAYOR 2022** perteneciente a la Consejería del Menor y la Familia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 17 al 21 de junio de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 152 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 SEMANA DEL MAYOR 2022** con un valor de **4,44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el NIVEL DE CALIDAD de la EXPOSICIÓN ARTÍSTICA	111	4,71
CONVIVENCIAS ASOCIACIONES	152	4,43
CAMPEONATOS	152	4,39
CLAUSURA	152	4,38
ACTUACIONES FESTIVAL FIN DE CURSO	152	4,41
PASE DE MODELOS, ELECCIÓN MISS Y MISTER MAYOR	152	4,43
ACTUACIÓN MUSICAL	152	4,40
ENTREGA DE TROFEOS	152	4,40
ESPECTÁCULO EN EL KURSAAL (Raphael)	152	4,47
NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR	152	4,44

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el NIVEL DE CALIDAD de la EXPOSICIÓN ARTÍSTICA	0%	4,5%	95,5%	100%
CONVIVENCIAS ASOCIACIONES	0%	5,3%	94,7%	100%
CAMPEONATOS	0%	15,1%	84,9%	100%
CLAUSURA	0%	15,1%	84,9%	100%
ACTUACIONES FESTIVAL FIN DE CURSO	0%	13,2%	86,8%	100%
PASE DE MODELOS, ELECCIÓN MISS Y MISTER MAYOR	0%	9,9%	90,1%	100%
ACTUACIÓN MUSICAL	0%	10,5%	89,5%	100%
ENTREGA DE TROFEOS	0%	10,5%	89,5%	100%
ESPECTÁCULO EN EL KURSAAL (Raphael)	0%	8,6%	91,4%	100%
NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR	0%	9,9%	90,1%	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	68	44,7	44,7	44,7
	Masculino	84	55,3	55,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	71	46,7	46,7	46,7
	Soltero/a	6	3,9	3,9	50,7
	Separado/a	42	27,6	27,6	78,3
	Viudo/a	33	21,7	21,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

¿Ha visitado UD. la Exposición Artística de Aulas para Mayores y Comedor San Francisco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	109	71,7	71,7	71,7
	No	43	28,3	28,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD de la EXPOSICIÓN ARTÍSTICA desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,3	4,5	4,5
	Bien	22	14,5	19,8	24,3
	Muy bien	84	55,3	75,7	100,0
	Total	111	73,0	100,0	
Perdidos	Sistema	41	27,0		
Total		152	100,0		



[CONVIVENCIAS ASOCIACIONES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	5,3	5,3	5,3
	Bien	70	46,1	46,1	51,3
	Muy bien	74	48,7	48,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[CAMPEONATOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	15,1	15,1	15,1
	Bien	47	30,9	30,9	46,1
	Muy bien	82	53,9	53,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[CLAUSURA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	15,1	15,1	15,1
	Bien	49	32,2	32,2	47,4
	Muy bien	80	52,6	52,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[ACTUACIONES FESTIVAL FIN DE CURSO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	13,2	13,2	13,2
	Bien	50	32,9	32,9	46,1
	Muy bien	82	53,9	53,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[PASE DE MODELOS, ELECCIÓN MISS Y MISTER MAYOR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	9,9	9,9	9,9
	Bien	57	37,5	37,5	47,4
	Muy bien	80	52,6	52,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[ACTUACIÓN MUSICAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	10,5	10,5	10,5
	Bien	59	38,8	38,8	49,3
	Muy bien	77	50,7	50,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[ENTREGA DE TROFEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	10,5	10,5	10,5
	Bien	59	38,8	38,8	49,3
	Muy bien	77	50,7	50,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[ESPECTÁCULO EN EL KURSAAL (Raphael)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	8,6	8,6	8,6
	Bien	54	35,5	35,5	44,1
	Muy bien	85	55,9	55,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	9,9	9,9	9,9
	Bien	55	36,2	36,2	46,1
	Muy bien	82	53,9	53,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora para el PRÓXIMO AÑO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		148	97,4	97,4	97,4
	Más conciertos para los mayores	1	,7	,7	98,0
	Más eventos para los mayores.	3	2,0	2,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	