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:

RAMADÁN 2021

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 2021** 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:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 90** 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 RAMADÁN 2021** con un valor de **4,39** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Concurso de fotografía, vídeo y dibujo	90	4,77
Taller de marionetas	90	4,49
Gastronomía y Ramadán	90	4,37
Conferencia: Ramadán y Salud	90	4,17
Conferencia: Los valores sociales y espirituales del Ramadán	90	4,28
Tertulias TV: Jóvenes y vivencias en el Ramadán	90	4,49
Tertulias TV: Mujeres y vivencias en el Ramadán	90	4,52
Concierto de música: Grupo de Al Firdaus	90	4,58
Participación ciudadana en estos eventos	90	4,43
Valore la Ciudad en su mes de Ramadán	90	4,58
Horarios de los eventos sociales	90	4,23
Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán	90	**4,39**

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Concurso de fotografía, vídeo y dibujo	1,1%	1,1%	97,8%	98,9%
Taller de marionetas	1,1%	6,7%	92,2%	98,9%
Gastronomía y Ramadán	2,2%	18,9%	78,9%	97,8%
Conferencia: Ramadán y Salud	1,1%	28,9%	70%	98,9%
Conferencia: Los valores sociales y espirituales del Ramadán	4,4%	11,1%	84,5%	95,6%
Tertulias TV: Jóvenes y vivencias en el Ramadán •	1,1%	10%	88,9%	98,9%
Tertulias TV: Mujeres y vivencias en el Ramadán	2,2%	5,6%	92,2%	97,8%
Concierto de música: Grupo de Al Firdaus •	0%	4,4%	95,6%	100%
Participación ciudadana en estos eventos	2,2%	1,1%	96,7%	97,8%
Valore la Ciudad en su mes de Ramadán	2,2%	4,4%	93,4%	97,8%
Horarios de los eventos sociales	0%	24,4%	75,6%	100%
Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán	0%	8,9%	91,1%	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	Hombre	47	52,2	52,2	52,2
	Mujer	43	47,8	47,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Concurso de fotografía, vídeo y dibujo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	1	1,1	1,1	2,2
	Bien	16	17,8	17,8	20,0
	Muy bien	72	80,0	80,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Taller de marionetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	6	6,7	6,7	7,8
	Bien	31	34,4	34,4	42,2
	Muy bien	52	57,8	57,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Gastronomía y Ramadán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Mal	1	1,1	1,1	2,2
	Regular	17	18,9	18,9	21,1
	Bien	16	17,8	17,8	38,9
	Muy bien	55	61,1	61,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Conferencia: Ramadán y Salud•

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	26	28,9	28,9	30,0
	Bien	20	22,2	22,2	52,2
	Muy bien	43	47,8	47,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Conferencia: Los valores sociales y espirituales del Ramadán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,4	4,4	4,4
	Regular	10	11,1	11,1	15,6
	Bien	33	36,7	36,7	52,2
	Muy bien	43	47,8	47,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Tertulias TV: Jóvenes y vivencias en el Ramadán•

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	9	10,0	10,0	11,1
	Bien	25	27,8	27,8	38,9
	Muy bien	55	61,1	61,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Tertulias TV: Mujeres y vivencias en el Ramadán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,2	2,2	2,2
	Regular	5	5,6	5,6	7,8
	Bien	27	30,0	30,0	37,8
	Muy bien	56	62,2	62,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Concierto de música: Grupo de Al Firdaus•

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,4	4,4	4,4

	Bien	30	33,3	33,3	37,8
	Muy bien	56	62,2	62,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Participación ciudadana en estos eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,2	2,2	2,2
	Regular	1	1,1	1,1	3,3
	Bien	43	47,8	47,8	51,1
	Muy bien	44	48,9	48,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Valore la Ciudad en su mes de Ramadán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,2	2,2	2,2
	Regular	4	4,4	4,4	6,7
	Bien	24	26,7	26,7	33,3
	Muy bien	60	66,7	66,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Horarios de los eventos sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	24,4	24,4	24,4
	Bien	25	27,8	27,8	52,2
	Muy bien	43	47,8	47,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de los eventos de Ramadán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	8,9	8,9	8,9
	Bien	39	43,3	43,3	52,2
	Muy bien	43	47,8	47,8	100,0
	Total	90	100,0	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	Periódicos	4	4,4	4,4	4,4
	TVM	2	2,2	2,2	6,7
	Amigo	44	48,9	48,9	55,6
	Folletos	3	3,3	3,3	58,9
	Redes Sociales	37	41,1	41,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Propuestas de Mejoras para el próximo año de Ramadán

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	90	100,0	100,0	100,0