

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.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>                      | <b>N</b> | <b>MEDIA</b> |
|-------------------------------------------------------|----------|--------------|
| 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      | <b>4,44</b>  |

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

| AÑO 2022                                              |                            |                        |                          |                                |
|-------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                            | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| 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%                           |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### Sexo

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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             |                      |