

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:

SAN VALENTÍN PARA MAYORES 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: **SAN VALENTÍN PARA MAYORES 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:** 14 de febrero 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 SAN VALENTÍN PARA MAYORES 2022** con un valor de **4,42** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el ESPECTÁCULO DE SAN VALENTÍN	152	4,41
Valore el LUNCH	152	4,46
El NIVEL, EN GENERAL, DE CALIDAD DE SAN VALENTÍN	152	4,42

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 ESPECTÁCULO DE SAN VALENTÍN	0%	5,3%	94,7%	100%
Valore el LUNCH	0%	6,6%	93,4%	100%
El NIVEL, EN GENERAL, DE CALIDAD DE SAN VALENTÍN	0%	6,6%	93,4%	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

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	3	2,0	2,0	2,0
	Los Pinares	5	3,3	3,3	5,3
	Hernán Cortés	5	3,3	3,3	8,6
	Constitución	3	2,0	2,0	10,5
	La Libertad	4	2,6	2,6	13,2
	Virgen de la Victoria	13	8,6	8,6	21,7
	Real	17	11,2	11,2	32,9
	Colón	3	2,0	2,0	34,9
	Isaac Peral	6	3,9	3,9	38,8
	Hebreo- Tiro Nacional	8	5,3	5,3	44,1
	Hipódromo	4	2,6	2,6	46,7
	Alfonso XIII	11	7,2	7,2	53,9
	Reina Regente	2	1,3	1,3	55,3
	Industrial	15	9,9	9,9	65,1
	Polígono Residencial La Paz	1	,7	,7	65,8
	Ataque Seco	14	9,2	9,2	75,0
	Concepción Arenal	6	3,9	3,9	78,9
	Cabrerizas	14	9,2	9,2	88,2
	General Larrea	1	,7	,7	88,8
	Héroes de España	12	7,9	7,9	96,7
	Cañada de Hidum	5	3,3	3,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	73	48,0	51,8	51,8
	Masculino	68	44,7	48,2	100,0
	Total	141	92,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	7,2		
Total		152	100,0		

[Valore el ESPECTÁCULO DE SAN VALENTÍN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	5,3	5,3	5,3
	Bien	73	48,0	48,0	53,3
	Muy bien	71	46,7	46,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[Valore el LUNCH]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	6,6	6,6	6,6
	Bien	62	40,8	40,8	47,4
	Muy bien	80	52,6	52,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[EI NIVEL, EN GENERAL, DE CALIDAD DE SAN VALENTÍN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	6,6	6,6	6,6
	Bien	68	44,7	44,7	51,3
	Muy bien	74	48,7	48,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	135	88,8	88,8	88,8
	No	17	11,2	11,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	136	89,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	16	10,5		
Total		152	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	152	100,0

Ayúdanos a mejorar el servicio con propuestas de mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	134	88,2	88,2	88,2
Más actividades para los mayores al aire libre	1	,7	,7	88,8
Más cosas gratis	1	,7	,7	89,5
Más espectáculos	1	,7	,7	90,1
Más eventos	1	,7	,7	90,8
Más fotos gratis	1	,7	,7	91,4
Mejorar la comida	1	,7	,7	92,1
Mejorar la decoración y photocall	1	,7	,7	92,8
Otra zona	1	,7	,7	93,4
Ponerlo en otro sitio	1	,7	,7	94,1
Que hagan más actividades	1	,7	,7	94,7
Que hagan todas las fiestas para mayores (san Valentín, carnaval...)	1	,7	,7	95,4
Que lo pongan en otra parte	1	,7	,7	96,1
Que pongan más comida	2	1,3	1,3	97,4
Que se haga todos los años	1	,7	,7	98,0
Que sea en un sitio cerrado (más comodidad)	1	,7	,7	98,7
Que sea por la tarde también	2	1,3	1,3	100,0
Total	152	100,0	100,0	