

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:

SAN VALENTÍN PARA MAYORES 2023

**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: **SAN VALENTÍN PARA MAYORES 2023** 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 102 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 **4,40** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad del lugar donde se celebra el evento	102	4,38
Seguridad del lugar donde se celebra el evento	102	4,34
Limpieza del lugar donde se celebra el evento	102	4,34
Actuación alumnos de Aulas Culturales para Mayores	102	4,42
Actuación de la Tuna Melillense	102	4,41
Detalle de cortesía entregado a los asistentes	102	4,33
Photocall y fotomatón	102	4,30
Vídeo 360º	101	4,27
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO CELEBRADO POR SAN VALENTÍN	102	4,40

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad del lugar donde se celebra el evento	0%	9,8%	90,2%	100%
Seguridad del lugar donde se celebra el evento	0%	12,7%	87,3%	100%
Limpieza del lugar donde se celebra el evento	0%	14,7%	85,3%	100%
Actuación alumnos de Aulas Culturales para Mayores	0%	9,8%	90,2%	100%
Actuación de la Tuna Melillense	0%	10,8%	89,2%	100%
Detalle de cortesía entregado a los asistentes	0%	12,7%	87,3%	100%
Photocall y fotomatón	0%	15,7%	84,3%	100%
Vídeo 360º	0%	18,8%	81,2%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO CELEBRADO POR SAN VALENTÍN	0%	8,8%	91,2%	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	56	54,9	54,9	54,9
	Masculino	46	45,1	45,1	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	40	39,2	42,6	42,6
	Soltero/a	31	30,4	33,0	75,5
	Separado/a	20	19,6	21,3	96,8
	Viudo/a	3	2,9	3,2	100,0
	Total	94	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	7,8		
Total		102	100,0		

[Accesibilidad del lugar donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	9,8	9,8	9,8
	Bien	43	42,2	42,2	52,0
	Muy bien	49	48,0	48,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

[Seguridad del lugar donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	12,7	12,7	12,7
	Bien	41	40,2	40,2	52,9
	Muy bien	48	47,1	47,1	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



[Limpieza del lugar donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	14,7	14,7	14,7
	Bien	37	36,3	36,3	51,0
	Muy bien	50	49,0	49,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

[Actuación alumnos de Alulas Culturales para Mayores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	9,8	9,8	9,8
	Bien	39	38,2	38,2	48,0
	Muy bien	53	52,0	52,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

[Actuación de la Tuna Melillense]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	10,8	10,8	10,8
	Bien	38	37,2	37,2	48,0
	Muy bien	53	52,0	52,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

[Detalle de cortesía entregado a los asistentes]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	12,7	12,7	12,7
	Bien	42	41,2	41,2	53,9
	Muy bien	47	46,1	46,1	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

[Photocall y fotomatón]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	15,7	15,7	15,7
	Bien	39	38,2	38,2	53,9
	Muy bien	47	46,1	46,1	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

[Vídeo 360º]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	18,6	18,8	18,8
	Bien	36	35,3	35,7	54,5
	Muy bien	46	45,1	45,5	100,0
	Total	101	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		102	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO CELEBRADO POR SAN VALENTÍN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	8,8	8,8	8,8
	Bien	43	42,2	42,2	51,0
	Muy bien	50	49,0	49,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Propuestas de mejoras para próximos eventos de San Valentín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		90	88,2	88,2	88,2
	Animadores	3	2,9	2,9	91,2
	Más flores	7	6,9	6,9	98,0
	Más flores, se han acabado muy rápido	1	1,0	1,0	99,0
	Un presentador de eventos	1	1,0	1,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	