CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

DÍA DE LA HISPANIDAD 2023

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 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 Administración Pública, 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 evento: **DÍA DE LA HISPANIDAD 2023** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 12 de octubre de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 80** 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 evento** con un valor de **4,39** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se realizan las actividades conmemorativas	80	4,61
Horario de las actividades	80	4,53
Organización técnica de las actividades	80	4,35
Trato de monitores y azafatas	80	4,41
Talleres	80	4,61
Música	80	4,59
Hinchables infantiles	80	4,59
Puestos de dulces y palomitas	80	4,44
Fotomatón de la Hispanidad y dedicatorias	80	4,31
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de las actividades	80	4,39

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]**
Lugar donde se realizan las actividades conmemorativas	0%	1,3%	98,7%	100%
Horario de las actividades	0%	15%	85%	100%
Organización técnica de las actividades	0%	18,8%	81,2%	100%
Trato de monitores y azafatas	0%	15%	85%	100%
Talleres	0%	5%	95%	100%
Música	0%	8,8%	91,2%	100%
Hinchables infantiles	0%	3,8%	96,2%	100%
Puestos de dulces y palomitas	0%	10%	90%	100%
Fotomatón de la Hispanidad y dedicatorias	0%	16,3%	83,7%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de las actividades	0%	5%	95%	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	34	42,5	42,5	42,5
	Masculino	46	57,5	57,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Lugar donde se realizan las actividades conmemorativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	29	36,2	36,2	37,5
	Muy bien	50	62,5	62,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Horario de las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	15,0	15,0	15,0
	Bien	14	17,5	17,5	32,5
	Muy bien	54	67,5	67,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Organización técnica de las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	18,8	18,8	18,8
	Bien	22	27,5	27,5	46,3
	Muy bien	43	53,7	53,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Trato de monitores y azafatas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	15,0	15,0	15,0
	Bien	23	28,8	28,8	43,8

	Muy bien	45	56,2	56,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Talleres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	5,0	5,0	5,0
	Bien	23	28,8	28,8	33,8
	Muy bien	53	66,2	66,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Música

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	8,8	8,8	8,8
	Bien	19	23,7	23,7	32,5
	Muy bien	54	67,5	67,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Hinchables infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,8	3,8	3,8
	Bien	27	33,7	33,7	37,5
	Muy bien	50	62,5	62,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Puestos de dulces y palomitas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	10,0	10,0	10,0
	Bien	29	36,3	36,3	46,3
	Muy bien	43	53,7	53,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fotomatón de la Hispanidad y dedicatorias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	16,3	16,3	16,3
	Bien	29	36,2	36,2	52,5

	Muy bien	38	47,5	47,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	5,0	5,0	5,0
	Bien	41	51,3	51,3	56,3
	Muy bien	35	43,7	43,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo se ha enterado de las ACTIVIDADES CONMEMORATIVAS por el Día de la Hispanidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	48	60,0	60,0	60,0
	Web	3	3,8	3,8	63,8
	Amigo/a	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	