

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 SANTA 2022

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 público: **SEMANA SANTA 2022** 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:** Abril 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 202 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 SANTA 2022** con un valor de **3,98** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Teatro Kursaal: Tiempo de PASIÓN y GLORIA	202	3,97
Talleres infantiles "Diversión en la naturaleza"	202	3,98
Biblioteca Pública: Taller de manualidades de Pascua	202	3,91
Biblioteca Pública: Taller Biblioteca divertida	202	3,90
Biblioteca Pública: Talleres de fomento de la lectura	202	3,96
Calle O'Donnell: Manualidades de Semana Santa. Animalito de palo	202	3,85
TVM: Programa Tiempo de pasión	202	3,82
Participación ciudadana en estos eventos	202	4,14
Valore la Ciudad en Semana Santa	202	4,19
Horarios de los eventos sociales	202	4,04
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE SEMANA SANTA	202	3,98

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
Teatro Kursaal: Tiempo de PASIÓN y GLORIA	4,5%	26,2%	69,3%	95,5%
Talleres infantiles "Diversión en la naturaleza"	3,5%	28,7%	67,8%	96,5%
Biblioteca Pública: Taller de manualidades de Pascua	2,5%	28,7%	68,8%	98,5%
Biblioteca Pública: Taller Biblioteca divertida	4%	26,7%	69,3%	96%
Biblioteca Pública: Talleres de fomento de la lectura	1,5%	31,2%	67,3%	98,5%
Calle O'Donnell: Manualidades de Semana Santa. Animalito de palo	1%	36,1%	62,9%	99%
TVM: Programa Tiempo de pasión	1,5%	36,6%	61,9%	98,5%
Participación ciudadana en estos eventos	1,5%	12,9%	85,6%	98,5%
Valore la Ciudad en Semana Santa	1,5%	23,3%	75,2%	98,5%
Horarios de los eventos sociales	0,5%	26,2%	73,3%	99,5%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE SEMANA SANTA	1%	25,2%	73,8%	99%

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	90	44,6	45,2	45,2
	Mujer	109	54,0	54,8	100,0
	Total	199	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		202	100,0		

[Teatro Kursaal: Tiempo de PASIÓN y GLORIA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	4,5	4,5	4,5
	Regular	53	26,2	26,2	30,7
	Bien	75	37,1	37,1	67,8
	Muy bien	65	32,2	32,2	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

[Talleres infantiles "Diversión en la naturaleza"]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	3,5	3,5	3,5
	Regular	58	28,7	28,7	32,2
	Bien	70	34,7	34,7	66,8
	Muy bien	67	33,2	33,2	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

[Biblioteca Pública: Taller de manualidades de Pascua]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,5	2,5	2,5
	Regular	58	28,7	28,7	31,2
	Bien	90	44,6	44,6	75,7
	Muy bien	49	24,3	24,3	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

[Biblioteca Pública: Taller Biblioteca divertida]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	4,0	4,0	4,0
	Regular	54	26,7	26,7	30,7
	Bien	90	44,6	44,6	75,2
	Muy bien	50	24,8	24,8	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

[Biblioteca Pública: Talleres de fomento de la lectura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	63	31,2	31,2	32,7
	Bien	75	37,1	37,1	69,8
	Muy bien	61	30,2	30,2	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

[Calle O'Donnell: Manualidades de Semana Santa. Animalito de palo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	73	36,1	36,1	37,1
	Bien	80	39,6	39,6	76,7
	Muy bien	47	23,3	23,3	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

[TVM: Programa Tiempo de pasión]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	74	36,6	36,6	38,1
	Bien	81	40,1	40,1	78,2
	Muy bien	44	21,8	21,8	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

[Participación ciudadana en estos eventos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	26	12,9	12,9	14,4
	Bien	113	55,9	55,9	70,3
	Muy bien	60	29,7	29,7	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

[Valore la Ciudad en Semana Santa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	47	23,3	23,3	24,8
	Bien	61	30,2	30,2	55,0
	Muy bien	91	45,0	45,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

[Horarios de los eventos sociales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	53	26,2	26,2	26,7
	Bien	84	41,6	41,6	68,3
	Muy bien	64	31,7	31,7	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE SEMANA SANTA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	51	25,2	25,2	26,2
	Bien	98	48,5	48,5	74,8
	Muy bien	51	25,2	25,2	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de los eventos que se están desarrollando por Semana Santa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódicos	60	29,7	30,2	30,2
	Radio	1	,5	,5	30,7
	TVM	33	16,3	16,6	47,2
	WEB	53	26,2	26,6	73,9
	Amigo	16	7,9	8,0	81,9
	Folletos	1	,5	,5	82,4
	Redes Sociales	35	17,3	17,6	100,0
	Total	199	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		202	100,0		

Propuestas de Mejoras para el próximo año de Semana Santa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		195	96,5	96,5	96,5
	En algunas cofradías faltaban nazarenos a última hora	1	,5	,5	97,0
	Falta de nazarenos última hora	1	,5	,5	97,5
	La policía no ha estado cuando los nazarenos pasaban al lado de los coches	1	,5	,5	98,0
	Más publicidad para los talleres	1	,5	,5	98,5
	No ha habido agentes que regulen el tráfico coches pasando al lado de las procesione	1	,5	,5	99,0
	Tráfico y procesión juntas muy mal	1	,5	,5	99,5
	Vehículos pasando al lado de la procesión	1	,5	,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	