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:

DINAMIZACIÓN DE BARRIOS 2023

CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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: **DINAMIZACIÓN DE BARRIOS 2023** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 17 de febrero al 19 de marzo 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 100** 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 **4,71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	100	4,73
El LUGAR donde se realiza el evento	100	4,50
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	100	4,73
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	100	4,66
Los HORARIOS de los eventos	100	4,61
INFORMACIÓN recibida del evento	100	4,57
Valore: Actuaciones	100	4,59
Valore: Talleres infantiles	100	4,54
Valore: Castillos hinchables	100	4,62
Valore: Karaoke	99	4,64
Valore: Juegos de mesa	100	4,60
Valore: Aperitivos, paella, palomitas, algodón...	100	4,66
Valore: Personal encargado del evento (La Casa del Detalle)	100	4,63
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	100	4,71

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 al recinto donde se celebra el evento	0%	2%	98%	100%
El LUGAR donde se realiza el evento	0%	3%	97%	100%
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	1%	2%	97%	99%
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	0%	3%	97%	100%
Los HORARIOS de los eventos	2%	2%	96%	98%
INFORMACIÓN recibida del evento	1%	4%	95%	99%
Valore: Actuaciones	0%	3%	97%	100%
Valore: Talleres infantiles	0%	3%	97%	100%
Valore: Castillos hinchables	0%	4%	96%	100%
Valore: Karaoke	0%	2%	98%	100%
Valore: Juegos de mesa	0%	2%	98%	100%
Valore: Aperitivos, paella, palomitas, algodón...	0%	1%	99%	100%
Valore: Personal encargado del evento (La Casa del Detalle)	0%	3%	97%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	1%	1%	98%	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	Femenino	35	35,0	35,0	35,0
	Masculino	65	65,0	65,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	35	35,0	35,0	35,0
	16 a 24 años	48	48,0	48,0	83,0
	25 a 34 años	16	16,0	16,0	99,0
	45 a 54 años	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	23	23,0	23,0	25,0
	Muy bien	75	75,0	75,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[El LUGAR donde se realiza el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,0	3,0
	Bien	44	44,0	44,0	47,0
	Muy bien	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	2	2,0	2,0	3,0
	Bien	20	20,0	20,0	23,0
	Muy bien	77	77,0	77,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,0	3,0
	Bien	28	28,0	28,0	31,0
	Muy bien	69	69,0	69,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Los HORARIOS de los eventos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	2	2,0	2,0	4,0
	Bien	29	29,0	29,0	33,0
	Muy bien	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[INFORMACIÓN recibida del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	4	4,0	4,0	5,0
	Bien	31	31,0	31,0	36,0
	Muy bien	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Valore: Actuaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,0	3,0
	Bien	35	35,0	35,0	38,0

	Muy bien	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Valore: Talleres infantiles]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,0	3,0
	Bien	40	40,0	40,0	43,0
	Muy bien	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Valore: Castillos hinchables]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,0	4,0	4,0
	Bien	30	30,0	30,0	34,0
	Muy bien	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Valore: Karaoke]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	32	32,0	32,3	34,3
	Muy bien	65	65,0	65,7	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

[Valore: Juegos de mesa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	36	36,0	36,0	38,0
	Muy bien	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Valore: Aperitivos, paella, palomitas, algodón...]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	32	32,0	32,0	33,0
	Muy bien	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Valore: Personal encargado del evento (La Casa del Detalle)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,0	3,0
	Bien	31	31,0	31,0	34,0
	Muy bien	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	1	1,0	1,0	2,0
	Bien	24	24,0	24,0	26,0
	Muy bien	74	74,0	74,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que es satisfactorio para la Ciudad que se hagan este tipo de actividades de Dinamización de Barrios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	97	97,0	97,0	97,0
	No	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo se ha enterado del festival?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	3	3,0	3,0	3,0
	TV	4	4,0	4,0	7,0
	Periódico	4	4,0	4,0	11,0
	Redes Sociales	65	65,0	65,0	76,0

	Página Web	9	9,0	9,0	85,0
	Amigo/a	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Propuestas de mejora para próximos eventos:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	100	100,0	100,0	100,0