

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:
CONCIERTOS Y MONÓLOGOS EN EL BALCÓN DE LA ENSENADA
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: **CONCIERTOS Y MONÓLOGOS EN EL BALCÓN DE LA ENSENADA 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:** Agosto 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 151 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 CONCIERTOS Y MONÓLOGOS EN EL BALCÓN DE LA ENSENADA 2022** con un valor de **4,21** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
¿Qué valoración da a la Ciudad de Melilla del 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien)?	17	4,82
Accesibilidad al lugar donde se celebra el evento	151	4,20
La limpieza del lugar donde se celebra el evento	151	4,27
Medidas de seguridad contra el COVID 19	151	4,28
Valore el enclave donde se celebra el evento	151	4,26
Cartel de Actuaciones	151	4,28
Vigilancia donde se celebra el evento	151	4,23
Nivel de Calidad, en general, del evento BALCÓN DE LA ENSENADA	150	4,21

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
¿Qué valoración da a la Ciudad de Melilla del 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien)?	0%	0%	100%	100%
Accesibilidad al lugar donde se celebra el evento	0%	15,2%	84,8%	100%
La limpieza del lugar donde se celebra el evento	0%	13,2%	86,8%	100%
Medidas de seguridad contra el COVID 19	0%	12,6%	87,4%	100%
Valore el enclave donde se celebra el evento	0%	13,2%	86,8%	100%
Cartel de Actuaciones	0%	12,6%	87,4%	100%
Vigilancia donde se celebra el evento	0%	13,2%	86,8%	100%
Nivel de Calidad, en general, del evento BALCÓN DE LA ENSENADA	0,7%	12%	87,3%	99,3%

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	98	64,9	64,9	64,9
	Masculino	53	35,1	35,1	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	130	86,1	87,2	87,2
	No residente	19	12,6	12,8	100,0
	Total	149	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		151	100,0		

En caso que no residente, ¿Cuál es su lugar de procedencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		133	88,1	88,1	88,1
	Badajoz	1	,7	,7	88,7
	Granada	1	,7	,7	89,4
	Madrid	10	6,6	6,6	96,0
	Málaga	4	2,6	2,6	98,7
	Sevilla	1	,7	,7	99,3
	Valencia	1	,7	,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

¿Qué valoración da a la Ciudad de Melilla del 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,0	17,6	17,6
	Muy bien	14	9,3	82,4	100,0
	Total	17	11,3	100,0	
Perdidos	Sistema	134	88,7		
Total		151	100,0		

[Accesibilidad al lugar donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	15,2	15,2	15,2
	Bien	75	49,7	49,7	64,9
	Muy bien	53	35,1	35,1	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[La limpieza del lugar donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	13,2	13,2	13,2
	Bien	70	46,4	46,4	59,6
	Muy bien	61	40,4	40,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Medidas de seguridad contra el COVID 19]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	12,6	12,6	12,6
	Bien	70	46,4	46,4	58,9
	Muy bien	62	41,1	41,1	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Valore el enclave donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	13,2	13,2	13,2
	Bien	71	47,0	47,0	60,3
	Muy bien	60	39,7	39,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Cartel de Actuaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	12,6	12,6	12,6
	Bien	71	47,0	47,0	59,6
	Muy bien	61	40,4	40,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Vigilancia donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	13,2	13,2	13,2
	Bien	76	50,3	50,3	63,6
	Muy bien	55	36,4	36,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad, en general, del evento BALCÓN DE LA ENSENADA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	18	11,9	12,0	12,7
	Bien	79	52,3	52,7	65,3
	Muy bien	52	34,4	34,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

¿A través de que medio de comunicación se ha enterado de la visita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódicos	30	19,9	19,9	19,9
	Web	84	55,6	55,6	75,5
	Amigo	22	14,6	14,6	90,1
	Folletos	1	,7	,7	90,7
	Redes Sociales	14	9,3	9,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora al respecto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	151	100,0	100,0	100,0