

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
CABALGATA DE REYES 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 cultural de la **CABALGATA DE REYES 2017** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 107 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre **CABALGATA DE REYES 2017** con un valor de **4.14** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
En caso afirmativo	51	3,71
Decoración de las Carrozas:	107	3,98
Los disfraces de los niños de las Carrozas	107	4,21
Los espectáculos que acompañan a las Carrozas	107	4,11
Organización del evento	107	3,94
Seguridad de la Cabalgata	105	4,50
Horarios de la Cabalgata	107	4,28
Nivel de Calidad, en general, de la Cabalgata de Reyes	107	4,14

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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



VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
En caso afirmativo	60,8	15,7	23,5	84,3
Decoración de las Carrozas:	72,9	5,6	21,5	94,4
Los disfraces de los niños de las Carrozas	81,3	2,8	15,9	97,2
Los espectáculos que acompañan a las Carrozas	78,6	5,6	15,9	94,5
Organización del evento	71	5,6	23,4	94,4
Seguridad de la Cabalgata	89,5	2,9	7,6	97,1
Horarios de la Cabalgata	83,2	5,6	11,2	94,4
Nivel de Calidad, en general, de la Cabalgata de Reyes	84,1	0,9	15	99,1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

¿Es Ud. residente o Turista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente. Señale el barrio	106	99,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		107	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	69	64,5	64,5	64,5
	Masculino	38	35,5	35,5	100,0
Total		107	100,0	100,0	

RELIGIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CRISTIANA	95	88,8	88,8	88,8
	MUSULMANA	12	11,2	11,2	100,0
Total		107	100,0	100,0	

¿Ha asistido Ud. y sus hijos/as a la llegada de los Reyes Magos por el Foso de Hornabeque?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	51	47,7	47,7	47,7
	No	56	52,3	52,3	100,0
Total		107	100,0	100,0	



En caso afirmativo, valore del 1(muy mal) al 5 (muy bien) el nivel de calidad de dicho evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	3,7	7,8	7,8
	Muy Mal	4	3,7	7,8	15,7
	Regular	12	11,2	23,5	39,2
	Bien	14	13,1	27,5	66,7
	Muy Bien	17	15,9	33,3	100,0
	Total	51	47,7	100,0	
Perdidos	Sistema	56	52,3		
Total		107	100,0		

[Decoración de las Carrozas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Muy Mal	5	4,7	4,7	5,6
	Regular	23	21,5	21,5	27,1
	Bien	44	41,1	41,1	68,2
	Muy Bien	34	31,8	31,8	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

[Los disfraces de los niños de las Carrozas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Muy Mal	2	1,9	1,9	2,8
	Regular	17	15,9	15,9	18,7
	Bien	40	37,4	37,4	56,1
	Muy Bien	47	43,9	43,9	100,0
	Total	107	100,0	100,0	



[Los espectáculos que acompañan a las Carrozas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Muy Mal	5	4,7	4,7	5,6
	Regular	17	15,9	15,9	21,5
	Bien	42	39,3	39,3	60,7
	Muy Bien	42	39,3	39,3	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

[Organización del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,9	1,9	1,9
	Muy Mal	4	3,7	3,7	5,6
	Regular	25	23,4	23,4	29,0
	Bien	43	40,2	40,2	69,2
	Muy Bien	33	30,8	30,8	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

[Seguridad de la Cabalgata]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,9	1,9	1,9
	Muy Mal	1	,9	1,0	2,9
	Regular	8	7,5	7,6	10,5
	Bien	25	23,4	23,8	34,3
	Muy Bien	69	64,5	65,7	100,0
	Total	105	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,9		
Total		107	100,0		



[Horarios de la Cabalgata]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Muy Mal	5	4,7	4,7	5,6
	Regular	12	11,2	11,2	16,8
	Bien	34	31,8	31,8	48,6
	Muy Bien	55	51,4	51,4	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad, en general, de la Cabalgata de Reyes]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	16	15,0	15,0	15,9
	Bien	56	52,3	52,3	68,2
	Muy Bien	34	31,8	31,8	100,0
	Total	107	100,0	100,0	