

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
NAVIDAD 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 **NAVIDAD 2017** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos 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:** **313** 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 **NAVIDAD** con un valor de **4.64** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Belén Foso de Hornabeque	303	4,64
Belén de Playmobil	296	4,53
Sueños de Navidad	223	4,62
Animación 3D	243	4,62
Juegos Infantiles	219	4,60
Scalextric Gigante	235	4,61
Casa del Papa Noel	187	4,60
Pista de Patinaje	204	4,66
Escuela de Circo	203	4,66
Guiñol de Navidad	195	4,66
Roscón de Reyes	189	4,71
Visita de Muñecos	203	4,72
El alumbrado de las calles	285	4,61
Participación ciudadana en estos eventos	306	4,59
Valore la ciudad en el mes de Navidad	307	4,60
Horarios de los eventos de Navidad	309	4,64
Nivel de Calidad de los Eventos de Navidad	311	4,64

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Belén Foso de Hornabeque	98,7	0	1,3	100
Belén de Playmobil	98,7	0	1,4	100,1
Sueños de Navidad	97,3	0	2,7	100
Animación 3D	96,3	0	3,7	100
Juegos Infantiles	93,6	0	6,4	100
Scalextric Gigante	95,7	0	4,3	100
Casa del Papa Noel	95,8	0	4,3	100,1
Pista de Patinaje	95,1	1	3,9	99
Escuela de Circo	95	0	4,9	99,9
Guiñol de Navidad	94,9	0,5	4,6	99,5
Roscón de Reyes	96,9	0	3,2	100,1
Visita de Muñecos	97,1	0	3	100,1
El alumbrado de las calles	93	0,8	6,3	99,3
Participación ciudadana en estos eventos	95,7	0,3	3,9	99,6
Valore la ciudad en el mes de Navidad	96,4	0,6	2,9	99,3
Horarios de los eventos de Navidad	98,1	0	1,9	100
Nivel de Calidad de los Eventos de Navidad	98,7	0	1,3	100

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	142	45,4	45,5	45,5
	Mujer	170	54,3	54,5	100,0
	Total	312	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
	Total	313	100,0		

#### Belén Foso de Hornabeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,3	1,3	1,3
	Bien	100	31,9	33,0	34,3
	Muy bien	199	63,6	65,7	100,0
	Total	303	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,2		
	Total	313	100,0		

#### Belén de Playmobil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,3	1,4	1,4
	Bien	132	42,2	44,6	45,9
	Muy bien	160	51,1	54,1	100,0
	Total	296	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	17	5,4		
	Total	313	100,0		



### Sueños de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	1,9	2,7	2,7
	Bien	73	23,3	32,7	35,4
	Muy bien	144	46,0	64,6	100,0
	Total	223	71,2	100,0	
Perdidos	Sistema	90	28,8		
Total		313	100,0		

### Animación 3D

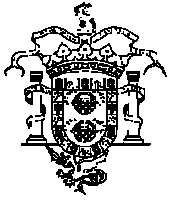
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	2,9	3,7	3,7
	Bien	74	23,6	30,5	34,2
	Muy bien	160	51,1	65,8	100,0
	Total	243	77,6	100,0	
Perdidos	Sistema	70	22,4		
Total		313	100,0		

### Juegos Infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	4,5	6,4	6,4
	Bien	59	18,8	26,9	33,3
	Muy bien	146	46,6	66,7	100,0
	Total	219	70,0	100,0	
Perdidos	Sistema	94	30,0		
Total		313	100,0		

### Scalextric Gigante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	3,2	4,3	4,3
	Bien	72	23,0	30,6	34,9
	Muy bien	153	48,9	65,1	100,0
	Total	235	75,1	100,0	
Perdidos	Sistema	78	24,9		
Total		313	100,0		



### Casa del Papa Noel

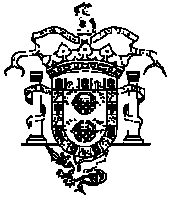
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	2,6	4,3	4,3
	Bien	59	18,8	31,6	35,8
	Muy bien	120	38,3	64,2	100,0
	Total	187	59,7	100,0	
Perdidos	Sistema	126	40,3		
Total		313	100,0		

### Pista de Patinaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	1,0	1,0
	Regular	8	2,6	3,9	4,9
	Bien	47	15,0	23,0	27,9
	Muy bien	147	47,0	72,1	100,0
	Total	204	65,2	100,0	
Perdidos	Sistema	109	34,8		
Total		313	100,0		

### Escuela de Circo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	3,2	4,9	4,9
	Bien	50	16,0	24,6	29,6
	Muy bien	143	45,7	70,4	100,0
	Total	203	64,9	100,0	
Perdidos	Sistema	110	35,1		
Total		313	100,0		



### Guiñol de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,5	,5
	Regular	9	2,9	4,6	5,1
	Bien	45	14,4	23,1	28,2
	Muy bien	140	44,7	71,8	100,0
	Total	195	62,3	100,0	
Perdidos	Sistema	118	37,7		
Total		313	100,0		

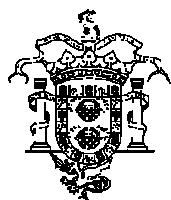
### Roscón de Reyes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	1,9	3,2	3,2
	Bien	43	13,7	22,8	25,9
	Muy bien	140	44,7	74,1	100,0
	Total	189	60,4	100,0	
Perdidos	Sistema	124	39,6		
Total		313	100,0		

### Visita de Muñecos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	1,9	3,0	3,0
	Bien	44	14,1	21,7	24,6
	Muy bien	153	48,9	75,4	100,0
	Total	203	64,9	100,0	
Perdidos	Sistema	110	35,1		
Total		313	100,0		





### El alumbrado de las calles

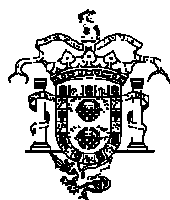
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,4	,4
	Mal	1	,3	,4	,7
	Regular	18	5,8	6,3	7,0
	Bien	67	21,4	23,5	30,5
	Muy bien	198	63,3	69,5	100,0
Total		285	91,1	100,0	
Perdidos	Sistema	28	8,9		
Total		313	100,0		

### Participación ciudadana en estos eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	12	3,8	3,9	4,2
	Bien	98	31,3	32,0	36,3
	Muy bien	195	62,3	63,7	100,0
Total		306	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,2		
Total		313	100,0		

### Valore la ciudad en el mes de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,7
	Regular	9	2,9	2,9	3,6
	Bien	97	31,0	31,6	35,2
	Muy bien	199	63,6	64,8	100,0
Total		307	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,9		
Total		313	100,0		



### Horarios de los eventos de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	1,9	1,9	1,9
	Bien	100	31,9	32,4	34,3
	Muy bien	203	64,9	65,7	100,0
	Total	309	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		313	100,0		

### Nivel de Calidad de los Eventos de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,3	1,3	1,3
	Bien	103	32,9	33,1	34,4
	Muy bien	204	65,2	65,6	100,0
	Total	311	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		313	100,0		

### ¿Qué opinión le merece los CARRICOCHES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,0	1,0	1,0
	Regular	102	32,6	34,8	35,8
	Bien	188	60,1	64,2	100,0
	Total	293	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	20	6,4		
Total		313	100,0		