

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: CABALGATA-CARNAVAL 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 del **CABALGATA DE CARNAVAL 2017** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes 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:** 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre el **CABALGATA DE CARNAVAL** del evento cultural de la con un valor de **4.23** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La decoración de las carrozas	100	4,10
La accesibilidad de las gradas	100	3,48
El itinerario del evento con respecto al espectáculo	100	4,03
Iluminación del espectáculo	100	3,78
Los espectáculos que acompañan a las carrozas	100	4,08
Organización del evento	100	4,17
Seguridad del evento de la cabalgata	100	4,46
Horarios de la cabalgata	100	4,25
Nivel de calidad en general de la cabalgata de carnaval	100	4,23

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
La decoración de las carrozas	83	4	13	96
La accesibilidad de las gradas	48	12,2	39,8	87,8
El itinerario del evento con respecto al espectáculo	82	1	17	99
Iluminación del espectáculo	63,6	8,1	28,3	91,9
Los espectáculos que acompañan a las carrozas	79	4	17	96
Organización del evento	83	0	17	100
Seguridad del evento de la cabalgata	90	1	9	99
Horarios de la cabalgata	85,8	3	11,1	96,9
Nivel de calidad en general de la cabalgata de carnaval	87	2	11	98

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

LA DECORACIÓN DE LAS CARROZAS

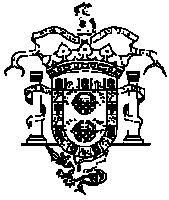
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,0	4,0	4,0
	Regular	13	13,0	13,0	17,0
	Bien	52	52,0	52,0	69,0
	Muy bien	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LA ACCESIBILIDAD DE LAS GRADAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,0	3,1	3,1
	Mal	9	9,0	9,2	12,2
	Regular	39	39,0	39,8	52,0
	Bien	32	32,0	32,7	84,7
	Muy bien	15	15,0	15,3	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

EL ITINERARIO DEL EVENTO CON RESPECTO AL ESPECTÁCULO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	17	17,0	17,0	18,0
	Bien	60	60,0	60,0	78,0
	Muy bien	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



ILUMINACIÓN DEL ESPECTÁCULO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	8,0	8,1	8,1
	Regular	28	28,0	28,3	36,4
	Bien	41	41,0	41,4	77,8
	Muy bien	22	22,0	22,2	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

LOS ESPECTÁCULOS QUE ACOMPAÑAN A LAS CARROZAS

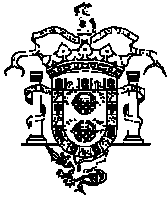
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	3	3,0	3,0	4,0
	Regular	17	17,0	17,0	21,0
	Bien	45	45,0	45,0	66,0
	Muy bien	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ORGANIZACIÓN DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	17,0	17,0	17,0
	Bien	49	49,0	49,0	66,0
	Muy bien	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

SEGURIDAD DEL EVENTO DE LA CABALGATA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	9	9,0	9,0	10,0
	Bien	33	33,0	33,0	43,0
	Muy bien	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



HORARIOS DE LA CABALGATA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,0	3,0	3,0
	Regular	11	11,0	11,1	14,1
	Bien	43	43,0	43,4	57,6
	Muy bien	42	42,0	42,4	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA CABALGATA DE CARNAVAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	11	11,0	11,0	13,0
	Bien	49	49,0	49,0	62,0
	Muy bien	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	