

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: CABALGATA DE REYES 2016**  
**CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS**  
**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de **CABALGATAS DE REYES 2016** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 150 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## **2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:**

### **SEXO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	76	50,7	50,7	50,7
	Masculino	74	49,3	49,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

## **3. 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 DE CABALGATAS DE REYES 2016** con un valor de **9,06** sobre 10.

### **Estadísticos descriptivos de Cabalgata de Reyes 2016**

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
<b>Decoración de las Carrozas</b>	<b>150</b>	<b>9,60</b>
<b>Los disfraces de los niños de las Carrozas</b>	<b>149</b>	<b>9,38</b>
<b>Los espectáculos que acompañan a las Carrozas</b>	<b>150</b>	<b>9,10</b>
<b>Organización del evento</b>	<b>149</b>	<b>8,95</b>
<b>Seguridad de la Cabalgata</b>	<b>150</b>	<b>8,85</b>
<b>Horarios de la Cabalgata</b>	<b>150</b>	<b>8,89</b>
<b>Nivel de Calidad, en general, de la Cabalgata de Reyes</b>	<b>150</b>	<b>9,06</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>Decoración de las Carrozas</b>	<b>98,0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>
<b>Los disfraces de los niños de las Carrozas</b>	<b>98,0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>
<b>Los espectáculos que acompañan a las Carrozas</b>	<b>94,7</b>	<b>1,3</b>	<b>4</b>	<b>98,7</b>
<b>Organización del evento</b>	<b>96,6</b>	<b>0</b>	<b>3,4</b>	<b>100,0</b>
<b>Seguridad de la Cabalgata</b>	<b>96,7</b>	<b>2</b>	<b>1,3</b>	<b>98,0</b>
<b>Horarios de la Cabalgata</b>	<b>95,3</b>	<b>0,7</b>	<b>4</b>	<b>99,3</b>
<b>Nivel de Calidad, en general, de la Cabalgata de Reyes</b>	<b>97,3</b>	<b>0,7</b>	<b>2</b>	<b>99,3</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

<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.