

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 2016
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 de **CABALGATA-CARNAVAL 2016** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 200 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 DE CABALGATA CARNAVAL** con un valor de **9,22** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de **CABALGATA -CARNAVAL**

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
La decoración de las carrozas	199	9,32
La accesibilidad de las gradas	199	9,24
El itinerario del evento con respecto al espectáculo	200	9,14
Iluminación del espectáculo	200	9,08
Los espectáculos de los que acompañan a las carrozas	198	9,14
Organización del evento	196	9,14
Seguridad del evento de la cabalgata	198	9,14
Horarios de cabalgata	197	9,12
Nivel de calidad en general de la Cabalgata de Carnaval	182	9,22

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La decoración de las carrozas	96,4	0	3,6	100
La accesibilidad de las gradas	94,4	0	5,6	100
El itinerario del evento con respecto al espectáculo	94	0,5	5,5	99,5
Iluminación del espectáculo	94	0,5	5,5	99,5
Los espectáculos de los que acompañan a las carrozas	92,9	0,5	6,6	99,5
Organización del evento	95,9	0,5	3,6	99,5
Seguridad del evento de la cabalgata	95,4	0,5	4	99,4
Horarios de cabalgata	94,4	0	5,6	100

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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Nivel de calidad en general del evento	97,2	0	2,8	100
--	------	---	-----	-----