

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
NAVIDAD 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD
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 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **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 sobre NAVIDAD** con un valor de **3,77** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Mercadillo Navideño	159	4,10
Navidad virtual	29	3,66
Visita de Muñecos	62	4,55
Actuaciones en el teatro Kursaal	27	3,74
Belén Foso de Hornabeque	168	3,43
Actividades infantiles "Navidad Feliz"	78	3,62
Guardería navideña	52	3,65
Videomapping navideño	17	3,18
Pista de Patinaje	154	3,45
Concurso de migas	33	4,58
El alumbrado de las calles	195	2,47
Participación ciudadana en estos eventos	196	3,39
Valore la ciudad en el mes de Navidad	199	3,91
Horarios de los eventos de Navidad	200	3,88
Nivel de Calidad de los Eventos de Navidad	200	3,77

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Mercadillo Navideño	89,3	0,6	10,1	99,4
Navidad virtual	55,2	3,4	41,4	96,6
Visita de Muñecos	95,2	0	4,8	100
Actuaciones en el teatro Kursaal	74,1	0	25,9	100
Belén Foso de Hornabeque	39,8	3,1	57,1	96,9
Actividades infantiles "Navidad Feliz"	56,4	0	43,6	100
Guardería navideña	59,6	0	40,4	100
Videomapping navideño	17,6	0	82,4	100
Pista de Patinaje	42,9	5,8	51,3	94,2
Concurso de migas	93,9	0	6,1	100
El alumbrado de las calles	9,7	54,9	35,4	45,1
Participación ciudadana en estos eventos	40,9	4	55,1	96
Valore la ciudad en el mes de Navidad	67,3	0	32,7	100
Horarios de los eventos de Navidad	61,5	1	37,5	99
Nivel de Calidad de los Eventos de Navidad	54	1,5	44,5	98,5



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

¿Es ud. residente o turista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	192	96,0	98,0	98,0
	Turista	4	2,0	2,0	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	76	38,0	38,8	38,8
	Mujer	120	60,0	61,2	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

Mercadillo Navideño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,6	,6
	Regular	16	8,0	10,1	10,7
	Bien	108	54,0	67,9	78,6
	Muy bien	34	17,0	21,4	100,0
	Total	159	79,5	100,0	
Perdidos	Sistema	41	20,5		
Total		200	100,0		

Navidad virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	3,4	3,4
	Regular	12	6,0	41,4	44,8
	Bien	12	6,0	41,4	86,2
	Muy bien	4	2,0	13,8	100,0
	Total	29	14,5	100,0	
Perdidos	Sistema	171	85,5		
Total		200	100,0		



Visita de Muñecos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,5	4,8	4,8
	Bien	22	11,0	35,5	40,3
	Muy bien	37	18,5	59,7	100,0
	Total	62	31,0	100,0	
Perdidos	Sistema	138	69,0		
Total		200	100,0		

Actuaciones en el teatro Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,5	25,9	25,9
	Bien	20	10,0	74,1	100,0
	Total	27	13,5	100,0	
Perdidos	Sistema	173	86,5		
Total		200	100,0		

Belén Foso de Hornabeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,2	1,2
	Mal	3	1,5	1,8	3,0
	Regular	96	48,0	57,1	60,1
	Bien	55	27,5	32,7	92,9
	Muy bien	12	6,0	7,1	100,0
	Total	168	84,0	100,0	
Perdidos	Sistema	32	16,0		
Total		200	100,0		

Actividades infantiles "Navidad Feliz"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	34	17,0	43,6	43,6
	Bien	40	20,0	51,3	94,9
	Muy bien	4	2,0	5,1	100,0
	Total	78	39,0	100,0	
Perdidos	Sistema	122	61,0		
Total		200	100,0		



Guardería navideña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	10,5	40,4	40,4
	Bien	28	14,0	53,8	94,2
	Muy bien	3	1,5	5,8	100,0
	Total	52	26,0	100,0	
Perdidos	Sistema	148	74,0		
Total		200	100,0		

Videomapping navideño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	7,0	82,4	82,4
	Bien	3	1,5	17,6	100,0
	Total	17	8,5	100,0	
Perdidos	Sistema	183	91,5		
Total		200	100,0		

Pista de Patinaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,6	,6
	Mal	8	4,0	5,2	5,8
	Regular	79	39,5	51,3	57,1
	Bien	52	26,0	33,8	90,9
	Muy bien	14	7,0	9,1	100,0
	Total	154	77,0	100,0	
Perdidos	Sistema	46	23,0		
Total		200	100,0		

Concurso de migas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,0	6,1	6,1
	Bien	10	5,0	30,3	36,4
	Muy bien	21	10,5	63,6	100,0
	Total	33	16,5	100,0	
Perdidos	Sistema	167	83,5		
Total		200	100,0		



El alumbrado de las calles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	11,5	11,8	11,8
	Mal	84	42,0	43,1	54,9
	Regular	69	34,5	35,4	90,3
	Bien	11	5,5	5,6	95,9
	Muy bien	8	4,0	4,1	100,0
	Total	195	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		200	100,0		

Participación ciudadana en estos eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	7	3,5	3,6	4,1
	Regular	108	54,0	55,1	59,2
	Bien	74	37,0	37,8	96,9
	Muy bien	6	3,0	3,1	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

Valore la ciudad en el mes de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	65	32,5	32,7	32,7
	Bien	87	43,5	43,7	76,4
	Muy bien	47	23,5	23,6	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

Horarios de los eventos de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	75	37,5	37,5	38,5
	Bien	68	34,0	34,0	72,5
	Muy bien	55	27,5	27,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



Nivel de Calidad de los Eventos de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	89	44,5	44,5	46,0
	Bien	59	29,5	29,5	75,5
	Muy bien	49	24,5	24,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

[TVM] ¿Cómo le ha llegado la información de los eventos que se están desarrollando por Navidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	199	99,5		
Total		200	100,0		

[Web] ¿Cómo le ha llegado la información de los eventos que se están desarrollando por Navidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	199	99,5		
Total		200	100,0		

[Amigo] ¿Cómo le ha llegado la información de los eventos que se están desarrollando por Navidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	131	65,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	69	34,5		
Total		200	100,0		

[Folletos Informativos] ¿Cómo le ha llegado la información de los eventos que se están desarrollando por Navidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	62	31,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	138	69,0		
Total		200	100,0		