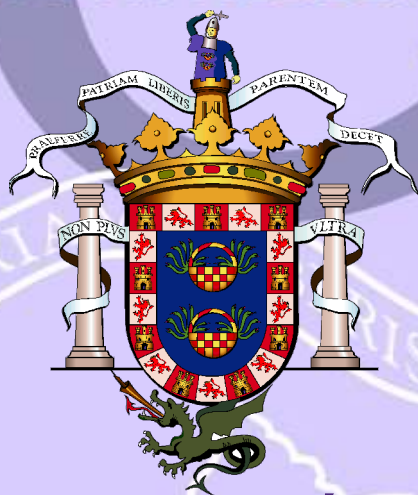


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
MERCADO RENACENTISTA "CARLOS V"**

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 servicio de **MERCADO RENACENTISTA “CARLOS V” 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **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. 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 MERCADO RENACENTISTA** con un valor de **4,85** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Ambiente de la Ciudadanía	150	4,78
Seguridad del Evento Sociocultural	150	4,83
Gran Pasacalles de Inauguración	75	4,87
Torneo de Justas a caballo	97	4,85
Baile Renacentista	128	4,80
Reclutamiento de tropas, Exhibición de Vuelo de Cetrería, Cómicos	74	4,81
Espectáculo de Videomapping Coronación de Carlos V	105	4,81
Pasacalles musical, Abanderados	69	4,81
Gala de la Victoria	49	4,80
Concierto Estático	37	4,76
Combate de Caballeros, La leyenda del fuego	42	4,88
Cuenta cuento Renacentistas	42	4,93
Taller de Esgrima Infantil	15	4,87
Teatro de Títeres	40	4,85
Taller de Tiro con Arco	27	4,78
Pintacaras y Magia Malabar	38	4,92
Escuela Pequeño Caballeros	21	4,76
Taller Escudos Heráldico	14	4,93
Torneo de Caballeros infantil	5	5
Juegos musicales	5	5
Nivel de Calidad del Mercado Renacentista 2019	150	4,85

Fuente: Dirección General de Atención y Participación ciudadana



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
Ambiente de la Ciudadanía	100	0	0	100
Seguridad del Evento Sociocultural	100	0	0	100
Gran Pasacalles de Inauguración	100	0	0	100
Torneo de Justas a caballo	100	0	0	100
Baile Renacentista	99,3	0	0,7	100
Reclutamiento de tropas, Exhibición de Vuelo de Cetrería, Cómicos	100	0	0	100
Espectáculo de Videomapping Coronación de Carlos V	99	0	1	100
Pasacalles musical, Abanderados	98,5	0	1,5	100
Gala de la Victoria	97,3	0	2,7	100
Concierto Estático	100	0	0	100
Combate de Caballeros, La leyenda del fuego	100	0	0	100
Cuenta cuento Renacentistas	100	0	0	100
Taller de Esgrima Infantil	100	0	0	100
Teatro de Títeres	96,3	0	3,7	100
Taller de Tiro con Arco	100	0	0	100
Pintacaras y Magia Malabar	100	0	0	100
Escuela Pequeño Caballeros	100	0	0	100
Taller Escudos Heráldico	100	0	0	100
Torneo de Caballeros infantil	100	0	0	100
Juegos musicales	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Atención y Participación ciudadana

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. TABLA DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	81	54,0	54,0	54,0
	Masculino	69	46,0	46,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Ambiente de la Ciudadanía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	33	22,0	22,0	22,0
	Muy bien	117	78,0	78,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Seguridad del Evento Sociocultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	26	17,3	17,3	17,3
	Muy bien	124	82,7	82,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Gran Pasacalles de Inauguración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	6,7	13,3	13,3
	Muy bien	65	43,3	86,7	100,0
	Total	75	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	75	50,0		
Total		150	100,0		

Torneo de Justas a caballo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	15	10,0	15,5	15,5
	Muy bien	82	54,7	84,5	100,0
	Total	97	64,7	100,0	
Perdidos	Sistema	53	35,3		
Total		150	100,0		



Baile Renacentista

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,8	,8
	Bien	23	15,3	18,0	18,8
	Muy bien	104	69,3	81,3	100,0
	Total	128	85,3	100,0	
Perdidos	Sistema	22	14,7		
Total		150	100,0		

Reclutamiento de tropas, Exhibición de Vuelo de Cetrería, Cómicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	14	9,3	18,9	18,9
	Muy bien	60	40,0	81,1	100,0
	Total	74	49,3	100,0	
Perdidos	Sistema	76	50,7		
Total		150	100,0		

Espectáculo de Videomapping Coronación de Carlos V

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	1,0	1,0
	Bien	18	12,0	17,1	18,1
	Muy bien	86	57,3	81,9	100,0
	Total	105	70,0	100,0	
Perdidos	Sistema	45	30,0		
Total		150	100,0		

Pasacalles Musical, Abanderados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	1,4	1,4
	Bien	11	7,3	15,9	17,4
	Muy bien	57	38,0	82,6	100,0
	Total	69	46,0	100,0	
Perdidos	Sistema	81	54,0		
Total		150	100,0		



Gala de la Victoria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	2,0	2,0
	Bien	8	5,3	16,3	18,4
	Muy bien	40	26,7	81,6	100,0
	Total	49	32,7	100,0	
Perdidos	Sistema	101	67,3		
Total		150	100,0		

Concierto Estático

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	2,7	2,7
	Bien	7	4,7	18,9	21,6
	Muy bien	29	19,3	78,4	100,0
	Total	37	24,7	100,0	
Perdidos	Sistema	113	75,3		
Total		150	100,0		

Combate de Caballeros, La leyenda del fuego

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	3,3	11,9	11,9
	Muy bien	37	24,7	88,1	100,0
	Total	42	28,0	100,0	
Perdidos	Sistema	108	72,0		
Total		150	100,0		

Cuenta cuento Renacentistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,0	7,1	7,1
	Muy bien	39	26,0	92,9	100,0
	Total	42	28,0	100,0	
Perdidos	Sistema	108	72,0		
Total		150	100,0		



Taller de Esgrima Infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,3	13,3	13,3
	Muy bien	13	8,7	86,7	100,0
	Total	15	10,0	100,0	
Perdidos	Sistema	135	90,0		
Total		150	100,0		

Teatro de Títeres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	4,0	15,0	15,0
	Muy bien	34	22,7	85,0	100,0
	Total	40	26,7	100,0	
Perdidos	Sistema	110	73,3		
Total		150	100,0		

Taller de Tiro con Arco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	3,7	3,7
	Bien	4	2,7	14,8	18,5
	Muy bien	22	14,7	81,5	100,0
	Total	27	18,0	100,0	
Perdidos	Sistema	123	82,0		
Total		150	100,0		

Pintacaras y Magia Malabar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,0	7,9	7,9
	Muy bien	35	23,3	92,1	100,0
	Total	38	25,3	100,0	
Perdidos	Sistema	112	74,7		
Total		150	100,0		



Escuela Pequeño Caballeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	3,3	23,8	23,8
	Muy bien	16	10,7	76,2	100,0
	Total	21	14,0	100,0	
Perdidos	Sistema	129	86,0		
Total		150	100,0		

Taller Escudos Heráldico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	7,1	7,1
	Muy bien	13	8,7	92,9	100,0
	Total	14	9,3	100,0	
Perdidos	Sistema	136	90,7		
Total		150	100,0		

Torneo de Caballeros infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	3,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	145	96,7		
Total		150	100,0		

Juegos musicales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	3,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	145	96,7		
Total		150	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

