

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:

CABALGATA-CARNAVAL 2019

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJO E IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 **LA CABALGATA DE CARNAVAL 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Asistentes al evento.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

• **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 de LA CABALGATA DE CARNAVAL** con un valor de **4,28** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La Decoración de Las Carrozas	100	4,38
La Accesibilidad de Las Gradass	96	4,32
El Itinerario del Evento con respecto al Espectáculo	100	4,29
Iluminación del Espectáculo	100	4,20
Los Espectáculos que acompañan a Las Carrozas	100	4,16
Organización del Evento	100	4,18
Seguridad del Evento De La Cabalgata	99	4,52
Horarios de La Cabalgata	98	4,51
Nivel de Calidad En General de La Cabalgata De Carnaval	100	4,28

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
La decoración de las carrozas	87	2	11	98
La accesibilidad de las gradass	83,3	7,3	9,4	92,7
El itinerario del evento con respecto al espectáculo	85	3	12	97
Iluminación del espectáculo	75	5	20	95
Los espectáculos que acompañan a las carrozas	78	10	12	90
Organización del evento	78	5	17	95
Seguridad del evento de la cabalgata	87,9	2	10,1	98
Horarios de la cabalgata	84,7	1	14,3	99
Nivel de calidad en general de la cabalgata de carnaval	86	3	11	97

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

LA DECORACIÓN DE LAS CARROZAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	11	11,0	11,0	13,0
	Bien	34	34,0	34,0	47,0
	Muy bien	53	53,0	53,0	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	4	4,0	4,2	7,3
	Regular	9	9,0	9,4	16,7
	Bien	23	23,0	24,0	40,6
	Muy bien	57	57,0	59,4	100,0
	Total	96	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,0		
Total		100	100,0		

EL ITINERARIO DEL EVENTO CON RESPECTO AL ESPECTÁCULO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	1,0	1,0	3,0
	Regular	12	12,0	12,0	15,0
	Bien	36	36,0	36,0	51,0
	Muy bien	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



ILUMINACIÓN DEL ESPECTÁCULO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	5,0	5,0	5,0
	Regular	20	20,0	20,0	25,0
	Bien	25	25,0	25,0	50,0
	Muy bien	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	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	9	9,0	9,0	10,0
	Regular	12	12,0	12,0	22,0
	Bien	29	29,0	29,0	51,0
	Muy bien	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ORGANIZACIÓN DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Mal	3	3,0	3,0	5,0
	Regular	17	17,0	17,0	22,0
	Bien	31	31,0	31,0	53,0
	Muy bien	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

SEGURIDAD DEL EVENTO DE LA CABALGATA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	10	10,0	10,1	12,1
	Bien	20	20,0	20,2	32,3
	Muy bien	67	67,0	67,7	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



HORARIOS DE LA CABALGATA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	14	14,0	14,3	15,3
	Bien	17	17,0	17,3	32,7
	Muy bien	66	66,0	67,3	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA CABALGATA DE CARNAVAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	1,0	1,0	3,0
	Regular	11	11,0	11,0	14,0
	Bien	39	39,0	39,0	53,0
	Muy bien	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

¿CÓMO LE HA LLEGADO LA INFORMACIÓN DE LOS EVENTOS QUE SE ESTÁN DESARROLLANDO POR CARNAVAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PERIÓDICOS	5	5,0	5,3	5,3
	RADIO	9	9,0	9,6	14,9
	TV	9	9,0	9,6	24,5
	WEB	33	33,0	35,1	59,6
	AMIGO	30	30,0	31,9	91,5
	CARTELES INFORMATIVOS	7	7,0	7,4	98,9
	OTROS	1	1,0	1,1	100,0
	Total	94	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	6,0		
Total		100	100,0		