

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
EVENTO:
MELILLA ES NAVIDAD 2024**

**CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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: **MELILLA ES NAVIDAD 2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 8 de diciembre de 2024 al 6 de enero de 2025.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 401 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del evento** con un valor de **4,65** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El alumbrado navideño de las calles	401	4,61
Ambiente participativo de la ciudadanía en Navidad	398	4,50
Concursos Navideños (belenes, decoración, fachadas, villancicos, migas...)	368	4,57
La Fábrica de las Ilusiones (dinamización en los Mercados)	180	3,98
Exposiciones	119	3,87
PlaymoTaller (Museo de Arqueología e Historia)	139	4,01
Micro en Bus (teatro)	139	4,19
Seguridad/vigilancia en las calles	386	4,65
Horarios de los eventos de Navidad	393	4,52
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA PROGRAMACIÓN DE NAVIDAD	395	4,65
Belén en el Foso del Hornabeque	380	4,59
Mercadillo Navideño	375	4,27
Conciertos, Bailes Navideños y Zambomba Flamenca	355	4,57
Guardería infantil (Plaza de las Culturas)	95	3,95
Actividades de realidad virtual y videojuegos	110	3,92
Teatro Infantil	160	4,31
Roscón de Reyes	94	3,80
Lugar de celebración de los eventos	381	4,66
Scalextric	185	4,35
Escuela de Circo	128	4,23
Tren Polar Express	188	4,51

Casa Papá Noel y Paje Real	206	4,48
Navidad Animada	182	4,46
El Trineo de los Deseos	150	4,30
Ludoteca y actividades infantiles	154	4,45
Pista de patinaje	250	4,51
Actividades infantiles	181	4,44
Guardería infantil (Zona Centro 2)	76	3,96
Maratón de Villancicos	231	4,48
Luz de Belén	199	4,29
Concierto de Navidad (Kursaal)	101	3,95
Aladdín y los Secretos del Desierto Oculto (Kursaal)	121	4,28
Concierto de Año Nuevo (Kursaal)	55	3,93
Micro teatro de Navidad (Auditórium Carvajal)	102	4,06

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
El alumbrado navideño de las calles	2%	5,7%	92,3%	98%
Ambiente participativo de la ciudadanía en Navidad	3%	9,3%	87,7%	97%
Concursos Navideños (belenes, decoración, fachadas, villancicos, migas...)	1,6%	10,1%	88,3%	98,4%
La Fábrica de las Ilusiones (dinamización en los Mercados)	10%	18,9%	71,1%	90%
Exposiciones	6,7%	30,3%	63%	93,3%
PlaymoTaller (Museo de Arqueología e Historia)	9,4%	19,4%	71,2%	90,6%
Micro en Bus (teatro)	6,5%	13,7%	79,8%	93,5%
Seguridad/vigilancia en las calles	1,8%	7%	91,2%	98,2%
Horarios de los eventos de Navidad	3,1%	9,6%	87,3%	96,9%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA PROGRAMACIÓN DE NAVIDAD	1,5%	5,3%	93,2%	98,5%
Belén en el Foso del Hornabeque	3,2%	7,6%	89,2%	96,8%
Mercadillo Navideño	7,2%	14,9%	77,9%	92,8%
Conciertos, Bailes Navideños y Zambomba Flamenca	2,8%	9,6%	87,6%	97,2%
Guardería infantil (Plaza de las Culturas)	9,5%	26,3%	64,2%	90,5%
Actividades de realidad virtual y videojuegos	4,5%	31,8%	63,6%	95,4%
Teatro Infantil	2,5%	21,9%	75,6%	97,5%
Roscón de Reyes	7,5%	34%	58,5%	92,5%
Lugar de celebración de los eventos	0,3%	8,9%	90,8%	99,7%
Scalextric	3,8%	17,3%	78,9%	96,2%
Escuela de Circo	2,4%	21,8%	75,8%	97,6%
Tren Polar Express	2,7%	9%	88,3%	97,3%
Casa Papá Noel y Paje Real	1,5%	11,6%	86,9%	98,5%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

Navidad Animada	1,6%	12,1%	86,3%	98,4%
El Trineo de los Deseos	2%	16%	82%	98%
Ludoteca y actividades infantiles	2,6%	12,3%	85,1%	97,4%
Pista de patinaje	0,8%	13,6%	85,6%	99,2%
Actividades infantiles	4,4%	9,4%	86,2%	95,6%
Guardería infantil (Zona Centro 2)	9,2%	27,6%	63,2%	90,8%
Maratón de Villancicos	3,9%	14,3%	81,8%	96,1%
Luz de Belén	3%	22,1%	74,9%	97%
Concierto de Navidad (Kursaal)	5,9%	26,7%	67,4%	94,1%
Aladdín y los Secretos del Desierto Oculto (Kursaal)	5%	14%	81%	95%
Concierto de Año Nuevo (Kursaal)	3,6%	23,7%	72,7%	96,4%
Micro teatro de Navidad (Auditórium Carvajal)	1%	25,5%	73,5%	99%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	227	56,6	58,4	58,4
	Masculino	162	40,4	41,6	100,0
	Total	389	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	3,0		
Total		401	100,0		

ASPECTOS GENERALES:

El alumbrado navideño de las calles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	2,0	2,0	2,0
	Regular	23	5,7	5,7	7,7
	Bien	87	21,7	21,7	29,4
	Muy bien	283	70,6	70,6	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

Ambiente participativo de la ciudadanía en Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,3	,3
	Mal	11	2,7	2,7	3,0
	Regular	37	9,2	9,3	12,3
	Bien	88	21,9	22,1	34,4
	Muy bien	261	65,1	65,6	100,0
	Total	398	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		401	100,0		

Concursos Navideños (belenes, decoración, fachadas, villancicos, migas...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	1,5	1,6	1,6
	Regular	37	9,2	10,1	11,7
	Bien	68	17,0	18,5	30,2
	Muy bien	257	64,1	69,8	100,0
	Total	368	91,8	100,0	
Perdidos	Sistema	33	8,2		
Total		401	100,0		

La Fábrica de las Ilusiones (dinamización en los Mercados)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,6	,6
	Mal	17	4,2	9,4	10,0
	Regular	34	8,5	18,9	28,9
	Bien	61	15,2	33,9	62,8
	Muy bien	67	16,7	37,2	100,0
	Total	180	44,9	100,0	
Perdidos	Sistema	221	55,1		
Total		401	100,0		

Exposiciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	2,0	6,7	6,7
	Regular	36	9,0	30,3	37,0
	Bien	38	9,5	31,9	68,9
	Muy bien	37	9,2	31,1	100,0
	Total	119	29,7	100,0	
Perdidos	Sistema	282	70,3		
Total		401	100,0		

PlaymoTaller (Museo de Arqueología e Historia)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	13	3,2	9,4	9,4
	Regular	27	6,7	19,4	28,8
	Bien	44	11,0	31,6	60,4
	Muy bien	55	13,7	39,6	100,0
	Total	139	34,7	100,0	
Perdidos	Sistema	262	65,3		
Total		401	100,0		

Micro en Bus (teatro)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,7	,7
	Mal	8	2,0	5,8	6,5
	Regular	19	4,7	13,7	20,1
	Bien	47	11,7	33,8	54,0
	Muy bien	64	16,0	46,0	100,0
	Total	139	34,7	100,0	
Perdidos	Sistema	262	65,3		
Total		401	100,0		

Seguridad/vigilancia en las calles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,5	,5
	Mal	5	1,2	1,3	1,8
	Regular	27	6,7	7,0	8,8
	Bien	59	14,7	15,3	24,1
	Muy bien	293	73,1	75,9	100,0
	Total	386	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	15	3,7		
Total		401	100,0		

Horarios de los eventos de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,7	,8	,8
	Mal	9	2,2	2,3	3,1
	Regular	38	9,5	9,6	12,7
	Bien	72	18,0	18,3	31,0
	Muy bien	271	67,6	69,0	100,0
	Total	393	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,0		
Total		401	100,0		

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA PROGRAMACIÓN DE NAVIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	1,5	1,5	1,5
	Regular	21	5,2	5,3	6,8
	Bien	79	19,7	20,0	26,8
	Muy bien	289	72,1	73,2	100,0
	Total	395	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,5		
Total		401	100,0		

PROGRAMACIÓN PLAZA DE LAS CULTURAS:

Belén en el Foso del Hornabeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,7	,8	,8
	Mal	9	2,2	2,4	3,2
	Regular	29	7,2	7,6	10,8
	Bien	57	14,2	15,0	25,8
	Muy bien	282	70,3	74,2	100,0
	Total	380	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	21	5,2		
Total		401	100,0		

Mercadillo Navideño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	27	6,7	7,2	7,2
	Regular	56	14,0	14,9	22,1
	Bien	80	20,0	21,4	43,5
	Muy bien	212	52,9	56,5	100,0
	Total	375	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	26	6,5		
Total		401	100,0		

Conciertos, Bailes Navideños y Zambomba Flamenca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,3	,3
	Mal	9	2,2	2,5	2,8
	Regular	34	8,5	9,6	12,4
	Bien	55	13,7	15,5	27,9
	Muy bien	256	63,8	72,1	100,0
	Total	355	88,5	100,0	
Perdidos	Sistema	46	11,5		
Total		401	100,0		

Guardería infantil (Plaza de las Culturas)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	1,1	1,1
	Mal	8	2,0	8,4	9,5
	Regular	25	6,2	26,3	35,8
	Bien	22	5,5	23,1	58,9
	Muy bien	39	9,7	41,1	100,0
	Total	95	23,7	100,0	
Perdidos	Sistema	306	76,3		
Total		401	100,0		

Actividades de realidad virtual y videojuegos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,9	,9
	Mal	4	1,0	3,6	4,5
	Regular	35	8,7	31,8	36,4
	Bien	33	8,2	30,0	66,4
	Muy bien	37	9,2	33,6	100,0
	Total	110	27,4	100,0	
Perdidos	Sistema	291	72,6		
Total		401	100,0		

Teatro Infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,0	2,5	2,5
	Regular	35	8,7	21,9	24,4
	Bien	28	7,0	17,5	41,9
	Muy bien	93	23,2	58,1	100,0
	Total	160	39,9	100,0	
Perdidos	Sistema	241	60,1		
Total		401	100,0		

Roscón de Reyes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	1,1	1,1
	Mal	6	1,5	6,4	7,5
	Regular	32	8,0	34,0	41,5
	Bien	27	6,7	28,7	70,2
	Muy bien	28	7,0	29,8	100,0
	Total	94	23,4	100,0	
Perdidos	Sistema	307	76,6		
Total		401	100,0		

Lugar de celebración de los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,3	,3
	Regular	34	8,5	8,9	9,2
	Bien	59	14,7	15,5	24,7
	Muy bien	287	71,6	75,3	100,0
	Total	381	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	20	5,0		
Total		401	100,0		

PROGRAMACIÓN ZONA CENTRO 1:

Scalextric

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,5	,5
	Mal	6	1,5	3,3	3,8
	Regular	32	8,0	17,3	21,1
	Bien	35	8,7	18,9	40,0
	Muy bien	111	27,7	60,0	100,0
	Total	185	46,1	100,0	
Perdidos	Sistema	216	53,9		
Total		401	100,0		

Escuela de Circo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,8	,8
	Mal	2	,5	1,6	2,4
	Regular	28	7,0	21,8	24,2
	Bien	33	8,2	25,8	50,0
	Muy bien	64	16,0	50,0	100,0
	Total	128	31,9	100,0	
Perdidos	Sistema	273	68,1		
Total		401	100,0		

Tren Polar Express

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,2	2,7	2,7
	Regular	17	4,2	9,0	11,7
	Bien	43	10,7	22,9	34,6
	Muy bien	123	30,7	65,4	100,0
	Total	188	46,9	100,0	
Perdidos	Sistema	213	53,1		
Total		401	100,0		

Casa Papá Noel y Paje Real

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,5	,5
	Mal	2	,5	1,0	1,5
	Regular	24	6,0	11,6	13,1
	Bien	49	12,2	23,8	36,9
	Muy bien	130	32,4	63,1	100,0
	Total	206	51,4	100,0	
Perdidos	Sistema	195	48,6		
Total		401	100,0		

Navidad Animada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,7	1,6	1,6
	Regular	22	5,5	12,1	13,7
	Bien	45	11,2	24,7	38,5
	Muy bien	112	27,9	61,5	100,0
	Total	182	45,4	100,0	
Perdidos	Sistema	219	54,6		
Total		401	100,0		

El Trineo de los Deseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,7	2,0	2,0
	Regular	24	6,0	16,0	18,0
	Bien	48	12,0	32,0	50,0
	Muy bien	75	18,7	50,0	100,0
	Total	150	37,4	100,0	
Perdidos	Sistema	251	62,6		
Total		401	100,0		

Ludoteca y actividades infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,0	2,6	2,6
	Regular	19	4,7	12,3	14,9
	Bien	34	8,5	22,1	37,0
	Muy bien	97	24,2	63,0	100,0
	Total	154	38,4	100,0	
Perdidos	Sistema	247	61,6		
Total		401	100,0		

Pista de patinaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,4	,4
	Mal	1	,2	,4	,8
	Regular	34	8,5	13,6	14,4
	Bien	47	11,7	18,8	33,2
	Muy bien	167	41,6	66,8	100,0
	Total	250	62,3	100,0	
Perdidos	Sistema	151	37,7		
Total		401	100,0		

PROGRAMACIÓN ZONA CENTRO 2:

Actividades infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	1,1	1,1
	Mal	6	1,5	3,3	4,4
	Regular	17	4,2	9,4	13,8
	Bien	42	10,5	23,2	37,0
	Muy bien	114	28,4	63,0	100,0
	Total	181	45,1	100,0	
Perdidos	Sistema	220	54,9		
Total		401	100,0		

Guardería infantil (Zona Centro 2)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	2,6	2,6
	Mal	5	1,2	6,6	9,2
	Regular	21	5,2	27,6	36,8
	Bien	14	3,5	18,4	55,3
	Muy bien	34	8,5	44,7	100,0
	Total	76	19,0	100,0	
Perdidos	Sistema	325	81,0		
Total		401	100,0		

Maratón de Villancicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,4	,4
	Mal	8	2,0	3,5	3,9
	Regular	33	8,2	14,3	18,2
	Bien	26	6,5	11,3	29,4
	Muy bien	163	40,6	70,6	100,0
	Total	231	57,6	100,0	
Perdidos	Sistema	170	42,4		
Total		401	100,0		

Luz de Belén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	1,0	1,0
	Mal	4	1,0	2,0	3,0
	Regular	44	11,0	22,1	25,1
	Bien	34	8,5	17,1	42,2
	Muy bien	115	28,7	57,8	100,0
	Total	199	49,6	100,0	
Perdidos	Sistema	202	50,4		
Total		401	100,0		

Concierto de Navidad (Kursaal)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	1,5	5,9	5,9
	Regular	27	6,7	26,7	32,7
	Bien	34	8,5	33,7	66,3
	Muy bien	34	8,5	33,7	100,0
	Total	101	25,2	100,0	
Perdidos	Sistema	300	74,8		
Total		401	100,0		

Aladdín y los Secretos del Desierto Oculto (Kursaal)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,8	,8
	Mal	5	1,2	4,1	5,0
	Regular	17	4,2	14,0	19,0
	Bien	34	8,5	28,1	47,1
	Muy bien	64	16,0	52,9	100,0
	Total	121	30,2	100,0	
Perdidos	Sistema	280	69,8		
Total		401	100,0		

Concierto de Año Nuevo (Kursaal)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,5	3,6	3,6
	Regular	13	3,2	23,6	27,3
	Bien	27	6,7	49,1	76,4
	Muy bien	13	3,2	23,6	100,0
	Total	55	13,7	100,0	
Perdidos	Sistema	346	86,3		
Total		401	100,0		

Micro teatro de Navidad (Auditórium Carvajal)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	1,0	1,0
	Regular	26	6,5	25,5	26,5
	Bien	41	10,2	40,2	66,7
	Muy bien	34	8,5	33,3	100,0
	Total	102	25,4	100,0	
Perdidos	Sistema	299	74,6		
Total		401	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	20	5,0	5,2	5,2
	Radio	12	3,0	3,1	8,3
	TV	10	2,5	2,6	10,9
	Web	38	9,5	9,8	20,7
	Amigo/a	127	31,7	32,9	53,6
	Redes Sociales	179	44,6	46,4	100,0
	Total	386	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	15	3,7		
Total		401	100,0		