

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

NAVIDAD 2022

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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 público: **NAVIDAD 2022** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Diciembre 2022 y enero 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 201 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 servicio NAVIDAD 2022** con un valor de **4,55** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Mercadillo navideño	201	3,96
El alumbrado navideño de las calles	200	4,36
Nuevo Villancico "Melilla Canta la Navidad"	201	4,48
BELÉN en el Foso del Hornabeque	200	4,50
Casa de los Elfos. Teatro Kursaal	201	4,51
SEGURIDAD en los lugares de celebración de los eventos navideños	201	4,50
HORARIOS de los eventos de Navidad	200	4,51
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE NAVIDAD	201	4,55
MÁGICA NAVIDAD: Talleres, juegos y actividades Bibliobús	199	4,46
Cocina con Anacardo y Clementina: galletitas de Papá Noel	201	4,55
Juegos tradicionales	200	4,57
Templete Mágico de Sarapín	201	4,48
Cine de Noel Biblioteca	200	4,47
Lugar donde se celebra el evento	201	4,49
ZAMBOMBÁ FLAMENCA	200	4,38
EXHIBICIÓN DE BAILE: Escuela de baile Pilar Muñoz	200	4,51
CONCURSOS (Migas, Coros navideños y pastorales, Belenes...)	201	4,54
MIRROLDE TEATRO: Todos a Belén	201	4,49
ACTUACIONES Y CONCIERTOS (Teatros, Soniketes, Jazz Navideño...)	201	4,45
MAGO Jesús Castejón	201	4,42
TINA KIDS	200	4,43
CHOCOLATADA Y ROSCÓN DE REYES	201	4,40
Lugar donde se celebra el evento	201	4,39

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Mercadillo navideño	0,5%	43,8%	55,7%	99,5%
El alumbrado navideño de las calles	0%	8,5%	91,5%	100%
Nuevo Villancico "Melilla Canta la Navidad"	0,5%	9,5%	91%	99,5%
BELÉN en el Foso del Hornabeque	0,5%	14,5%	85%	99,5%
Casa de los Elfos. Teatro Kursaal	0%	11,9%	88,1%	100%
SEGURIDAD en los lugares de celebración de los eventos navideños	0%	8,5%	91,5%	100%
HORARIOS de los eventos de Navidad	0%	9,5%	90,5%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE NAVIDAD	0%	7%	93%	100%
MÁGICA NAVIDAD: Talleres, juegos y actividades Bibliobús	0%	7%	93%	100%
Cocina con Anacardo y Clementina: galletitas de Papá Noel	0,5%	12,4%	87,1%	99,5%
Juegos tradicionales	0%	8%	92%	100%
Templete Mágico de Sarapín	0%	11,9%	88,1%	100%
Cine de Noel Biblioteca	0%	12%	88%	100%
Lugar donde se celebra el evento	0%	9,5%	90,5%	100%
ZAMBOMBÁ FLAMENCA	0%	8,5%	91,5%	100%
EXHIBICIÓN DE BAILE: Escuela de baile Pilar Muñoz	0%	12%	88%	100%
CONCURSOS (Migas, Coros navideños y pastorales, Belenes...)	0%	10,4%	89,6%	100%
MIRROLDE TEATRO: Todos a Belén	0%	10,4%	89,6%	100%
ACTUACIONES Y CONCIERTOS (Teatros, Soniketes, Jazz Navideño...)	0%	12,4%	87,5%	100%
MAGO Jesús Castejón	0,5%	10,9%	88,6%	99,5%
TINA KIDS	0%	10,5%	89,5%	100%
CHOCOLATADA Y ROSCÓN DE REYES	0%	9,5%	90,5%	100%
Lugar donde se celebra el evento	0%	8%	92%	100%

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	104	51,7	51,7	51,7
	Masculino	97	48,3	48,3	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[Mercadillo navideño]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	88	43,8	43,8	44,3
	Bien	31	15,4	15,4	59,7
	Muy bien	81	40,3	40,3	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[El alumbrado navideño de las calles]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	8,5	8,5	8,5
	Bien	95	47,3	47,5	56,0
	Muy bien	88	43,8	44,0	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

[Nuevo Villancico "Melilla Canta la Navidad"]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	19	9,5	9,5	10,0
	Bien	63	31,3	31,3	41,3
	Muy bien	118	58,7	58,7	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[BELÉN en el Foso del Hornabeque]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5

	Regular	29	14,4	14,5	15,0
	Bien	39	19,4	19,5	34,5
	Muy bien	131	65,2	65,5	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

[Casa de los Elfos. Teatro Kursaal]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	11,9	11,9	11,9
	Bien	50	24,9	24,9	36,8
	Muy bien	127	63,2	63,2	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[SEGURIDAD en los lugares de celebración de los eventos navideños]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	8,5	8,5	8,5
	Bien	66	32,8	32,8	41,3
	Muy bien	118	58,7	58,7	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[HORARIOS de los eventos de Navidad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	9,5	9,5	9,5
	Bien	60	29,9	30,0	39,5
	Muy bien	121	60,2	60,5	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE NAVIDAD]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	7,0	7,0	7,0
	Bien	63	31,3	31,3	38,3
	Muy bien	124	61,7	61,7	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[MÁGICA NAVIDAD: Talleres, juegos y actividades Bibliobús]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	7,0	7,0	7,0
	Bien	80	39,8	40,2	47,2
	Muy bien	105	52,2	52,8	100,0
	Total	199	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		201	100,0		

[Cocina con Anacardo y Clementina: galletitas de Papá Noel]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	25	12,4	12,4	12,9
	Bien	37	18,4	18,4	31,3
	Muy bien	138	68,7	68,7	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[Juegos tradicionales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	8,0	8,0	8,0
	Bien	54	26,9	27,0	35,0
	Muy bien	130	64,7	65,0	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

[Template Mágico de Sarapín]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	11,9	11,9	11,9
	Bien	57	28,4	28,4	40,3
	Muy bien	120	59,7	59,7	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[Cine de Noel Biblioteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	11,9	12,0	12,0

	Bien	59	29,4	29,5	41,5
	Muy bien	117	58,2	58,5	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

[Lugar donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	9,5	9,5	9,5
	Bien	65	32,3	32,3	41,8
	Muy bien	117	58,2	58,2	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[ZAMBOMBÁ FLAMENCA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	8,5	8,5	8,5
	Bien	91	45,3	45,5	54,0
	Muy bien	92	45,8	46,0	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

[EXHIBICIÓN DE BAILE: Escuela de baile Pilar Muñoz]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	11,9	12,0	12,0
	Bien	51	25,4	25,5	37,5
	Muy bien	125	62,2	62,5	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

[CONCURSOS (Migas, Coros navideños y pastorales, Belenes...)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	10,4	10,4	10,4
	Bien	51	25,4	25,4	35,8
	Muy bien	129	64,2	64,2	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[MIRROLDE TEATRO: Todos a Belén]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	10,4	10,4	10,4
	Bien	61	30,3	30,3	40,8
	Muy bien	119	59,2	59,2	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[ACTUACIONES Y CONCIERTOS (Teatros, Soniketes, Jazz Navideño...)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	12,4	12,4	12,4
	Bien	61	30,3	30,3	42,8
	Muy bien	115	57,2	57,2	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[MAGO Jesús Castejón]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	22	10,9	10,9	11,4
	Bien	69	34,3	34,3	45,8
	Muy bien	109	54,2	54,2	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

[TINA KIDS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	10,4	10,5	10,5
	Bien	73	36,3	36,5	47,0
	Muy bien	106	52,7	53,0	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

[CHOCOLATADA Y ROSCÓN DE REYES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	9,5	9,5	9,5
	Bien	82	40,8	40,8	50,2
	Muy bien	100	49,8	49,8	100,0

Total	201	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

[Lugar donde se celebra el evento]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	16	8,0	8,0	8,0
Bien	91	45,3	45,3	53,2
Muy bien	94	46,8	46,8	100,0
Total	201	100,0	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	23	11,4	11,4	11,4
RADIO	2	1,0	1,0	12,4
TV LOCAL	16	8,0	8,0	20,4
WEB OFICIAL	67	33,3	33,3	53,7
AMIGO	63	31,3	31,3	85,1
REDES SOCIALES	30	14,9	14,9	100,0
Total	201	100,0	100,0	