

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:
CARNAVAL 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: **CARNAVAL 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 3 al 10 de febrero de 2024
- **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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del evento** con un valor de **4,30** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El Pregón de Carnaval	128	3,73
La chirigota "Antología del canijo"	132	4,58
Concurso de disfraces de mascotas (Plaza de las Culturas)	136	4,35
Concurso de paellas (Plaza de las Culturas)	136	4,26
Talleres de Carnaval (Plaza de las Culturas y Puerta Teatro Kursaal)	128	4,25
Concurso de disfraces de adultos (Kursaal)	146	4,34
Concurso de disfraces de colegios (Kursaal)	141	4,54
Concurso de disfraces de infantil (Kursaal)	148	4,51
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS EVENTOS DE CARNAVAL	149	4,30
NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL como lugar donde se celebran los eventos	150	4,39
Los horarios de los eventos culturales	150	4,61
Seguridad en los eventos de Carnaval	149	4,62
Sistema de venta de entradas on-line	73	3,30
Sistema de venta de entradas en taquilla	135	3,94
Valore la cortesía de las azafatas y/o acomodadores	150	4,77

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 Pregón de Carnaval	23,4%	12,5%	64,1%	76,6%
La chirigota "Antología del canijo"	3,8%	5,3%	90,9%	96,2%
Concurso de disfraces de mascotas (Plaza de las Culturas)	2,2%	12,5%	85,3%	97,8%
Concurso de paellas (Plaza de las Culturas)	7,4%	11,7%	80,9%	92,6%
Talleres de Carnaval (Plaza de las Culturas y Puerta Teatro Kursaal)	5,5%	12,5%	82%	94,5%
Concurso de disfraces de adultos (Kursaal)	5,5%	9,6%	84,9%	94,5%
Concurso de disfraces de colegios (Kursaal)	2,1%	7,1%	90,8%	97,9%
Concurso de disfraces de infantil (Kursaal)	4,7%	8,1%	87,2%	95,3%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS EVENTOS DE CARNAVAL	1,4%	10%	88,6%	98,6%
NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL como lugar donde se celebran los eventos	4%	11,3%	84,7%	96%
Los horarios de los eventos culturales	1,4%	2,6%	96%	98,6%
Seguridad en los eventos de Carnaval	1,4%	3,3%	95,3%	98,6%
Sistema de venta de entradas on-line	34,2%	6,9%	58,9%	65,8%
Sistema de venta de entradas en taquilla	13,3%	15,6%	71,1%	86,7%
Valore la cortesía de las azafatas y/o acomodadores	2%	2%	96%	98%

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

[El Pregón de Carnaval]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	5,3	6,3	6,3
	Mal	22	14,7	17,1	23,4
	Regular	16	10,7	12,5	35,9
	Bien	33	22,0	25,8	61,7
	Muy bien	49	32,7	38,3	100,0
	Total	128	85,3	100,0	
Perdidos	Sistema	22	14,7		
Total		150	100,0		

[La chirigota "Antología del canijo"]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	3,3	3,8	3,8
	Regular	7	4,7	5,3	9,1
	Bien	27	18,0	20,4	29,5
	Muy bien	93	62,0	70,5	100,0
	Total	132	88,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	12,0		
Total		150	100,0		

[Concurso de disfraces de mascotas (Plaza de las Culturas)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,5	1,5
	Mal	1	,7	,7	2,2
	Regular	17	11,3	12,5	14,7
	Bien	43	28,7	31,6	46,3
	Muy bien	73	48,7	53,7	100,0
	Total	136	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	9,3		
Total		150	100,0		

[Concurso de paellas (Plaza de las Culturas)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,3	3,7	3,7
	Mal	5	3,3	3,7	7,4
	Regular	16	10,7	11,7	19,1
	Bien	34	22,7	25,0	44,1
	Muy bien	76	50,7	55,9	100,0
	Total	136	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	9,3		
Total		150	100,0		

[Talleres de Carnaval (Plaza de las Culturas y Puerta Teatro Kursaal)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,7	3,1	3,1
	Mal	3	2,0	2,4	5,5
	Regular	16	10,7	12,5	18,0
	Bien	39	26,0	30,4	48,4
	Muy bien	66	44,0	51,6	100,0
	Total	128	85,3	100,0	
Perdidos	Sistema	22	14,7		
Total		150	100,0		

[Concurso de disfraces de adultos (Kursaal)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	5,3	5,5	5,5
	Regular	14	9,3	9,6	15,1
	Bien	44	29,3	30,1	45,2
	Muy bien	80	53,3	54,8	100,0
	Total	146	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,7		
Total		150	100,0		

[Concurso de disfraces de colegios (Kursaal)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,1	2,1
	Regular	10	6,7	7,1	9,2
	Bien	36	24,0	25,6	34,8
	Muy bien	92	61,3	65,2	100,0
	Total	141	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,0		
Total		150	100,0		

[Concurso de disfraces de infantil (Kursaal)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	4,7	4,7	4,7
	Regular	12	8,0	8,1	12,8
	Bien	28	18,7	19,0	31,8
	Muy bien	101	67,3	68,2	100,0
	Total	148	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		150	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS EVENTOS DE CARNAVAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	1	,7	,7	1,4
	Regular	15	10,0	10,0	11,4
	Bien	68	45,3	45,6	57,0
	Muy bien	64	42,7	43,0	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL como lugar donde se celebran los eventos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	4	2,7	2,7	4,0
	Regular	17	11,3	11,3	15,3
	Bien	38	25,4	25,4	40,7
	Muy bien	89	59,3	59,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Los horarios de los eventos culturales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	1	,7	,7	1,4
	Regular	4	2,6	2,6	4,0
	Bien	44	29,3	29,3	33,3
	Muy bien	100	66,7	66,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Seguridad en los eventos de Carnaval]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	1	,7	,7	1,4
	Regular	5	3,3	3,3	4,7
	Bien	39	26,0	26,2	30,9
	Muy bien	103	68,7	69,1	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

[Sistema de venta de entradas on-line]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	15,3	31,5	31,5
	Mal	2	1,3	2,7	34,2
	Regular	5	3,3	6,9	41,1
	Bien	16	10,7	21,9	63,0
	Muy bien	27	18,0	37,0	100,0
	Total	73	48,7	100,0	
Perdidos	Sistema	77	51,3		
Total		150	100,0		

[Sistema de venta de entradas en taquilla]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	7,3	8,1	8,1
	Mal	7	4,7	5,2	13,3
	Regular	21	14,0	15,6	28,9
	Bien	36	24,0	26,7	55,6

	Muy bien	60	40,0	44,4	100,0
	Total	135	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	10,0		
Total		150	100,0		

[Valore la cortesía de las azafatas y/o acomodadores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	1	,7	,7	2,0
	Regular	3	2,0	2,0	4,0
	Bien	17	11,3	11,3	15,3
	Muy bien	127	84,7	84,7	100,0
	Total	150	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	Prensa	6	4,0	4,0	4,0
	Radio	1	,7	,7	4,7
	TV	3	2,0	2,0	6,7
	Web	12	8,0	8,0	14,7
	Amigo/a	47	31,3	31,3	46,0
	Carteles informativos	8	5,3	5,3	51,3
	Redes Sociales	73	48,7	48,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	