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:

FERIA

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: **FERIA 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:** Septiembre 2022
- **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 servicio FERIA 2022** con un valor de **3,77** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto ferial	400	4,13
Aseos	401	3,65
Limpieza del recinto ferial	400	3,69
El alumbrado público del recinto ferial	401	3,90
Vigilancia/Seguridad del recinto ferial	401	4,11
Valore, en general, las ATRACCIONES DE ADULTOS	400	4,13
Valore LA CASETA OFICIAL	401	4,09
Valore los conciertos programados en LA CASETA OFICIAL	400	4,01
Valore, en general, las ATRACCIONES INFANTILES	401	3,99
Valore LA CASETA INFANTIL	401	4,03
Valore los eventos programados en LA CASETA INFANTIL	400	4,02
Valore la CASETA DEL MAYOR	401	4,04
Valore los eventos programados en LA CASETA DEL MAYOR	400	4,07
Valore la CASETA DE LA JUVENTUD	401	4,05
Valore los eventos programados en la CASETA DE LA JUVENTUD	401	4,05
Valore los CONCURSOS de la feria (paella, rinconcito de feria, sevillanas, camisetas...)	400	4,03
Valore EL AMBIENTE GENERAL de la feria	401	4,01
PUNTO DE INFORMACIÓN de la feria (PIA)	401	4,00
PUNTO VIOLETA	401	3,98
Nivel de CALIDAD GENERAL de la FERIA	399	**3,77**

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]**
Accesibilidad al recinto ferial	3,8%	20,8%	75,4%	96,2%
Aseos	10,7%	41,9%	47,4%	89,3%
Limpieza del recinto ferial	12,3%	35%	52,7%	87,7%
El alumbrado público del recinto ferial	9,5%	27,4%	63,1%	90,5%
Vigilancia/Seguridad del recinto ferial	5,2%	20,9%	73,9%	94,8%
Valore, en general, las ATRACCIONES DE ADULTOS	4,8%	20,5%	74,8%	95,2%
Valore LA CASETA OFICIAL	4,7%	20,7%	74,6%	95,3%
Valore los conciertos programados en LA CASETA OFICIAL	5,3%	23,5%	71,2%	94,7%
Valore, en general, las ATRACCIONES INFANTILES	4%	29,2%	66,8%	96%
Valore LA CASETA INFANTIL	4,2%	28,7%	67,1%	95,8%
Valore los eventos programados en LA CASETA INFANTIL	3,3%	30,3%	66,4%	96,7%
Valore la CASETA DEL MAYOR	3,5%	28,2%	68,3%	96,5%
Valore los eventos programados en LA CASETA DEL MAYOR	4,3%	24%	71,7%	95,7%
Valore la CASETA DE LA JUVENTUD	3,7%	25,7%	70,6%	96,3%
Valore los eventos programados en la CASETA DE LA JUVENTUD	4%	25,7%	70,3%	96%
Valore los CONCURSOS de la feria (paella, rinconcito de feria, sevillanas, camisetas...)	3,3%	27,5%	69,2%	96,7%
Valore EL AMBIENTE GENERAL de la feria	2,7%	27,2%	70,1%	97,3%
PUNTO DE INFORMACIÓN de la feria (PIA)	2,7%	28,7%	68,6%	97,3%
PUNTO VIOLETA	3%	29,7%	67,3%	97%
Nivel de CALIDAD GENERAL de la FERIA	3,5%	40,6%	55,9%	96,5%

[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*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

¿Es Ud. residente en la Ciudad o Visitante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	303	75,6	75,6	75,6
	Visitante	98	24,4	24,4	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	263	65,6	65,6	65,6
	Mujer	138	34,4	34,4	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[Accesibilidad al recinto ferial]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	15	3,7	3,8	3,8
	Regular	83	20,7	20,8	24,5
	Bien	138	34,4	34,5	59,0
	Muy bien	164	40,9	41,0	100,0
	Total	400	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		401	100,0		

[Aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	43	10,7	10,7	10,7
	Regular	168	41,9	41,9	52,6
	Bien	78	19,5	19,5	72,1
	Muy bien	112	27,9	27,9	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[Limpieza del recinto ferial]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	49	12,2	12,3	12,3
	Regular	140	34,9	35,0	47,3
	Bien	96	23,9	24,0	71,3
	Muy bien	115	28,7	28,8	100,0
	Total	400	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		401	100,0		

[El alumbrado público del recinto ferial]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	38	9,5	9,5	9,5
	Regular	110	27,4	27,4	36,9
	Bien	107	26,7	26,7	63,6
	Muy bien	146	36,4	36,4	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[Vigilancia/Seguridad del recinto ferial]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	21	5,2	5,2	5,2
	Regular	84	20,9	20,9	26,2
	Bien	126	31,4	31,4	57,6
	Muy bien	170	42,4	42,4	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[Valore, en general, las ATRACCIONES DE ADULTOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	19	4,7	4,8	4,8
	Regular	82	20,4	20,5	25,3
	Bien	127	31,7	31,8	57,0
	Muy bien	172	42,9	43,0	100,0
	Total	400	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		401	100,0		

[Valore LA CASETA OFICIAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	19	4,7	4,7	4,7
	Regular	83	20,7	20,7	25,4
	Bien	140	34,9	34,9	60,3
	Muy bien	159	39,7	39,7	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[Valore los conciertos programados en LA CASETA OFICIAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	21	5,2	5,3	5,3
	Regular	94	23,4	23,5	28,8
	Bien	145	36,2	36,3	65,0
	Muy bien	140	34,9	35,0	100,0
	Total	400	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		401	100,0		

[Valore, en general, las ATRACCIONES INFANTILES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	16	4,0	4,0	4,0
	Regular	117	29,2	29,2	33,2
	Bien	125	31,2	31,2	64,3
	Muy bien	143	35,7	35,7	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[Valore LA CASETA INFANTIL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	17	4,2	4,2	4,2
	Regular	115	28,7	28,7	32,9
	Bien	109	27,2	27,2	60,1
	Muy bien	160	39,9	39,9	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[Valore los eventos programados en LA CASETA INFANTIL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	13	3,2	3,3	3,3
	Regular	121	30,2	30,3	33,5
	Bien	110	27,4	27,5	61,0
	Muy bien	156	38,9	39,0	100,0
	Total	400	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		401	100,0		

[Valore la CASETA DEL MAYOR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	14	3,5	3,5	3,5
	Regular	113	28,2	28,2	31,7
	Bien	118	29,4	29,4	61,1
	Muy bien	156	38,9	38,9	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[Valore los eventos programados en LA CASETA DEL MAYOR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	17	4,2	4,3	4,3
	Regular	96	23,9	24,0	28,3
	Bien	130	32,4	32,5	60,8
	Muy bien	157	39,2	39,3	100,0
	Total	400	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		401	100,0		

[Valore la CASETA DE LA JUVENTUD]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	15	3,7	3,7	3,7
	Regular	103	25,7	25,7	29,4
	Bien	128	31,9	31,9	61,3
	Muy bien	155	38,7	38,7	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[Valore los eventos programados en la CASETA DE LA JUVENTUD]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	16	4,0	4,0	4,0
	Regular	103	25,7	25,7	29,7
	Bien	125	31,2	31,2	60,8
	Muy bien	157	39,2	39,2	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[Valore los CONCURSOS de la feria (paella, rinconcito de feria, sevillanas, camisetas...)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	13	3,2	3,3	3,3
	Regular	110	27,4	27,5	30,8
	Bien	131	32,7	32,8	63,5
	Muy bien	146	36,4	36,5	100,0
	Total	400	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		401	100,0		

[Valore EL AMBIENTE GENERAL de la feria]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	11	2,7	2,7	2,7
	Regular	109	27,2	27,2	29,9
	Bien	144	35,9	35,9	65,8
	Muy bien	137	34,2	34,2	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[PUNTO DE INFORMACIÓN de la feria (PIA)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	11	2,7	2,7	2,7
	Regular	115	28,7	28,7	31,4
	Bien	137	34,2	34,2	65,6
	Muy bien	138	34,4	34,4	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[PUNTO VIOLETA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	12	3,0	3,0	3,0
	Regular	119	29,7	29,7	32,7
	Bien	135	33,7	33,7	66,3
	Muy bien	135	33,7	33,7	100,0
	Total	401	100,0	100,0	

[Nivel de CALIDAD GENERAL de la FERIA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	14	3,5	3,5	3,5
	Regular	162	40,4	40,6	44,1
	Bien	123	30,7	30,8	74,9
	Muy bien	100	24,9	25,1	100,0
	Total	399	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		401	100,0		

¿A través de qué medio de información le llega a Ud. los actos previstos para la Feria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TV LOCAL	1	,2	,3	,3
	Redes Sociales	148	36,9	37,2	37,4
	Web	119	29,7	29,9	67,3
	Programas/Cartelería	50	12,5	12,6	79,9
	Amigos	80	20,0	20,1	100,0
	Total	398	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		401	100,0		

¿Sigue Ud. la Feria por la TV?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	369	92,0	93,4	93,4
	Sí	2	,5	,5	93,9
	A veces	24	6,0	6,1	100,0
	Total	395	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,5		
Total		401	100,0		

¿Qué canal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TVM	20	5,0	74,1	74,1
	Popular TV	7	1,7	25,9	100,0
	Total	27	6,7	100,0	
Perdidos	Sistema	374	93,3		
Total		401	100,0		