

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CABALGATA DE REYES 2019
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 el evento cultural de la **CABALGATA DE REYES 2019** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **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** sobre **CABALGATA DE REYES** con un valor de **4,81** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Llegada de los Reyes Magos por el Foso de Hornabeque	64	4,75
Decoración de las Carrozas	99	4,74
Los disfraces de los niños de las Carrozas	99	4,79
Los espectáculos que acompañan a las Carrozase	99	4,79
Organización del evento	99	4,77
Seguridad de la Cabalgata	99	4,83
Horarios de la Cabalgata	97	4,67
Nivel de Calidad, en general, de la Cabalgata de Reyes	98	4,81

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Llegada de los Reyes Magos por el Foso de Hornabeque	95.3	3.1	1.6	96.9
Decoración de las Carrozas	96	2	2	98
Los disfraces de los niños de las Carrozas	97	1	2	99
Los espectáculos que acompañan a las Carrozase	98	2	0	98
Organización del evento	93.9	1	5.1	99
Seguridad de la Cabalgata	97	2	1	98
Horarios de la Cabalgata	90.8	1	8.2	99
Nivel de Calidad, en general, de la Cabalgata de Reyes	97	1	2	99

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. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	72	72,0	72,0	72,0
	Masculino	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

¿Ha asistido Ud. y sus hijos/as a la llegada de los Reyes Magos por el Foso de Hornabeque?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	64	64,0	68,1	68,1
	No	30	30,0	31,9	100,0
	Total	94	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	6,0		
Total		100	100,0		

En caso afirmativo, valore del 1 (muy mal) al 5 (muy bien) el nivel de calidad de dicho evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,6	1,6
	Mal	1	1,0	1,6	3,1
	Regular	1	1,0	1,6	4,7
	Bien	7	7,0	10,9	15,6
	Muy mal	54	54,0	84,4	100,0
Total		64	64,0	100,0	
Perdidos	Sistema	36	36,0		
Total		100	100,0		



Decoración de las Carrozas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	2	2,0	2,0	4,0
	Bien	16	16,0	16,2	20,2
	Muy mal	79	79,0	79,8	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Los disfraces de los niños de las Carrozas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	2	2,0	2,0	3,0
	Bien	14	14,0	14,1	17,2
	Muy mal	82	82,0	82,8	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Los espectáculos que acompañan a las Carrozas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	15	15,0	15,2	17,2
	Muy mal	82	82,0	82,8	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Organización del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	5	5,0	5,1	6,1
	Bien	10	10,0	10,1	16,2
	Muy mal	83	83,0	83,8	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



Seguridad de la Cabalgata

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	1	1,0	1,0	2,0
	Regular	1	1,0	1,0	3,0
	Bien	8	8,0	8,1	11,1
	Muy mal	88	88,0	88,9	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	8	8,0	8,2	9,3
	Bien	13	13,0	13,4	22,7
	Muy mal	75	75,0	77,3	100,0
	Total	97	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,0		
Total		100	100,0		

Nivel de Calidad, en general, de la Cabalgata de Reyes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	2	2,0	2,0	3,1
	Bien	12	12,0	12,2	15,3
	Muy mal	83	83,0	84,7	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		