

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:
CABALGATA DE REYES**

2023

**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: **CABALGATA DE REYES 2023** 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:** 5 de enero de 2023
- **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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio CABALGATA DE REYES 2023** con un valor de **4,37** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
¿Ha asistido Ud. y sus hijos/as a la llegada de los Reyes Magos a Melilla a la Estación Marítima? En caso afirmativo, valore del 1(muy mal) al 5 (muy bien) el nivel de calidad de dicho evento	62	4,26
Decoración de las Carrozas	100	4,39
Los disfraces de los niños de las Carrozas	100	4,23
Los espectáculos que acompañan a las Carrozas	100	4,17
Organización del evento	100	4,25
Seguridad de la Cabalgata	100	4,40
Horarios de la Cabalgata	100	4,47
Recepción de los Reyes Magos en el Palacio de la Asamblea	100	4,41
Nivel de Calidad, en general, de la Cabalgata de Reyes	100	4,37

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
¿Ha asistido Ud. y sus hijos/as a la llegada de los Reyes Magos a Melilla a la Estación Marítima? En caso afirmativo, valore del 1 (muy mal) al 5 (muy bien) el nivel de calidad de dicho evento	0%	3,2%	96,8%	100%
Decoración de las Carrozas	0%	9%	91%	100%
Los disfraces de los niños de las Carrozas	0%	28%	72%	100%
Los espectáculos que acompañan a las Carrozas	0%	31%	69%	100%
Organización del evento	0%	23%	77%	100%
Seguridad de la Cabalgata	0%	13%	87%	100%
Horarios de la Cabalgata	0%	11%	89%	100%
Recepción de los Reyes Magos en el Palacio de la Asamblea	0%	16%	84%	100%
Nivel de Calidad, en general, de la Cabalgata de Reyes	0%	16%	84%	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	31	31,0	31,0	31,0
	Masculino	69	69,0	69,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

¿Ha asistido Ud. y sus hijos/as a la llegada de los Reyes Magos a la Estación Marítima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	65	65,0	66,3	66,3
	No	33	33,0	33,7	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
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	Regular	2	2,0	3,2	3,2
	Bien	42	42,0	67,7	71,0
	Muy bien	18	18,0	29,0	100,0
	Total	62	62,0	100,0	
Perdidos	Sistema	38	38,0		
Total		100	100,0		

[Decoración de las Carrozas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	9,0	9,0	9,0
	Bien	43	43,0	43,0	52,0
	Muy bien	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



[Los disfraces de los niños de las Carrozas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	28	28,0	28,0	28,0
	Bien	21	21,0	21,0	49,0
	Muy bien	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Los espectáculos que acompañan a las Carrozas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	31	31,0	31,0	31,0
	Bien	21	21,0	21,0	52,0
	Muy bien	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Organización del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	23,0	23,0	23,0
	Bien	29	29,0	29,0	52,0
	Muy bien	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Seguridad de la Cabalgata]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	13,0	13,0	13,0
	Bien	34	34,0	34,0	47,0
	Muy bien	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Horarios de la Cabalgata]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	11,0	11,0	11,0
	Bien	31	31,0	31,0	42,0
	Muy bien	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



[Recepción de los Reyes Magos en el Palacio de la Asamblea]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	16,0	16,0	16,0
	Bien	27	27,0	27,0	43,0
	Muy bien	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	16,0	16,0	16,0
	Bien	31	31,0	31,0	47,0
	Muy bien	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Propuestas de Mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	100	100,0	100,0	100,0