

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:**

**CABALGATA DE CARNAVAL 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: **CABALGATA DE CARNAVAL 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:** 25 de febrero de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 101 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** con un valor de **3,59** sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>                        | <b>N</b> | <b>MEDIA</b> |
|---|----------|--------------|
| LA DECORACIÓN DE LAS CARROZAS                           | 101      | 3,27         |
| LA ACCESIBILIDAD DE LAS GRADAS                          | 101      | 3,81         |
| EL ITINERARIO DEL EVENTO CON RESPECTO AL ESPECTÁCULO    | 101      | 3,79         |
| ILUMINACIÓN DEL ESPECTÁCULO                             | 101      | 3,77         |
| LOS ESPECTÁCULOS QUE ACOMPAÑAN A LAS CARROZAS           | 101      | 3,47         |
| ORGANIZACIÓN DEL EVENTO                                 | 101      | 3,60         |
| SEGURIDAD DEL EVENTO DE LA CABALGATA                    | 101      | 3,67         |
| HORARIOS DE LA CABALGATA                                | 101      | 3,63         |
| NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA CABALGATA DE CARNAVAL | 101      | <b>3,59</b>  |

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

| AÑO 2023  |                            |                        |                          |                                |
|---|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN  | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| LA DECORACIÓN DE LAS CARROZAS                           | 36,6%                      | 23,8%                  | 39,6%                    | 63,4%                          |
| LA ACCESIBILIDAD DE LAS GRADAS                          | 12,9%                      | 28,7%                  | 58,4%                    | 87,1%                          |
| EL ITINERARIO DEL EVENTO CON RESPECTO AL ESPECTÁCULO    | 14,9%                      | 27,7%                  | 57,4%                    | 85,1%                          |
| ILUMINACIÓN DEL ESPECTÁCULO                             | 17,8%                      | 23,8%                  | 58,4%                    | 82,2%                          |
| LOS ESPECTÁCULOS QUE ACOMPAÑAN A LAS CARROZAS           | 29,7%                      | 22,8%                  | 47,5%                    | 70,3%                          |
| ORGANIZACIÓN DEL EVENTO                                 | 20,8%                      | 30,7%                  | 48,5%                    | 79,2%                          |
| SEGURIDAD DEL EVENTO DE LA CABALGATA                    | 18,8%                      | 27,7%                  | 53,5%                    | 81,2%                          |
| HORARIOS DE LA CABALGATA                                | 16,9%                      | 35,6%                  | 47,5%                    | 83,1%                          |
| NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA CABALGATA DE CARNAVAL | 16,8%                      | 38,6%                  | 44,6%                    | 83,2%                          |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### [LA DECORACIÓN DE LAS CARROZAS]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 12         | 11,9       | 11,9              | 11,9                 |
|         | Mal      | 25         | 24,8       | 24,7              | 36,6                 |
|         | Regular  | 24         | 23,8       | 23,8              | 60,4                 |
|         | Bien     | 4          | 4,0        | 4,0               | 64,4                 |
|         | Muy bien | 36         | 35,6       | 35,6              | 100,0                |
|         | Total    | 101        | 100,0      | 100,0             |                      |

#### [LA ACCESIBILIDAD DE LAS GRADAS]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 4          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|         | Mal      | 9          | 8,9        | 8,9               | 12,9                 |
|         | Regular  | 29         | 28,7       | 28,7              | 41,6                 |
|         | Bien     | 19         | 18,8       | 18,8              | 60,4                 |
|         | Muy bien | 40         | 39,6       | 39,6              | 100,0                |
|         | Total    | 101        | 100,0      | 100,0             |                      |

#### [EL ITINERARIO DEL EVENTO CON RESPECTO AL ESPECTÁCULO]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 4          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|         | Mal      | 11         | 10,9       | 10,9              | 14,9                 |
|         | Regular  | 28         | 27,7       | 27,7              | 42,6                 |
|         | Bien     | 17         | 16,8       | 16,8              | 59,4                 |
|         | Muy bien | 41         | 40,6       | 40,6              | 100,0                |
|         | Total    | 101        | 100,0      | 100,0             |                      |

#### [ILUMINACIÓN DEL ESPECTÁCULO]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 6          | 5,9        | 5,9               | 5,9                  |
|         | Mal      | 12         | 11,9       | 11,9              | 17,8                 |
|         | Regular  | 24         | 23,8       | 23,8              | 41,6                 |
|         | Bien     | 16         | 15,8       | 15,8              | 57,4                 |
|         | Muy bien | 43         | 42,6       | 42,6              | 100,0                |
|         | Total    | 101        | 100,0      | 100,0             |                      |



**[LOS ESPECTÁCULOS QUE ACOMPAÑAN A LAS CARROZAS]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal  | 9          | 8,9        | 8,9                  | 8,9                     |
|         | Mal      | 21         | 20,8       | 20,8                 | 29,7                    |
|         | Regular  | 23         | 22,8       | 22,8                 | 52,5                    |
|         | Bien     | 10         | 9,9        | 9,9                  | 62,4                    |
|         | Muy bien | 38         | 37,6       | 37,6                 | 100,0                   |
|         | Total    | 101        | 100,0      | 100,0                |                         |

**[ORGANIZACIÓN DEL EVENTO]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal  | 4          | 4,0        | 4,0                  | 4,0                     |
|         | Mal      | 17         | 16,8       | 16,8                 | 20,8                    |
|         | Regular  | 31         | 30,7       | 30,7                 | 51,5                    |
|         | Bien     | 12         | 11,9       | 11,9                 | 63,4                    |
|         | Muy bien | 37         | 36,6       | 36,6                 | 100,0                   |
|         | Total    | 101        | 100,0      | 100,0                |                         |

**[SEGURIDAD DEL EVENTO DE LA CABALGATA]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal  | 4          | 4,0        | 4,0                  | 4,0                     |
|         | Mal      | 15         | 14,9       | 14,8                 | 18,8                    |
|         | Regular  | 28         | 27,7       | 27,7                 | 46,5                    |
|         | Bien     | 17         | 16,8       | 16,9                 | 63,4                    |
|         | Muy bien | 37         | 36,6       | 36,6                 | 100,0                   |
|         | Total    | 101        | 100,0      | 100,0                |                         |

**[HORARIOS DE LA CABALGATA]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal  | 4          | 4,0        | 4,0                  | 4,0                     |
|         | Mal      | 13         | 12,9       | 12,9                 | 16,9                    |
|         | Regular  | 36         | 35,6       | 35,6                 | 52,5                    |
|         | Bien     | 11         | 10,9       | 10,9                 | 63,4                    |
|         | Muy bien | 37         | 36,6       | 36,6                 | 100,0                   |
|         | Total    | 101        | 100,0      | 100,0                |                         |

**[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA CABALGATA DE CARNAVAL]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 4          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|         | Mal      | 13         | 12,9       | 12,8              | 16,8                 |
|         | Regular  | 39         | 38,6       | 38,6              | 55,4                 |
|         | Bien     | 9          | 8,9        | 9,0               | 64,4                 |
|         | Muy bien | 36         | 35,6       | 35,6              | 100,0                |
|         | Total    | 101        | 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  | AMIGO   | 98         | 97,0       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 3          | 3,0        |                   |                      |
| Total    |         | 101        | 100,0      |                   |                      |

**[Comentario] ¿CÓMO LE HA LLEGADO LA INFORMACIÓN DE LOS EVENTOS QUE SE ESTÁN DESARROLLANDO POR CARNAVAL?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 101        | 100,0      |

**QUEJAS Y/O PROPUESTAS DE MEJORAS PARA EL PRÓXIMO AÑO**

|         |  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos |  | 78         | 77,2       | 77,2              | 77,2                 |
|         | Cabalgata muy pobre  | 1          | 1,0        | 1,0               | 78,2                 |
|         | Cabalgata muy pobre, mejorar en todos los sentidos                 | 1          | 1,0        | 1,0               | 79,2                 |
|         | Decoración muy pobre, hay que mejorarla y también los espectáculos | 2          | 2,0        | 2,0               | 81,2                 |
|         | Espectáculos mejores (evento muy pobre)                            | 7          | 6,9        | 6,9               | 88,1                 |
|         | Evento muy pobre   | 1          | 1,0        | 1,0               | 89,1                 |
|         | Más cosas  | 1          | 1,0        | 1,0               | 90,1                 |
|         | Mejorar absolutamente todo   | 1          | 1,0        | 1,0               | 91,1                 |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



|  |     |       |       |       |
|--|-----|-------|-------|-------|
| No poner en el Ayuntamiento decoración absurda | 2   | 2,0   | 2,0   | 93,1  |
| Poner más carrozas                             | 3   | 3,0   | 3,0   | 96,0  |
| Repartir caramelos                             | 4   | 4,0   | 4,0   | 100,0 |
| Total  | 101 | 100,0 | 100,0 |       |