

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:**

**FESTIVIDAD VIRGEN DEL CARMEN 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: **FESTIVIDAD VIRGEN DEL CARMEN 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:** Del 13 al 16 de julio de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 81 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 **4,21** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
La organización técnica de los eventos	81	4,17
Lugar donde se celebran los eventos	81	4,17
XIV Trofeo "MIGUEL BLANCO"	81	4,48
Los cabezudos	81	4,41
Actividades infantiles	81	4,32
Actuación de Sarapín	81	4,32
Gran Verbena	81	4,38
Actuación musical "Los Soniketes"	81	4,33
El ambiente participativo de la ciudadanía	81	4,27
Valore, el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la Festividad "Virgen del Carmen" 2023	81	<b>4,21</b>

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

<b>AÑO 2023</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
La organización técnica de los eventos	0%	1,2%	98,8%	100%
Lugar donde se celebran los eventos	0%	1,2%	98,8%	100%
XIV Trofeo "MIGUEL BLANCO"	0%	1,2%	98,8%	100%
Los cabezudos	0%	1,2%	98,8%	100%
Actividades infantiles	0%	1,2%	98,8%	100%
Actuación de Sarapín	0%	0%	100%	100%
Gran Verbena	0%	2,5%	97,5%	100%
Actuación musical "Los Soniketes"	0%	0%	100%	100%
El ambiente participativo de la ciudadanía	0%	0%	100%	100%
Valore, el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la Festividad "Virgen del Carmen" 2023	0%	0%	100%	100%

<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

#### BARRIO

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	81	100,0

#### SEXO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	37	45,7	46,3	46,3
Masculino	43	53,1	53,8	100,0
Total	80	98,8	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,2		
Total	81	100,0		

#### EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 16 a 24 años	18	22,2	22,2	22,2
25 a 34 años	55	67,9	67,9	90,1
35 a 45 años	8	9,9	9,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

#### La organización técnica de los eventos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	1,2	1,2	1,2
Bien	65	80,3	80,3	81,5
Muy bien	15	18,5	18,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

#### Lugar donde se celebran los eventos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	1,2	1,2	1,2
Bien	65	80,3	80,3	81,5
Muy bien	15	18,5	18,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	



**XIV Trofeo "MIGUEL BLANCO"**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	40	49,4	49,4	50,6
	Muy bien	40	49,4	49,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Los cabezudos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	46	56,8	56,8	58,0
	Muy bien	34	42,0	42,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Actividades infantiles**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	53	65,4	65,4	66,7
	Muy bien	27	33,3	33,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Actuación de Sarapín**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	55	67,9	67,9	67,9
	Muy bien	26	32,1	32,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Gran Verbena**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,5	2,5	2,5
	Bien	46	56,8	56,8	59,3
	Muy bien	33	40,7	40,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



### Actuación musical "Los Soniketes"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	54	66,7	66,7	66,7
	Muy bien	27	33,3	33,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

### El ambiente participativo de la ciudadanía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	59	72,8	72,8	72,8
	Muy bien	22	27,2	27,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

### Valore, el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la Festividad "Virgen del Carmen" 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	64	79,0	79,0	79,0
	Muy bien	17	21,0	21,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

### Propuestas de Mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		81	100,0	100,0	100,0