

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:**

ROMERÍA DEL ROCÍO 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: **ROMERÍA DEL ROCÍO 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:** 3 y 4 de junio de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 50 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 **4,48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Pregón de la Romería del Rocío	50	4,50
Misa de Romeros	50	4,48
El camino hacia el Fuerte de Rostrogordo	50	4,64
Rezo del Ángelus	50	4,76
Entrega de trofeos	50	4,84
Comida	50	4,66
Lugar donde se celebra la Romería (F. Rostrogordo)	50	4,56
Limpieza del lugar de celebración	50	4,50
Actividades infantiles	50	4,44
Participación ciudadana y ambiente en la Romería del Rocío	50	4,48
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ROMERÍA DEL ROCÍO	50	4,48

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Pregón de la Romería del Rocío	0%	2%	98%	100%
Misa de Romeros	0%	8%	92%	100%
El camino hacia el Fuerte de Rostrogordo	0%	8%	92%	100%
Rezo del Ángelus	0%	4%	96%	100%
Entrega de trofeos	0%	0%	100%	100%
Comida	0%	2%	98%	100%
Lugar donde se celebra la Romería (F. Rostrogordo)	0%	8%	92%	100%
Limpieza del lugar de celebración	0%	10%	90%	100%
Actividades infantiles	2%	4%	94%	98%
Participación ciudadana y ambiente en la Romería del Rocío	0%	2%	98%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ROMERÍA DEL ROCÍO	0%	2%	98%	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	Hombre	21	42,0	42,0	42,0
	Mujer	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Pregón de la Romería del Rocío

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	23	46,0	46,0	48,0
	Muy bien	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Misa de Romeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,0	8,0	8,0
	Bien	18	36,0	36,0	44,0
	Muy bien	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El camino hacia el Fuerte de Rostrogordo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,0	8,0	8,0
	Bien	10	20,0	20,0	28,0
	Muy bien	36	72,0	72,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Rezo del Ángelus

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,0	4,0
	Bien	8	16,0	16,0	20,0
	Muy bien	40	80,0	80,0	100,0



Total	50	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Entrega de trofeos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	16,0	16,0	16,0
	Muy bien	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Comida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	15	30,0	30,0	32,0
	Muy bien	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Lugar donde se celebra la Romería (F. Rostrogordo)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,0	8,0	8,0
	Bien	14	28,0	28,0	36,0
	Muy bien	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Limpieza del lugar de celebración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	10,0	10,0	10,0
	Bien	15	30,0	30,0	40,0
	Muy bien	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Actividades infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	2	4,0	4,0	6,0
	Bien	21	42,0	42,0	48,0



Muy bien	26	52,0	52,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Participación ciudadana y ambiente en la Romería del Rocío

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	24	48,0	48,0	50,0
	Muy bien	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ROMERÍA DEL ROCÍO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	24	48,0	48,0	50,0
	Muy bien	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de los eventos que se están desarrollando por la Romería del Rocío en Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Amigo	9	18,0	18,4	18,4
	Redes Sociales	25	50,0	51,0	69,4
	Parroquia	15	30,0	30,6	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

Propuestas de mejoras para la próxima Romería del Rocío en Melilla

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50	100,0	100,0	100,0