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:

NAVIDAD 2021

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: **NAVIDAD 2021** 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:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 189** 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 NAVIDAD 2021** con un valor de **4,39** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Mercadillo navideño	189	4,39
El alumbrado navideño de las calles	189	3,43
Luces interculturales	189	3,38
BELÉN en la Muralla del Foso	189	3,26
Tuk tuk navideño informativo	189	4,12
Conciertos navideños por las calles	189	4,47
HORARIOS de los eventos de Navidad	189	4,44
Medidas de SEGURIDAD COVID-19	189	4,49
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE NAVIDAD	189	**4,39**

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Mercadillo navideño	5,2%	11,6%	83,2%	94,8%
El alumbrado navideño de las calles	31,8%	16,9%	51,3%	68,2%
Luces interculturales	33,3%	16,4%	50,3%	66,7%
BELÉN en la Muralla del Foso	35,5%	16,4%	48,1%	64,5%
Tuk tuk navideño informativo	10,5%	15,3%	74,2%	89,5%
Conciertos navideños por las calles	2,1%	10,6%	87,3%	97,9%
HORARIOS de los eventos de Navidad	2,1%	11,1%	86,8%	97,9%
Medidas de SEGURIDAD COVID-19	2,6%	7,4%	90%	97,4%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE NAVIDAD	1,6%	10,6%	87,8%	98,4%

[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	122	64,6	64,6	64,6
	Masculino	67	35,4	35,4	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Mercadillo navideño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,6	2,6	2,6
	Mal	5	2,6	2,6	5,3
	Regular	22	11,6	11,6	16,9
	Bien	37	19,6	19,6	36,5
	Muy bien	120	63,5	63,5	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

El alumbrado navideño de las calles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	34	18,0	18,0	18,0
	Mal	26	13,8	13,8	31,7
	Regular	32	16,9	16,9	48,7
	Bien	19	10,1	10,1	58,7
	Muy bien	78	41,3	41,3	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Luces interculturales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	39	20,6	20,6	20,6
	Mal	24	12,7	12,7	33,3
	Regular	31	16,4	16,4	49,7
	Bien	17	9,0	9,0	58,7
	Muy bien	78	41,3	41,3	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

BELÉN en la Muralla del Foso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	51	27,0	27,0	27,0
	Mal	16	8,5	8,5	35,4
	Regular	31	16,4	16,4	51,9
	Bien	15	7,9	7,9	59,8
	Muy bien	76	40,2	40,2	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Tuk tuk navideño informativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	6,3	6,3	6,3
	Mal	8	4,2	4,2	10,6
	Regular	29	15,3	15,3	25,9
	Bien	37	19,6	19,6	45,5
	Muy bien	103	54,5	54,5	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Conciertos navideños por las calles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Mal	1	,5	,5	2,1
	Regular	20	10,6	10,6	12,7
	Bien	45	23,8	23,8	36,5
	Muy bien	120	63,5	63,5	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

HORARIOS de los eventos de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Mal	1	,5	,5	2,1
	Regular	21	11,1	11,1	13,2
	Bien	49	25,9	25,9	39,2
	Muy bien	115	60,8	60,8	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Medidas de SEGURIDAD COVID-19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,1	2,1	2,1
	Mal	1	,5	,5	2,6
	Regular	14	7,4	7,4	10,1
	Bien	49	25,9	25,9	36,0
	Muy bien	121	64,0	64,0	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LOS EVENTOS DE NAVIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	20	10,6	10,6	12,2
	Bien	63	33,3	33,3	45,5
	Muy bien	103	54,5	54,5	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Casa PAPÁ• NOEL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	10	5,3	5,3	6,9
	Bien	42	22,2	22,2	29,1
	Muy bien	134	70,9	70,9	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Paje real

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	15	7,9	7,9	9,5
	Bien	40	21,2	21,2	30,7
	Muy bien	131	69,3	69,3	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Talleres infantiles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	11	5,8	5,8	7,4
	Bien	35	18,5	18,5	25,9
	Muy bien	140	74,1	74,1	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Ludoteca navideña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	9	4,8	4,8	6,3
	Bien	33	17,5	17,5	23,8
	Muy bien	144	76,2	76,2	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

Fotomatón navideño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	9	4,8	4,8	6,4
	Bien	23	12,2	12,2	18,6
	Muy bien	153	81,0	81,4	100,0
	Total	188	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		189	100,0		

Lugar donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Mal	2	1,1	1,1	2,6
	Regular	19	10,1	10,1	12,7
	Bien	43	22,8	22,8	35,4
	Muy bien	122	64,6	64,6	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

NAVIDAD FLAMENCA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6

	Regular	14	7,4	7,4	9,0
	Bien	27	14,3	14,3	23,3
	Muy bien	145	76,7	76,7	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

TEATRO MIRROLDE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	12	6,3	6,3	7,9
	Bien	31	16,4	16,4	24,3
	Muy bien	143	75,7	75,7	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

CANTANDO VILLANCICOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	9	4,8	4,8	6,3
	Bien	31	16,4	16,4	22,8
	Muy bien	146	77,2	77,2	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

NUESTRA NAVIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Mal	1	,5	,5	2,1
	Regular	12	6,3	6,3	8,5
	Bien	26	13,8	13,8	22,2
	Muy bien	147	77,8	77,8	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

LA MIRADA ENCENDIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	11	5,8	5,8	7,4
	Bien	31	16,4	16,4	23,8
	Muy bien	144	76,2	76,2	100,0

	Total	189	100,0	100,0	

Lugar donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,6	1,6
	Mal	2	1,1	1,1	2,6
	Regular	19	10,1	10,1	12,7
	Bien	39	20,6	20,6	33,3
	Muy bien	126	66,7	66,7	100,0
	Total	189	100,0	100,0	

¿Cómo le ha llegado la información de los eventos que se están desarrollando por Navidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PERIÓDICOS	5	2,6	2,7	2,7
	TV LOCAL	4	2,1	2,2	4,9
	WEB OFICIAL	79	41,8	42,9	47,8
	AMIGO	89	47,1	48,4	96,2
	FOLLETOS	7	3,7	3,8	100,0
	Total	184	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,6		
Total		189	100,0		