CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL EVENTO:

NAVIDAD 2023/2024

CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL MAYOR

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administración Pública, 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 evento: **NAVIDAD 2023/2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Meses de diciembre 2023 y enero 2024.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 201** 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 **4,28** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Mercado navideño	200	3,82
El alumbrado navideño de las calles	201	4,28
Videomapping	189	4,17
Actividades y atracciones infantiles	198	4,13
Maratón de Villancicos	199	4,18
Belén Oficial en el Foso del Hornabeque	195	4,22
Zambombá Flamenca	194	4,17
Concierto Los 40 sessions	185	3,97
Festival de Literatura Infantil y Juvenil de Melilla	186	4,09
Bailes navideños	199	4,28
Concursos (pastorales y villancicos, migas...)	197	4,31
Talleres navideños	198	4,23
Exposición "María y el nacimiento de Jesús"	192	4,02
Ciclo de teatro	192	3,85
Christmas Jazz Trío	186	3,82
Roscón de Reyes	196	4,14
Seguridad en los lugares de celebración de los eventos de Navidad	200	4,44
Horarios de los eventos de Navidad	200	4,14
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS EVENTOS DE NAVIDAD	200	**4,28**

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

AÑO 2023/2024				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Mercado navideño	12%	22%	66%	88%
El alumbrado navideño de las calles	4,5%	13,9%	81,6%	95,5%
Videomapping	8,5%	17,5%	74%	91,5%
Actividades y atracciones infantiles	7,5%	16,2%	76,3%	92,5%
Maratón de Villancicos	8%	15,1%	76,9%	92%
Belén Oficial en el Foso del Hornabeque	7,2%	13,3%	79,5%	92,8%
Zambombá Flamenca	8,8%	14,9%	76,3%	91,2%
Concierto Los 40 sessions	14,1%	14,6%	71,3%	85,9%
Festival de Literatura Infantil y Juvenil de Melilla	6,5%	22,5%	71%	93,5%
Bailes navideños	4%	14,6%	81,4%	96%
Concursos (pastorales y villancicos, migas...)	3%	11,7%	85,3%	97%
Talleres navideños	5,6%	14,1%	80,3%	94,4%
Exposición "María y el nacimiento de Jesús"	9,4%	19,8%	70,8%	90,6%
Ciclo de teatro	15,6%	20,8%	63,6%	84,4%
Christmas Jazz Trío	17,2%	18,3%	64,5%	82,8%
Roscón de Reyes	10,2%	11,7%	78,1%	89,8%
Seguridad en los lugares de celebración de los eventos de Navidad	1,5%	13%	85,5%	98,5%
Horarios de los eventos de Navidad	6,5%	18%	75,5%	93,5%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS EVENTOS DE NAVIDAD	2%	13%	85%	98%

[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	131	65,2	68,2	68,2
	Masculino	61	30,3	31,8	100,0
	Total	192	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,5		
Total		201	100,0		

Mercado navideño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,0	3,0	3,0
	Mal	18	9,0	9,0	12,0
	Regular	44	21,9	22,0	34,0
	Bien	71	35,3	35,5	69,5
	Muy bien	61	30,3	30,5	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

El alumbrado navideño de las calles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,0	2,0
	Mal	5	2,5	2,5	4,5
	Regular	28	13,9	13,9	18,4
	Bien	57	28,4	28,4	46,8
	Muy bien	107	53,2	53,2	100,0
	Total	201	100,0	100,0	

Videomapping

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,1	2,1
	Mal	12	6,0	6,4	8,5
	Regular	33	16,4	17,5	25,9
	Bien	39	19,4	20,6	46,6

	Muy bien	101	50,2	53,4	100,0
	Total	189	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	6,0		
Total		201	100,0		

Actividades y atracciones infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,0	3,0	3,0
	Mal	9	4,5	4,5	7,6
	Regular	32	15,9	16,2	23,7
	Bien	57	28,4	28,8	52,5
	Muy bien	94	46,8	47,5	100,0
	Total	198	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		201	100,0		

Maratón de Villancicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,0	2,0
	Mal	12	6,0	6,0	8,0
	Regular	30	14,9	15,1	23,1
	Bien	52	25,9	26,1	49,2
	Muy bien	101	50,2	50,8	100,0
	Total	199	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		201	100,0		

Belén Oficial en el Foso del Hornabeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	4,0	4,1	4,1
	Mal	6	3,0	3,1	7,2
	Regular	26	12,9	13,3	20,5
	Bien	50	24,9	25,7	46,2
	Muy bien	105	52,2	53,8	100,0
	Total	195	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		201	100,0		

Zambombá Flamenca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,1	2,1
	Mal	13	6,5	6,7	8,8
	Regular	29	14,4	14,9	23,7
	Bien	48	23,9	24,8	48,5
	Muy bien	100	49,8	51,5	100,0
	Total	194	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,5		
Total		201	100,0		

Concierto Los 40 sessions

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	6,0	6,5	6,5
	Mal	14	7,0	7,6	14,1
	Regular	27	13,4	14,6	28,6
	Bien	47	23,4	25,4	54,1
	Muy bien	85	42,3	45,9	100,0
	Total	185	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	8,0		
Total		201	100,0		

Festival de Literatura Infantil y Juvenil de Melilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,2	2,2
	Mal	8	4,0	4,3	6,5
	Regular	42	20,9	22,5	29,0
	Bien	45	22,4	24,2	53,2
	Muy bien	87	43,3	46,8	100,0
	Total	186	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	15	7,5		
Total		201	100,0		

Bailes navideños

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	6	3,0	3,0	4,0

	Regular	29	14,4	14,6	18,6
	Bien	60	29,9	30,1	48,7
	Muy bien	102	50,7	51,3	100,0
	Total	199	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		201	100,0		

Concursos (pastorales y villancicos, migas...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,0	2,0
	Mal	2	1,0	1,0	3,0
	Regular	23	11,4	11,7	14,7
	Bien	67	33,3	34,0	48,7
	Muy bien	101	50,2	51,3	100,0
	Total	197	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		201	100,0		

Talleres navideños

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,0	3,0	3,0
	Mal	5	2,6	2,6	5,6
	Regular	28	13,9	14,1	19,7
	Bien	58	28,9	29,3	49,0
	Muy bien	101	50,2	51,0	100,0
	Total	198	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		201	100,0		

Exposición "María y el nacimiento de Jesús"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	4,0	4,2	4,2
	Mal	10	5,0	5,2	9,4
	Regular	38	18,9	19,8	29,2
	Bien	50	24,9	26,0	55,2
	Muy bien	86	42,8	44,8	100,0
	Total	192	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,5		
Total		201	100,0		

Ciclo de teatro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,5	4,7	4,7
	Mal	21	10,4	10,9	15,6
	Regular	40	19,9	20,8	36,5
	Bien	41	20,4	21,4	57,8
	Muy bien	81	40,3	42,2	100,0
	Total	192	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,5		
Total		201	100,0		

Christmas Jazz Trío

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,5	3,8	3,8
	Mal	25	12,4	13,4	17,2
	Regular	34	16,9	18,3	35,5
	Bien	49	24,4	26,3	61,8
	Muy bien	71	35,3	38,2	100,0
	Total	186	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	15	7,5		
Total		201	100,0		

Roscón de Reyes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,0	2,0
	Mal	16	8,0	8,2	10,2
	Regular	23	11,4	11,7	21,9
	Bien	59	29,4	30,1	52,0
	Muy bien	94	46,8	48,0	100,0
	Total	196	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		201	100,0		

Seguridad en los lugares de celebración de los eventos de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	1	,5	,5	1,5

	Regular	26	12,9	13,0	14,5
	Bien	50	24,9	25,0	39,5
	Muy bien	121	60,2	60,5	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

Horarios de los eventos de Navidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,5	2,5	2,5
	Mal	8	4,0	4,0	6,5
	Regular	36	17,9	18,0	24,5
	Bien	57	28,4	28,5	53,0
	Muy bien	94	46,8	47,0	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS EVENTOS DE NAVIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	3	1,5	1,5	2,0
	Regular	26	12,9	13,0	15,0
	Bien	80	39,8	40,0	55,0
	Muy bien	90	44,8	45,0	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PRENSA	20	10,0	10,1	10,1
	RADIO	5	2,5	2,5	12,6
	TV LOCAL	3	1,5	1,5	14,1
	WEB OFICIAL	9	4,5	4,5	18,7
	AMIGO	55	27,4	27,8	46,5
	REDES SOCIALES	106	52,7	53,5	100,0
	Total	198	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		201	100,0		