

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:
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: **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:** Del 15 al 25 de febrero 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 150 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 CARNAVAL	150	4,51
LA CHIRIGOTA DEL SELU (Kursaal)	150	4,46
CONCURSO DE DISFRACES DE MASCOTAS (Plaza de las Culturas)	150	4,39
CONCURSO DE PAELLAS (Plaza de las Culturas)	150	4,44
TALLERES DE CARNAVAL (Calle O'Donnell)	150	4,44
CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS (Kursaal)	150	4,43
CONCURSO DE DISFRACES DE COLEGIOS	150	4,49
CONCURSO DE DISFRACES DE CHIRIGOTAS Y COMPARSAS	150	4,39
CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL (Kursaal)	150	4,53
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS EVENTOS DE CARNAVAL	149	4,48
NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL como lugar donde se celebra el evento	150	4,41
ASIENTOS-BUTACAS	150	4,50
RESONANCIA ACÚSTICA	150	4,39
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	150	4,41
ASEOS del recinto	150	4,39
LIMPIEZA del recinto donde se celebra el evento	150	4,29
Los HORARIOS de los eventos culturales	150	4,31
SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento cultural	150	4,34
SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ONLINE en el	150	4,29

Kursaal		
SISTEMA DE VENTAS en Taquillas	150	4,21
Valore la CORTESÍA DE LOS/AS AZAFATOS/AS, ACOMODADORES	150	4,17
Valore el SERVICIO DE AMBIGÚ	150	4,17

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
PREGÓN CARNAVAL	0,7%	14%	85,3%	99,3%
LA CHIRIGOTA DEL SELU (Kursaal)	1,3%	14,7%	84%	98,7%
CONCURSO DE DISFRACES DE MASCOTAS (Plaza de las Culturas)	0,7%	18%	81,3%	99,3%
CONCURSO DE PAELLAS (Plaza de las Culturas)	0,7%	17,3%	82%	99,3%
TALLERES DE CARNAVAL (Calle O'Donnell)	2,7%	12%	85,3%	97,3%
CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS (Kursaal)	2%	14,7%	83,3%	98%
CONCURSO DE DISFRACES DE COLEGIOS	0%	10%	90%	100%
CONCURSO DE DISFRACES DE CHIRIGOTAS Y COMPARSAS	0%	18,7%	81,3%	100%
CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL (Kursaal)	0,7%	9,3%	90%	99,3%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS EVENTOS DE CARNAVAL	0%	14,8%	85,2%	100%
NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL como lugar donde se celebra el evento	1,3%	16%	82,7%	98,7%
ASIENTOS-BUTACAS	1,3%	10,7%	88%	98,7%
RESONANCIA ACÚSTICA	0,7%	15,3%	84%	99,3%

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*.

ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	1,3%	13,4%	85,3%	98,7%
ASEOS del recinto	2%	13,3%	84,7%	98%
LIMPIEZA del recinto donde se celebra el evento	3,3%	17,4%	79,3%	96,7%
Los HORARIOS de los eventos culturales	1,3%	20,7%	78%	98,7%
SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento cultural	2%	18%	80%	98%
SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ONLINE en el Kursaal	1,3%	18,7%	80%	98,7%
SISTEMA DE VENTAS en Taquillas	3,3%	19,4%	77,3%	96,7%
Valore la CORTESÍA DE LOS/AS AZAFATOS/AS, ACOMODADORES	1,3%	25,4%	73,3%	98,7%
Valore el SERVICIO DE AMBIGÚ	2,7%	22,6%	74,7%	97,3%

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

[PREGÓN CARNAVAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	21	14,0	14,0	14,7
	Bien	29	19,3	19,3	34,0
	Muy bien	99	66,0	66,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[LA CHIRIGOTA DEL SELU (Kursaal)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	22	14,7	14,7	16,0
	Bien	31	20,7	20,7	36,7
	Muy bien	95	63,3	63,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[CONCURSO DE DISFRACES DE MASCOTAS (Plaza de las Culturas)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	27	18,0	18,0	18,7
	Bien	35	23,3	23,3	42,0
	Muy bien	87	58,0	58,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[CONCURSO DE PAELLAS (Plaza de las Culturas)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	26	17,3	17,3	18,0
	Bien	29	19,3	19,3	37,3
	Muy bien	94	62,7	62,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



[TALLERES DE CARNAVAL (Calle O'Donnell)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,7	2,7	2,7
	Regular	18	12,0	12,0	14,7
	Bien	36	24,0	24,0	38,7
	Muy bien	92	61,3	61,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS (Kursaal)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	22	14,7	14,7	16,7
	Bien	32	21,3	21,3	38,0
	Muy bien	93	62,0	62,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[CONCURSO DE DISFRACES DE COLEGIOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	10,0	10,0	10,0
	Bien	47	31,3	31,3	41,3
	Muy bien	88	58,7	58,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[CONCURSO DE DISFRACES DE CHIRIGOTAS Y COMPARSAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	28	18,7	18,7	18,7
	Bien	36	24,0	24,0	42,7
	Muy bien	86	57,3	57,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL (Kursaal)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	14	9,3	9,3	10,0
	Bien	40	26,7	26,7	36,7



Muy bien	95	63,3	63,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS EVENTOS DE CARNAVAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	14,7	14,8	14,8
	Bien	33	22,0	22,1	36,9
	Muy bien	94	62,7	63,1	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL como lugar donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	24	16,0	16,0	17,3
	Bien	35	23,3	23,4	40,7
	Muy bien	89	59,3	59,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[ASIENTOS-BUTACAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	16	10,7	10,7	12,0
	Bien	37	24,7	24,7	36,7
	Muy bien	95	63,3	63,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[RESONANCIA ACÚSTICA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	23	15,3	15,3	16,0
	Bien	42	28,0	28,0	44,0
	Muy bien	84	56,0	56,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



[ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	20	13,3	13,4	14,7
	Bien	42	28,0	28,0	42,7
	Muy bien	86	57,3	57,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[ASEOS del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	20	13,3	13,3	15,3
	Bien	42	28,0	28,0	43,3
	Muy bien	85	56,7	56,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[LIMPIEZA del recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	3,3	3,3	3,3
	Regular	26	17,3	17,4	20,7
	Bien	39	26,0	26,0	46,7
	Muy bien	80	53,3	53,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Los HORARIOS de los eventos culturales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	31	20,7	20,7	22,0
	Bien	36	24,0	24,0	46,0
	Muy bien	81	54,0	54,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0



Regular	27	18,0	18,0	20,0
Bien	36	24,0	24,0	44,0
Muy bien	84	56,0	56,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

[SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ONLINE en el Kursaal]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	28	18,7	18,7	20,0
	Bien	45	30,0	30,0	50,0
	Muy bien	75	50,0	50,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[SISTEMA DE VENTAS en Taquillas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	3,3	3,3	3,3
	Regular	29	19,3	19,4	22,7
	Bien	45	30,0	30,0	52,7
	Muy bien	71	47,3	47,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Valore la CORTESÍA DE LOS/AS AZAFATOS/AS, ACOMODADORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	38	25,3	25,4	26,7
	Bien	42	28,0	28,0	54,7
	Muy bien	68	45,3	45,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Valore el SERVICIO DE AMBIGÚ]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,7	2,7	2,7
	Regular	34	22,7	22,6	25,3
	Bien	45	30,0	30,0	55,3
	Muy bien	67	44,7	44,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



¿CÓMO LE HA LLEGADO LA INFORMACIÓN DE LOS EVENTOS QUE SE ESTÁN DESARROLLANDO POR CARNAVALES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódicos	23	15,3	15,4	15,4
	RADIO	5	3,3	3,4	18,8
	TVM	6	4,0	4,0	22,8
	WEB	25	16,7	16,8	39,6
	AMIGO	90	60,0	60,4	100,0
	Total		149	99,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

Propuestas de mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	150	100,0	100,0	100,0