

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
SERVICIO:
FERIA 2023**

**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 servicio público: **FERIA 2023** 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:** del 2 al 10 de septiembre de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 400 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 **3,94** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto ferial (señalización, escaleras, acceso a	399	4,02
Aseos (son suficientes, higiene, etc.)	399	3,68
Limpieza del recinto ferial (papeleras, aceras, etc.)	399	3,80
El alumbrado público del recinto ferial	399	4,12
Vigilancia/Seguridad del recinto ferial	399	4,31
Valore, en general, las ATRACCIONES DE ADULTOS	399	4,25
Valore, en general, las ATRACCIONES INFANTILES	397	4,38
Valore los DÍAS ESPECIALES de la Feria (Día de la Tapa, del	399	3,48
Valore los CONCURSOS de la Feria (rinconcito de feria,	399	3,88
Valore la CASETA OFICIAL	399	4,02
Valore el CARTEL DE CONCIERTOS de la CASETA	398	3,96
Valore la CASETA INFANTIL	399	4,29
Valore los EVENTOS programados en la CASETA	398	4,26
Valore el ESPACIO JOVEN	394	4,11
Valore, en caso de asistir, los CONCIERTOS del ESPACIO	150	4,07
Valore la iniciativa de las HORAS SIN MÚSICA en el recinto	399	4,59
Valore, si ha asistido, la GRAN CORRIDA DE TOROS	105	3,78
Valore EL AMBIENTE GENERAL DE LA FERIA	399	4,25
Valore el PUNTO DE INFORMACIÓN DE LA FERIA	399	3,90
Nivel de CALIDAD GENERAL DE LA FERIA	398	3,94

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
Accesibilidad al recinto ferial (señalización, escaleras, acceso a minusválidos, etc.)	5%	21,8%	73,2%	95%
Aseos (son suficientes, higiene, etc.)	8,3%	36,3%	55,4%	91,7%
Limpieza del recinto ferial (papeleras, aceras, etc.)	5,3%	32,8%	61,9%	94,7%
El alumbrado público del recinto ferial	3%	20,3%	76,7%	97%
Vigilancia/Seguridad del recinto ferial	3,3%	9,7%	87%	96,7%
Valore, en general, las ATRACCIONES DE ADULTOS	0,8%	18%	81,2%	99,2%
Valore, en general, las ATRACCIONES INFANTILES	1,5%	12,1%	86,4%	98,5%
Valore los DÍAS ESPECIALES de la Feria (Día de la Tapa, del Niño...)	17%	36,1%	46,9%	83%
Valore los CONCURSOS de la Feria (rinconcito de feria, paellas...)	5,3%	30,6%	64,1%	94,7%
Valore la CASETA OFICIAL	6%	17,3%	76,7%	94%
Valore el CARTEL DE CONCIERTOS de la CASETA OFICIAL	7,8%	22,4%	69,8%	91,2%
Valore la CASETA INFANTIL	1,5%	15,3%	83,2%	98,5%
Valore los EVENTOS programados en la CASETA INFANTIL	1,8%	13,3%	84,9%	98,2%
Valore el ESPACIO JOVEN	2%	16,3%	81,7%	98%
Valore, en caso de asistir, los CONCIERTOS del ESPACIO JOVEN	6,7%	15,3%	78%	93,3%
Valore la iniciativa de las HORAS SIN MÚSICA en el recinto ferial para las personas con hipersensibilidad al ruido	1%	5%	94%	99%

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*.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Valore, si ha asistido, la GRAN CORRIDA DE TOROS	19%	15,2%	65,8%	81%
Valore EL AMBIENTE GENERAL DE LA FERIA	1%	8,3%	90,7%	99%
Valore el PUNTO DE INFORMACIÓN DE LA FERIA	6,8%	22%	71,2%	93,2%
Nivel de CALIDAD GENERAL DE LA FERIA	1,5%	21,6%	76,9%	98,5%



3. TABLAS DE FRECUENCIA

¿Es Ud. residente en la ciudad o visitante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	365	91,3	91,5	91,5
	Visitante	34	8,5	8,5	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	131	32,8	33,1	33,1
	Masculino	265	66,3	66,9	100,0
	Total	396	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		400	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	61	15,3	15,3	15,3
	16 a 24 años	83	20,8	20,8	36,1
	25 a 34 años	165	41,3	41,4	77,4
	35 a 44 años	44	11,0	11,0	88,5
	45 a 54 años	37	9,3	9,3	97,7
	55 a 64 años	8	2,0	2,0	99,7
	65 a 70 años	1	,3	,3	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Accesibilidad al recinto ferial (señalización, escaleras, acceso a minusválidos, etc.)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	19	4,7	4,7	5,0
	Regular	87	21,8	21,8	26,8
	Bien	155	38,9	38,9	65,7



	Muy bien	137	34,3	34,3	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Aseos (son suficientes, higiene, etc.)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,8	,8	,8
	Mal	30	7,5	7,5	8,3
	Regular	145	36,3	36,3	44,6
	Bien	134	33,5	33,6	78,2
	Muy bien	87	21,8	21,8	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Limpieza del recinto ferial (papeleras, aceras, etc.)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,5	,5
	Mal	19	4,8	4,8	5,3
	Regular	131	32,8	32,8	38,1
	Bien	151	37,8	37,8	75,9
	Muy bien	96	24,0	24,1	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

El alumbrado público del recinto ferial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	11	2,7	2,7	3,0
	Regular	81	20,3	20,3	23,3
	Bien	154	38,5	38,6	61,9
	Muy bien	152	38,0	38,1	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		



Vigilancia/Seguridad del recinto ferial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,3	1,3	1,3
	Mal	8	2,0	2,0	3,3
	Regular	39	9,7	9,7	13,0
	Bien	154	38,5	38,6	51,6
	Muy bien	193	48,3	48,4	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Valore, en general, las ATRACCIONES DE ADULTOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,8	,8	,8
	Regular	72	18,0	18,0	18,8
	Bien	147	36,8	36,8	55,6
	Muy bien	177	44,3	44,4	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Valore, en general, las ATRACCIONES INFANTILES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	1,5	1,5	1,5
	Regular	48	12,0	12,1	13,6
	Bien	133	33,3	33,5	47,1
	Muy bien	210	52,5	52,9	100,0
	Total	397	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		400	100,0		

Valore los DÍAS ESPECIALES de la Feria (Día de la Tapa, del Niño...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	4,0	4,0	4,0
	Mal	52	13,0	13,0	17,0
	Regular	144	36,0	36,1	53,1
	Bien	100	25,0	25,1	78,2



	Muy bien	87	21,8	21,8	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Valore los CONCURSOS de la Feria (rinconcito de feria, paellas...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	20	5,0	5,0	5,3
	Regular	122	30,5	30,6	35,8
	Bien	137	34,3	34,3	70,2
	Muy bien	119	29,8	29,8	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Valore la CASETA OFICIAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,8	,8	,8
	Mal	21	5,2	5,2	6,0
	Regular	69	17,3	17,3	23,3
	Bien	179	44,8	44,9	68,2
	Muy bien	127	31,8	31,8	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Valore el CARTEL DE CONCIERTOS de la CASETA OFICIAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,5	,5
	Mal	29	7,3	7,3	7,8
	Regular	89	22,3	22,4	30,2
	Bien	139	34,8	34,9	65,1
	Muy bien	139	34,8	34,9	100,0
	Total	398	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		400	100,0		



Valore la CASETA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	1,5	1,5	1,5
	Regular	61	15,3	15,3	16,8
	Bien	144	36,0	36,1	52,9
	Muy bien	188	47,0	47,1	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Valore los EVENTOS programados en la CASETA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	1,8	1,8	1,8
	Regular	53	13,3	13,3	15,1
	Bien	168	42,0	42,2	57,3
	Muy bien	170	42,5	42,7	100,0
	Total	398	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		400	100,0		

Valore el ESPACIO JOVEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	2,0	2,0	2,0
	Regular	64	16,0	16,3	18,3
	Bien	197	49,3	50,0	68,3
	Muy bien	125	31,3	31,7	100,0
	Total	394	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,5		
Total		400	100,0		

Valore, en caso de asistir, los CONCIERTOS del ESPACIO JOVEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	10	2,5	6,7	6,7
	Regular	23	5,8	15,3	22,0
	Bien	63	15,8	42,0	64,0
	Muy bien	54	13,5	36,0	100,0
	Total	150	37,5	100,0	



Perdidos	Sistema	250	62,5		
Total		400	100,0		

Valore la iniciativa de las HORAS SIN MÚSICA en el recinto ferial para las personas con hipersensibilidad al ruido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,0	1,0	1,0
	Regular	20	5,0	5,0	6,0
	Bien	112	28,0	28,1	34,1
	Muy bien	263	65,8	65,9	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Valore, si ha asistido, la GRAN CORRIDA DE TOROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	3,0	11,4	11,4
	Mal	8	2,0	7,6	19,0
	Regular	16	4,0	15,2	34,3
	Bien	24	6,0	22,9	57,1
	Muy bien	45	11,3	42,9	100,0
	Total	105	26,3	100,0	
Perdidos	Sistema	295	73,8		
Total		400	100,0		

Valore EL AMBIENTE GENERAL DE LA FERIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,0	1,0	1,0
	Regular	33	8,3	8,3	9,3
	Bien	223	55,8	55,9	65,2
	Muy bien	139	34,8	34,8	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		



Valore el PUNTO DE INFORMACIÓN DE LA FERIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,5	,5
	Mal	25	6,3	6,3	6,8
	Regular	88	22,0	22,0	28,8
	Bien	180	45,0	45,1	73,9
	Muy bien	104	26,0	26,1	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL DE LA FERIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	1,5	1,5	1,5
	Regular	86	21,5	21,6	23,1
	Bien	231	57,8	58,1	81,2
	Muy bien	75	18,8	18,8	100,0
	Total	398	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		400	100,0		

¿A través de qué medio de información le llegan a Ud. los actos previstos para la Feria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TV LOCAL	5	1,3	1,3	1,3
	Redes Sociales	275	68,8	68,9	70,2
	Web	1	,3	,3	70,4
	Programas/Cartelería	1	,3	,3	70,7
	Amigos	117	29,3	29,3	100,0
	Total	399	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		400	100,0		

¿Sigue Ud. la Feria por la TV?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	346	86,5	87,2	87,2
	Sí	33	8,3	8,3	95,5
	A veces	18	4,5	4,5	100,0



	Total	397	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		400	100,0		

¿Qué canal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TVM	38	9,5	74,5	74,5
	Popular TV	12	3,0	23,5	98,0
	Cablemel	1	,3	2,0	100,0
	Total	51	12,8	100,0	
Perdidos	Sistema	349	87,3		
Total		400	100,0		