

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:
DIWALI 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: **DIWALI 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:** Día 9 de noviembre de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 120 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 evento** con un valor de **4,74** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	120	4,68
El LUGAR donde se realiza el evento	120	4,82
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	120	4,57
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	120	4,53
El HORARIO del evento	118	4,54
INFORMACIÓN recibida del evento	116	4,18
El CARTEL del FESTIVAL DE LAS LUCES (DIWALI)	96	4,45
Valore: Talleres infantiles	106	4,66
Valore: Taller de Tatuajes de Mehndi	102	4,69
Valore: Degustación gastronómica	89	4,63
Valore: Masterclass Bollywood	103	4,64
Valore: Photocall y Plataforma 360º	93	4,61
Valore: Dj y espectáculo musical	116	4,68
Valore: Bailes, animación...	118	4,70
Valore el ambiente participativo de la ciudadanía	119	4,69
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento DIWALI 2024	120	4,74

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	0%	7,5%	92,5%	100%
El LUGAR donde se realiza el evento	0%	0,8%	99,2%	100%
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	1,7%	9,1%	89,2%	98,3%
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	0%	14,2%	85,8%	100%
El HORARIO del evento	1,6%	9,4%	89%	98,4%
INFORMACIÓN recibida del evento	12,9%	8,7%	78,4%	87,1%
El CARTEL del FESTIVAL DE LAS LUCES (DIWALI)	2%	10,5%	87,5%	98%
Valore: Talleres infantiles	0%	6,6%	93,4%	100%
Valore: Taller de Tatuajes de Mehndi	1%	6,9%	92,1%	99%
Valore: Degustación gastronómica	2,2%	9%	88,8%	97,8%
Valore: Masterclass Bollywood	3,9%	4,8%	91,3%	96,1%
Valore: Photocall y Plataforma 360º	1,1%	10,7%	88,2%	98,9%
Valore: Dj y espectáculo musical	0,9%	5,1%	94%	99,1%
Valore: Bailes, animación...	0,8%	5,9%	93,3%	99,2%
Valore el ambiente participativo de la ciudadanía	0,8%	5,1%	94,1%	99,2%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento DIWALI 2024	0,8%	5%	94,5%	99,2%

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	85	70,8	71,4	71,4
	Masculino	34	28,3	28,6	100,0
	Total	119	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		120	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	6	5,0	5,0	5,0
	16 a 24 años	13	10,8	10,8	15,8
	25 a 34 años	19	15,8	15,8	31,7
	35 a 44 años	27	22,5	22,5	54,2
	45 a 54 años	26	21,7	21,7	75,8
	55 a 64 años	15	12,5	12,5	88,3
	65 a 71 años	7	5,8	5,8	94,2
	Más de 71 años	7	5,8	5,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	7,5	7,5	7,5
	Bien	20	16,7	16,7	24,2
	Muy bien	91	75,8	75,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

[EL LUGAR donde se realiza el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	,8	,8
	Bien	20	16,7	16,7	17,5
	Muy bien	99	82,5	82,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

[LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,7	1,7	1,7
	Regular	11	9,1	9,1	10,8
	Bien	24	20,0	20,0	30,8
	Muy bien	83	69,2	69,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

[La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	14,2	14,2	14,2
	Bien	22	18,3	18,3	32,5
	Muy bien	81	67,5	67,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

[El HORARIO del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	1	,8	,8	1,6
	Regular	11	9,2	9,4	11,0
	Bien	25	20,8	21,2	32,2
	Muy bien	80	66,7	67,8	100,0
	Total	118	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		120	100,0		

[INFORMACIÓN recibida del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	5,8	6,0	6,0
	Mal	8	6,7	6,9	12,9
	Regular	10	8,3	8,7	21,6
	Bien	23	19,2	19,8	41,4
	Muy bien	68	56,7	58,6	100,0
	Total	116	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,3		
Total		120	100,0		

[EI CARTEL del FESTIVAL DE LAS LUCES (DIWALI)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	1,0	1,0
	Mal	1	,8	1,0	2,0
	Regular	10	8,3	10,5	12,5
	Bien	26	21,7	27,1	39,6
	Muy bien	58	48,3	60,4	100,0
	Total	96	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	24	20,0		
Total		120	100,0		

[Valore: Talleres infantiles]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	5,8	6,6	6,6
	Bien	22	18,3	20,8	27,4
	Muy bien	77	64,2	72,6	100,0
	Total	106	88,3	100,0	
Perdidos	Sistema	14	11,7		
Total		120	100,0		

[Valore: Taller de Tatuajes de Mehndi]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	1,0	1,0
	Regular	7	5,8	6,9	7,9
	Bien	14	11,7	13,7	21,6
	Muy bien	80	66,7	78,4	100,0
	Total	102	85,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	15,0		
Total		120	100,0		

[Valore: Degustación gastronómica]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,7	2,2	2,2
	Regular	8	6,7	9,0	11,2
	Bien	11	9,2	12,4	23,6
	Muy bien	68	56,7	76,4	100,0
	Total	89	74,2	100,0	
Perdidos	Sistema	31	25,8		
Total		120	100,0		

[Valore: Masterclass Bollywood]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	3,3	3,9	3,9
	Regular	5	4,2	4,8	8,7
	Bien	15	12,5	14,6	23,3
	Muy bien	79	65,8	76,7	100,0
	Total	103	85,8	100,0	
Perdidos	Sistema	17	14,2		
Total		120	100,0		

[Valore: Photocall y Plataforma 360º]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	1,1	1,1
	Regular	10	8,3	10,7	11,8
	Bien	13	10,8	14,0	25,8
	Muy bien	69	57,5	74,2	100,0
	Total	93	77,5	100,0	
Perdidos	Sistema	27	22,5		
Total		120	100,0		

[Valore: Dj y espectáculo musical]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,9	,9
	Regular	6	5,0	5,1	6,0
	Bien	22	18,3	19,0	25,0
	Muy bien	87	72,5	75,0	100,0
	Total	116	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,3		
Total		120	100,0		

[Valore: Bailes, animación...]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	7	5,8	5,9	6,8
	Bien	18	15,0	15,3	22,0
	Muy bien	92	76,7	78,0	100,0
	Total	118	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		120	100,0		

[Valore el ambiente participativo de la ciudadanía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	6	5,1	5,1	5,9
	Bien	22	18,3	18,5	24,4
	Muy bien	90	75,0	75,6	100,0
	Total	119	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		120	100,0		

[Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento DIWALI 2024]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	6	5,0	5,0	5,8
	Bien	16	13,4	13,4	19,2
	Muy bien	97	80,8	80,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo se ha enterado de los eventos programados por el DIWALI 2024?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	3	2,5	2,5	2,5
	TV	2	1,7	1,7	4,2
	Prensa	2	1,7	1,7	5,8
	Redes Sociales	55	45,8	45,8	51,7
	Web	11	9,2	9,2	60,8
	Amigo/a	47	39,2	39,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	