

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:
IWA FEST 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: **IWA FEST 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:** Días 4 y 5 de octubre de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 100 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 **4,76** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	100	4,13
El LUGAR donde se realiza el evento	99	4,94
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	100	4,83
Los ASEOS	59	3,90
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	100	4,89
Los HORARIOS de los eventos	99	4,41
El servicio de RESTAURACIÓN en el evento	67	3,97
INFORMACIÓN recibida del evento	96	4,14
PÁGINA WEB del evento	77	4,22
El CARTEL de artistas	78	4,69
ACTIVIDADES PARALELAS a los conciertos (IWA Cine, Arte, Encuentros...)	66	4,61
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de IWA FEST	98	4,76

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	7%	22%	71%	93%
El LUGAR donde se realiza el evento	1%	1%	98%	99%
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	0%	1%	99%	100%
Los ASEOS	15,3%	13,5%	71,2%	84,7%
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	1%	1%	98%	99%
Los HORARIOS de los eventos	6,1%	16,1%	77,8%	93,9%
El servicio de RESTAURACIÓN en el evento	16,5%	13,4%	70,1%	83,5%
INFORMACIÓN recibida del evento	14,6%	12,5%	72,9%	85,4%
PÁGINA WEB del evento	11,7%	10,4%	77,9%	88,3%
El CARTEL de artistas	1,3%	6,4%	92,3%	98,7%
ACTIVIDADES PARALELAS a los conciertos (IWA Cine, Arte, Encuentros...)	0%	12,1%	87,9%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de IWA FEST	0%	4,1%	95,9%	100%

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

¿ERES RESIDENTE EN MELILLA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	59	59,0	59,0	59,0
	No	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Si NO eres RESIDENTE, indica tu PROCEDENCIA (ciudad) por favor:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		60	60,0	60,0	60,0
	Alhucemas	1	1,0	1,0	61,0
	Almería	1	1,0	1,0	62,0
	Barcelona	2	2,0	2,0	64,0
	Cádiz	2	2,0	2,0	66,0
	Canarias	1	1,0	1,0	67,0
	Cantabria	1	1,0	1,0	68,0
	Córdoba	2	2,0	2,0	70,0
	Galicia	1	1,0	1,0	71,0
	Granada	8	8,0	8,0	79,0
	La Rioja	2	2,0	2,0	81,0
	Madrid	8	8,0	8,0	89,0
	Málaga	3	3,0	3,0	92,0
	Perú	1	1,0	1,0	93,0
	Rabat	2	2,0	2,0	95,0
	Sevilla	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	68	68,0	68,0	68,0
	Masculino	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	1	1,0	1,0	1,0
	16 a 24 años	9	9,0	9,0	10,0
	25 a 34 años	37	37,0	37,0	47,0
	35 a 44 años	20	20,0	20,0	67,0
	45 a 54 años	20	20,0	20,0	87,0
	55 a 64 años	11	11,0	11,0	98,0
	65 a 71 años	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,0	3,0	3,0
	Mal	4	4,0	4,0	7,0
	Regular	22	22,0	22,0	29,0
	Bien	19	19,0	19,0	48,0
	Muy bien	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[EL LUGAR donde se realiza el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	1	1,0	1,0	2,0
	Bien	1	1,0	1,0	3,0
	Muy bien	96	96,0	97,0	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

[LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	15	15,0	15,0	16,0
	Muy bien	84	84,0	84,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Los ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	3,4	3,4
	Mal	7	7,0	11,9	15,3
	Regular	8	8,0	13,5	28,8
	Bien	20	20,0	33,9	62,7
	Muy bien	22	22,0	37,3	100,0
	Total	59	59,0	100,0	
Perdidos	Sistema	41	41,0		
Total		100	100,0		

[La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	1	1,0	1,0	2,0
	Bien	6	6,0	6,0	8,0
	Muy bien	92	92,0	92,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Los HORARIOS de los eventos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	6,0	6,1	6,1
	Regular	16	16,0	16,1	22,2
	Bien	8	8,0	8,1	30,3
	Muy bien	69	69,0	69,7	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

[El servicio de RESTAURACIÓN en el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	6,0	9,0	9,0
	Mal	5	5,0	7,5	16,5
	Regular	9	9,0	13,4	29,9
	Bien	12	12,0	17,9	47,8
	Muy bien	35	35,0	52,2	100,0
	Total	67	67,0	100,0	
Perdidos	Sistema	33	33,0		
Total		100	100,0		

[INFORMACIÓN recibida del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	6,0	6,3	6,3
	Mal	8	8,0	8,3	14,6
	Regular	12	12,0	12,5	27,1
	Bien	11	11,0	11,4	38,5
	Muy bien	59	59,0	61,5	100,0
	Total	96	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,0		
Total		100	100,0		

[PÁGINA WEB del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,0	3,9	3,9
	Mal	6	6,0	7,8	11,7
	Regular	8	8,0	10,4	22,1
	Bien	14	14,0	18,2	40,3
	Muy bien	46	46,0	59,7	100,0
	Total	77	77,0	100,0	
Perdidos	Sistema	23	23,0		
Total		100	100,0		

[EL CARTEL de artistas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,3	1,3
	Regular	5	5,0	6,4	7,7
	Bien	11	11,0	14,1	21,8
	Muy bien	61	61,0	78,2	100,0
	Total	78	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	22	22,0		
Total		100	100,0		

[ACTIVIDADES PARALELAS a los conciertos (IWA Cine, Arte, Encuentros...)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	8,0	12,1	12,1
	Bien	10	10,0	15,2	27,3
	Muy bien	48	48,0	72,7	100,0
	Total	66	66,0	100,0	
Perdidos	Sistema	34	34,0		
Total		100	100,0		

[Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de IWA FEST]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,0	4,1	4,1
	Bien	16	16,0	16,3	20,4
	Muy bien	78	78,0	79,6	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

¿A través de qué medio informativo se ha enterado del Festival?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	2,0	2,0	2,0
	Radio	4	4,0	4,0	6,0
	Prensa	4	4,0	4,0	10,0
	Redes Sociales	34	34,0	34,0	44,0
	Web	4	4,0	4,0	48,0
	Amigo/a	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	