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 PÚBLICO:

# FESTIVAL DE LAS LUCES "DIWALI"

# 2022

# 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 público: **FESTIVAL DE LAS LUCES "DIWALI"** 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:** 22 de octubre de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 81** 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 FESTIVAL DE LAS LUCES "DIWALI"** con un valor de **4,33** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|---|---|
| ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento | 81 | 4,54 |
| El LUGAR donde se realiza el evento | 81 | 4,63 |
| LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento | 81 | 4,42 |
| La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento | 81 | 4,26 |
| Los HORARIOS de los eventos | 81 | 4,27 |
| INFORMACIÓN recibida del evento | 81 | 4,41 |
| El CARTEL del FESTIVAL DE LAS LUCES (DIWALI) | 81 | 4,48 |
| Valore: Masterclass de Bollywood con SUNNY SINGH | 81 | 4,53 |
| Valore: Espectáculo Bollywood de SUNNY SINGH | 81 | 4,52 |
| Valore: Animación Bollywood | 81 | 4,43 |
| Valore: BATUCADA Fin de Fiesta | 81 | 4,40 |
| Valore: Talleres, Degustación, Tatuajes, Photocall... | 81 | 4,41 |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento | 81 | **4,33** |

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

| AÑO 2022 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **VALORACIÓN** | **INSATISFECHOS[1]** | **CONFORMES[2]** | **SATISFECHOS[3]** | **CONFORMIDAD TOTAL[4]** |
| ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento | 0% | 4,9% | 96,1% | 100% |
| El LUGAR donde se realiza el evento | 0% | 6,2% | 93,8% | 100% |
| LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento | 0% | 18,5% | 81,5% | 100% |
| La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento | 0% | 28,4% | 71,6% | 100% |
| Los HORARIOS de los eventos | 0% | 24,7% | 75,3% | 100% |
| INFORMACIÓN recibida del evento | 0% | 14,8% | 85,2% | 100% |
| El CARTEL del FESTIVAL DE LAS LUCES (DIWALI) | 0% | 8,6% | 91,4% | 100% |
| Valore: Masterclass de Bollywood con SUNNY SINGH | 0% | 11,1% | 88,9% | 100% |
| Valore: Espectáculo Bollywood de SUNNY SINGH | 0% | 11,1% | 88,9% | 100% |
| Valore: Animación Bollywood | 0% | 16% | 84% | 100% |
| Valore: BATUCADA Fin de Fiesta | 0% | 17,3% | 82,7% | 100% |
| Valore: Talleres, Degustación, Tatuajes, Photocall... | 0% | 11,1% | 88,9% | 100% |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento | 0% | 14,8% | 85,2% | 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 | 69 | 85,2 | 85,2 | 85,2 |
| | No | 12 | 14,8 | 14,8 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**Sexo**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Femenino | 68 | 84,0 | 84,0 | 84,0 |
| | Masculino | 13 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**Edad**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Menor de 16 años | 7 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| | 16 a 24 años | 7 | 8,6 | 8,6 | 17,3 |
| | 25 a 34 años | 24 | 29,6 | 29,6 | 46,9 |
| | 35 a 44 años | 13 | 16,0 | 16,0 | 63,0 |
| | 45 a 54 años | 10 | 12,3 | 12,3 | 75,3 |
| | 55 a 64 años | 12 | 14,8 | 14,8 | 90,1 |
| | 65 a 71 años | 8 | 9,9 | 9,9 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 4 | 4,9 | 4,9 | 4,9 |
| | Bien | 29 | 35,8 | 35,8 | 40,7 |
| | Muy bien | 48 | 59,3 | 59,3 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[El LUGAR donde se realiza el evento]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 5 | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| | Bien | 20 | 24,7 | 24,7 | 30,9 |
| | Muy bien | 56 | 69,1 | 69,1 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 15 | 18,5 | 18,5 | 18,5 |
| | Bien | 17 | 21,0 | 21,0 | 39,5 |
| | Muy bien | 49 | 60,5 | 60,5 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 23 | 28,4 | 28,4 | 28,4 |
| | Bien | 14 | 17,3 | 17,3 | 45,7 |
| | Muy bien | 44 | 54,3 | 54,3 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[Los HORARIOS de los eventos]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 20 | 24,7 | 24,7 | 24,7 |
| | Bien | 19 | 23,5 | 23,5 | 48,1 |
| | Muy bien | 42 | 51,9 | 51,9 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[INFORMACIÓN recibida del evento]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 12 | 14,8 | 14,8 | 14,8 |
| | Bien | 24 | 29,6 | 29,6 | 44,4 |
| | Muy bien | 45 | 55,6 | 55,6 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[El CARTEL del FESTIVAL DE LAS LUCES (DIWALI)]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 7 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| | Bien | 28 | 34,6 | 34,6 | 43,2 |
| | Muy bien | 46 | 56,8 | 56,8 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore: Masterclass de Bollywood con SUNNY SINGH]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 9 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Bien | 20 | 24,7 | 24,7 | 35,8 |
| | Muy bien | 52 | 64,2 | 64,2 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore: Espectáculo Bollywood de SUNNY SINGH]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 9 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Bien | 21 | 25,9 | 25,9 | 37,0 |
| | Muy bien | 51 | 63,0 | 63,0 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore: Animación Bollywood]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 13 | 16,0 | 16,0 | 16,0 |
| | Bien | 20 | 24,7 | 24,7 | 40,7 |
| | Muy bien | 48 | 59,3 | 59,3 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore: BATUCADA Fin de Fiesta]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 14 | 17,3 | 17,3 | 17,3 |
| | Bien | 21 | 25,9 | 25,9 | 43,2 |
| | Muy bien | 46 | 56,8 | 56,8 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore: Talleres, Degustación, Tatuajes, Photocall...]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 9 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | Bien | 30 | 37,0 | 37,0 | 48,1 |
| | Muy bien | 42 | 51,9 | 51,9 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 12 | 14,8 | 14,8 | 14,8 |
| | Bien | 30 | 37,0 | 37,0 | 51,9 |
| | Muy bien | 39 | 48,1 | 48,1 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**¿A través de qué medio informativo te has enterado del festival?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Periódico | 4 | 4,9 | 4,9 | 4,9 |
| | Redes Sociales | 37 | 45,7 | 45,7 | 50,6 |
| | Página Web | 15 | 18,5 | 18,5 | 69,1 |
| | Amigo/a | 25 | 30,9 | 30,9 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |

**Propuestas de mejora para próximos eventos:**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | | 79 | 97,5 | 97,5 | 97,5 |
| | Más eventos así | 2 | 2,5 | 2,5 | 100,0 |
| | Total | 81 | 100,0 | 100,0 | |