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 IWA-FEST 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 IWA-FEST 2022** 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:** 7 y 8 de octubre de 2022
- **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 FESTIVAL IWA-FEST** con un valor de **4,36** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	150	4,69
El LUGAR donde se realiza el evento	150	4,68
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	150	4,49
Los ASEOS	150	4,46
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	150	4,51
Los HORARIOS de los eventos	150	4,52
El servicio de RESTAURACIÓN en el evento	150	4,58
INFORMACIÓN recibida del evento	150	4,55
PÁGINA WEB del evento	150	4,49
El CARTEL de artistas	150	4,49
ACTIVIDADES PARALELAS a los conciertos (IWA Cine, Arte, Encuentros Amazighes...)	150	4,37
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de IWA FEST	150	**4,36**

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%	2%	98%	100%
El LUGAR donde se realiza el evento	0%	5,3%	84,7%	100%
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	0%	14,7%	85,3%	100%
Los ASEOS	0%	18%	82%	100%
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	0%	14%	86%	100%
Los HORARIOS de los eventos	0%	12,7%	87,3%	100%
El servicio de RESTAURACIÓN en el evento	0%	9,3%	90,7%	100%
INFORMACIÓN recibida del evento	0%	8,7%	91,3%	100%
PÁGINA WEB del evento	0%	8,7%	91,3%	100%
El CARTEL de artistas	0%	9,3%	90,7%	100%
ACTIVIDADES PARALELAS a los conciertos (IWA Cine, Arte, Encuentros Amazighes...)	0%	16,7%	83,3%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de IWA FEST	0%	14%	86%	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	143	95,3	95,3	95,3
	No	7	4,7	4,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		144	96,0	96,0	96,0
	Madrid	6	4,0	4,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	70	46,7	47,0	47,0
	Masculino	79	52,7	53,0	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	2,0	2,0	2,0
	Menor de 16 años	13	8,7	8,7	10,7
	16 a 24 años	17	11,3	11,3	22,0
	25 a 34 años	41	27,3	27,3	49,3
	35 a 44 años	48	32,0	32,0	81,3
	45 a 54 años	10	6,7	6,7	88,0
	55 a 64 años	15	10,0	10,0	98,0
	65 a 71 años	3	2,0	2,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,0	2,0	2,0
	Bien	41	27,3	27,3	29,3
	Muy bien	106	70,7	70,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[El LUGAR donde se realiza el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	5,3	5,3	5,3
	Bien	32	21,3	21,3	26,7
	Muy bien	110	73,3	73,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	14,7	14,7	14,7
	Bien	32	21,3	21,3	36,0
	Muy bien	96	64,0	64,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Los ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	27	18,0	18,0	18,0
	Bien	27	18,0	18,0	36,0
	Muy bien	96	64,0	64,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	14,0	14,0	14,0
	Bien	32	21,3	21,3	35,3
	Muy bien	97	64,7	64,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Los HORARIOS de los eventos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	12,7	12,7	12,7
	Bien	34	22,7	22,7	35,3
	Muy bien	97	64,7	64,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[El servicio de RESTAURACIÓN en el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	9,3	9,3	9,3
	Bien	35	23,3	23,3	32,7
	Muy bien	101	67,3	67,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[INFORMACIÓN recibida del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	8,7	8,7	8,7
	Bien	42	28,0	28,0	36,7
	Muy bien	95	63,3	63,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[PÁGINA WEB del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	8,7	8,7	8,7
	Bien	50	33,3	33,3	42,0
	Muy bien	87	58,0	58,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[El CARTEL de artistas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	9,3	9,3	9,3
	Bien	49	32,7	32,7	42,0
	Muy bien	87	58,0	58,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	16,7	16,7	16,7
	Bien	45	30,0	30,0	46,7
	Muy bien	80	53,3	53,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	14,0	14,0	14,0
	Bien	54	36,0	36,0	50,0
	Muy bien	75	50,0	50,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,7	,7	,7
	Periódico	1	,7	,7	1,3
	Redes Sociales	76	50,7	50,7	52,0
	Página Web	30	20,0	20,0	72,0
	Amigo/a	42	28,0	28,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Propuestas de mejora para próximos eventos:

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