

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:**

FESTIVAL FELIZ HOLI 2023

**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: **FESTIVAL FELIZ HOLI 2023** 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:** 11 de marzo de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 80 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 **4,41** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	80	4,50
El LUGAR donde se realiza el evento	80	4,15
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	80	4,38
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	80	4,49
Los HORARIOS de los eventos	80	4,60
INFORMACIÓN recibida del evento	80	4,44
TALLER DE BAILE BOLLYWOOD	80	4,56
BIENVENIDA: Recogida Pack	79	4,53
HOLI RUN: Carrera popular	80	4,55
FIESTA HOLI: animación, masterclass, show, dj, photocall...	80	4,50
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del evento	79	4,41

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 donde se celebra el evento	0%	6,3%	93,7%	100%
El LUGAR donde se realiza el evento	1,3%	30%	68,7%	98,7%
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	0%	8,8%	91,2%	100%
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	0%	16,3%	83,7%	100%
Los HORARIOS de los eventos	0%	2,5%	97,5%	100%
INFORMACIÓN recibida del evento	0%	12,5%	87,5%	100%
TALLER DE BAILE BOLLYWOOD	0%	8,8%	91,2%	100%
BIENVENIDA: Recogida Pack	0%	10,1%	89,9%	100%
HOLI RUN: Carrera popular	0%	7,5%	92,5%	100%
FIESTA HOLI: animación, masterclass, show, dj, photocall...	0%	6,3%	93,7%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del evento	0%	7,6%	92,4%	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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	28	35,0	35,4	35,4
	Masculino	51	63,8	64,6	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	14	17,5	17,5	17,5
	16 a 24 años	18	22,5	22,5	40,0
	25 a 34 años	23	28,8	28,8	68,8
	35 a 44 años	16	20,0	20,0	88,8
	45 a 54 años	7	8,8	8,8	97,5
	55 a 64 años	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	6,3	6,3	6,3
	Bien	30	37,5	37,5	43,8
	Muy bien	45	56,2	56,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[EI LUGAR donde se realiza el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	24	30,0	30,0	31,3
	Bien	16	20,0	20,0	51,3
	Muy bien	39	48,7	48,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



[LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	8,8	8,8	8,8
	Bien	36	45,0	45,0	53,8
	Muy bien	37	46,2	46,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	16,3	16,3	16,3
	Bien	15	18,7	18,7	35,0
	Muy bien	52	65,0	65,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Los HORARIOS de los eventos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,5	2,5	2,5
	Bien	28	35,0	35,0	37,5
	Muy bien	50	62,5	62,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[INFORMACIÓN recibida del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	12,5	12,5	12,5
	Bien	25	31,3	31,3	43,8
	Muy bien	45	56,2	56,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[TALLER DE BAILE BOLLYWOOD]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	8,8	8,8	8,8
	Bien	21	26,2	26,2	35,0
	Muy bien	52	65,0	65,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



[BIENVENIDA: Recogida Pack]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	10,0	10,1	10,1
	Bien	21	26,3	26,6	36,7
	Muy bien	50	62,5	63,3	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

[HOLI RUN: Carrera popular]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	7,5	7,5	7,5
	Bien	24	30,0	30,0	37,5
	Muy bien	50	62,5	62,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[FIESTA HOLI: animación, masterclass, show, dj, photocall...]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	6,3	6,3	6,3
	Bien	30	37,5	37,5	43,8
	Muy bien	45	56,2	56,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	7,5	7,6	7,6
	Bien	35	43,8	44,3	51,9
	Muy bien	38	47,5	48,1	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		



¿A través de qué medio informativo te has enterado del evento Fiesta Holi?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	38	47,5	47,5	47,5
	Página Web	2	2,5	2,5	50,0
	Amigo/a	40	50,0	50,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Propuestas de mejora para próximos eventos:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		79	98,8	98,8	98,8
	Cambiar de lugar	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	