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 SERVICIO:

FESTIVAL IWA FEST 2023

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: **FESTIVAL IWA FEST 2023** 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:** 29 y 30 de septiembre de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 130** 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 **4,28** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	130	4,18
El LUGAR donde se realiza el evento	130	4,01
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	130	4,19
Los ASEOS	130	4,38
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	130	4,58
Los HORARIOS de los eventos	130	4,48
El servicio de RESTAURACIÓN en el evento	129	4,48
INFORMACIÓN recibida del evento	130	4,35
PÁ□GINA WEB del evento	130	4,27
El CARTEL de artistas	130	4,33
ACTIVIDADES PARALELAS a los conciertos (IWA Cine, Arte, Encuentros Amazighes...)	130	4,29
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de IWA FEST	130	4,28

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	6,2%	13,8%	80%	93,8%
El LUGAR donde se realiza el evento	9,2%	23,1%	67,7%	90,8%
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	0%	26,9%	73,1%	100%
Los ASEOS	0%	16,2%	83,8%	100%
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	0%	9,2%	90,8%	100%
Los HORARIOS de los eventos	1,5%	7,7%	90,8%	98,5%
El servicio de RESTAURACIÓN en el evento	0,8%	9,3%	89,9%	99,2%
INFORMACIÓN recibida del evento	1,5%	17%	81,5%	98,6%
PÁ□GINA WEB del evento	2,3%	18,5%	79,2%	97,7%
El CARTEL de artistas	0,8%	13,8%	85,4%	99,2%
ACTIVIDADES PARALELAS a los conciertos (IWA Cine, Arte, Encuentros Amazighes...)	0%	11,5%	88,5%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de IWA FEST	0%	10%	90%	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	130	100,0	100,0	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	130	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	65	50,0	50,8	50,8
	Masculino	63	48,5	49,2	100,0
	Total	128	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		130	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	2,3	2,3	2,3
	Menor de 16 años	25	19,2	19,2	21,5
	16 a 24 años	17	13,1	13,1	34,6
	25 a 34 años	37	28,5	28,5	63,1
	35 a 44 años	15	11,5	11,5	74,6
	45 a 54 años	21	16,2	16,2	90,8
	55 a 64 años	12	9,2	9,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	6,2	6,2	6,2
	Regular	18	13,8	13,8	20,0
	Bien	46	35,4	35,4	55,4
	Muy bien	58	44,6	44,6	100,0

	Total	130	100,0	100,0	

El LUGAR donde se realiza el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	11	8,4	8,4	9,2
	Regular	30	23,1	23,1	32,3
	Bien	32	24,6	24,6	56,9
	Muy bien	56	43,1	43,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	35	26,9	26,9	26,9
	Bien	35	26,9	26,9	53,8
	Muy bien	60	46,2	46,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Los ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	16,2	16,2	16,2
	Bien	38	29,2	29,2	45,4
	Muy bien	71	54,6	54,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	9,2	9,2	9,2
	Bien	30	23,1	23,1	32,3
	Muy bien	88	67,7	67,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Los HORARIOS de los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	1,5	1,5

	Regular	10	7,7	7,7	9,2
	Bien	42	32,3	32,3	41,5
	Muy bien	76	58,5	58,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

El servicio de RESTAURACIÓN en el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	12	9,2	9,3	10,1
	Bien	40	30,8	31,0	41,1
	Muy bien	76	58,5	58,9	100,0
	Total	129	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		130	100,0		

INFORMACIÓN recibida del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	22	17.0	17,0	18,5
	Bien	34	26,1	26,1	44,6
	Muy bien	72	55,4	55,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

PÁGINA WEB del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,3	2,3	2,3
	Regular	24	18,5	18,5	20,8
	Bien	38	29,2	29,2	50,0
	Muy bien	65	50,0	50,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

El CARTEL de artistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	18	13,8	13,8	14,6
	Bien	48	36,9	36,9	51,5
	Muy bien	63	48,5	48,5	100,0

	Total	130	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	11,5	11,5	11,5
	Bien	62	47,7	47,7	59,2
	Muy bien	53	40,8	40,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de IWA FEST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	10,0	10,0	10,0
	Bien	68	52,3	52,3	62,3
	Muy bien	49	37,7	37,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,8	,8	,8
	Redes Sociales	74	56,9	56,9	57,7
	Amigo/a	55	42,3	42,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	