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:

GALA MISS Y MISTER MELILLA 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: **GALA MISS Y MISTER MELILLA 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:** 3 de septiembre 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 **3,87** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	80	3,74
Seguridad del recinto donde se celebra el evento	80	4,30
El lugar donde se realiza el evento (Caseta Oficial de la Feria)	80	3,81
Limpieza del lugar donde se celebra el evento	80	4,23
Actuaciones/animaciones	80	4,39
Presentación de la Gala de Miss y Míster	80	4,30
Organización de la Gala de Miss y Míster	80	3,99
Valore el CAMBIO DE FORMATO del evento de la Gala de este año (lugar, duración, pasarelas...)	80	3,66
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de la Gala de Miss y Míster	78	3,87

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	11,3%	30%	58,7%	88,7%
Seguridad del recinto donde se celebra el evento	3,8%	11,2%	85%	96,2%
El lugar donde se realiza el evento (Caseta Oficial de la Feria)	7,5%	40%	52,5%	92,5%
Limpieza del lugar donde se celebra el evento	5%	11,3%	83,7%	95%
Actuaciones/animaciones	3,8%	16,2%	80%	96,2%
Presentación de la Gala de Miss y Míster	3,8%	13,7%	82,5%	96,2%
Organización de la Gala de Miss y Míster	7,5%	22,5%	70%	92,5%
Valore el CAMBIO DE FORMATO del evento de la Gala de este año (lugar, duración, pasarelas...)	15%	31,3%	53,7%	85%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de la Gala de Miss y Míster	5,1%	26,9%	68%	94,9%

[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	38	47,5	47,5	47,5
	Masculino	42	52,5	52,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	8	10,0	10,1	10,1
	16 a 24 años	7	8,8	8,9	19,0
	25 a 34 años	31	38,8	39,2	58,2
	35 a 44 años	21	26,3	26,6	84,8
	45 a 54 años	6	7,5	7,6	92,4
	55 a 64 años	3	3,8	3,8	96,2
	65 a 70 años	3	3,8	3,8	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,5	2,5	2,5
	Mal	7	8,8	8,8	11,3
	Regular	24	30,0	30,0	41,3
	Bien	24	30,0	30,0	71,3
	Muy bien	23	28,7	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Seguridad del recinto donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,5	2,5	2,5
	Mal	1	1,3	1,3	3,8
	Regular	9	11,2	11,2	15,0
	Bien	27	33,8	33,8	48,8
	Muy bien	41	51,2	51,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

El lugar donde se realiza el evento (Caseta Oficial de la Feria)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,5	2,5	2,5
	Mal	4	5,0	5,0	7,5
	Regular	32	40,0	40,0	47,5
	Bien	11	13,8	13,8	61,3
	Muy bien	31	38,7	38,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Limpieza del lugar donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,5	2,5	2,5
	Mal	2	2,5	2,5	5,0
	Regular	9	11,3	11,3	16,3
	Bien	30	37,5	37,5	53,8
	Muy bien	37	46,2	46,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Actuaciones/animaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,5	2,5	2,5
	Mal	1	1,3	1,3	3,8
	Regular	13	16,2	16,2	20,0
	Bien	12	15,0	15,0	35,0
	Muy bien	52	65,0	65,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Presentación de la Gala de Miss y Míster

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,5	2,5	2,5
	Mal	1	1,3	1,3	3,8
	Regular	11	13,7	13,7	17,5
	Bien	23	28,8	28,8	46,3
	Muy bien	43	53,7	53,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Organización de la Gala de Miss y Míster

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,5	2,5	2,5
	Mal	4	5,0	5,0	7,5
	Regular	18	22,5	22,5	30,0
	Bien	25	31,3	31,3	61,3
	Muy bien	31	38,7	38,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Valore el CAMBIO DE FORMATO del evento de la Gala de este año (lugar, duración, pasarelas...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,5	2,5	2,5
	Mal	10	12,5	12,5	15,0
	Regular	25	31,3	31,3	46,3
	Bien	19	23,7	23,7	70,0
	Muy bien	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de la Gala de Miss y Míster

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,5	2,6	2,6
	Mal	2	2,5	2,5	5,1
	Regular	21	26,3	26,9	32,1
	Bien	32	40,0	41,0	73,1
	Muy bien	21	26,3	27,0	100,0
	Total	78	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,5		
Total		80	100,0		

¿Cómo se ha enterado del evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	WEB	2	2,5	2,5	2,5
	Amigo/a	26	32,5	32,5	35,0
	Redes Sociales	52	65,0	65,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	