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 SABORES DEL MUNDO SOBRE RUEDAS 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 SABORES DEL MUNDO SOBRE RUEDAS 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:** 15, 16 y 17 de septiembre 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 100** 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 **4,46** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	100	4,80
El lugar donde se realiza el evento	100	4,70
Limpieza del recinto donde se realiza el evento	100	4,74
La seguridad del recinto donde se celebra el evento	100	4,62
Los horarios de los eventos	100	4,38
Información recibida del evento	100	4,10
Comida de los Food Trucks	100	4,68
Música en vivo	100	4,63
Zona infantil	100	4,61
Organización del evento	100	4,48
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del evento	100	4,46

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%	1%	99%	100%
El lugar donde se realiza el evento	0%	8%	92%	100%
Limpieza del recinto donde se realiza el evento	0%	2%	98%	100%
La seguridad del recinto donde se celebra el evento	0%	8%	92%	100%
Los horarios de los eventos	2%	17%	81%	98%
Información recibida del evento	13%	15%	72%	87%
Comida de los Food Trucks	1%	6%	93%	99%
Música en vivo	0%	4%	96%	100%
Zona infantil	0%	5%	95%	100%
Organización del evento	0%	6%	94%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del evento	0%	3%	97%	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	39	39,0	39,4	39,4
	Masculino	60	60,0	60,6	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	20	20,0	20,0	20,0
	16 a 24 años	8	8,0	8,0	28,0
	25 a 34 años	30	30,0	30,0	58,0
	35 a 44 años	22	22,0	22,0	80,0
	45 a 54 años	10	10,0	10,0	90,0
	55 a 64 años	7	7,0	7,0	97,0
	65 a 71 años	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	18	18,0	18,0	19,0
	Muy bien	81	81,0	81,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

El lugar donde se realiza el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	8,0	8,0	8,0
	Bien	14	14,0	14,0	22,0
	Muy bien	78	78,0	78,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Limpieza del recinto donde se realiza el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	22	22,0	22,0	24,0
	Muy bien	76	76,0	76,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

La seguridad del recinto donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	8,0	8,0	8,0
	Bien	22	22,0	22,0	30,0
	Muy bien	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Los horarios de los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	17	17,0	17,0	19,0
	Bien	22	22,0	22,0	41,0
	Muy bien	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Información recibida del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Mal	11	11,0	11,0	13,0
	Regular	15	15,0	15,0	28,0
	Bien	19	19,0	19,0	47,0
	Muy bien	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Comida de los Food Trucks

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	6	6,0	6,0	7,0
	Bien	17	17,0	17,0	24,0

	Muy bien	76	76,0	76,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Música en vivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,0	4,0	4,0
	Bien	29	29,0	29,0	33,0
	Muy bien	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Zona infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	5,0	5,0	5,0
	Bien	29	29,0	29,0	34,0
	Muy bien	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Organización del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,0	6,0	6,0
	Bien	40	40,0	40,0	46,0
	Muy bien	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,0	3,0
	Bien	48	48,0	48,0	51,0
	Muy bien	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	1,0	1,0	1,0
	Redes Sociales	68	68,0	68,0	69,0
	Amigo/a	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	